Roskilde University

Tillid på trods i socialt arbejde med børn og unge i udsatte positioner

om kommunalt baserede institutionelle barrierer og facilitatorer for tillidens udfoldelse

Christensen, Michael

Publication date:
2016

Document Version
Også kaldet Forlagets PDF

Citation for published version (APA):
Christensen, M. (2016). *Tillid på trods i socialt arbejde med børn og unge i udsatte positioner: om kommunalt baserede institutionelle barrierer og facilitatorer for tillidens udfoldelse*. Roskilde Universitet.

General rights
Copyright and moral rights for the publications made accessible in the public portal are retained by the authors and/or other copyright owners and it is a condition of accessing publications that users recognise and abide by the legal requirements associated with these rights.

- Users may download and print one copy of any publication from the public portal for the purpose of private study or research.
- You may not further distribute the material or use it for any profit-making activity or commercial gain.
- You may freely distribute the URL identifying the publication in the public portal.

Take down policy
If you believe that this document breaches copyright please contact rucforsk@kb.dk providing details, and we will remove access to the work immediately and investigate your claim.

Download date: 03. Jul. 2025

Tillid på trods i socialt arbejde med børn og unge i udsatte positioner – om kommunalt baserede institutionelle barrierer og facilitatorer for tillidens udfoldelse

Michael Christensen, Roskilde Universitet, Institut for samfund og globalisering

Vejleder: Hanne Warming

2015

Tak

Da hans kammerat i en uden-for-akademia arbejdsrelation fortalte ham, at han, siden de sidst arbejdede sammen havde forandret sig til en kølig, arrogant og præcisionsmanisk albuesvinger forstod han, at arbejdet med afhandlingen på godt og ondt havde forandret ham for altid.

Denne afhandling handler om tillidens mulighedsbetingelser i kommunalt baseret socialt arbejde med børn og unge – analyseret med et dobbeltblik på socialarbejdernes perspektiv. Det betyder, at der ikke havde været en afhandling, hvis ikke det havde været for de mange modige, rare og velvillige mennesker jeg har mødet i de to kommuner, som har fungeret som empirisk udgangspunkt for afhandlingen. Tak for, at I har været overbærende og imødekommende overfor mig og mine mange spørgsmål. Tak for, at I har indvilget i at lade mig kategorisere jer og at pille et lille udsnit af jeres hverdag fra hinanden for at blive klogere på det arbejde I gør hver dag. Det har helt sikkert ikke været en ren dans på roser have mig på sidelinjen. Det er med ryst og bæven, at jeg på de næste mange sider forsøger at fremstille mine tanker, analyser og kategoriseringer *om jeres hverdag* og *af jer*, da jeg – om end jeg har formidlet en del af afhandlingen til jer undervejs, umuligt kan vise jeres komplekse hverdag som den former sig for hver enkelt af jer. Jeg håber at de bagvedliggende bevæggrunde om at forstå og skabe bund for forandringer af den organisatoriske tænkning i de sociale forvaltninger kan legitimere min fremstilling af jer.

Dernæst skal der også være en tak til min vejleder Hanne Warming, som jeg kunne takke for tusindvis af ting. Særligt vil jeg dog takke dig for din evne til at stille spørgsmål, der ved første refleksion er lettilgængelige, men ved anden (og tredje) refleksion rummer så mange nuancer, at man jo nok aldrig bliver færdig med at besvare dem. Tak for at holde mig ved ilden, når jeg tvivlede mest og havde lyst til at løbe væk. Tak for din tålmodighed og opbakning. Det har været en særdeles inspirerende rejse at have dig som vejleder, hvor intet har været for stort eller småt til at blive vendt. Tak for den oplevelse og læring.

Mine ph.d.-kollegaer Kristian Fahnøe, Ida Hammen, Ida-Marie Leth Svendsen, Pernille Tufte, Ann-Karina Henrichsen, Lise Dam Rasmussen, Justine Grøndbæk Pors, Valinka Suenson og Magnus Rotvit Perlt Hansen for at været jer man kunne vende alt med, fagligt såvel som i navigering i akademia. Uden jer havde hele ph.d-forløbet været meget fattigere – og ensomt.

Lars Uggerhøj skal have en særlig tak for gode og inspirerende kommentarer til den afsluttende evaluering.

"Takk", "Thank you" og *"Grazie"* til Harald Grimen, Tom Cockburn, Sharon Pickney, Caroline Leeson og Claudio Baraldi for at have leveret mange gode perspektiver og ideer til mine arbejder. For at have kommenteret diverse papers og for hyggelige stunder rundt omkring. Særligt til Harald Grimen; tak for at have sat ord på det jeg tænkte, inden jeg selv var nået dertil. Det var ærgerligt, at jeg ikke nåede et længerevarende ophold på HiO.

Tak til forskningsgruppen 'Ledelse, Filosofi og Politik' (LPF) på CBS, hvor Niels Thygesen fungerede som kommentator på min afhandling under mit ophold. Herunder også tak til Niels Åkerstrøm Andersen, Anders LaCour, Camilla Sløk og Kaspar Villadsen for gode faglige snakke om tillid, systemteori og ikke mindst for at minde mig om, at jeg ikke kan spille bordfodbold.

Motivationen for min afhandlings emne, fokus og ikke mindst min tilgang til problemstillingen skal ikke kun findes gennem den politiske og sociale formation som jeg udfolder undervejs i afhandlingen. Uden at skulle lægge en selvbiografisk fremstilling som primær begrundelse for problemstillingen (Bourdieu & Wacquant 2002:204) er den også er resultat af erfaringer fra mit eget private såvel som professionelle liv; lige fra Arne i børnehaveklassen, som mine forældre måtte passe imens vi andre var i skole, da han ikke kunne deltage på de vilkår vi andre måtte indordne os under. Fordi hans forældre ikke magtede at være forældre, men så sandelig også begrundet i, at de ikke fik hjælp fra kommunen; over de mange unge jeg kendte fra Vesterbro og Valby som aldrig blev hjulpet ud af kriminalitet eller fik taget hånd om deres drukfældige forældres manglende indsigt i egne børns liv til mine mere professionelle erfaringer jeg tidligere har gjort mig gennem forskellige arbejder inden for feltet for børn og unge i udsatte positioner. Her er jeg blevet opmærksom på de (voksenopstillede) rammer som børn og unge i udsatte positioner færdes i. Ikke mindst er jeg blevet opmærksom på de mange velmenende vokseninitiativer som bliver gjort på vegne af 'børnenes og de unges bedste' og som hver især individuelt kan begrundes ud fra en faglig optik, men som alene i kraft af omfang og antal fører til en række kontraproduktive mekanismer, hvori børnene og de unge føler sig fanget, overvåget og til dels umyndiggjort.

Alt har selvfølgelig ikke været negative oplevelser, og de positive oplevelser har heldigvis fyldt meget, eksempelvis Lars fra gården, der skar cykeldæk op, tæskede de andre drenge og som altid lige kunne skaffe det man manglede (uden spørgsmål naturligvis!), men som i dag har stiftet familie, driver et succesfuldt internetfirma og trives med livets udfordringer, fordi han fik den støtte han havde brug for.

At have været indskrevet i et forskningsmiljø i forskningsgruppen CSCPP (Changing Societies: Citizenship, Participation and Power) og med deltagelse i det internationale forskningsnetværk TRUDY (Trust Dynamics in Young Peoples Lives) har naturligvis også haft om ikke afgørende, så i hvert fald meget inspirerende betydning for, hvorledes jeg med et kritisk og til tider også normativt blik har forsøgt at forstå de strukturer socialarbejdere i kommunernes socialforvaltninger arbejder under og med, for herigennem at belyse mulighederne for aktiv deltagelse af de unge i egen sociale sag. Her har den akademiske skoling som tidligere kandidatstuderende på RUC også sat sine spor på mit forskningsmæssige blik.

Afhandlingen er også blevet hjulpet på vej af gode mennesker uden for akademia. Kollegaerne i kontorfællesskabet bestående af: Fonden for Kvalitetsudvikling, Viden og Dokumentation, LOS (De private sociale tilbud) og Børnesagens Fællesråd skylder jeg en særlig tak for at have lagt øre til mine ideer (gode som dårlige) og delt jeres praksiserfaring med mig og gjort mig skarpere i mine blikke. Susse Kolster fra KL skal her også have tak for gode snakke om politiske vinde og om dette og hint.

Min familie skal også takkes. I er de vigtigste! Uden jer var der nok også blevet en afhandling, MEN den havde på alle måder været fattigere. Tak for at lave mad, passe børn, stille nysgerrige spørgsmål og alt muligt andet.

En særlig tak til mine børn: Tak til Storm for at sige fra og stille krav om, at jeg *"altså skal huske at 'mosle' med dig"*. Tak til Majvig for at huske mig på, at livet også skal leves i nuet og ikke kun lineært mod et særligt mål.

Tinna: Til dig skylder jeg den allerstørste tak. Uden dig var der *ikke* blevet en afhandling. At kunne holde mig ud, når jeg ikke når at få lagt argumenterne på kontoret inden jeg kommer hjem, må kræve den største rummelighed, tålmodighed og kærlighed. Herunder også accept af mine bunker af papirer, som har det med at snige sig ind i stuen, køkkenet og hvor som helst ellers. Hvor du har fundet det overskud, vil for mig altid være den allerstørste gåde. Din opbakning til mig har været min faste støtte i hele processen. Jeg glæder mig til, at vi får tilbragt flere timer sammen uden at afhandlingen, er det tredje hjul.

På trods af de rigtigt mange gode indspark jeg har fået undervejs i afhandlingsprocessen, er ansvaret for de mangler, der måtte være (er) i afhandlingen naturligvis udelukkende mit eget.

Indholdsfortegnelse

Forkortelser 11

Afhandlingens del 1 – Situering af afhandlingens problemstilling 12

Kapitel 1 – Indledning 13

Styring af det kommunalt baserede sociale arbejde 16

Børnenes og de unges perspektiv på mødet med det sociale system 25

Det nye barndomsforskningsparadigme 28

Forskningsspørgsmålet 33

Indledende betragtninger om afhandlingens situerede forklaringsambition 35

Videnskabelig forankring 36

Positionering i Vidensfeltet – Tillidsforskning i en nordisk kontekst. 39

Læsevejledning 40

Kapitel 2 – Ansatser til en refleksionsramme 43

At tænke med Bourdieu 43

Felt, kapital og symbolsk vold 46

Kapitel 3 - Valg af kommuner som genstand for afhandlingens empirigenerering 51

Udvælgelsesstrategi af kommuner 51

Afhandlingens del 2 – Centrale tillidsdiskussioner og metodiske overvejelser 61

Kapitel 4 – Oversigt over tillidsbegrebsliggørelsen – med og uden børn og unge 62

Kontekstualisering af fænomenet tillid 62

Tillid i et makrostrukturelt perspektiv 66

Tillid og fagdiscipliner 68

Tillid på tværs af fagdiscipliner 72

På sporet af tillid i en historisk kontekst 75

Tillid og de klassiske sociologer 77

Tillidsbegrebet i børne- og ungeforskningen 80

Design af litteraturstudie 81

Opsamling af litteraturstudie og –oversigter 88

Kapitel 5 – Det Luhmannianske tillidsbegreb 91

Luhmanns tillidsbegreb 92

Kompleksitet 94

Tid og risiko – hvorledes relaterer de sig til tillid? 95

Tillid – fortrolighed og agency 97

At læse Luhmanns tillidsbegreb uden et komplet systemteoretisk begrebsapparat – ansatser til en operationalisering af tillidsbegrebet i en refleksiv sociologisk optik 99
Autopoiesis, differencer, system og kompleksitet 103
Er systemteoriens mange veje de mest frugtbare veje til undersøgelsens fokus? 106
Analyse med Bourdieu, tillid og en handlende aktør – et eksempel 106
Analyse med Luhmanns Systemteori – et eksempel 107
Autopoiesis – Felt: forankring af afhandlingens perspektiv 110
Tillid i analysen 110
Hjælpebegreber – differentieret deltagelse og voksenfaciliteret deltagelse 113
Harts Ladder of Participation 113
Kapitel 6 – Valg af etnografisk inspireret observationsmetode, forskningsproces og bevægelse i bevægelse 117
Ekskurs – afhandlingens fremstillingsform 119
Etnografisk observation af socialarbejdernes praksis i Kommune A/Kommune B – fleksibilitet i forskningsdesign 121
Kapitel 7 Observationsforløb – tilrettelæggelse af positionering og struktur i feltarbejdet ... 128
Råskitse for feltarbejdet 130
Feltnoter – noteringsstrategi 133
Mest mulig passiv forsker eller mest mulig socialarbejder, eller midt i mellem? Forhandlinger om forskningsposition i feltarbejdet 135
De indledende møder med socialforvaltningerne i Kommune A og Kommune B 138
De første møder med Kommune A 140
De første møder med Kommune B 141
Karakteren af observationsforløbene i Kommune A og Kommune B – og mulige (mis-) tillidsindstillinger til forskeren 143
Den første dag med Kommune A – og tilrettelæggelse af observationsforløb 143
Den første dag i Kommune B – og tilrettelæggelse af observationsforløb 148
Kapitel 8 – Efterrationalisering af observationerne 152
Det empiriske observationsmateriales beskaffenhed 154
Kapitel 9 – Interviewovervejelser 157
Tillidens betydning for interviewets kvalitet – kan man interviewe om tillid? 158
Opbygning af interviewguide 160
Spørgeteknik i interviewene 160
Kapitel 10 Kodning og kategorisering af empirisk materiale 166
Håndtering af empiri – kategorisering af mening 166

Kodning af interview 166
Strategi – Taktisk agens 168
Udvælgelse af citater og uddrag fra observationer 169
Opbygning af afhandlingens del 3 - analysedele 170
Afhandlingens del 3 – Kummulativ, forskelsorienteret komparativ analyse 172
Kapitel 11 Analysedel 1 – Socialforvaltningsrytmer 173
Hverdagens faste punkter i skemaform 173
Bevægelse i bevægelse 176
Antal sager pr. socialarbejder 185
Regler, love og cirkulærer 190
Skrivedage og dokumentation 191
Kurser 197
Opsamling delanalyse 1 198
Kapitel 12 Analysedel 2 – os – dem/upstairs-downstairs 200
ICS – DUBU og SoS 200
Fællesmøder om sager – struktureret kendskab/familiært kendskab 201
Taktisk modstand mod spørgeguides 214
Upstairs og downstairs - når man positionerer sig uden for socialforvaltningen 217
Forberedelse til børne- og ungesamtalen 221
Netværksmøder 222
Når man tager arbejdet med sig hjem 232
Tillid til tillid – refleksiv tillid og en empirisk diskussion af begrebsparret tillid - mistillid 237
Opsamling af analysedel 2 240
Kapitel 13 Analysedel 3 – Idelatypiske (mis-)tillidsdispositioner 242
Akser i det kommunalt baserede sociale arbejde med børn og unge i udsatte positioner 244
(Mis-)tillidsdispositioner i det sociale arbejde med børn og unge i udsatte positioner 246
Standardisering og mistillid 247
Taktik og tillid 248
Videnstab og mistillid 249
Responsivitet og tillid 250
Konvertering af (mis-)tillidsdispositioner i det sociale arbejde med børn og unge i udsatte positioner 251
Standardisering og tillid 251
Taktik og mistillid 252

Videnstab og tillid 252
Responsivitet og mistillid 252
Opsamling analysedel 3 – ansatser til konklusionen 253
Kapitel 14 Konklusion – Tillid på trods og tillidsbårne handlingsdispositioner 256
Kapitel 15 Kvalitetsvurdering af afhandlingen 262
Blinde pletter og det normative udgangspunkt 266
Kapitel 16 Perspektiveringer 267
Politisk/administrative implikationer 267
Professionelle implikationer 268
Tillidsbegrebets implikationer for forskningsfeltet om socialt arbejde med børn og unge i udsatte positioner 269
Resume 273
Summary 277
Litteraturliste 280
Bilag 298
Bilag 1 Børnekonventionen artikel 12+13 298
Bilag 2 Billeder af kommunernes fysiske indretning 299
Bilag 3 Pamflet til brug for kommunerne 303
Bilag 4 Eksempel på arbejdsplan for kommune A 314
Bilag 5 Eksempel på arbejdsplan for kommune B 315
Bilag 6 – Interviewguide 316
Bilag 7 – Typer af notesbøger 318
Bilag 8 Anonymisering, skriveetik og -stil 326

Forkortelser

I afhandlingen anvendes en del forkortelser:

CY: Child OR Youth.

DS: Dansk Socialrådgiverforening.

DUBU: 'Digitalisering – Udsatte Børn og Unge.

FACNF: Framework for the Assessment of Children in Need and their Families.

ICS: Integrated Childrens System.

KL: Kommunernes Landsforening.

LAC: Looking After Children System.

LEAN: Måde at effektivisere arbejdet på, særligt ved at fokusere på produktionsopgavers ressourceforbrug.

LSS: Lov om Social Service.

NPM: New Public Management.

RTL: Bekendtgørelse om lov om retssikkerhed og administration på det sociale område.

SOS: Signs Of Safety.

TMD: Trust OR Mistrust OR Distrust.

TMDCY: Trust OR Mistrust OR Distrust AND Child OR Youth.

UNICEF: United Nations Children's Fond.

Afhandlingens del 1 – Situering af afhandlingens problemstilling

Kapitel 1 – Indledning

> ”Statens frontmedarbejdere bruger ofte deres arbejdstid i en korrumperet verden. De opfatter deres arbejdsindsats som den bedste, der kan udføres under ugunstige omstændigheder. Under restriktive rammer udvikler de teknikker til at håndtere beslutninger og til at opretholde serviceniveau. De udvikler konceptualiseringer om deres arbejde og af deres klienter som minimerer afstanden mellem deres personlige og arbejdsmæssige begrænsninger og det serviceniveau, der kræves. Disse arbejdspraktikker og –orienteringer vedligeholdes, selvom de bidrager til perversionen af serviceniveauet, eller sætter frontmedarbejderen selv i positioner, hvor det er nødvendigt at manipulere medborgeren for, at systemet fungerer.” (Lipsky 1980: xiii – min oversættelse).

> “Tillid er nødvendig for enhver borger, uanset om denne bliver mødt af den ‘moderne’ teknisk-rationelle socialarbejder eller af en mere ‘postmodernistisk’ kritisk socialarbejder, der lægger op til en gensidig konstruktionsproces. Forholdet mellem tillid og tiltro er dog forskelligt i de to tilgange til socialt arbejde. I det første tilfælde kan borgerne forlade sig på en tiltro til ekspertviden i forhold til at udrede, forklare og løse borgerens problem. Tillid er her kun nødvendigt i forhold til rolleforventninger og det abstrakte system, som socialarbejderen repræsenterer. I det andet tilfælde bliver borgeren inviteret til at være en medrejsende konstruktør af løsninger, frem for at relatere til socialarbejderen som en teknisk-rationel professionel. I dette tilfælde omhandler socialarbejderens ekspertise ikke først og fremmest ekspertviden, men facilitering: Kommunikation, sensitivitet og opmuntring osv. En sådan tilgang kræver langt mindre tiltro til abstrakte systemer. Til gengæld kræver det så meget mere tillid til den uforudsigelige proces af engagement og skabelse af gensidig forståelse. (…) Tillid er formentlig nødvendigt ”to enable social work to *’work’*.” (Smith 2001:298 – min oversættelse).

Ovenstående citater indikerer barrierer for udførelsen af socialt arbejde med tillid i centrum. Denne afhandling tager netop afsæt i disse barrierer og handler om professionelle kommunale socialarbejdere i to udvalgte kommunale socialforvaltninger og de muligheder de har for at skabe tillidsfulde relationer til de børn og unge i udsatte positioner de i kraft af deres profession, er i kontakt med[1]. ’Professionel’ og

[1] Mundret eller ej vil jeg i løbet af afhandlingen anvende vendingen ’børn og unge i udsatte positioner’ idet, ’i udsatte positioner’ indikerer mulighed for forandring og bevægelse væk fra at være fikseret som udsat i

’socialarbejder’ refererer i afhandlingen til de arbejdere i det offentlige kommunale socialforvaltningssystem, der arbejder med mennesker i udsatte positioner dvs. socialrådgivere, socialformidlere, psykologer, sundhedsplejersker o.lign. Altså dem som Lipsky karakteriserer som frontmedarejdere/street-level bureaucrats (Lipsky 1980:xiii). Undervejs i afhandlingen vil ’socialarbejdere’ (i bestemt form såvel som ubestemt form og i ental og flertal) anvendes som generaliseret samlebetegnelse, når der skal illustreres en generel pointe, der går på tværs af de oplistede professioner. I de tilfælde, hvor en pointe er specifikt relateret til en særlig profession, vil denne profession blive betegnet ved dens professionsbetegnelse. Dermed lægger jeg mig op ad Marianne Brodersens pointe om, at professionskategorier bør opfattes multipelt og som kategorier værende historisk foranderlige i relation til et overordnet felt. Professionskategorierne bør som sådan ikke betragtes i en monofaglig optik (Brodersen 2009). Tillidsbegrebet står centralt i afhandlingen, da der undervejs i afhandlingen argumenteres for, at tilstedeværelsen af tillid kan reducere de komplekse dynamikker og relationer, som er i spil i mødet mellem socialarbejdere og børn og unge i udsatte positioner. Ved at reducere kompleksiteten er det afhandlingens tese, at inddragelsen af børn og unge i udsatte positioner i egen sociale sag kan forløbe mere smidigt og dermed producere bedre og mere holdbare løsninger end, hvis der ikke er kompleksitetsreduktion i spil. Afhandlingen fokuserer på, hvordan socialarbejderne – ofte ikke uden sværdslag som afhandlingens titel indikerer, positionerer sig og navigerer i en socialpolitisk kontekst, der ikke altid korresponderer med socialarbejdernes syn på deres egen professionelle praksis, hvilket også kan genfindes i det ovenfor citerede uddrag fra Lipsky. Potentielt konflikter denne socialpolitiske kontekst med det, der øjensynligt skal til for at udføre arbejdet i en tillidsbaseret og responsiv relation med børnene og de unge.

Det er dog ikke det samme som at sige, at den socialpolitiske kontekst og socialarbejdernes syn på professionalitet, arbejdets karakter og orientering *altid* er uforenelige størrelser. Ej heller finder jeg det produktivt at konceptualisere relationen mellem socialarbejdere og ledere/det sociale system som overvejende konfliktfyldt. Derimod er jeg enig i, at relationen kan opfattes som gensidig afhængig jf. ansættelsesforholdets gensidige afhængighed (jf. Lipsky 1980:25). Jeg er også enig med

---

stærkere grad, end den mere traditionelle vending ’udsatte børn og unge’ gør. At være ’udsat’ indbyder til en fastlåsning af positionen udsat som en permanent tilstand og deraf en forståelse af udsathed som en samfundsmæssig objektliggørelse af de unge som værende af samfundet udsat. Ved at være i udsatte *positioner* indikeres derfor muligheden for forandring. Af andre lignende vendinger kan også findes ’barnet/den unge i risiko’. Dette giver dog anledning til diskussion af den systemteoretiskorienterede pointe om forskellen mellem at være i fare og at være i risiko. I afhandlingen giver det et problem i forhold til, at jeg i de teoretiske kapitler positionerer mig væk fra en systemteoretisk tilgang. I afhandlingen anvender jeg derfor ej heller denne betegnelse.

Nissen et al (2007), som påpeger, at magten ligeså vel kan opfattes produktivt og positivt frem for overvejende begrænsende mod at skabe de bedste løsninger for de borgere, som er i kontakt med det offentlige forvaltningssystem.

Følger man Smith som citeret ovenfor, lægges et konstruktivistisk og delvist interaktionistisk perspektiv på det sociale arbejde, hvori socialarbejdernes arbejde med børnene og de unge opfattes som et gensidigt dialogisk fænomen, hvor løsninger og indsatser tilrettelægges i et samspil mellem de professionelle socialarbejderes erfaringer, faglige indsigter og de unges indsigter i eget liv og behov (se eksempelvis Friesen et al 1992[2], Uggerhøj 1996). Følges endvidere den del af litteraturen om socialt arbejde med børn og unge i udsatte positioner, der i den ene eller anden form behandler eller berører tillidsbegrebet, synes der at være empirisk belæg for, at tilliden er en forudsætning for at skabe gode relationer mellem socialarbejdere og de unge i udsatte positioner. Der synes også at være belæg for, at den tillidsfulde relation er en forudsætning for at kunne arbejde mod konstruktionen af gode indsatser og løsninger, herunder for den reelle inddragelse af børn og unge i egen sag (Bessant et al (eds.) (2005), Tranter & Skrbis (2009))[3]. Imidlertid er det, i takt med afhandlingens tilblivelse, blevet en anden pointe, at det er ganske uklart, *hvad* tilliden *egentlig gør ved* eller *betyder for* relationen mellem socialarbejderen og de børn og unge i udsatte positioner, som er i kontakt med socialarbejderen. I afhandlingen demonstreres det, at det i høj grad bunder i en teoretisk manglende eller uklar konceptualisering af tillidsbegrebet inden for forskningen på området.

Betegnelserne 'gør ved' og 'betyder for' lægger mere eller mindre op til en funktionalistisk forklaringsramme for tillidsbegrebet. For afhandlingens perspektiv betyder det, at tillid grundlæggende handler om at reducere social kompleksitet således, at menneskelig handling kan finde sted. Niklas Luhmanns tillidsbegreb kommer i den forbindelse til at udgøre afhandlingens primære teoretiske begreb, hvorfra afhandlingens problemstilling analyseres. Dette skyldes flere forhold:

For det første tilbyder Luhmann et tillidsbegreb, der betegner tillid som det, der sætter mennesker i stand til at navigere og handle i den kompleksitet, som verden tilbyder. Det vil sige, at når man møder uoverskuelige komplekse systemer (eller forvaltninger), så vil man ikke kunne handle uden at vise tillid til den, der besidder ekspertise til at navigere i systemet, hvilket også er en pointe hos Smith i det åbnende citat[4]. Dernæst skelner

[2] Om end Friesen et al (1992) fokuserer på forældres syn på professionelle frem for decideret på børns og unges syn på selv samme.
[3] Se litteraturstudiet senere i afhandlingen for uddybning af denne pointe.
[4] Her er det dog værd at bemærke, at der hos Smith, i citatet, kan ses en nuancering i forhold til, hvorledes tillid er relevant jf., hvilken type socialarbejder man møder og hvilket løsningsbehov man har. Samme pointe

Luhmann mellem personlig tillid og tillid til autoriteter/abtrakte systemer, hvilket har vist sig at udgøre en særdeles vigtig pointe undervejs i afhandlingen. For det tredje er det for Luhmann en pointe, at tillid og mistillid er hinandens funktionelle ækvivalenter, hvilket skal forstås som at både tillid og mistillid kan reducere kompleksitet og således sætte én i stand til at handle. Dog er der den væsentlige forskel, at mistillid psykologisk set er langt mere belastende end tillid. I forhold til, hvorledes socialarbejdere kan og skal inddrage børn og unge i udsatte positioner i egen sag (både i Lov om Social Service (Ministeriet for Børn mv: 2014), Retsikkerhedsloven (Social- og Indenrigsministeriet 2015) og i FNs Børnekonvention (UNICEF) - (Se bilag 1 for Børnekonventionen) for Børnekonventionens formulering), har disse tre pointer særlig betydning for, hvordan man kan begribe karakteren og kvaliteten af den konkrete inddragelse i egen sag. De har også betydning for, hvorledes vejen hen til tillidsfulde relationer i nogle tilfælde kan være kort, imens den i andre tilfælde kan være lang hhv. aldrig blive afsluttet[5]. Således kobles et perspektiv om deltagelse og medborgerskab til afhandlingens problemstilling.

Styring af det kommunalt baserede sociale arbejde

Afhandlingens tema, som er blevet til i årene omkring år 2010-2014, er desværre særdeles aktuelt. Det er det af flere årsager; det kommunale sociale arbejde med børn og unge i udsatte positioner er for øjeblikket (og har været det i de sidste fem-syv år) i mediernes søgelys, ikke mindst på grund af de mange bindestregs-sager. De fleste danskere vil ved den blotte bindestregs-betegnelse 'Esbjerg-sagen', 'Mou-sagen', 'Brønderslev-sagen', 'Taarnby-sagen', 'Rebild-sagen' m.fl. desværre kunne nikke genkendende til historierne om de mange ulykkelige skæbner i disse bindestregs-sager (Christensen & Warming 2012:88f). Kort fortalt er bindestregs-sagerne kendetegnet ved børns og unges misrøgt. En misrøgt som i årevis ikke er blevet identificeret af de offentlige myndigheder. Selvom der øjensynligt har ligget diverse underretninger, bekymringsskrivelser og tilsynsbesøg i processen, er der ikke blevet grebet ind i disse bindestregs-sager med mange ulykkelige skæbner som følge.

Om end de enkelte bindestregs-sager udspiller sig lokalt og har meget lokale og personlige konsekvenser, er der tilsyneladende tale om mere overordnede strukturelle udfordringer, der generelt sætter igennem i det sociale arbejde frem for, at der udelukkende er tale om lokalt og geografisk afgrænsede problematikker. Enkelt kan dette illustreres ved, at

---

kan til dels ses hos Luhmann, men den kommer til udtryk i forhold til en skelnen mellem tillid, fortrolighed og forudberegnelighed af en handlings effekt på den givne sociale situation. Dette udfoldes i forbindelse med den teoretiske gennemgang af tillidsbegrebet senere i afhandlingen.

[5] I den teoretiske udfoldelse af tillidsbegrebet uddybes dette mere indgående såvel som i den efterfølgende analyse.

bindestregs-sagerne geografisk er fordelt på mange forskellige af landets kommuner. Til aktualiteten af problemstillingen skal endvidere lægges mediernes formidling af bindestregs-sagerne, der ofte er reduceret til at påpege 'dårlig sagsbehandling' og orienteret mod at finde frem til den 'skyldige' sagsbehandler, hvilket ikke ligefrem inviterer til dialog og metodeudvikling (Christensen & Warming 2012), - for ikke at tale om formulering af kritik af den måde, hvorpå det sociale system er indrettet.

Svaret på bindestregs-sagerne imødekommes (som oftest) af et politisk ønske om 'strammere regler', mere fokus på de juridiske rettigheder (sagsbehandlingsprocedurale elementer, sagsbehandlingstider, høringsfrister mv.), mere (og bedre?) kontrol af sagsarbejdet samt en italesættelse af behovet for bedre uddannede socialrådgivere (Internetkilde 4, 2012). I samklang med de lokale og globale finansielle trængsler er der også politisk fokus på budgetstyring på de kommunale gange. Denne problemstilling bidrager også til forandringer i kravene til og ikke mindst vilkårene for sagsbehandlingen[6] og derfor udfordrer kontrolbestræbelserne handlerummet for sagsbehandlingen. I sidste ende kan dette endog udfordre den professionalitet, socialarbejderne udfører deres arbejde med[7].

Eksempelvis kan forandringerne i den konkrete forvaltningsmæssige kontekst udmønte sig i flere sociale sager pr. socialarbejder, reduktion i tidsforbrug pr. sag, øgede krav til dokumentation, øgede krav til at identificere bedste tilbud til mindste pris mm., hvilket alt sammen er en del af en større diskussion omkring 'modernisering' og 'professionalisering' i det offentlige (Clarke & Newman 1997, Jones 1999, Hjort 2001, 2004, Payne 2001, Prieur 2010). Det sidste har betydet ændrede praksisser for ansatte i det offentlige, hvor Hjort eksempelvis taler om en ny-taylorisering af arbejdet med opdeling af socialarbejderne i A og B hold som følge (Hjort 2001:49). Moderniserings- og professionaliseringsbestræbelserne, har ifølge Hjort, transformeret måden at organisere det sociale arbejde på i mere 'moderne' leanede former, hvor nogle sagsbehandlere producerer afgørelser og visitationer (B hold) imens andre socialarbejdere laver mere komplekst sagsbehandlende arbejde (A hold) (Hjort 1999:25, 140). Herved har disse processer haft (og har til stadighed) betydning for udviklingerne i det offentligt

[6] Se analyse om hverdagens udfordringer, som de former sig for socialrådgiverne.

[7] Om end glokaliserede processer (Antzak & Johansen 2007) øjensynligt har en betydning for måderne det sociale arbejde i disse år indrettes på og udvikler sig hen imod, er disse processer ikke afhandlingens fokus. I forbindelse med diskussionerne vedrørende evidensbaserede sociale programmer og i forhold til diskussioner af, hvordan afhandlingen positioneres i forskningsfeltet omkring socialt arbejde, herunder påvirkningerne fra særligt Storbritannien, New Zealand, Australien og til dels USA, trækkes naturligvis tråde til de globale processer. Men disse vil kun indgå perifert i afhandlingen.

organiserede omsorgsarbejde[8] (Dybbroe et al, 2006:6), hvor de professionelle socialarbejdere traditionelt har stået stærkt (Sehested 2002).

Om end denne udvikling er slået igennem på forskellig vis internationalt såvel som nationalt i landets kommuner (Pollitt & Bouchaert 2011) har den været facilitator for øget fokus på evidensbasering og standardisering af det sociale arbejde. *"Overordnet set er (new) Public Management et forsøg på at omstille de store offentlige sektorer i Skandinavien til hel eller delvis markedsbasering uden at slippe den politiske kontrol – eller rettere et forsøg på at bruge markedet eller markedslignende økonomiske incitamenter til at implementere centralt definerede politisk fastsatte målsætninger"* (Hjort 2001:75, min parentes og understregning). Der er kommet et særligt fokus på 'kvalitet for pengene' (Dybbroe et al, 2006:7, Brodersen 2009:42). Parton taler om *"advanced liberalism"*, hvis kernepunkter er konsolidering af markedsrationaliteter, kontraktliggørelser, konkurrenceorientering i stedet for bureakratisk/professionel orientering og individualisering af problematikker og løsninger (Parton 1998:23ff). Som én af socialarbejderne, i en samtale under afhandlingens feltarbejde, betegner sin særlige professionelle position: *"(…) Vi har jo en kommune, der ser på tal og tider og vi andre [socialarbejderne] vi ser på, hvad der sker i virkeligheden"*. I citatet italesættes på den ene side perspektivet om centralt fastsatte kriterier og på den anden side socialarbejderens eget perspektiv på det professionelle skøn.

I samme moment er der sket et skifte i sproget omkring de mennesker, der er i kontakt med det sociale system. Man er gået væk fra at tale om mennesket som en klient til snarere at tale om brugere[9] af systemet (Bjerge & Selmer 2007:9). Dette skifte synes at ske i en ambition om at gøre brugerne mere ligeværdige i relationen mellem system og dem selv, hvor man som bruger i højere grad kan påvirke processen eller måske ligefrem vælge mellem forskellige løsninger. Men også for at indikere, at det sociale system i

[8] Omsorgsarbejde indebærer her konnotationer til både de grundlæggende fysiske og materielle behov og de mere sociale og psykologiske behov hos individet (Wærness, 1989).

[9] Og – vil jeg hævde, på det seneste ser man en tendens til at benytte den hypergeneralisere(n)de og upersonlige term 'borger' om de mennesker, som af den ene eller anden grund er i kontakt med systemet. Dette som en konsekvens af, at der i Retssikkerhedsloven §4 anvendes termen 'borger' om inddragelse: *"**§ 4.** Borgeren skal have mulighed for at medvirke ved behandlingen af sin sag. Kommunalbestyrelsen tilrettelægger behandlingen af sagerne på en sådan måde, at borgeren kan udnytte denne mulighed."* Lovbekendtgørelse nr. 983 af 8. august 2013. Uden at skulle gå teknisk ind i en retsociologisk begrebsudredning af termen 'medvirken', kan man dog med Kristiansen (2007:40ff) hævde, at der i termen 'medvirke' ikke ligger ret til hverken medbestemmelse eller decideret selvbestemmelse. Medvirken indikerer derimod at *"forvaltningen må sikre, at borgeren for adgang til at gøre forvaltningen bekendt med sit syn på sagen, og også at dette i en vis udstrækning må kunne påvirke afgørelsen"* (Kristiansen 2007:41). Hvorvidt denne sikring så finder sted er en anden snak, men der er i Forvaltningsloven opstillet en række krav, rettigheder og pligter, der skal sikre 'god forvaltningsskik'. Se lovbekendtgørelse 988 af 9. oktober 2012.

stigende grad er blevet markedsliggjort således, at man som borger er forbrugere af 'velfærdsservice'. I afhandlingens perspektiv er det imidlertid en pointe, at dette valg ikke nødvendigvis er så åbenlyst og lige til i praksis, som det måske er intenderet i teori og lovgivningen. Mere generaliseret kan man tale om, at der stadig finder 'klientgørelser' sted i det sociale arbejde, hvilket eksempelvis påpeges af Järvinen & Mik-Meyer (2003). Samtidigt kan det diskuteres, hvorvidt man, i en udsat position, er i stand til at tage ansvar for egen 'sociale sag'? Det sidste på trods af at de sociale myndigheder har pligt til at skabe løsninger og tilbud som er sammenhængende og ikke mindst hviler på inddragelse af den enkelte i en udsat position (Vestergård 2007:16f).

Jeg vil senere i afhandlingen vende tilbage til dette ovennævnte citat (også den i denne udgave fraklippede omgivende citatkontekst), da det, i løbet af arbejdet med afhandlingens problemstilling, har vist sig at rumme kimen til mange af de udfordringer for tillidens muligheder for udfoldelse, der gør sig gældende i det kommunalt baserede arbejde med børn og unge i udsatte positioner.

Til problemkomplekset er der også meget der tyder på, at de mange sammenbrud i (dyre) anbringelser af børn og unge også skyldes et uhensigtsmæssigt og til tider mangelfuldt ressourceforbrug i arbejdet i kommunerne (Egelund et al. 2010). Ankestyrelsen publicerede i 2009 en rapport: "Sagsbehandling på området for udsatte børn og unge". Rapporten konkluderer overordnet at; der er stor variation kommunerne imellem set i forhold til, hvorledes de organiserer sagsbehandlingen, at der er stor forskel mellem kommunerne, når det kommer til afsatte årsværk pr. 1000 børn (fra 1,2 årsværk til 2,9 årsværk) og at der kan være stor spredning mellem kommunerne såvel som internt i den enkelte kommune med hensyn til antal sager pr. sagsbehandler. På positivsiden konkluderes det, at der er god sammenhæng mellem sagsantallet i de såkaldt 'tunge' sager (få sager pr. socialarbejder) og de såkaldt 'glatte' sager (mange sager pr. socialarbejder). Ankestyrelsen påpeger, at den enkelte socialarbejder breder sig ud over mange forskellige typer af sager (typisk Lov om Social Service (LSS) §41, §42, §50 og §52) samt forskelligt udredende og vejledende arbejde, som også indgår i den daglige arbejdspraksis[10]. Supplerende kan det nævnes, at Ankestyrelsen i 2008 påpegede fejl i sagsgangene vedr. udsatte børn og unge i 64% af de undersøgte sager og satte i den

[10] Umiddelbart kunne dette indikere mangfoldighed i arbejdet, men som empirien i afhandlingen peger på, såvel som litteraturen på området, er denne mangfoldighed ikke repræsenteret i alle socialforvaltninger. I den ene udvalgte socialforvaltning er mangfoldigheden til stede (mere traditionelt organiseret), hvorimod den anden socialforvaltning er noget mere specialiseret (moderne organiseret) og opdelt i særlige teams og grupper, der hver især har særlige ansvars – og specialiseringsområder (jf. tidligere nævnte A og B hold).

forbindelse fokus på vigtigheden af, at kommunerne har blik for børnesamtalens betydning for det samlede forløb (Ankestyrelsen 2008:6ff).

I Ankestyrelsens praksisundersøgelse om 'Inddragelse af børn og forældre i sager om frivillige foranstaltninger' (2011) anbefales det, som følge af utilstrækkelig eller uklar praksis på området, at; kommunerne i større omfang end tidligere inddrager børn og unge hyppigere og sikrer, at denne inddragelse er relevant samt, at der etableres faste procedurer imod en sikring af hurtig opfølgning på underretninger (Ankestyrelsen 2011:11)[11]. Selvom de tre undersøgelser fra Ankestyrelsen fra 2008, 2009 og 2011 ikke har samme titel og sætter hvert sit specificerede fokus, er det dog et overordnet fokus på samme område – sagsbehandlingen vedrørende børn og unge i udsatte positioner i kommunerne.

Af blandt andet ovenstående grunde ses også, at to tidligere socialministre udtrykker bekymring over bindestregs-sagerne og der ses udmeldinger om, at området skal *"kulegraves"* (Socialministeriet 25-07-2011), *"reglerne skal strammes"* (Internetkilde 2) og at der skal fokuseres på det *"der virker"* (Internetkilde 3)[12]. Disse forskellige forhold er over den seneste årrække mundet ud i særligt 3 reformer, som har formet og retningsanvist det sociale arbejde med børn og unge i udsatte positioner.

- Anbringelsesreformen (trådte i kraft 2006)
- Barnets Reform (trådte i kraft 2011)
- Reformen omkring godkendelse og tilsyn af socialpædagogiske tilbud (trådte i kraft i 2014).

De to første reformer havde primært til hensigt at sætte fokus på den systematiske inddragelse af barnets/den unges perspektiv i egen sag, herunder præciseringer af barnets/den unges rettigheder under sagsforløbet og inddragelse af relevant netværk (Socialstyrelsen 2007, 2011). Sekundært sættes fokus på dokumentationen af indsatserne. Anbringelsesreformen fortsætter sporet fra 2003, hvor man ophævede 12-års grænsen for, hvornår man skulle høre den enkelte unge i egen sag. I 2006 udvides klagemulighederne og der gives ret til advokatbistand efter det fyldte 15 år (Bo & Gehl

[11] I Ankestyrelsens anbefalinger til kommunerne er kommentarer omkring §50 undersøgelsen udeladt fra de fremhævede anbefalinger, idet praksisundersøgelsen ikke systematisk har koncentreret sig om dette område. Ikke desto mindre nævnes i en sidebemærkning, at ikke alle deltagende kommuner i praksisundersøgelsen efterlever lovens krav til §50 undersøgelser, hvorfor det understreges, at der skal udarbejdes §50 undersøgelser og handleplaner før der træffes afgørelse.

[12] Det sidste afspejles endvidere i de store bevilliger til forskning og identifikation af *det, der virker* (forstået som sikker evidensbaseret viden), som indenfor de seneste år fra Socialministeriet og større fonde er tilløbet SFI, Trygfonden samt andre mindre organisationer.

2005:92). Den seneste reform sætter, via implementeringen af en såkaldt 'Kvalitetsmodel' med tilhørende kvalitetskriterier og indikatorer, i højere grad fokus på dokumentationen af det sociale arbejde, der udføres på sociale tilbud, herunder resultatdokumentation og dokumentation af inddragelse af barnet/den unge/voksne mv. (Socialstyrelsen 2014).

Som med bindestregs-sagerne og de seneste større reformer på feltet som eksempler, er det sociale arbejde over den seneste årrække blevet (og bliver til stadighed) mødt med krav om, at gøre det sociale arbejde 'bedre', øge træfsikkerheden for indsatser og anvende de bedste metoder til en given indsats. Disse krav og ønsker til det sociale arbejdes udvikling bliver ofte præsenteret sammen med begreber som evidensbasering, brug af de bedste metoder og mod at gøre det sociale arbejde bedre. Med oprettelsen af et Cochrane Center i 1997, Nordic Cambell Center i 2001 ved SFI og et clearinghouse på det tidligere DPU i 2006 er der over de seneste mange år gjort mange bestræbelser på at etablere den evidensbaserede praksis (Thyer & Kazi 2004)[13] i socialt arbejde i Danmark (Uggerhøj 2011:45) ligesom der i Norge og Sverige har været tilsvarende evidensbestræbelser (Rieper & Hansen 2007:13f).

Marianne Brodersen identificerer i sin artikel 'Fra 'professioner' til 'felt for velfærdsarbejde'' (2009) lignende effektiviserings- og dokumentationsbestræbelser i det sociale arbejde (Brodersen 2009:41). Via nedslag i 3 årstal (1955, 1975 og 2005 (og på tværs af velfærdsprofessioner)) viser Brodersen, hvorledes forskellige forståelseskapitaler

[13] Thyer & Kazi (2004) skelner mellem empirisk klinisk praksis og evidensbaseret praksis i socialt arbejde, hvor den empirisk kliniske praksis synes at være ateoretisk funderet. Fokus inden for denne retning af det sociale arbejde er rettet mod at identificere empirisk belæg for, at en given metode virker. Thyer & Kazi lister fire kriterier op for, hvornår en indsats kan blive betegnet som effektiv: "At least two good between-group design experiments demonstrating efficacy in one or more of the following ways: i: Superior to pill or psychological placebo or to another treatment *or* ii: Equivalent to an already established treatment in experiments with adequate sample sizes *or* A large series of single-case designs (N>9) demonstrating efficacy. These experiments must have: i: Used good experimental designs; and ii: Compared the intervention to another treatment (…)" (Thyer & Kazi 2004:12). Den evidensbaserede praksis baseres derimod på den bedst tilgængelige viden. Thyer og Kazi refererer til Persons (1999) for at forklare, hvorledes den evidensbaserede praktiker arbejder. Denne praktiker: "(…) provides informed consent for treatment. Relies on the efficacy data (especially from RCTs) when recommending and selecting and carrying out treatments. Uses the empirical literature to guide decision-making. Uses a systematic, hypothesis-testing approach to the treatment of each case: Begins with careful assessment, sets clear and measurable treatment goals, develops an individualized formulation and a treatment plan based on that formulation, monitors progress towards the goals frequently and modifies or ends treatment as needed." (Thyer & Kazi 2004: 13f). Derved er der en række forskelle mellem de to tilgange til evidens i socialt arbejde. Selvom begge tilgange advokerer for RCT (Random Controlled Tests – den gyldne standard) som den 'bedste' viden, taler den evidensbaserede praksis ikke om muligheden for at finde den 'perfekte' evidens. Derimod tales der her om, at to RCT er bedre end et RCT af en metode og at det er bedre at lave mindre case-studier end ingen. På denne måde taler de begge ind i 'evidensbevægelsens' evidenshierarkiske tænkning (se i øvrigt Rieper & Hansen 2007 og Krogstrup 2011 for udmærkede detaljerede diskussioner af evidensen, evidensbevægelsen og forskellen mellem at forstå det sociale arbejde evidenshierarkisk eller ud fra et begreb om en evidensstige).

har været dominerende på feltet for velfærdsarbejde op gennem tiden. I følge Brodersen er perioden omkring 1955 præget af en spænding mellem en art omsorgskapital og en art forvaltningskapitel. Omsorgskapitalen defineres af Brodersen som: *"en kropslig og mental beredvillighed i relation til klienten (…) Der er tale om en tilskyndelse til at stå til rådighed og gøre en dyd ud af tilsidesættelsen af egne behov."* (Brodersen 2009:35) og forvaltningskapital, der defineres som: *"en orientering mod at arbejde efter regler (…) at organisere og udføre arbejdet ud fra rationelle metoder, der skal sikre konkrete og ensartede resultater (…) Det upersonlige er her et princip, der skal sikre, at arbejdet ikke påvirkes af velfærdsarbejderens personlige præferencer og skøn."* (Brodersen 2009:36).

Perioden omkring 1975-nedslaget er præget af en 'kritisk solidaritetskapital', hvor man på den ene side tager afstand fra det neutrale objektive sagsarbejde, da staten betragtes som formynderisk og via embedsværket på kølig (og maskulin) vis yder sin magt overfor samfundets svageste. Herigennem bliver socialarbejderens fornemmeste disposition at være den svages advokat og beskytte klienten mod systemets indbyggede dysfunktioner. På den anden side gør denne kritiske solidaritetskapital det samtidigt problematisk at identificere det sociale arbejde med omsorgskapitalen, da denne position opfattes som udtryk for at ligge under for systemets repressive magtudøvelse. Imellem disse positioner forstås den kritiske solidaritetskapital som værende et refleksivt forsøg på at formulere en kritik mod organiseringen af velfærdsarbejdet (Brodersen 2009:37f). Den centrale disposition er således ikke 'mindre stat' men derimod en 'bedre stat', da der argumenteres for, at staten mere hensigtsmæssigt en eksempelvis hjemmet kan varetage en del af udviklingsarbejdet med børn og unge[14].

Brodersens sidste nedslagspunkt er i 2005, hvor hun argumenterer for, at velfærdsarbejdet i høj grad er præget af økonomiske og bureaukratiske kapitalformer (Brodersen 2009:39f). 'Human Relations' og kommunikation bliver, ifølge Brodersen, centrale orienteringsakser i beskrivelsen af velfærdsarbejdet, hvor det fremmeste i arbejdet bliver forvaltningskapitalens fokus på effektivitet og udvikling (udvikling af såvel velfærdsarbejdet som af den enkelte velfærdsarbejders egen karriere)[15]. I dette lys forklarer Brodersen fremkomsten af evalueringer, dokumentationsformularer, standardbestræbelser etc. Disse 'effektiviseringskapitaler' ser Brodersen som bredt

[14] Heri findes også konnotationer til den øgede arbejdsstyrke som følge kvindernes deltagelse i arbejdsmarkedet i den foregående årrække, hvilket dog ikke er et fokus i afhandlingen.

[15] Se eksempelvis Hjort (2001) eller Christoffersen (2005) for uddybning af, hvorledes man kan identificere og forklare professionsbestræbelserne i lyset af en weberiansk forståelse af professionaliseringen som et forsøg på opretholde sociale privilegier, eller med Parsons at forstå bestræbelserne i lyset af en ambition om at opretholde en samfundsmæssig funktion (Hjort 2001:49, 73-86), Christoffersen (2005:22-35).

accepterede af velfærdsarbejderne, som 'naturlige'[16] dele af velfærdsarbejdet, idet hun ikke i sine studier finder overbevisende og omfangsrig kritik af disse kapitaler i sit materiale (Brodersen 2009:41f).

En anden pointe hos Brodersen er, at feltet for velfærdsarbejde på den ene side kan betragtes som omskifteligt, men at det ved at lægge et diakront snit på feltet, også identificerer en række 'bestående', dvs. forhold som gør, at nok opfattes feltet som foranderligt og dynamisk, men der er også forhold, der gør, at forandringerne er træge, langsomme og ikke mindst historisk betingede. Noget lignende konkluderer Larsen i sin artikel: 'En passende uvidenhed – om semiprofessions dobbelte læreplan eller jantelov' (2009A), hvor han påpeger, at en del sociologer proklamerer, at; *"(…) politisk administrative begeber, klassifikationer og logikker rent faktisk modsvares et til et af den konkrete virkelighed; det vil sige, 'er' sådan, som bureaukrater tænker og beskriver (…) virkeligheden. Det antages også, at der er tale om forandringer (og ikke stabilitet), som oftest beskrives i termer af 'udviklinger', og desuden beskrives det, at disse forandringer sker som udslag af top-down-effekter af international politik, national politik og evt. professionernes eller andre interessenters interventioner – og i den rækkefølge (…)"* (Larsen 2009A:42). Larsens pointe er, at man skal passe på med at reproducere disse forhold, som om de er reelle og i højere grad forstå professionsudfordringerne i et socialhistorisk lys (se også Kapitel 2 i denne afhandling). Omvendt vil jeg dog hævde, hvilket Garret (1999:42) også gør, at man skal passe på ikke at få fremskrevet det sociale arbejdes historie som et udelukkende fremadskridende kummulativt narrativ. I et sådant perspektiv risikeres det, at de nuancer, indviklinger og udviklinger, der definerer arbejdets karakter i det pågældende øjeblik, skrives ud af fortællingen med amputerede analyser til følge.

I afhandlingen lægger jeg mig op ad Schöns (1983) kritik af 'troen' på den tekniske rationalitet (Payne 1998, Marthinsen 2003a:84, March 2008:38ff), jf. at alt socialt arbejde på sin vis er unikt (om end der kan identificeres problematikker, der i grundtræk kan karakteriseres som ensartede), hvorfor der derfor må indregnes en hvis mængde skøn og vurdering i arbejdet. Anderledes formuleret deler jeg Webb (2001) og Garrets (2002) kritik af ambitionen om, at den 'objektive' evidensbasering kan løse de komplekse

[16] Hvilket også korresponderer med Howe (1992:501), der argumenterer for, hvorledes et fokus på systematik og bevis gradvist bliver mere og mere generelt accepteret i den engelske version af det sociale arbejde og i et mere generaliseret perspektiv: Sehested (2002), der beskriver, at NPM i de senere årrække har ændret og ligefrem undermineret professionalismen, som det overordnede styringsprincip til fordel for managementbaseret styring. Sehesteds pointe er således, at forandringerne stiller nye krav til de professionelle, idet deres autonomi og ekspertise udfordres af nye ledelsesprinicpper, herunder målstyring og kriterier for kvalitet (Sehested 2002:1519f).

problemstillinger, som socialt arbejde udgøres af. Dertil er der i det sociale arbejde (for) meget, der beror sig på skøn, refleksiv forståelse og ukontrollerbare forhold, hvilket Krogstrup har betegnet som 'vilde problemer' (Krogstrup 1997: 23f). I forbindelse med analysen af praksis, i afhandlingens udvalgte socialforvaltninger berøres denne problemstilling. Her problematiseres koblingen mellem evidens og evidensbaseret praksis til den stigende efterspørgsel efter dokumentation af praksis (Burton & Broek 2009, Tregeagle 2010). Herunder relateres problemstillingen til de spørgeguides, programmer, metoder mv. som socialarbejderne skal arbejde efter. Uden at afhandlingen skal være et forsvar *for* eller *imod* evidensbestræbelserne, skal det, at jeg lægger mig op ad Schöns kritik af troen på, at den tekniske rationalitet kan løse det sociale arbejdes problemstillinger, ikke forstås som, at forskningen ikke skal bidrage til udviklingen og kvalificeringen af det sociale arbejdes praksis men mere, at forskellige forskningsperspektiver giver forskellige bud på, hvorledes det sociale arbejde kan indrettes og løses. Og at de forskellige perspektiver kan bidrage produktivt til den samlede vidensbank på området[17].

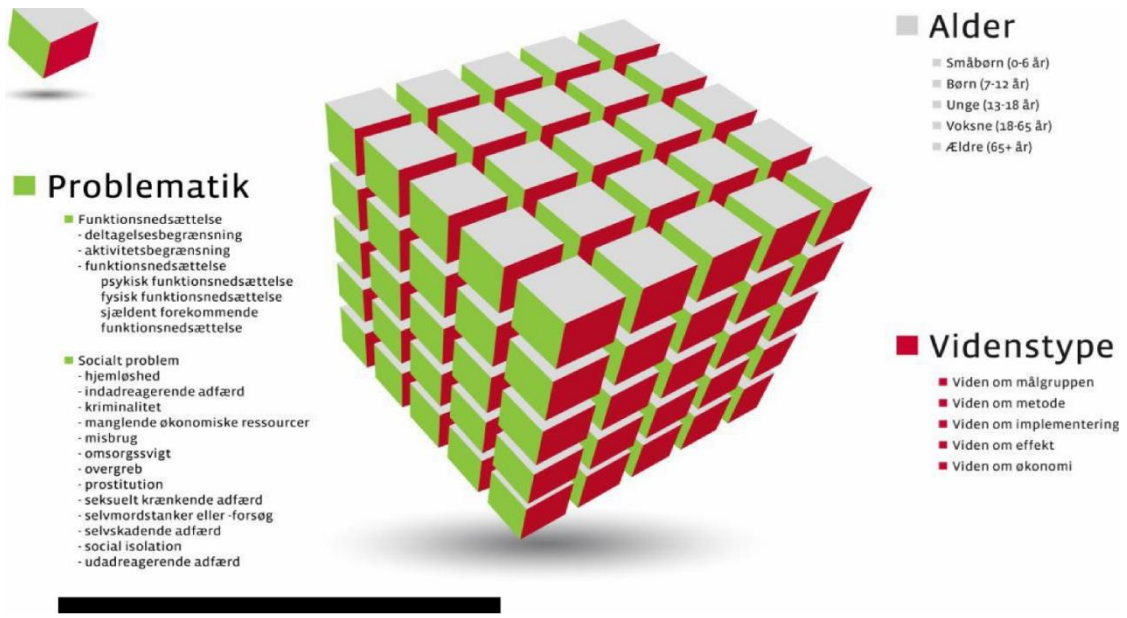
I et New Public Management perspektiv kan det langt hen ad vejen opfattes ganske rationelt, at der fra politisk hold stilles spørgsmål til, hvad man får ud af det sociale arbejdes indsatser (Brunsson & Sahlin-Andersson 2000f:722), hvilket evidensbestræbelserne synes at være det foretrukne svar på for øjeblikket – i hvert fald hos de politiske beslutningstagere[18]. Dog finder jeg det problematisk, at der med spørgsmålene om: *"Hvad der virker?"*, og *"Hvordan man får mest for pengene?"* også ofte følger en forventning om 'perfekt evidens', 'probalistisk evidens' eller i hvert fald en tro på, at man teknisk kan identificere den bedste løsning ud fra 'objektive' parametre såsom problemkompleksitet, alder og 'bedste' viden.

Som tungtvejende politisk aktør på området arbejder Socialstyrelsen eksempelvis med et forsøg på at opbygge en systematisk videns-akkumulering, som samles i en art Rubiks-terning, den enkelte socialarbejder skal kunne trække på.

---

[17] Således positionerer jeg mig endvidere op imod dem, som taler om evidenshierarkiet og om at noget forskning er 'bedre' end andet. Jf. fodnoten om evidensbaseret praksis eller empirisk klinisk praksis. Hvorvidt forskning er 'god' hhv. 'dårlig' eller formuleret bedre: af en kvalitet, der gør resultaterne forskningsmæssigt valide, bør bero på de forskningsparadigmeinterne kvalitetskriterier mere end, at RCT, kohorte undersøgelser eller ligefrem 'ekspertviden' er 'bedre' end enkeltstående cases, kvalitative interviewundersøgelser og lignende.

[18] I analysen og i konklusionen diskuteres det øgede politiske fokus på evidens og standardisering af det sociale arbejde for socialarbejdernes opfattelse af muligheden for at agere og opfatte sig selv som fagligt kompetente og for mulighederne for at skabe tillidsfulde relationer.



Frandsen, A. G. (2013) slide 3. 'Viden til gavn'

I terningen er det intentionen, at man som socialarbejder, skal kunne identificere viden om problematik, viden om alder, viden om målgruppe, viden om effekt af indsats, viden om metode, viden om implementering og viden om økonomi hos den enkelte unge. Det er ideen, at man skal kunne trække en række i terningen ud, hvor første orienteringspunkt er problematikken (den grønne akse), dernæst finder man den rette alderskasse (den grå akse). Til sidst indeholder den kasse, man er landet i, den relevante viden (den røde akse), hvorefter man kan udpege den bedste løsning for det enkelte barn eller unge.

Spørgsmålet er imidlertid, om denne tekniske tilgang til det sociale arbejde er den bedste vej til den bedste løsning? I afhandlingens øjemed lægges der op til en mere mangfoldig kvalificering og udvikling af det sociale arbejde end den, et snævert evidensbaseret paradigme lægger op til.

Børnenes og de unges perspektiv på mødet med det sociale system

Sidst, men absolut ikke mindst er der megen forskning, der peger på, at børn og unge efterspørger, at de bliver vist tillid fra socialarbejdernes side til, at de er kompetente mennesker med relevante meninger og indsigter i egne liv, som fortjener at blive hørt og ikke mindst taget alvorligt og anset som medborgere på lige fod med andre (Nielsen 2000, Thomas 2002, Leeson 2007, McLeod 2007, Gaskell 2010, Rask & Tordrup 2011, Warming 2005, Warming (ed.) 2013). Under denne optik peger børn og unge også på, at professionelle, særligt socialarbejdere, psykologer og psykiatere, er grupper, som skal mødes med særlige forbehold. Denne pointe er særligt begrundet i at disse professionelle gruppers rolle og funktion ikke er fuldstændigt afklarede for børn og unge og fordi børns og unges kontakt til disse faggrupper ofte er af mere eller mindre ufrivillig karakter,

hvorfor tillid ikke uforbeholdent 'bare' kan vises til disse faggrupper (Hill 1999:141). Jf. eksempelvis FNs Børnekonvention (§12 og §13) er italesættelsen af behovet for at inddrage børnene og de unge i egen sag – og kritik af den manglende inddragelse, imidlertid ikke nogen ny parole[19]. Juul & Ertmann skrev eksempelvis tilbage i deres undersøgelse af Gadebørn i Storkøbenhavn fra 1991 at:

> "I interviewene med de unge har vi mødt en **hård kritik af socialforvaltningerne,** og fælles for stort set dem alle er, at de føler sig svigtet af de sociale myndigheder (…). Det går igen i samtalerne med de unge, at **de oplever, at der ikke er blevet lyttet til dem i det sociale system.** Det kan dreje sig om, at forvaltningen angiveligt lytter mere til forældrenes end til de unges udlægning af problemerne. (…) Mange af de unge giver endvidere udtryk for, at **sagsbehandlerne forsøger at presse deres egne løsninger igennem.**"(Juul & Ertmann 1991:21f – deres fremhævelse).

På den anden side skriver Juul & Ertmann også, at socialrådgiverne giver udtryk for, at denne kritik ikke kommer bag på dem. Dog forsvares det med, at det til tider, er umuligt at efterkomme de unges ønsker, at forvaltningerne kommer for sent ind i billedet og at det er for svært at analysere grundigt (Juul & Ertmann 1991: 24, 187ff). Bo & Gehl (2005:89) konkluderer i samme spor (men dog i 2005!), at der er forholdsvist få undersøgelser, der undersøger, hvorledes børn og unge føler sig inkluderede og involverede i egen sag. Hansen (2003) peger ligeledes på, at samspillet med sagsbehandlerne synes at være kerneomdrejningspunktet, når børn og unge skal vurdere, hvorvidt deres relation til deres socialarbejder er overvejende positivt eller negativt. Hansen peger på, at børnene og de unge giver udtryk for en positiv relation, når de føler sig oprigtigt set, som personer, når sagsbehandleren reelt tager deres ord for gode varer og ikke mindst, når socialarbejderne i både ord og handlinger viser engagement i deres situation. Omvendt peger Hansen dog også på, at mange børn og unge giver udtryk for, at de opfatter det arbejde, deres socialarbejder gør, som det absolut minimale og som det, de er forpligtede til at gøre (Hansen 2003:8). I tillæg til dette beskriver Warming (2007) inddragelsen af børn og unge i udsatte positioner som en både etisk og epistemologisk fordring. Epistemologisk, idet, børn og unge i udsatte positioner er eksperter udi egen livshistorie, hvorfor de besider en unik viden, som man med et bedrevidende voksenperspektiv ikke kan vide noget om på forhånd. Etisk, da inddragelse og indflydelse er en menneskerettighed og ikke mindst en forudsætning for et aktivt medborgerskab

[19] Se Freeman 2009 for udfoldelse af historisk præsentation af diskussionerne omkring børns rettigheder i forbindelse med Børnekonventionen.

(Warming 2007:7ff). Med reference til Steenstrup 2002 skriver Egelund (2003) at: *"(…) børn, der har modtaget forebyggende foranstaltninger, ofte har en luftig forestilling om, hvorfor foranstaltningen er iværksat, og hvad den tjener til. Ofte er interventionen ikke præsenteret for børnene af forvaltningen, før den etableres."* (Egelund 2003:50). Der er således umiddelbart gode grunde til at fokusere på de barrierer, som synes at være i det sociale arbejde for, at børnene og de unge i udsatte positioner bliver oprigtigt inddraget i egen sociale sag.

Udover at pege mod det 'nye barndomsforskningsparadigme' (James & Prout 1990, James, Jenks & Prout 1998, Qvortrup 1990, 1999), og mod artikel 12 og 13 i FNs Børnekonvention indbyder ovenstående positionering også til en diskussion af muligheder og vilkår for at deltage i egen sociale sag og derfor om, hvilke former for deltagelse, der i processen omkring sagsbehandlingen anses som værende accepteret og ikke mindst, hvilke former for deltagelse forvaltningerne ikke kan indstille sig overfor (Moosa-Mitha 2005:369f). Denne pointe lægger dermed op til at inddrage et perspektiv om det lærende medborgerskab, som det kommer til udtryk hos Delanty (2000, 2002), hvor medborgerskabet grundlæggende opfattes som en kulturelt betinget erfarings- og læreproces. Dermed adskiller det sig fra et mere traditionelt opfattet medborgerskab, hvor rettigheder og pligter opfattes langt mere statisk. I den nyere medborgerskabsforskning anerkendes forskelligheder langt mere end tidligere medborgerskabsforståelser, som primært havde øje for lighedstanken (Delanty 2003:598). Delanty skelner mellem inkluderende og disciplinerende læreprocesser. Hvor de disciplinerende læreprocesser består af læring og optagelse af normer og bestemte adfærdsformer er de inkluderende læreprocesser karakteriseret af anerkendelse, blik for forskellighed og solidaritet (Delanty 2003). I afhandlingen kombineres det lærende medborgerskab med et perspektiv på mulige deltagelsesformer, hvilket vil sige de deltagelsesformer socialforvaltningen kan indstille sig overfor. I analysen udfoldes dette perspektiv noget mere nuanceret og det illustreres, hvorledes tillidens udfoldelsesmuligheder synes at stå centralt som katalysator for denne proces.

En af grundende til oprettelsen af FNs Børnekonvention kan findes i størstedelen af 1980'ernes mange forskningsrapporter og undersøgelser af, hvorledes børn og unge blev inddraget i beslutninger omkring deres eget liv. Thomas (2002) peger på, at denne forskning i høj grad var udpræget enslydende i forhold til, hvorledes sagsbehandling og beslutninger generelt blev truffet: *"(…) decisions were often made be default, so that outcomes for children were very different form what anyone ostensibly wished or intended"* Thomas (2002:83). Med udgangspunkt i Vernon & Fruin (1986) demonstrerer

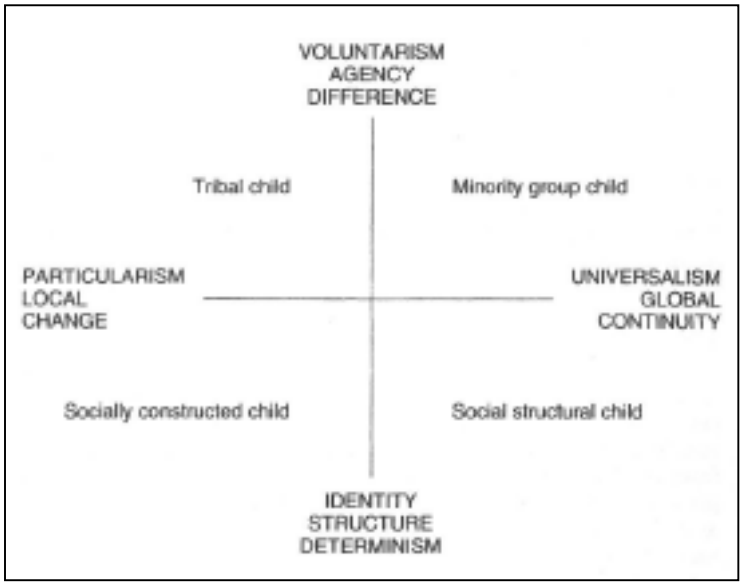
Thomas, hvorledes sagsbehandlingsprocesserne bedst kan karakteriseres som ikke-planlægning (*non-planning*). Det betyder, at langt de fleste sagsforløb ikke var karakteriseret af klart definerede mål om, hvordan det enkelte barn eller den unge kunne forlade det offentlige omsorgssystem. Ligeledes beskriver Thomas, hvordan socialarbejderen er nøglefiguren i beslutningsprocesserne, da der ikke var meget organisatorisk opbakning til at planlægge processerne, hvorved magten i udpræget grad lå hos socialarbejderne (Thomas 2002:83f). Inddragelsen af børnenes og de unges perspektiv sættes med Børnekonventionen på dagsordnen, men som de mange litteraturhenvisninger, som jeg indtil nu har anvendt, indikerer, synes det stadigt at halte med kvaliteten af den inddragelse, der finder sted. Eksempelvis beretter Nielsen (2000) om, at: *"De [børnene og de unge] høres og inddrages til en vis grad i den direkte, daglige dialog med sagsbehandlere, pædagoger, familieplejere o.s.v. Men deres oplevelser, erfaringer, ønsker og forslag er stort set fraværende, når de overordnede linier i indsatsen skal drøftes og fastlægges."* (Nielsen 2000:7). Ud fra et demokratisk deltagende perspektiv synes denne pseudoinddragelse at konflikte betragteligt, med ambitionerne om at børnene og de unge i udsatte positioner skal inkluderes, inddrages og oprigtigt høres i egen sociale sag. På trods af intentioner om inddragelse synes det således noget sværere i praksis at få etableret en god oprigtig praksis for inddragelsen af børn og unge i egen sag (Prout & Hallett 2003:2).

Det nye barndomsforskningsparadigme

Ovenfor er 'det nye barndomsparadigme' sat i situationstegn idet, termen 'nye' repræsenterer en række problemer: For det første kan 'det nye barndomsparadigme' dårligt betegnes som 'nyt', idet det efterhånden har mere end 20 år på bagen. For det andet indikerer 'det nye', at forskning om og med børn og unge i nyere tid lægger sig i sporet af det nye barndomsforskningsparadigme, hvilket ikke er et absolut entydigt billede. Endeligt er det et spørgsmål om, hvorvidt der så overhovedet kan komme noget forskning, der er nyere end det nye og dermed udfordres demarkationer af, hvad paradigmet kan bære inden det falder fra hinanden (se også Kampmann 2003:81ff). Qvortrup diskuterede på davarende tidspunkt om der reelt var tale om et nyt forskningsparadigme eller, om man inden for sociologien 'bare' havde fundet nye indsigter og perspektiver ved barndommen (Qvortup 1999). Imidlertid er termen: 'det nye barndomsforskningsparadigme' blevet en så udbredt og anerkendt term, at jeg i afhandlingen, til trods for de fremdragne reservationer, vil anvende den med henvisning til det indhold, som kommer klarest til udtryk hos James, Jenks & Prout (1998), da der hyppigt refereres til dem, når der refereres tilbage til 'modertekster' inden for det nye barndomsforskningsparadigme.

Over de sidste to til tre årtier er børns rettigheder og deltagelsesmuligheder i samfundet og i egen sociale sag samt inden for de børne og unge forskningsområder som afhandlingen trækker på, blevet gjort til en (blandt mange andre) centrale orienteringsakser i forskningen.[20] Særligt har det 'nye barndomsparadigme' betydet, at børn, unge og barndom som samlebegreb i stigende grad konceptualiseres (og opfattes) som både *'beings'* med værdi i sig selv (det 'kompetente barn' og med en social/samfundsmæssig værdi i sig selv) og *'becommings'* på vej mod voksendommen. Det sidste har historisk set været en dominerende forestilling om børns og unges livsverdener (Stokholm 2003) og som James, Jenks & Prout præsenterer i deres indledende betragtninger om *"The Presociological Child"* (James, Jenks & Prout 1998:9ff) under overskrifter som 'The Evil Child', The 'Innocent child', 'The Immanent child', 'The Natural Developing Child' og 'The Unconsuoius Child'. Fælles for disse forskellige begrebsdannelser og forestillinger om børns væren og barndommen er, at de har rod i forskellige udviklingspsykologiske forståelser og filosofiske betragtninger. James, Jenks & Prouts kritik af disse forståelser er, at de tager udgangspunkt i filosofiske eller udviklingspsykologiske perspektiver, der negligerer sociologiske konstruktioners og strukturers betydninger for måden, hvorpå man kan forstå barndommen, hvilket Alanen også påpeger (Alanen 1988:53f). James, Jenks & Prout advokerer derfor for at gøre barnet og barndommen 'sociologisk'. Det vil sige, at de skriver barndommen og barnet ind i sociologiske teori- og begrebsdannelser, hvilket der, i deres værk, kommer denne hyppigt citerede firefeltsfigur 1 ud af.

[20] Det nye barndomsforskningsparadigme breder sig naturligvis ud over afhandlingens snævre fokus. Det vil sige til alle andre aspekter af børns og unges hverdagsliv, hvori barndom meningsfuldt kategoriseres.



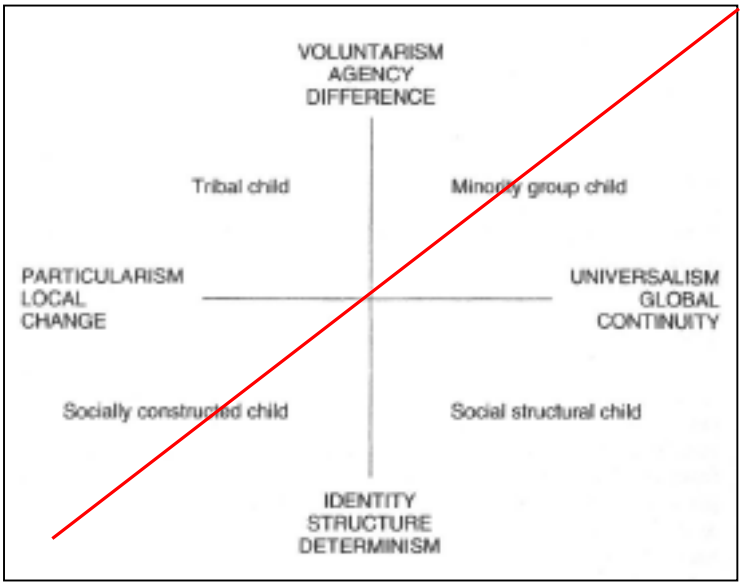
Figur 1: Forskningspositioner i børne- og ungeforskningen. James, Jenks & Prout (1998:206)

James, Jenks & Prouts pointe med figuren er, at (den nye) barndomsforskningen, som den så ud i slutningen af det 20. århundrede, fordelte sig inden for disse fire felter (Barndom som social struktur, Barndom som minoritet, Barndom som social konstruktion og Barndom som kultur konstrueret) og trak på de dikotomiske begrebspar, der markerer ekstremerne i figuren (James, Jenks & Prout 1998:kap 10). Umiddelbart kan en sådan firefeltstabel lede til tanken om, at hvert felt er afskåret fra de andre felter, men det er en pointe hos James, Jenks & Prout at dette ingenlunde er hensigten, ligesom Warming (2001) demonstrerer perspektiverne i at skræve henover grænserne i firefeltstabellen (Warming 2001: 9-15).

Uden at gå ind i længere begrebsudredninger af de fire forståelser, handler de overordnet om følgende: 'Barndom som social struktur' forstås som, at barndommen i sig selv anerkendes som havende værdi i sig selv. Herigennem forstås barndommen på lige fod med andre komponenter i *"constitution of social life"* (James, Jenks & Prout 1998:209) og dermed bør barndom forstås som en generaliseret (universel – om end under forandring) kategori. 'Barndom som minoritet' forstås ligesom 'barndom som social struktur' ud fra en universel anerkendelse af barndommen som en generel kategori – dog her med den tilføjelse at børn og barndom er en socialt differentieret kategori, der oplever (institutionel) magt som andre, men med andre (asymmetrisk distribuerede) ressourcer. Således bliver 'barndom som minoritet' hos James, Jenks & Prout til en politiseret udgave af barndom som social struktur, hvori barndommen anerkendes som struktur, men med et magtdrevet udgangspunkt. 'Den socialt konstruerede barndom', som den tredje forståelse, tager udgangspunkt i en radikal relativisme. Det skal ikke forstås kritisk eller

som en afvisning af forståelsens mulige indsigter, men snarere en anerkendelse af, at relativismen sættes ind som et analytisk værktøj, der gør det muligt at forstå barndom som multipel, perspektivisk og partikulær. Barndom forstås her som konstrueret i makrostrukturelle (historisk) forankrede processer, men dog uden at låse dem fast i særlige positioner. Således kan man ikke med denne forståelse begribe barndommen som et samfundsmæssigt eller naturligt entydigt fænomen. Endeligt opstilles 'Barndom som et kulturelt fænomen'. Her tages udgangspunkt i situerede analyser som må være forankrede i tid og rum, hvori børns intentionalitet og egenrådighed tages alvorligt. Warming kalder denne forståelse for 'Barndom som fremmed kultur', hvori det fremmede netop fremhæver det ukendte, partikulære og specificerede ved barndommen. Warming (2001:14) såvel som Jenks, James & Prout (1998:215f) fremhæver den antropologiske metodiske fremmedhed som indgangsvinklen til at begribe barndommen.

I forhold til Jenks, James og Prouts firefeltsfigur søges i afhandlingen at lægge et diagonalt snit i figuren. Det er ikke et snit, der nødvendigvis skal skræve over alle felter og dimensioner i figuren. Det er et snit, der positionerer og informerer afhandlingens erkendelser, i forhold til de forskellige indsigter og retninger Jenks, James og Prout, med deres figur summerer op.



Figur 2. Snittet i afhandlingen set i forhold til forskningspositioner i børne- og ungeforskningen.

Ved at lægge et diagonalt snit ned over figuren kan afhandlingens problemstilling begribes som en diskussion af de tillidsrelaterede problemstillinger, der følger med, når socialarbejderne i praksis skal håndtere og udføre arbejde i spændingsfeltet mellem den 'generaliserede anden' og den konkrete anden' (Cockburn 2005:72-74, Dickens 2006:26f). Det vil sige, at socialarbejderne arbejder i et felt, hvor de håndterer redskaber, systemer,

lovgivning og anden strukturerende praksis, der er informeret og orienteret mod det generaliserede barn (højre side af den røde streg). På den anden side repræsenterer det enkelte barn en lokal partikulær kompleksitet, som den enkelte socialarbejder skal tage hensyn til. Orme (2002:800f) har demonstreret sammenhæng mellem de to perspektiver med henvisning til eksempelvis universelle generaliserede rettigheder og retten til at blive draget omsorg for, ud fra ens eget perspektiv. Imidlertid peger empirien i afhandlingen mod, at bevægelserne mellem den generaliserede anden og den konkrete anden udgør reelle barrierer for at skabe tillidsbaserede løsninger i arbejdet.

I forbindelse med udviklingen af tillidsbegrebet i afhandlingen vil jeg endvidere demonstrere den pointe; at de ikke-sociologiske forståelser af børn og barndommen i høj grad har informeret de sociologiske begrebsdannelser om selv samme og ikke kan udelades med henvisning til en sociologisk situering af barndommen. Både Luhmann såvel som eksempelvis Giddens' forståelse af individets muligheder for at indgå i og etablere tillidsdannelser bunder i relativt naive og lineære udviklingspsykologiske forståelser af, at evnen til at skabe tillid i livet grundlægges i barndommen og hvis den ikke er til stede, så synes tillidsdannelser senere i livet at være en umulig eller urealistisk ambition.

I dag synes begrebsliggørelsen af synet på barndommen at være en simultan kombination af dikotomierne, hvor den forskningsmæssige interesse (inden for det felt afhandlingen bevæger sig i) synes at være en vurdering af, hvor det enkelte barn, enkelte ung, eller gruppe, befinder sig på kontinuummet herunder, hvilke mekanismer, dispositioner, diskurser og handlinger, der har ført til den konkrete kategorisering af individet som enten på vej mod voksendommen eller værende det modsatte, eller inkluderet/ekskluderet. Det har betydet, at fokus i forhold til afhandlingens genstandsfelt i forskningen i stigende grad er orienteret mod, hvorledes børn og unge i udsatte positioner kan spille en aktiv rolle i egen sag og ikke mindst, hvorledes de inddrages i deres egen sociale sag på en oprigtig og responsiv måde frem for, at inddragelse kun handler om den formelle inddragelse og 'lytten til' (at socialarbejderen groft sagt kan sætte flueben ved 'inddragelse' i §50 skemaet).

Denne forskningsmæssige interesse skal ikke mindst ses i lyset af de forandrede krav til det sociale arbejde generelt og det, der foregår i de kommunale sociale forvaltninger, hvilket er påpeget ovenfor. Til dette, efterhånden store, konglomerat af undersøgelser af børns og unges muligheder for deltagelse i egen sociale sag hører *også* deres oplevelser af, *ikke* at være blevet inddraget på en oprigtig måde kombineret med utallige udsagn om, at børnene og de unge ofte føler sig talt ned til, bliver mødt af alvidende og bedrevidende

attituder, som fører til objektliggørelse frem for, at de bliver vist tillid og taget alvorligt som handlende subjekter med valide meninger om deres eget liv.

Denne afhandling lægger sig så at sige i disse forskningsmæssige spor og undersøger de institutionelle rammer for det kommunalt baserede sociale arbejde med børn og unge i udsatte positioner og anvender tillidsbegrebet som den centrale teoretiske omdrejningsakse.

Programmatisk kan man sige, at afhandlingen så at sige går 'bag om' de amputerede medieforståelser af bindestregs-sagerne og ser på de institutionelle vilkår, der er for at arbejde tillidsbaseret i det sociale arbejde med børn og unge i kommunernes socialforvaltninger. Ved at lægge fokus på de institutionelle vilkår, indikeres det også, at afhandlingen ikke kun begrænser sig til de ekstreme bindestregs-sager, men mere generelt ser på vilkårene for at arbejde tillidsbaseret med børn og unge, der, af den ene eller anden årsag, er i kontakt med det kommunale sociale forvaltningssystem. Bindestregs-sagerne kan opfattes som ekstreme eksempler, hvor tillidsbruddet kommer tydeligst til udtryk (hvis der da på noget tidspunkt har været tale om en tillidsrelation), hvorfor disse sager oftere optræder i medierne grundet deres 'enkelthed' i forhold til fremstillingspotentiale. I disse sager er det relativt enkelt at postulere, at 'noget' er gået helt galt. Omvendt optræder 'tillid', 'magt' og 'relation' i noget mere komplekse former i de sager, vi ikke hører noget til. Det vil sige i de sager, hvor sagsforløbet ender i produktive løsninger med gensidig forståelse for løsningens anvendelighed og fornuft og/eller i de sager, hvor løsningen ikke nødvendigvis opfattes som den bedste løsning af de involverede parter, men hvor sagen ikke ender som en bindestregs-sag.

Forskningsspørgsmålet

Baseret på de foregående siders udfoldelse af problemfeltets mange nuancer og dynamikker arbejder afhandlingen med den indledende antagelse, at tillid *er* en vigtig faktor for, at der kan skabes produktive løsninger i det sociale arbejde med børn og unge i udsatte positioner. Deraf følger også en tilgang, hvor der fokuseres på, at børn, unge (og familier) giver udtryk for at være oprigtigt inddraget, taget alvorligt og reelt hørt. I dette lyse undersøges tillidens udfoldelsesmuligheder i to udvalgte kommunale socialforvaltninger. Dette gøres med udgangspunkt i forskningsspørgsmålet:

Hvilke barrierer og facilitatorer for tillidens udfoldelse kan identificeres i det kommunalt baserede sociale arbejde mellem socialarbejdere og børn og unge i udsatte positioner og hvorledes forholder socialarbejderne sig til dem?

En besvarelse af dette spørgsmål kræver i sagens natur en række arbejdsopgaver, der kan styre retningen for afhandlingen.

For det første kræves der en nærmere afklaring af, *hvorfor* det overhovedet er relevant at se på tillid som centralt parameter i socialt arbejde. Hvad gør tillid ved en relation og kunne man klare sig uden tillid? Hvordan ser det forskningsmæssige vidensfelt på området ud? Afhandlingens litteraturstudie, i kombination med de ovenfor indledende betragtninger søger, at afklare dette spørgsmål.

For det andet indbyder forskningsspørgsmålet til overvejelser omkring, hvorledes relationen mellem socialarbejdere og den forvaltningsmæssige kontekst tager sig ud. Inspireret af dels Howe (1991), der påpeger relevansen af at sammentænke socialarbejderes handlemuligheder og –begrænsninger i praksis med de institutionelle vilkår og dels inspireret af Bourdieus feltbegreb, med et dertilhørende relationelt magtbegreb (Bourdieu & Wacquant 2002:83ff, Bourdieu 2005:64f), ser afhandlingen på nogle af de moderniseringsbestræbelser og -bevægelser, der udgør det socialpolitiske felt, der allerede er blevet udfoldet og som dermed er med til at definere socialarbejdernes handlemuligheder i forhold til tillid. Samlebetegnelsen for disse tendenser og bevægelser bliver for afhandlingens vedkommende New Public Management (NPM), om end denne betegnelse efterhånden er blevet så udvandet, at de fleste styringsmæssige tiltag foretaget over det sidste årti har fundet plads under denne samlebetegnelse. Eftersom afhandlingen er situeret i en analyse af de institutionelle rammer for at arbejde tillidsbaseret i det professionelle sociale arbejde anvendes Pierre Bourdieus begreber om felt, habitus, symbolsk vold og doxa med det formål at forstå socialarbejderne som indlejrede i komplekse magtstrukturer (modsatrettede interesser, forskellige opfattelser af det sociale arbejdes mål og metoder etc.), som de arbejder såvel *under* som *med,* og som de derfor forholder sig til i det daglige arbejde. Denne overordnede teoretiske optik giver mulighed for at forstå socialarbejdernes individuelle og kollektive kampe for at udføre deres arbejde i en tillidsfuld atmosfære i en hyper-kompleks social situation.

For det tredje involverer forskningsspørgsmålet en række overvejelser omkring, hvordan tillid optræder i det sociale arbejde med børn og unge i udsatte positioner, hvordan tillid opfattes af socialarbejderne og ikke mindst, hvordan tillid opbygges/nedbrydes. I forhold til dette spørgsmål adresseres særligt forholdet mellem børnenes og de unges deltagelsesmuligheder og tillidens muligheder og begrænsninger.

For det fjerde – og i tæt relation til de to foregående arbejdsopgaver ser afhandlingen på socialarbejdernes modstand mod eller forsøg på fordrejninger af

socialforvaltningernes modus operandi, da modstand eller fordrejninger er med til at belyse dels socialarbejdernes position i det forvaltningsmæssige felt og dels vilkårene for tillidens udfoldelse. I den forbindelse diskuteres det, hvilke deltagelsesformer, der er legitime for børnene og de unge for at blive involveret i egen sag samt hvilke former, som fører til objektliggørelse af børnene og de unge.

Forskningsspørgsmålet med de 4 tilknyttede arbejdsopgaver analyseres undervejs i afhandlingen. Den første arbejdsopgave besvares hovedsageligt gennem afhandlingens indledende del, litteraturstudie og udfoldelse af tillidsbegrebet. Den anden arbejdsopgave besvares via beskrivelser af anden forskning på området for socialt arbejde kombineret med en overvejende deskriptiv fremstilling af, hvordan 'hverdagen' ser ud på de to udvalgte socialforvaltninger (1. del af afhandlingens analysedel). De to sidste arbejdsopgaver besvares primært i analysedelens del 2 og 3. Når jeg skriver 'primært' og 'hovedsageligt', er det fordi der undervejs i afhandlingen fremdrages empiriske eksempler på teoretiske/metodiske pointer, som efterfølgende tages i betragtning i de respektive analysedele. På denne måde er afhandlingen tænkt som et kummulativt opbygget argument, hvor pointerne, så at sige, bygger ovenpå de foregående pointer. Men det betyder dog også, at der også forekommer analyserende passager undervejs i kapitlerne inden selve analysen. Den konkrete struktur og opbygning præsenteres derfor nærmere i de enkelte kapitler.

Indledende betragtninger om afhandlingens situerede forklaringsambition

Tilsammen bidrager afhandlingens kapitler til at belyse tillidens mulighedsbetingelser i to udvalgte socialforvaltningsmæssige kontekster[21]. At afhandlingens empiriske fundament udgøres af to kommunale socialforvaltninger betyder endvidere også, at afhandlingen ikke forsøger at beskrive hele det socialpolitiske felt i sin helhed og ej heller forsøger at beskrive de to udvalgte kommunale forvaltninger i helheder. Dette bunder i en forståelse af, at det hverken er afhandlingens sigte eller for så vidt muligt at beskrive *alt* i sin helhed[22]. Derimod bunder afhandlingens fremstilling i en forståelse af, at den genstand, der betragtes og gøres til genstand for analyse, altid belyses fra et særligt perspektiv, der vægter forskellige elementer alt efter forklaringsambition. På denne måde fremhæves visse elementer til fordel fra andre og det betyder, at det ikke er epistemologisk muligt eller for den sags skyld ønskeligt at gengive virkeligheden 1:1, hvorfor en sådan helhedsfremstilling ikke tilstræbes. Dette perspektiv har naturligvis konsekvenser for

[21] Om casevalg – se kapitel 3.
[22] Om fyldige 'tykke' og 'tynde' beskrivelser af det empiriske materiale – se metodiske overvejelser.

rækkevidden af konklusionernes forklaringskraft, hvilket udfoldes i forbindelse med afhandlingens konklusion. Denne epistemologiske tilgang har betydning for de metodiske overvejelser, herunder særligt transparensen af disse. Om end de metakommunikerende dele er spredt ud over afhandlingen, er den største koncentration af disse at finde i kapitlerne omkring de metodiske overvejelser[23].

Videnskabelig forankring

Afhandlingen er en del af et større forskningsprojekt med den overordnede titel "Tillid i socialt arbejde med børn og unge" (www.tillid.ruc.dk) bestående af 4 delprojekter: 1) Nærværende afhandling 2) En eksplorativ og børnestyret workshop, 3) Skabelse af tillid og mistillid i interaktionen mellem barn/unge og de voksne omkring barnet/den unge og 4) Børns tillids- og mistillidserfaringer. Metodisk er delprojekterne 1-3 kvalitativt orienteret, imens delprojekt 4 er kvantitativt orienteret. For afhandlingens del bliver det socialarbejdernes særlige objektiverede *"point of views"* (Bourdieu 1996:2) om tillidens betydning for arbejdets karakter om, hvad tillid er for en størrelse og om de institutionelle muligheder og begrænsninger, der er for at kunne arbejde tillidsorienteret, som er i fokus. Socialarbejdernes kontekstuelle og situerede 'points of views', er blevet identificeret i forbindelse med de 'uformelle' snakke og praksisobservationer jeg har udført i to kommunale socialforvaltninger samt i interview med selv samme socialarbejdere. Kombinationen af observationer af dagligdagens rytmer og praktikker i socialforvaltningerne, suppleret med observationer af mødet mellem børn/unge og socialarbejdere samt interview med socialarbejderne, udgør således et dynamisk bidrag til at forstå rammerne for det sociale arbejde med børn og unge i kommunerne som de opleves og praktiseres af socialarbejderne. I dette perspektiv bliver det muligt at forstå socialarbejdernes muligheder for at arbejde tillidsbaseret i relationen mellem socialarbejdere og børn og unge herunder vilkårene for at opbygge tillid.

Umiddelbart lyder dette som et 'traditionelt' designet forskningsprojekt, hvor forskeren definerer forskningsspørgsmål såvel som undersøgelsesdesign mv. Om end en sådan tilgang kan være vigtig for viden om socialt arbejde, deler jeg Uggerhøjs bekymring om, hvorvidt denne form for forskningstilgang skaber læring og udvikling i det sociale arbejde, hvorimod inddragelse af praktikere har større potentiale for at skabe nuancerede forskningsresultater og efterfølgende forøge muligheden for, at resultaterne forankres i praksis (Uggerhøj 2011:52, Kjærsdam, Kildedal & Uggerhøj 2011). Projektet er derfor

[23] Se i øvrigt også afsnittet 'Ekskurs – afhandlingens fremstillingsform' senere i afhandlingen.

inspireret af en tilgang, hvor de praktikere, som undersøges, bliver en del af forskningsprocessen.

Uggerhøj (2011) skelner mellem flere forskellige former for samarbejde mellem praktikere og forskere i forskningsprocessen. Overordnet diskuterer Uggerhøj 3 former for forskningstilgange: practice research (fokuserer på samarbejde mellem praktikere og forskere), practitioner research (hvor praktikere styrer og udfører forskningen) og user-controlled research (hvor brugere af forskningen involveres løbende)(Uggerhøj 2011). Pointen hos Uggerhøj er, at både forskning uden praktikere eller praktikerdrevet forskning er frugtesløs. Uggerhøj advokerer derfor for en reflekteret balance mellem perspektiverne for at skabe *"change through the conflict of opposing forces"* (Uggerhøj 2011:57). På denne måde er den videnskabelige praksis i Uggerhøjs perspektiv orienteret mod det Aristoteliske begreb om phronesis, der knytter sig til handling og dermed til praxis (Saugstad 2001:197). På baggrund af en kortere gennemgang af Aristoteles' kundskabsperspektiver, 'episteme – theoria', 'techne – póiesis' og 'phronesis – praxis' diskuterer Saugstad de forskellige (videns)aktivitetsformer, der er knyttet til begreberne. For så vidt theoria er denne aktivitetsform karakteriseret af en udefra perspektivisk aktivitet, hvor man søger at opnå 'sikker/sand' viden og er på sin vis afkoblet fra det praktiske liv. Omvendt forholder det sig med póiesis og praxis, der begge knytter sig til det levede liv. Her bygger aktiviteter på indsigter og praktiske færdigheder. Forskellen på de to er, hvorvidt aktiviteten er knyttet internt eller eksternt til den aktivitet, der beskues.

Hvor póiesis kan betragtes som en aktivitet, hvor formålet ligger uden for aktiviteten, forholder det sig modsat med praxis, hvor handlingen netop er indesluttet i den aktivitet, som praxis betegner. Som illustration anvender Saugstad det at bygge et hus som en póiesis aktivitet, hvorimod det at bo i huset er en praxis (Saugstad 2001:198f). Begge ting er som sådan aktiviteter, der kræver indsigter og færdigheder. Men det er imidlertid ikke de samme indsigter og færdigheder, de to aktivitetsformer kræver. Hvor techne således er området for en generaliseret viden, der behandler det partikulære, kan man opfatte phronesis som et udgangspunkt i det partikulære med henblik på at forstå det generelle og principielle *"ud fra kendskab og erfaring med den konkrete enkeltsag"* (Saugstad 2001:200). Med Bourdieu kan man endvidere begrebsliggøre distinktionen som et forhold mellem viden i praksis og viden om viden i praksis og ikke mindst holde sig for øje, at transformationen af viden i praksis til viden om viden i praksis er en kompliceret øvelse (Bourdieu 2002:11). Dette gør jeg mere ud af i det efterfølgende kapitel samt i de metodiske kapitler. I disse præsentationer bliver det tydeligt, at man ikke kan ækvivalere teori med praksis. Omvendt kan man ej heller opstille begrebsparret dualistisk. I de

kontekstbestemte[24] 'rette' metodiske 'udefra' og 'indefra' konfigurationer kan begge perspektiver bidrage til dynamiske indsigter i mulighederne for tillidens udfoldelse mellem socialarbejdere og børn og unge i udsatte positioner. Disse konfigurationer mellem forskellige forskningsmæssige positioner diskuteres indgående i de metodiske overvejelser.

Den epistemologiske konsekvens af denne situerede praksistilgang er således, at en ambition om universelle forklaringsmodeller er meningsløs at stræbe efter og må forkastes til fordel for mere kontekstnære betragtninger. Eftersom at min vidensproduktion er situeret og kontekstbunden, betyder det, at jeg ikke tager patent på det, som Donna Haraway har kaldt for 'gude-tricket' (Haraway 1991:191f):

> "Relativism and totalization are both 'god-tricks' promising vision from everywhere and nowhere equally and fully, common myths in rhetorics surrounding Science. But it is precisely in the politics and epistemology of partial perspectives that the possibility of sustained, rational, objective enquiry rests. (…) But not just any partial perspective will do; we must be hostile to easy relativisms and holisms built out of summing and subsuming parts. 'Passionate detachment' (Kuhn 1982) requires more than acknowledged and self-critical partiality. We are also bound to seek perspective from those points of view, which can never be known in advance, which promise something quite extraordinary, that is, knowledge potent for constructing worlds less organized by axes of domination."

I modsætning til den viden, der hævder at have 'gude'tricket' som ideal for vidensproduktionen, er situeret viden i Haraways version politisk og implicerer, at forskeren forholder sig kritisk til sit analyseobjekt og de udsagn, som heraf fremkommer (Haraway 1991:195). Dermed er den epistemologiske konsekvens af en sådan situeret viden jf. ovenfor, at de alt-om-sig-gribende totalitære forklaringer må forkastes. Den etiske implikation af den situerede videns politiske karakter er, at jeg i afhandlingen producerer viden fra bestemte forskningspositioner[25]. Herved henviser Haraway til at: *"Partial perspective can be held accountable for both its promising and its destructive monsters."* (Haraway 1991:190), hvilket diskuteres mere indgående i afhandlingens kvalitetsvurdering og perspektivering til sidst i afhandlingen.

Med denne opbygning omkring afhandlingens forskningsspørgsmål er tillidens udfoldelsesmuligheder mellem socialarbejdere og børn og unge i udsatte positioner

[24] Om kontekstens betydning for begrebers indholdsbestemmelse – se kapitel 2.
[25] Se metodiske overvejelser for dette.

spændt ud mellem ganske mange problemstillinger, teoretiske retninger og traditioner som alle ej kan og skal blive berørt her. Som de første mange sider i afhandlingen indikerer, lægger jeg mig i slipstrømmen af den skandinaviske tradition for at forstå sociale problemer som kollektivt historisk forankrede og trækkende på et underliggende marxistisk inspireret konfliktperspektiv (Ejrnæs & Kristiansen 2004:80f).

Afhandlingen er ikke som sådan traditionelt professionsteoretisk forankret. Ej heller er den forankret i et institutionelt forvaltningsmæssigt perspektiv eller udstyret med en forankring i et 'socialt arbejde' perspektiv. Undervejs i afhandlingen berøres disse aspekter som sagt og der foretages løbende positioneringer i forhold til disse felter[26].

Derimod er afhandlingen centralt placeret i forhold til den moderne tillidsforskning med særlig interesse for, hvorledes tilliden i socialt arbejde med børn og unge i udsatte positioner begrebsliggøres forskningsmæssigt og hvordan mulighederne for tillidens udfoldelse er rammet ind af en række dynamikker, der er socialhistorisk, forvaltningsmæssigt forankrede. Afhandlingens primære litteraturstudie er derfor forankret i tillidsforskningen og ikke i en afdækning af, hvorledes socialt arbejde, professionsforståelser, den 'nye barndomsforskning' og 'institutionelle forvaltningsmæssige rammer' traditionelt er begrebsliggjort, politisk, forskningsmæssigt og praksismæssigt med betydning for afhandlingens problemstilling. Alle disse andre forskningsmæssige perspektiver er imidlertid *en del* af billedet, hvorfor de ikke kan negligeres. Af samme grund har jeg således brugt de mange første sider af afhandlingen til at indramme netop disse problemstillinger. Denne indledende positionering af afhandlingen skal således forstås som en retningsgivende indikator for læseren i forhold til, hvilke diskussioner afhandlingen tager.

Positionering i Vidensfeltet – Tillidsforskning i en nordisk kontekst.

I forhold til at jeg baserer tillidsbegrebet funktionelt ud fra tyskeren Niklas Luhmanns betragtninger om begrebet, men ej anvender systemteorien som han udviklede senere[27] skriver jeg mig særligt op imod de Luhmannianere, der udgør den primære del af skandinavisk Luhmann-forum, der er stærkt forankret på særligt Institut for Statskundskab ved Aarhus Universitet og som er samlet omkring Gorm Harste, og ikke mindst på CBS på LPF (Ledelse, Filosofi og Politik), hvor Anders La Cour, Niels Åkerstrøm Andersen og Niels Thyge Thygesen er fremtrædende eksponenter. Derimod lægger jeg mig op ad det nordiske tillidsforskningsnetværk 'Nordic Research Network on Trust in and

[26] Eksempelvis har jeg i indledningen gjort en del ud af, hvorledes den britiske evidensforskning for øjeblikket synes at informere den måde vi indretter det sociale arbejde på i kommunerne.
[27] Se teorikapitlet omkring Luhmanns tillidsbegreb.

Between Organizations', som har en mere dynamisk og processuel tilgang til tillidsbegrebet og som finder stor inspiration i tyskeren Guido Möllerings udfoldelse af tillidsbegrebet[28]. I dansk kontekst er dette forskningsnetværk særligt forankret på RUC i CBIT-regi repræsenteret ved Søren Jagd. Hvad angår tillidsforskningen i en dansk kontekst synes den primært at være orienteret mod tillid i ledelse og management af medarbejdere i organisationer, virksomheder og institutioner, hvilket også afspejles i de forskningsmæssige fora, hvori tillidsforskningen er forankret[29]. Hvad angår tillidsforskningen i forhold til socialt arbejde er det en pointe i afhandlingens litteraturstudie, at tillidsbegrebet i forhold til socialt arbejde med børn og unge i udsatte positioner generelt er underteoretiseret, hvorfor positioner som sådan ikke umiddelbart lader sig identificere. Alene af den grund at de simpelthen ikke eksisterer. Tidligere nævnte jeg det internationale forskningsnetværk TRUDY, som nærværende forskningsprojekt gav anledning til at etablere. Her er formentligt det tætteste man kan komme på en reel ambition om at sætte tillid centralt på dagsordnen inden for socialt arbejde og børne- og ungeforskningen. Men, at tale om positioner og særlige forskningsambitioner synes at være urealistisk på nuværende tidspunkt. Typisk optræder tillidsbegrebet sammen med forskning i socialt arbejde med børn og unge i udsatte positioner, når forskningen også handler om medborgerskab, inddragelse i egen sag og om forskellige professionelles relative/asymmetriske dømmekraftspositioner. I tillidskapitlerne udfoldes disse perspektiver grundigere.

Læsevejledning

Afslutningsvis for denne indledende del af afhandlingen præsenteres en kort læsevejledning for den videre læsning. Dette gøres kort ved at præsentere afhandlingens 3 hoveddele.

Del 1 – Situering af afhandlingens problemstilling. I denne del af afhandlingen specificeres problemstillingen, det sociale arbejdes kompleksitet udfoldes og der lægges vægt på, hvorledes socialforvaltningerne i Danmark i stigende grad professionaliseres og organiseres mere stringent med særlige måder at indrette, kontrollere og dermed også at udføre arbejdet på. Alle disse begreber samles under paraplyen inddragelse og deltagelse, som trækker tråde til Delantys forståelse af det aktive lærende medborgerskab samt til Moosa-Mithas forskelsorienterede perspektiv på at kunne deltage aktivt på egne

[28] Som har etableret FINT – First International Network on Trust, der udgiver tidsskriftet FINT. Om end FINT også er af stor inspirationskilde i afhandlingen trækker FINT primært tråde til ledelses- virksomhedsdrifts- og CSRmæssige aspekter af tillidsbegrebet.

[29] Se eksempelvis antologien 'Det handler om tillid' redigeret af Bordum & Wenneberg (eds) (2001), som repræsenterer et udmærket eksempel på den generelle orientering i tillidsforskningen i dansk reg.

præmisser frem for på systemets. I Del 1 opridses endvidere afhandlingens primære videnskabsteoretiske positionering, hvor der trækkes på den refleksive sociologi, som den kommer til udtryk hos Bourdieu. Der lægges særligt vægt på begreberne felt, symbolsk vold, kapital og doxa. Som sidste element i afhandlingens del 1 præsenteres overvejelser vedrørende udvælgelsesstrategien for de to socialforvaltninger som udgør afhandlingens primære empirikilder. De forskellige overvejelser vedrørende udvælgelsesstrategi, typer af case og komparative dynamikker findes ligeledes i den første del af afhandlingen.

Del 2 – Centrale tillidsdiskussioner og metodiske overvejelser. Med udgangspunkt i de sammenstillede begreber i afhandlingens del 1 fremstilles i del 2 operationaliseringen af tillidsbegrebet til brug i afhandlingen. Tillidsbegrebet bygges op omkring Niklas Luhmanns funktionelle forståelse af tillidsbegrebet i en systemkontekst, om end det suppleres med en række hjælpebegreber undervejs, der særligt sætter fokus på den processuelle del af tillidsbegrebet og de motivationsstrukturer som en (mis)tillidsrelation potentielt er ladet med. Derved udspændes tillidsbegrebet mellem psykologiske, kommunikative og handlingsorienterede aspekter. I og med at tillidsbegrebet hos Luhmann er funderet på andre videnskabsteoretiske præmisser end den refleksive sociologi, gennemføres i del 2 en videnskabsteoretisk diskussion af mulige veje rundt omkring og ind i tillidsbegrebet. Ved hjælp af et eksempel hentet fra empirien diskuteres, hvorledes et luhmanniansk systemperspektiv giver fundamentalt andre forklaringsmuligheder end en refleksiv sociologisk tilgang til selv samme empiriske eksempel. På baggrund heraf argumenteres der for en fravælgelse af det luhmannianske systemperspektiv til fordel for den refleksive sociologi, hvorefter tillidsbegrebet indføjes i den refleksive sociologiske tilgang.

Efter positioneringen og udfoldelsen af tillidsbegrebet udfoldes de primære metodiske overvejelser i afhandlingen. Der argumenteres for valget af etnografisk feltstudie som primær vej ind i en forståelse af de rammer, som socialarbejderne arbejder med og under i deres arbejde med børn og unge i udsatte positioner. Der argumenteres yderligere for forskningspositioner i feltarbejdet og der præsenteres en række forskningsmæssige og etiske forholden-sig-til feltets bevægelser undervejs. Yderligere præsenteres interviewovervejelser som supplement til de etnografiske feltstudier. Kerneovervejelsen her er, hvorvidt man overhovedet kan interviewe sig til viden om et subjektivt orienteret begreb som tillid? Tillidens betydning for interviewets kvalitet præsenteres også her. Endeligt vises de analysestrategiske overvejelser herunder, hvorledes samspillet mellem de forskellige empiriske dele kvalificerer hinanden, hvorledes de informeres af teori og hvorledes de resulterer i afhandlingens del 3 – analysen.

Del 3 – Kummulativ, forskellighedsorienteret komparativ analyse. Analysen er delt op i tre større passager. Den første delanalyse behandler de to udvalgte socialforvaltninger. Forvaltningerne beskrives ud fra udvalgte parametre for at kunne illustrere forskelle og ligheder mellem de to. Derudover anvendes empirien til at påpege produktive såvel som kontraproduktive processer i socialforvaltningerne og der gives anledning til refleksioner over, hvorledes de forskellige processer influerer på socialarbejdernes handlerum og de faciliterende processer samt de barriereskabende processer identificeres. Herfra tager analysedel 2 over. Empirisk demonstreres det, hvorledes tillid trækker på i hvert fald tre dimensioner af den sociale interaktion: den psykologiske, den kommunikative og den handlingsorienterede. Pointen i analysedelen er, at dimensionerne hver især, men særligt i sammenstillingen bidrager til at forstå de komplekse (mis)tillidsbaserede motivationsstrukturer i den sociale interaktion mellem socialarbejder og barnet, den unge (eller hele familien). På baggrund af det empiriske materiale argumenteres der tillige for, at handlingsdimensionen i fænomenet tillid er det kritiske punkt for opbygningen/nedbrydningen af tillidsrelationen mellem socialarbejdere og børn og unge. Analysedel 2 afsluttes derfra med ansatser til, hvorledes defensive taktiske handlinger har betydning for tillidsopbygningen og derfor for, hvorledes den lærende deltagelse forløber. På baggrund af analysedelene 1 og 2 fokuserer analysedel 3 på konstruktionen af en analytisk grundfigur, der kan anvendes som optik, når (mis)tillidens betydning for den lærende deltagelse skal begrebsliggøres i socialforvaltningsmæssige kontekster. I lyset af dette præsenteres afhandlingens konklusioner og der trækkes herfra tråde til perspektiverende aspekter, som afhandlingens konklusioner har givet anledning til. Der afsluttes med resumeér på dansk og engelsk, inden afhandlingens litteraturliste og bilagskompleks opstilles.

Afhandlingens afsluttende del præsenterer afhandlingens overordnede konklusioner og diskuterer på baggrund heraf konklusionernes betydning for det politisk/administrative niveau, for de professionelle socialarbejderes praksis og for tillidsbegrebets position i forskningsfeltet om socialt arbejde med børn og unge i udsatte positioner. I forlængelse heraf præsenteres afhandlingens kvalitetsvurdering, hvori gyldigheden af konklusionerne diskuteres.

Kapitel 2 – Ansatser til en refleksionsramme

Dette kapitel introducerer til Pierre Bourdieus sociologi, idet Bourdieus refleksive sociologi (særligt forstået som en objektivering af objektiveringssubjektet (Bourdieu 2005:142ff) fungerer som afhandlingens videnskabsteoretiske afsæt. Særligt lægges fokus på feltbegrebet, kapitaler, symbolske vold og til dels habitus. Begreberne præsenteres i det følgende i overskriftsform, hvor den indledende begrebsbestemmelse finder sted. Den konkrete operationalisering af begreberne kommer dog først undervejs i afhandlingen, hvor begreberne kommer på arbejde i kraft af deres analytiske egenskaber. Idet de udvalgte kommunale sociale forvaltninger anskues som primær genstand for afhandlingens empirigenerering, kan de, med Bourdieu, betragtes som subfelter til et overordnet 'socialpolitisk felt'/'felt for velfærdsarbejde' (Brodersen 2009) med dertilhørende særegen kapitallogik og struktur. Kapitlet lægger endvidere op til kapitel 3, hvor afhandlingens casevalg diskuteres.

At tænke med Bourdieu

Jeg har indtil nu i afhandlingen anvendt betegnelsen 'felt' om det sociale arbejde med børn og unge i udsatte positioner og jeg har mere end antydet, at afhandlingen lægger sig op ad den Bourdieuske forståelse af begrebet felt. Dette er ingenlunde en tilfældighed, idet Bourdieus begreber om felt, position, kapital, praksis, symbolsk vold m.fl. giver et sæt af gode redskaber til at begribe dynamikkerne, konflikterne og processerne i det sociale arbejde, hvilket også påpeges af Hansen (2010:85, 2012:11). Om end jeg her refererer til Hansen 2010 og 2012 omkring begrebernes åbenhed, er jeg dog ikke enig med Hansen i, at Bourdieu leverer *"(…)få og relativt simple epistemologiske og sociologiske principper"* (Hansen 2012:11). Derimod mener jeg, at Bourdieu leverer en række epistemologiske og sociologiske begreber, som ved første øjekast er yderst håndterbare og delvist simple, men som er konstrueret ud fra en yderst kompleks baggrund og som derfor må anvendes forsigtigt og sociologisk refleksivt.

Styrken ved Bourdieus begreber er imidlertid deres åbenhed (Bourdieu & Wacquant 2002:83ff) og dermed deres kontekstsensitivitet, som indbyder til kontekstspecifik indholdsbestemmelse. I samklang med begrebernes kontekstsensitivitet advokerer Bourdieu for at tænke teori og teoretiske begreber sammen med metodiske overvejelser i forhold til det konkrete problem. Derfor findes der da i og for sig ej heller deciderede metodeanvisninger i Bourdieus forfatterskab (Prieur 2002a:109). For at kunne anvende Bourdieus begreber sociologisk refleksivt, herunder udvikle de dertilhørende metodiske overvejelser for besvarelsen af afhandlingens problemformulering, diskuteres disse

begreber jævnligt undervejs i afhandlingen, da præciseringen af begreberne tydeligst træder frem i anvendelsen[30].

Dette kapitel bidrager således med afhandlingens overordnede videnskabsteoretiske forståelser, som i et Bourdieusk perspektiv kan betegnes som en konstruktivistisk strukturalisme eller strukturalistisk konstruktivisme (Bourdieu 2004/1990: 123) – hvis en sådan label kan påklistres et så omfattende forfatterskab som Bourdieus. I denne videnskabsteoretiske positionering anvendes Bourdieus forståelse af agenters relative positionsforståelse i særlige magtfelter (Bourdieu & Wacquant 2002:207ff), der i høj grad er socialhistorisk konstrueret. På denne måde skal min læsning af Bourdieu ikke forstås som en rendyrket bekendelse til Bourdieus videnskabelige modus, hvilket vil sige, at jeg ikke forsøger at gå Bourdieu i bedene og producere analyser 'al a Bourdieu' som sådan. Derimod skal læsningen ses som afhandlingens primære videnskabsteoretiske perspektiv, der undervejs som afhandlingen udfoldes, præciseres, nuanceres og reflekteres. Bourdieus opfattelse af felt, magt og relative positioner udgør dermed den måde, jeg forstår og tænker socialarbejdernes kontekstuelle og situerede position.

Èt af de centrale punkter for Bourdieu og den refleksive sociologi var bruddet med det umiddelbart givne. Flere steder i sit forfatterskab taler Bourdieu om faren ved at gøre 'naturlige' og umiddelbare problemstillinger og klassifikationer til videnskabelige forskningsspørgsmål. "*State bureaucracies and their representatives are great producers of 'social problems' that social science does little more than to ratify whenever it takes them over as 'sociological' problems"* (Bourdieu & Wacquant 1994:2) eller:

> "Hvordan undgår man, at det er den sociale verden selv, der forestår konstruktionen af analysegenstanden – hvilket i praksis vil sige af sig selv – via en lang række ubevidste operationer og valg, der udspiller sig i det tilsyneladende handlende subjekt? Den positivistiske hyperempirisme ser i første omgang ud, som om den ikke konstruerer noget som helst. Men det gør den alligevel, i og med at den kritikløst overtager eksisterende begreber og forhåndenværende klassifikationer og dermed ikke bare registrerer, men også går aktivt ind og ratificerer noget, der allerede er konstrueret. Det er typisk for sociologien, at den næsten ikke aldrig iværksætter en tilbundsgående refleksion over sine egne metoder, begreber og procedurer (…)" (Bourdieu & Wacquant 2002:217f).

[30] Særligt træder denne refleksive præcisering frem i forbindelse med sammenstillingen af Luhmanns systemteoretiskinspirerede tillidsbegreb og Bourdieus feltbegreb samt i de metodiske overvejelser. Men, diskussionerne forekommer som sagt løbende i afhandlingen.

Disse to citater peger mod to 'farer' i objektiveringen af det genstandsfelt, der i afhandlingen adresseres. For det første peger citaterne mod konstruktionen af afhandlingens forskningsspørgsmål. Følges Bourdieu bør man være varsom med at reproducere de umiddelbart givne kategorier og problemstillinger, som byder sig til. I afhandlingen trækkes der i første omgang på forskellige NPM-relaterede termer og indbyrdes relaterede problematikker, som kan genfindes i dels de politiske udmeldinger, de medierede problemstillinger og til dels i forskningen omkring inddragelse af børn og unge i egen sag. Heri kan også identificeres en kritik af NPM og der advokeres for behovet for tillid for at inddrage børn og unge i egen sag. Denne kritik kan genfindes hos eksempelvis Garret (1999), Lee (1999), Howe (1992), Cockburn (2007). Garret kritiserer det øgede behov for kontrol af socialarbejdernes praksis som udtryk for mistillid til socialarbejderne (Garret 1999:31) og advokerer for, at de skemaer, som skal anvendes i kontrollen af det sociale arbejde ofte er subjektivt formuleret og dermed også producerer politiske perspektiver gemt under objektivitetserklæringer (Garret 1991:43f)[31]. Som nævnt i indledningen demonstrerer Howe (1992), hvorledes et fokus på systematik og 'bureaukratiske organiseringer' af det sociale arbejde gradvist bliver mere og mere generelt accepteret i den engelske version af det sociale arbejde. Dette gør ifølge Howe børn og unge i udsatte positioner til passive modtagere af ydelser og fratager til en hvis grad den enkelte socialarbejder sin faglighed på bekostning af tekniske procedurer (Howe 1992:492, 507).

Cockburn argumenterer fra et mere omnipotent synspunkt, at den generelle inddragelse af børn og unge i den offentlige sfære ofte er af symbolsk og rituel karakter, da den reelle policymaking, beslutningstagning og proces finder sted andre steder i det offentlige maskineri (Cockburn 2007:449f). Cockburn advokerer derfor for et tættere samspil mellem at lade børn og unge træffe beslutninger men ikke at lade dem stå alene med ansvaret, hvorved Cockburn bevæger sig mellem trin 7 og 8 i Harts deltagelsesstige[32]. Samtidigt advokerer Cockburn for at skabe mere nuancerede muligheder for deltagelse end de af systemet producerede (voksen)former[33]. Selvom man med Bourdieu må stille sig kritisk overfor de begreber, som 'hører sig til' inden for NPM og som med Bourdieu kan anskues som konstruerede ud fra særlige positioner, er der altså noget der tyder på,

[31] Garret tager udgangspunkt i LAC (the Looking After Children) som er et engelsk program, der anvendes i det sociale arbejde.
[32] Om Harts deltagelsesstige – se i de teoretiske overvejelser omkring sammenhængen mellem tillid og deltagelse.
[33] Denne pointe kommer endvidere til udtryk i analysen.

at begreberne, hvor konstruerede de end måtte være, øjensynligt manifesterer sig konkret i den enkelte socialarbejders hverdag[34].

Derudover adresserer citaterne den videnskabelige proces' og forankrings betydning for konstruktionen af forskningsspørgsmålet og besvarelsen heraf (Bourdieu 2005:148ff). Denne anden problemstilling adresseres i forbindelse med de metodiske overvejelser, der søges objektiveret samt udfoldelsen af afhandlingens litteraturstudie.

Hvad angår den første problemstilling kan denne begribes således: Når socialarbejderne empirisk situeres i to konkrete forvaltninger med socialarbejdernes *"point of views"* kombineret med observationsstudier af selvsamme, konkretiseres en række af de umiddelbart givne kategorier som anvendes til at betegne socialarbejdernes særlige position i feltet for socialt arbejde. Via denne situering indskrives socialarbejderne i en større (social)historisk kontekst, hvor som man, hvis man vil forstå socialarbejdernes relative position i forvaltningen, nødvendigvis må undersøge de historiske tilblivelsesformer for at kunne forstå.

> "To think of each of these particular universes as a field means of examining their historical singularity in the most singular detail, in the manner of the most painstaking historians, while constructing them in such a way as to see them a 'particular case of the possible', in Bachelard's phrase, or more simply, one configuration among others of a structure of relations" (Bourdieu 1990:191 – citeret i Delica 2010:101).

Delica argumenterer for, at det (social)historiske perspektiv er centralt for Bourdieu, hvilket også kommer til udtryk i ovenstående citat. For Bourdieu er det (social)historiske perspektiv nøglen til at konstruere et felt, ligesom det er den bedste måde og bryde med prækonstruerede kategorier, når en given problemstilling skal konstrueres (Delica 2010:103f). Dermed påpeger Delica, at historiseringen[35] af en given problemstilling kan opfattes som Bourdieus ontologi (Delica 2010:105). Spørgsmålet er imidlertid, hvor bruddet med det umiddelbart givne skal lægges?

Felt, kapital og symbolsk vold

Som udgangspunkt er det ikke i afhandlingens interesse at producere en komplet feltanalyse for at afgøre, om afhandlingens genstandsfelt rent faktisk udviser de karakteristika og kriterier, som skal til for at kategorisere 'feltet' som et felt (Broady 1991).

[34] Her kunne man muligvis indvende, at de citerede forskere selv, adopterer de NPM-relaterede begreber i egne analyser.

[35] For en uddybning og diskussion af Bourdieus sociologi kan Delicas artikel med fordel nærlæses. Dertil kan Vincent 2004 (i øvrigt også citeret i Delica) med fordel læses.

I stedet anvender jeg feltbegrebet som et heuristisk greb, der skal tjene til at indramme afhandlingens genstandsfelt og dermed vejen til at begribe socialarbejderne som situeret i en større sammenhæng end den konkrete forvaltning. I lighed med Caswell (2005) er jeg ikke interesseret i den konkrete afgrænsning af feltet, altså en identifikation af de områder, hvor feltets dynamikker begynder at holde op med at påvirke agenterne. Feltets afgrænsning og diskussion heraf er dog yderst interessant i forhold til potentielle snitflader mellem Bourdieus og Luhmanns videnskabsteoretiske tilgange til begreberne: felt og system. Denne diskussion tages i forbindelse med udfoldelsen af Luhmanns tillidsbegreb. Derimod situeres afhandlingen i to af feltets kardinalpunkter, hvor de relative positioner, forskellige agenter indtager, kommer konkret til udtryk. Disse fikspunkter er i de abstrakte rum, der er mellem socialforvaltning, socialarbejder og det enkelte barn eller den unge samt det rum som omfavner disse relationer[36]. Ved at foretage dette greb indikeres det samtidigt, at jeg i afhandlingen anvender Bourdieus refleksive sociologi som reflekterende ramme i afhandlingen, hvorimod jeg i analysen af de udvalgte socialforvaltninger til dels anvender Bourdieus begreber men i høj grad anvender andre, mere specifikt definerede begreber til at gøre analysen konkret, såsom; tillid, tillidsvækkende, tillidsværdig og deltagelse.

Dermed 'lader jeg som om' at der eksisterer et felt for socialt arbejde og adopterer dermed en række af de 'tagen for givet' kategorier, som anvendes til at betegne feltet for det sociale arbejde. Det er imidlertid ikke det samme som, at jeg ikke forholder mig til kategorierne undervejs i afhandlingen. Derimod lægger jeg bruddet i forhold til, hvorfor det er, at man lige pludseligt er blevet så optaget af tillidsbegrebet eller i hvert fald bruger tillidsbegrebet som det sociale arbejdes hellige gral, når man skal betegne, hvornår det sociale arbejde lykkes. I denne optagethed af tillidsbegrebet synes endvidere at kunne identificeres mere eller mindre slet skjulte kritikker af vilkårene i det sociale arbejde (jf. eksempelvis det indledende citat i afhandlingen fra Carole Smith eller de ovenfor præsenterede kritikker), hvorved jeg sekundært kommer til at forholde mig til feltet for socialt arbejde.

Et felt kan begribes som en art spil på en spilleplade, hvor forskellige aktører indgår i et netværk af relative positioner med forskellig kapital, som Bourdieu beskriver, som jetoner eller spillekort, der kan aktiveres på særlige måder inden for feltets særegne logik og dermed med forskellig indflydelse på feltets logikker – som ikke er nedskrevet eksplicit (som hvis det var et reelt spil) (Bourdieu & Wacquant 2002:83-89). Disse forskelle i aktiveringsmuligheder af forskellige kapitaler opstår, idet de objektive relationer og

[36] Om denne situering af socialarbejderen – se kapitel om Luhmanns tillidsbegreb.

styrkepositioner, som den enkelte aktør indgår i, er med til at forme muligheder for strategiske forandringer af feltet herunder, hvorledes den enkelte aktør eller organisation kan anvende de kapitaler, de er i besiddelse af. Bourdieu arbejder med fire overordnede kapitalformer, den økonomiske kapital (materielle ressourcer), den kulturelle kapital (i 3 hovedformer: Kropslig, institutionaliseret og objektiveret kapital, hvori man kan forstå, vidensbegrebet), den sociale kapital (som udtryk for netværk, familie og forbindelser som er mere eller mindre varige og om mulighederne for at indgå i disse fællesskaber – eksempelvis et kollegialt socialarbejder fællesskab, hvor man formentlig må trække på den kulturelle kapital for kunne indgå) og til sidst den symbolske kapital som udtryk for, hvorledes de andre kapitalformer konkret kommer til udtryk i en given situation – altså på de måder, man kan opnå anerkendelse og rygte i givne sammenhænge. Således skal symbolsk kapital ikke anses som en kapital, der lægges til de andre former for kapital (Se Esmark 2006:87-93, Marthinsen 2003b:131ff). En vigtig pointe i forbindelse med kapitalbegrebet er, at det, ligesom Bourdieus andre begreber, må indholdsbestemmes tentativt til det konkrete felt, der analyseres. Ofte diskuteres begrebet 'habitus' også i sammenhæng med kapitalbegreberne og feltbegrebet, med relationen mellem habitus og felt som to måder historien eksisterer på (Bourdieu & Wacquant 2002:112-123). Habitus kan forstås som *"socialiseret subjektivitet"* (Bourdieu & Wacquant 2002:111). Habitus kan således forstås som en praksisorienteret proces, der styrer individets dispositioner og som er historisk forankret i tidlige socialiseringsprocesser (om kritik af deterministiske udviklingspsykologiske konstruktioner af individets udviklingspotentiale – se tillidskapitlet), men som ikke er eksklusivt determineret heraf. Habitus består således af dybtgående og varige men ikke uforanderlige strukturer, der gradvist lukker sig om sig selv (Bourdieu & Wacquant 2002:119[37]): *"Relationen mellem felt og habitus fungerer på to måder. Der er for det første tale om en tilpasningsproces. Feltet strukturer habitus som et internaliseret produkt af feltets immanente nødvendigheder (…). Der er for det andet tale om en vidensrelation, en kognitiv konstruktionsproces. Habitus bidrager til at konstituere feltet som en verden, der giver mening, med værdier, det kan betale sig at efterstræbe (…) Habitus er uomgængeligt som begreb, hvis man vil forklare, hvorfor mennesker handler fornuftigt uden at være eksplicit rationelle"* (Bourdieu & Wacquant 2002:112,115). Således kan man i afhandlingens perspektiv muligvis også tale om særlige (multiple) professionshabituelle dispositioner, der er i spil i det givne felt.

I det foregående kapitel beskrev jeg i overordnede termer Marianne Brodersens nedslag i feltet for velfærdsarbejde med henblik på at identificere en række kapitaler og

[37] Om lukninger – se diskussion af Luhmann og Bourdieus sammenstilling.

dispositioner i feltet over en 50 årig periode. Med dette greb går Brodersen Bourdieusk' til værks og kan med denne tilgang demonstrere feltinterne forhold (kampe om positioner) og felteksterne forhold (at feltet står i relation til andre felter og således udveksler logikker – eksemplificeret ved, at det sociale arbejde i offentligt regi henover 1980'erne og fremad har adopteret styringsmæssige logikker, som kommer fra andre felter end sig selv. Eksempelvis fra det private). Det bliver for Brodersen tydeligt, at der er forandringer i feltets kapitalstruktur over tid, men samtidigt bliver det også tydeligt, at tankesættet som sådan ikke udskiftes fuldstændigt. Herigennem tydeliggøres stabilitet og forandring i feltet for velfærdsarbejde for Brodersen (Brodersen 2009: 34)[38].

På baggrund af Brodersens analyse på tværs af fagprofessionelle skel og med den generelle specialisering i forvaltningerne kan man med en sådan Bourdieusk felttilgang sige, at den åbner op for et blik på, hvorledes feltet for socialt arbejde med børn og unge i udsatte positioner består af en række underfelter/subfelter, som indgår i det overordnede felt, der i en vis udstrækning kan forme egenlogik, men som også påvirkes af det overordnede felt, herunder de felter som det konkrete felt står i relation til eller er decideret underlagt.

I afhandlingen begribes den konkrete socialforvaltning som en art underfelt, der er underlagt lovgivning på området, men i en vis udstrækning har mulighed for at indrette forvaltningen af lovgivningen på egen måde. Derudover indgår den enkelte socialarbejder i forskellige relationer til sine kollegaer, som skaber et fællesskab, hvori de uddannelsesmæssige baggrunde og erfaringer kan udgøre en symbolsk kapital som den enkelte socialarbejder eller socialarbejdergruppe kan profitere af i forhold til ledende niveauer i forvaltningen. En vigtig pointe her er, at feltet dels er uden ophavsmand og dels er åbent og dynamisk. I en konkret Bourdieusk analytisk forstand betyder dette, at feltets fremtrædelsesformer og specifikke doxa er (social)historisk betinget og dermed foranderligt. I forhold til at forstå de 'relative positioner' og feltets doxa forklarer Prieur (2002a:113, se også 2002b), at både interview og observation som metoder til konstruktion af viden, af Bourdieu anerkendes for at være legitime forskningsmetoder men, at de ikke nødvendigvis kan indfange forhold, som ligger til grund for det, der observeres eller berettes om i interview. Ifølge Prieur er det en Bourdieusk pointe, at aktører har en doxisk erfaring om den verden, de bevæger sig i, hvilket skal forstås som, at de mere eller mindre ureflekteret handler på baggrund af en viden, som de er sig mere eller mindre bevidst.

[38] Og med det førnævnte kritikpunkt om en risiko for, en kummulativ narrativ fortælling uden tilbagerulninger, vildveje og afstikkere i den generelle fortælling.

For at kunne håndtere denne potentielle ureflekterede doxiske fremstilling, må man trække på: *"kundskab om de underliggende strukturer og om den bagvedliggende historie, der gør, at aktørerne har en umiddelbar og ureflekteret erfaring af verden"* (Prieur 2002a:113). Kristian Larsen adresserer samme problemstilling og advokerer for, at teorien så at sige skal 'overdøve' de hverdaglige og spontane konstruktioner, hvorved der ved første øjekast gives forrang til teorien. Det er dog ikke en forrang, der skaber deterministiske eller deducerende analyseambitioner (Larsen 2009:42)[39]. I de metodiske overvejelser diskuterer jeg hvorledes teorien og empirien gensidigt kvalificerer hinanden, idet jeg i afhandlingen netop arbejder med observation og interview som primære kilder til empiri[40].

Jeg skriver ovenfor, at doxa er foranderligt, hvilket skal forstås som, at det via dets socialhistoriske udvikling må være trægt, men dog foranderligt, hvad enten det er på det overordnede felt eller i mindre skala i den enkelte forvaltning[41]. Doxa producerer usynlige mentale strukturer, som er udtryk for de dominerendes magtposition og som derfor udgør, hvad der kan opfattes som rigtige og forkert argumenter (Mik-Meyer & Villadsen 2007:77). Pointen er, som ovenstående beskrevet, at man i visse tilfælde kan opleve et felts doxa som så selvfølgelige sandheder, at de opfattes tilnærmelsesvist naturlige. I sådanne tilfælde taler Bourdieu om symbolsk vold. Det vil sige, at den symbolske vold er en form for tvang, der af aktørerne ikke opfattes som undertrykkelse idet, de ikke opfatter det som andet end en naturlig situation. Den symbolske vold kan opretholdes for så vidt, at aktørerne ubevidst såvel som bevidst reproducerer dem ved at følge dem, der udøver volden (Mik-Meyer & Villadsen 2007:77f). Ved at vise samhandling eller anerkendelse af den symbolske vold legitimeres denne. Denne samhandling kalder Bourdieu for miserkendelse, idet den der reproducerer den symbolske vold ikke opfatter situationen som 'forkert' (Bourdieu & Wacquant 1996:132f, 155f).

Således udstyret med en grundforståelse af Bourdieus refleksive sociologi, herunder udvalgte begreber, der tjener som analytisk rammesætning, kan næste metodiske greb præsenteres: udvælgelsen af socialforvaltninger som genstand for afhandlingens primære empiriske materiale.

[39] Se også Bourdieu & Wacquant (1996:145ff) for uddybning af denne pointe.
[40] Og som Bourdieu i øvrigt pointerer: *"(…) men, jeg er overbevist om, at man ikke kan tænke ordentligt og stringent, medmindre det sker på grundlag af empiriske eksempler, som er blevet til gennem en teoretisk konstruktion."* Bourdieu & Wacquant (1996:144).
[41] Om hastighed og forandring: se også de analysen.

Kapitel 3 - Valg af kommuner som genstand for afhandlingens empirigenerering

Dette kapitel handler om udvælgelsen af de kommunale sociale forvaltninger. Der fokuseres på, hvorledes casen kan anvendes som værktøj til at opnå viden om et givent fænomen. Løbende i kapitlet diskuteres generaliseringsambitionen for afhandlingen videre fra de indledende betragtninger i kapitel 1.

Udvælgelsesstrategi af kommuner

Èt af de første problemer i udvælgelsen af kommuner til brug for det empiriske arbejde er, at de kommunale sociale forvaltninger i høj grad er et decentraliseret anliggende, hvilket betyder, at der kan identificeres 98 potentielt forskellige organiseringer af det sociale arbejde i kommunerne. Om end de arbejder inden for samme lovgivningsfelt er måderne, hvorpå lovgivningen søges opfyldt op til den enkelte kommune at udvikle. Dette gælder sådan set alle tænkelige områder: fra antallet af socialarbejdere i forvaltningen, organiseringen af arbejdet, specialiseringsgraden af de enkelte områder, der varetages af den udvalgte forvaltning, socialarbejderes kompetenceområder og til de IT-infrastrukturelle rapporteringssystemer. I forhold til IT, synes der dog homogenisering på vej, da flere og flere kommuner arbejder med DUBU-systemet som IT-løsning og hvori ICS-trekanten[42] er den dominerende forståelseshorisont for måden det sociale arbejde gribes an på. Det skyldes ikke mindst Kommunernes Landsforening (KL), der har lanceret DUBU og ICS[43] som det dominerende tankesæt bag tilrettelæggelsen af sagsbehandlingen (Kommunernes Landsforening 2011, 2013). Da jeg begyndte arbejdet med afhandlingen var DUBU og ICS ikke så omfattende implementeret som tilfældet er ved afhandlingens afslutning, hvor 68 kommuner pr. 1. januar 2014 har indført DUBU som IT-løsning. De

[42] DUBU står for 'Digitalisering – Udsatte Børn og Unge', som kort fortalt er et filhåndterings- og sagsbehandlingsværktøj, der er designet til at sikre, at de lovgivningsmæssige krav til dokumentation, tidsfrister og lignende overholdes af den enkelte socialarbejder (Internetkilde # 6). ICS – Integrated Childrens System er et metodisk tænkeredskab, der ifølge Socialstyrelsen er designet til at: *"støtte sagsbehandlerens socialfaglige arbejde med udsatte børn og unge og deres familier. Formålet med ICS er at sikre en systematisk og helhedsorienteret indsats overfor børn og unge, der har behov for hjælp."* Socialstyrelsen (udateret:8). Dette gøres ved at ICS-trekanten sætter fokus på 'Barnets udviklingsmæssige behov', 'Forældrekompetencer' og 'Familieforhold – familie og omgivelser'. DUBU som elektronisk sagsbehandlings- og registreringssystem er designet ud fra den forudsætning, at socialforvaltningerne anvender ICS som primær indgangsvinkel til organiseringen af arbejdet. ICS er en videreudvikling af LAC (Looking after Children System og FACNF (Framework for the Assessment of Children in Need and their Families) som begge er udviklet i England).

[43] Intentionen med at indføre DUBU og ICS er ifølge Kommunernes Landsforening (KL) at lette de mellemkommunale overleveringer af sagsmateriale i de tilfælde, hvor der er behov for det. Desuden gør homogeniseringsbestræbelserne af dokumentation det lettere at udføre tværkommunale undersøgelser af dokumentationen og af indsatserne i de respektive kommuner (Kommunernes Landsforening 2013) Endeligt er det intentionen med ICS, at understøtte de processer med at sætte 'barnets behov' i centrum, som dels Anbringelsesreformen og ikke mindst Barnets Reform har stillet centralt i sagsbehandlingen.

fleste af disse kommuner arbejder samtidigt med ICS-trekanten, da DUBU som nævnt bygger på ICS (Internetkilde # 6).

Som påpeget i de indledende betragtninger vedrørende afhandlingens forklaringsambition, er det ikke afhandlingens ambition at forklare, hvorledes mulighederne og begrænsningerne for tillidens udfoldelse ser ud i alle sociale forvaltninger. Derimod er det ambitionen at give indsigt i potentielle samvarierende dynamikker i socialforvaltningerne, som producerer muligheder og begrænsninger for tillidens udfoldelse, og som potentielt er dynamikker, der optræder i flere forvaltninger end de i afhandlingen udvalgte. Det er i denne optik, at afhandlingens generaliseringsambition opstår.

For at kunne komme denne ambition nærmere er det værd at se på casen som indgangsvinkel til at studere fænomenet tillid i sociale forvaltninger. I myriaden af litteratur om cases er det dog svært at finde et holdepunkt, hvor fra man kan begynde sin udvælgelse af casen. Hvad enten man ser på andre afhandlinger, introduktionsbøger til casestudier eller specialiserede caseartikler (se eksempelvis: Caswell 2005, Tight (2010), Radley & Chamberlain (2012)) synes der i mange metodeorienterede casetekster dog at være en orientering mod at tage udgangspunkt i Yin (2003)[44], der definerer casen som en empirisk undersøgelse, der:

"…investigates a contemporary phenomenon within its real-life context, especially when the boundaries between phenomenon and context are not clearly evident" (Yin 2003: 13).

Denne relativt åbne definition efterlader dog ikke nogle særlige anvisninger udi valget af casen som en kvalitativ metodisk tilgang til et undersøgelsesfelt. På den ene side kan det siges, at Yins definition udmærket korresponderer med afhandlingens sigte, da afhandlingen ser på socialt arbejde i kommunale forvaltninger imens det så at sige 'foregår'. På den anden side, er det dog kun halvdelen af argumentet, idet der bag Yins definition ligger en antagelse af muligheden for at kunne identificere klare grænser mellem fænomen og kontekst ved hjælp af casestudiet. Dette må siges at være udgøre en særdeles problematisk præmis, når man anvender Bourdieus feltoptik og jf. fravalget af et fokus på, hvor feltet for det sociale arbejdes grænse går. Hvis man konsulterer

[44] Naturligvis kan der også identificeres casetekster, der ikke henviser til Yin. Eksempelvis Stake (2005), der forstå casestudiet på 3 måder: Som en; *intrinsic case* (fokus på dynamikker og processer tæt relateret til den konkrete case – for at forstå den konkrete case), som en *Instrumental case* (for at give indsigt i et særligt problem) eller som en *collective case* (hvor man undersøger flere cases med henblik på at undersøge et givent fænomen, en generel problemstilling eller lignende) (Stake 2005:445). I forhold til dette 'ligner' afhandlingens caseforståelse overvejende Stakes tredje caseforståelse.

Flyvbjergs (2006) forståelse af casestudiet, udgør grænsen mellem fænomenet, der undersøges og dets kontekst tillige ikke nødvendigvis en central problemstilling, da casetilgangen kan tænkes uden for et rationalistisk videnskabsteoretisk paradigme. Flyvbjerg lægger i stedet op til at forstå casen som et dynamisk værktøj, der kan generere gode indsigter i komplekse sociale fænomener, hvorved han trækker på den phronetisk orienterede vidensform.

Særligt identificeres der hos Flyvbjerg 5 misforståelser af casestudiets egenskaber, som jeg læner mig op ad.

De fem misforståelser er i overskriftsform:

1) At generel, teoridrevet (kontekstuafhængig) viden er mere værdifuld end kontekstbunden, konkret, praksisviden.
2) Man kan ikke generalisere ud fra en enkelt case, derfor kan casestudiet ikke anvendes til videnskabelig udvikling.
3) Casestudiet er bedst egnet til hypotesegenerering og dermed 'indledninger' til mere kvantitative teoribyggende og hypotesetestende studier.
4) Casestudiet indeholder bias mod verifikation af forskerens forhåndsoverbevisninger.
5) Det er svært at opsummere og udvikle generelle forslag og teorier på baggrund af casestudiet. (Flyvbjerg 2006:221).

Uden at skulle genfortælle Flyvbjergs argumenter in extensio stod jeg, da jeg skulle overveje udvalget af kommunale socialforvaltninger i mange af de samme dilemmaer som Flyvbjerg beretter om i artiklen 'Five Misunderstandings About Case-Study Research' (2006). For selvom feltet for casestudiet er blevet stadigt mere mangfoldigt og casestudiet er blevet bredt anerkendt som en gyldig vej til analytisk generaliserbar viden, skal man ikke bevæge sig langt væk fra socialvidenskabelige traditioner, førend man lander i variabel-sociologien. Her opfattes casestudiet – om end den kvalitative tilgang accepteres, primært som præliminært til større og mere generaliserbare (og dermed umiddelbart mere valide?) forskningsarbejder[45]. Alternativt foreslår Andersen & Bureau (2007) at casestudiet kan anvendes til at undersøge og forklare, hvorledes beslutningsprocesser er

[45] Dette stiftede jeg særligt bekendtskab med på Ph.D. kurset i 'Kvalitativ caseudvælgelse og indsamling af kvalitativt materiale' på Aarhus Universitet, hvor det 'kvalitative' primært bundede i, at caseudvælgelsen ikke kunne foregå ved hjælp af tilfældighedsprincippet. Derved kritiseres caseudvælgelsen for at bunde i teoretiske forventninger til, hvilke variable som er afhængige og uafhængige og dermed, hvilke cases som er bedst egnede til at belyse og forklare disse variables indbyrdes kausalitet hhv. ikke-kausalitet.

blevet til ved hjælp af proces-tracing, hvor man i så fald med Stakes definition ville forstå casestudiet i afhandlingen som overvejende 'intrinsic' i sin natur.

Lægger man et sådant rationalistisk perspektiv nedover caseudvælgelsen, ville øvelsen i afhandlingen blive at afgøre forholdet mellem det store N og det lille n (population og sample), herunder afgøre, hvad det store N og lille n reelt dækker over (Gerring 2007:13-31). Eksempelvis om det store N i min afhandling defineres ved antal kommuner, *eller* ved antal socialarbejdere i Danmark, hvorved det lille n så ville være givet ved enten de kommuner som blev udvalgt *eller* de socialarbejdere der arbejder i de kommuner jeg udvalgte. Dertil ville udvælgelsen samtidigt komme til at dreje sig om at definere variable, dels de afhængige variable og de uafhængige variable for i sidste ende at kunne forklare deres indbyrdes kausalitetsforhold etc.[46]

Nu er afhandlingens ambition som indikeret ikke at forklare sammenhænge og kausaliteter, hvorfor denne variabeltilgang kan fralægges til fordel for en mere kvalitativt orienteret anvendelse af casebegrebet, som det kommer til udtryk hos Flyvbjerg. Med henvisning til problemer vedrørende kontekstuafhængig teoretisering, universalistiske forklaringer og især 'forudsigende' teori argumenterer Flyvbjerg for, at den konkrete og kontekstbaserede viden er centralt for samfundsvidenskabernes læring (Flyvbjerg 2006). Endvidere argumenterer Flyvbjerg for, at hvis man vil lære noget om et givent fænomen, er den repræsentative case ikke altid at foretrække, da den ikke altid indeholder mest information (Flyvbjerg 2006:227). Dette skyldes overordnet, at man i den repræsentative case ikke nødvendigvis ser (alle relevante) dynamikker, da de ikke optræder i deres mest ekstreme form. Argumentet er således, at dynamikker som kommer til udtryk i deres ekstreme form, giver bedre indsigt i de mekanismer, som ligger til grund for det man undersøger. Derved vil den ekstreme case eller den paradigmatiske case give bedre forklaringer til de resterende cases, man ville kunne have valgt. Samtidigt kan det, når man fokuserer på kontekstafhængig viden være problematisk at vælge case(s) på baggrund af 'tilfældig udvælgelse' (herunder også stratificeret tilfældig udvælgelse) (Flyvbjerg 2006:229ff,). Derimod advokerer Flyvbjerg for informationsorienteret udvælgelse af cases, hvilket vil sige, at man forsøger at vide så meget som muligt om den eller de konkrete cases, man vil anvende, inden man går i gang med casestudiet (Flyvbjerg 2006:230f). På denne måde vælges cases ud fra, hvad de forventeligt indeholder af informationer.

[46] Der er flere detaljer til den fortælling end afhandlingen her kan give plads til. Tre udmærkede eksempler til belysning af variabelbestemmelsens betydning for casestudiets forklaringskraft kan ses hos: Andersen & Bureau (2007), George & Bennett (2005) og Gerring (2007) særligt kapitel 2 og 3.

Generelt kan der identificeres forskellige former for casetypologier, der hver især egner sig til forskellige forskningsambitioner. Nogle af de hyppigst fremhævede casetyper er: Den ekstreme/mest afvigende case, de mest varierende cases, kritiske cases samt paradigmatiske cases, hvilket Flyvbjerg opsummerer i den nedenstående figur 3.

Table 1
Strategies for the Selection of Samples and Cases

Type of Selection	Purpose
A. Random selection	To avoid systematic biases in the sample. The sample's size is decisive for generalization.
1. Random sample	To achieve a representative sample that allows for generalization for the entire population.
2. Stratified sample	To generalize for specially selected subgroups within the population.
B. Information-oriented selection	To maximize the utility of information from small samples and single cases. Cases are selected on the basis of expectations about their information content.
1. Extreme/deviant cases	To obtain information on unusual cases, which can be especially problematic or especially good in a more closely defined sense.
2. Maximum variation cases	To obtain information about the significance of various circumstances for case process and outcome (e.g., three to four cases that are very different on one dimension: size, form of organization, location, budget).
3. Critical cases	To achieve information that permits logical deductions of the type, "If this is (not) valid for this case, then it applies to all (no) cases."
4. Paradigmatic cases	To develop a metaphor or establish a school for the domain that the case concerns.

Figur 3 Caseudvælgelsesstrategier, Flyvbjerg 2006:230

Gerring (2007) opsummerer på lignende vis en række forskellige casetyper:

- 'Typical' (som eksemplificerer casens typiske måde at fungere på. Dvs. de generaliserede regler, rutiner mv. optræder i denne casetype på en repræsentativ måde),
- 'Diverse' (her leder man efter den maksimale variation på udvalgte parametre (2 eller flere cases)),
- 'Extreme' (her udvælges case efter ekstremiteter på udvalgte forhold), 'Deviant' (udvælges, hvis man leder efter den case som viser 'overraskende' afvigelser i forhold til den generaliserede case),
- 'Influential' (defineres som de cases, der ved første øjekast synes at kunne forklare, hvorfor forskellige mekanismer virker på en særlig måde),
- 'Crucial' (kan anvendes til at teste styrken af en hypotese, falsifikation eller verifikation),
- 'Pathway' (anvendes i de tilfælde, hvor det er muligt at identificere kausale mekanismer og deres indbyrdes afhængighed af andre variable),

- ’Most-similar’ (2 eller flere ens cases – med undtagelse af den variabel man vil undersøge).
- ’Most different’ (modsat af most-similar, forstået som at casene er forskellige på alle uafhængige variable, men er ens på de afhængige variable) (Gerring 2007:89-145).

Til hver af de ovenstående casetypologier hører endvidere en række matematisk baserede udvælgelsesteknikker til. Jeg vil ikke komme nærmere ind på disse, da jeg som nævnt ikke arbejder med denne form for caseforståelse.

Om end Gerring diskuterer casetyperne i forhold til, hvorledes man kan forstå variables indbyrdes kausalitetsforhold og forklaringskraft – og dermed implicit arbejder med en antagelse om, at den gennemsnitlige case kan identificeres, synes det tydeligt, at casetypen ikke kan afgøres på forhånd, da casetypen undervejs i arbejdet med den, gradvist træder tydeligere frem. Samme pointe ses hos både Flyvbjerg (som skriver det eksplicit (Flyvbjerg 2006:233)) og lidt mere implicit hos Yin (2003) og Gerring (2007).

Den strategiske udvælgelse af kommuner til brug for en komparativ analyse kom derfor til at bero sig på en række objektivt identificerbare parametre samt nogle mere pragmatiske parametre, som listes op herunder. Det komparative skal ikke forstås som en 1:1 sammenligning af variable, men mere som et redskab til at begribe komplekse, muligvis samvarierende dynamikker omkring tillidens udfoldelsesmuligheder, der potentielt er på spil i de to socialforvaltninger og som enten er forskellige fra hinanden eller er de samme i de to kommuner (hvorved, casevalget i første omgang kommer til at ligne ’mest afvigende’ casevalg)[47]. Jf. at casetypen først for alvor kan bestemmes når arbejdet med casen reelt er i gang kom den indledende udvælgelse af kommunale forvaltninger til at bero på følgende parametre:

1) En ’stor’ kommune og en ’lille’ kommune, forstået som størrelse i demografiske parametre såsom befolkningstal, alderssammensætning, økonomisk fundament og geografisk areal.
2) En ’regelbunden’ kommune med eksplicitte procedurale formuleringer omkring krav og standarder, møder mv. og en kommune, hvor de procedurale formuleringer ikke fylder lige så meget i de respektive selvbeskrivelser af kommunernes socialforvaltningsafdeling.

[47] Hvorledes det komparative perspektiv konkret spiller en rolle i analysen af de to socialforvaltninger kan ses i afhandlingens analysestrategi som præsenteres umiddelbart før analysedelen i afhandlingen.

3) 'Kort' hhv. 'lang' afstand mellem Kommunaldirektør/Borgmester og socialarbejdere i forhold til antal ledelsesslag i kommunen.[48]
4) Opdeling af socialarbejderne i 'nye' organisationsformer (eksempelvis specialiserede teams, 'A og B hold' o.lign.) versus 'gamle' (at den enkelte socialarbejder følger den enkelte sag fra 'start' til 'afslutning').
5) Det skulle være muligt at følge socialarbejdernes dagligdag over en lang periode (se punkt 6).
6) Det skulle være kommuner som var interesserede i at deltage i projektet. Dette bundede i et ønske om at arbejde sammen[49] med kommuner, der oprigtigt var interesserede i at reflektere over egen praksis frem for kommuner, som så deltagelse i projektet som en brandingmulighed for kommunen. Denne skelnen tog udgangspunkt i en formodning om, at de sidstnævnte kommuner ville være mindre tilbøjelige til at anvende ressourcer på mine observationer/interview frem for dem, der var 'oprigtigt' interesserede i forskningsprojektet.
7) I udgangspunktet var det også interessant at følge en kommune, som var under statslig økonomisk administration. Imidlertid takkede sådanne kommuner nej til at være med i projektet, hvorfor økonomiske forhold blev dækket i forhold til den store kommune og lille kommune med henvisning til den potentielle økonomiske volumen store kommuner besidder relativt i forhold til mindre kommuner, jf. skattegrundlag.
8) Forvaltningernes organisering i forhold til børnenes og de unges alder samt måde at forstå det sociale arbejde på (ud fra et systemisk perspektiv, ICS. o.lign.) måtte gerne være tilnærmelsesvist ens. Begge de to udvalgte kommuner arbejdede således begge med ICS. Kommune A var ved projektets opstart også DUBU-pilotkommune. Kommune B blev i løbet af processen også DUBU-kommune.
9) Forvaltningernes hjemmesiders umiddelbare indtryk blev også gransket. Var det en hjemmeside som på kommunens samlede hjemmeside var let identificerbar? Hvorledes var de sproglige formationer, hvem og hvordan henvender hjemmesiderne sig til, lix-tal for udvalgte dele af hjemmesiden.[50]

---

[48] Kommune A har relativt stor afstand mellem forvaltningsledene og Kommune B har relativ lille afstand. Af anonymiseringshensyn kan dette ikke beskrives nærmere.

[49] Jeg anvender her termen 'samarbejde med kommunen' da jeg jf. Uggerhøjs (2011) diskussion af, hvad og hvordan samarbejde med praktikere i forskningsprojekter, hvilket jeg diskuterede i indledningen, var interesseret i at lade socialarbejderne inspirere og kommentere mit materiale undervejs i forløbet.

[50] Af anonymiseringshensyn er overvejelserne bag punkt 9 ikke tilgængeligt for læser. Dog kan det nævnes at den relevante underside på Kommune As hjemmeside kan nås via 5-11 muse-klik, hvor Kommune Bs kan nås med 1-3 muse-klik. Kommune As lixtal varierer mellem 45 og 60, hvorimod Kommune Bs lixtal varierer mellem 35 og 52 afhængigt af relevant underside. Kommune As hjemmeside handler meget om 'processuelle forhold' (hvordan en sag bliver til en sag i kommunen? Lovgivende materiale, hvordan de

10) Som sidste kriterium var jeg interesseret i en kommune, som arbejdede målrettet med særlige spørgeguides og spørgeprogrammer (jf. diskussionen omkring evidensbasering/metodeprogrammer tidligere i afhandlingen) og en kommune, som ikke arbejder med én spørgeguide. Ambitionen med denne skelnen var at få indsigter i, hvorvidt standardiserede spørgematrixer kunne facilitere gode løsninger eller havde andre kontraproduktive elementer indbygget. Det viste sig at kommune A arbejdede med Signs of Safety (SoS)[51] som metode, hvorimod kommune B ikke havde en decideret spørgematrix som socialarbejderne skal strukturere deres spørgsmål efter.

Hvad angår punkterne 1-5 blev disse opfyldt af henholdsvis kommune A og B[52], hvorimod punkt 7 ikke blev aktuelt, jf. begrundelsen ovenfor.

Punkt 8 er værd at se lidt nærmere på. Efter endt udvælgelse[53] viste det sig, at kommunerne arbejder meget forskelligt i organiseringen af arbejdet med børn og unge i udsatte positioner. Kommune A arbejder med specialiserede enheder, hvor nogle visiterer, andre 'sagsbehandler' imens nogle 'udfører' arbejdet. Der kan kobles andre socialarbejdere til, hvis der er noget særligt omkring pædagogik, skolegang, mv. Dertil er forvaltningen opdelt i forhold til alder: 0-8 år og fra 8-18, hvorefter de unge overgår til forvaltningens voksenteam. Kommune B er anderledes organiseret. Her følger den enkelte socialarbejder hele processen fra: at det pågældende barn eller unge visiteres, til der er truffet en afgørelse. For nogle socialarbejderes vedkommende fortsætter de med at følge sagen såfremt det drejer sig om en anbringelse, hvor socialarbejderne fortsætter i en tilsynsrolle. Socialarbejderne i Kommune B varetager kontakten til alle relevante myndigheder, og de har ganske få 'specialister' med undtagelse af psykologer og sundhedsplejersker at trække på i det daglige arbejde. Internt i kommune Bs arbejdsopdeling søges en art specialisering. Således er der én socialarbejder, der overvejende tager sig af anbringelsessager, én som overvejende tager sig af unge, der er kriminalitetstruede, én der overvejende tager sig af skolerelaterede problematikker etc.

---

arbejder med standarder for at nå de lovgivende krav), hvorimod Kommune Bs handler om, hvilke muligheder man som barn, ung og familie har (hvordan man kan få hjælp, hvilke tilbud kommunen har, hvor man skal gå hen hvis man har problemer som barn, ung, teenager, voksen mv.).

[51] Signs of Safety er en spørgeguide til brug for socialarbejderne når de skal strukturere deres samtaler med børn og unge. Spørgeguiden er bygget op omkring: 'Bekymringer', 'Ressourcer' og 'Løsninger' om end begreberne kan variere fra socialarbejder til socialarbejder, hvorved metoden indskriver sig i 'ressourceorienteringen' som det sociale arbejde i de senere år er blevet mere og mere orienteret mod (Brodersen 2009). Se analysen for uddybning af SoS-metoden.

[52] Af anonymiseringshensyn har jeg valgt at betegne de udvalgte kommuner henholdsvis 'Kommune A' og 'Kommune B'. For yderligere overvejelser om anonymisering – se bilag 8.

[53] Se senere i afhandlingen for de første møder med kommunerne.

Jeg skriver overvejende, da det for det første ikke er en formaliseret opdeling og for det andet, da antallet af socialarbejdere i kommunen er så forholdsvist lavt grundet kommune Bs størrelse, at denne opdeling kun fungerer, hvis der er et balanceret forhold mellem sagstyper og antal socialarbejdere. Dette er i sagens natur ikke tilfældet ligesom sygdom og anden fravær kan påvirke opgavevaretagelsen. Derfor arbejder alle socialarbejdere i kommune B potentielt med alle målgrupper inden for børne- og ungeområdet. Dertil er børn og unge i forvaltningen til det 18. år, men, der kan dispenseres op til det 23. år, hvis det skønnes befordrende for den konkrete unges trivsel og deltagelsesmuligheder i samfundet. Det kan eksempelvis være i situationer, hvor den pågældende socialarbejder for den unge skønner, at det vil være for sårbart at 'videregive' den unge til kommunens voksenteam. Hvor kommune As socialarbejdere primært arbejder med børn og unge, der er i fare for kriminalitet, overgreb, vold o.lign. tager socialarbejderne i Kommune B sig således også af børn og unge med 'bredere' problematikker såsom: Asberger, forældre i skilsmisse, diverse handikap mv.

Kommunernes respektive målgrupper udgør således en stor forskel og dermed umiddelbart en problematik i forhold til at skulle sammenligne på tværs af kommunerne. Særligt er forskellene i problemkompleksitet, -definition og aldersopdeling noget som potentielt vil udfordre gyldigheden af afhandlingen, hvis den skulle præsenteres for børne- ungeforskere som trækker på britiske traditioner. Inden for store dele af den britiske socialarbejderforskning (se særligt Leeson (2007:269ff) for en uddybning af dette) vil det være noget nært utænkeligt at konstruere et forskningsprojekt på tværs af så stort et aldersspænd og målgruppe. Der er forskel på, hvorledes tillidsydelser konkret kommer til udtryk og opfattes for en 4 årig henholdsvis en 17 årig (eller tilfældig voksen for den sags skyld), men jf. afhandlingens forklaringsambition om belysning af de institutionelle barrierer for tillidens mulighedsbetingelser, er det ikke, hvorledes tillidsydelserne konkret kommer til udtryk som er det centrale. I samme spor vil man med den nye barndomsforskning som perspektiv også kunne diskutere relevansen af at selektere efter alder, da den nye barndomsforskning netop peger på, at sammenstillingen af alder og kompetencer (kognitive/sociale mv.) ikke bør forstås som et fastlåst entydig sammenhæng. Dette kommer eksempelvis til udtryk i de dele af den traditionelle (udviklings-)psykologi, der ser på sammenhængen mellem alder og kompetence (Warming 2011:35ff, Kampmann 2003:88)[54].

[54] Dette kommer jeg nærmere ind på i forbindelse med udfoldelsen af tillidsbegrebet, hvor jeg også kort berører udviklingspsykologiens betydning for, hvorledes man på den ene side med begrebet 'basic trust' kan lægge et udviklingspsykologisk perspektiv på barnets/den unges tillidskomptencer (se eksempelvis Rotenberg 1995) og på den anden side et mere sociologisk perspektiv, der tager afsæt i en kritik af basic

Derudover har der i afhandlingen vist sig at være mange af de samme barrierer og facilitatorer, som går igen hos socialarbejderne i forhold at skabe tillidsbaserede relationer, hvorfor generationsproblemstillingen som sådan er arbitrær i forhold til den kritik, der kan rejses. Således kom casevalget til at have ligheder med dels de ekstreme cases/mest afvigende (særligt kommune A – størrelse og fokus på regler, kommune B ved at være organiseret væsensforskelligt fra kommune A (men formentligt mere repræsentativt i forhold til landets samlede kommuner)).

trust-forståelsen. Det sidste da basic trust ikke kan forklare, hvorledes børn, unge og voksne, der ikke har lært tilliden i den tidlige barndom udmærket kan vise tillid senere i livet.

Afhandlingens del 2 – Centrale tillidsdiskussioner og metodiske overvejelser

Kapitel 4 – Oversigt over tillidsbegrebsliggørelsen – med og uden børn og unge

Denne anden del af afhandlingen beskæftiger sig på forskellig vis med afhandlingens centrale begreb: Tillid. Nærværende kapitel sætter tillidsbegrebet ind i en større forskningsmæssig og begrebshistorisk ramme. Herigennem opstilles afsættet for det næstfølgende kapitel, der udfolder Luhmanns tillidsbegreb, relaterer det til den refleksive sociologi og operationaliserer det i forhold til afhandlingens problemstilling. Efter tillidsbegrebet udfoldelse beskæftiger resten af afhandlingens 2. del sig med, hvorledes tillidsformationerne konkret kan begribes empirisk. Det kan umiddelbart virke voldsomt med et helt litteraturstudie som oplæg til det mere traditionelle teorikapitel. Imidlertid tjener nærværende kapitel som afsættet for, hvordan tillidsbegrebet kan operationaliseres, hvorfor det er placeret her frem for eksempelvis i et bilag eller helt fremme i det indledende kapitel. Pointen er også at trække en række karakteristika frem ved tillidsbegrebet, der synes at være generelle på tværs af tillidens mange begrebsliggørelser.

Kapitlet er struktureret efter 2 overordnede linjer:

1) Kontekstualisering af tillidsbegrebet. Kontekstualiseringen tager afsæt i et 'bredt' perspektiv, hvor begrebet tillid identificeres i andre videnskabelige tilgange end barndomsforskningsorienterede og 'socialt arbejde' orienterede tilgange. Der kan identificeres en myriade af tilgange til og forståelser af tillidsbegrebet, hvor 'hverdagsforståelser' (Deutch 1958), 'afgrænsede fagdiscipliner' (Grosse 2009) og 'på tværs af fagdiscipliner' (Misztal 1996, Lyon et al 2012) udgør de primære orienteringsakser. Disse udfoldes først.
2) Tillid i børne- og ungeforskning. Denne del drejer sig om, hvorledes tillidsbegrebet optræder i barndomsforskning og særligt den del af barndomsforskningen, der tager et overvejende sociologisk og 'socialt arbejde' perspektiv.

Kontekstualisering af fænomenet tillid

"Overlader man et barn til en plejefamilie har man tillid til plejefamilien[55]"

Hvis der er noget tillidsforskere synes at være enige om, så er det, at tillidsbegrebet er komplekst, mangfoldigt, umådeligt svært at få teoretisk styr på og ikke mindst svært at bestemme empirisk eller generelt (Lewis and Weigert 1985, Luhmann 1988, Misztal 1996, 2001, Blomqvist 1997, Möllering 2001, Khodyakov 2007, Seppanen et al 2007, Grosse

[55] Min omskrivning af af det ofte – blandt tillidsforskere – anvendte citat: "Hvis du overlader dit barn til en babysitter. Så har du tillid til babysitteren" Möllering (2006).

2009, Grimen 2009, Lyon et al 2012). Gambetta skriver *"A solo grand synthesis [of trust], on the other hand, though tempting, is hardly conceivable given the standards of conceptual and methodological rigour set by each of the constituent disciplines."* (Gambetta 1988: foreword).

Samtidigt synes der at være konsensus om, at en tillidsrelation involverer det at give en anden mulighed for at påvirke udfaldet af egne interesser (Simmel (i Wolff 1950), Hardin 1993:507).

Derfra hører enigheden dog også op, hvilket kommer klarest til udtryk i det værk, som må opfattes som biblen inden for sociologisk orienteret tillidsforskning: "Trust in Modern Societies" (Mizstal 1996), hvor en lang række tillidsforståelser, - positioner og - dispositioner (på makroniveau, mesoniveau såvel som på mikroniveau) skitseres og udfoldes. På lige fod med Lewis & Weigert (1985), Möllering (2001), Mortensen (2005) og Lyon et al (2012) argumenterer Misztal (1996:2f) for, at tillidsbegrebet med Luhmanns tillidsbog i 1968 blev reintroduceret som et sociologisk analytisk interessant objekt. En interesse der øjensynligt ikke er stoppet med at blive forøget, da Lyon et al i 2012 også taler om den stigende interesse for en sociologisk bestemmelse af tillidsbegrebet.

Muligvis skyldes en del af udfordringen ved at klarlægge, præcisere og operationalisere fænomenet tillid det forhold, at tillid grammatisk kan anskues som en primitiv term (Blennberger 2009:20). En primitiv term er karakteriseret ved at være velkendt i en 'common sense' hverdagsforståelse – det er i udgangspunktet selvindlysende, hvad der med termen menes og man har en intuitiv og tilnærmelsesvis kollektiv forståelse af, hvad begrebet betegner: *"Tillid er godt", "Tillid er noget som gør noget positivt ved en relation"*[56] (Se også Deutsch 1958:265ff for denne pointe). Dermed falder begrebet i samme kategori som andre åbne og flydende begreber såsom frihed, demokrati, retfærdighed, viden, magt etc. (Möllering 2006:1).

Heraf følger; at selvom et begreb som tillid er familiært for de fleste, er det dog langt fra det samme som, at det er ligetil at definere et sådant begreb. De fleste tillidsforskere kan dog blive enige om, at tillid er mere end blot at have tiltro til, at A gør X således, at det for Y fungerer tilfredsstillende. Nogle taler i denne forbindelse om, at tilliden kan betragtes som *enten* en kognitiv *eller* en ikke-kognitiv proces, hvilket vil sige: *"to assert that A trusts B cognitively is to assert something of the form A believes or expects B will do X in situation S. Noncognitive trust is composed of attitudes of certain sorts, period. To assert that A trusts B noncognitively is to assert something of the form A's attitude (affect, noncognitive*

[56] Omvendt vil mistillid så være "dårligt" eller "gøre noget negativt ved en given relation".

dispotion) toward B is X. That is, it is to assert that A's attitude is trustful of (or trusting with) B" (Becker 1996:44f). I forhold til de kognitive tillidsindstillinger behandles de som strategiske valg, hvorved tillid kommer til at handle om opfattelse af risiko, hvorimod de ikke-kognitive aspekter behandles som opfattelser af motivationer, handlinger, følelser, mv. (Becker 1996:44ff). I stil hermed udfolder Lewis og Weigert deres tillidsforståelse som en distinktion mellem: 1) kognitive processer (der tillader en distinktion mellem tillidsværdige og ikke-tillidsværdige (-vækkende) personer), 2) følelsesmæssige processer (som karakteriserer de affektive bånd, der opstår når mennesker, grupper eller andet mødes) og 3) behaveouristiske processer (der knyttes til de handlinger, der støtter op om tillidsytringerne).

De 3 analytisk adskilte processer foldes ifølge Lewis og Weigert ud i et komplekst samspil i sociale relationer (Lewis & Weigert 1985:969), hvorfor de definerer tillidsbegrebet som værende et overvejende socialt fænomen, om end man ikke kan afgrænse sig fra psykologiske aspekter af tillidsindstillingerne. Lewis og Weigert tager udgangspunkt i Luhmanns tillidsbegreb, der netop også skræver over disse tre processer, hvorfor jeg vil vente med at udfolde dem yderligere.

En anden forklaring på tillidens uklare egenskaber er, at der som Grimen (2009:23) påpeger, tilsyneladende eksisterer en definitionsoverflod i debatterne om tillid. Denne pointe illustreres gennem dette kapitel, hvor jeg med udgangspunkt i Grosse (2007), Mistal (1996), Lyon et al (2012) og Möllering (2001) demonstrerer, hvorledes tillidsbegrebet indpasses og bestemmes i denne overflod af definitionsrammer.

Som plejefamilieciteringen ovenfor peger på, involverer tillid elementer af usikkerhed og risiko, hvor den potentielle skade ved at vise tillid er større end den potentielle fordel ved tillidsrelationen. Lige netop dette karakteristika synes centralt i definitionen af tillidsbegrebet (Deutsch 1958, Luhmann 1988, 2005, Lagerspetz 1996, Thyssen 2001). I plejefamilieeksemplet er risikoen naturligvis, at plejefamilien er inkompetent til at passe på barnet, hvorfor den ultimative potentielle risiko er barnets død.[57] Derved overgår denne risiko den potentielle fordel for forældrene ved at overlade deres barn til plejefamilien; at familien får tid til at fungere hensigtsmæssigt og for barnet/den unge ved at havne i en potentiel god familie. Ordet *potentiel* referer til, at fuldstændig viden om udfaldet af at engagere sig i en tillidsrelation ikke er en mulighed. Dermed er en fuldstændig rationel indstilling til tillidshandlinger, der er baseret på komplette analyser

[57] Mindre kan dog også gøre det: Mistrivsel, manglende tryghed, usundhed mv.

af mulige udfald af éns handlinger, ikke tilgængelig[58]. Möllering taler her med reference til Georg Simmels tillidsbegreb om *'suspension'* eller *'leap of faith'* som de(t) element(er), der skaber sammenhængen mellem fortolkning (trust base) og forventning (expectation of outcome) (Möllering 2001:404 – se også Möllering 2006)[59]. Hvis man havde fuldstændig viden om en situation, ville der ikke være tale om en tillidsrelation, da man i så fald ville kunne veje fordele og ulemper op og herefter træffe en fuldstændigt oplyst beslutning om at indgå i en relation eller ej. Det betyder også, at tillidsbegrebet er vældigt dynamisk, da det involverer et tæt samspil mellem viden og risiko, der igen er koblet tæt sammen med følelser, kognitive evner og handlinger. Denne måde at forstå tillid på giver bedre indsigter, end hvis man begrebsliggjorde tillid statisk som om, at tillid *enten* er der *eller* ikke er til stede i en given situation (se også kapitel 5).

Termen *potentiel* involverer dermed også et subjektivt element, hvor det er éns egen opfattelse af den potentielle risiko, der definerer den ultimative (erkendelige) risiko. Regler, forordninger og kendskab til tidligere og lignende situationer er med til at indramme fundamentet for tillidens udfoldelse (Luhmann 1988). Socialarbejderen, der skal visitere barnet eller den unge til plejefamilien, kan i eksemplet have været i kontakt med den samme plejefamilie ved tidligere lejligheder og har derfor grund til at vise tillid til, at plejefamilien gør arbejdet som forventet. Problemet er imidlertid, at valget beror på induktive erfaringer (Simmel i Wollf 1950), som ikke giver absolut garanti for samme udfald ved nye engagementer. Plejefamilien kan vælge at honorere forældrenes tillid ved at være en god plejefamilie, hvorved muligheden for at få samme arbejdsopgave i fremtiden øges. Omvendt kan plejefamilien principielt have motiver til at gøre barnet ondt og derved ikke honorere socialarbejderens tillid, eller 'bare' have en 'dårlig dag'. I disse tilfælde er ord, regler og kurser ikke tilstrækkelige. Sådanne foranstaltninger kan ikke afsløre ond vilje. Såfremt noget går galt, må socialarbejderen, der har formidlet foranstaltningen eller kontakten til plejefamilien, leve med den dårlige sag. Og det er netop dette spændingsfelt, der gør tillid til et interessant fænomen: sammenhængen mellem den tillidsydendes og den tillidsmodtagendes handlinger og forventningsstrukturer.

---

[58] Dette får Möllering til at advokere for en bevægelse væk fra en positivistisk forståelse af tillidens dynamikker til et mere fortolkende hermenutisk regime (Möllering 2001:404). At Möllering så kraftigt advokerer for denne bevægelse skyldes formentligt, at han er organisationsteoretisk skolet og primært studerer tillid inden for den økonomisk- og politologiskorienterede tillidsgenre. Disse genrer synes at være mere realistisk/rationalistisk orienterede, end de mere sociolgiske og socialvidenskabeligt orienterede tillidsgenrer.

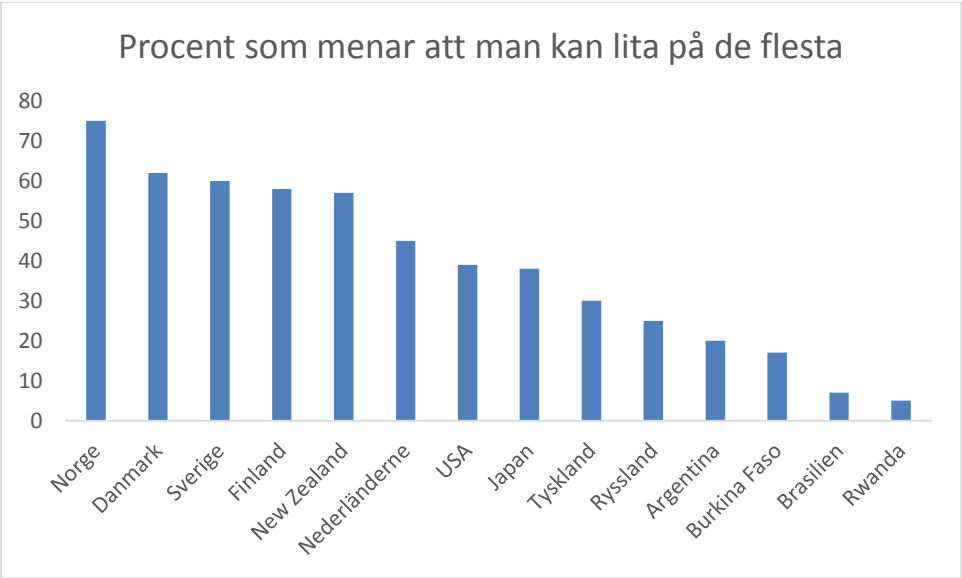
[59] Ofte billedliggøres tillidsdispositionen som et spring ud over et afgrundsdybt hul, hvor 'landingszonen' er omgærdet af en tæt tåge, hvilket illustrerer, at man ikke ved, hvor man lander ved sit tillidsspring.

Begges handlinger er afhængige af den andens og derfor er tillid et gensidigt socialt forpligtende fænomen (Se også Baier 1986, Möllering 2006, Baraldi & Farini 2013). Situationen gøres yderligere kompleks af, at forældrene i plejefamilieeksemplet ikke nødvendigvis har et valg. Forældrene kan stå i valget mellem at godtage beslutningen om, at deres barn skal i plejefamilie eller imødese en ufrivillig plejefamilieanbringelse. I denne beslutningsmatrix er drivkraften ikke tillid, men derimod mistillid, og den er faciliteret af en magtasymmetrisk mediator – socialarbejderen[60], hvis opgave her gøres yderligere kompleks af de potentielt negative tillidsindstillinger.

Tillid i et makrostrukturelt perspektiv

En anden måde at gå til tillidsbegrebet på er via et mere makrostrukturelt orienteret perspektiv. Her kan man tale om tillid i forhold til, at man kan spørge andre om vej eller, når man beder andre om at se efter ens bagage mens man er på toiletttet (Baier 1986:234, Grimen 2009:9-23). Her taler man om 'høj' eller 'lav' generaliseret tillid i samfundet, hvorved man som oftest refererer tilbage til det lidet præcise begreb 'sammenhængskraft', herunder civilsamfundets frivillige organisationers, eller de institutionelle aktørers betydning for tillidsdannelser (se eksempelvis Putnam 2000 eller Rothstein 2003). Inden for denne makrostrukturelle tilgang søges også forklaringer på, hvordan forhold mellem stærke/svage stater, institutionel tillid/mistillid og interpersonlig tillid (sam)varierer og spiller sammen (Khodyakov 2007, Fukuyama 1999, Trägård 2009a, 2009b). Ved sådanne tillidsmålinger forsøger man at vurdere 'graden' af tillid i samfundet. 'World Values Survey' er et eksempel på nogle, der producerer sådanne målinger af den 'generelle tillid' i samfundet. I sådanne undersøgelser ligger der typisk et rationalistisk eller realistisk videnskabsideal til grund for korrelationen af tillidsindstillingerne i samfundet. Det kommer der typisk følgende figur (figur 4) ud af:

[60] Som beskrevet i den indledende del af afhandlingen, deler jeg i lighed med Nissen (2007) perspektivet om, at magtrelationer mellem borgere og socialarbejdere ikke nødvendigvis fører til passivitet og resignation, men i stedet kan betragtes produktivt (Nissen et al 2007:13). Den asymmetriske magt kan således også også i tilfælde af mistillid kan føre til produktive løsninger. Eksempelvis, hvis den unge er i loyalitetskonflikter mellem forældrenes ønsker og eget behov. Her kan den asymmetriske magtdistribution komme den unge til gode, såfremt socialarbejderen lurer denne problemstilling.



Figur 4 Tillit i olika länder. Denne er hentet fra Trägård (2009b:12 – min egen tegning).

Sådanne figurer, der viser tillidsmålinger på national niveau, er typisk blevet konstrueret ud fra generaliserede og let-komparative spørgsmål såsom: *"Generally Speaking, would you say that most people can be trusted, or that you can't be too careful in dealing with people?"* (Ermisch et al 2009:750). Spørgsmålet er imidlertid om sådanne studier overhovedet kan anvendes til at bestemme graden af tillid i et samfund, herunder at relativere det enkelte lands generelle tillidsindstilling til andre lande. Øjensynligt anvendes sådanne undersøgelser i stigende grad af samfundsforskere, når de skal måle eller udtale sig om graden af sammenhængskraft i samfundet. Jeg vil imidlertid stille spørgsmålstegn ved sådanne analysers forklaringsværdi, idet det er umådeligt svært at sammenligne kulturelle kontekstmæssige aspekter af, hvorledes man opfatter generaliserede spørgsmål. Dette gør sig gældende uanset, om det er på tværs af stat, men også internt i den enkelte stat, hvor regionale forskelle potentielt også har betydning for den 'generelle tillidsindstilling' i samfundet. Jeg vil samtidigt stille spørgsmålstegn ved muligheden af, at gøre tillidsindstillinger til tal, hvis validitet er et spørgsmål om statistisk signifikansniveau. Det ligger imidlertid uden for afhandlingens problemfelt at gå i dybden med disse målingsproblematikker. I sådanne forbindelser refereres endvidere også ofte til 'social kapital' som en del af tilliden, hvor Putnams 'Bowling Alone' synes at være en hyppig reference (Putnam 2000)[61].

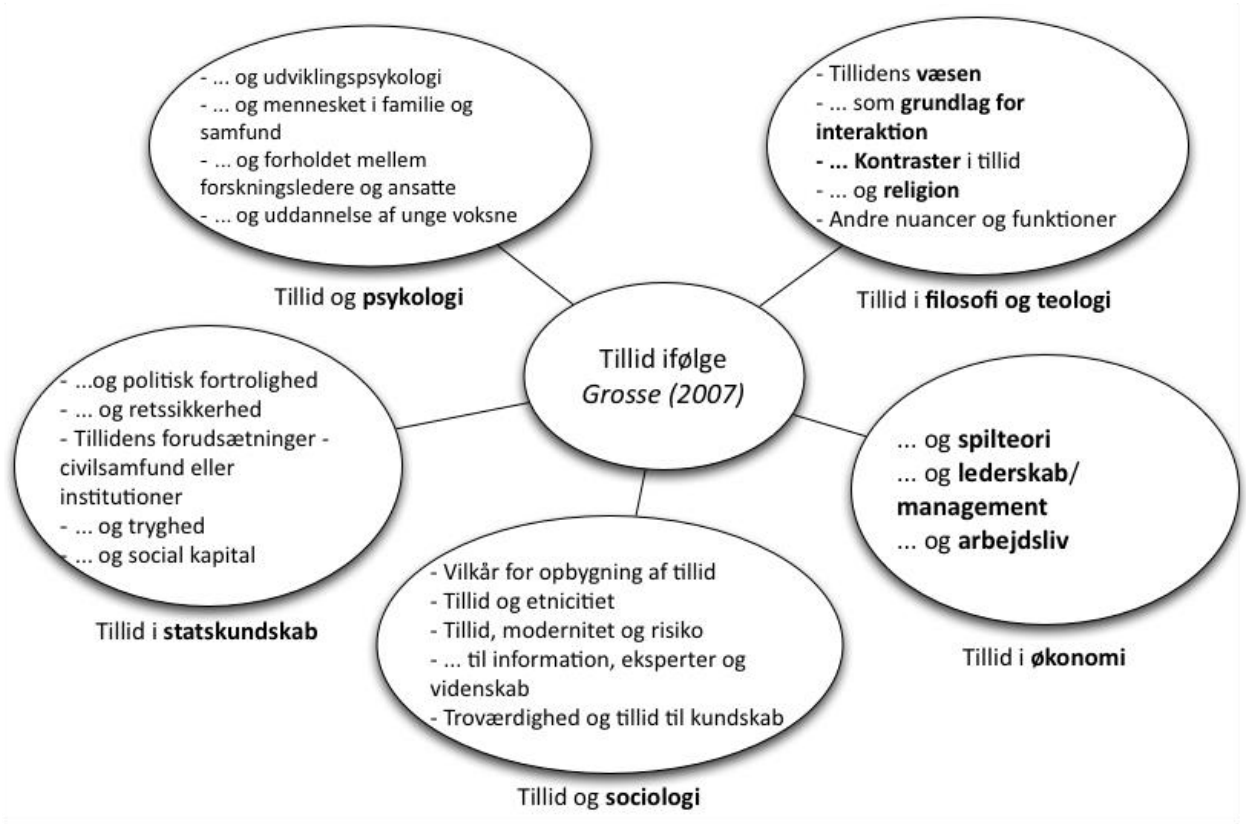
Således udstyret med nogle indledende betragtninger om tillidsbegrebet sætter kapitlet nu fokus på nogle mere overordnede betragtninger om tillidsbegrebets operationalisering og anvendelse. Som nævnt er der øjensynligt flere måder at konceptualisere

[61] Se dog også Thygesen et al (2008) og Fukuyama (1999) for samme pointer.

tillidsbegrebet på, hvilket kommer særligt til udtryk, når man ser på andre oversigter over tillidsbegrebets indholdsmæssige karakteristika. Uden at kunne yde retfærdighed til de mange timer, der er lagt i de respektive forfatteres litteraturstudier og den dybde, hvormed de forskellige konceptualiseringer af tillid i de forskellige bøger præsenteres i, vil jeg på de næstfølgende sider give et overblik over konceptualiseringen af tillid, som den kommer til udtryk i en række centrale review over tillidsbegrebet.

Tillid og fagdiscipliner

Julia Grosse går i sit review 'Nordisk tillitsforskning' (2007[62]) systematisk til værks ved at lægge fagdiscipliner ned over tillidsbegrebet og forsøger herigennem at demonstrere, hvorledes tillidsbegrebet optræder i den nordiske tillidsforskning.



Grosses nordiske skæring af litteraturstudiet om tillid fører i første omgang til en identifikation af fire centrale nordiske tillidsværker: Stevrin (1998) 'Tillitskrisen', Aronsson

[62] Jeg refererer her til Grosse 2007, da det er her hendes litteraturstudie af nordisk tillidsforskning først præsenteres. Grosse har også præsenteret litteraturstudiet i 2009, hvilket jeg refererer til tidligere i dette kapitel. Forskellen i referencer er her valgt, da 2007-publikationen har flere detaljer i præsentationerne af de forskellige tillidskategorier end i 2009 versionen samt uddybende metodiske overvejelser omkring skæringen af litteraturstudiet. Omvendt indeholder 2009 publikationen flere indledende og konkluderende betragtninger omkring kompleksiteten af tillid, hvorfor jeg refererer til denne i første del af dette kapitel.

& Karlsson (eds.) (2001) 'Tillitens ansikten', Bordum & Wenneberg (eds) (2001) 'Det handler om tillid' og Rothstein (2003) 'Sociala fällor och tillitens problem'. Grosse kategoriserer disse fire bøger som dem, der mest udtalt behandler tillidsbegrebet som den centrale analysegenstand. Dertil identificerer Grosse en lang række bøger, artikler mv. som også behandler (mis)tillidsaspekter, men som ikke gør tillidsbegrebet centralt for den respektive tekst (Grosse 2007:9f). Ser man på litteraturstudiet med et dansk perspektiv har Grosse 18 danskorienterede publikationer med i sin litteraturliste (ud af 115 publikationer), hvilket må betegnes som sparsomt. Lægges dertil, at 16 ud af de 18 danske publikationer kommer fra antologien 'Det handler om tillid' (2001) redigeret af Bordum & Wenneberg (og i hvert fald 8 ud af de 16 publikationer stammer fra forskere, der på tidspunktet for Grosses review var forankret på CBS i København), synes det danske tillidsforskningsfelt at være stærkt underrepræsenteret i litteraturstudiet. Omvendt kunne underrepræsentationen tyde på, at tillidsforskningen ikke er synderligt udbredt i en dansk kontekst, om end CBS og særligt Institut for Ledelse, Filosofi og Politik har en central plads i den danske samfundsvidenskabelige/sociologisk orienterede tillidsforskning. Dette understøtter de indledende betragtninger i, at tillidsforskningsfeltet i Danmark overvejende er centreret omkring CBS/LPF og på RUC på CBIT.

Grosse bygger som sagt sit litteraturstudie op omkring identifikationen af den nordiske tillidsforskning. Denne kategoriserer hun efterfølgende under en række fag som traditionelt residerer under egne faggrænser. Inden for hver underkategori opstilles endvidere en række underkategorier, hvor tillid konceptualiseres i forhold til/sammen med en række andre begreber.

'Tillid i filosofi og teologi' i forhold til tillidens væsen undersøges ifølge Grosse ud fra en art generaliseret forståelse (Uslaner 2002) af, hvordan tillid enten kan forstås med Løgstrup (Løgstrup 1992) som en grundlæggende egenskab (etisk fordring) hos mennesket på lige fod med kærlighed og fortrolighed[63] (Grosse 2007:17), eller som med Luhmann (1968) eller Knudsen (2001), der forstår tillid som både indeholdende tryghed og risiko og at det kan opfattes tvetydigt som både genkendelse og forventning på én og samme tid (Grosse 2007:17). I forbindelse med udfoldelsen af Luhmanns tillidsbegreb kommer jeg nærmere ind på betydningen af forskellen mellem genkendelse og forventningen for de tillidsdispositioner, man vælger. Lidt i samme stil demonstrerer Grosse, hvorledes tilliden inden for filosofi og teologi forstås som grundlaget for

[63] Og som sådan i et religiøst perspektiv fortolkes som værende forudgivet mennesket. I et sociologisk perspektiv må dette i bedste fald forstås som en konstrueret forståelse af, hvorledes tillid optræder mellem mennesker.

interaktion. Her forstås tillid som det, der gør, at man accepterer risikabel kommunikation (Thyssen 2001)[64] – på samme måde opfattes kommunikation og 'oprigtige samtaler' som grundlaget for, at tilliden kan udvikle sig (Rothstein 2003). Endeligt opfattes tilliden som et af de elementer, der skaber sammenhold i samfundet[65]. Jeg vil i forbindelse med de øvrige litteraturstudier komme nærmere ind på dette aspekt af tilliden.

Inden for statskundskaben/politologien finder Grosse, at tillid primært undersøges i forhold til vælgertillid/tillid til dem, som er folkevalgte og videre derfra til at forstå befolkningens tillid til statens institutioner (Denters 2002/2003[66], Borre 2005). I denne optik knyttes begreber som integritet, responsitivtet og kompetencer til tillidsbegrebet (Grosse 2007:25ff). Inden for denne fagtradition undersøges ifølge Grosse også tillidens betydning for retssikkerhed og lovlydighed. Heri er der særligt fokus på borgernes tilfredshed med statsmagtens repræsentanter for de forskellige institutioner i samfundet. Spilteori og spilteoretiske perspektiver på tillidens udfoldelse og betydning for udfald af hændelser identificerer Grosse også som et centralt emne inden for tillidsforskningen i statskundskaben (Grosse 2007:29). Her er der et særligt fokus på, hvorledes man kan forklare velfærdsstatens opståen og bevarelse (herunder også tryghed, social kapital og diskussioner af svage/stærke bindinger). Her synes Rothstien (2001) at være en central nordisk forfatter.

Grosse identificerer 'Tillid i sociologien' som en selvstændig kategori. Det kan hævdes, at der synes at være overlap til statskundskabskategorien – i hvert fald i forhold til de forfattere, der præsenteres under de respektive kategorier. Men der synes alligevel at kunne identificeres forskelle i de genstandsfelter, der indregnes under hver kategori. Inden for den sociologiske kategori lægger Grosse ud med at identificere *vilkår for tillidens genese* (Grosse 2007:35). Med udgangspunkt i Halvorsen (2003) identificerer Grosse to overordnede måder at konceptualisere tillidens genese på – enten via et læringsperspektiv, hvor tillid læres i takt med opbyggelsen af sociale relationers udvikling (Hardin 2002 og Uslaner 2002) eller via et socialiseringsperpektiv, hvor tillid tjener til at regulere de sociale mønstre og interaktioner. Dertil identificerer Grosse en myriade af forskellige andre begreber, som tillid i sociologien beskæftiger sig med; forbrug

[64] Thyssen diskuterer således, hvordan man kan forstå tillid som en art teknologi, der primært har en symbolsk funktion ved, at tillid kan erstatte en mere oplyst beslutning eller forventning til et udfald (Grosse 2007:22).

[65] Grosse refererer her til en 'Jensen 2001' – men den fremgår desværre ikke af litteraturlisten, hvorfor den ikke er skrevet ind her. Konceptualiseringen minder dog her om Putnams sociale kapital, herunder distinktionen mellem brobyggende og afgrænsende social kapital.

[66] Grosse refererer her til Denters 2003. Jeg referer her til 2002, da jeg ikke har været i stand til at lokalisere 2003 referencen.

(eksempelvis tillid og social kapitals betydning for forbrugsmønstre), etnicitet (fokus på sammenhængene mellem høj/lav tillid i samfundet og hvorledes man forholder sig til multietniske samfund), modernitet og risiko (hvor der er fokus på sammenhænge mellem tillidsstrukturer i samfundet og de risikoopfattelser, der følger heraf) og endeligt en diskussion af tillid til information, ekspertviden og kundskab (hvor man kan se et fokus på, hvorledes man har tillid til forskellige typer af viden, hvem der er afsendere og graden af uddannelsesniveau i det pågældende samfund).

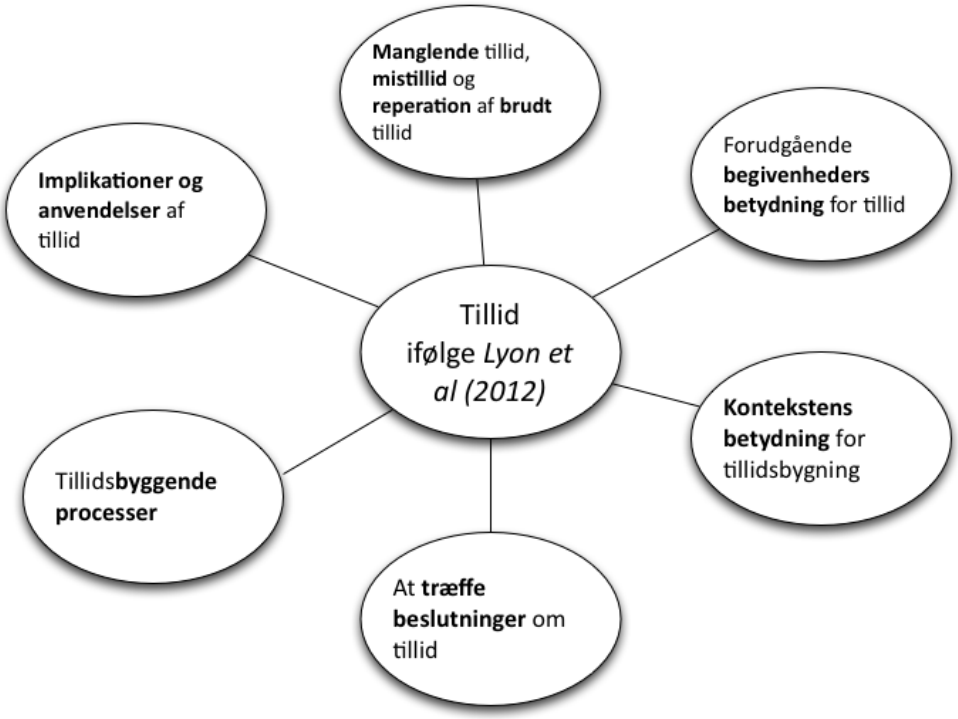
I forhold til det økonomiske felt identificerer Grosse et særligt fokus på spilteori, hvor tillid knyttes/relateres til rationalitet, kommunkation, samarbejde, reciprocitet, altruisme eller egoisme (Grosse 2007:43f). Endvidere fokuseres på tillidens betydning i lederskab og styring af virksomheder, herunder arbejdslivet. I denne sidste kategori opregnes således en række andre begreber såsom magt, kontrol samt ledelsens 'livsverdenskompetence' i stil med Habermas' livsverdensbegreb i forhold til medarbejdernes trivsel og interessesfælleskaber.

Endeligt definerer Grosse tilliden i forhold til det psykologiske felt. Der lægges særligt vægt på tillidens betydning for den måde, hvorpå individer udvikler sig på fra barndommen og frem (tillid til andre samt selvtillid), herunder begrebet 'basal tillid' (Lund 2001), der handler om betydningen af at opbygge et basalt tillidsberedskab tidligt i barndommen. Jeg kommer nærmere ind på den basale tillid (basic trust) senere. Det gør jeg både i forhold til Giddens tillidsbegreb, som er en del af hans modernitetsanalyse og ikke mindst i forhold til den måde Luhmann diskuterer individets muligheder for at tillære tillidsrelationer i livet efter barndommen. Dette sættes også i relation til; de tillidserfaringer, det enkelte individ via intime relationer til sine forældre har gjort sig i barndommen, tillidens betydning i forhold til familierelationer (ægteskab) samt basal tillids betydning i forhold til det man kan kalde for 'individet i samfundet' (en sammenvævning af selvtillid, tillid til andre og tillid til systemer (Jerkeby 2001), hvor man opnår tillid til de tre forhold spiller sammen i komplekse individbaserede strukturer.

Når man ser på Grosses kategorier må man stille spørgsmålstegn ved, om det reelt er muligt at identificere fagafgrænsede tillidstilgange. Imidlertid fungerer opdelingen i forskellige fagdiscipliner ganske godt som illustration af, hvorledes vægtlægningen af tilliden udføres forskelligt afhængigt af fagdisciplin. Endeligt viser gennemgangen, at tilliden kan begribes på et utal af måder. Som jeg vil vise i de næste gennemgange af Misztals og Lyon et als forskellige tillidsreview, er de retninger Grosse identificerer dog kun et meget lille udsnit af de mange tillidsforståelser.

Tillid på tværs af fagdiscipliner

Lyon et al (2012) og Misztal (1996) tager i deres respektive tillidsreview udgangspunkt i en række koncepter, hvorom tillid synes at kunne udfoldes. Lyon (et al) ser på seks forskellige koncepter:



Lyon (et al) (2012) identificerer seks tillidsbegrebsliggørelser inden for tillidsforskningen. Disse seks begrebsliggørelser er illustreret ovenfor. Om end der tages udgangspunkt i 'organisationsforskning' bredes gennemgangen ud til flere felter, herunder psykologiske, sociologiske og socialvidenskabelige felter.

Hvad angår 'forudgående begivenheders betydninger' for tillidsdispositioner, refereres til Mayer et al (1995), der foreslår, at tillidsindstillinger kan blive forudsagt på baggrund af forskellige faktorer såsom mulighed, relative fordele og integritet. Herigennem fokuseres på forskelle mellem tillidsværdighed, tilbøjeligheder til at være tillidsindstillet og tillidsindikerende agens (Lyon et al 2012:4). De tillidsbyggende processer bliver begrebsliggjort både ud fra laboratoriebaserede eksperimenter og feltbaserede praksiserfaringer, hvor man har fokus på afhængighedsrelationer både i forhold til interpersonelle relationer, i forhold til relationer mellem organisationer ligesom det kan være mellem personer og organisationer (Lyon et al 2012:4f). I stil med det sidste identificeres tillidsforskning, der omhandler 'kontekstens betydning for tillidskonstruktionen'. Her lægges vægt på den specifikke organisatoriske kulturs

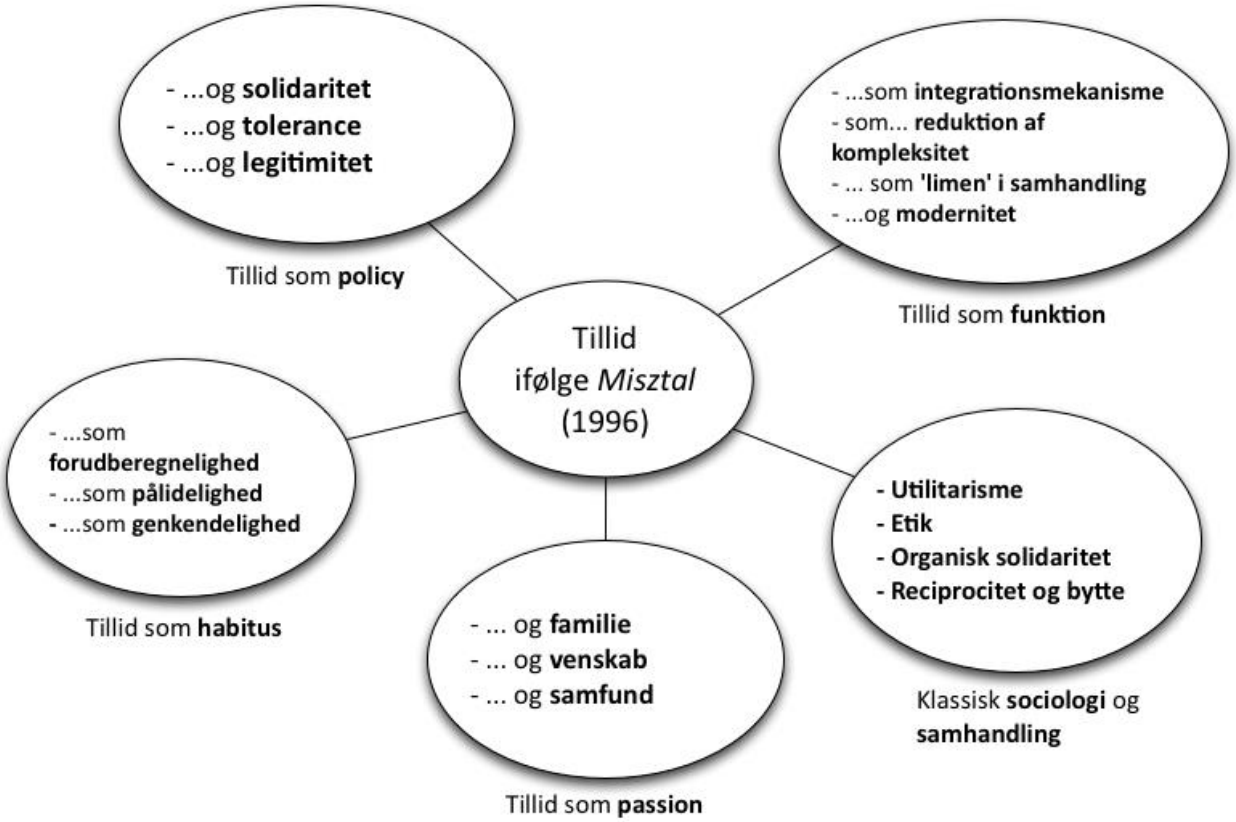
betydning for, hvorledes tillidsrelationer opbygges, vedligeholdes og forskydes indadtil i organisationen (se eksempelvis Granovetter 1985).

Dernæst ses på beslutningsprocesser, der leder op til tillid eller beslutningsprocesser i tillid. Disse linkes sammen med den første begrebsliggørelse om forudgående begivenheders betydning for tillidsvalg. Inden for denne begrebsdannelse fokuseres særligt på rational choice teori, tillidsberegninger, rutinens, vanens eller intuitionenes betydning for tillidsvalg. Hertil fokuseres også på, hvorledes kontrakter, sociale bindinger, interesser og relative fordele influerer på tillidsdispositionen (Lyon et al 2012:5).

Den femte begrebsliggørelse handler om implikationer af at anvende tillid. Særligt er der fokus på, hvilke resultater det giver for en organisation eller individ at vælge tillid til eller fra, hvilket selvsagt er et stort forskningsfelt inden for økonomien. Herunder kan tilliden undersøges ud fra forskellige samfundsmæssige skala (mikro, meso, makro) (Se eksempelvis Backmann & Zaheer 2006, Nooteboom 2002). Den sidste forskningsmæssige interesse findes i forhold til mistillid eller manglende tillid. Her fokuseres eksempelvis på, hvorledes tillid kan blive undermineret, hvis det ikke anvendes eller hvis det anvendes forkert (Se eksempelvis Blumbjerg, Pieró & Roe 2012).[67]

Breder man perspektivet endnu mere ud kan man med Misztal (1996) identificere endnu flere tillidsbegrebsliggørelser.

[67] Jeg vender i analysen tilbage til særligt denne pointe, da den også handler om, hvorvidt man har det mentale frirum til at anvende tillid refleksivt og forsigtigt i det sociale arbejde.



Misztal tager en bred indgangsvinkel til tillidsbegrebet og bruger indlendningen på at identificere tillidsbegrebet i så forskellige sfærer som: tillid som begrænset gode, tillid i forhold til arbejdsdeling, tillid i forhold til delingen mellem marked og stat, tillid i forhold til social forandring, tillid og risiko, tillid og civilsamfundet, personlig-generaliseret tillid, surveyundersøgelser og mange andre (Misztal 1996:1-32).

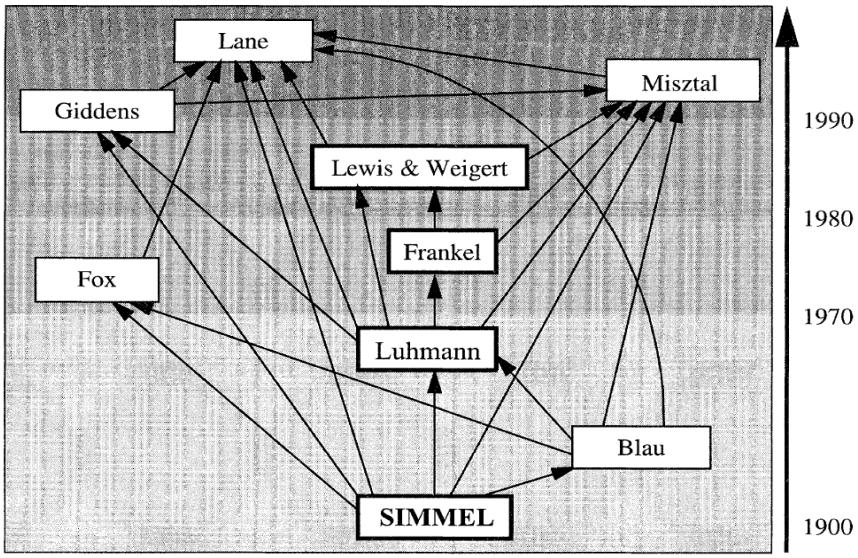
Dernæst gennemgår Misztal på omfattende (næsten 300 sider) og overbevisende vis, hvorledes tillidsbegrebet optræder i mange forskellige former, med forskellig funktion, eller formål alt efter, hvorvidt man anskuer tillidsbegrebet makrostrukturelt, på institutionelt niveau eller mikrosociologisk. Det er ikke meningsfuldt at påbegynde en lang opremsning af, hvorledes tilliden kommer til udtryk hos de forskellige forfattere og på de forskellige skala, da referencelisten hos Misztal er ganske omfattende, ligesom hendes beskrivelser af de enkelte tillidstilgange udfoldes over 5-10 sider pr. teoretiker. Det vil derfor være et studie i sig selv, at opremse alle disse tillidsforståelser i en meningsfuld form. Imidlertid er dette ej heller intentionen med at henvise til Misztal. Pointen er at demonstrere, hvorledes tillidsbegrebet sådan set er ganske velrepræsenteret i ganske mange forskningsmæssige retninger og traditioner, hvorfor, der ikke er nogen 'undskyldning' for, at børne- og ungeforskere ikke tager tillidsbegrebet mere alvorligt, end tilfældet er. Den sidste pointe viser jeg, når jeg folder mit eget review af tillidsforskningen

på feltet ud. Således konceptualiserer Misztal tillidsbegrebet ind i så forskellige rammer som; hvorledes klassiske sociologer som eksempelvis Durkheim, Weber, Tönnies og Simmel så tilliden som et element i, hvorledes samfund eksisterer, hvorledes tillid optræder funktionelt i sociale relationer, hvilket kan genfindes hos Luhmann, Parsons, Coleman, Elster, Giddens mfl, samt tilliden som vane, følelser, politik i enten sociale relationer, i intime personlige relationer, eller i forhold til individets agens i og i forhold til samfundet.

På sporet af tillid i en historisk kontekst

En fundamentalt anderledes måde at anskue tillidsbegrebets genese i sociologien på kan identificeres i Guido Möllerings artikel "The Nature of Trust: From Georg Simmel to a Theory of Expectation, Interpretation and Suspension" (2001), hvor Möllering tager udgangspunkt i de få – men yderst indflydelsesrige passager om tillid, som Simmel skrev. Herfra sporer Möllering elementerne fra Simmel hos mere moderne teoretikere såsom Luhmann, Giddens, Putnam etc.

Möllering opstiller følgende figur 5:



Figur 5 Simmels betydning for udvalgte sociologer Möllering 2001:408

Når jeg her bruger et par sider på at ridse Simmels tillidsbegreb op, er det af flere grunde: for det første vil jeg vise, hvorledes Simmel, på disse få passager, får opremset en stor del af de centrale problematikker som mere moderne tillidsforskere adresserer på forskellig vis. Dertil er det for at illustrere en pointe om, at tillid ikke er en ren rationel kalkulering, ej heller et naivt blindt (eksistensialistisk) spring ud i tilliden. Denne pointe bliver relevant, når jeg har udfoldet Luhmanns tillidsbegreb som primært teoretisk begreb.

Pointen hos Möllering er, at der ved tillidsbegrebet hos Simmel kan identificeres en række karakteristika, som stort set alle tillidsforskere på den ene eller anden måde trækker på og forholder sig til. De tre elementer hos Simmel er ifølge Möllering delt op I to sammenhængende elementer og suppleret af et tredje: *"(…) the first two sources of trust in Simmel's work (1990:179 and 1950:318-20) are closely connected conceptually and, ultimately, consisting in seeing the concept of trust as a thread spun of weak inductive knowledge and faith. The thirds source (1950:347-8) adds some further ideas, in particular on reciprocity and moral obligation"* (Möllering 2001:407 – mine understregninger).

Går man lidt mere i dybden med Simmels måde at begribe tillidsbegrebet på, vil man se, at Simmel rent faktisk ikke skriver særligt meget om tillid som sådan. Möllering identificerer tre passager i Simmels værker[68], som har med tillid at gøre:

Første passage identificerer Möllering (2001) i *"Philosophie des Geldes"*, hvor Simmel, ifølge Måollering taler om overgangen til kreditsystemer fra det traditionelle pengesystem. Her anvender Möllering Simmels eksempel på induktiv viden, hvor en landmand sælger sine (forventede) afgrøders afkast til en handlende, der forventer, at varerne vil være eftertragtede. Her skriver Simmel, at tillid er mere end bare svag induktiv viden. Möllering pointerer Simmels 'besvær' med at beskrive, hvad det er, der sætter handelsmanden i stand til at købe landmandens varer. Svaret er ifølge Möllering (og dermed Simmel) et yderligere element af *"socio-psychological quasi-religious faith to trust"* (Möllering 2001:405), som kan variere i form og intensitet.

Det næste element hos Simmel er 'fortrolighed'. Simmel anvender her interessegruppen som eksempel, hvor man har mindre og mindre behov for personligt kendskab til enkeltindividers handlinger og i stedet kan forlade sig på fortrolighed omkring gruppens samlede handlinger (Möllering 2001:406). Pointen er her, at fortrolighed ligger imellem komplet viden om en persons handlinger og ingen viden overhovedet. Hvis et af de to ekstremer var tilfældet, ville der ikke være behov for tillid. Imidlertid er dette ikke tilfældet, hvorfor Simmel forsøger at forklare det 'ekstra element', som tillidens synes at bero på:

> "There is, to be sure, also another type of confidence. (…) This type is called *faith* of one man in another. It belongs in the category of religious faith. Just as nobody

[68] Ved en hurtig skimlæsning af Simmels værker (Exchange (1907) (som er fra Philosophie des Geldes og printet i Levine (1971)) og The secret Society (i Wolff (ed.) 1950)), synes tillidsbegrebet ikke at være repræsenteret yderligere, hvorfor Möllerings læsning synes at være korrekt. Her skal det dog noteres, at Möllering er tysker, hvorfor han har adgang til en større mængde af værker på originalsproget end undertegnede.

> has believed in God on the basis of any 'proof' of the existence of God", since on the contrary, these proof are *post-festum* justifications or intellectual mirrors (…) In an entirely pure form, detached from any empirical consideration, this state of faith probably exists only within religion (…) On the other hand, even in the social forms of confidence, no matter how exactly and intellectually grounded they may appear to be, there may be some additional affective, even mysterical 'faith' of man in man. Perhaps what has been characterized here is a fundamental category of human conduct, which goes back to the metaphysical sense of our relationships and which is realized in a merely empirical, accidental, fragmentary manner by the conscious and particular reasons for confidence." (Simmel citeret I Wolff: 1950:318).

På denne måde kombineres en induktiv viden med et 'alternativt element', som Simmel betegner som en art tro, der minder om den måde man kan konceptualisere religiøs tro på.

Den tredje passage som Möllering identificerer hos Simmel handler om gensidighed. Hvor de to første elementer er individuelt baserede (fortrolighed og opfattelse af induktiv viden, der ifølge Möllering primært forlader sig på individets egne vurderinger), er den tredje passage karateriseret af gensidighed eller reciprocitet. Möllering referer til, at Simmel behandler de dynamikker, som findes i hemmelige samfund *"secret societies"* (Möllering 2001:407). Det understreges, at tillid hos Simmel ikke reduceres til en kalkuleret risiko, men at der med de tre elementer fortrolighed, tro og gensidighed introduceres et moralsk anliggende om at handle tillidsværdigt. Hardin diskuterer i sit essay forskellen mellem tillid og tillidsvækkende/værdig, hvor han behandler 'tillid' som værende et ikke-moralsk anliggende og udelukkende som et produkt af rationelle forventninger. De tillidsvækkende/-værdige aspekter af tillidsbegrebet er imidlertid ladet med moralske implikationer (Hardin 1996:28ff). Der er således divergerende opfattelser af, hvorvidt (og til hvilket begreb) de moralske anliggender bør knyttes.

Tillid og de klassiske sociologer

Möllering lægger i sin artikel ud med at pointere Luhmanns betydning for den moderne tillidsforskning efter hans værk 'Tillid' (2005/[1968]), hvorfor Möllering tager fat på Luhmanns tillidsbegreb først. Möllering påpeger, at Luhmann særligt trækker på Simmels ide om at tillid ekstrapoleres fra den erfaring, som er gjort og ikke baseres ikke på en rationel kalkule af muligheder[69] og derfra til blandingen af at vide og ikke at vide

[69] Jeg vil i udfoldelsen af Luhmanns tillidsbegreb dog vise, at Luhmann gør vældigt meget ud af at tillidsbegrebet og dispositionen tillid eller mistillid *ikke* er at forveksle med håb, tro og andre religiøst ladede begreber.

(Möllering 2001:410). Frankel, som er den næste i rækkefølgen i den ovenstående figur 5, forstår tillid som det element, der træder ind, hvor der ikke er tilstrækkelig viden, hvorved referencen til Simmel synes evident. Jeg har allerede kort været inde på Lewis og Weigert, der søger at konceptualisere tillidsbegrebet socialt i stedet for udelukkende psykologisk. Lewis og Weigert introducerer, som nævnt, en række dimensioner af tillid (kognitiv- og følelsesorienteret), hvorved de trækker på Simmels forestilling om induktiv viden og tilføjer 'følelser' til tillidsbegrebet.

Den næste i rækken er Giddens tillidsbegreb, der defineres som en ontologisk sikkerhed (*basic trust*). Her trækker Giddens på særligt Eriksons begreb om basic trust (som blev til i bogen Childhood and Society (1950) og på Luhmanns forståelse af, hvorledes viden (eller 'ekspertise' Gilbert 2005:572) har en betydning for tillidsindstillinger og ikke mindst Luhmanns person-systemforståelse[70].

Eriksons' begreb om basic trust udfoldes i et udviklingpsykologisk perspektiv, hvori mennesket udvikler sig i forskellige på hinanden følgende faser (Erikson arbejder med 8 faser – som ikke skal udfoldes her). Den første fase hos Erikson er begrebsparret tillid-mistillid og det er særligt knyttet til den tillidsrelation moderen (og sekundært forældrene samlet) er i stand til at knytte til barnet. Pointen er, at hvis barnet skal gennemgå fasen tillid-mistillid, skal barnet lære at navigere mellem de to, frem for at isolere sig til den ene eller den anden. Det vil sige: *enten* tillid *eller* mistillid. Det grundlæggende element i *basic* trust handler om, at barnet lærer at have grundlæggende tro på, at moderen vil komme tilbage til barnet, hvis hun forlader det et kort øjeblik eller overlader det til andres varetagelse (dagpleje mv.). Hertil skabes der for barnet (og eftersom Erikson tænker lineært udviklingspsykolgisk – senere i voksenlivet) en grundlæggende tro på, at det er i stand til at navigere og skabe sammenhæng i de tillids- og mistillidsforventninger og – dispositioner, det møder undervejs i livet. Ved at faseopdele udviklingen gøres udviklingen irreversibel, hvilket vil sige, at hvis barnet ikke lærer denne navigation tidligt i livet, så vil det ikke kunne mestre denne tillids- mistillidsdisposition senere i livet – eller mestingen vil i bedste fald ikke være udviklet på tilsvarende vis hos 'almindelige børn og

[70] Det skal her noteres, at der er stærke diskussioner om, hvorvidt Giddens tillidsbegreb er originalt eller ej. Se eksempelvis Mortensen 2005 (forordet til Luhmanns tillidsbog). Her vil Mortensen *"tillade mig, at hævde, at substansen i Giddens' tillidsanalyse slet og ret er et ikke indrømmet lån fra Luhmann, samtidigt med at skarpheden i Luhmanns begreber forplumres."* (Mortensen 2005:9). Uden at skulle bære ved til diskussionen vil jeg, som Möllering også påpeger, pointere, at Giddens i 'The Consequenses of Modernity' (1990) refererer til den samme passage hos Simmel, som jeg tidligere har refereret til (Möllering 2001:411). Denne passage referer Luhmann ikke selv tilbage til. Uanset om den ene eller den anden skulle have forrang, lånt eller ikke lånt er pointen imidlertid, at Luhmann såvel som Giddens begge trækker på tillidspointer, man kan identificere hos Simmel, hvorfor Simmels betydning for tillidsbegrebsudredningen hos disse to (og øjensynligt andre) synes tydelig (Simmel i Wolff 1950).

unge' (Erikson 1950)[71]. Med den nye barndomsforsknings fokus på komplekse lære- og udviklingsprocesser må et sådant universelt og kausalt udviklingspsykologisk perspektiv imidlertid anfægtes kraftigt. Dertil vil en sådan kausalorienteret forståelsesramme komme til kort overfor at kunne forklare, hvorledes det alligevel lykkedes for nogle børn og unge at danne tillidsrelationer til socialarbejdere eller andre 'fremmede', imens de stadig er børn/unge eller senere i deres voksenliv (se også Grosse og Warming 2013).

Derfra bemærker Möllering lettere sarkastisk, at værker som: Gambettas 'Making and Breaking Co-operative Relations' (1988), Fukuyamas 'Trust: The Social Virtues of and the Creation of Prosperity' (1995), Kramer & Tylers 'Trust in Organizations' (1996), 'Lane & Backmanns 'Trust Within and Between Organizations' (1998), Sztompkas 'Trust: A Sociological Theory' (1999) og Zuckers 'Production of Trust' (1986) har få eller ingen referencer til Simmels tillidsbegreb (på trods af, at de "øjensynligt trækker på det") (Möllering 2001:411). Ifølge Möllering kan Simmels tillidsforståelse øjensynligt spores i en række centrale tillidsværker, hvad enten de implicit eller eksplicit refererer tilbage til eller trækker på Simmel.

Jeg vil i forbindelse med udfoldelsen af tillidsbrebet hos Luhmann præcisere betydningen af Simmels indflydelse på Luhmann i forhold til at se tillidsvalget indlejret i proces og indrammet i organisatoriske doxa. Dermed indikeres det, at valget af henholdsvis tillid eller mistillid ligeså meget er et både/og som tillidsforskningen ellers peger på 'kun' er et spørgsmål om enten/eller (både i kapitel 5 og i analysen diskuteres denne distinktion nærmere).

[71] I samme boldgade identificerer Warming (2011) en række figurer omkring måder at forstå børns udvikling på. I stil med Eriksons udviklingsforståelse identificerer Warming blandt andet tankefiguren 'det naturligt udviklende barn', hvor barnet udvikler sig lineært og hierarkisk (øgede bevidsthedsstadier, der bygger ovenpå hinanden). Warming identificerer blandt andet denne tankefigur i Børnekonventionen i passagen i artikel 12, hvor indflydelsen skal ske under hensyntagen til *"modenhed og alder"* (Warming 2011:36), der netop lægger op at voksenperspektivet har forrang, idet det forudsættes at den voksne på grund af sin alder og erfaringer ved bedre og kan overskue situationen til 'eget bedste (Warming 2011:35ff). På den anden side kan det diskuteres, om ikke parametre såsom modenhed og alder synes at være relevante i vurderingen af de udsagn som børn og unge giver – eller for så vidt voksne. Det giver næppe megen mening at spørge en 4 årig om, hvorvidt hun skal anbringes i familiepleje eller ej. Derimod kan man imidlertid godt forestille sig, at pigen kan give udtryk for, hvordan hun opfatter situationen. Problematikken ligger således i, hvorvidt socialarbejderen kan sætte sig ind i børneperspektivet og navigere mellem et voksenperspektiv og børneperspektiv. Dermed er børnesamtalen ej heller et spørgsmål om et enten voksenperspektiv eller et børneperspektiv, men derimod en bestræbelse på at indleve sig i barnets perspektiv og opfattelser (Warming 2011:18ff). Af samme grunde findes der et utal af lærebøger om 'børnesamtalen' som genstandsfelt i socialt arbejde (se eksempelvis Garbarino 1997, Bo et al 2000, Bo & Gehl 2005, Rask 2011). I analysen vil det, at det øjensynligt *er* svært at tale med børn om deres sociale sag blive berørt.

Tillidsbegrebet i børne- og ungeforskningen

Som de foregående mange siders tillidsbestemmelse peger på, er tillidsbegrebet voldsomt komplekst og rummer konnotationer til dette og hint. På denne måde spænder tillid over både teoretiske aspekter (måder at begrebsliggøre tillid på) men også empiriske aspekter, da den subjektive opfattelse af mulige risici fordeler sig (mindst) 1:1 med antallet af potentielle tillidsrelationer. Denne erkendelse har, som jeg vil vise i de næste kapitler, særlige implikationer for at forstå og begrebsliggøre *styrken* af den konkrete tillidsrelation og for muligheden for på et mere generaliserende niveau at forstå, hvilken betydning tillid har for socialarbejdernes relation til de børn og de unge, de er i kontakt med gennem deres arbejde. Enkelt kan de mange konnotationer af tillid illustreres ved, at de modeller, jeg har produceret til illustration af tillidslandskabet i andre reviews, ikke kan ordnes i homogene balancerede modeller. Komplekst kan det illustreres ved, at det som de ovenstående positioneringer af tillidsbegrebet peger på, er signifikant ved tillidsbegrebet (i hvert fald) er seksfoldigt:

- For det første synes tillidsbegrebet altid at optræde som forklaringsbegreb til et andet (overordnet) fænomen eller kategori: 'tillid som en funktion', 'tillid som social orden', 'tillid i filosofi', 'tillid i økonomi' etc. Hvad der imidlertid ikke kan identificeres i de forskellige oversigter over tillidsbegrebet er en kategori i stil med; 'tillid i børne- og ungeforskningen'/ 'tillid og børn og unge' eller 'børn og unge som objekt for tillidsperspektivet' når man graver dybere ned i de enkelte kategorier.
- For det andet synes tillidsbegrebet at involvere overvejelser omkring, hvilken samfundsmæssig skala tillidsbegrebet analyseres i forhold til (om det er et makrostrukturelt fokus, et institutionelt fokus eller om der lægges et hverdags-mikrosociologiske fokus på tilliden). Heri ligger endvidere konnotationer til overvejelser omkring, hvorvidt tillid skal undersøges som et generelt fænomen eller et partikulært fænomen samt overvejelser omkring kontekstens betydning for udsigelseskraften af undersøgelsen.
- For det tredje involverer tillidsbegrebet forskellige dimensioner. Typisk knyttes der til tillidsbegrebet forskellige dimensioner såsom: følelser, gestikker, interaktion, kommunikation, sprog mv. Disse forskellige dimensioner operationaliseres endvidere i forhold til de skalaer som tillidsbegrebet undersøges ud fra.
- For det fjerde involverer tillidsbegrebet forskellige videnskabsteoretiske positioner, hvori skala såvel som dimension/handling operationaliseres i forhold til positionen. Endvidere synes der, om end det ikke træder ligeså klart frem at være forskellige fagtraditioner på spil, som gør konceptualiseringen yderligere kompleks.

- For det femte ligger der 'rundt om' de mange forskellige konceptualiseringer af tillid også en række relaterede begreber, som alle synes at samvariere med definitionen af tillid: 'mistillid', 'tillidsvækkende', 'fortrolighed', 'familiaritet', 'håb' og 'tro/overbevisning' er alle begreber, der på den ene eller anden måde anvendes til at skærpe definitionen af (mis)tillid[72].
- For det sjette synes der at være en orientering mod, at man *enten* kan have tillid *eller* have mistillid. Der synes ikke at kunne identificeres positioner, hvor man kan forstå tillid som en blanding, hvilket er en pointe hos Perry (2012), der i sin Ph.D. afhandling undersøger tillidens karakter mellem SSP og unge i en forstad til København[73].

Selvom litteraturreviewene ovenfor peger på, at der ikke kan identificeres en kategori om tillid i forhold til børn og unge, er der, som jeg påpegede i indledningen til afhandlingen nogle bevægelser i retning af, at tillid er et centralt tema i forskningen om børns og unges møde med det sociale system. I det følgende udfoldes derefor afhandlingens primære litteraturstudie omkring afhandlingens centrale begreb: Tillid i det sociale arbejde med børn og unge i udsatte positioner.

Design af litteraturstudie

Konkret blev litteratursøgningen udført over en periode maj-september 2010[74] og blev til i søgedatabasen CSA ILLUMINA med IBSS, CSA, PAIS, Social Service Abstracts og Worldwide Political Science Abstracts tilknyttet. Fokus i søgningen er på peer review tidsskrifter med enkelte bøger som supplement.

Søgningen bestod primært af boolske kombinationer af begreberne: 'trust', 'distrust', 'mistrust', 'childhood', 'children' og 'youth' og med alle ord trunkeret på forskellig vis[75].

Som med alle andre litteraturstudier kan udvælgelseskriterierne og valget af søgemaskiner naturligvis diskuteres. Andre søgestrategier ville formentlig have givet andre resultater ligesom anvendelsen af andre søgemaskiner og afgræsningskriterier ville

[72] Blomqvist identicerer i sit litteraturstudie eksempelvis ordene: Competence, Credibility, Confidence, Faith, Hope, Loyalty, Reliance som værende hyppigt anvendte synonymer for tillid (Blomqvist: 1997:279)
[73] Perry pointerer ligeledes, at det forskningsmæssige fællesskab peger på, at tillid kan (og bør) begribes som et spørgsmål om enten/eller (Perry 2012).
[74] Umiddelbart inden indlevering af afhandlingen udførtes samme søgning (december 2014), hvilket ikke gav anledning til nævneværdige forandringer i litteraturudvalget.
[75] Når man søger på 'trust' er det ikke muligt fuldstændigt at udelukke fonde (på engelsk Trust Funds/Trusts) fra søgningen, hvilket forstyrrer antallet af søgehits en smule. Dertil er søgningen suppleret med ord som: social work, familiarity, faith. Der gives ikke nævneværdige forskelle i søgehits, når disse ord supplerer søgningen. Disse er derfor er udeladt af den kvantitative oversigt. Dog inkluderes ordene, når det konkrete litteraturstudie gennemgås, da de omkringliggende begreber synes at have en betydning for begrebsliggørelsen af tillid/mistillid i en kvalitativ forstand (se senere for uddybning af denne pointe).

have givet andre resultater. Dog må det siges, at på baggrund af de udvalgte søgemaskiners omfattende rækkevidde (antallet af journals inkluderet i den enkelte søgemaskine og den historiske rækkevidde) synes litteraturstudiet at være repræsentativt for størstedelen af nyere publikationer, der behandler tillidsbegrebet samt børn og unge i et sociologisk fokus.

Inden jeg går i detaljer med pointerne i litteraturstudiet præsenteres først en række overordnede skæringer af litteraturen. I første omgang er der blevet udført tre overordnede søgninger:

1) En søgning på 'Child*' OR 'Youth*' [CY] relaterede publikationer i hele søgemaskinen.
2) En søgning på 'Trust' OR 'Mistrust' OR 'Distrust' [TMD] relaterede publikationer i hele søgemaskinen.
3) En søgning på 'Trust' OR 'Mistrust' OR 'Distrust' AND 'Child*' OR 'Youth*' [TMDCY] publikationer i hele søgemaskinen.

Dette er gjort for at vise sammenhængene mellem børne- og ungerelaterede artikler i søgemaskinen, de (mis)tillidsrelaterede artikler i søgemaskinen og de to typer af artikler i kombination med hinanden. I forhold til den tredje søgning, hvor kombinationen af publikationer er den mest interessante for afhandlingens perspektiv er den yderligere skåret i forhold til: All fields, Title, Abstracts, Keywords og Descriptors.

Denne skelnen er gjort for at få så mangfoldigt et billede af litteraturens anvendelse af tillidsbegrebet som muligt. Titel, abstract og keywords er valgt, da de (optimalt) burde afspejle de centrale pointer i den respektive publikation. Descriptors er valgt, da det er søgemaskinernes egne betegnere for de respektive publikationernes indhold[76]. Nedenstående skema 1 viser søgeresultaterne for de enkelte søgninger og skæringer. Det skal nævnes, at de procentsatser, der står i parentes ud for 'Trust' OR 'Mistrust' OR 'Distrust' AND 'Child*' OR 'Youth*' (TMDCY) er procentberegninger for de foregående to rækker. Derved gives en indikation af, hvor stor en del TMDCY artikler udgør af henholdsvis TMD og CY artikler i forhold til den valgte skæring.

	All publication types	Journals	Peer reviewed	Books (reviewed)
Child* 'OR' Youth* (All fields)	336699	261361	193763	19033

[76] Ved samtaler med diverse fagbibliotikarer er det blevet indikeret, at 'Descriptors' formentlig er den mest konsistente betegner for publikationernes indhold, da de bliver lavet efter samme standarddefinition. At definitionerne i de enkelte søgemaskiner muligvis er mangelfulde og snævre er så bagsiden af medaljen.

Trust 'OR' Mistrust 'OR' Distrust (All fields)	38903	32616	24384	24677
Trust 'OR' Mistrust 'OR' Distrust 'AND' Child* 'OR' Youth* (All fields)	5885 (1.7%) / (15.1%)	5493 (2.1%) / (16.8%)	4610 (2.4%) / (18.9%)	105 (0.6%) / (0.4%)
Child* 'OR' Youth* (Title)	119029	83128	61570	8353
Trust 'OR' Mistrust 'OR' Distrust (Title)	7632	5388	3840	727
Trust 'OR' Mistrust 'OR' Distrust 'AND' Child* 'OR' Youth* (Title)	105 (0.09%) / (1.4%)	65 (0.08%) / (1.2%)	28 (0.04%) / (0.7%)	6 (0.07%) / (0.8%)
Child* 'OR' Youth* (Abstracts)	189174	159752	116914	8322
Trust 'OR' Mistrust 'OR' Distrust (Abstracts)	18433	15520	11219	922
Trust 'OR' Mistrust 'OR' Distrust 'AND' Child* 'OR' Youth* (Abstracts)	1347 (0.7%) / (7%)	1102 (0.6%) / (7.1%)	793 (0.7%) / (7%)	45 (0.5%) / (4%)
Child* 'OR' Youth* (Keywords)	277832	211217	151031	18307
Trust 'OR' Mistrust 'OR' Distrust (Keywords)	27115	21413	14962	2041
Trust 'OR' Mistrust 'OR' Distrust 'AND' Child* 'OR' Youth* (Keywords)	1698 (0.6%) / (6.3%)	1377 (0.7%) / (6.4%)	1008 (0.6%) / (6.7%)	69 (0.3%) / (3.4%)
Child* 'OR' Youth* (Descriptors)	160933	122998	89711	12711
Trust 'OR' Mistrust 'OR' Distrust (Descriptors)	10720	8539	6252	696
Trust 'OR' Mistrust 'OR' Distrust 'AND' Child* 'OR' Youth* (Descriptors)	204 (0.1%) / (1.9%)	160 (0.1%) / (1.9%)	134 (0.1%) / (2.1%)	3 (0.02%) / (0.4%)

Skema 1 Oversigt over tillidsartikler i børne- og ungeforskningen.

Uden at skulle gå i detaljer med alle aspekter af ovenstående skema skal få udvalgte pointer nævnes. TMDCY-delen af C*/Y* i alle felter er omkring 1,7%. Hvis man skifter TMD ud med 'Governance' gives 4251 hits (1,3%), 'Risk' giver 36794 (10,6%) hvorimod 'Welfare' giver 70123 (20,8%). Det vil sige, at om end tillid er repræsenteret i børne- og

ungeforskningen er der øjensynligt andre begreber, der forskes mere i på feltet[77]. På den anden side er TMDCY-delen af TMD publikationerne relativt høj (undtaget bøger), hvilket indikerer, at der er en del publikationer på feltet, som beskæftiger sig med tillid eller mistillid. Ligeledes er TMD godt repræsenteret i abstracts og keywords. På den anden side optræder TMD sjældent i publikationstitler, hvilket kunne indikere, at selvom en del forskere anser TMD for centrale for deres respektive publikation (jf. at begreberne optræder hyppigt i keywords og abstracts) anses tillid ikke som det centrale i den respektive publikation. Muligvis er dette grunden til, at den efterlyste kategori: 'tillid og børn og unge' ikke kan identificeres i de ovenfornævnte litteraturreview.

Imidlertid siger det ovenstående skema ikke meget om karakteren af konceptualiseringen af (mis)tillidsbegrebet inden for børne- og ungeforskningen. Jeg vil derfor se nærmere på det med rød farve fremhævede felt i skemaet. Feltet: TMDCY, Keywords, Peer Reviewed articles, hvilket giver 1008 hit. Grunden til, at dette felt udvælges er baseret på følgende antagelser:

For det første er keywordfeltet ideelt et udtryk for, at de respektive forfattere har vurderet (mis)tillidsbegrebet centralt nok i den respektive artikel til, at det skal have en plads blandt de (ofte sparsomme) nøgleord. Dernæst er valget faldet på Peer Review artikler, da de er/burde være udtryk for den højeste videnskabelige standard mulig for et givent felt. Dermed må det formodes, at de udvalgte artikler har været gennem den bedst mulige kontrol- og kommentarproces med dertil hørende høj videnskabelig kvalitet. Disse publikationer burde derfor være dem som bidrager stærkest til det videnskabelige felt.

I forsøget på at kategorisere tillidsartiklerne har jeg udarbejdet nedenstående skema 2, der er blevet til med udgangspunkt i de 6 identificerede aspekter af tillidsbegrebet ovenfor.

Eksplicit definition af TMD	Er TMD operatinaliser	Er TMD operationalise	Er TMD operationalise ret i forhold til	Er TMD relateret til en specifik	Er der konsistent anvendelse af TMD og

[77] At Governance, Risk og Welfare er ligeså definitionstunge begreber er en anden sag. Her er interessen udelukkende i forhold til en sammenligning af, hvor tit begreberne optræder i børne- og ungepublikationer.

		et i forhold til skala		ret i forhold til dimension		videnskabsteoretisk position		teoretisk vinkel		andre omkringliggende termer	
Ja	Nej	Ja	Nej	Ja	Nej	Ja	Nej	Ja	Nej	Ja	Nej
		Hvis ja – hvilke(n)		Hvis ja – hvilke(n)		Hvis ja – hvilke(n)		Hvis ja – hvilke(n)		Hvis nej – hvilke(n)	

Skema 2. Tillidsartikler – kodningsskema. Af de 1008 artikler er 252 artikler blevet kodet, hvilket svarer til 25% af tillidsartiklerne.

Måden hvorpå artiklerne er blevet gennemgået og kodet er som følgende:

Artiklerne blev først skimmet efter en eksplicit tillidsdefinition – eksempelvis hvis en tekst eksplicit nævner ordet (mis)trust og det efterfølges af en reference såsom (Luhmann 1968) eller lignende. I sådanne tillidfælde er artiklen blevet kategoriseret som værende en artikel med en eksplicit tillidsdefinition. Dernæst er artiklen blevet skimmet efter en identifikation af, hvilken skala, der er i fokus i artiklen, hvilke(n) dimension(er) artiklen dækker og om, der anvendes konsistent brug af tillidsbegrebet samt de omkringliggende begreber. Undervejs i læsningen er der her opstået et særligt opmærksomhedspunkt i forhold til, hvorvidt tillid og tillidsvækkende handlinger (*"to be trustworthy"*) skelnes fra hinanden eller om de ækvivaleres. I langt de fleste tilfælde (72% af tilfældene) ækvivaleres tillid med det at være tillidsvækkende, hvilket understreger et behov for, at man kan skelne mellem de to begreber. Artiklerne er herefter indføjet i et excelark, hvor de er blevet liste op. Nedenfor præsenteres et udsnit af arket:

Eksplicit tillidsdefinition ja/nej	**Tillid i forhold til skala**	**Tillid i forhold til dimension**	**Tillid i forhold til rolle**	**Tillid relateret til specifik teoretiker ja/nej**	**Tillid ifht. Teoretiker - hvem?**	**Sammenblanding af omkringliggende begreber**
Ja	Institutional	Inter-agency, interpersonal		Ja	Carole Smith	ikke relevant
Nej	INstitutional	Interpersonal		Nej		ikke relevant
Ja	INstitutional	Interpersonal, social capital	trust refers to the expectation that people within an organization will abide by commonly held social norms, roles and etchical dictates	Ja	Muhlberger, lowe and Schellenberg	ikke relevant
Nej	Institutional	Feeling, inter-agency, patronizing		nej		ikke relevant
Ja	Institutional and 'significant others'	Interpersonal	Trust is one of the key building blocks of contemporary reflexive mechanisms, whether this is about trust in abstract systems, relationships or persons	Ja	Fukuyama, Inglehart, Harding, Sztomka, Seligman, Giddens, Job	Nej, skarp opdeling

Nej	trust in expert systems			Nej		ikke relevant
Nej			Trust is important!	nej		ja, trust confidence og tillidsvækkende
Ja	Trust in expert systems	Interpersonal trust, social trust		Ja	Giddens 2000, Sztompka 1999	Nej Skarp opdeling
Nej	Familie	Interpersonal trust. Feelings, behaviour		nej		ikke relevant
Ja	Familie	Interpersonal trust. Feelings, behaviour	Trust. Respondent parents were asked whether they felt secure about their children being in the care of the other parent (1 = yes, 0 = no).	nej		ikke relevant
Nej	Børn - forældre	Interpersonal trust. Feelings behaviour	Whether or not parents trust their children to act responsibly (whatever that is)	nej		ja, trust confidence control, trustworthy
Nej	Børn - forældre	Behaviour, accountability	We define perceived trustworthiness as the perception on the part of the adolescent that the parent is honest, trustworthy, and looking out for the best interests of the child	nej		ikke relevant
Ja	Børn forældre	Interpersonal, emotional, moral		Ja	Baier, jones, mcleod	Nej skarp opdeling
Nej	Institutional experts, professionals	Risk		nej		ikke relevant
Ja	trust in expert systems	Risk	Whtether or not to trust professionals opinions and advocacies	Ja	Simmel,	Ja, trust, faith confidence
Nej	Interpersonal	Cognitive, mental		nej		ikke relevant
Nej	Institutional - adolescents view on police		Trust can create good relations between police and adolescents	Nej		Nej
Ja	Interpersonal, expert systems, generalized trust, particular trust	Behaviour, communication		Ja	Giddens Putnam, Uslaner	ikke relevant
Nej	Kontrakter i børnesager	Kontrakter, kontrol vs. tillid		nej		ikke relevant
Nej (kun overskrift er tillid)						
Nej	Children and professional caregivers institutional	emotional, behaviour	Recognition	nej		ikke relevant

Efter at have kodet 252 artikler efter denne model (hvor de artikler, hvor 'trust' defineres som en fond er sorteret fra) kom jeg frem til følgende skema 3:

Eksplicit definition af TMD		Er TMD operatinaliseret i forhold til skala		Er TMD operationaliseret i forhold til dimension		Er TMD operationaliseret i forhold til videnskabsteoretisk position		Er TMD relateret til en specifik teoretisk vinkel		Er der konsistent anvendelse af TMD og andre omkringliggende termer	
Ja	Nej	Ja	Nej	Ja	Nej	Ja	Nej	Ja	Nej	Ja	Nej
		Hvis ja – hvilke (n)	Hvis nej – hvilke (n)	Hvis ja – hvilke (n)	Hvis nej – hvilke (n)	Hvis ja – hvilke (n)	Hvis nej – hvilke (n)	Hvis ja – hvilke (n)	Hvis nej – hvilke (n)	Hvis ja – hvilke(n)	Hvis nej – hvilke(n)
45 (18%)	207 (82%)	116 (46%)	136 (54%)	32 (12%)	220 (88%)	16 (6%)	236 (94%)	48 (19%)	204 (81%)	12 (5%)	158 (62%)[78]

Skema 3 Endelig oversigt over tillidsartikler

Et par interessante observationer skal her fremhæves. For det første er det interessant, at kun 18% af TMD-artiklerne reelt har en eksplicit definition af tillidsbegrebet. Eftersom begrebet (mis)tillid af forfatterne er blevet vægtet vigtigt nok til at være repræsenteret i nøgleordene kunne man forvente en langt grundigere definition af tillidsbegrebet. Dette er imidlertid langt fra tilfældet.

(Mis)tillid benævnes langt oftere i artiklerne i forbindelse med artiklens vinkling i forhold til skala. I 46% af artiklerne forsøges (mis)tillid at defineres i forhold til, hvor artiklen lægger sit fokus. Imidlertid er problemet, at når kun 18% af artiklerne arbejder med en eksplicit definition af tillidsbegrebet bliver resten begrebsdefinitionerne ganske løse. I forhold til skala, optræder begrebsdefinitionen af tillid ofte som en betegnelse såsom: ”tillid mellem systemrepræsentant (som kan være mere eller mindre præcist defineret) og ung”, ”mellem unge”, ”tillid i familien” mv.

Det samme gør sig gældene for definitionen af (mis)tillid i forhold til de dimensioner som tillidsbegrebet berører. Her forplumres billedet ekstremt meget, og det er nærmest umuligt at finde artikler, der forklarer, hvilke dimensioner eller handlinger, der inddrages i forklaringen af, hvad (mis)tillidshandlingen egentligt består i. Inden for

[78] Ikke alle artikler beskæftiger sig med omkringliggende begreber, hvorfor tallene i denne kolonne ikke summerer til 252. Af disse 62% er 72% af artiklerne en sammenblanding af tillid og tillidsværdig (trustworthy).

dimensionsproblematikken ligger endvidere den afledte eller indbyggede problematik, at man ganske ofte sammenblander (mis)tillidsbegrebet med de omkringliggende begreber. Eftersom, der ikke er en teoretisk styring af (mis)tillidsbegrebet bliver de omkringliggende begreber anvendt synonymt eller ækvivaleret (brugt som forklaring på (mis)tillid – også uden definition) med (mis)tillidsbegrebet. Derved udvandes artiklens (mis)tillidsforklarende sigte i en grad, der er bekymrende. Dertil skal det siges, at når jeg i reviewet lader artikler defineres som havende en eksplicit (mis)tillidsdefinition, når forklaringen følges op med en reference til en tillidsteoretiker,[79] giver det meget plads til løse definitioner og løse begrebsanvendelser i resten af artiklen. Dette illustreres eksempelvis af mængden af artikler, der ikke skelner mellem tilild og tillidsværdige/-vækkende handlinger og i 5 tilfælde er det kun i artiklens nøgleord, hvor ordet tillid fremtræder. Om noget understreger dette, at hverdagsforståelsen af tillid synes at være dominerende i tillidsartiklerne.

Jeg har endvidere forsøgt at identificere, hvilket videnskabsteoretisk paradigme, den enkelte artikel er placeret inden for. Imidlertid er dette ikke noget, der har givet anledning til særlige opmærksomhedspunkter. Dette skyldes formentligt, at der ikke som sådan er tradition for, at eksplicitere den videnskabsteoretiske position og dels fordi, langt de fleste artikler er eklektiske i deres tilgang, hvorfor der snildt kan være sammenblanding at et realistisk/rationalistisk paradigme i en ellers post-strukturalistisk orienteret artikel. Jeg vil derfor ikke gå nærmere ind i diskussionen af det videnskabsteoretiske perspektiv her.

Opsamling af litteraturstudie og –oversigter

Med de begrænsninger litteraturstudiet indbyder til (både i forhold til antal tillidsartikler valgt og de subjektive valg jeg har truffet undervejs i forhold til at vurdere, hvorvidt en artikel kan få et 'ja' eller 'nej' i forhold til de opstillede kategorier), og uden at vurdere kvaliteten af artiklerne uden for et tillidsperspektiv må følgende kommentarer knyttes:

Gennemgangen af de mange tillidsreview og –artikler har demonstreret, at nok findes der en definitionsoverflod af tillidsbegrebet, men denne overflod har dårligt givet krusninger på overfladen inden for børne- og ungeforskningen på feltet – og det endda på trods af de mange publikationer, der giver sig ud for at være tillidsorienterede.

Når jeg i gennemgangen af Grosses, Lyon et al, Misztals og Möllerings litteraturstudier kalder på en kategori om: 'tillid i børne- og ungeforskningen', 'tillid og børn og unge' eller 'børn og unge som objekt for tillidsperspektivet' er det simpelthen fordi, at det øjensynligt

[79] Dem der oftest nævnes er: Giddens, Putnam og Luhmann – med flest referencer til Giddens og færrest til Luhmann.

ikke er muligt at identificere en sådan kategori. Få artikler såsom: Salmi, Smolej & Kivivouri (2007) 'Crime Vicitimization, Exposure to Crime News and Social Trust among Adolescents', Paton (2007) 'Working Together. Policy and Practice in Scottish early Childhood Centres', Bessant et al (eds.) (2005) "Violations of Trust", Tranter & Skrbis (2009) "Trust and confidence: A Study of Young Queenslanders", Raamat et al (2008) "Young Estonians and Danes as Online Shoppers" eller Harlow & Shardlow (2006) 'Safeguarding Children: Challenges to the effective operation of Core Groups' stikker ud som anbefalelsesværdige artikler, hvis man vil se gennemarbejdede tillidsartikler, der kan tjene som inspiration til operationaliseringen af tillidsbegrebet.

Artiklerne inden for feltet, anvender overvejende tillidsbegrebet i en hverdagsforståelse og med det snit, der er lagt her, synes denne hverdagsforståelse at gennemsyre det videnskabelige fællesskab, idet artiklerne, der er udvalgt er peer-reviewed. Man er i screeningsprocessen øjensynligt mere optaget af andre elementer i artiklerne end dem, der vedrører tillidsbegrebts operationalisering. Uanfægtet at artiklerne giver gode indsigter i mange forskellige dynamikker på feltet, må artiklernes udsigelseskraft således siges at være begrænsede når det kommer til at udtale sig om, hvad tilliden (hvad enten den er tilstede eller fraværende) gør ved en given situation eller relation. Dertil er det yderst sparsomt med viden om, hvad der skal til for at skabe tillid hhv. nedbryde den i relationen mellem socialarbejder/systemrepræsentant og det enkelte barn eller den unge (i en udsat position).

Det er derfor ej heller muligt at diskutere de tillidspositioner, der kunne være på spil i det felt som afhandlingen bevæger sig i, simpelthen fordi feltet ikke tilstrækkeligt er etableret – dog med undtagelse af få tillidsorienterede teoretikere, der er forankret i så forskellige kulturer som; Danmark: Hanne Warming, Italien: Claudio Baraldi, Federico Farini, Tyskland: Heinz Sünker, Sverige: Julia Grosse, England: Jo Moran-Ellis, Sharon Pinkney, Jackie Turton, Slovenien: Mirjana Ule og Australien: Judith Bessant, Richard Hill, Rob Watts.

På feltet for børne- og ungeforskning er der således et stort behov for at få tillidens mangfoldighed gjort bevidst. Som Grosse (2009) minder os om; *"At tillid kan betyde alting og på den samme tid ingenting er problematisk, hvis man tænker i begrebsliggørelse og sammenligning"* (Grosse 2009:66 min oversættelse).

Der er derfor god grund til at begrebsliggøre tillidsbegrebet inden for den del af børne- og ungeforskningen afhandlingen interesserer sig for, hvilket jeg vil arbejde med i næste kapitel, der omhandler afhandlingens anvendelse af tillidsbegrebet.

Kapitel 5 – Det Luhmannianske tillidsbegreb

Efter at have gennemgået tillidslitteraturen på og uden for forskningsfeltet omhandlende socialt arbejde med børn og unge i udsatte positioner, er det nu på sin plads at udfolde Niklas Luhmanns tillidsbegreb. Der lægges ud med de åbnende linjer i Luhmanns tillidbog 'Tillid' fra 1968:

> 'Tillid i bredeste forstand som tiltro til egne forventninger er en elementær kendsgerning i det sociale liv. Mennesket kan ganske vist i mange situationer vælge, om det vil udvise tillid i bestemte henseender eller ej. Uden tillid kunne det imidlertid ikke forlade sin seng om morgenen. Ubestemt angst og lammende rædsel ville overmande det. Det kunne ikke engang formulere en bestemt mistillid som grundlag for defensive forholdsregler; det ville nemlig forudsætte, at det i andre henseender havde tillid. Alt ville være muligt. En sådan uformidlet konfrontation med verdens yderste kompleksitet kan intet menneske holde ud.' (Luhmann 2005:31).

Som sagt er dette er de åbnende linjer i Luhmanns tillidsbog fra 1968, og det er et ganske stærkt udsagn at postulere, at det ikke er muligt at komme ud af sengen om morgenen, hvis ikke man er indstillet til tillid. I generelle termer kan man sige, at menneskelig handling ikke er mulig uden dette 'eksistentialistiske spring'[80] ud i tillid – eller måske snarere ud i en fortrolighed til andre mennesker. Når jeg her skriver fortrolighed og ikke tillid skyldes det, at Luhmann på dette tidspunkt i sin produktion ikke skelnede mellem fortrolighed og tillid. I første omgang kan forskellen groft skitseres som; at fortroligheden relaterer sig til fortidens oplevelser, imens tillid er relateret til fremtidige handlinger – funderet på fortidens fortrolige erfaringer. Dermed skal fortrolighed ikke forstås som en intim kærlighedsrelation (selvom, dette aspekt også kan genfindes i fortroligheden). Fortrolighed skal i denne kontekst nærmere forstås som en art familiaritet, hvor man på baggrund af tidligere erfaringer er fortrolig med situationen og derfor har et familiært kendskab til, hvorledes en given situation potentielt vil forløbe (eksempelvis jf. plejefamilieeksemplet i kapitel 4). I afsnittet 'Tillid og fortrolighed – mellem erfaring og usikkerhed' udfoldes implikationerne af denne skelnen.

For Luhmann er tilliden en måde at forstå mulighederne for navigation i en verden bestående af komplekse systemer, der i sin form forøger den kompleksitet systemets egne

[80] Jeg vil senere i dette afsnit argumentere for, at det eksistentialistiske spring ud i tillid bør begribes som proces frem for et statisk øjebliksbillede, hvor man vælger tillid i et bestemt øjeblik. På engelsk kan denne skelnen begribes som forskellen mellem betegnelserne: 'to trust' og det mere aktive 'trusting'.

operationer egentlig søger at reducere. Det betyder, at systemer i en Luhmanniansk begrebsverden skal forstås som selvreferentielle og autopoietiske.

Eftersom Luhmann kommer til at fungere som et særdeles centralt teoretisk fundament for afhandlingens tillidsoptik ligger udfoldes en diskussion af mulige begrænsninger, men også produktive potentialer ved at sammenstille Luhmann og Bourdieu som metateoretiske referencerammer i afhandlingen (med forrang til Bourdieu). Kapitlet afsluttes med at tage fat i nogle af de begrænsninger eller blinde pletter om man vil, der er ved at anvende Luhmanns tillidsbegreb. Særligt i fokus kommer til at være diskussioner af magtens rolle i tillidsrelationen og tidens betydning for en given indstilling til at engagere sig i (mis-)tillidsrelationer.

I denne optik konstrueres udgangspunktet for analysen af socialarbejdernes forståelse af tillid og mulige institutionelle barrierer og/eller faciliterende mekanismer for at skabe en tillidsbaseret praksis. Denne begrebsmæssige øvelse gøres, idet afhandlingen ikke giver forrang til den refleksive sociologi som den kommer til udtryk hos Bourdieu eller giver forrang til det luhmannianske tillidsbegreb. Bourdieus begrebsapparat er så at sige, den ontologi, jeg i afhandlingen tænker med. Luhmanns tillidsbegreb er på den anden side den primære teoretiske optik jeg anvender i tænkningen, da den undervejs i arbejdet med afhandlingen har vist sig som en særdeles kvalificeret vej til besvarelse af afhandlingens problemformulering. Denne eklektiske sammensætning af begreber giver imidlertid anledning til en videnskabsteoretisk afklaring af konsekvenserne for den måde jeg analyserer og forstår problemstillingen, når det luhmannske systemteoretisk baserede tillidsbegreb skal indføjes i en anden videnskabelig retning.

Der vil derfor i forlængelse af udfoldelsen af Luhmanns tillidsbegreb præsenteres en analyse af en konkret observeret situation, belyst fra hhv. et Bourdieusk perspektiv og et Luhmanniansk ditto. Herigennem præciseres tillidsbegrebet og det illustreres, hvor de to tilgange overlapper samt adskiller sig fra hinanden. På baggrund af denne afklaring diskuteres mulige veje ind i den empiriske del af tillidsbegrebet, hvori der lægges op til et deltagende observerende feltstudie kombineret med interview, som afhandlingens primære empirigenereringsmetode.

Luhmanns tillidsbegreb

Som de citerede åbningslinjer fra Luhmanns tillidsbog indikerer, handler tillid grundlæggende om at reducere social kompleksitet således, at menneskelig handling kan finde sted. For Luhmann er tillid det, som sætter os i stand til at handle og som sætter mennesket fri fra en myriade af overvejelser, kalkulationer og forholden-sig-til. Tillidens

formål er for Luhmann en måde, hvorpå man kan bygge bro mellem det som man forventer er udfaldet af et engagement i en given relation, og den usikkerhed, der er forbundet med dette valg. Som påpeget i kapitel 4 relaterer tilliden sig til kritiske alternativer, hvilket vil sige, når skaden ved et tillidsbrud er større end den fordel det giver at engagere sig i tilliden[81]. Jf. Möllering (2006) kommer tilliden af at overdrive betydningen af den information, der er til stede - altså sammenblandingen af at vide og ikke at vide, hvor man tillægger stor betydning til det man ved noget om relativt til det man ikke ved noget om. Luhmann (2005:125ff) skelner mellem tillid og mistillid. Begge tjener til at reducere den kompleksitet mennesket møder i verden og som giver sig udslag i, at man ikke kan forudberegne udfaldet af den relation man engagerer sig i. Tillid er udtryk for, at den man viser tillid til, forventes at honorere den frihed man giver til at beslutte noget om éns egen situation på en måde, der er til fælles bedste (se også Möllering 2006:4-5). Tillid handler derfor om at give en anden muligheden for at beslutte noget på vegne af sig selv. I samme moment betyder dette, at tillid ikke kan forventes eller kræves. Tillid kan kun vises som mulig indstilling til en relation, hvor den anden således kan vælge at imødekomme denne tillid eller afvise tillidsytringen[82]. Samtidigt skelner Luhmann mellem den personlige tillid og tillid til abstrakte systemer/autoritativ tillid.

Personlig tillid er for Luhmann et spørgsmål om, hvordan man engagerer sig i forhold til andre mennesker og som sådan trækker på motivationsstrukturer, der kom i spil i eksemplet med plejefamilien. Luhmann taler om de 'små skridts princip' (2005:84), hvor man giver små tillidsvisende indikatorer (forudydelser) på, at man er tillidsværdig. Tillidsdannelser i forhold til den personlige tillid (og også i forhold til abstrakte systemer) er således i opbygningsfasen afhængige af situationer og indikationer, der er let-fortolkelige. Det vil sige situationer, hvor der for det første ikke er særligt meget på spil ved at vise tillid, men også at alternativet til tillid står klart. Tillidsprocessen skal således tillæres og kan ikke kræves.

I forhold til systemtilliden (eller den autoritative tillid) forudsættes tillid til, at abstrakte systemer fungerer uden at man som person har forudsætningerne for at forstå, hvorfor systemet fungerer som det gør. Luhmann anvender pengesystemet som eksempel på et abstrakt system man har tillid til, men man som lægmand ikke har forudsætningerne for

[81] Luhmann skelner her mellem håb og tillid. Håb, handler for Luhmann om elimineringen af kontingens, hvorimod tillid fordrer og reflekter kontingens (Luhmann 2005:60).

[82] Af denne årsag beskrev jeg i kapitel 4 problemet i, at mange tillidsforskere ikke skelner mellem tillid og tillidsvækkende forudydelser. De tillidsvækkende forudydelser handler om at bygge tillid, hvorimod tillid betegner en tilstand mellem mennesker eller mennesker og systemer, hvilket gør en stor forskel når man taler om, hvorvidt det sociale arbejde med børn og unge i udsatte positioner er karakteriseret af tillid eller mistillid.

at forstå dynamikkerne bag. I samme stil kan man anskue socialforvaltningernes processer, procedurer, regler og forordninger som abstrakte systemer, børnene og de unge ikke kan gennemskue funktionen af. I stedet må de have tillid til, at den socialarbejder, der repræsenterer systemet forstå den kompleksitet systemet består af (Luhmann 2005:99ff). Både mistillid og tillid kan tjene til at reducere denne kompleksitet, da man jf. Hardin 2002 handler som om, at udfaldet af et givent engagement. I den henseende er, det netop de bevæggrunde, indikationer og forudydelser man har for at vælge tillid til eller fra – hvis der da eksisterer nogle sådanne.

Yderligere findes der et skel i det, at tillid/mistillid ikke skal opfattes som en binær kode, hvorimod systemer kodificerer forståelser ved hjælp af sådanne binære koder – eksempelvis er det restlige systems primære binære kode ret/uret, hvori alt iagttagelse via kommunikation transformeres til denne kode (Mik-Meyer & Villadsen 2007:96). Tillid/mistillidsrelationen kan ikke opfattes som deres respektive negationer af hinanden, som tilfældet er med sand/usand ret/uret i den Luhmannske rationalitetsopfattelse. Tillid/mistillid kan ikke reduceres til at være hinandens modsætning da; *"Tillid er meget lettere at forvandle til mistillid end omvendt mistillid til tillid."* (Luhmann 2005:152)[83]. Med andre ord betyder det, at ud fra et teoretisk perspektiv er tærsklen for, hvornår tillid kan vendes til mistillid noget mere skrøbelig end det modsatte tilfælde. Det interessante bliver herigennem at undersøge, hvad der henholdsvis støtter eller obstruerer tillidsrelationerne i det konkrete empiriske arbejde. På denne måde er tillid og mistillid hinandens funktionelle ækvivalenter, hvilket vil sige, at de begge reducerer kompleksiteten. Der er dog den krølle på halen, at mistilliden indebærer langt mere psykologisk arbejde og derfor er en langt mere belastende indstilling. Det skyldes, at man ved mistillid selv påtager sig kontrollen over de mulige udfald af sit engagement, hvorfor de beregninger og forbehold man skal tage, synes endeløse.

Kompleksitet

Dermed Når jeg i indledningen af afhandlingen trækker på Carole Smiths citat om forskellen mellem tillid og fortrolighed (confidence), er det netop fordi, at der er forskel på, hvilken type problemstilling (og dermed risiko) det sociale arbejde udgøres af. Når der er tale 'tamme' problemstillinger, såsom beregning af kørselsgodtgørelse, kontanthjælp, dagpenge, tilskud mm. så kræver det ikke indsigt i kompleksitet og dermed ikke tillid. Det kan 'objektivt' beskues og forudberegnes. Anderledes forholder det sig med 'vilde' problemstillinger. Dette skyldes blandt andet, at man ikke kender alle tanker og historier, som andre trækker på og konstruerer om hinanden. Det vil sige: Vi kan ikke med sikkerhed

[83] Hvilket også påpeges af Baier 1986.

vide, hvordan den anden opfatter og reagerer på det, vi gør. Nogle kan opfatte det man siger anderledes end det er intenderet, eller man bare har kommunikeret utydeligt. Endeligt kan man også lægge til, at udfaldet af en handling eller en beslutning er bundet op på, hvordan andre reagerer på den.

I mere teoretiske termer er kompleksitet for Luhmann defineret abstrakt med henvisning til forskelle mellem system og omverden. For Luhmann omstiller og indstiller systemer sig på en relevant omverden *"Et system indstiller sig på en selektivt konstitueret 'omverden' og sønderbrydes i de mulige diskrepanser mellem omverden og verden. Kun mennesket bliver bevidst om verdens kompleksitet, og dermed også om selektiviteten i dets omverden og derigennem endvidere om dets selvopretholdelses relateringsproblem."* (Luhmann 2005:35). I afhandlingens termer betyder det, at det sociale system, (socialforvaltningen) gennem forskellige selektionsmekanismer (eksempelvis ønsket om effektivisering) orienterer sig mod forskellige dele af 'det sociale', eksempelvis børn og unge, pensionister og familier. At mennesker endvidere er de eneste, der kan identificere kompleksitet peger mod samhandlingen mellem mennesker idet, at ethvert menneske har en egen unik oplevelse af og tilgang til verden, og dermed har en, for det enkelte andet individ fremmedartet tilgang til verden. Det betyder, at man aldrig kan være helt sikker på den andens agens, hvilket endvidere betyder, at rationel stillingtagen til fremtidig handling kan være problematisk. På baggrund heraf møder man tillidens første problem: tillidens relation til tiden (fortid, nutid såvel som fremtid).

Tid og risiko – hvorledes relaterer de sig til tillid?

For at nærme sig tidens problem skelner Luhmann mellem, hvorvidt noget kan betragtes som en *begivenhed* eller hvorvidt noget kan betragtes som *beståen* (Luhmann 2005:41). En begivenhed er fikseret på et specifikt tidspunkt og er uafhængig af, på hvilken måde begivenheden opfattes på det specifikke tidspunkt. Dermed konceptualiseres begivenheder som ting, der glider fremad på tidens kontinuum og kontinuerligt gør specifikke begivenheder til fortid. Begivenheder er derfor uafhængige af, hvorvidt de opfattes som fortid, nutid eller fremtid. Men, hvis ikke begreberne fortid, nutid og fremtid eksisterede, kunne den enkelte begivenhed ikke opfattes som en begivenhed på et særligt tidspunkt.

Det bestående kan på den anden side konceptualiseres som det *'noget'*, der eksisterer på trods af tidens forløb, eller tidspunkters skiften, men som kun kan erkendes i den kontinuerlige nutid, - den eksisterende nutid. Ingen af de to konceptualiseringer af tid kan stå alene, derimod komplementerer de hinanden. Hvad den ene mangler vises derved hos

den anden. Denne abstrakte identifikation af tiden er relevant for at forstå tillidens tætte relation til usikkerhed, og dermed til potentiel risiko.

Problemet med at vise tillid er, at fremtiden indeholder meget mere potentiale for handlingsmuligheder, end der kan realiseres i nutiden. Ikke alle potentielle fremtider kan blive realiseret, og på grund af denne usikkerhed omkring, hvad fremtiden vil bringe er det nødvendigt at reducere kompleksiteten i fremtiden for at kunne agere i nutiden. Dette er dog ingen let opgave idet spektret for fremtidige handlinger overstiger muligheden for at forudberegne alle disse fremtidige udfald af handlinger. Man kan ikke forudberegne *'alt'*.

Sagt på en anden måde: den nutidige fremtid er åben, kompleks og dermed særdeles uhåndgribelig.

Når nutiden bliver til fortid og tiden dermed rykker ind i fremtiden (fremtiden bliver til nutid) konstrueres nye fremtider med nye kompleksiteter og åbninger for handlinger. Tillid som 'garanti' for i hvert fald en eller anden grad af konsistens, hvorfra handlinger kan foretages, synes derfor tiltrækkende. Tillid styrker det bestående frem for begivenheder og dermed styrkes tærsklen for ambivalens (Luhmann 2005:67, 128f). Som en parentes skal det her bemærkes, at Luhmann advarer mod at reducere eller forveksle dette med en instrumentel beherskelse af usikkerhed: *"Med en planlægning, der indebærer vidt forgrenede og lange, kompliceret sammenvævede kæder af årsager og virkninger, samt mange forskellige parametre og mange handlinger hos forskellige mennesker, bliver de fremtidige muligheder ikke reduceret – tværtimod (…) Derfor må man ikke forvente, at fremskridtene i den teknik-videnskabelige civilisation bringer begivenhederne under kontrol og erstatter tillid som social mekanisme med sagsbeherskelse som social mekanisme. Man må snarere regne med, at tillid må tages mere og mere i anvendelse for, at man i fremtiden kan bære den kompleksitet, der er teknisk frembragt."* (Luhmann 2005:48f - se også Luhmann 1995a:51ff). I afhandlingens analyse kommer jeg ind på denne problematik i forbindelse med, at socialarbejderne alle udførte en bølgebevægelse (gående fra gulvet og blødt kurvende opad mod loftet), når de skulle beskrive mængden af vejledninger, rammebeskrivelser, cirkulærer og andet i den tid, de har været socialarbejdere. Denne første åbning af tillidsbegrebet peger dog mod andre udfordringer: baggrunden for at skulle vælge tillid frem for mistillid, tillidens karakter og hvad der ligger til grund for tillidens relation til risikovurdering. For at komme dette nærmere er det relevant at se nærmere på forskellen mellem tillid og fortrolighed.

Tillid – fortrolighed og agency

Fortrolighed er basis for at være enten tillids- eller mistillidsindstillet, idet fortrolighed faciliterer relative sikre forventninger til en given situation og dermed med en vis sansynlighed absorberer risici. Fortrolighed repræsenterer en vis mængde orden, idet fortrolighed primært relaterer sig til fortiden, og til en hvis grad nutiden. Alternativer eller alternative muligheder eksisterer ikke i fortiden, sket *er* sket. *"Fortrolighed er eksistensens struktur, ikke handlingens."* Luhmann (2005:53). Derimod relaterer tillid sig primært (men ikke eksklusivt) til fremtiden. At tillid ikke eksklusivt relaterer sig til fremtiden skal ses i forhold til, at tillid også relaterer sig til fortiden, idet man ikke kan udvise tillid uden lignende oplevelser eller erfaringer af samme situationer (Jalava 2003, Luhmann 1988). Denne skelnen gælder for så vidt både socialarbejderne, der ved deres kendskab til børnene eller de unges situationer – enten ved overlevering, læsning af journaler eller erfaringsbaseret kendskab til lignende problematikker. Det gælder også børnene og de unge, der potentielt har erfaringer med kontakt til de sociale myndigheder, systemrepræsentanter eller lignende. I nogle situationer vil kontakten med socialarbejderne eller systemrepræsentanten dog være den første af sin art, hvilket gør, at fortroligheden synes at være ikke-eksisterende.

Fortiden udgøres af en allerede reduceret kompleksitet, da der ikke længere kan opstilles alternativer i fortiden. Fortiden forandres ikke og er derfor 'ovre'. Det skal ikke forstås sådan, at en specifik begivenhed er fikseret i tid og tilskrevet én bestemt universel betydning, der ikke kan forandres. Man kan ikke omgøre fortidens sproglige artikulationer eller handlinger (distinktionen mellem sproglige artikulationer og handlinger jf. Lewis og Weigert tidligere citeret i kapitel 4). Fortrolighed peger derfor mod mulige fremtidige stabile relationer, men der er ingen garantier, kun mulige udfald, som potentielt kan ligne tidligere udfald jf. induktionsproblemet med tillid. Dermed hverken kan eller skal man forstå tillid som en kausal funktion af fortiden (hvor der kan være både positive såvel som negative tillids- og fortrolighedserfaringer). Der kan kun forstås det, at fortrolighed, eller 'induktiv viden' (Hardin 1993:526, Möllering 2006, Lyon et al 2012) udgør (en del af) fundamentet (hvor sporadisk og skrøbeligt det end måtte være) for indstilling til tillid eller mistillid. Fortrolighed drejer sig derfor om, hvad der med en vis portion af sikkerhed kan tages for givet i en given relation. Det vil sige: hvis unge tidligere er blevet svigtet eller mødt med mistillid, vil de formentlig møde den samme type person (ven, familie, socialrådgiver etc.) med denne forventning.

Som tidligere påpeget er risikoen, når man læser om tillidsteori med et socialt/sociologisk sigte – eksempelvis Giddens, Luhmann m.fl. at disse som oftest bygger på et udviklingspsykologisk begreb, der er rodfæstet i Erikssons faseopdelte

udviklingsforståelse (Eriksson 1950). Når man trækker på denne forståelse, så ligger der en risiko for, at man taler om, at børnene eller de unge ikke har mulighed for at bygge tillidsrelationer senere i livet, hvis ikke, de har lært at vise tillid/modtage tillid i de tidlige barndomsår. Luhmann skriver eksempelvis:

> Som en indstilling med denne stil må tillid *læres* ligesom generaliseringer af anden art - og også her viser det sig, at det ikke bare handler om en mekanisk konsekvens af omverdensindtryk. De grundlæggende forudsætninger for denne læreproces bliver skabt hos det lille barn. I familien finder den første tillid sin første bekræftelse i en omverden, som i vidt omfang er gjort ukompliceret gennem sociale institutioner og gennem særlige tilidsydelser fra familiemedlemmerne. Naturligvis er læreprocessen ikke afsluttet hermed. Nye situationer og nye mennesker stiller hele livet igennem igen og igen nye tillidsproblemer. Formerne for tilnærmelse i kærlighedsforhold, og i det hele taget alle arter af personlig tilnærmelse og fordybelse i bekendtskaber, kan fortolkes som prøver på og lærestykker i tillidsforhold. Differentierede og mobile socialordener stiller her særligt høje krav, som kun kan opfyldes, når ikke bare tillid, men også indlæringen af tillid, kan blive indlært - hvilket familien påtager sig som en del af sin socialiseringsfunktion. Og herudover vil man ikke tage fejl, hvis man antager, at også socialsystemer må lære tillid. (Luhmann 2005:65 - Luhmanns kursivering).

Nu skriver Luhmann sin bog om tillid inden den nye barndomsforskning blev introduceret, hvorfor hans syn på, hvorledes læreprocessen af tillid er funderet i de tidlige barndomsår kan forklares ad den vej, ligesom han øjensynligt trækker på Eriksons forståelse af tillidsopbyggelsen i stil med Giddens, hvilket jeg var inde på i kapitel 4.

Imidlertid er det interessant, at Luhmann formulerer tillid som en læreproces (jf. også Hardin 2002 og Uslaner 2002), idet tillid er noget, der gradvist skal opbygges en praksis omkring og med de indtryk man møder i kontakten med nye mennesker skal de konkrete tillidsformationer, således læres på ny. Det er i dette perspektiv, at jeg tidligere i afhandlingen berørte Delantys (2002, 2003) begreb om det lærende medborgerskab, hvor det at være aktiv kræver kendskab til de kulturelt definerede spilleregler i den givne kontekst, hvori man kan deltage aktivt. Hvis ambitionen om, at få børn og unge til at deltage aktivt som medborgere i egen sag skal indfris, skal denne tillidsproces læres. Det vil sige; så skal børnene og de unge (ligeså vel som systemet), lære (af), hvorledes børnene og de unge deltager på egne præmisser, og det kræver øjensynligt tillid.

Som nævnt ovenfor er det, der kan tages for givent i relationen mellem socialarbejder og barn/ung ikke ligefrem nemt at konkretisere. Udfordringerne kan udspredes mellem

ingen tidligere erfaring med systemet fra barnet/den unges side til mange tidligere erfaringer med det sociale system. Og det er erfaringer, der både kan være tillidsfuldt eller mistillidsfuldt ladede.

Luhmann taler også om gennemskuende tillid (eller refleksiv tillid). Den gennemskuende refleksive tillid er for Luhmann, en form for tillid til tillidens funktion. Det vil sige, tilliden til, at det at vise tillid er med til at opretholde systemers funktion uafhængigt af, hvorvidt disse systemer producerer sandhed eller retfærdighed. Luhmann betegner tilliden til pengesystemet som en art tillid til, at pengesystemet fungerer, desuagtet at pengesystemet beror på en værdi, der ikke kan realiseres (eksempelvis er der flere penge virtuelt i verden end der rent fysisk er, hvorfor pengesystemet ville bryde sammen, såfremt alle mistede deres tillid til systemets funktionalitet og alle hævede deres penge. I dette tilfælde har man ikke tillid til systemets sandhedsværdi. *"Tillid relaterer sig ikke til, at sandheden om en genstand er bekendt i sine grundtræk, men til at kompleksitetsreduktionen lykkes, at overtagelsen af den deri besluttede risiko har stået sin prøve i det sociale liv og derved er blevet til et motiv, som yderligere bliver bekræftet (…) Mens refleksitivtet er et undtagelsesfænomen ved den personlige tillid, bygger systemtilliden på, at andre også har tillid, og at dette fællesskabspræg ved tilliden er bevidst."* (Luhmann 2005:122f). På denne måde vises tillid til, at tilliden virker kompleksitetsreducerende og der tilføjes et refleksivt moment i indstillingen til tillid eller mistillid. Hardin (2002) taler om, at man handler 'som om' man har tillid, som en afart af tillid til tillidens funktion.

At læse Luhmanns tillidsbegreb uden et komplet systemteoretisk begrebsapparat – ansatser til en operationalisering af tillidsbegrebet i en refleksiv sociologisk optik

Via ovenstående operationalisering af Luhmanns tillidsbegreb rejses dog en række udfordringer som jeg vil tage op løbende henover de næste mange sider. Særligt vil der for dem, der læser Luhmanns tillidsbegreb med systemteoretiske briller være en række implikationer (eller fremtræde en række fejllæsninger) ved at bruge tillidsbegrebet uafhængigt af, eller frakoblet det systemteoretiske system-omverdensperspektiv, der kommer til udtryk hos den sene Luhmann.

Selvom tillidsbegrebet (fra 1968) blev udviklet tidligere end hans teori om sociale systemer (fra 1984) synes der at være klare optakter til systemtankegangen i "Tillid" (2005/1968). Om end Luhmann har kaldt sit arbejde før "Sociale Systemer" for 'Beiwerk' (Rasmussen 2000:9) er begreber som system, omverden, funktion og kompleksitet allerede i 1968 centrale begreber hos Luhmann, i bestræbelserne på at kunne udfolde tillidsbegrebet (Luhmann 2005:34ff, 93-110). Begreberne bliver dog ikke underlagt så

minutiøs en dissekering i ”Tillid” som tilfældet er i ”Sociale Systemer”. Ifølge Mortensen (2005:13) så Luhmann dog ikke nogen særlig grund til uddybninger andet end få fodnoter, da han i 1989 reviderede Tillid”, hvilket ifølge Mortensen må tages som udtryk for en – i hvert fald nogenlunde – korrelation mellem det perspektiv som lægges i ”Tillid” og så det der udfoldes ”Sociale Systemer”. Imidlertid kan der også identificeres en fortælling som handler om, at værket ’Tillid’ i sig selv er et overbevisende værk – uanfægtet om det kan indføjes som en del af Luhmanns systemteoretiske optik eller ej. Det vil sige, at selvom Luhmann opfattede alt arbejde inden ’Sociale Systemer’ som værende sekundært/forarbejder og meget andet kan a) Luhmann sådan set godt have opfattet ’Tillid’ som et værk hvilende i sig selv eller b) andre – uden for det Luhmannianske system/omverdens univers, kan læse ’Tillid’ som et velargumenteret og overbevisende bud på, hvorledes tillid som reduktion af social kompleksitet kan give relevante indsigter i de dynamikker, der eksisterer i de områder af samfundet, hvor tillid synes at have en funktion. Jeg selv lægger mig op ad denne forståelse, om end jeg løbende i dette kapitel vil forholde mig til forskelle mellem systemteoriens perspektiv og så det der kommer til udtryk i forhold til tilliden. Dette gøres for at positionere tillidsbegrebet i sig selv, men også for at komme ambitionen om at sammenstille tillidsbegrebet i et luhmanniansk perspektiv med den refleksive sociologiske tilgang med Bourdieu som eksponent nærmere.

Det betyder, at ved anvendelsen af Luhmanns tillidsbegreb udfoldet i 1968 skal man være opmærksom på sammenblandingen mellem tillid og fortrolighed jf. ovenstående. Dernæst er Luhmann i denne fase af sin produktion orienteret mod kropsinterne (følelser) og eksterne (viljer) dispositioner (Luhmann 2005:63ff), hvorved at man let kan læse Luhmanns tillidsbegreb med en mere psykologisk optik (hvilket jeg til dels, selv læser Luhmann med[84]) frem for en mere rigid systemteoretisk læsning, herunder også at bevæge sig på et 1. ordens observationsperspektiv (iagttagelse) frem for et 2. ordens perspektiv (iagttagelse af systemers iagttagelse)[85]. For det tredje (og i sammenhæng med Luhmanns inspiration fra Parsons) betyder valget af Luhmanns tillidsbegreb fra 1968, at der ikke skelnes konsekvent mellem sociale systemer og psykologiske systemer, hvilket i Luhmanns teori om sociale systemer (2005) er én af de vigtigste pointer ved Luhmanns systemteori. Ved Luhmanns tillidsbegreb anno 1968 kommer denne ikke-opdeling

[84] Uden at reducere tillid til en følelse af familiaritet, som er en risiko Jalava også har pointeret (Jalava 2003:178).

[85] Det er ikke det samme som at undgå et deskriptivt 1. ordens perspektiv. I afhandlingen skiftes/veksles der snarere mellem de forskellige perspektiver, frem for at ordne alle empiriske observationer i et 2. ordens perspektiv som et rent systemteoretisk perspektiv ville fordre.

eksempelvis til udtryk i hans diskussion af selvfremstillingens betydning for tillidsrelationen:

> 'Selvfremstilling kan derfor ikke på Goffmansk vis opfattes og forstås alene som personlig strategi. Systemreferencen til den individuelle personligheds system er blot en af de mulige relevansretninger i en funktionsanalyse. På den anden side er det strategiske moment en uundværlig komponent i den samlede sammenhæng; og mængden af bevidst eller endda gennemskuet funktionalisering af selvfremstillingen, mængden af psykologisk stabilisering og udbredelsen af beredskabet til taktfuld kooperation ved prekære selvfremstillinger – alt dette er væsentlige variable i et samfunds tillidsforhold' (Luhmann 2005:83).

Dermed peges også på forskellen mellem tillidsperspektivets fokus på handling, frem for kommunikation og kommunikation *om* fænomener, som i teorien om sociale systemer er – uden overdrivelse – særdeles fremtrædende (se eksempelvis Luhmann 2000:180). Ved at fokusere på *handling* trækkes igen tråde til Parsons systemforståelse (Jalava 2003, Parsons 1977). Idet der i afhandlingen lægges vægt på den enkelte socialarbejders handlemuligheder, operationaliseres en del af tillidsbegrebet dog i forlængelse af de individuelle personlige strategier, som Goffman (1983, 2009) advokerer for. Dog er pointen, at de individuelle strategier ikke meningsfuldt kan afgrænses fra de strukturer individet er indlejret i, hvilket også kan identificeres i Goffmans værker, hvor Luhmann her måske læser Goffman meget rigidt[86]. I analysen anvendes denne selvfremstilling (med reference til Luhmann og ikke Goffman) til at belyse socialarbejdernes selvfremstilling overfor mig som forsker, hvilket tjener til at belyse de motivationsstrukturer socialarbejderne trækker på i forhold til den forvaltningsmæssige organisering de indgår i.

For det fjerde har Luhmann i 1968 produktionen ikke redegjort fyldestgørende for tillidsbegrebets relation til risiko, hvorfor en nærlæsning og inkorporering af Luhmann 1988 'Familiarity, Confidence, Trust' nødvendiggøres, da det er her Luhmann for alvor

[86] Bourdieu taler på lignende vis om 'strategiers betydning for handlinger'. I forbindelse med afsnittet, hvor jeg behandler kodningen af det empiriske materiale vil jeg komme nærmere ind på Bourdieus strategibegreb, da der i det empiriske materiale har vist sig kimen til mange strategiske overvejelser for, hvorledes modus kan fordrejes for at skabe dialogisk orienterede løsninger i arbejdet. Jeg vil dog i afsnittet diskutere strategibegrebet kritisk, da strategibegrebet hos Bourdieu synes at udgrænse intentionalitet fra forklaringen. Derfor trækker jeg på Certeaus (1984) skelnen mellem strategisk dominerende agens og taktisk praksis.

behandler samspillet mellem tillid og risiko. Endeligt er der en række begreber som ikke optræder tydeligt og eksplicit defineret i Luhmanns tillidsbegreb, men som er fundamentale for at forstå Luhmanns teori om sociale systemer, hvoraf særligt autopoiesisbegrebet, selvreferentialitet, re-entries og dobbeltkontingenser, kan nævnes.

I 'From Norms to Trust: The Luhmannian Connections Between Trust and System' (2003) kritiserer Janne Jalava en række tillidsforskere for at læse Luhmanns tillidsbegreb ud af en autopoiesisk kontekst. Det er, hævder Jalava, nødvendigt at sammentænke Luhmanns systemteoretiske forståelse af sociale systemers autopoiesis for at forstå tillidens rolle i nutidens samfund: *"If we do not accept Luhmann's idea of autopoietic systems, we cannot accept his theory of trust either."* (Jalava 2003:187). Om end argumentet hos Jalava fortaber sig i en mængde forholden-sig-til, at Luhmanns *"terminology [is] so uncollequal and reduces the amount of potential readers who really understand his theory"* (Jalava 2003:187) synes det bærende argument for ikke at kunne forstå tillidsbegrebet hos Luhmann uden systemteoriens bagage at være, at tillid er kommunikation og derfor en del af sociale systemer (Jalava 2003:188). Jeg vil nedenfor diskutere, hvorvidt denne påstand hos Jalava er berettiget ved at forholde mig til, hvorvidt og hvordan det autopoietiske element hos Luhmann på visse områder ækvivalerer Bourdieus feltbegreb og dermed forholde min læsning af Luhmanns begreb til muligheden for at læse tillidsbegrebet ind i en Bourdieusk feltoptik, frem for at bibeholde det autopoietiske systemperspektiv. Her lægger jeg mig særligt op ad Almlund (2008) der har demonstreret visse ligheder mellem Bourdieu og Luhmann – dog uden at hævde fuldstændig overensstemmelse mellem de to.

For at kunne gøre dette er det værd at se nærmere på dele af Luhmanns teori om sociale systemer og undersøge potentialerne ved at lægge sig op ad denne tilgang. Fordelen ved dette kunne være, at den umiddelbart vil kunne bidrage til at præcisere forståelsen af tillidsbegrebet i Luhmanniansk optik samtidigt med, at en mere videnskabsteoretisk sammenhængende analyse af de systemer som socialarbejderne indgår i kan udfoldes. På den anden side er et kritikpunkt, at et sådant homogent og stringent begrebsapparat vil indsnævre den optik, hvormed det er muligt at iagttage sociale fænomener – og ikke mindst udfordre det at forholde sig refleksivt hertil[87]. For at kunne træffe et kvalificeret til- eller fravalg af systemteorien som den kommer til udtryk hos Luhmann, må den dog kort præsenteres først.

[87] Om end 'rendyrkede' luhmannianere formentlig vil hævde, at man ved at forholde sig til systemteoriens implikationer åbner for refleksion på systemteoretisk legitime præmisser.

Autopoiesis, differencer, system og kompleksitet

Udgangspunktet for Luhmann i forhold til at udrede en generel teori om sociale systemer i spændingsfeltet mellem systemteori og sociologi er en grundlæggende kritik af daværende eksisterende samfundsteorier og den måde, hvorpå de finder anvendelse. Endvidere er den ontologiske præmis, "at der findes systemer" (Luhmann 2000:37), hvilket skal forstås på den måde, at der kan identificeres fænomener eller genstande, der udviser karakteristika, der med en vis ret kan betegnes som et system[88] (Luhmann 2000:29-37). Luhmann indleder med at kritisere den på det tidspunkt gældende systemteori og påpeger en problematik vedrørende forholdet mellem del/helhed – at systemteori historisk har haft som udgangspunkt at systemet består af, eller er mere end de enkelte dele og senere hen har erstattet denne forståelse med en difference mellem system og omverden (Luhmann 2000:41ff). Indførelsen af differencen mellem system og omverden (og begrebet selvreference) ser Luhmann som et 'skridt i den rigtige retning', men da der stadig er sammenhæng (sammenfald) mellem system og omverden i form af en slags kausal co-produktion af mening er dette ikke tilstrækkeligt for Luhmann (Luhmann 2000:45). For at bringe systemteorien videre således, at den kan håndtere den stigende kompleksitet i samfundet (Jalava 2003:178) foreslår Luhmann i stedet differencen mellem system og omverden forstået som skelnen mellem et system og dets omverden *og* systemer i dette systems omverden. Endvidere knytter Luhmann an til begreberne autopoiesis og selvreference. Luhmann definerer selvreference og dets relation til et system således:

> "Begrebet selvreference betegner den enhed, element eller proces et system er for sig selv. (…) Man kan betegne et system som selvreferentielt, når det selv konstituerer de elementer, det består af, som funktionsenheder, og når det lader en henvisning til denne selvkonstitution løbe med i alle relationer mellem disse elementer og altså på denne måde løbende reproducerer selvkonstitutionen. I denne forstand opererer selvrefererende systemer nødvendigvis gennem selvkontakt, og de har ingen anden form for omverdenskontakt end selvkontakt." (Luhmann 2000:71f)

For at selvreference ikke skal reduceres til en forståelse af selvorganisering (vedrørende strukturdannelse og strukturændring), indfører Luhmann begreberne autopoiesis og autopoietiske systemer. Disse systemer er med selvreferencen in mente *lukkede* systemer og sætter dermed fokus på, hvorledes *"man overhovedet kommer fra én*

[88] 'System' forstået som systemer, der er selvreferentielle, hvilket implicerer, at der findes systemer med evnen til at frembringe relationer til sig selv og som kan skelne disse relationer fra deres omverden (Luhmann 2000:49).

elementarhændelse til den næste." (Luhmann 2000:74), og henviser herigennem til systemernes selvoprettelse, autonomi og selvproduktion (Nissen 2005:59). I lyset af dette bliver kompleksitet et centralt omdrejningspunkt i systemteorien, da kompleksitet er med til at forøge kravene til stringens i selvopretholdelsen af systemet.

For at bestemme specifikke systemers specificitet og funktionsmåde bliver spørgsmålene i en systemteoretisk optik derfor; Hvilke elementer indgår i systemet og i hvilken relation til hinanden står de i? Luhmann betegner en sammenhængende mængde af elementer som et kompleks, *"når hvert element på grund af immanente begrænsninger i elementernes tilslutningskapacitet ikke kan sammenknyttes med ethvert andet"* (Luhmann 2000:61). Med andre ord betyder dette, at kompleksiteten øges i takt med mængden af elementer, men begrænses samtidigt af måden, hvorpå de kan indgå i systemet, hvilket Luhmann betegner som enhedsduelighed. At ikke alle elementer kan indgå vilkårligt i relation til andre elementer implicerer, at systemet er i stand til at foretage selektion af relationer mellem elementer, hvorved selektion omplacerer og kvalificerer elementer i systemet (Luhmann 2000:60-66). Dette får Luhmann til at proklamere at *"Kun kompleksitet kan reducere kompleksitet"* (Luhmann 2000:64), hvilket skal forstås som, at kompleksitet er et udtryk for systemets manglende viden/information til at kunne beskrive sin omverden eller sig selv.

I afhandlingens kontekst kan den kompleksitetsreducerende kompleksitet begribes som vejledninger, lovforandringer og procedurebeskrivelser, kontrolsystemer mm., der på den ene side kan anskues som systemets måder at håndtere kompleksitet på, men i sig selv (og i sammenhæng med de andre forordninger – dels i antal og dels i specificitet) forøger den kompleksitet, de ellers burde reducere (se analysen for denne pointe). Det er dette forholdsvist abstrakte (og i nærværende form, særdeles reducerede) kompleks, der er udgangspunktet for Luhmanns teori om sociale systemer. Teorien kan anvendes til at iagttage sociale systemers operationsmåde, eller måske mere præcist; iagttage, hvorledes systemer iagttager. En styrke ved denne tilgang er, som også er påpeget af Kneer & Nassehi (1997:40ff), at Luhmann tager afsæt i en ambition om en universalistisk teori som i høj grad er kontekstafhængig; han tager afstand fra, at systemers beståen er universelt kausalt betinget. Derimod ser Luhmann systemers selvopretholdelse som et resultat af, hvilke ydelser eller ressortområder de skal varetage. Dermed bliver autopoiesis en måde for Luhmann at universalisere systemers funktionsmåde under en paraply af selvreferentialitet og lukkethed alt imens at dette perspektiv muliggør en kontekstuel bestemmelse af det specifikke systems operationsmåde.

Andersen (2003 – se matrix 1 nedenfor) har påpeget forskellige analysestrategiske implikationer af at arbejde med Luhmanns systemteori og herigennem udredet forskellige mulige 'analyseveje ind i organisationen' eller som i afhandlingen; i forvaltningen.

Analytik	**Ledeforskel**	**Organisation iagttaget som**
Formanalysen	Enhed/forskel	Særegen form for kommunikation
Systemanalysen	System/omverden	System
Formningsanalysen	Form/medie	Container for medier
Medieanalysen	Medie/form	Medie for andre former
Semantisk analyse	Begreb/mening	Begreb og semantisk felt
Operationsanalyse	Rekursivitet/operation	Operativ tilsætning

Matrix 1 Forskellige analyseveje ind i systemteorien (Andersen 2003:313)

Skulle den Luhmannske teori om sociale systemer forfølges nærmere i denne afhandling vil det umiddelbart være interessant at se nærmere på formanalysen, systemanalysen og den semantiske analyse.

Formanalysen vil i høj grad kunne hjælpe med at lægge et blik på operationsmåden for socialarbejdernes kommunikation, og herigennem åbne et blik for, hvorledes beslutninger producerer usikkerhed, ubeslutteligheds og herigennem alternativer (Andersen 2003:314). Konkret ville det i afhandlingen potentielt kunne bidrage til en kritisk stillingtagen til, hvorledes socialforvaltningen som system kommunikerer om børn og unge i udsatte positioner.

Systemanalysen vil lægge vægt på, hvorledes systemet skaber sig selv, samtidigt med at det konstruerer en særegen definition af sin omverden (Mik-Meyer & Villadsen 2007:99). Et sådant blik kunne bidrage til at forstå socialforvaltningens emergens, herunder, hvorledes den agerer i forhold til, hvordan den opfatter sit område afhængigt af eget selvbillede og kontekst.

Endeligt vil den semantiske analyse særligt fokusere på den mangfoldighed af begreber som det enkelte system trækker på samt se på de implikationer disse begreber får, for kommunikationens mulighed for produktion af mening. Det bliver eksempelvis muligt at undersøge, hvordan den organisatoriske selvbeskrivelsessemantik har ændret sig over tid (Andersen 2003:318[89]). Således kan dette perspektiv eksempelvis belyse, hvorledes NPM

[89] Se i øvrigt Andersen 2003 for uddybning af de forskellige analytiske perspektivers potentialer.

som generaliseret styringsrationale har påvirket socialforvaltningens praksis i form af, hvordan socialforvaltningen kommunikerer omkring strategier, effektmål etc. Spørgsmålet er dog, hvorvidt disse perspektiver ville ramme afhandlingens undersøgelsesfokus?

Er systemteoriens mange veje de mest frugtbare veje til undersøgelsens fokus?

Det er ikke givet, at de forskellige delelementer meningsfuldt kan opfattes som distinkte elementer, der udviser relation til hinanden, da socialarbejderne indgår i relation med de forskellige elementer i ét andet system – socialforvaltningen (for nu at blive i Luhmannske termer). Da jeg lægger et perspektiv på det sociale arbejde som opsummerende kan beskrives som en kombination af tre delelementer (alle med tillid som det centrale parameter):, 1) socialarbejdernes forståelse og italesættelse af praksis, 2) hvorledes de konkret udfører praksis samt 3) hvorledes de kontekstuelle strukturer influerer på praksis, er det produktivt at udskifte Luhmanns systembegreb med Bourdieus praksisforståelse. Derigennem lægges større vægt på den enkelte agents handlemuligheder uden at strukturerne fuldstændigt diskrimineres. Bourdieu kan hjælpe til at forstå agenten i systemet som netop en agent og ikke bare et subjekt (Kneer & Nasehi 1997:7ff). Det er et subjekt, der i øvrigt er indskrevet i og handler ud fra strukturdeterminerede handlingsdispositioner (Bourdieu 2004:9ff) og knapt så meget ud fra, hvorledes de enkelte systemer (med dertil hørende funktionelle subsystemer) internt fungerer og hvorledes de relaterer sig til hinanden. Ved denne bevægelse adskiller jeg mig fra en forståelse af Bourdieus feltbegreb som værende delvist uinteresseret i interaktionistisk inspirerede perspektiver al'a Goffman, hvor interaktioner og intersubjektive bånd mellem individer er betydnings- og meningsbærende (Se eksempelvis Caswell 2005:65).

Analyse med Bourdieu, tillid og en handlende aktør – et eksempel

Uden at skulle foregribe afhandlingens analyser og konklusioner, vil betydningen af denne særlige læsning af Luhmanns tillidsbegreb eksempelvis komme til udryk i måden jeg positionerer socialarbejderne i socialforvaltningen på. Ved hjælp af en konkret observationsnote kan læsningen af empirien med en henholdsvis Bourdieusk og en Luhmannsk optik illustreres:

> '[Socialarbejder] "Fortæl mig så igen, hvorfor var det, at du ville mødes?" [Dana 14 år] "Jeg ringede til dig, for jeg ved ikke hvad der sker. Alle fortæller mig forskellige ting, så jeg ved ikke, hvad jeg skal gøre, og jeg vil have, at du skal fortælle mig det." [Socialarbejder] "Lad mig gøre én ting klart: Hvis alle tror, at de kan bestemme over dig, så tager de fejl. Du tager beslutninger og du bestemmer. Hvis du er i tvivl, så kommer du til mig. Hvis der er nogen, der har et problem med

det, ja så skal de komme til at snakke med mig, og ikke dig. Jeg er glad for, at du ringede til mig så vi kan få det på plads." Undervejs i samtalen forsikrer socialarbejderen pigen om, at hun ikke skal stå overfor alle de forskellige meninger alene. Det gør socialarbejderen dels verbalt og dels viser socialarbejderen med sine hænder (hun slår dem sammen, peger på sig selv og laver løftede pegefingre) at hun understreger alvorligheden af situationen'[90]

Pigen i citatet udtrykker frustration over sine oplevelser af at være blevet nedgjort og 'talt henover hovedet' af de andre socialarbejdere, som hun har været i kontakt med. Resultatet af dette, er at hun frustreret og kompleksiteten hun mødes med overstiger, hvad hun kan indoptage og håndtere. Hun udviser derfor tillid til, at socialarbejderen kan reducere kompleksiteten og gøre hende i stand til at navigere i kompleksiteten[91]. Socialarbejderen honorerer tilliden på to måder: for det første ved at fortælle hende, at det er pigen, der er i kontrol og selvbestemmende over eget liv. Dette genindsætter pigen i en magtfuld position over eget liv. Dernæst reducerer socialarbejderen kompleksiteten ved at fortælle, pigen: *"Hvis der er nogen, der har et problem med det, ja så skal de komme til at snakke med mig, og ikke dig."* Selvom socialarbejderen qua hendes arbejdsposition er en systemrepræsentant, positionerer socialarbejderen sig væk fra denne rolle og situerer sig i stedet mellem det at være en systemrepræsentant, og det at være i en tillidsfuld relation. Ved at vise tillidsvækkende handlinger (symbolske såvel som verbale) træder socialarbejderen ud af rollen som 'ren' systemrepræsentant, viser alternativer til de andre socialarbejderes handlinger overfor pigen og bliver til en art medspiller sammen med pigen. Dermed peger socialarbejderens handlinger mod fremtidige handlinger og markerer en forskel til pigens tidligere erfaringer med socialarbejdere. I relationen mellem socialforvaltningen, socialarbejderen og pigen skabes der derved et rum, hvori tillid kan udfoldes. Rummet konstrueres ved, at socialarbejderen positionerer sig i en art hybridposition mellem socialforvaltningen (tillid til/fra autoriteter/ekspertsystemer) og en nær relation til pigen (personlig tillid) (se også analysen for uddybning af dette perspektiv).

Analyse med Luhmanns Systemteori – et eksempel

Havde jeg læst samme citat med rene Luhmannianske systemteoretiske briller ville jeg frem for alt *ikke* have positioneret socialarbejderen mellem socialforvaltningen (tillid til systemrepræsentanter) og pigen (personlig tillid) idet et sådant rum simpelthen ikke ville

[90] Uddrag fra feltdagbog i Kommune B

[91] I selve analysen analyseres dette citat mere uddybende, særligt i forhold til Harts deltagelsesstige og i forhold til de juridiske implikationer af den måde socialarbejderen empower pigen på.

eksistere i en systemteoretisk optik[92]. Afhængigt af, hvorvidt jeg havde specificeret mit iagttagelsesprogram ud fra en semantisk forklaringsambition (hvorledes systemet skaber sig selv kommunikativt), formanalytisk (hvorledes systemet knytter an til samfundets funktionssystemer) eller systemanalytisk (system/omverdensskel) (Mik-Meyer & Villadsen 2007:99f, Andersen 2003) ville jeg ej heller have fokuseret på socialarbejderens handlinger samt disses betydning for at indsætte pigen i en magtfuld position. Derimod ville jeg på forskellig vis have fokuseret på socialarbejderens kommunikation, hvorledes denne kommunikation bidrog til systemets autopoiesis, altså hvorledes systemet skaber sig selv via kommunikative operationer og herigennem søge at forstå, hvorledes systemet skaber forskellige kommunikationer om en ung i en udsat position. Eller med andre ord: Den systemteoretiske analyse implicerer en undersøgelse af de mulighedsbetingelser, der er for kommunikationen inden for et givent system (Luhmann 2000:181ff, Bjerg 2006:195, Bramming & Frandsen 2003:115ff). Noget lignende kan identificeres i forbindelse med at udfolde betingelserne for de empiriske arbejder i en systemteoretisk kontekst – i Luhmannianske systemteoretiske termer; sit iagttagelsesprogram:

> "Iagttagelsens praksis beskæftiger sig ikke med analysen af mennesker eller med adfærdskorrigering i sociale forhold og er som nævnt heller ikke en svar-løsningsmaskine. Det betyder ikke, at praktikken ikke kan iagttage, at den slags problemer dukker op i de fleste organisatoriske processer. Men det betyder, at den i sin analytik ikke forholder sig til problemerne på dialektisk, cirkulær maner. Det handler ikke om at løse sociale problemer, men om at få øje på, hvordan det sociale overhovedet bliver gjort til et udviklingsproblem - og hvilke udviklingsmuligheder og begrænsninger, det afføder." (Bramming & Frandsen 2003:23).

Om end, der i citatet også kan identificeres referencer til særligt Bourdieu jf. 'praksis' og at det samlende begreb for bogen, hvorfra citatet er hentet er *udvikling* jf. 'udviklingsmuligheder' (Bramming & Frandsen 2003:34), udgør denne fokusering på at iagttage problematikkerne forbundet med 'det sociale' som en abstrakt form, det særlige ved den Luhmannianske tilgang til *forståelse*. I afhandlingens optik kunne begrebet udvikling erstattes af tillid, relation eller lignende. Pointen er, at afhandlingens problemformulering omkring de institutionelle betingelser for tillidens muligheder i relationen (mellem) socialarbejdere og udsatte børn og unge via et systemteoretisk

[92] Jf. at en person i systemanalytisk perspektiv pr. definition altid er situeret i et system. Muligvis vil socialarbejderne selv opfatte sig som positioneret i rummet mellem socialforvaltningen og pigen. Det ville dog være en 1. ordens betragtning og ikke en 2. ordens betragtning idet rummet ikke ville være muligt at konstruere i et systemanalytisk perspektiv.

iagttagelsesprogram ville forskydes til en undren over, hvorledes og ud fra hvilke kontingenser kommunikationen om relationen mellem barn/ung og socialarbejder ville handle om tillid. Derved ville jeg trække på de analytiske blinde pletter, der ligger i forbindelse med 1. og 2. ordens iagttagelser af mulighederne for at forstå kommunikationen af det, der ligger inkluderet og ekskluderet (Almlund 2008:3). Med reference til den ovenstående mere handlingsorienterede analyse af mødet mellem socialarbejderen og pigen, vil et kritikpunkt for den systemteoretiske optik være, at jeg bevæger mig på 1. ordens iagttagelser frem for at gå på 2. orden, jf. hvad jeg alternativt kunne fokusere på ved hjælp af et systemteoretisk perspektiv. I stedet går jeg med Bourdieu i rygsækken i den refleksive sociologis fodspor og tematiserer og konstruerer tilvirkningen af empirien og analysen på en ganske anden måde. Her bevæger jeg mig mellem 1. og 2. ordens iagttagelser, hvor samspillet mellem teori og empiri, hjælper til den dialektiske udvikling af forståelsen af tillidens udfoldelsesmuligheder i det sociale arbejde.

Således bliver den handlende agent bliver særligt udfordret i den Luhmannianske systemoptik og flere har påpeget, at Luhmann er blevet kritiseret for antihumanisme (se eksempelvis Mortensen 2005:14, Nissen 2005). Grunden til denne kritik skal formentlig findes i Luhmanns særlige ikke-positionering af mennesket i sin teori om sociale systemer, eller nærmere, at han ser mennesket som en del af samfundets omverden frem for en del af samfundet (Luhmann 2000:256, Stäheli 2000:39ff). Ifølge Luhmann kan mennesket ikke kommunikere, det er kun kommunikation som kan kommunikere. Dette skal ses i relation til, at mennesket i en Luhmannsk optik, ikke har én autopoietisk enhed og er dermed ikke et lukket system, der kan kommunikere. Mennesket er en flerhed af systemer, der hver især er selvreferentielt lukkede, der som sådan ikke kan kommunikere med andre 'systemer' (mennesker) (Luhmann 1995c:58, Kneer & Nassehi 1997:70f). På denne måde udgrænses den handlende agent fra Luhmanns teori og erstattes af begrebet person (Luhmann 2000:149ff). Personbegrebet bliver hos Luhmann til en adressat i sociale systemer, hvor kommunikationen om socialarbejdere som socialarbejdere kun henviser til, at de arbejder som socialarbejdere – ikke til, hvem de ellers er, præferencer, privatliv, habitus etc. Derigennem påpeges det også, at det er konteksten (eller de forventningsstrukturer, der eksisterer i et konkret system), der definerer, hvad der kan kommunikeres om (Kneer & Nassehi 1997:161-171, Luhmann 1995b:109ff)[93].

[93] Det er dog ikke det samme som at sige, at der kan eksistere samfund uden mennesker. Hvad Luhmann gør, er at fastholde differencen mellem system og omverden, men indplacerer mennesket i den samfundsmæssige omverden frem for at have mennesket som 'samfundets målestok' (Luhmann 2000:254ff).

Autopoiesis – Felt: forankring af afhandlingens perspektiv

Umiddelbart synes Luhmanns autopoietiske funktionalistiske perspektiv at konflikte betragteligt med Bourdieus konstruktivistiske strukturalisme eller strukturalistiske konstruktivisme som udfoldet tidligere i kapitel 2. Bourdieu selv, har også kritiseret eller i hvert fald forholdt sig til, hvorledes feltbegrebet differentierer sig fra Luhmanns systembegreb (Bourdieu & Wacquant 1996:90). Udover at identificere sporadiske similariteter mellem felters autonomiske karakter og Luhmanns systemers selvorganisering og selvreference, giver Bordieu, ifølge Almlund, en kritik af Luhmanns analyse af lovgivningens tilblivelse, hvor Luhmann ifølge Bourdieu korrelerer lovgivningens ord med systemets generelle selektionskode (Almlund 2008:10). Interessant er det, at, hvor Bourdieu taler om felter, taler Luhmann om systemers autopoieisis. For begge udgør grænserne til andre felter eller systemer fokuspunkter for, hvordan felterne eller systemerne opretholder sig selv. Hvor Bourdieu taler om, hvornår felterne begynder at holde op med at virke, taler Luhmann om der, hvor systemernes grænser irritereres. Begge har her fokus på, hvornår feltet eller systemet begynder at forandres, eller hvor meget irritation systemet kan håndtere førend det bryder sammen eller må optage irritationen (eller den relative påvirkning fra andre felter) i det pågældende systems funktionsmåde eller doxa. Selvom Almlund (2008) påpeger differencer mellem Luhmann og Bourdieu, identificerer Almlund også fire perspektiver, hvori Luhmann og Bourdieu synes at overlappe hinanden. Dels arbejder både Luhmann og Bourdieu deskriptivt, dels er subjektet mere eller mindre decentreret i teoretikernes tilgange, hos begge stilles der spørgsmålstegn til det umiddelbart givne og endeligt forstås tidsbegrebet hos Luhmann og Bourdieu på nogle områder forholdsvis ens (som samtidighed og forandring) (Almlund 2008:13ff).

Således synes der at være overlap mellem Luhmann og Bourdieus teoretiske tilgange på nogle få udvalgte områder, hvilket gør, at sammenføjningen af Luhmanns tillidsbegreb som et analytisk værktøj i en overordnet Bourdieuinspireret refleksionsramme synes at kunne fungere videnskabsteoretisk og ikke mindst i praksis.

Tillid i analysen

Konkret betyder det, at jeg går til analysen med en tillidsoptik, hvor jeg trækker på de forhold ved tillid, jeg identificerede i kapitel 5. Med et Bourdieusk inspireret fokus på socialarbejdernes situerede position relativt til et større felt, forstås tillidsbegrebet i skala ud fra a) den situerede position socialarbejderne indtager og b) tillidsbegrebet relateres til systemniveuet. Herigennem vekselvirkes mellem Luhmanns tillidsbegreb, som det er kommet til udtryk ovenfor og Bourdieus felt-, magt- og kapitalbegreb, som jeg udfoldede

i kapitel 2. Det vil sige, at der i analysen fokuseres på generelle træk ved tilliden, såsom hvilke dynamikker og doxa, der øjensynligt fremmer eller begrænser tillidens udfoldelse. Dermed tager jeg Luhmanns funktionalistiske perspektiv alvorligt og forstår tilstedeværelsen af tillid som et fænomen, der sikrer kompleksitetsreduktion. Det har den konsekvens, at jeg i analysen kommer til at arbejde med et blik rettet mod, hvordan socialarbejdernes individuelle tillidsforståelser kan gøres generelle. Dermed trækker på den pointe, at tillids egenskab kan bestemmes teoretisk (tillid reducerer kompleksitet og sætter folk i stand til at handle), hvorimod de konkrete tillidsformationer bestemmes empirisk og tilnærmelsesvist individuelt. Udfordringen i analysen bliver således at håndtere de mange forskellige udtryk, formuleringer og vendinger, der kan tolkes som (mis-)tillidsindikerende forudydelser (herunder symbolske handlinger, gestikker, ord og vendinger), der peger enten tilbage i tid eller fremad og som er gensidigt forpligtende[94].

I analysen kommer jeg således til at 'lede efter' ord, vendninger og handlinger, hvor kompleksiteten reduceres og individerne sættes i stand til at handle kvalificeret. Eksemplet med pigen Dana, der henvender sig til en socialarbejder, hvor socialarbejderen i ord og i handlinger reducerer kompleksiteten er et godt eksempel på, hvad der ledes efter i analysen. Med Bourdieu kan dette eksempel endvidere demonstrere, hvordan socialarbejderens arbejder med relevante kapitaler og på grund af hendes position i forvaltningen formår at overtage problemstillingen til fælles bedste, hvorved tillidsanalysen trækkes op fra interaktionelt niveau til systemniveau. På denne måde er tillidsbegrebet naturligvis forankret i Luhmanns perspektiv, men der trækkes også på de mere dynamiske aspekter som jeg påpgede i kapitel 4, ligesom Hardins 'handlen som om' man har tillid fylder en del i analysen.

Tillidsbegrebet som det kommer til udtryk hos Luhmann og som er udfoldet ovenfor, med Möllering for at belyse motivationsstrukturer, læringen af tillid og den rutinisering, der synes at ske, når tilliden fungerer (Möllering 2006), kan imidlertid ikke stå alene. Når det kommer til at begrebsliggøre læringen og ikke mindst deltagelsen i egen sag har jeg taget en række andre analytiske hjælpebegreber i anvendelse. Disse er som benævnt Delantys kulturelle forståelse af læringens betydning for at være en aktivt deltagende medborger samt Roger Harts deltagelsesstige, da disse begreber synes at ramme tillidens kontekstuelt betingede udfoldelsesmuligheder ganske godt ind. Jeg har berørt Delanty i

[94] I kvalitetsvurderingen af afhandlingen kommer jeg ind på betydningen af, at jeg dels i problemformuleringen og dels her, lægger en ganske normativt indgangsvinkel til analysen. Det gør jeg i afsnittet 'Blinde pletter og det normative udgangspunkt'.

afhandlingen, hvorimod Harts deltagelsesstige er blevet nævnt uden at blive præsenteret. I det følgende præsenteres denne.

Hjælpebegreber – differentieret deltagelse og voksenfaciliteret deltagelse

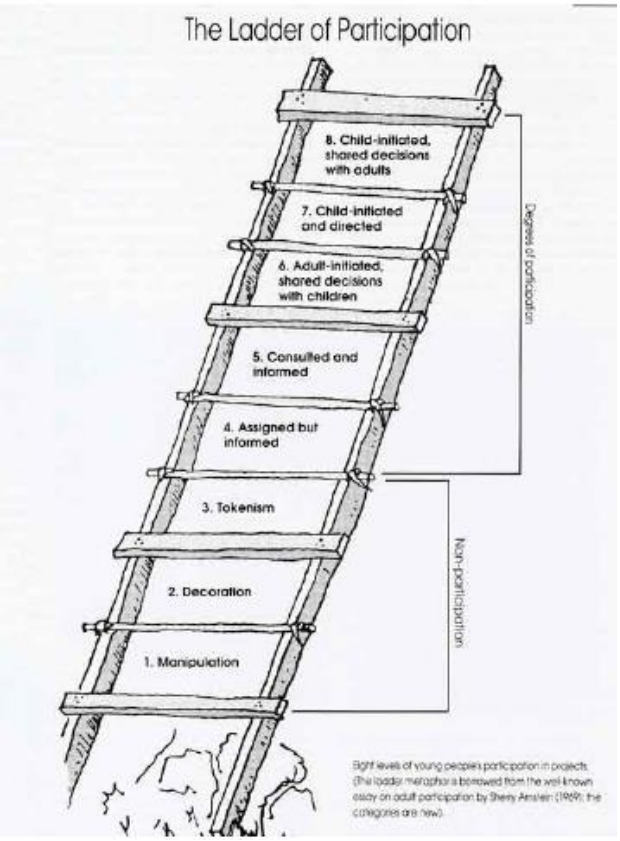
Harts Ladder of Participation

Én hyppigt (Sinclair 2004:109, Shier 2001:108,) anvendt måde at begrebsliggøre børns og unges deltagelse på er ved hjælp af Roger A. Harts deltagelsesstige som blev publiceret i 1992 under titlen: *'Children's Participation. From Tokenism to Citizenship'*[95] som en fortsættelse af det arbejde som blev begyndt med oprettelsen af Børnekonventionen i 1989 (og som DK ratificerede i 1991 (UNICEF 2005)).

Deltagelsesstigen består overordnet at 8 deltagelsestrin som i første omgang er opdelt i to segmenter: Ikke-deltagelse (Trin 1-3) og deltagelse (trin 4-8). Trinene differentierer hver især forskellige (ikke-)deltagelsesmuligheder. Hart opridser først 3 trin (manipulation, dekoration, symbolsk gestus), som ved første øjekast synes at være former for deltagelse, men som ved et andet øjekast ikke kan karakteriseres som værende reel deltagelse. De tre første trin karakteriseres som ikke-deltagelse idet manipulation, dekoration og symbolske gestus ikke forudsætter en bevidst handling mod deltagelse fra barnet/den unge.

Man kan manipuleres til at deltage i noget, man kan bære reklamer for en sag uden at vide, at man gør det og man kan inddrages for syns skyld, fordi det kræves – eksempelvis i børnesager, hvor barnet/den unge skal høres, men hvor inddragelsen primært sker for 'journalens skyld' og ikke for den pågældende unges skyld.

Trin 4-8 handler derimod om mere reel deltagelse og hvor børnene/de unges indflydelses- og deltagelsesmuligheder stiger i takt med, at man kommer længere op ad stigen. Trin 4-6 handler omhandler primært de forhold, hvor børn og unge involveres via voksne og hvor deltagelsesgraden afhænger af,



Harts Ladder of Participation (Hart 1992:8)

[95] Deltagelse kan her være så bredt defineret som i at deltage i skolepolitiske projekter, miljøprojekter, forskningsprojekter eller i egen sociale sag.

hvordan relationen mellem voksne og børn og unge samt graden af forandringspotentiale/indflydelse vurderes.

Trin 7-8 er der, hvor børn og unge for alvor har indflydelse og deltager på lige fod med voksne. Trin 7 defineres som 'Child Initiated and Directed', hvilket implicerer, at det er barnet/den unge som initierer kontakten/projektet og selv står for at styringen. Trin 8 defineres som 'Child Initiated, Shared Decisions with Adults' og implicerer til forskel fra trin 7 en større grad af vokseninvolvering.

Umiddelbart kunne man foranlediges til at tro, at trin 7 og 8 burde byttes rundt, da graden af 'ren' deltagelse og styring fra de unges side er størst i trin 7. Hart advokerer dog for, at der kan identificeres mange omstændigheder, hvor børns og unges deltagelse bedst sikres via voksenadvokering og voksenadvisering. Forholdet mellem trin 7 og 8 diskuteres kraftigt ud fra et normativt ideal, men det er også en problemstilling som Moosa-Mitha (2005) diskuterer. Moosa-Mitha diskuterer i sin artikel 'A Difference-Centred Alternative to Theorization of Children's Citizenship Rights', hvor hun problematiserer den rettighedsforståelse hun betegner som 'equality as same', hvilket skal forstås som, en problematisering af, at alle skal behandles på samme måde og med samme tilgang. I stedet advokerer Moosa-Mitha for et perspektiv, hvor ligeheden defineres som 'differently-equal' med den pointe, at man først er lige, når det er muligt at deltage på egne unikke og kontekstbunde udtryksformer (Moosa-Mitha 2005:281). Yderligere kan det kritiseres, at stigen er progressiv og man kan derfor risikere at fokusere på 7-8 trin, som værende *'det ubetinget bedste'*, og derigennem risikere at negligere de forskelle, der er i kompetencer og evner blandt de unge og børn som man vurderer deltagelsesgraden for. Der vil være tilfælde, hvor deltagelse højst er muligt på trin 4, fordi den enkeltes ressourcer ikke er til en større grad af deltagelse. Det betyder, at man kan komme til at vurdere denne deltagelse i forhold til trin 7 og 8 og derved karakterisere den, som værende utilstrækkelig, selvom deltagelsen var det højst opnåelige i den givne situation[96]. Ydermere peger denne problematik hen imod generationsordensproblematikken i den forståelse jeg tidligere udfoldelde i forbindelse med det nye barndomsparadigme. I forhold til deltagelse i egen sag kan der ligge et problem i at vurdere barnets eller den unges deltagelse i forhold til aldersdefinerede kompetencer. Hvis man forventer deltagelse og kompetencer ud fra, hvad man med en hvis alder 'bør' kunne mestre, ligger der med anvendelsen af Harts deltagelsesstige den indbyggede problematik, at man

[96] Det betyder, at deltagelsen må vurderes ud fra den givne kontekst – og i mit perspektiv bliver det dermed den kontekst den pågældende socialarbejder er situeret i.

kommer til at forvente en særlig form for deltagelse i egen sag, der er funderet på en aldersspecifik forventning, frem for at identificere den højst mulige deltagelse hos det enkelte barn eller unge.

Spørgsmålet er dog, hvordan Harts deltagelsesstige fungerer i praksis? Særligt synes det svært at skulle skelne mellem trin 4, 5 og 6 (Assigned but informed, Consulted and informed og Adult-initiated, shared decisions with children) i det konkrete sociale arbejde. Hvad er den praktiske forskel mellem 'assigned' og 'consulted'. Hvorledes kan man identificere forskellene systematisk? Trinopdelingen kompliceres yderligere af, at sagsforløb ikke entydigt og nødvendigvis kun består af ét af de nævnte trin. Sagsforløb kan ligeså vel udgøres af forskellige faser, hvor graden af involvering af den unge folder sig ud over alle 8 trin. Shier (2001) argumenterer for, at den største landvinding Harts deltagelsesstige har gjort er, at den kan tjene som middel til at identificere forskellen mellem ikke-deltagelse og reel deltagelse, og særligt tjene som blik for socialarbejdere til at identificere forløb, hvor børnene og de unge ikke reelt involveres. Dermed kan Harts deltagelsesstige kritiseres for at være svær at anvende i praksis, når man skal skelne forskellige deltagelsesformer fra hinanden (Shier 2001:110). Jeg deler til dels Shiers argument om end jeg – også med diskussionen af forholdet mellem trin 7-8 in mente, i analysen vil anvende Harts deltagelsesstige til at karakterisere relationen mellem socialarbejderne og de børn og unge de er i kontakt med.

Niveau	Beskrivelse
1	Children are listened to
2	Children are supported in expressing their views
3	Children's views are taken into account
4	Children are involved in decision-making processes
5	Children share power and responsibility for decision-making
Shier (2001:110)	

Shiers model består af 5 deltagelsesformer, hvor niveau 1 er der, hvor børn og unge selv tager initiativ til at ytre sin mening, og hvor udsagnet bliver lyttet til (ikke nødvendigvis fulgt). Niveau 5 er der, hvor der er delt ansvar[97] og indflydelse mellem børn/unge og voksne går hånd i hånd.

De største forskelle mellem Harts deltagelsesstige og Shiers 5 delte model er, at der i Shiers version ikke er nogle niveauer, der repræsenterer ikke-deltagelse, ligesom Shier

[97] Ansvar bliver her en hjørnesten for Shier: *"It is particular important that at this level, we are talking about sharing power and responsibility for decisions. There is always a risk that a decision made in this way may have adverse consequences, and then adults and children also have to learn to share responsibility for the decision"* (Shier 2001:115). Selvom Shier næsten får lagt det ud som, at ved at inddrage børn og unge i beslutninger er der større risiko for at udfaldet af beslutningen vil have negative konsekvenser, end ved ikke at inddrage dem. Jf. 'bedreviden-perspektivet tidligere præsenteret, så er læringen af ansvar en vigtig dimension af deltagelsen og dermed peger deltagelsen også mod det lærende medborgerskab, som ovenfor udfoldet.

ikke forholder sig til situationer, hvor børn og unge træffer beslutninger uafhængigt af voksne. Shier argumenterer for, at deltagelse i modellens optik skal forstås og vurderes der, hvor der er interaktion mellem børn/unge og voksne.

Kombineres Shiers fokus på interaktionens betydning med Delantys aktive deltagelsesbegreb og Moosa-Mithas ovenfor udfoldede perspektiv på, deltagelses(u)muligheder for børn og unge i udsatte positioner, bliver relationen mellem socialarbejder og det enkelte barn eller den unge i høj grad et spørgsmål om at skabe tillidsbaserede relationer, hvori deltagelse gensidigt læres. Med de bevægelser som de sociale forvaltninger har gennemløbet over de seneste mange år med NPM som dominerende styringsrationale og set i forhold til de mange udsagn om manglende tillid til socialarbejderne fra børnene og de unges side sættes socialforvaltningernes kulturelle organisationsmæssige opbygning under belysning for at kunne forstå de potentielle (mis-)tillidsdispositioner, socialarbejderne – mere eller mindre bevidst, har mulighed for at vælge i arbejdet med børn og unge i udsatte positioner. Som diskuteret i kapitel 4 og 5 synes tillidsbegrebet at være yderst mangfoldigt begrebsdefineret og de konkrete udtryksformer for tillidsbaserede handlinger og sproglige artikulationer synes at være lokalt empirisk forankrede. For at kunne komme sammenstillingen af socialarbejdernes relationelle positioners betydning for tillidens udfoldelsespotentialer nærmere, synes det derfor oplagt at gå til det empiriske materiale med observationsplaner og interview i værktøjskassen. De næstfølgende kapitler diskuterer vikårerne for og overvejelserne bag feltarbejdets forberedende fase, under udførelsen og efterrationaliseringerne.

Kapitel 6 – Valg af etnografisk inspireret observationsmetode, forskningsproces og bevægelse i bevægelse

Med udgangspunkt i Bourdieus feltperspektiv har jeg brugt en stor del af afhandlingens første dele på at beskrive de relative positioner som socialarbejderne indtager i forhold til det socialpolitiske felt og den kommunale kontekst, hvori forskningsprojektet udføres. Over de næste mange sider udfoldes de metodiske overvejelser omkring, hvorledes empirien i de to udvalgte kommuner er blevet tilvirket.

Som påpeget synes observationer og interview at være gode metodiske greb til at bestemme (mis)tillidens empiriske udtryk. Det er det, fordi jeg balancerer tillidsbegrebet mellem psykologiske aspekter, de kommunikative aspekter og de handlingsmæssige aspekter. Det er også et greb, da jeg observerer tillid, hvilket giver et udefra-perspektiv og samtidigt spørger til tillid via interview. Det sidste giver et indefra-perspektiv. Denne balancering går godt i spænd med Wilkens, der advokerer for etnografisk inspirerede studier af strategier, da *"informanter ifølge Bourdieu sjældent er i stand til at beskrive deres sociale handlinger fyldestgørende, dels er en udefrakommende iagttager sjældent i stand til at forstå den fylde betydning af beskrivelserne af praksis"* (Wilkens 2007: 24)[98]. Derudover synes observation som metodisk greb at gå godt i spil med det anlagte relationelle feltperspektiv, idet observationer i en Bourdieusk optik fokuserer på materialiseret praktik (særligt tillidskabende strategier) og relationer mellem mennesker, hvor mikroprocesser observeres. Her er fokus på: *"(…)kroppe, der bevæger sig i institutionelle og fysiske sammenhænge* [der] *relateres til makrosammenhænge, f.eks. et socialt felt eller et socialt rum."* (Larsen 2009:38). 'Observation' som metodisk greb er dog en meget bred størrelse, idet der kan lægges vægt på mangt og meget.

For at nå til det ovenstående vil de næstfølgende kapitler derfor beskæftige sig med, hvorledes etnografien kan tjene som perspektiv for udformningen af observationerne i de to udvalgte socialforvaltninger. Efter præsentationen af de etnografisk inspirerede observationer vil udfoldes, hvorledes observationsforløbene konkret blev tilrettelagt og ikke mindst gennemført.

I første omgang argumenteres der mere indgående for valget af observationspositioner i feltarbejdet. Det etnografisk inspirerede studie er velegnet, da det hjælper giver et

[98] Udefra- og indefraperspektiver diskuteres mere indgående i forbindelse med observationsovervejelser samt ved kvalitetsvurderingen af afhandlingen, der ligger i umiddelbar forlængelse af afhandlingens konklusion.

perspektiv: *"(…) for seeing and understanding, within a particular complex of relations, how social activity is produced from the 'artful' moment-to-moment moves thought which people sustain and coordinate collective activity (…) The aim of institutional ethnography is to discover the social relations that organize a particular setting."* (DeVault 1999:48). Den ubestemte flertalsform etnografiske metode*r* er her bevidst anvendt, idet etnografi synes at dække over et utal af forskellige dispositioner inden for metodiske greb, se eksempelvis Rose (1990) og Chambers (2003). Hammersley (1998) identificerer dog nogle fællestræk for de etnografiske undersøgelser:

> "1) People's behaviour is studied in everyday contexts, rather than under conditions created by the researcher, such as in experiments. 2) Data are gathered from a range of sources, but observation[99] and/or relatively informal conversations are usually the main ones. 3) The approach to data collection is 'unstructured' in the sense that it does not involve following through a detailed plan set up in the beginning, nor are the categories used for interpreting what people say and do entirely pre-given or fixed. This does not mean that the research is unsystematic; simply that initially the data are collected in as raw a form, and on as wide a front, as is feasible. 4) The focus is usually a small number of cases, perhaps a single setting or group of people, of relatively small scale. Indeed, in life history research the focus may even be a single individual. 5) The analysis of the data involves interpretation of the meanings and functions of human actions and mainly takes the form of verbal descriptions and explanations, with quantification and statistical analysis playing a subordinate role at most." (Hammersley 1998:2).

Eftersom jeg: 1) undersøger socialarbejdere i deres arbejdshverdag, 2) bruger observation og uformelle samtaler som primære metoder til generering af empiri samt kombinerer dem med interview, 3) mine observationsplaner er relativt fleksible (se senere afsnit), 4) ser på socialarbejdere i to udvalgte kommuner og 5) ser på samspillet mellem mennesker og deres navigation i forhold til den institutionelle kontekst de som socialarbejdere indgår i, må det konstateres, at afhandlingen trækker på de metodiske karakteristika som Hammersley opstiller som fælles for etnografisk orienterede videnskabelige undersøgelser. Med disse begreber samles fokus på at forstå socialarbejdernes praksis som den udfolder sig i lyset af større samfundsmæssige strukturelle formationer. Det er derfor ikke et spørgsmål om *"poetiske"* og *"personlige politiske"* overbevisninger frem for

[99] Se eksempelvis Jacobsen & Kristiansen, (2006:kap 3), der nærmest korrellerer (deltagende) observation med etnografi.

epistemologiske grunde[100] til at vælge det etnografiske perspektiv som overordnet metodisk greb til belysning af problemstillingen. Inden jeg kan nærme mig beskrivelserne af, hvorledes de etnografiske træk kom til udtryk i den konkrete empiriindsamling, trækker jeg dog en ekskurs frem for at beskrive nogle af de skrivemæssige problematikker jeg har stødt på undervejs i arbejdet med at skrive afhandlingen. Dette gøres, da den efterfølgende beskrivelse af de metodiske overvejelser hænger tæt sammen med den måde, hvorpå afhandlingen er blevet skrevet.

Ekskurs – afhandlingens fremstillingsform

Som den lineære retning en afhandlings afrapporteringsform dikterer, kan fremstillingen for valg af observation læses i det lys, at jeg har brugt observation som metode og derefter fundet argumenter for valget af metoden. Det har naturligvis ikke forholdt sig således, og udfordringen med at skrive lineært om en cirkulær, rekursiv og fremadskridende såvel som tilbageskridende proces er jeg ikke den eneste der har haft (se eksempelvis Sjørslev 1995, Fredslund 2001)[101].

Fredslund skelner mellem to idealtypiske fremstillingsformer i videnskabelige forskningsarbejder:

1) den efterrationaliserede fremstilling, som Fredslund advokerer for, er den mest udbredte, og som er velegnet til at fremstille et forskningsprojekts bestanddele. Den kan samtidigt give et hurtigt og meningsfuldt indblik i forskningsprocessen. Risikoen er imidlertid, at den let kan fremstå efterrationaliseret og ikke mindst lineær (hvilket i denne form kan lede til et forsimplet og unøjagtigt billede af forskningsprocessen).

[100] Se Barker 2003, for uddybning af denne kritik af etnografien, der blandt andet kritiserer etnografiske studier for manglende argumentation for valg af metode. Og Barker påpeger i øvrigt at de valg, der så træffes sker på baggrund af romantiske forestillinger om det kvalitatives styrker, hvorved det kvantitative negligeres.

[101] Eksempelvis har jeg haft to overordnede 'brud' i min afhandling. Det ene som et resultat af forældreorlov, hvor jeg, da jeg kom tilbage havde fået en afstand til afhandlingen, der gjorde, at jeg mente, at afhandlingens problemstilling skulle gribes and på en lidt anden måde end inden jeg tog på forældreorlov. Eksempelvis kom problemstillingen til at omhandle en udfoldelse af tillidsbegrebet i langt højere grad end oprindeligt tiltænkt, hvorved afhandlingens perspektiv skiftede fra at være entydigt empirisk til at få koblet en teoretisk udfoldelse af tillidsbegrebet på som led i afhandlingen på en meget mere eksplicit måde end ellers. Det andet brud indtræf i forbindelse med en gennemgang af afhandlingen som den lå efter omkring 75-80% af det normerede 3 årige Ph.D.forløb. Her skete der det, at jeg begyndte revision af afhandlingen med det resultat, at jeg gerne ville tage en række diskussioner i en anden rækkefølge og ikke mindst nuancere nogle konklusioner og teoretiske/empiriske pointer på en anden måde. Konsekvensen af denne revision var, at jeg måtte påbegynde en ny skriveperiode med afhandlingen, hvor jeg begyndte 'forfra', dvs. at jeg slettede afhandlingen og påbegyndte en ny skriveproces idet den 'første' afhandling så at sige var låst i sin form. Det betød at samspillet mellem empiri og teori forandredes, hvorfor analyserne også kom til at blive vægtet anderledes og ikke mindst præsenteret i anden form end oprindeligt ønsket.

2) den radikalt fænomenologiske fremstilling. Denne form søger at følge forskningsprocessen kronologisk og formidler erkendelser som de bliver til undervejs i forskningsprocessen. Fredslund argumenterer for, at denne radikale fænomenologiske form risikerer at formidle forskningsprojektet som forskerens dannelsesrejse frem for at fremstille analyserne og resultaterne som andet end udvikling (Fredslund 2001:246ff).

Lidet overraskende advokerer Fredslund derfor for en balancegang mellem de to formidlingsformer, hvor det er det konkrete projekt, der definerer balancegangen. Selvom der dermed ikke levnes mange handleanvisninger for 'den godt kommunikerede afhandling' er Fredslunds skelnen inspirerende for min afhandling. Særligt fordi én af udfordringerne ved det kvalitativt orienterede og ikke mindst konstruktivistisk orienterede forskningsprojekt er, hvorledes kvaliteten, herunder gyldigheden af forskningsprojektet skal vurderes (LeCompte & Goetz (1982, Agar (1986), Krefting (1990), Mertens (1998), Hammersley (1998), Chambers (2003)[102]. Dette er en relevant overvejelse idet resultaterne ikke bare 'er derude' og venter på at blive samlet op. Derimod skabes analyseresultaterne i kraft af de valg om empirisk og teoretisk perspektiv, etiske stillingtagen, metodisk tilgang og ikke mindst de tolkninger o.a. forskeren tager undervejs i processen, hvilket jeg også påpegede i den indledende del.

For at kunne komme denne konstruktionsproces nærmere har jeg forsøgt at balancere fremstillingen mellem de to idealtypiske fremstillingsformer. Til tider anvendes empirien til at forklare metodiske og teoretiske pointer (eksempelvis i forhold til, hvorledes tillid kommer konkret til udtryk). I disse tilfælde er der 'balance' mellem de to fremstillingsformer. Til andre tider er der en meget fænomenologisk fremstilling, hvor pointerne næsten skrives dramaturgisk som jeg oplever dem – særligt i forhold til min positionering i feltet, hvor det har været anvendeligt at beskrive mine oplevelser om forhandlinger om forskningsposition i feltet så 'tæt' på hændelserne som muligt. Endeligt har der været elementer, hvor en mere kronologisk rationaliseret fremstilling er skønnet nødvendigt.

Fremstillingsformerne har betydning for det som andre, med mere eller mindre eksplicit reference til Cato Wadel har betegnet som 'runddansen mellem teori og empiri' (Wadel 1991). Havde jeg skrevet en fuldstændigt efterrationaliseret afhandling ville jeg have haft ét afsnit i afhandlingen, hvor jeg skulle have beskrevet runddansen i alle forhold. Eftersom

[102] Se afsnittet om kvalitetsvurdering af afhandlingens tilgang, gyldighed og forklaringskraft umiddelbart i forbindelse med afhandlingens konkluderende betragtninger.

jeg balancerer beskrivelserne på anden vis gennem afhandlingen kommer denne runddans løbende til eksplicit udtryk (tilstræbt), men formentligt også implicit, idet jeg finder det naivt og umuligt at tro, at det skulle være muligt at redegøre for alle forhold undervejs i en forskningsproces jf. at ikke alle forhold nødvendigvis kan erkendes refleksivt. Jeg vil dog hævde, at en reflekterende og nuanceret fremstilling undervejs i afhandlingen giver bedre indblik i forskningsprocessen end, hvis jeg havde haft ét afsnit, der skulle tage hånd om disse overvejelser. Dertil skal lægges, at det i et konstruktivistisk perspektiv ikke betragtes som ligegyldigt, under hvilke betingelser de konkrete resultater er tilvirket. Kvale (1994, 1995) argumenterer også for, at gyldighedskriterier ofte hænger sammen med grundige beskrivelser af processer og perspektiver gennem forskningsprojektet. I stedet vil jeg inden analysedelene begyndes kort beskrive de overordnede bevægelser mellem teorien og empirien, som indtil da i afhandlingen ikke er berørt. Det at skifte fremstillingsform har således betydet, at analysen af empiriske informationer er spredt ud over hele afhandlingen og ikke kun begrænset til de tre hovedanalytiske dele i afhandlingen. Derfor trækkes der i analysedelene på de små spredte erkendelser undervejs i afhandlingen i det omfang det er relevant. Således informeret om overvejelserne omkring afhandlingens fremstillingsform kan jeg vende tilbage til de konkrete observationsovervejelser.

På baggrund af ovenstående fremkommer det epistemologiske perspektiv, at socialarbejderne i socialforvaltningerne forstås som værende indskrevet i specifikke institutionelle strukturer, som de arbejder *med* og *under*, men som de også øve taktisk praksis overfor (Certeau 1984:xivff, 41-49). Som argumenteret for betyder den udstukkede metateoretiske retning for problemstillingen, at observation som metodisk greb er relevant at benytte for at belyse specifikke aspekter af problemstillingen samt afhandlingens erkendelsesinteresse. Spørgsmålene bliver herefter, hvordan og på hvilken måde sådanne etnografiske observationer kan forløbe og ikke mindst, hvorledes de konkret kom til at forløbe? Dette vil blive udfoldet i det følgende.

Etnografisk observation af socialarbejdernes praksis i Kommune A/Kommune B – fleksibilitet i forskningsdesign

Bailey (1994) påpeger, at den observerende metode er at foretrække, når empirisk materiale om nonverbal handling skal indsamles. Nogle af de væsentligste fordele ved observation er, at metoden kan være meget fleksibel i forhold til, hvad der skal observeres efter, når forskeren ikke har et tilnærmelsesvist fuldstændigt overblik over feltets interne og eksterne relationer, rytmer mm. Idet jeg ikke er uddannet socialrådgiver, og ej heller

har forhåndskendskab til de udvalgte socialforvaltninger, må overblikket over feltets interne relationer siges at være sparsomme. På baggrund af det indledende afsnits fokus på det sociale arbejdes karakteristika og historiske udvikling er de eksterne relationer til feltets centrum noget nærmere beskrevet, om end de naturligvis ikke kan beskrives i alle detaljer og nuancer. Fleksibiliteten er endvidere relevant i forhold til at undgå at forlade sig på naive aprioriske overvejelser, der alene peger på den samlede erkendelsesinteresse for det givne forskningsprojekt (Hammerslev & Hansen 2009:17). Her kan den ustrukturerede observation være en god måde at 'komme ind' i feltet på. Observation giver også mulighed for at se relationer mellem mennesker, som i analyser af interview, survey etc., ikke nødvendigvis ville være dukket op. Observation benyttes gennem en længere periode for at observere den hverdaglige praksis i dens naturligt forekommende miljøer (Bailey 1994.243ff).[103] Den ustrukturerede observation virkede derfor i forhold til mine forhåndskendskaber til Kommune A og Kommune B umiddelbart som værende en god måde at komme ind i feltet på.

Overordnet kan der ifølge Bailey identificeres to former for observation: deltagende og ikke-deltagende observation. I den deltagende observation deltager forskeren i den observerede praksis, begivenhed mv., hvorimod den ikke-deltagende forsker udelukkende udefra[104] observerer den specifikke praksis, begivenheden mv. (Bailey 1994:242ff). Udover 'deltagende' versus 'ikke-deltagende' nuancerer Bailey observationen i forhold til graden af struktur i observationerne. Konkret er overvejelsen om, hvorvidt observationerne er fokuserede på ét eller få specifikke parametre, eller om observationerne er brede og uspecificerede. Dertil reflekteres over, hvorvidt rummet for den specifikke observation finder sted i handlingens naturlige miljø eller om den finder sted i forsøgslokale under kontrollerede forhold (Bailey 1994:147ff). Selv om denne skelnen mellem strukturerede/ikke-strukturerede observationer og naturligt/ikke-naturligt miljø er relevant, idet jeg undervejs i de konkrete observationer lærer socialforvaltningerne og socialarbejderne at kende, kan jeg ikke begynde med specifikt strukturerede observationer mod få parametre. Denne første skelnen er derfor ikke en

[103] Bailey opremser også en række ulemper ved observationen som metodisk redskab, herunder manglende kontrol over det observerede, problemer vedrørende kvantificering (det empiriske materiales størrelse (antal)). Observationer kan derfor i nogle tilfælde ses som pilotundersøgelser til senere survey- eller spørgeskemaundersøgelser. Ulemperne ved observation i Baileys optik udspringer således i høj grad af en kvantitativt orienteret kritik omkring generaliserbarhed og statistisk sikkerhed og er derfor ikke kritiske for afhandlingens udsagnskraft, jf. den videnskabsteoretiske positionering, herunder forklaringsambition. Som Bailey dog også selv er inde på, er fokus for observationen mere på dybden i observationerne end på statistisk repræsentativitet (Bailey 1994:245f).
'Udelukkende udefra' skal ikke forstås som at genstanden for observationen forbliver upåvirket af at blive observeret. Det skal mere forstås som at observant ikke er i samme rum som den eller de observerede.

tilstrækkeligt detaljeret opdeling af niveauer i forhold til erkendelsesinteressen i afhandlingen.

Da jeg har brug for at kunne nuancere og justere graden af deltagelse i mine observationer på grund af min 'mellemposition' (se senere) i forhold til socialarbejderne. Den intenderede observationsposition var derfor situeret et sted i mellem at være ikke-socialarbejder, ikke-repræsentant for kommunen og ikke-ekspert på området (om end dog vidende om området). Det betyder endvidere, at; selvom jeg abonnerer på den deltagende objektivering som den kommer til udtryk hos Bourdieu:

> In short, one does not have to choose between participant observation, a necessarily fictitious immersion in a foreign milieu, and the objectivism of the 'gaze from afar' of an observer who remains remote from himself as from his object. Participant objectivation undertakes to explore not the 'lived experience' of the knowing subject but the social conditions of possibility – and therefore the effect and limits and – of that experience, and more precisely, of the act of objectivation itself. (Bourdieu 2003:282).

forholder jeg mig reflekteret til, hvorledes observationerne bliver mulige i det konkrete feltarbejde, og i den forbindelse forsøger at undgå nogle af det etnografiske feltarbejdes løgne[105] (Fine 1993).

I forhold til en nuancering af, hvor 'meget' jeg skulle deltage hverdagens praksis, kan Spradleys (1980)[106] forståelse af forskellige måder at være deltagende observerende på, være frugtbar at se nærmere på. Spradley definerer fem forskellige måder at være deltagende på: Ikke-deltagende, passivt deltagende, moderat deltagende, aktivt deltagende og fuldstændigt deltagende (Spradley 1980:58ff).

> 1) Den ikke-deltagende observation karakteriseres af, at forskeren ikke er til stede der, hvor det, der skal observeres sker. En sådan form for ikke-deltagelse kan eksempelvis ses i etnografiske observationer af tv-

[105] Fine præsenterer i artiklen 'Ten Lies of Ethnography' (1993) 10 forskellige løgne eller bedrag som etnografer højst sandsynligt kommer til at overtræde i løbet af deres karriere som etnografer. Disse løgne fordeler sig mellem måder, hvorpå man præsenterer sig selv overfor dem man undersøger (man lover, at man er sympatisk er åben mv.), de mere tekniske aspekter af det at udføre etnografi (at være præcis, observerende, passiv) og til sidst: måder, hvorpå man fortæller og præsenterer andre for det etnografiske arbejde man har udført.

[106] Spradleys bog "Participant observation" (1980) er nærmest at betragte som en 'kogebog' for, hvorledes et feltarbejde kan tilrettelægges, udføres og efterbearbejdes. Det vil derfor være meningsløst at gengive alle de anbefalinger, faldgruber mm. Spradley identificerer. Spradley kan i forhold til nærværende afhandling tjene som inspiration i planlægningen af feltarbejdet.

programmer, hvor forskeren kan sidde foran fjernsynet og identificere forskellige interaktionsmønstre.

2) En passiv form for deltagelse er, hvor forskeren er lokaliseret i samme miljø som det observerede fænomen, men deltagelsesgraden er begrænset til, at forskeren sidder i en stol, på en udkigspost o. lign.

3) Den moderate deltagelse er en art 'mellemdeltagelse', hvor forskeren søger at samarbejde to perspektiver; et udefra perspektiv og et indefra perspektiv[107].

4) I den aktive deltagelse søger forskeren at udføre og opleve de samme ting som den observerede via deltagelse i de samme aktiviteter som de observerede.

5) Den fuldstændige deltagelse kan kun opnås i de tilfælde, hvor det observerede er en naturlig del af forskerens egen praksis. Som eksempel på den fuldstændige deltagelse nævner Spradley analyser af buspassagerers interaktionsritualer. Forskeren er vant til at køre med bussen således, at reglerne for ham er kendte. Derefter begynder forskeren at lave systematiske observationer af de andre buspassagerer (Spradley 1980:58ff).

De forskellige grader af observation kan endvidere knyttes an til forskellige trin i feltarbejdet. Trin skal i denne forbindelse forstås som, hvor lang tid forskeren har opholdt sig i feltet set i relation til graden af deltagelse i observationerne. Spradley opstiller en række trin i feltarbejdet, hvorved det er muligt, gradvist at udbygge det empiriske materiale og bedre kunne fokusere på de fænomener i feltarbejdet, der potentielt træder tydeligere og tydeligere frem under observationerne. Uden at skulle uddybe og beskrive hvert trin i detaljer påpeger Spradley relevansen af at identificere forskellige rytmer, tilbagevendende begivenheder, eksplicitte regler for handling, nøglepersoner og nøglesteder. Ved at identificere sådanne parametre bliver det potentielt muligt at definere forskellige steder, hvori den mere deltagende observation kan foregå samt identificere 'nøglebegivenheder' såsom møder, frokost o. lign. der kan være interessante at rette mere strategiske observationer imod (Spradley 1980). i takt med disse erkendelser bliver det også muligt at tilrettelægge, med hvilke midler, herunder observeringsmetode,

[107] Spradley bruger et eksempel omkring pokerspillere til at illustrere indefra og udefra perspektivet. En forsker, der deltager i et spil poker, vil med et indefra perspektiv kunne opleve, hvorledes det er at spille en hånd, blande kort etc. På den anden side vil forskeren i et udefra perspektiv kunne betragte situationen og de enkelte spillere (inklusiv forskeren selv) som objekter (Spradley 1980:56f).

roller og hverdaglige redskaber den enkelte observation skal udføres. Herigennem bliver den deltagende observation mere målrettet og struktureret.

Da det først er i det konkrete feltarbejde, at det er muligt at definere forskellige steder for observation, graden af observation og potentielt anvendelse af redskaber (forstået som adgang til PC og journaler), er det ikke muligt på forhånd at lægge sig fast på én rolle. Ved løbende at skifte observeringsmetode og –perspektiv er forskerens rolle i feltarbejdet ikke entydigt defineret. Som Kristiansen & Krogstrup (2004:112) er inde på, kan forskerens rolle i feltarbejdet være mangfoldig. Rollen er afhængig af den situation forskeren observerer, den grad af deltagelse forskeren anvender i den givne situation, og rollen er endvidere afhængig af den fase af feltarbejdet forskeren befinder sig i. Med reference til Burgess (1984) beskriver Kristiansen og Krogstrup fem forskellige faser i feltarbejdet, hvortil der knytter sig forskellige forskerroller og muligheder for (strategiske) observationer. Disse roller og muligheder knytter sig til graden af social anerkendelse og integration i det konkrete felt. Forskeren kan således være i den nyankomne fase, eller i en fase, hvor feltet foreløbigt accepterer forskerens tilstedeværelse. Derefter følger den personlige accept og den sidste fase er den, hvori observationsforløbets afslutning er nært forestående (Kristiansen & Krogstrup 2004:113). Ifølge Annick Prieur (2002b) er én af de centrale problemstillinger i feltarbejdet, afstanden mellem de mennesker, der søges viden om og forskeren. Prieur diskuterer denne afstand med udgangspunkt i to yderpositioner (en afstandtagen til analyseobjektet og en underkastelse af analyseobjektets normer og regler) med hhv. Hammersley & Atkinson (1987) som repræsentanter for den første position og Goffman (1989) som repræsentant for den anden[108].

Atkinson & Hammersley repræsenterer en position, hvor det anbefales, at der arbejdes med en vis distance i forhold til den gruppe, der undersøges:

> ”[For den] reflekterte feltforsker kan det ikke være tale om totalt engasjement, om å ”overgi sig” eller ”bli innfødt”. Det må alltid være tale om en del som holdes tilbake, en eller annen sosial og intellektuell ”distanse”. For det er i det ”rommet” som denne distansen skaper, at feltforskerens analytiske arbeid foregår. Uten denne distansen, uten dette analytiske rommet, vil feltforskning yte lite annet enn selvbiografiske beretninger om personlige omvendelser.” (Hammersley & Atkinson 1987:109)

[108] Denne diskussion har andre også taget. Se eksempelvis Gold 1958.

Som modsætning til denne distance er en underkastelse af feltets normer og rytmer i forbindelse med feltarbejdet. I artiklen 'On fieldwork' (1989) argumenterer Goffman for, hvorfor det er nødvendigt at være så tæt som muligt på de mennesker man observerer:

> "It's [problemet ved deltagerobservation] one of getting data, it seems to me, by subjecting yourself, your own body and your own personality, and your own social situation to the set of contingensies that play upon a set of individuals, so that you can physically and ecologicaly penetrate their circle of response to their social situation (…) So that you are close to them while they are responding to what life does to them. I feel that the way this is done is not to, of course, just to listen to what they talk about, but to pick up their minor grunts and groans as they respond to their situation (…) To me, that's the core of observation. If you don't get yourself in that situation, I don't think you can do a piece of serious work." (Goffman 1989:125f)

Gennem en diskussion af de to tilgange vurderer Prieur, at en ochillering mellem de to former for tilgange til afstanden henholdsvis nærheden til de subjekter/praksisser, der skal observeres er at foretrække i feltarbejdet (Prieur 2002b:143). Prieur kalder det for en pendling mellem indefra- og udefra-perspektivet. Goffman repræsenterer det første og Atkinson og Hammersley repræsenterer det andet. Denne Goffman'ske totale underkastelse af feltets normer, regler og dynamikker og Atikinson og Hammersleys noget mere distancerende position i feltarbejdet udfordrer på forskellig vis forskeren. Hvor man ved at følge den Goffman-inspirerede position potentielt skal anlægge ny frisure, forandre sprog etc. er de forskningsmæssige udfordringer ved Atkinson og Hammersleys distancering til feltet rettet mod at definere, hvilken distance, der er at foretrække, for at opnå de bedste observationsbetingelser. Da jeg ikke er uddannet socialrådgiver og ikke har hverken kompetence eller bemyndigelse til at udføre socialt arbejde af den type jeg observerer, var det unødvendigt for mig at overveje at følge en ren Goffmansk vej ind i feltarbejdet. Dermed blev det et spørgsmål om, med hvilken distance jeg skulle lægge i feltarbejdet. Her har netop Prieurs ochillering mellem forskellige observationspositioner inspireret mig til at opstille en observationsstrategi, hvori jeg bevæger mig i spekteret 'passiv observant til moderat deltagende'[109]. Dette også fordi jeg ikke finder en

[109] Netop navigationenochilleringen er væsentlig at tage alvorlig. I og med at jeg er situeret i en social situation, hvori jeg vil observere socialarbejdernes praksis jf. tidligere – bliver min egen observationsposition influeret af, på hvilken måde jeg er i stand til at navigere mellem socialarbejdernes indbyrdes forskelligheder og deres forskellige forventninger til mig. Denne overvejelse peger mod mere fundamentale overvejelser om forholdet mellem 'selvet' og 'den anden' (den/de observerede) forstået dels i (asymmetriske) magttermer og dels i forhold til, hvorvidt relationen mellem selvet og den anden kan forstås som et binært

fuldstændig udefraperspetivisk observation frugtbar, idet det kan være svært at forholde sig kritisk til det informanterne i feltet ytrer sig om, hvis ikke man har mere end et overfladisk udefra kendskab til feltets rytmer. Det sidste er endvidere også en pointe hos Prieur (2002:139b). I det konkrete feltarbejde viste det sig endvidere, at særligt socialarbejdernes tillidsberedskab overfor mig havde stor betydning for bredden af de observationsmuligheder jeg kunne praktisere samt de observationsroller jeg kunne indtage under mine ophold i Kommune A og Kommune B.

Observation og deltagende observation i feltarbejdet er dermed komplekse størrelser, som fordrer fleksibilitet og planlægning, både i forbindelse med forberedelsen af feltarbejdet (strategier for observation, interview mm.), men også i forbindelse med udførelsen af det konkrete feltarbejde, hvor daglige opsamlinger, refleksioner mm, bliver vigtige og ikke mindst nødvendige for at opretholde overblikket over mængden af information. For at kunne diskutere de forskellige observationspositioners betydning for karakteren af det empiriske materiale præsenteres i første omgang, hvorledes jeg havde tilrettelagt observationerne og på hvilken måde jeg ville foretage feltnoter og reflektere over disse. Dette gøres, da det danner udgangspunkt for senere at kunne forholde idealplanen kritisk til det konkrete feltarbejde.

---

begrebspar eller om relationen er mere nuanceret end som så. Dermed peger denne overvejelse ind i de antropologisk/etnografiske diskussioner af, hvem der bliver observeret, i hvilken kontekst – og med hvilket formål. Se eksempelvis Sherif 2001 for yderligere uddybning.

Kapitel 7 Observationsforløb – tilrettelæggelse af positionering og struktur i feltarbejdet

Udgangspunktet for observationerne var, at jeg gerne ville være knyttet til enkelte socialarbejdere over et længere forløb således, at jeg kunne få indblik i hverdagens praksis, få blik for det umiddelbart ubetydelige (Wästerfors 2011). Samtidigt ville det give mulighed for at skabe tillidsfulde relationer til de enkelte socialarbejdere.

At jeg gerne ville skabe tillidsfulde relationer til socialarbejderne (i forståelsen at reducere kompleksiteten overfor at skulle forudberegne mulige negative effekter af, at jeg observerer og skriver om og med dem) skyldes den risiko socialarbejderne løber ved at deltage i projektet[110]. Ved at blive genstand for mit analytiske blik, risikerer socialarbejderne at blive kritiseret på deres faglige position, hvilket potentielt kan få betydning for deres arbejdssituation. Derfor er det i denne forbindelse ikke nok 'kun' at diskutere fortrolighedsperspektiver samt etiske perspektiver i relationen mellem mig som forsker og socialarbejderne som objekter. Dertil er den potentielle risiko større end den potentielle gevinst ved at deltage i projektet, hvilket jeg diskuterer mere indgående i forbindelse med interviewovervejelserne.

Derudover var det min formodning, at tillidsfulde relationer ville give større engagement og lyst til at lade mig observere deres arbejdsdag end, hvis de var indstillet med mistillid overfor mig. Endvidere ville jeg gerne tilknyttes socialarbejdere, der inden for Kommune A og i Kommune B udførte forskellige opgaver relateret til det sociale arbejde med børn og unge. Herigennem ville det være muligt at opnå indsigt i dels forskellige socialarbejderes muligheder for at skabe tillidsfulde relationer og dels at opnå forståelse af forvaltningernes opbygning, arbejdsgange mm. Indledningsvist havde jeg også overvejet muligheden af at observere fra forskellige lokaliteter i de forskellige forvaltninger, såsom 'modtagelsesområdet', ventearealet samt gangene mellem kontorerne. Da det meste sociale arbejde (af den type der er i fokus i denne afhandling) foregår på kontor eller ude hos de enkelte børn/unge/familer, fravalgte jeg dog hurtigt disse områder som primære for mine observationer, selvom de så afgjort udgjorde interessante observationspunkter. Endvidere betød forvaltningernes fysiske indretning (se bilag 2 for billeder af Kommune A og Kommune B), at en sådan tilgang til observationerne formentlig ville være ufrugtbar. Særligt fordi Kommune A er indrettet på en lang gang, hvor jeg ikke ville kunne placere mig 'naturligt' og Kommune Bs venterum er placeret samme sted som de respektive kontorer. Indretningen af forvaltningernes

[110] Om det pudsige ved at bruge de teoretiske begreber som greb til at overvinde metodiske barrierer – se interviewovervejelser.

modtagelseslokaler og måde, hvorpå de forskellige lokaler er fordelt i de to socialforvaltninger, adskiller sig meget fra hinanden. Det betød, at jeg ikke kunne gennemføre ensartede observationer i de to forvaltninger. Derudover følte jeg det akavet, i de tilfælde, hvor jeg forsøgte mig med observationer i venteareal eller på gangene i forvaltningerne. Hvor jeg i Kommune A fandt det svært at stå på gangen og observere (idet, folk spurgte mig om, hvad eller hvem jeg ledte efter eller var), var praksis i Kommune B at jeg blev spurgt til råds om forskellige ting eller blev hilst på i en familiær tone, som var anderledes end den de mødte borgerne med. Derfor valgte jeg at udføre observationer på disse steder, når jeg observerede efter noget særligt specifikt som understøttede en særlig pointe. Ellers fravalgte jeg disse steder.

Til de indledende møder med Kommune A og Kommune B (se senere beskrivelse af disse møder) blev det imidlertid klart, at det ikke ville være muligt for mig at gennemføre observationsforløb med de enkelte socialarbejdere over lang tid. Dels var det et ressourcemæssigt spørgsmål, dels var det et spørgsmål om at få socialarbejderne til at deltage og dels var det et spørgsmål om, hvilken belastning og forhindring af det daglige arbejde, det potentielt ville være for den enkelte socialarbejder. Selvom der kan argumenteres for, at belastningen og den mulige forhindring af arbejdet vil falde i takt med at socialarbejderen vænner sig til at blive observeret af mig og bliver tillidsfuld med mig, var det tydeligt for mig at både lederne i Kommune A, og socialarbejderne i Kommune B var- om ikke skeptiske, så i hvert fald tilbageholdende ved, at jeg i meget lang tid, eksempelvis en måneds tid, skulle følge den enkelte socialarbejder.

Når jeg i denne forbindelse anvender 'tillidsfuld' om socialarbejdernes agens overfor mig, skyldes det at feltarbejdet involverer risiko for dem, som jeg skal observere. Det var dog forskelligt, hvad der var på spil de to forvaltninger imellem. Uden at skulle foregribe analysen i sin helhed, handler tillidsindstillingen til mig primært om, hvorledes socialarbejderne opfattede mig som systemets kontrollant (Kommune A) eller som en ligeværdig, der kunne bidrage til udvikling af praksis (Kommune B)

Så enkelt som det her opstilles, forholdt det sig naturligvis ikke i det konkrete feltarbejde og der kan i mit materiale, findes både tillidssrelationer i Kommune A og mistillidsrelationer i Kommune B. Disse forskelle vil blive fremdraget senere.

Råskitse for feltarbejdet

Således informeret om fordele og ulemper ved observation som metode og om positionsmuligheder i feltarbejdet opstillede jeg følgende skitse for feltarbejdet:

> **Kommune A** Feltarbejdet varede 3 måneder fordelt på de teams, som deltager i udredningsarbejdet af børnene, de unge og familierne samt to mindre indsatsprojekter, som ligger på andre lokaliteter end selve socialforvaltningsbygningen. Undervejs i tilknytningen til de enkelte grupper skulle jeg kobles på forskellige socialarbejdere varende en uge ad gangen.
>
> **Kommune B** Feltarbejdet varede 3 måneder fordelt på forskellige medarbejdere, der hver især varetog forskellige dele af Kommune Bs opgaver overfor børn og familie. I alt skulle jeg følge 6 socialarbejdere over perioden på 3 måneder.

Råskitsen var netop en råskitse, idet forvaltningerne potentielt havde indsigelser omkring formen, mængden af feltarbejde og tilrettelæggelsen af mine observationer. Derfor indeholder skitsen 'kun' tidsperspektiv og antal socialarbejdere, der skal deltage i observationer. Figur 6 nedenfor, om end den giver et begrænset indblik i den overordnede feltplan, skal illustrere en forventning om progression i feltarbejdet således, at jeg kan bevæge mig fra relativt ustrukturerede observationer i en passivt observerende position til en mere moderat deltagende position, hvori jeg kunne fokusere mere på nøglebegivenheder og føre flere uformelle samtaler, end det er muligt, når man 'kun' er passivt observerende. Her lægger jeg mig op ad begreberne *"talking with people"* og *"friendly conversations"* (Spradley 1979:58ff), der i metodelitteratur præsenteres som den uformelle snak, spørgsmål om praksis og lignende, der udspringer af forskerens undren undervejs i forbindelse med etnografiske observationer (DeVault & McCoy 2002, Holstein & Gubrium 1995, Spradley 1979).[111] Nielsen (1996) anser denne tilgang for at være en god mediering mellem yderpositionerne 'ren observation' uden spørgsmål og det helt formelle 'forskningsinterview' (Nielsen 1996:110). Selvom jeg regnede med at være tilknyttet forskellige socialarbejdere undervejs i feltarbejdet (og derfor potentielt skulle skabe nye tillidsfulde relationer til den enkelte socialarbejder), ville jeg stadig arbejde med forskellige faser i feltarbejder. Dette skyldtes at de socialarbejdere, jeg skulle være tilknyttet, ville være i løbende kontakt med de forskellige andre socialarbejdergrupper, hvorved forhåndskendskabet til, hvorfor jeg var på den pågældende socialforvaltning ville

[111] Om etiske implikationer af at invitere de observerede ind i et refleksivt rum: se interviewovervejelser om deltagende objektivering sammen med den interviewede.

blive øget som feltarbejdet skred frem. Derfor gav det mening at arbejde med følgende faser: 'nyankommen', 'begyndende accept og anerkendelse' og 'forbereldese til afslutning' fase.

Fase i feltarbejdet	Nyankommet	Begyndende accept og anerkendelse	Forberedelse til afslutning af feltarbejde
Primær type af observation	Passivt observerende	Passivt til moderat deltagende	Moderat Deltagende
Sted for observation/ deltagende observation	Socialarbejders kontor, spiseplads, at følge socialarbejderen	Socialarbejders kontor, spiseplads, at følge socialarbejderen	Socialarbejders kontor, spiseplads, at følge socialarbejderen
Formål/ grad af struktur	Identificere: rytmer, sprog, interesser, indbyrdes relationer mv. 'Det uforudsete'	Komme tæt på / opnå tillid til socialarbejderne De uformelle samtaler Begynde at observere efter nøglebegivenheder	Snakke om 'løse ender' Nøglebegivenheder Lave aftaler om interview o.lign.

Figur 6 Faser i feltarbejdet

Den ovenstående figur illustrerer de 'rene' faser. I praksis er det en kontinuerlig (og til tider rekursiv) proces, hvor der mellem faserne sker glidende overgange. Det betyder, at jeg ikke fra den ene dag til den anden, flytter mig fra eksempelvis 'Nyankommet' til 'Begyndende accept og anerkendelse'. Eftersom feltarbejdet endvidere formede sig anderledes end planlagt, skete der også løbende forhandlinger om positionen, hvorfor jeg overfor nogle socialarbejdere i de respektive kommuner, kunne indtage én observationsposition, imens jeg i andres øjne indtog én anden position. I det konkrete feltarbejde betød det, at jeg til tider måtte træde ud af min forskningsrolle og aktivt mediere mellem to socialarbejderes divergerende forståelser af mig. Et konkret eksempel på dette kan ses i den følgende beskrivelse af en observationssituation:

> Tove skulle have en samtale om en børnesag med hendes makker Tony. Det var en børnesag, hvor de skulle have et indledende møde med børnene i sagen i et særligt 'Familiehus'[112]. Tove og Tony skulle tale om, hvorledes de skulle gribe mødet an. Hvad den ene skulle være særligt opmærksom på og omvendt etc. Jeg havde i løbet af de to sidste dage observeret Tove, som havde opbygget tillid til mine observationer og spørgsmål, hvorfor hun fortalte mig, at det var i orden, at jeg deltog i mødet. Tove og jeg var i det lokale, hvor mødet skulle finde sted, da Tony ankom. Tove forklarede Tony, at jeg skulle være med til samtalen, da jeg var

[112] Familiehuset er anonymiseret. Sådanne huse, hvor man kan lave særlige samtaler, er særdeles udbredte i kommuner, hvorfor termen 'familiehus' formentlig går igen i mange kommuner.

> tilknyttet hende den dag. Tony så på Tove og sagde; *"er du sikker på det – det er jo en helt ny sag?"* Tove forklarede Tony, at de jo bare skulle snakke om børnene og at de bare skulle koordinere opgaver etc. Tony blev ved med at se på Tove med et blik, jeg tolkede som, at det ikke passede Tony, at jeg skulle være med til samtalen. Tove forsøgte igen at overtale Tony til at lade mig deltage, men da hun ikke kunne få overbevist Tony om, at det ikke gjorde noget, at jeg deltog, blev Tove lidt usikker (i hvert fald som jeg tolkede hendes kropsmæssige gestikulation) og de så spørgende på hinanden. Jeg brød ind og fortalte dem, at jeg lod være med at observere deres samtale og sagde, at det var helt fint at sige fra, i forhold til at have mig med som observatør. Da jeg havde sagt dette smilte Tove til mig og den efterfølgende dag sagde hun til mig, at hun var glad for, at jeg tog over, da hun fandt situationen svær.

Ved sådan at træde 'ind' og 'ud' af forskningsroller fik socialarbejderne gradvist mere tillid til mig, da jeg gennem disse metakommunikationer fik taget ansvar væk fra dem, jeg var tilknyttet og herigennem illustreret, at det ikke var så 'farligt' at blive observeret af mig. Situationen kan dog også læses som, at Tony overhovedet ikke var klar over min rolle og derfor ikke vidste, om mine observationer var anonyme eller, hvordan han selv lige pludselig blev tvunget ind i en situation, hvor hans egen professionalisme blev fremstillet og afdækket, eventuelt over for andre magtpositioner, der kunne have andre interesser. I den henseende var det valg, jeg gav dem, ikke nødvendigvis ensbetydende med at informere og berolige Tony om min rolle som observatør. Selvom jeg i situationen afstår fra en observationsmulighed, gav denne afståelse efterfølgende 'bedre' (i forståelsen mere nuancerede/dybdegående end ren overfladeobservation) observationer af både Toves og Tonys arbejde. Som jeg vurderede det i den pågældende situation (men også i mange andre lignende situationer i feltarbejdet), var det på grund af, at de havde erfaret, at jeg kunne vurdere graden af følsomhed, i det jeg skulle observere, hvorfor de ikke skulle bruge energi på at vurdere dette for mig. Dermed kunne de arbejde mere 'naturligt'. I feltarbejdet lykkedes det formentlig ikke altid at nå denne 'sikre' relation og der har været situationer, hvor jeg burde have sagt fra, men ikke gjorde det.

Således udstyret med overvejelser omkring det at skulle skabe sikre tillidsfulde observationsrelationer vil jeg knytte overvejelser omkring notatteknik i felten til planen for observationerne. Dernæst vil resten af den del af metoden, der omhandler observationer i feltarbejdet koncentreres om, hvordan og hvorfor denne observationsplan langt fra blev udfoldet og fulgt som intenderet.

Feltnoter – noteringsstrategi

Som påpeget af eksempelvis Sanjek (1990a+b) synes feltnoter at have sit (hemmelige) eget liv og der kan identificeres få eksempler på, hvorledes feltnoter 'ser ud'. Sanjek advokerer derfor for, at man skal *"Bring out your notebooks"* (Sanjek 1990:255) for, at andre kan lære af hinanden. Det implicerer, at man som relativt ung/uerfaren feltarbejder kan føle sig på ganske bar bund udi at konstruere egne feltnoter, da feltnoter, og analyser af empiriske observationer altid præsenteres ordnet (og dermed frakoblet det kaos og ustrukturerede morads af noter og indtryk, som selve processen med at indsamle empirisk materiale typisk består af). Man kan muligvis være sparsomt udstyret med formaninger om, at 'thick descriptions' (i forskellige opfattelser)[113] (Geertz 1973, Denzin 2001, Rasmussen 2007) er vigtige for forståelsen af de observerede fænomener og at disse tykke beskrivelser står i modsætning til de såkaldte 'thin descriptions', der som oftest består af faktuelle oplysninger og korte unuancerede beskrivelser af observerede hændelser[114]. Endvidere påpeges det ofte, at det kræver øvelse at producere fyldestgørende thick descriptions jf. eksempelvis Ehn & Löfgren (2001), da det at lave så konkrete tykke beskrivelser som muligt, ikke bare refererer til at skrive så meget som muligt, men også til at skrive ordret og detaljeret (Spradley 1980). Og ikke mindst for få 'det relevante' med således, at man ikke ender med *"commonsense-observationer"* (Larsen 2009:59)[115]. Dermed er man som ung eller delvist 'uerfaren' forsker henvist til (og muligvis bundet af) 'kogebogsbeskrivelser' af mulige veje til feltnoteringer, frem for at få adgang til (og lære af) det 'mudder' af tilfældigheder og vildveje som erkendelsesprocessen gennem

---

[113] Herunder muligvis billeder, som et bidrag til tykke beskrivelser. Uden at skulle komme ind på en længere udredning af, hvad billeder som formidling kan og ikke kan, herunder billedanalyser, magtrelationer mm, er billedet som formidling alligevel en overvejelse værd. Rasmussen diskuterer i artiklen "Sociologiens fotografiske feltnoter – et bidrag til 'thich description?'" (2007) fotografiets status i forhold til nedskrevne feltnoter. Rasmussen identificerer en række fordele ved brugen af billeder i forskningen. For det første kan de anvendes som huskesedler, noget der kan 'trigge' hukommelsen ved at de fastholder bestemte situationer i feltarbejdet. For det andet kan de kvalificere andre former for empiri ved, at materialet får en anden fylde. For det tredje kan de i en fremstillingsmæssig henseende skabe bedre intertekstualitet mellem det skrevne ord og læserens reception (Rasmussen 2007:45f). For at komme nærmere en beskrivelse af, hvorledes praksis er i de udvalgte socialforvaltninger har jeg vedlagt billeder af forvaltningerne i bilag 2. Principielt kan dette forstyrre mine anonymiseringsbestræbelser, men jeg har alligevel vurderet, at det der vindes ved at anvende dem som baggrundsmateriale til forklaringer af praksis opvejer de potentielle anonymiseringsrisici. Jeg har derfor ikke taget billeder af, hverken mennesker eller skilte, der kan identificere forvaltningerne.

[114] Men som også kan være de strukturer, der rammer de tykke beskrivelser ind.

[115] Spørgsmålet i forhold til commonsense betragtninger bliver derfor, hvordan kvaliteten af observationerne er. Som Brekhus et al (2005:863) påpeger: *"The significance of rich data and thick descriptions is an evaluative mantra of the trade. (…) The question of thinness is eclipsed by the overwhelming acceptance of thich description and rich data as universally applicable)"*. Jeg vil i vurderingen af afhandlingens udsagnskraft vende tilbage til spørgsmålet om gyldighed af det indsamlede materiale i forhold til en vurdering af tykke og tynde beskrivelser, det tilgængelige materiale og dets relevans i forhold til afhandlingens problemformulering.

feltarbejdet og det efterfølgende analysearbejde i mange tilfælde også repræsenterer. Brekhus et al (2005) påpeger dog, at denne påståede modsætning mellem fyldestgørende tykke og tynde beskrivelser kun eksisterer i den ordnede beskrevne form for noter – altså dem der optræder på tekst. Brekhus et al argumenterer overbevisende for, at der ikke nødvendigvis er sammenhæng mellem tykke beskrivelser og så fyldestgørende beskrivelser.

> *"Although thick description is typically applauded in juxtaposition to thin description, this is a disembodied appreciation. Internally to the qualitative research enterprise is an unacknowledged contrast stemming from the variable thickness and thinness within (…) Qualitative researchers always knows more about the lives, events, and settings they study than appears in their notes and texts. (…) the distinctive in situ character of qualitative inquiry (…) results in extensive undocumented knowledge, not just unused information"* (Brekhus et al 2005:876f).

For at komme denne sammenstilling af tykke og tynde beskrivelser nærmere, og for at komme nærmere én af den etnografisk inspirerede metodes fremmeste kvalitetskrav – gennemsigtigheden i forskningsprocessen (Tracy 2010:841f), har jeg lagt mig op ad Spradleys (1980) anbefalinger for typer af feltnotater.

Spradley (1980) anbefaler en kombination af fire forskellige typer af feltnotater. 1) en 'her-og-nu' kondenseret beskrivelse af en observeret begivenhed, 2) en udvidet/uddybet beskrivelse af de observerede situationer, 3) en journal til refleksioner og 4) en journal til umiddelbare analyser og fortolkninger. De fire forskellige feltnotatteknikker er indbyrdes relaterede og bør opfattes som det samlede udgangspunkt for en forståelse af det observerede fænomen. Den første feltnotering foregår i felten. Lige så snart en handlingssituation er færdigobserveret, bør man skrive den ned, dog ikke nødvendigvis i de observeredes nærvær, se eksempelvis Kristiansen & Krogstrup (2004:151) eller Emerson, Fretz & Shaw (eds) (1995:20ff). Dernæst bør man, når tiden er til det, hurtigst muligt udbygge sine 'her-og-nu' noter med længere og mere fyldestgørende sætninger, for derigennem at øge detaljeringsgraden af det observerede. Udover de to feltnotatteknikker, bør man ifølge Spradley have to supplerende journaler. Den ene skal indeholde de følelser, overvejelser, bias mm., der opstår i forbindelse med feltarbejdet. Den anden skal indeholde overvejelser omkring relationer i felten, fortolkninger og potentielle sammenhænge mellem forskellige observerede fænomener. (Spradley 1980:69ff) Denne sidste journaltype kan potentielt udgøre et første udkast til en

strukturering af den senere analyse. Endvidere bør man være opmærksom på, at det kan være svært at finde tid til at skrive de fulde feltnoter ned umiddelbart efter observation (jf. eksempelvis Emerson, Fretz & Shaw (eds) (1995:40ff).

Under anerkendelse af, at præsentationen af Spradleys tilgang til feltnoter er skrevet i 'bør' form (og dermed udgør en optimal (utopisk) indstilling til feltarbejdets observationer), og at Spradley repræsenterer ét (om end brugbart) eksempel på, hvorledes observationer i felten kan noteres, førte jeg med inspiration herfra og i kombination med erfaringer fra tidligere feltarbejder i alt tre forskellige, men indbyrdes relaterede, feltdagbøger. De tre feltdagbøger kaldte jeg for 1) Lommebogen, 2) Den uddybende feltdagbog og 3) Refleksionsbogen. Beskrivelser af disse, samt inddragelse af eksempler på, hvorledes noterne så ud jf. Sanjeks opfordring, kan ses i bilag 7. Intentionen med de tre notatbøger, hver fokuseret på forskellige dele af observationsprocessen, var, at de skulle tjene som refleksions- og huskeliste til den efterfølgende bearbejdning. Dermed kan notesbøgerne og den efterfølgende bearbejdning opfattes som en kontinuerlig proces, hvor det som skrives påvirker det senere fokus. Omvendt udgør refleksionen også en rekursiv proces, hvor det der i første omgang synes vigtigt, ved andet (og tredje) øjekast potentielt falder i baggrunden til fordel for andre ord og begivenheder, der i første omgang virkede insignifikante (Emerson, Fretz & Shaw (eds) (1995:66ff)). Konstruktionen af viden og af de endelige i afhandlingen fremdragne udsagn er dermed en kompleks proces, der i afhandlingen beskrives i forbindelse med udfoldelsen af analysestrategien og kodningen af det empiriske materiale.

Mest mulig passiv forsker eller mest mulig socialarbejder, eller midt i mellem? Forhandlinger om forskningsposition i feltarbejdet

Som jeg har beskrevet ovenfor, gik jeg til observationerne med en ganske klar plan for, hvorledes jeg ville observere socialarbejdernes situerede praksis i de to kommuner. Udgangspunktet var en forholdsvis behersket ambition om at kunne udføre den tilnærmelsesvist samme form for observationsstrategi i de to kommuner. Jeg var dog klar over, at observationerne naturligvis skulle tilskæres de muligheder, de to kommuner opbød. Det viste sig dog hurtigt, at der var stor forskel på, hvorledes observationerne i de respektive kommuner kom til at forløbe, samt i hvilken grad observationerne i de to kommuner divergerede fra den oprindelige observationsplan, hvorfor jeg har givet afsnittet overskriften 'Fra mest mulig passiv forsker til mest mulig socialarbejder – forhandlinger om en forskningsposition'.

Termen 'passiv' refererer til Spradleys forståelse af den passive deltagelse. At jeg har skrevet 'mest mulig' før passiv refererer til den måde, socialarbejderne i Kommune A forholdt sig til mig som forsker på – eller i hvert fald den måde, hvorpå jeg opfattede deres ageren overfor mig som et udtryk for, at de antog, at den måde observationerne skulle forløbe på var funderet i en art subjekt-objekt relation. Hvor de var objektet for mine subjektive observationer og fortolkninger af deres situerede praksis. Jeg vælger her at understrege det subjektive, da den måde, hvorpå de spurgte mig om forskellige forhold undervejs i observationerne, kan tolkes som udtryk for usikkerhed om min rolle som forsker, og dermed de motiver min interesse i deres arbejdshverdag hvilede på[116]. Omvendt refererer 'mest mulig socialarbejder' til den forhandling om forskningsposition og –rolle, jeg dagligt foretog undervejs i feltarbejdet i Kommune B. I Kommune B opfattede jeg socialarbejdernes syn på mig, som værende et subjekt-subjekt forhold, hvori jeg ikke indtog en fuldstændig deltagende rolle i Spradleys termer (da jeg af gode grunde ikke er socialarbejderuddannet). Samtidigt så de heller ikke min observation som værende ren 'aktivt deltagende', da min rolle i mange henseender var spændt ud mellem en art konsulentrolle og at blive inkluderet i beslutninger på lige fod med socialarbejderne selv, jf. 'mest mulig socialarbejder'.

Dette afsnit kommer derfor til at omhandle de forhandlinger, om min forskningsposition, som observationerne i de to kommuner indbød til. I fokus kommer derfor til at være forhandlinger om; hvad mine kompetencer inden for det sociale område var, hvordan jeg på så kort tid som mine observationer varede, kunne få indblik i forvaltningen, hvorledes jeg kunne bidrage til den daglige praksis, og ikke mindst opbygningen af tillid/fortrolighed mellem mig og de enkelte socialarbejdere, jeg løbende observerede. Gennem en præsentation af forhandlingerne demonstreres, at forhandlingerne om forskningsposition og de forskellige udfald heraf, har haft stor betydning for karakteren af det generede observationsmateriale. Dette skal ikke forstås på den måde, at den ene form for materiale nødvendigvis er bedre end det andet. Det skal forstås på den måde, at

[116] Jeg vil i løbende vende tilbage til rolleuklarhederne, da de, som også Fangen (2004:116) har påpeget i sig selv er gode informationer om, hvorledes et bestemt miljø fungerer. I Fangens tilfælde, det nynazistiske miljø i Norge og i mit tilfælde samspillet mellem socialarbejdernes arbejdsforhold, den måde hvorpå de potentielt føler sig overvåget af mig og den information, de modtager omkring deres arbejdes karakter fra ledelseslag 'højere oppe' i forvaltningen. Noget lignende advokerer Newby (1977) for. Newby argumenterer for, at den måde, hvorpå man får adgang til sine informationer er væsentlige informationer om den observerede genstand i sig selv. Dette kan også gøres til genstand for analyse (Newby 1977:115f). Med denne erkendelse retfærdiggøres endvidere den – til tider, ganske omfattende detaljeringsgrad i beskrivelserne af feltarbejdets dynamikker. Selvbeskrivelsen skal ikke forstås i stil med det som Bourdieu kalder for *"observatørens selvoptagethed"* (Bourdieu & Waqcuant 1996:64), men snarere, at omstændighederne for feltarbejdet bidrager til nuancerede objektiveringer af socialarbejdernes praksis i forhold til de forvaltningsmæssige strukturelle omstændigheder.

fundamentet for indsigterne i socialarbejdernes arbejdshverdag er væsensforskellig i de to kommuner. Afsnittet leder derfor op til overvejelser omkring forskellige forskningspositioners muligheder for at opnå indblik i praksis og afledt heraf, hvilke indsigter de to forskellige positioner fordrer.

Forhandlingerne om position i feltet har vist sig at være svære at kondensere til en fyldestgørende fremstilling, hvorfor det kan det være en fordel at opstille en art metafor for, hvorledes feltarbejdet kan begribes idet: *"Metaphors organize social scientific work and affect the interpretations of the "facts"; indeed, facts are interpretable ("make sense") only in terms of their place within a metaphoric structure. The "sense making" is always value constituting – making sense in a particular way, privileging one ordering of the "facts" over others."* (Richardson 2003:506). For at undgå multiple fortolkningsmuligheder af den valgte metafor beskrives i det følgende den proces, som har ledt op til at begribe feltarbejdet som en art stangtennisspil, hvor jeg på godt og ondt har været bolden, der har været forankret på stangen (planlægningen, tilrettelæggelsen og strategierne for observationerne). Metaforisk har socialarbejderne gennem italesættelser og undrende kommentarer til mig bevidst/ubevidst slået til bolden for at tilskrive mig specifikke egenskaber for at kunne 'håndtere' det at blive observeret (at vinde spillet).

Når jeg her skriver både bevidst og ubevidst, vil jeg understrege, at; dels er socialarbejdernes undrende kommentarer et udtryk for deres individuelle professionshabitus samt (og måske vigtigst), at deres undren afspejler den 'tagen for givet' eller selvfølgeligheder de, i deres hverdag, ikke reflekterer over, men som jeg via min tilstedeværelse med et særligt og anderledes ærinde, illustrerer en forskel til. Dels kan de undrende kommentarer opfattes som et bevidst forsøg på at indskrive mig i deres praksis for ad den vej at kunne håndtere at blive observeret.

For at sætte rammen for diskussion præsenteres først et par citater fra observationerne:

"Nå Michael, nu har du siddet og hørt vores diskussion og vi kan jo ikke komme videre, hvad mener du om sagen? Du må da vide noget om det her, så kan du ikke lige komme med et forslag?" [Socialarbejder i Kommune B]	*"Laurids, jeg ved simpelthen ikke hvad jeg skal gøre med hende moren. Åhh, du bliver observeret af Michael. Så kommer jeg tilbage senere, jeg vil ikke forstyrre."* [Socialarbejder i Kommune A]
"Hej Trine kan du ikke lige…, ej er du her [inde i lokalet] *også Michael. Det var da helt perfekt, så kan jeg få to sæt øjne på sagen"* [Socialarbejder i Kommune B]	*"Nu ved jeg ikke om jeg må henvende mig til dig, men du må hellere få skrevet det her med ned i din notesbog. Altså; ikke fordi jeg skal bestemme, hvad du skal skrive i bogen, men det er altså ret vigtigt for mit arbejde, at jeg gør det her."* [Socialarbejder i Kommune A]

De fire citater ovenfor illustrerer spændvidden i de udfordringer, jeg havde omkring, hvilken forskningsposition jeg skulle indtage i feltarbejdet. Hvor citaterne fra socialarbejderne i Kommune B vidner om en høj grad af forsøg på at inkludere mig i deres arbejdshverdag, herunder at anerkende mig for mit faglige perspektiv ('mest mulig socialarbejder), giver citaterne fra Kommune A indtryk af usikkerhed omkring min forskningsposition. Citaterne fra Kommune A peger også mod en helt anden opfattelse af, hvilken forskningsposition jeg i deres øjne indtager end den, der kommer til udtryk hos socialarbejderne i Kommune B. Altså en langt mere passivt orienteret position, hvori de skal huske at give mig 'relevante' informationer, men også, hvor jeg ikke skal forstyrres (mest passiv). Der kan naturligvis være mange bud på, hvad forskellene på socialarbejdernes syn på mig skyldes. I mit materiale synes umiddelbart tre indbyrdes afhængige grunde at træde tydeligt frem: 1) karakteren af mine indledende møder med de to socialforvaltninger, herunder tilrettelæggelsen af observationsforløbene, 2) karakteren af observationsforløbene og 3) socialarbejdernes fortroligheds- og/eller tillids-/mistillidsindstilling overfor en forsker som jeg. Hvoraf de to første grunde er af praktisk metodologisk art, er den tredje grund i tillæg til rene metodiske overvejelser også funderet i de institutionelle rammer som socialarbejderne indgår i, hvorfor den tredje grund her i de metodiske overvejelser kun kan berøres tentativt. Den tredje grund vil blive udfoldet løbende i analyse- og fortolkningsafsnittene, der følger.

De indledende møder med socialforvaltningerne i Kommune A og Kommune B

Som beskrevet i forbindelse med udvælgelsen af de to socialforvaltninger, var der udarbejdet en pamflet, hvori beskrivelsen af de forskellige delprojekter kort blev

præsenteret (se bilag 3). Bortset fra enkelte forespørgende mails omkring mulig interesse for at deltage i projekterne, udgjorde denne pamflet således det første indblik i vores projekt, som lederne af socialforvaltningerne i Kommune A og Kommune B kunne få. I Kommune A blev projektet i første omgang præsenteret for de socialfaglige ledere i administrationen, hvorimod projektet i Kommune B blev præsenteret for. De administrative ledere fra henholdsvis Kommune A og Kommune B udgjorde dermed de første gatekeepere, der kunne give adgang til socialarbejderne.

I forbindelse med 'lederen som gatekeeper' var jeg opmærksom på nogle implikationer vedrørende gatekeepers, som blandt andet Atkinson og Hammersley har påpeget:

> "Enten portvakter innrømmer tilgang til et miljø eller ikke, vil de vanligvis og helt forståelig bekymre sig over det bildet av organisasjonen som feltarbeideren kan komme til å gi, og de vil ha en praktisk interesse i å se seg selv og sine kolleger fratre i best mulig lys. I det minste vil de ønske å beskytte det de oppfatter som sine legitime interesser. Portvakter kan derfor søke å utove en viss grad av overvåking og kontroll, enten ved å blokkere visse utspørringslinjer, eller ved å lose feltarbeideren i bestemte retninger." (Hammersley & Atkinson 1987:78)

Endvidere peger Bailey (1996) på at:

> "Gatekeepers need a reasonable explanation of the goals of your study to help them decide whether to grant you entry. If your goals for doing the research are not clear, this greatly increases the chances of being denied access."

Til mødet med lederne var jeg derfor opmærksom på at kommunikere mine interesser og behov klart. Jeg var også opmærksom overfor at sørge for at spørge ind til ledernes forventninger til mig, herunder mine muligheder for at se og deltage i de forskellige møder og følge de enkelte socialarbejdere[117]. Derudover gjorde jeg en del ud af at fortælle om, hvad det ville indebære for dem at deltage i projektet, hvad de skulle levere af arbejdstimer, arbejdsindsats og lignende. Vi fortalte dog også meget om, hvad vi ville kunne tilbyde af eksempelvis temadage, adgang til projekterne og lignende. Det sidste for at understrege at forskningssamarbejdet netop var et forskningssamarbejde og ikke kun en envejs relation, men samtidigt også for at forebygge en art 'overtagelse' af projektet af dem, der skulle levere materiale til selve projektet[118].

---

[117] Jf. min diskussion af socialarbejdernes deltagelse og indflydelsesmuligheder på forskningsdesignet mv. tidligere i afhandlingen.

[118] Se eksempelvis også de Laine (2000:Kapitel 6) for diskussion af etiske problemstillinger forbundet med gatekeepers og sponsorater.

Udover at virke interesserede i projektet havde de forskellige ledere i denne første kontakt (både i Kommune B og i Kommune A) en række spørgsmål til de faglige og personlige kompetencer i forhold til at gennemføre forskningsprojektet. Dertil stilledes en række etiske overvejelser vedr. tavshedspligt, tilknytning til socialarbejdere og børn/unge samt overvejelser vedr. anonymisering af kommune samt socialarbejdere. Mødet i Kommune A blev afsluttet med en aftale om, at de ville overveje at deltage, og at de ville vende tilbage når en beslutning forelå. I Kommune B blev vi på det indledende møde mere eller mindre enige om at indgå i samarbejde. I Kommune A skulle der tages kontakt til lederen af det socialcenter projektet blev tilknyttet. I Kommune B blev der aftalt en dag, hvor projektet skulle præsenteres for socialarbejderne. Disse to møder samt de efterfølgende møder, forløb ganske forskelligt, hvorfor de vil blive præsenteret enkeltvis.

De første møder med Kommune A

På mødet med Kommune A deltog Børnefamilieteamchefen, afdelingslederne for hvert af de relevante teams, Kommune As koordinator samt to repræsentanter for socialarbejderne således, at vi i alt var 9 personer på mødet. På mødet præsenterede vi igen forskningsprojektets forskellige aspekter og ønsker til samarbejde mm. De forskellige ledere fra Kommune A var meget interesserede i de forskellige delprojekter men i forhold til nærværende projekt, var de bekymrede for tidsperspektivet i relation til tilknytning til den enkelte socialarbejder. Jeg lagde vægt på, at de socialarbejdere, jeg skulle følge, skulle deltage frivilligt og at de til enhver tid ville kunne sige fra, enten til dele af observationerne eller til at blive observeret i det hele taget. At jeg efter observationerne ville interviewe en del af socialarbejderne, både dem jeg havde observeret og nogle, jeg ikke havde observeret, gjorde ikke ressourcespørgsmålet mindre presserende. Mødet sluttede med, at der blev oprettet en styregruppe for projektet, og der blev udpeget en kontaktperson på projektet. Denne kontaktperson skulle al fremtidig kontakt gå igennem. Det blev aftalt, at jeg skulle sende kontaktpersonen et nyt forslag til en arbejdsplan, hvori de begrænsninger, der på mødet var blevet identificeret var indarbejdet. Dernæst skulle jeg mødes med kontaktpersonen for at slibe hjørnerne af forslaget. Dette bearbejdede forslag skulle præsenteres af kontaktpersonen på det efterfølgende teammøde, hvor socialarbejderne kunne give tilsagn om at ville deltage eller ej.

I mine noter, efter det indledende møde, har jeg skrevet, at der ikke var så meget at forhandle om under mødet. De var interesserede i projektet, men det var klart, at deres ønsker til, hvordan og hvor meget jeg skulle observere var svære at fravige. Jeg har tilføjet,

at jeg så det som udtryk for en organisation, der var oprigtigt interesserede, men som også var under pres fra forskellige sider således, at der ikke var meget tid til at deltage i projekter som nærværende. Da jeg havde bearbejdet udkastet til observationsforløbet,[119] mødtes jeg med koordinatoren for projektet. Det viste sig, at der i den mellemliggende periode var indløbet en sygemelding, en opsigelse samt omplacering af medarbejdere for at få budgetterne til at balancere. Kommune A var derfor underbemandet og ganske travlt beskæftiget. Kontaktpersonen kunne derfor ikke love, at min bearbejdede plan kunne gennemføres, men derimod love at gøre, hvad der stod i sin magt for at komme så tæt på planen som muligt. Som afsnittet 'Karakteren af observationsforløbene i Kommune A og Kommune B' (næstfølgende afsnit) vil vise, så blev der langt mellem mit bearbejdede udkast og så det, der blev muligt i Kommune A.

De første møder med Kommune B

Efter at have præsenteret projektet for lederne i Kommune B modtog jeg en mail, hvori de to ledere beskrev, at de havde forelagt projektet for socialarbejderne i Kommune B. De var interesserede, men de gerne ville have et møde om projektet, hvor, jeg præsenterede projektet og socialarbejderne kunne stille spørgsmål. På det aftalte møde var vi således 18 personer tilstede, den ene af lederne samt 15 socialarbejdere fra Kommune B, der hver især varetog forskellige opgaver. Undervejs i mødet gik lederen, da lederen havde et andet møde og med ordene *"I kan nok selv finde ud af at koordinere det nødvendige"*. På mødet lagde jeg vægt på de samme forhold som til mødet med Kommune A. Dog var tidshorisonten i observationerne justeret i forhold til de muligheder, der opbød sig i Kommune A. Dette for at undgå at give den ene kommune empirisk forrang frem for den anden. Det betød, at Kommune A blev styrende for, hvor meget tidsforbrug, der i Kommune B kunne anvendes. Omvendt ville 3 måneders empirisk observation være uforholdsmæssigt meget i forhold til potentielt 1½-2 måneders empiriindsamling i Kommune A. Reelt blev det til 5,5. måneders observation fordelt på observationsforløb med 12 socialarbejdere, herunder uformelle samtaler med alle socialarbejdere i de respektive teams og enheder, diverse opfølgende besøg samt interview med 16 socialarbejdere. Socialarbejderne i observation var overvejende socialrådgivere af profession (9), men i mit materiale optræder også 1 socialformidler, 2 sundhedsplejersker, 3 psykologer og 1 psykoterapeut. I interviewene var det også primært socialrådgivere (12) jeg interviewede. Dertil 2 psykologer, 1. sundhedsplejerske og 1. socialformidler. Det er ikke muligt at give en tidsmæssig fordeling af, hvert enkelt observationsforløb, da nogle

[119] Se bilag 4 'Udkast nr. 3 til observationsforløb i Kommune A'

forløb var korte, andre var lange imens andre igen var korte og afbrudte – men med senere genoptagelse etc.

Til mødet blev jeg mødt med mange spørgsmål; muligheder for feedback, om det der kunne tilbydes var 'nok', om der var behov for læsning af gamle sager mv. Jeg blev også spurgt om, hvorvidt de skulle arrangere særlige møder eller sørge for at tilrettelægge de forskellige observationsperioder på en sådan måde, at jeg fik set flest mulige aspekter af deres arbejde. Af flere årsager takkede jeg nej til dette tilbud. Dels ville jeg gerne have observationer fra det 'almindelige' sociale arbejde, dels var dette tilbud ikke en mulighed i Kommune A og dels var det ikke intentionen, at jeg som sådan skulle 'underholdes', mens jeg observerede. Den sidste option viste sig undervejs i observationerne, både i Kommune B og i Kommune A at afføde en del kommentarer om, hvorvidt jeg kedede mig, når jeg *'bare'* sad og observerede den daglige sagsbehandling. Endvidere gjorde jeg meget ud af, at forklare min forskningsposition og relevansen af mine 'dumme spørgsmål' (såsom; hvor mange sager de har, hvorfor de gør dette og hint mv.) til deres praksis[120]. Mødet endte med, at jeg skulle sende en arbejdsplan ud til socialarbejderne. De ville derefter indbyrdes koordinere tidspunkter for observationer samt hvem, der skulle observeres hvornår.

I de to korte beskrivelser af de indledende møder med henholdsvis Kommune A og Kommune B har jeg ikke lagt megen vægt på, hvad der skete til de to møder, på hvilken måde forskellige interesser blev italesat etc. Hvad der er interessant er derimod, hvem der deltog på møderne og den rækkefølge, hvori deltagelse i projektet blev besluttet. Hvor beskrivelsen af de indledende møder i Kommune A er karakteriseret af, at jeg på intet tidspunkt i forløbet har præsenteret mig selv og projektet for socialarbejderne. Dette, selvom der er blevet givet positiv tilsagn om at være deltagende fra Kommune A. i kommune B er det anderledes. Her blev beslutningen og tilrettelæggelsen af observationsforløbet taget i samarbejde mellem mig og socialarbejderne. Som udgangspunkt er der ikke noget odiøst i, at beslutningsprocedurerne er forskellige i de to kommuner, men netop forskellen er vigtig at holde sig for øje, da den peger mod forskellige opfattelser af min rolle som forsker i feltarbejderne, men også mere fundamentalt mod forskellige måder at organisere det sociale arbejde i kommunerne på, og dermed mod forskellige institutionelle logikker og praksisser. Hvor jeg i dette afsnit primært forholder mig til de metodiske implikationer ved måden, projektet accepteres på samt måden, hvorpå jeg introduceres for socialarbejderne, vil jeg i analysen bygge videre

[120] I forbindelse med interviewovervejelserne diskuteres de etiske aspekter af at invitere til refleksion i 'universe of discourse' frem for at lade 'universe of undiscussed' regere (Caswell 2005:66).

på disse metodiske implikationer og relatere dem til grundigere analyser af institutionernes forskellige funktionsmåder.

Karakteren af observationsforløbene i Kommune A og Kommune B – og mulige (mis-) tillidsindstillinger til forskeren

Det er selvsagt umuligt at gengive alle detaljer af det i alt 5,5 måneder lange observationsforløb i Kommune A og Kommune B. Derfor har jeg valgt at illustrere feltarbejdets forløb gennem få eksempler. Jeg vil i forbindelse med feltarbejdet i Kommune A lægge særligt vægt på de to første dage af feltarbejdet samt en tilrettelæggelse af feltarbejdet i Kommune As Familiehus, da disse tre eksempler illustrerer måden, hvorpå observationsforløbet blev tilrettelagt. Dertil illustrerer eksemplerne socialarbejdernes forhåndskendskab til projektet. Dermed peger eksemplerne mod overvejelser om mulighederne for at skabe fortrolige relationer mellem mig og den enkelte socialarbejder for at få de 'bedste' informationer. I forhold til observationsforløbet i Kommune B fremdrages et af de første gruppemøder jeg deltog i samt en enkelt observationssituation. Disse to forhold illustrerer – og markerer forskelle til observationsforløbet i Kommune A. De to karakteristikker af observationsforløbene i henholdsvis Kommune B og Kommune A giver indblik i, hvorledes jeg blev positioneret af socialarbejderne som 'mest passiv forsker' og 'mest mulig socialarbejder' af de to socialforvaltningers socialarbejdere og som blev de positioner, jeg skulle forholde mig til under observations- og interviewprocesserne. Undervejs i de enkelte observationsforløb indtog jeg også andre forskningspositioner, men de beskrevne observationssituationer karakteriserer de dominerende positioner, jeg indtog i de forskellige observationsforløb, og således også de positioner, hvori størstedelen af observationsmaterialet blev indsamlet fra.

Den første dag med Kommune A – og tilrettelæggelse af observationsforløb

Den første dag af mit feltarbejde var planlagt til at bestå af en endelig tilrettelæggelse af mine observationsdage og en præsentation af mig for socialarbejderne. Reelt begyndte feltarbejdet to dage før, hvor jeg modtog en mail fra kontaktpersonen om, at kontaktpersonen ikke ville være til stede før efter kl. 13. Dertil var der information om, at der ikke var lavet en aftale om, hvem jeg skulle følge den første dag. Desuden var det samlede forløb stadig ikke endeligt tilrettelagt. Den første dag kunne jeg derimod snakke med en anden mellemleder [Anders], som kunne sætte mig i gang med at se på nogle af deres børnesager. På den måde kunne jeg sætte mig lidt mere ind i, hvad det var, de lavede på Kommune A. I min notesbog har jeg skrevet, at det umiddelbart virker

mærkeligt, at det ikke er muligt at lave en aftale den første dag (og fremad), når nu det har været vidst i en måned, at jeg skulle begynde denne dag. Omvendt kan der jo naturligvis altid ske noget uforudset, som har ændret deres planer. Endvidere var det planen, at jeg skulle med kontaktpersonen rundt på Kommune A for at blive præsenteret for alle socialarbejderne.

Ankommet til Kommune A fandt jeg den anviste mellemleder, der ikke havde hørt noget om, at han skulle hjælpe mig på plads og med at finde nogle børnesager frem, som jeg kunne orientere mig i. Som jeg bedømte Anders, virkede han ganske uinformeret om, at jeg skulle være på Kommune A den dag og han spurgte til mit projekt for at finde ud af, hvem jeg var og hvad formålet med projektet var. Anders installerede mig på kontaktpersonens kontor og fandt nogle børnesager frem til mig. Eftersom jeg ikke var blevet præsenteret på Kommune A, følte jeg mig ganske 'bundet' til kontoret, da jeg var fremmed på gangen. Dette blev understreget af, at der, indtil flere gange i løbet af dagen, kom socialarbejdere ind på kontoret for at spørge mig om, hvem jeg var og hvorfor jeg sad og læste i børnesager – det sidste som oftest suppleret med *"nu sidder du forhåbentlig ikke og ser i min sag"* efterfulgt af et grin[121]. Jeg vurderede derfor, at det ville være uhensigtsmæssigt at gå omkring på gangene, da jeg ville blive opfattet som 'fremmed' og blive stoppet med spørgsmål om, hvem jeg var og hvad jeg lavede mm. Da kontaktpersonen ankom, fortalte hun, at hun ikke havde fået lavet alle aftaler med socialarbejderne i Undersøgelsesgruppen og Børne-familieteamet. Hun kunne derfor ikke give mig en oversigt over, hvem jeg skulle være tilknyttet de enkelte dage. Samtidigt nævnte hun, at aftaler med konsulenter i Familiehuset var klaret og var på plads. Et særligt oprettet projekt var hun lidt mere i tvivl om. Ifølge kontaktpersonen havde de i første omgang sagt nej til, at jeg kunne deltage. Kontaktpersonen ville se, hvad hun kunne gøre ved det – og melde tilbage til mig på et senere tidspunkt. Hun havde dog lavet en aftale for de to efterfølgende dage med socialarbejderen Yrsa. Kontaktpersonen fortalte endvidere, at jeg skulle præsenteres for Kommune As socialarbejdere på nogle formiddagsmøder den efterfølgende dag.

Da jeg den næste dag skulle præsentere mig selv overfor socialarbejderne, skulle det ske på to møder: et møde i BørneFamilieteamet og et møde i Undersøgelsesgruppen. Uden at skulle præsentere begge mødeforløb i detaljer, vil jeg fremdrage få udvalgte

[121] Denne kommentar er i sig selv uinteressant, men som jeg vil vise senere, var socialarbejderne særdeles opmærksomme på, hvilket billede de fremstillede af sig selv overfor mig.

ordvekslinger mellem mig og socialarbejderne og mellem socialarbejderne indbyrdes, da de udtrykker socialarbejdernes forhåndskendskab til forskningsprojektet ganske godt.

Til det første møde i BørneFamilieteamet følges jeg med kontaktpersonen. Vi er de første, der er i mødelokalet. Efter kort tid kommer tre socialarbejdere ind i lokalet og de spørger mig, om jeg er en ny medarbejder. Da jeg svarer, at jeg er fra RUC og er i gang med et forskningsprojekt, ser de tre socialarbejdere på hinanden, hvorefter den ene siger, at det lyder interessant, men at de ikke ved noget om det. Lignende ordvekslinger sker et par gange, når de andre socialarbejdere kommer ind i lokalet. Da mødet går i gang, lægger kontaktpersonen ud med at introducere mig for socialarbejderne og beder mig om at forklare forskningsprojektet. Jeg er stort set ikke kommet i gang med at forklare om forskningsprojektet, førend jeg bliver stillet et spørgsmål vedrørende min erfaring, da jeg *"jo er ret ung"*. Jeg forklarer dem om min baggrund og motivation for projektet (jf. afhandlingens indledende betragtninger), da en anden socialarbejder siger: *"Du ved godt, at vi arbejder systemisk ikke?"*, en anden supplerer: *"og anerkendelse er vigtigt for os og vi prøver at bruge SOS-metoden alle sammen ikke? Ved du noget om det?"* Jeg forklarer, at jeg godt ved noget om de forskellige tilgange men, at jeg er interesseret i at se dem blive anvendt i praksis. Der stilles yderligere et par spørgsmål til mig, hvor jeg skal uddybe mit kendskab til teorien bag anerkendelse etc. Det ender med, at kontaktpersonen afbryder samtalen for at komme videre i dagsordenen. Overfor BørneFamilieteamet får jeg derfor ikke præsenteret mit projekt nærmere.

Mødet med undersøgelsesteamet begynder umiddelbart efter mødet i BørneFamilieteamet, kun afbrudt af fem minutters pause, hvorfor jeg bliver inde i lokalet sammen med kontaktpersonen. Da socialarbejderne fra undersøgelsesteamet begynder at ankomme, tager kontaktpersonen ordet og forklarer, at de bliver skuffede, alt imens der slås en latter op, for jeg er ikke en ny medarbejder, men derimod en forsker fra RUC. Da jeg skal præsentere mig selv overfor undersøgelsesgruppen, lægger kontaktpersonen ud med at forklare, at jeg altså godt ved noget om måden, de arbejder på og at jeg har kendskab til de bagvedliggende teorier de arbejder med.

Hvad det ovenstående peger på er, at socialarbejdernes forhåndskendskab til forskningsprojektet var relativt begrænset og at de derfor stillede spørgsmål til mit kendskab til deres forvaltning og deres professionsområde. At de stillede spørgsmål til mit kendskab til teori og bad mig om at uddybe mine svar, peger mod et mere fundamentalt træk ved arbejdsformen i Kommune A: på Kommune A opfattes det som et

kvalitetsstempel at kunne referere til teoretiske baggrundsbegreber. Det er ikke nok bare at forklare om tilgangen til de forskellige børns og unges sager – man bliver først for alvor hørt af sine kolleger, hvis overvejelser omkring mulige løsninger og foranstaltninger i konkrete sager bakkes op af referencer til teori. Derfor var spørgsmålene fra socialarbejderne en 'naturlig' del af deres praksis og et forsøg på at kategorisere mig som egnet eller ikke-egnet til at udføre forskningsprojektet. Dermed berørte spørgsmålene egentlig mere min identitet som forsker end min rolle som forsker, da kendskab til teori og de bagvedliggende overvejelser om X-, eller Y-metode i udgangspunktet ikke kan betragtes som værende nødvendig – eller i hvert fald ikke nødvendigvis har indflydelse på den position, jeg skulle indtage i feltet[122]. Da kontaktpersonen afbryder dialogen, betyder det endvidere, at jeg ikke får forklaret socialarbejderne at deltagelse i observation er frivillig, at den kan afbrydes efter behov og jeg får ej heller forklaret dem om måden at observere på og ambitionen om at stille 'dumme spørgsmål til praksis'. I mit observationsmateriale kan der derfor identificeres lange forklaringer til den enkelte socialarbejder om disse forhold, hver gang jeg skulle påbegynde observationsforløb med en socialarbejder. Denne afklaring af relationen mellem mig og socialarbejderen tog således tid fra socialarbejderens arbejde og dermed fra observationerne, selvom forklaringerne til de enkelte socialarbejdere, i sig selv, gav gode muligheder for tillidsopbyggende forudydelser (jf. også teorien i øvrigt).

Da jeg et stykke tid inde i feltarbejdet i kommune A var blevet træt af denne konstante forhandling, forsøgte jeg mig med en forandret tøjstil for at fremstå mere 'seriøs'. Fra at være klædt i 'almindelige' cowboybukser, undertrøje og en langærmet bluse, valgte jeg at iføre mig skjorte, pressede bukser og sorte sko. Ud fra mine feltnoter kan jeg se, at dette 'identitetsskift' havde en positiv effekt på mængden af forhandlinger om position i feltet. Ved at klæde mig anderledes (måske i socialarbejdernes øjne mere erfaren) fremstod jeg øjensynligt mere 'seriøs' end ved min hverdagspåklædning. Jeg har noteret færre forhandlinger om min 'egnethed' som forsker, hvilket åbnede for længere tid til observationer. Naturligvis har det også haft en betydning, at socialarbejderne gradvist lærte mig bedre at kende i takt med at tiden gik, men den reducerede mængde af forhandlingsnoter i dagene omkring mit 'identitetsskifte' kan ikke forklares alene ud fra

[122] Om end viden om det felt man undersøger er omgærdet af antagonistiske positioner. Eksempelvis skriver Luhmann, at han ønskede at beklæde en stilling inden for sociologien, idet det giver mulighed for at undersøge, *"hvad man lyster"*. På den anden side er *Street-Corner* diskussionerne, som de kom til udtryk i et helt temanummer af tidsskriftet Journal of Contemporarary Ethnography (1992:21) – 'Street Corner Society Revisited' om mulighederne for at opnå indsigt i anden kultur, hvis man ikke kender noget til den på forhånd, udtryk for den modsatte position. Denne diskussion vil jeg tage op i forbindelse med vurderingen af afhandlingens forklaringskraft, som umiddelbart følger efter afhandlingens konkluderende betragtninger.

socialarbejdernes øgede kendskab til mig. I forbindelse med de efterfølgende interview valgte jeg derfor altid at møde til interviewene i skjorte.

Endvidere peger det ovenstående mod måden hvorpå feltarbejdet i praksis blev tilrettelagt, hvilket må karakteriseres som indeholdende en hvis grad af tilfældighed, eller i hvert fald tilpasning til det mulige. At planlægningen var her-og-nu præget under hele observationsforløbet i Kommune A illustreres endvidere af følgende beskrivelse af planlægning af observation i Familiehuset, hvilket var sent i det samlede observationsforløb i Kommune A:

> Efter at have fulgt forskellige socialarbejdere i Undersøgelsesgruppen og Børne-familiegruppen det første stykke tid var det planen, at jeg skulle følge socialarbejderne i Familliehuset og dernæst et særligt oprettet projekt. Jeg havde efterhånden vænnet mit til, at feltarbejdet var organiseret på en sådan måde, at jeg ikke havde kontinuerlig kontakt til Kommune As kontaktperson, hvorfor jeg måtte maile spørgsmål, koordinering mm. til kontaktpersonen om aftenen efter observationerne. Da kontaktpersonen ikke besvarede mails efter fyraften, måtte jeg vente til om aftenen den næste dag for at få svar. Dette gjorde kommunikationen ganske besværlig, men den var trods alt pragmatisk. I min oprindelige plan for feltarbejdet på Kommune A havde jeg planlagt, at jeg skulle begynde observationer i Familiehuset om mandagen i vinterferien. Undervejs i observationsforløbet fortalte koordinatoren dog, at aftalerne i Familiehuset alligevel ikke var på plads men, at jeg ville få tilsendt en plan for observationerne i Familiehuset inden den aftalte observationsperiode. Da jeg torsdag inden vinterferien ikke havde hørt fra kontaktpersonen, skrev jeg derfor til kontaktpersonen for at rykke for en endelig plan. Fredag aften lå der en mail fra kontaktpersonen om, at det ikke var lykkedes at lave en plan for feltarbejdet i Familiehuset og at det særligt oprettede projekt definitivt var ude af undersøgelsen. I stedet skulle jeg møde ind om mandagen på Kommune As socialcenter, hvor jeg skulle snakke med mellemlederen Anders, som ville have en plan for, hvem jeg skulle følge i undersøgelsesgruppen og samtidigt have en plan for mine observationer i Familiehuset. Planen indeholdt dog udelukkende enkeltdagsseancer med socialarbejderne frem for sammenhængende forløb med enkelte socialarbejdere.

Sammenholdt med de ovenstående beskrivelser af kontakten til Kommune A giver dette sidste eksempel indsigt i, hvorledes planlægningen af observationsforløbene foregik og

hvorledes observationerne måtte tilpasses, hvad der var muligt[123]. Dermed er de tre beskrivelser ikke et forsøg på at hænge nogen ud som dårlige kontaktpersoner, ej heller er de et udtryk for at have en normativ indstilling til gode/dårlige måder at opnå information på. Derimod, som jeg vil vise senere i analysen, giver disse observationer af tilrettelæggelse et unikt indblik i en organisation, der er presset på ressourcer og hvor arbejdsgangene måske er for komplekse og ukoordinerede. De metodiske udfordringer ved at tilrettelægge observationer efter en sådan ad hoc model kommer derfor særligt til at handle om forhandlinger om relationen mellem mig som forsker og dem som observeret og derfor afledt heraf, karakteren af det empiriske materiale. Efter præsentation af karakteren af observationerne i Kommune B og derefter diskussion af socialarbejdernes (mis-)tillidsindstilling(er) overfor mig, bliver det muligt at gøre sig overvejelser om det empiriske materiales beskaffenhed, samt om karakteren af indsigterne observationsforløbene giver mulighed for.

Den første dag i Kommune B – og tilrettelæggelse af observationsforløb

Som nævnt skulle jeg sende et udkast til en arbejdsplan over observationsforløbet, som socialarbejderne så skulle koordinere indbyrdes. Det resulterede i en observationsplan, hvor jeg skulle være tilknyttet 6 forskellige socialarbejdere i en uge ad gangen. Det blev fordelt over en 2 måneders periode. At det ikke skulle være en sammenhængende 6 ugers periode bundede i, at jeg gerne ville have tid undervejs til at reflektere over mine observationer og kunne holde distance til feltet, hvilket også påpeges af Fangen som et værdifuldt metodisk greb i forbindelse med feltarbejdet (Fangen 2004:99). Derudover er det min erfaring, at det at observere er hårdt arbejde, mentalt såvel som fysisk – både for de observerede, men også for den der observerer. Hver enkelt socialarbejder ville i tiden op til, at de skulle observeres sende en plan over de aktiviteter, de skulle deltage i – altså et indblik i deres kalender. En sådan plan kan ses i bilag 5. Som udgangspunkt for observationerne i Kommune B forelå der således en relativt detaljeret plan for det samlede observationsforløb.

I forbindelse med min tilknytning til Tanja, som var den første, jeg skulle observere i Kommune B, skulle jeg på dag 2 i observationsforløbet være med til et gruppemøde. Det ville endvidere være første gang siden præsentationen af projektet, at jeg ville have mulighed for at se alle socialarbejderne på én gang. På vej til mødet beder Tanja mig om at tage kaffen med, som står ude i køkkenet. Tanja går i forvejen ind i mødelokalet og hilser på de andre socialarbejdere. Da jeg kommer ind, viser Tanja mig en plads ved bordet

[123] Se også (Gray 2003) for uddybning af at tilrettelægge sine metoder efter, hvad der er muligt.

og en anden socialarbejder kommer hen til mig og siger: *"Hej Michael, er du begyndt at observere? Det bliver spændende"*. Da mødet begynder, lægges der ikke op til, at jeg skal præsenteres, men flere gange undervejs spørger de mig om mit perspektiv på det, der nu diskuteres og senere refereres der til: *"som Michael sagde, så kunne vi gøre…"*. Mødet slutter med, at hver enkelt socialarbejder skal give mødet en farve; grøn som indikator for at mødet er forløbet tilfredsstillende, gul, som indikator for at mødet generelt har været ok, om end der er få uafklarede spørgsmål og rød, som indikator for utilfredshed med en eller flere beslutninger/om man føler sig overset eller lign. Hvis der er gule eller røde markeringer, skal disse diskuteres inden mødet ophæves. Tanja begynder med at melde 'grøn', hvorefter turen går til venstre og så fremdeles. Eftersom jeg sidder til højre for Tanja, når alle andre at melde ud inden mig og alle melder 'grøn'. Umiddelbart tænker jeg, at jeg ikke skal melde en farve, da jeg jo ikke er en del af deres møde som sådan, men da mange siger, at jeg også skal melde en farve og én tilmed siger; *"du skal også melde ind – men vi har jo alle sagt grøn"*, fulgt op med at alle griner, skynder jeg mig derfor at melde grøn.

I situationen bliver jeg for det første overrasket over den megen inklusion undervejs i mødet og jeg bliver desuden særdeles overrasket over, at jeg skulle melde en farve, en praksis jeg ikke kendte på forhånd. Da jeg samtidigt ikke kendte socialarbejderne, kunne jeg i situationen ikke gennemskue, hvad der lå i den sidste kommentar opfulgt af en grinende forsamling. Retrospektivt burde jeg her havde meldt rødt og forklaret, at jeg ikke var interesseret i at deltage så meget i møderne idet, de hæmmede min observering og udfordrede min ambition om at lægge ud som passiv forsker. Under overskriften: *"Hvor dum kan man være?"* noterede jeg da også forløbet i refleksionbogen. Termen *"Hvor dum kan man være?"* skal naturligvis tages med et smil, men min manglende evne til at afkode en meget 'normal' situation peger dog alligevel på en række forhold ved feltarbejdet, som er værd at dvæle en smule ved. Dels lå feltarbejdet i Kommune B stort set i umiddelbar forlængelse af afslutningen af mit feltarbejde i Kommune A. Dette betød, at selvom situationen ikke var ukendt, var jeg ikke i stand til at afkode spillet mellem socialarbejderne indbyrdes og mellem socialarbejderne og mig, da jeg i Kommune A ikke var vant til at blive inkluderet i fællesskabet på den måde. Derfor peger situationen på forskelligheder i måden, socialarbejderne opfattede mig på, men situationen peger også mod en forståelse af socialarbejdernes indbyrdes relationer og dermed den måde forvaltningen fungerer på. Derfor viser min agens i situationen, hvor påvirket jeg egentlig var af feltarbejdet i Kommune A, med Hasses (2010) ord; i hvilken grad jeg havde inkorporeret de gældende selvfølgeligheder fra Kommune A i min krop, hvilket ikke er

udelukkende negativt for empiriindsamlingen. Min evne til at *"forbløffes"* (Hastrup 1992) og se forskelligheder i de to socialforvaltninger, var ikke blevet reduceret af at have været på feltarbejde i Kommune A.

I det konkrete tilfælde ovenfor repræsenterer min misfortolkning af situationen derfor også en positiv indgangsvinkel til observationerne i Kommune B, hvor jeg via min misfortolkning af spillet ser forskelligheder i socialforvaltningernes måder at fungere på. Denne sidste note peger derfor tilbage til diskussionen om, hvorledes de to socialforvaltningers indbyrdes forskelligheder skaber dynamiske indsigter i hinanden og dermed informerer afhandlingen med forskellighedens perspektiv. For at undgå sådanne akavede situationer gjorde jeg derfor meget ud af at fortælle om min forskningsrolle, når jeg skulle påbegynde et nyt observationsforløb med den enkelte socialarbejder.

Ét er dog kontinuerligt at fortælle om måden at skulle observere på, noget andet er at få socialarbejderne til at følge ønsket. Da jeg havde opholdt mig i Kommune B i lidt over en måned, skulle jeg observere en temadag, hvor Kommune Bs fremtidige strategi for indsatsområder skulle lægges. Det var et møde, som i høj grad lagde op til diskussion af praksis og som udfordrede socialarbejdernes indbyrdes forståelse af, hvad de anså som det vigtigste i Kommune Bs arbejde, og ikke mindst hvorledes dette arbejde skulle organiseres. Disse diskussioner blev til tider ganske tilspidsede og hvor 'løsningen' mere end et par gange blev noget i stil med: *"Michael; hvad med dig, nu har du observeret snakken. Hvad var det væsentligste?"* eller *"Ej, vi kan altså ikke komme videre, Michael. Du ved jo en masse om det her, du må da kunne løse det her for os?"* I disse situationer kunne jeg ikke gøre meget andet end at komme med indspark, da jeg i situationerne vurderede, at de anså mig for en vidensperson på lige fod med dem. Det var for mig tydeligt, at de havde en forventning om, at selvom jeg ikke kunne komme med en præcis løsning, så kunne jeg i det mindste give dem det input, der betød, at de kunne komme videre i diskussionen.

Hvad man skal lægge mærke til i de to ovenstående observationsbeskrivelser, er måden, hvorpå jeg blev inkluderet af socialarbejderne. Udover at socialarbejderne havde kendskab til mig på forhånd (at jeg ikke blev introduceret til det første gruppemøde), blev jeg ganske hurtigt behandlet som en vidende person, der indgik på lige fod med de andre socialarbejdere og min oplevelse i de ovenstående situationer (og mange lignende) var, at det forventedes af mig, at jeg bidrog til diskussionerne. Dermed blev præmisserne for

observation og ikke mindst mulighederne for notering af observationerne forskellige i henholdsvis Kommune B og Kommune A.

Kapitel 8 – Efterrationalisering af observationerne

I mine feltnoter til Kommune A har jeg flere gange beskrevet, at den socialarbejder jeg var blevet tilknyttet den pågældende dag ikke vidste særligt meget om mit projekt og om formålet med projektet. Jeg skulle derfor indlede den specifikke relation med at beskrive mit forskningsprojekt og hvad jeg ville observere. Efter en række uddybende spørgsmål fra socialarbejderen, der primært omhandlede min rolle som observatør samt deres rolle som observeret, kunne socialarbejderen begynde sit egentlige arbejde. Der er som sådan ikke noget i vejen med denne tilgang og gensidige forhandling om roller og jeg havde forventet en sådan gradvis tilnærmelse til den enkelte socialarbejder, idet den gensidige tillid mellem socialarbejderen og mig først skulle etableres via forskellige tillidsindikerende forudydelser.

Den forskningsmæssige udfordring opstod i kombinationen af socialarbejdernes manglende kendskab til forskningsprojektet og den mere eller mindre tilfældige tilknytning af socialarbejdere og i tillæg hertil; at jeg kun havde 1 til maksimalt 3 dage til at observere den enkelte socialarbejder. Dette forhold betød, at den samlede mængde observationer, 'renset' for afklaringer af min og socialarbejderens relation, var reduceret i forhold til ambitionen om at have forløb på minimum en uges varighed med den enkelte socialarbejder, helt uopnåelig. En stor del af de observationer, jeg har gjort mig om socialarbejdernes arbejdspraksis, har derfor været influeret af min observationsrolle. Dette kom eksempelvis til udtryk i forbindelse med, at jeg fulgtes med en socialarbejder til frokost, hvor vi blev stoppet af en anden socialarbejder, der henvendte sig til mig med ordene: *"nå, er det dig der er forskeren fra universitetet? Jeg har hørt, at man arbejder ekstra meget, når du sådan ser én over skuldrene!"* Da jeg spørger ind til, hvad socialarbejderen mener, forklarer han, at han har talt med et par af de andre socialarbejdere, som jeg har observeret og de har fortalt ham, at de arbejder meget mere, end de ellers gør, når der ikke er observatør på. De små pauser de ellers plejede at tage mellem de forskellige arbejdsopgaver, såsom at gå på nettet, høre musik mm., tog de ikke, imens jeg observerede dem. Netop ved at have ønsket længere observationsforløb med den enkelte socialarbejder var det min intension at komme 'længere' i mine observationer end begrænset til en enkelt dag.

Det skal her nævnes, at det ikke er det samme som at sige, at alle mine observationer på Kommune A er blevet negativt påvirket af de ovenstående overvejelser. Som tilfældet var med både Kommune A og Kommune B, var en del af mine observationer rettet mod samtaler på gangen, på andre kontorer end det jeg befandt mig i og der kom ofte

socialarbejdere ind på det kontor jeg sad på for at drøfte sager/praksisser med den socialarbejder, jeg observerede. I disse tilfælde er det min vurdering, at min tilstedeværelse som observatør ikke nævneværdigt påvirkede interaktionen, hvilket særligt kom til udtryk, når socialarbejderne brugte hinanden som 'ventiler for kritik' (se også i analysen for, hvordan socialarbejderne bruger hinanden som afløb for deres frustrationer).

Hvad angår observationerne i Kommune A og selvom det ikke var alle, udgjorde en del af socialarbejdernes syn på mig som forsker – i 'deres miljø', til tider en udfordring, idet jeg blev testet af dem i forhold til min viden om deres arbejde. Udover at jeg, i forbindelse med min præsentation af projektet for socialarbejderne på de to møder i henholdsvis Ungegruppen og BørneFamilieteamet, blev spurgt om mit kendskab til dette og hint, kom 'testningen' af mig særligt til udtryk på to måder: for det første gjorde en del af socialarbejderne meget ud af at aktivere mange fagtermer såsom 'den narrative fortælling', 'systemisk terapi', 'anerkendelse', 'relationskompetence' etc., når de talte til mig. I mine feltnoter har jeg noteret sætninger såsom *"som du ved arbejder vi jo narrativt, ikke?"* og *"det er jo klart, at vi har gjort meget ved anerkendelseselementet i arbejdet. Særligt skal de jo føle sig retsligt anerkendt, men det ved du jo alt om, du må vel have læst Honneth?"*. Som oftest blev sådanne sætninger fulgt op med en pause, hvori jeg på baggrund af pausen, socialarbejderens spørgende kropsholdning – og kombineret med vendingerne *"som du ved"* og *"du må vel have"* følte, at jeg skulle supplere med teoretisk indsigt for at blive anerkendt af socialarbejderen. For det andet blev jeg nogle gange konfronteret med betragtninger om det at begynde på socialcentret som ny medarbejder. Her blev jeg gjort opmærksom på, at; *"det tager typisk 3 måneder for en ny medarbejder at sætte sig ind i alt det, vi laver her på stedet, så jeg forventer ikke, at du finder ud af særligt meget om vores arbejde."* Stillet overfor sådanne 'statements' var det nytteløst at gøre andet end at nikke eller blot at svare *"Ja, ja",* frem for at gå ind i en dialog om mit perspektiv. Havde jeg forandret min forskningsposition fra den passivt observerende til en mere dialogisk deltagende position eller til en forsvarsposition var risikoen naturligvis, at jeg ville skabe konflikt mellem dem jeg skulle observere og mig selv.

Disse to måder at italesætte min position som forsker på betød, at jeg blev nødt til at give lidt af mine observationer til socialarbejderne, selvom jeg ikke på daværende tidspunkt havde haft tid til at reflektere nævneværdigt over dem. At nogle af socialarbejderne testede mig og forklarede mig, hvad deres forventninger til min undersøgelse var, kan potentielt begrundes med, at jeg under de indledende manøvrer for at forklare

forskningsprojektet ikke tilstrækkeligt tydeligt fik fortalt socialarbejderne, at jeg undervejs i feltarbejdet ville stille 'dumme' spørgsmål til deres praksis og derfor muligvis ville spørge ind til forhold, som for dem forekom indlysende og som værende basal viden. Som nævnt i forbindelse med de teoretiske overvejelser omkring Bourdieus doxa var intentionen med de 'dumme' spørgsmål at få et indblik i de selvfølgeligheder, der potentielt ligger i feltet. En anden måde at tolke eksemplerne på er, at socialarbejderne var meget opmærksomme på, hvilket billede af dem selv og deres forvaltning af profession de gav til mig som udefra-kommende eller potentielt som systemrepræsentant (altså lederne af Kommune As kontrollant) jf. den måde, hvorpå jeg blev præsenteret på overfor socialarbejderne herunder også den måde, hvorpå projektet blev accepteret på.

Hvad angår observationsforløbet i Kommune B, var udfordringen sådan set den 'modsatte'. For at undgå akavede situationer følte jeg ganske ofte, at jeg blev nødt til at deltage og bidrage i diverse samtaler og dermed følte mig tvunget til at indtage en 'mest mulig socialarbejderposition' for at opnå indblik i socialarbejdernes praksis. Hvor jeg i Kommune B således var mere i dialog med socialarbejderne end intenderet i den oprindelige observationsplan, var udfordringen i Kommune A, at jeg først måtte gå i dialog med socialarbejderne for at opridse betingelserne for observation, hvorefter jeg følte det nødvendigt at indtage en mere passiv rolle i Kommune A-observationerne, end jeg havde planlagt. Dermed peger min opfattelse af socialarbejdernes forståelse af min rolle og den relation jeg skulle have til dem, mod forskellige indstillinger til (mis-)tillid og tiltro overfor mig som forsker.

Det empiriske observationsmateriales beskaffenhed

"The only way that you become attached, cathected, truly initiated is through the sink-or-swim approach. (An important feature of becoming a professional anthropologist is to discover that the standard operating procedure is wrong, and then modify it)." (Jackson 1990:24).

Som de foregående mange sider har vist, har vilkårene for observationsforløbene og dermed måderne, hvorpå empirien er indsamlet, været ganske forskellige. Pointen har været, at de forskellige positioner har været betingelsen for, overhovedet at komme til at få adgang til det empiriske materiale. De forskellige positioner og metodiske greb undervejs i processen kan derfor ikke henholdsvis diskvalificeres eller gives forrang som normativt 'den bedste'. Hver især har positionerne været de optimale (i forståelsen næsten eneste mulige) metoder til at få empiri på, og udover, at positionerne indikerer,

hvorledes institutionerne fungerer, så giver hver form for position mulighed for at se forskellige ting og forhold ved forvaltningerne. Det er i forbindelse hermed, at der i materialet kan identificeres både kvantitative og kvalitative forskelle på det empiriske observationsmateriales beskaffenhed.

Hvor testningen af min viden om feltet og heraf mange forhandlinger om accept i feltet og efterfølgende positionering som mest passiv forsker i Kommune A indbød til mange noter tæt på de observerede situationer, gav den meget inkluderende attitude i Kommune B mig mindre mulighed for at nedskrive mine observationer, mens de så at sige skete. Omvendt gav denne inkluderende praksis i Kommune B mig mulighed for at opnå dybere indsigt i de situationer, jeg observerede og da jeg blev inviteret til at deltage i diskussionerne, kunne jeg, ud over at få vendt mine indtryk med dem jeg observerede, også få mere nuancerede beskrivelser og indsigter ud af samspillet med socialarbejderne end tilfældet var i Kommune A. I Kommune A betød min position som mest passiv forsker, at jeg ikke kom nær så meget i dybden med de ting, jeg observerede, da socialarbejderne i visse tilfælde afholdt sig fra samtaler med hinanden jf. citatet fra tidligere: *"Laurids, jeg ved simpelthen ikke, hvad jeg skal gøre med hende moren. Åhh, du bliver observeret af Michael. Så kommer jeg tilbage senere, jeg vil ikke forstyre."* [Socialarbejder i Kommune A]. Havde socialarbejderen her været mere bevidst om min rolle og intention med feltarbejdet, ville socialarbejderen ikke have gået ud af Laurids' kontor, men i stedet være blevet og 'diskuteret' moren i den pågældende sag. Mellem observationsbeskrivelserne i henholdsvis Kommune A og Kommune B er der således en kvalitativ forskel i graden af tykhed og mættethed af beskrivelserne, om end min anvendelse af 3 former for observationsnotesbøger reducerer forskellen betragteligt. Hvad angår den tynde del af beskrivelserne er der stort set ikke forskel på beskaffenheden af observationsnoterne. De strukturerende beskrivelser er på grund af de anvendte notesbøger ganske enslydende. På det kvantitative parameter er der dog også en forskel. Grundet den tid jeg brugte på forhandling om position og præsentation af mig selv, var så forskellig i henholdsvis Kommune A og Kommune B samt forløbenes forskellighed, blev tiden til observationer forskellig. I Kommune B er der derfor flere observationssituationer at gøre brug af i analysen end fra Kommune A.

Min tilgang til feltarbejdet var derfor, som jeg indledningsvist beskrev i dette afsnit præget af en ambition om at gå til de to felter, med en tilnærmelsesvis ensartet plan for observationerne, om end jeg ikke var ladet med en naiv forestilling om, at jeg kunne udføre 1:1 feltarbejde i de to socialforvaltninger. Som Jacksoncitatet ovenfor peger på, er

sådan en 'kogebogstilgang' til feltarbejdet dømt til at gå galt og det normative omkring, hvordan man *bør* bedrive feltarbejde, underkender den erkendelsesproces det er at bedrive feltarbejde[124]. På den anden side vil jeg hævde, at feltarbejdet ikke villet have været muligt, hvis jeg ikke på forhånd havde haft en række guidelines at forholde mig til, som jeg i de konkrete udfordringer i feltarbejdet kunne navigere i. Ved at have haft guidelines for feltarbejdet har jeg haft lettere ved at forholde mig til de sociale betingelser, der i de konkrete feltarbejder, har ligget til grund for min forskning. Min stangtennismetafor giver derfor et grundlag – et anker om man vil – for det perspektiv, jeg går til observationerne med. Dette ligger endvidere i tråd med den Bourdieu'ske refleksive sociologis ambition om at beskrive egen forskningsposition i feltet i kombination med de teoretisk bagvedliggende overvejelser, hvilket også er beskrevet tidligere i afhandlingen.

[124] Jf. de etiske overvejelser, der præsenteres løbende i afhandlingen.

Kapitel 9 – Interviewovervejelser

Denne del af metoden omhandler de metodiske overvejelser vedrørende de interview, der blev udført som supplement til observationerne. Overvejelserne vedrørende omstændighederne for interviewenes tilblivelse bliver knapt så udførligt beskrevet som tilfældet var for observationsbeskrivelserne. Dette skyldes primært, at alle interviewene lå efter observationerne, hvorfor kampene omkring positioner og roller mellem socialarbejderne og mig langt hen ad vejen var kæmpet og relationerne derfor var definerede. Desuden refereres der generelt tilbage til de dynamikker som observationerne blev til under, når metodiske pointer i forbindelse med interviewene forklares.

Hvor jeg i de foregående kapitler argumenterede for anvendeligheden af observationsstudiet for afhandlingens problemstilling fokuserer jeg i denne del af de metodiske overvejelser på, hvorledes interviewet kan tjene som et supplement til disse observerede praksisser. Eder og Fingerson (2002) peger på, at interview i kombination med forskellige observationsformer er en god måde at opnå informationer fra informanter på (og om deres praksis vil jeg tilføje), da det er muligt at strukturere interviewene ved at tilrettelægge dem på baggrund af observationernes anledninger til undren, behov for uddybninger, klargøring af pointer etc. Samtidigt kan man, idet man interviewer informanter man allerede har kendskab til og til deres praksis, gøre informanterne mere trygge (og tillidsfulde) i forhold til interviewet (Eder & Fingerson 2002:181,188ff). Dertil har informanterne også kendskab til mig. Enten fordi de har gennemgået deciderede observationsforløb eller fordi, de har kendskab til mig gennem mine observationer på forvaltningen og endeligt via socialarbejdernes snakke om mig, når jeg ikke er til stede (hvad de så absolut gjorde, hvilket jeg viste ovenfor i observationsovervejelserne).

De metodiske overvejelser om interviewene centreres derfor omkring følgende forhold: hvorvidt man kan interviewe om tillid, herunder det fænomen, at man øjensynligt kommer til at læse projektets egne teoretiske vinkler med ind i vurderingen af interviewenes kvalitet. Dette skal forstås som, at: tillid er vigtigt for at skabe den gode interviewsituation, eller for at invitere til at snakke om de, for socialarbejderne, ureflekterede praksisser. Derudover diskuteres, hvad man kan få ud af interview, når de sættes i sammenhæng med observationer, hvorved samspillet mellem afhandlingens forskellige empiriformer og teorinuanceringer adresseres. Overvejelser vedrørende udarbejdelse af interviewguide, etiske overvejelser omkring invitation af socialarbejderes refleksioner i 'universe of discourse' (er bevidstliggørelse af potentielt uerkendte

praksisser altid ønskeligt?) og transskription berøres også. Afsnittet afsluttes med overvejelser omkring kodning af interview og observationer samt beskrivelse af kategoriseringsprocessen, der peger i retning af afhandlingens overordnede analysestrategi.

Tillidens betydning for interviewets kvalitet – kan man interviewe om tillid?

> *"Spørgsmål: Er tillid vigtigt for at få dit arbejde til at fungere?*
> *Svar: Ja, det er det – ja, helt sikkert.*
> *Spørgsmål: Kan du så prøve at forklare mig, hvad tillid er for noget?*
> *Svar: (lang pause, socialarbejderen 'rykker rundt' på sædet og sætter sig lidt mere op) – uha, tja, øhm, ja det er jo sådan en god størrelse… ej, vent lige, Ja- det var dog et ubehageligt spørgsmål."*
> (Interview med Lizette Kommune B, OG 15 andre socialarbejderes stort set identiske svar på samme spørgsmål)[125].

Citatet ovenfor indikerer, at det øjensynligt er kompliceret at interviewe om begrebet tillid. Det er svært at interviewe om tillid, fordi det kræver tillid at snakke om tillid. Det er også svært at interviewe om tillid fordi, som også den teoretiske udfoldelse af tillidsbegrebet viste; tillid er en kompleks størrelse, vi alle er enige om er et gode, men meget få til dagligt reflekterer over. I interviewene med socialarbejderne kom mange af dem selv ind på begrebet tillid, når talen faldt på arbejdets karakter og når de skulle fortælle om situationer, hvor deres arbejde lykkedes. Det var i ganske få interviewsituationer, hvor jeg selv måtte initiere samtaler om tillid. I langt de fleste interview kunne snakken om tillid begynde, så snart socialarbejderne selv havde bragt begrebet på bane som en forklaringsmulighed for 'det gode sociale arbejde'[126]

Når man spørger ind til tillid, er der risiko for at få et positivt automatsvar i stil med ovenstående citat og det bliver understreget, når der spørges til, om det er muligt at få en forklaring på, hvad tillid er. I de forskellige interview blev formuleringen "*hvad tillid er for noget*" forsøgt erstattet med *"om tillid gør noget ved en situation"*, *"hvordan tillid optræder"*, *"hvordan man ved, om der er tillid til stede"* eller *"hvis du skal sætte to ord på tillid, hvad skulle det så være"*. Uanset hvilken formulering, der blev valgt, var svaret stort set identisk med det ovenstående. Det var straks lettere at spørge om det modsatte. Umiddelbart syntes det i interviewene, at det var relativt enkelt for socialarbejderne at identificere de situationer, hvori mistilliden regerede: *"Altså, hvor tit bliver man fyret af*

[125] I alt blev 16 socialarbejdere interviewet. 8 fra hver kommune og interviewene varede i gennemsnit 55 minutter.
[126] Se analyse for denne pointe.

klienter, og hvad er det, der gør, at nogle bliver fyret mere end andre [socialarbejder kommune B]*"* eller *"Ahrr [læner sig tilbage i stolen og lægger armene over kors] du ved, når det bliver 'bøvlet', ikke?"*. I sådanne situationer kommer fraværet af tillid til udtryk hos socialarbejderne i det, som de intuitivt forstår som (manglende)tillid og hvor den manglende tillid sætter relationen og samarbejdet på stand-by eller helt ophører – når socialarbejderen bliver 'fyret' af klienten[127]. Dette er endvidere en pointe hos Grosse; at tillid først synliggøres og kan erkendes når mistilliden eller den bristede tillid træder frem (Grosse 2007:11). Negationen af tillid skulle på denne måde konstituere tilstedeværelsen af tillid[128].

Om end Smallbone og Lyon (2002) argumenterer for, at det er svært at skaffe kvantitative data om tillid, jf. at tillidsforhold ofte konceptualiseres som en proces, der udvikler sig over tid, gives der i metodelitteraturen om tillidsforskning ikke mange point til interviewets muligheder for at afdække tillidsformationer mv. Ofte refereres der til tillidens uhåndterbarhed som et problem at få afdækket i interview. En bog som skiller sig ud i den forbindelse er Lyon, Möllering & Saunders (eds) *'Handbook of Research Methods on Trust'* (2012). I erkendelse af mangfoldigheden af måder tillidsbegrebet kan konceptualiseres på, diskuterer denne metodebog pluraliteten af metoder, som kan anvendes, for at få hånd om tillidsbegrebet. Ikke overraskende er bogens konklusion, at der i litteraturen omkring tillid ikke tages grundigt nok hånd om de metodisk/praktiske implikationer af de konceptuliseringer af tillidsbegrebet, som lægges for dagen. Bogen er således et stærkt inspirationsbidrag til at begribe tillidsbegrebets metodiske implikationer i pluralis, når der skal vælges tilgang til at forstå og forklare de tillidsformationer, man har sat sig for at undersøge. Herfra er pointen, at det ikke er metoden i sig selv, der er vigtig. Det er snarere den relativt elementære lære, at det er problemet i samklang med definitionen af tillid, der dikterer den rette metode, hvilket jeg tidligere også har været inde på.

Som nævnt er intentionen med de supplerende interview i afhandlingen at få greb om en del af de observationer, der blev kategoriseret som interessante i forbindelse med

[127] På den anden side kan det, at det er muligt at 'blive fyret' af den enkelte unge og skifte socialarbejder også tolkes som udtryk for forvaltningens og/eller socialarbejderens tillid til, at den unge er i stand til at vælge sine relationer med omhu og/eller, at forvaltningen har tillid til, at den pågældende socialarbejders vurdering af behovet for skift af socialarbejder er legitimt og fagligt forsvarligt. Denne pointe uddybes i analysen, da udskiftninger af socialarbejder initieret fra barnets/den unges eller familiens side kun kunne finde sted i kommune B. I begge kommuner finder socialarbejderskift sted, men der er stor forskel på, hvorledes og på hvilke foranledninger socialarbejderskift finder sted de to kommuner imellem.

[128] Dette falder endvidere i tråd med diskussioner omkring, hvorvidt tillid rent faktisk findes, eller 'bare' er en ide uden for virkeligheden, som først kan iagtages ved hjælp af forstyrrelser af praksis. Se Lagerspetz 1996, for diskussion af den 'usynlige' tillid.

læsningen af empirien fra observationerne, og som havde behov for yderligere uddybninger. Det kom der en semistruktureret interviewguide ud af, som kan ses i bilag 6.

Opbygning af interviewguide

Interviewguidens form blev semistruktureret, da det ikke var hensigtsmæssigt at lave lukkede spørgsmål om socialarbejdernes opfattelser af tillidens muligheder for udfoldelse. Omvendt blev det vurderet, at en fuldstændigt ustruktureret interviewguide ligeledes ville være ufrugtbar, da det herigennem ville være svært at få hold på de temaer, som observationerne pegede på relevansen af at få uddybet. Dermed faldt valget på en semistruktureret interviewguide, hvor temaerne kunne behandles i nogenlunde intenderet kronologisk rækkefølge, men som samtidigt frigjorde mulighed for at forfølge andre spor undervejs i interviewet, eller bytte rundt på temaer, hvis svarene hos den enkelte socialarbejder gjorde en ombytning af temaer relevant.

Ud fra overvejelser om, at det kræver tillid at interviewe om tillid, er interviewguiden ikke bygget centralt op omkring tillid med tillid som indledende artikulation. Derimod er interviewguiden bygget op omkring forskellige forhold vedrørende arbejdets karakter herunder, hvorledes socialarbejderne forholder sig til forskellige arbejdsdispositioner. Herigennem er det intentionen at få socialarbejderne til at tale 'omkring' de forhold, der rammer tillidens forskellige dimensioner ind, inden der tales om tillid på et mere personligt plan. I interviewene lykkedes det nogenlunde at holde denne disposition – om end socialarbejdernes kendskab til mig og forskningsambitionen gjorde dem 'ivrige' efter at tale om deres syn på tillidens betydning for deres arbejde. I sådanne situationer skulle jeg bestræbe mig på at få rettet spørgsmålene 'tilbage på sporet' uden at negligere deres indspark omkring tillid eller lade være med at forfølge de emner, de måtte tage op undervejs.

Der er relativt få overordnede temaer i interviewguiden. Derimod er det intentionen, at de enkelte underemner/-spørgsmål giver anledning til flere uddybende spørgsmål jf. den semistrukturerede opbygning.

Spørgeteknik i interviewene

Der er indtil nu i afhandlingen blevet argumenteret for, at tillid er vigtigt for at få sociale relationer til at forløbe godt, da tilliden reducerer kompleksiteten. Denne præmis er blevet båret med ind i interviewforløbene, da interviewene fordrer en hvis tillid for at forløbe tilfredsstillende i forhold til de spørgsmål, der blev interessante at forfølge i interviewene.

Der skal her skelnes mellem to forskellige former for interview, som gør sig gældende inden for de to kommuner. Begge interviewformer er nødvendige at forholde sig til i de respektive kommuner, da jeg i begge kommuner interviewer socialarbejdere, som jeg dels har haft deciderede observationsforløb med og dels socialarbejdere, der måske godt ved, hvem jeg er, da de har hørt om mig, men som jeg ikke direkte har haft observationsforløb med. I forhold til de socialarbejdere jeg havde haft et observationsforløb med, var jeg således på familiær basis med dem, hvorfor jeg ikke brugte megen energi på at skabe fortrolighed og tillid i interviewene jf. mine overvejelser i forbindelse med påklædning og brug/hhv. ikke-brug af spørgeguide, som de kom til udtryk i observationsovervejelserne. I forbindelse med interview af socialarbejdere jeg ikke før havde haft observationsforløb med, kan jeg i de transskriberede interview efterfølgende ikke identificere nævneværdige negativt orienterede forhandlinger om min interviewerrolle eller lignende. Tværtimod kan jeg i mange af interviewene finde udsagn i stil med: *"Nu har jeg jo hørt fra de andre, at du ikke er så farlig at snakke med"* eller *"Jeg har glædet mig til at snakke med dig om tillid"*. Således er der i mit interviewmateriale ikke mange forsøg fra min side på at levere tillidsorienterede forudydelser i interviewenes indledninger. Omvendt kan jeg dog også se, at den til tider meget familiære tone i interviewene nogle steder har gjort min spørgeteknik noget 'blødere' end den ellers ville have været. Der er nogle (ikke mange) steder i mit materiale, hvor jeg kan se, at jeg burde have forfulgt nogle spor grundigere, end jeg gjorde. I disse tilfælde har den familiære tone blokeret for muligheden for at stille kritiske og uddybende spørgsmål til det, som socialarbejderne talte om. Konsekvensen af disse manglende uddybninger er derfor i nogle tilfælde manglende nuanceringer af pointer, hvorfor jeg har været nødsaget til at nedtone betydningen af de pågældende pointer og udsagn i analyserne.

Et andet forhold ved spørgeteknikken, som skal adresseres, er forholdet omkring før-refleksive svar fra socialarbejderne. Det er ikke uproblematisk at interviewe informanter om forhold, som er en del af den normale hverdag. Det er det af i hvert fald to grunde. For det første er der en diskussion omkring her-og-nu perspektiver. For det andet er der en etisk udfordring vedrørende spørgsmål omkring hverdagspraksisser.

For at tage det første problem først: Warming (2005a) peger på, at et potentielt problem ved at anvende interview som metodisk redskab er, at her-og-nu perspektivet udelades, ligesom Andersen peger på, at der ved interview er risiko for, at informanterne tilbageholder information med mangelfuldt empirisk materiale til følge (Andersen 2005:72f). Dette skyldes, at der i interviewbaserede udsagn er risiko for, at udsagnene bliver konstruktioner af tidligere oplevelser, som er relateret til en anden kontekst og situation. Derved kan der være risiko for, at handlinger og forestillinger formidles som

intentionelle uden at være det. Før-refleksive forklaringsmuligheder bliver på denne måde potentielt udeladt af forklaringerne (Warming 2005a:151). Imidlertid gik jeg som tidligere nævnt, til observationerne med intentionen om at føre uformelle samtaler med de socialarbejdere, jeg observerede – alt imens jeg observerede dem. Ved at spørge ind til handlinger samtidigt med, at de udspiller sig, fik jeg foregrebet problematikken omkring manglende før-refleksive forklaringsmuligheder. I mange situationer i observationerne fik jeg socialarbejdernes umiddelbare svar på et givent spørgsmål, om end jeg i materialet også kan identificere forsøg på at uddybe før-refleksive svar. Disse forsøg kom særligt til udtryk i de situationer, hvor jeg spurgte ind til praksisser, som ikke var i overensstemmelse med den måde, forvaltningen havde struktureret arbejdet. I sådanne situationer kunne jeg i første omgang få et svar i stil med: *"Spørgsmål: Hvorfor gør du sådan? Svar: For ellers giver det ikke mening!* [socialarbejder Kommune A]." Dette svar blev, efter en længere kunstpause, suppleret med en uddybning *"Ja, altså: fordi, det er nødvendigt for, at jeg kan holde styr på det."* I sådanne situationer trådte den før- og efter-refleksive forklaring tydeligt frem.

Intentionen(-erne) i den efter-refleksive fremstilling af nævnte citat kan her være mange. For det første kan det være socialarbejderens forsøg på at forklare et rationale bag handlingen til mig. Det kan dog også anskues som et forsøg på at bløde den første kritiske formulering op, således at socialarbejderen ikke fremstår kritisk overfor det system, hun er en del af. Eftersom udsagnet blev til på én af de første dage med observation af den pågældende socialarbejder i kommune A, er det i første omgang svært at definere, hvilket forklaringsrationale, der er det mest plausible – eller om det er en kombination af de to. Som analysen vil vise, handler dette udsagn i høj grad om en problematik, der tager udgangspunkt i kampe om, hvem der har definitionsmagten over, hvorledes det sociale arbejde skal udføres i kommune A. I relation til denne problematik har Müncher og Kühlmann (2012:168) påpeget udfordringerne i at få informanter til at diskutere/huske, hvorledes tidligere (mis)tillidsformationer er blevet til. Dette kan ifølge Müncher og Kühlmann være fordi, det er for følsomme emner at tale om, eller der kan være andre begrænsende forhold på spil. Det sidste kan, som i afhandlingens tilfælde og som hos Welter og Alex (2012:53f) være fordi, at man beder informanterne forholde sig kritisk til de organisatoriske rammers betydning for tillidens udfoldelsesmuligheder og dermed vilkår for deres eget handlerum i arbejdet.

Kunsten i interviewene og i bearbejdningen af empirien blev på denne måde at identificere, hvornår socialarbejderne talte om forhold, de allerede havde givet før-refleksive udsagn om i forbindelse med observationerne og hvornår dette ikke var tilfældet. I de situationer, hvor der ikke var materiale om emnet i observationerne,

handlede tolkningen af interviewudsagnene om at identificere de bagvedliggende rationaler for det konkrete udsagn. Som eksemplet viser, kan der også komme produktive fortolkninger ud af dette[129].

Det andet problem er som nævnt af mere forskningsetisk karakter. Dette problem vedrører det forsvarlige i at få socialarbejderne til at reflektere over eller stille spørgsmålstegn ved de praksisser, de tager for givne. Undervejs i både interviewene såvel som i observationerne var det intentionen at stille spørgsmålstegn ved nogle af de arbejdsmæssige rammer og praksisser, som jeg observerede og blev forbløffet over. Det var samtidigt rammer og praksisser, der umiddelbart syntes at være kontraproduktive i forhold til at udføre socialarbejdernes arbejde hensigtsmæssigt. Problematikken kan bedst diskuteres ud fra et eksempel, som er taget fra en observation i kommune A. Observationen er i analysen en del af en større observationsbeskrivelse jeg har valgt at kalde 'Torsdagskagearrangementet'. Til brug for at beskrive den forskningsetiske udfordring har jeg skåret observationen ned til det mest centrale:

Uddrag fra 'Torsdagskagearrangementet'

> Sted: Kommune A
> Observation af socialarbejder Vagn, fredag
> Det er fredag og klokken er lidt over 12 (hvilket vil sige, at frokosten er i gang). Jeg har siddet og observeret Vagn fra klokken 7:30 og han har ikke holdt pause endnu. Den eneste pause Vagn har holdt var, da han kl. 10 gik ud for at hente kaffe og vand til os. Ellers har han siddet ved computeren og skrevet, sendt mails og ringet til samarbejdsparter. Jeg selv er så småt ved at være sulten og føler mig ikke særligt oplagt. Jeg får ikke noteret meget i notesblokken andet end, at Vagn over den sidste times tid, er begyndt at åbne og lukke vinduer/programmer på computeren vilkårligt og supplerer med kommentarer såsom: *"nej, ikke der"*, *"hvad skal jeg bruge det til"*, *"hov - forkert"* eller *"øhh, nåh nej"*. Jeg selv må have siddet uroligt på stolen eller på anden måde givet udtryk for min fysiske utilpashed, for Vagn vender sig om til mig og siger; *"Ja, jeg skulle jo have husket at sige til dig, at jeg aldrig spiser frokost om fredagen – vi arbejder jo kun til klokken 13 om fredagen. Hvis du er sulten, kan du bare gå op og spise. Jeg bliver bare her."* Lettere overrasket over Vagns indstilling til frokosten fredag siger jeg, at jeg så heller ikke vil spise før end, han er færdig med dagens arbejde. I stedet spørger jeg Vagn om, hvorfor han ikke spiser frokost om fredagen. Vagn fortæller,

[129] Om troværdighed af udsagnene og tolkninger heraf – se afhandlingens kvalitetsvurdering i forbindelse med konklusionen.

at det *"jo er en kort dag i dag, 8-13"* og at *han "ikke vil spilde tiden med at spise frokost".* Da jeg minder Vagn om, at vi begyndte at arbejde klokken 7:30 i morges, siger Vagn: *"Nå ja, men vi havde jo også en lang dag i går til kl. 18. Der brugte vi jo en halv time, tre kvarter på torsdagskagen, så synes jeg godt, at jeg kan give lidt igen nu her om fredagen. Og ja, så ligger frokosten jo også klokken 12. Og hvis jeg bruger en halv time der, så er der jo kun en halv time tilbage, til jeg skal være færdig. Så vil jeg hellere nå så meget jeg kan, end at spise frokosten her."* Jeg fortsætter med at observere og Vagn holder weekend kl.14 om end han 'flexer ud' klokken 13.

I forhold til den forskningsetiske problemstilling blev min udfordring her, at jeg stillede spørgsmålstegn til en praksis som Vagn tog for givet. Måden hvorpå Vagn italesætter sammenhængen mellem torsdagskagen (som i øvrigt er foranstaltet af forvaltningen selv og ikke socialarbejderne) og den ekstra arbejdsindsats fredag, efterlader et indtryk af, at Vagn opfatter denne 'noget for noget' aftale som en naturlig del af arbejdet, der ikke giver anledning til protester[130]. I observationerne begyndte jeg at lægge mærke til frokostafholdelse om fredagen og langt de fleste socialarbejdere holdt ikke pause om fredagen, ligesom langt de fleste af dem ej heller holdt fri kl. 13, hvor de ellers skulle holde weekend. Få socialarbejdere holdt deres frokost om fredagen og de der gjorde fik stort set altid en kommentar i stil med *''der er nok nogen, der er stræbere''* eller *"så må vi andre jo bare arbejde ekstra".* Om end kommentarerne blev sagt i en – som jeg vurderede det, kærlig og venlig tone, bidrog det til, at de fleste socialarbejdere ikke spiste frokost om fredagen.

Udfordringen i denne og lignende situationer, der kan tolkes som symbolsk vold (andre eksempler kunne være; antal sager pr. socialarbejder, systemkrav til dokumentation, leders opfølgninger på 'røde' sager, sagsbehandlerskift mv. jf. analysen senere), som jeg overvejede at stille spørgsmål til i interviewene, var groft skitseret følgende: "Hvorledes vejer forskningsambitionen i forhold til det ønskelige i at bringe de ureflekterede praksisser over i et felt, hvor de gøres til genstand for kritisk refleksion?" Havde jeg i observationen fulgt op på Vagns forklaring eller i interviewet spurgt ind til praksis omkring 'Torsdagskagearrangementet', kunne jeg få en hel del at vide om Vagns syn på, ikke at holde frokost om fredagen. Omvendt ville risikoen være, at jeg kunne vække en utilfredshed med 'Torsdagskagearrangementet' hos Vagn, som han muligvis havde i

[130] Hvilket i sig selv undrede mig en del, da socialarbejderne ofte italesatte deres overenskomstmæssige rettigheder, ligesom de italesatte børnenes og de unges rettigheder, når den praksis socialarbejderne lagde for dagen tangerede en tilsidesættelse af børnenes og de unges rettigheder.

forvejen, men som Vagn i måden han svarede på, ikke gav udtryk for, at han havde. Hvis jeg gjorde fredagspraksis til et tema i alle interviewene, kunne jeg således risikere at skabe uro i de respektive teams. Fra et normativt standpunkt kan der argumenteres for, at socialarbejderne burde holde deres pause, da det øjensynligt ville være et mere effektivt arbejde, socialarbejderne ville udføre. Omvendt vil den potentielle uro, mine spørgsmål til praksis kunne medføre, skabe en problematisk tone i de respektive teams og muligvis problematisere enkelte socialarbejderes arbejdsforhold og relation til ledelseslagene.

Problematikken er her sat på spidsen og mine overvejelser undervejs i forløbene udgjorde en løbende refleksion. Hvorvidt jeg altid har holdt mig på den 'rigtige' side af, hvad jeg kunne tillade mig at stille spørgsmålstegn ved, herunder ved at have proklameret min ambition om at stille 'dumme spørgsmål' til socialarbejdernes praksis, kan jeg ikke garantere. Ligeledes kan jeg ikke garantere, at de tillidsrelationer jeg undervejs i forløbet har opbygget med socialarbejderne ikke har virket forførende og manipulerende i forhold til, hvad det har været muligt for mig at stille spørgsmålstegn ved og ikke mindst få svar på. Det sidste er endvidere også en analytisk pointe: at tillid kan fungere som manipulationsredskab og at der findes 'for meget tillid'[131].

Efter denne gennemgang af interviewets muligheder og begrænsninger i en tillidsoptik samt en diskussion af interviewetiske implikationer af den valgte spørgeteknik er det nu på sin plads at beskrive, hvorledes det empiriske materiale er blevet håndteret undervejs i analyseprocessen.

[131] Se perspektiveringen for nærmere udfoldelse af tillidens skyggesider.

Kapitel 10 Kodning og kategorisering af empirisk materiale

Håndtering af empiri – kategorisering af mening

Udgangspunktet for håndteringen af afhandlingens empiri er inspireret af den metode, som bedst kan betegnes som en 'ad-hoc metode', hvor der ikke bruges én standardmetode. I ad hoc metoden er der tale om et frit samspil af forskellige teknikker (Kvale & Brinkmann 2008:201). Som jeg påpegede i de metodiske overvejelser omkring observationsmaterialet og som påpeget af eksempelvis Repstad (1987:58) eller Kristiansen & Krogstrup (2004:170) er der i metodelitteraturen ikke skrevet meget omkring bearbejdelsen af det rå empiriske materiale. Grunden til den 'manglende' metodelitteratur omkring denne proces bunder i karakteren af det kvalitativt indsamlede materiale, som i hvert enkelt tilfælde er indsamlet og tilvirket på en unik måde. Ud fra et videnskabeligt perspektiv kan der dog opstilles krav om, at bearbejdningen skal udføres systematisk og konsistent (Kristiansen og Krogstrup 2004:171). I det følgende beskrives, hvorledes bearbejdningen af den rå empiri er blevet opbygget.

For at undgå, at de teoretiske begreber, der er opstillet i afhandlingen, opnår total dominans over empirien, er det forskellige empiriske materiale først blevet gennemlæst, inden en egentlig strategi for, hvorledes selve analysen skulle struktureres og dermed skrives, er blevet opstillet. En rigid induktivt orienteret læsning af materialet er hverken en mulig eller en frugtbar tilgang, da sammenhængen mellem teori og empiri ville blive forvrænget. De teoretiske begreber har i højere grad været en bagvedliggende faktor og påvirket gennemlæsningen af det empiriske materiale, men begreberne har ikke været direkte styrende for udarbejdelsen af forskellige analysekategorier. Begrebsdeterminisme er således søgt undgået ved at have en fortløbende vekselvirkning mellem de forskellige empiriformer og teorien. Dertil konstruerede jeg en analysekategori, som blev betegnet 'uplacerbart'. Kategorien 'uplacerbart' blev til i empirilæsningen, da der kunne identificeres en række fænomener eller handlinger, som gav anledning til undren og som sådan ikke umiddelbart kunne placeres i nogle af de mere teoriorienterede eller empiriorienterede begrebskategoriseringer.

Kodning af interview

Ligesom med observationsmaterialet, har jeg kodet interviewene på forskellig vis. Til at kode interviewene tilbydes ofte computerbaserede programmer såsom NVIVO eller lignende. Fælles for sådanne programmer er, at de tilbyder hurtigt overblik og kan ramme de samme ord og sætninger i alle interview, hvorefter de lettere kan opdeles, grupperes og tematiseres. Imidlertid har jeg fravalgt denne elektroniske form for kodning af to årsager. Den første er, at jeg slet og ret er opdraget i kodningens kunst inden de

elektroniske kodningsprogrammer blev allemandseje. Det betyder, at jeg ved elektronisk kodning har svært ved at få interviewene 'ind under huden' så at sige. Temaer på tværs af interviewene 'forsvinder' således for undertegnede, når de kodes elektronisk. Den anden grund er, at kodningen ikke er bedre end den fantasi, som koderen lægger for dagen. Det betyder, at der er risiko for at miste pointer undervejs, da den elektroniske kodning ikke altid kan fange 'mellemregninger' og logikker på tværs af den samlede mængde interview – medmindre kodningen er meget godt konstrueret, hvilket jeg vil stille spørgsmålstegn til muligheden af. På baggrund af sådanne overvejelser har jeg derfor fravalgt den elektroniske kodning og i stedet arbejdet med multiple gennemlæsninger af interviewene, kodninger i forskellige farver og kategorier, udklip af passager, kollager og meget andet.

Konkret er interviewene i første omgang blevet gennemlæst i deres fulde længde. Denne første læsning skulle sikre, at de temaer, som i første omgang blev opstillet med interviewguiden, var dækket i interviewene. I alle interview er interviewguidens temaer blevet besvaret – nogle steder mere fyldestgørende end andre. Udover at sikre sammenhæng mellem interviewguide og indhold tjente denne indledende læsning af interviewene også det formål at identificere potentielle pointer og tematikker, som lå 'imellem' interviewguidens temaer. Dernæst blev interviewene læst igen med særlig opmærksomhed mod de potentielle pointer og temaer. Såfremt det var muligt at identificere pointerne i mere end ét interview, blev de skrevet ned som en potentiel pointe. Denne liste udgjordes i første omgang af interviewguidens temaer samt en række andre pointer.

Denne ganske rigide fremstilling af, hvorledes bearbejdningen af det empiriske materiale er foregået, er naturligvis en forenklet lineær beskrivelse af, hvordan de forskellige kategorier løbende er blevet udviklet. Som beskrevet i Mathiesen (1965:85f) kan udvikling af (ideal)typer og kategoriseringer ske i et samspil mellem de teoretiske begreber og informanternes forskellige italesættelser af samme fænomen. De forskellige analysekategorier og efterfølgende forklaringer af socialarbejdernes rationaler omkring tillidens udfoldelsesmuligheder, taktisk agens mv., er derfor blevet udviklet i samspil mellem de teoretiske begreber, de forskellige observerede handlingssituationer, kommentarer i feltnotesbøgerne og interviewene, ligesom de 'uplacerbare' fænomener er opstået i relation til en undren over de teoretiske begrebers 'manglende' forklaringskraft. Endvidere har det vist sig, at en del af de emner, der blev indplaceret i 'uplacerbarkategorien' har kunnet indgå som understøttende forklaringskraft i forhold til nogle af de overordnede kategoriers emner.

Fremgangsmåden med at tage uddrag fra feltnoter og flytte dem over i en anden kontekst beskrives af Thagaard som 'kategorisering af mening' (Thagaard 1998:129). Kategorierne er analytisk adskilte, men de er indbyrdes relaterede. Det er først i den endelige sammenstilling af de forskellige kategorier og emner, at empiriens fulde udsagnskraft kommer til sin ret. Yderligere kan samme fænomener optræde forskellige steder i analysen, da samme situation kan optræde og indikere flere forhold på samme tid. I så fald vil der være referencer til, hvor disse andre forhold er beskrevet.

Strategi – Taktisk agens

Den opmærksomme læser vil her lægge mærke til, at jeg anvendte jeg begrebet 'taktisk agens' frem for 'strategier'. Her trækkes på Michel de Certeus (1984) begreb om taktisk agens, som har mange ligheder med Bourdieus strategibegreb, idet Bourdieu taler om strategier som de muligheder, der objektivt tilbyder sig i den konkrete situation. Disse kan derfor tolkes som udtryk for generel forståelse af spillets regler i det givne felt. Herunder, at aktørerne: *"(…) ustandseligt konstruerer i og gennem praksis, og som defineres i mødet mellem habitus og en bestemt tilstand i feltet (hvilket gør det meningsløst at spørge om aktørernes bevidsthed eller manglende bevidsthed om deres strategier – altså om de handler i god eller ond tro – hvilket altid har været af stor interesse for den småborgerlige moral)."* (Bourdieu og Wacquant 2002:114). Uagtet Bourdieus stærkt kritiske udsagn om nogle sociologiske forklaringsinteresser, er Certeaus begreb om taktik interessant at forfølge. Certeau fokuserer i The Practice of everyday life" (1984) på, hvorledes samfundets orden gradvist transformeres mod disciplinering, ved at fokusere på de forskellige 'skjulte' og midlertidige taktikker, som individer eller grupper anvender i forsøget på at undgå en total underlægning af disciplinerende teknokratiske strukturer (Certeau 1984:xivff, 41-49, Colebrook 2001:548). Herigennem diskuterer Certeau 'taktikker' og 'strategisk agens' ud fra et domineret/dominerende perspektiv og fokuserer samtidigt på temporaliteten af de enkelte agensformer.

Om end Certeau arbejder med mere fastlåste og intenderede magtstrukturer end Bourdieu gør, er tanken hos Certeau meget lig Bourdieus; at magten er relationelt og på sin vis asymmetrisk orienteret. Således kan enheder, eksempelvis besættelseshæres agens overfor de lande, de besætter, ses som udtryk for et dominansforhold, med mulighed for hæren til at agere strategisk, hvorved hæren har magten til at definere, hvorledes modus skal være uafhængigt af de besattes viljer (Certeau 1984:36f). Omvendt forstås taktikker som en praksis, der relaterer sig til de aktører, der bevæger sig inden for de strategisk definerede og dominerede rum. Den taktiske handling er de dominerede aktørers mulighed for at handle selvstændigt indenfor strategisk opstillede rammer, i et forsøg på at tilegne sig eget rum (eller udøve egen faglighed) i kortere eller længere

perioder. Det kan dog aldrig blive en fuldstændig tilegnelse, da de i så fald vil have dislokeret de strategisk dominerede rum, og således selv vil udgøre en uafhængig aktør. Det er hverdagens begivenheder (den daglige praksis), der udgør den taktiske praksis (Colebrook 2001:547). Det kendetegnende for den taktiske praksis er, at; *"It* [taktikken] *operates in isolated actions, blow by blow. It takes advantage of 'opportunities' and depends on them, being without any base where it could stockpile its winnings, build up its own position, and plan raids. What it wins it cannot keep."* (Certeau 1984:37). Den taktiske praksis er således bundet op på kontekst og ikke mindst situerethed. Det er individets evne til at udnytte den givne situations potentielle mulighed for taktisk handlen i det skjulte (det kan eksempelvis komme til udtryk som, svindel, tricks og kneb), der udgør fundamentet for modstand mod det, der er defineret af de dominerende kræfter (Certeau 1984:37ff). Dermed kan taktikker hos Certeau forstås i samme form som Bourdieus strategisk handling ud fra de muligheder, som feltet tilbyder jf. relationelle magtforhold, men med den ekstra dimension, at taktisk agens indebærer intentionalitet, hvilket strategisk handling ikke gør for Bourdieu. Anvendelsen af taktikbegrebet i analysen har vist sig yderst anvendeligt og det har ikke, som Bourdieu kritiserer det for, givet anledninger til forklaringer udi, hvorvidt socialarbejderne handler (moralsk) godt eller dårligt. Derimod har taktikbegrebet tjent som forklarende begreb, til at begribe potentielle bagvedliggende strukturer for, hvorfor socialarbejderne handler som de gør i forhold til de muligheder for handling som socialforvaltningerne tilbyder.

Udvælgelse af citater og uddrag fra observationer

I analysen, som følger nedenfor, er der anvendt en række observationsuddrag og citater fra henholdsvis interview og observationer. Det er klart, at ikke alle passager fra observationerne og interviewene kan finde plads i analysen. På baggrund af de ovenfor nævnte kategoriseringer af observationer og interview har jeg identificeret mange passager under hvert tema. De passager, som er fundet værdige til at blive skrevet ind i analysen, er tilstræbt at give et så nuanceret billede som muligt, hvorfor der nogle gange i analysen, bliver analyseret på et enkelt udsagn, hvor der andre gange først præsenteres en længere række af uddrag inden en egentlig analyse foretages. I fremstillingen er interviewcitater 'renskrevet' for diverse 'forstyrrelser' såsom 'Øhh', 'hmmm' mv. Dette er gjort for at give en mere læsbar version af de forskellige uddrag. Medmindre de er vurderet relevant for en given pointe, er sådanne forstyrrelser udeladt. Udsagn og uddrag er fundet 'værdige' til at blive anvendt i analysen, når de har kunnet belyse generelle dynamikker, relationer, træk ved arbejdet eller andre forhold, der har kunnet tjene til at belyse tillidens udfoldelsesmuligheder.

Opbygning af afhandlingens del 3 - analysedele

I analysen lægges der i del 1 – 'Socialforvaltningspraksis' ud med en fremstilling af socialforvaltningernes generaliserede praksis. Det vil sige, at socialforvaltningernes faste rytmer, mødestruktur, forventninger til dokumentation etc. Ambitionen er at deomonstrere socialarbejdernes forskellige handlerum og de forskellige forvaltningsmæssige logikker socialarbejderne arbejder med. Første analysedel udgør derfor fundamentet for analysens anden del.

Analysens anden del drejer sig om socialarbejdernes praksis i forhold til tillidens udfoldelsesmuligheder. Hvor første analysedel primært fungerer på systemniveau er perspektivet i anden analysedel mere på det interaktionelle og situerede niveau, men med reference til analysedel 1. Her bestemmes socialarbejdernes tillidsopfattelser, den måde de giver tillidsorienterede forudydelser, handler taktisk overfor forvaltningens struktur og tillidens forskellige 'omkringliggende ord': gensidighed, familiaritet, erfaring mm. demonstreres. At der refereres til analysedel 1 betyder, at forvaltningens rytmer, struktur og logikker har en betydning for socialarbejdernes muligheder for at arbejde tillidsbaseret skal ikke forstås som: at forvaltningen opfattes som en statisk størrelse og det skal ej heller læses som endegyldigt deterministisk i forhold til socialarbejdernes handlerum. Som analysen demonstrerer forholder det sig anderledes med disse to forhold.

Endeligt diskuteres tillidens mulighedsbetingelser i analysens del 3 – 'Tillid på trods'. Med udgangspunkt i de to foregående analysedele opstilles en firefeltsgrundfigur, hvor (mis)tillidsdispositionerne relateres til måderne forvaltningerne overordnet er indrettet på.

Analysen er tænkt kummulativt og komparativt, hvilket indikerer, at hver analysedel så at sige bygger oven på den forrige. På denne måde bæres pointer videre til næste analysetematik og tjener til nuanceringer. Analysen er også tænkt kummulativt i forhold til de mange mindre analyser som indtil nu i afhandlingen er blevet præsenteret. Det vil sige: enten til at understrege teoretiske pointer, eller til de metodiske greb til brug for empirivirkningen. Overordnet betyder det, at analysens udgangspunkt ikke begynder på en blank side, men, at der allerede her trækkes på tidligere pointer. Det komparative er, som tidligere understreget, ikke opbygget som 1:1 komparisation men tænkt som, at hver kommune til hvert tema analyseres for sig selv først. Dernæst sammenstilles pointerne på tværs af socialforvaltningerne med en ambition om at belyse dynamikker i de respektive forvaltninger, der potentielt påvirker tillidens udfoldelsesmuligheder. Dynamikkerne kommer særligt til udtryk i analysedel 3.

Afhandlingens del 3 – Kummulativ, forskelsorienteret komparativ analyse

Kapitel 11 Analysedel 1 – Socialforvaltningsrytmer

Denne analysedel handler om, hvorledes den overordnede praksis er i de to socialforvaltninger. Således sættes scenen til de efterfølgende analyser af tillidens udfoldelsesmuligheder i de to socialforvaltninger. Intentionen er at vise hverdagen som den former sig for socialarbejderne. Det er også intentionen at vise, hvorledes hverdagen er struktureret efter ganske bestemte skemaer og det er for at vise, hvorledes styringen af børnenes og de unges sociale sager håndteres på forskellig vis i de respektive socialforvaltninger. I første omgang vises de to udvalgte kommuner hver for sig, hvorefter forskellige implikationer af kommunernes organisering af arbejder diskuteres igennem analysen. Det komparative blik bliver således en identifikation af forskellige måder at organisere arbejdet på, ligesom de forskellige organisationsformer giver indblik i hinandens styringsmæssige dynamikker.

Der lægges ud med en skematisering af de forskellige faste punkter i hverdagen i en 14-dages cyklisk periode for begge kommuner. I begge kommuner ligger alle de møder, der gentages indenfor en 14 dages periode. De eneste møder, der ikke ligger i disse 14 dages perioder er større temadage og andre ad-hoc afholdte møder. Dernæst foldes disse punkter ud i forhold til observationer og interview. Til sidst diskuteres andre forhold ved socialarbejdernes arbejde som jeg undervejs i observationerne og interviewene blev nysgerrig på. Disse forhold relateres til de forskellige NPM-relaterede problematikker, som jeg indledningsvist i afhandlingen fremdrog. I analysedel 3 diskuteres, hvorledes disse forskellige forhold, der i denne analysedel 1 fremvises, henholdsvis fremmer eller hindrer etableringen af tillidsfulde relationer.

Hverdagens faste punkter i skemaform

Kommune As faste aktiviteter, hvor mere end 3[132] socialarbejdere aktiveres i forbindelse med samme aftale i en 14-dages periode, ser ud som følgende:

Mandag	Tirsdag	Onsdag	Torsdag	Fredag
Morgenkaffe		Sagsmøde	Torsdagskage	
Mandag	Tirsdag	Onsdag	Torsdag	Fredag
Morgenkaffe		Sagsmøde	Særligt sagsmøde Torsdagskage	

[132] Jeg har valgt 3 socialarbejdere, da møder, med deltagelse af flere end 3 socialarbejdere kun fandt sted i forvaltningerne, når alle socialarbejdere var til stede. Når 2 eller 3 socialarbejdere mødtes, handlede det om mere uformelle møder, der ikke var organiseret af ledelsen.

I forhold til andre møder, er det op til de enkelte socialarbejdere at tale sammen om den enkelte sag, hvis der er behov for det. Som udgangspunkt er der ikke i Kommune A afsat tid til, at socialarbejderne skal mødes ud over de fastlagte fællesmøder. Sagsmødernes måder at fungere på, har jeg berørt i de metodiske overvejelser omkring min første dag på kommunen. De særlige sagsmøder går jeg i dybden med senere i analysen. I forbindelse med videregivelse af sager mellem de respektive teams kan sagerne, såfremt de af den enkelte socialarbejder skønnes nødvendigt, tages op på et af fællesmøderne, men som udgangspunkt forudsættes det at alle overleveringer og videregivelser af sager kan klares ved, at den sagsbehandler, der modtager sagen i sagsbehandlingens næste led, læser de relevante sagsakter. Eksempelvis, hvis en sag fra det visiterende team vurderes til at skulle vurderes nærmere af det undersøgende team, vil man som socialarbejder højst videregive sagen i det elektroniske journalsystem uden at tale ansigt-til-ansigt med en socialarbejder fra det undersøgende team. Dette er også forudsætningen, hvis det konkrete barn eller unge tilbydes et forløb i ét af kommunens tilbud. Det vil sige, når den unge skifter sagsbehandler fra det undersøgende team til det mere 'handlende' team i kommunen.

Kommune A har faste temadage for alle socialarbejdere i hele kommunen en gang om måneden. Nogle gange har udvalgte afdelinger punkter på til denne dag, andre gange er det forvaltningens overordnede ledelse, der holder mødet. Derudover er det fast procedure, at der er torsdagskage hver torsdag. Dette skyldes, at kommunen holder lang åbningstid om torsdagen (jf. tidligere analyse i det metodiske afsnit, hvor torsdagskagearrangementet blev præsenteret). Socialarbejderne danner derudover ikke særlige teams eller arbejdsgrupper, da der ikke lægges op til, at socialarbejderne kan iværksætte særlige tilbud eller initiativer selv. Hvis noget sådant skal oprettes, vil det altid være på politisk foranledning (se næstfølgende analyse). Det kan også være den respektive koordinator for teamet, der vil forandre noget i sagsbehandlingsprocessen. I det sidste tilfælde vil indsatsen også være koordineret med økonomikontoret af kommunens særlige enhed for kvalitet i sagsarbejdet. Der spises altid, og af alle, frokost klokken 12-12:30 og alle socialarbejdere møder ind på arbejdet i tidsrummet 7:30 – 8:15. Denne arbejdstid samvarierer med kommunens telefonåbningstider. Fra centralt hold forventes det, at der ikke afholdes møder med børn, unge og forældre i frokostpausen eller på tidspunkter uden for kommunens åbningstider.

Kommune Bs faste aktiviteter, hvor mere end 3 socialarbejdere aktiveres i forbindelse med samme aftale i en 14-dages periode, ser ud som følgende:

Mandag	Tirsdag	Onsdag	Torsdag	Fredag
Morgenkaffe			Morgenmad Teammøde – kort	
Mandag	Tirsdag	Onsdag	Torsdag	Fredag
Morgenkaffe			Morgenmad Teammøde – langt	

Kommune B har en fast procedure med, at en socialarbejder har morgenmad med om torsdagen. Denne morgenmadsseance fortsætter ud i et teammøde, hvor alle socialarbejderne mødes. Hver anden torsdag er dette møde kort, hvor det mest handler om orienteringer fra leder omkring 'nyt' fra forvaltningen. Hver anden torsdag er det et langt møde, hvor socialarbejderne på forhånd kan liste emner op til mødet og der drøftes sager. Det var et sådant langt møde, jeg beskrev i de metodiske overvejelser omkring min første dag i kommunen. Frokost afholdes, ligesom i kommune A, klokken 12, men der er ikke som sådan fast mødetid og møder med børn, unge og forældre kan i princippet ligge på alle tider i døgnet. Selvom det ikke er formuleret som en generel regel (som i kommune A) tilstræbes det dog, at møderne lægges i socialarbejdernes arbejdstid. Mødeplanlæggelsen afhænger af socialarbejdernes kalendre, ligesom det afhænger af, hvornår børnene, de unge eller forældrene har tid i deres kalendre. Dertil har kommune B også fællesmøder med alle socialarbejdere i hele kommunen. Disse ligger dog kun hver 3. måned, hvor der er et særligt fokus, som er defineret af ledelsen. Derudover kan der indkaldes til temadage, såfremt flere af socialarbejderne er blevet enige om at afholde en temadag med et tema, der er relevant for alle. Dertil danner socialarbejderne små 'teams' og arbejdsgrupper, når de gerne vil oprette et særligt tilbud, kursus eller lignende. Endvidere mødes socialarbejderne gerne 2 og 2 og drøfter sager et par gange om ugen.

Hvor man i kommune B har lagt mange indbyders uformelle møder mellem få socialarbejdere, er dette ikke tilfældet i kommune A. I kommune A 'stikker man hovedet' ind på kontoret for at vende en sag frem for at holde møde om det. Dette forekommer langt oftere end i kommune B. I kommune A er der således langt flere uventede afbrydelser i afbejdsflowet, da socialarbejderne ofte vender sager. I kommune B forekommer disse 'stikken hovedet ind' også, men slet ikke så hyppigt. Der kunne i mine

observationer i kommune B godt gå dage imellem, hvor socialarbejderne 'stak hovedet ind' for at snakke en sag, hvor jeg i kommune A observerede denne praksis med timers mellemrum. Omvendt gik der således ikke mere end 2 dage i mine observationer, hvor den ene eller anden socialarbejder ikke holdt et møde med 1-2 andre socialarbejdere og drøftede sager. Denne praksis observerede jeg aldrig i kommune A.

I begge forvaltninger er der således ikke praksis for mange officielle møder. De møder, der afholdes, har dog meget forskellig karakter og socialarbejdernes indflydelse på, hvilke emner og tematikker der skal drøftes, varierer ligeså. Endeligt er der stor forskel på, hvordan og hvor ofte socialarbejderne mødes for at drøfte sager eller tager initiativer til nye foranstaltninger, arbejdsgrupper, eller indsatser som socialarbejdergruppen gerne vil udvikle. I kommune B oprettede socialarbejderne henholdsvis en sorggruppe og en autismegruppe imens jeg observerede dem, ligesom de afholdt 3 temadage om netværkssamtaler, forældresamtaler og organisationsudvikling. I kommune A blev der, under min observationsperiode, fra centralt hold, oprettet 2 særlige task-forces og nedsat en arbejdsgruppe til at fokusere på særlige problemer relateret til familier med anden etnisk herkomst end dansk, samt etableret et kursus i SoS, der var obligatorisk for alle. Dette fører frem til det første analysepunkt: Den omskiftelige kontekst socialarbejderne er situeret i.

Bevægelse i bevægelse

Med det teoretiske kompleks primært bestående af Bourdieu (felt, doxa, kapital) og Luhmann m.fl. (det dynamiske tillidsbegreb) betones særligt socialforvaltningens betydning for og *institutionalisering af* (Järvinen & Mik-Meyer 2005:99) socialarbejdernes praksis. Med en parafrasering af Järvinen og Mik-Meyer (2005:100) er det, der er i primært fokus *både*, hvordan de studerede konstituerer social orden, *og*, hvorledes den sociale orden er konstituerende for de studeredes praksis. Som påpeget af eksempelvis Caswell (2005:45ff) gør Bourdieus praksisforståelse og ikke mindst den refleksive fordring om at være sig bevidst om forskellen mellem viden i praksis og viden om viden i praksis det nødvendigt at analysere praksis i lyset af de strukturer og logikker, som præger praksis. Ét fokus i den indledende fremstilling af de relative positioner socialarbejderne indtager, var et fokus på en diskussion af systemernes mulige 'træghed'. Det vil sige forandringer i tilgangen til socialt arbejde vedrørende børn og unge i udsatte positioner set i et historisk perspektiv, herunder barndomsperspektivets forandringer. Spørgsmålet er dog, hvordan denne træghed sætter igennem og ikke mindst opleves af socialarbejderne i de kommunale socialforvaltninger. Som én socialarbejder i kommune A betegner det:

"Ja, det er jo noget af en omskiftelig hverdag vi har. Og til tider er mit arbejde umuligt at udføre. Vi er jo en politisk drevet kommune og skal derfor leve efter politikernes luner: Så har vi fået at vide, at vi skal lave en særlig indsats overfor unge indvandrere. Så bruger vi en masse tid og energi i forvaltningen på at udarbejde en indsats. Og vi gør sgu' noget ud af det, for ellers virker det ikke. Så har vi brugt et halvt år på at udarbejde en samlet strategi, men så blæser de politiske vinde en anden vej, og så skal vi lave en særlig indsats overfor kriminelle unge på tværs af vores teams i stedet. Så får vi aldrig udført den plan vi havde lavet for de unge indvandrere, for nu skal vi noget andet, og så er det arbejde spildt. Men så må vi jo kaste os over det nye projekt med ligeså stor entusiasme som med det andet projekt. For det er jo den virkelighed vi lever efter. At vi så godt ved, at vi om lidt skal lave noget andet i stedet, ja det er jo bare ærgerligt, men jeg kunne da godt ønske mig, at vi fik tid til også at lave vores projekter uden for forvaltningens mure og se effekten af det. Men sådan er det sjældent. Nu den anden dag fik vi at vide, at det nye fokus er på [et udvalgt boligområde] og det er jo noget nyt. Men så skal vi lave en task-force til det."

Udover at citatet understreger socialarbejderens relative (dominerede) position i forhold til kommunens socialpolitiske niveau, så viser citatet også, at systemernes forandringshastighed kan opleves vældigt forskelligt afhængigt af, fra hvilken position det betragtes[133]. Således opleves systemernes hastighed og forandringstempo som uhensigtsmæssigt hurtigt og ikke mindst ineffektivt fra socialarbejderens perspektiv. Denne opfattelse har naturligvis indflydelse på muligheden for at arbejde tillidsbaseret med børnene og de unge i udsatte positioner, men det skal ikke udfoldes her. Tværtimod er det interessante i en analytisk kontekst, hvorledes jeg begriber socialarbejderens opfattelse af forandringer i det system hun er situeret i. Ét perspektiv jeg i den forbindelse har været særligt optaget af, er Henrik Vighs udlægning af begrebet *navigation* (Vigh 2009) som jeg groft ækvivalerer med *bevægelse*. Vighs navigationsbegreb giver metodisk et godt redskab til at beskrive og begribe de dynamikker, som jeg mødte i feltarbejdet. Samtidigt giver bevægelsesbegrebet i samspil med Certeaus begreb om modstand (se senere) en nuanceret og åben forståelse af forandringsmuligheder for dem, der er i positioner med relativt lille magt i et felt.

[133] Se eksempelvis Virilo (2001). Om end eksemplerne hos Virilo hentes fra krigsførelse og statsaggressioner er pointen i, at forandringshastighed kan opleves forskelligt afhængigt af den situerede (asymmetriske) relationelle position man befinder sig i, inspirerende for nærværende perspektiv. I dette tilfælde betyder det, at socialarbejderne er situeret i en arbejdsposition, hvorfra de ikke altid har direkte indflydelse på, hvordan deres arbejdspraksis tilrettelægges, jf. deres (underordnede) relative position i forhold til feltet de agerer i.

Vigh tager begrebet navigation tilbage til sine rødder og forklarer, at navigation oprindeligt betød bevægelse i et bevægeligt miljø – jf. at begrebet udspringer fra sejlads, hvor man sejler i det flydende vand – hvilket adskiller sig fra at bevæge sig på land, hvor man bevæger sig i et relativt stabilt miljø (den relativt (til forskel fra vandets konsistens) stabile grund under fødderne). Ved at overføre begrebet til socialvidenskabelige og antropologiske perspektiver advokerer Vigh for, at et nyt perspektiv åbnes: fra at forstå hvorledes sociale formationer forandres over tid, eller hvorledes agenter bevæger sig i de sociale formationer til at anskue interaktionen mellem de to (jf. tillidens gensidige karakter). Dette åbner for et analytisk perspektiv på praksis, der kombinerer relationen mellem agency, sociale kræfter og forandring (Vigh 2009:420). Vighs argument er, at for at social handling er mulig, handler vi i overensstemmelse med en række forventninger omkring de sociale systemer vi bevæger os i (hvorved navigation i første omgang ligner præmisserne for at vælge en tillidsfuld eller mistillidsfuld indstilling til andre mennesker eller systemer). Pointen er, at man bevæger sig i miljøer som er uforudsigelige og ukontrollerbare (jf. socialarbejderens udsagn ovenfor – om end man kan sige, at det eneste forudsigelige, der kan identificeres i dagligdagen er dens omskiftelighed – dog uden, at socialarbejderen har mulighed for at vide, hvad hverdagen forandres til). Vigh argumenterer for at navigation kan blive uden fremskridt, fordi systemerne ikke er stabile, hvorved hvert skridt potentielt er 'ved siden af' det forventede. *"Because navigation designates motion within motion, it forces us, in a social perspective, to consider the relation between the environment people move in and how the environment itself moves them, before, after and during an act. Social navigation, in this manner, adds an extra dimension to practice as we become able to focus on the way people's movement in their social environments is constantly attuned and adjusted to the unfolding of the environment itself and the effect this has on possible positions and trajectories."* (Vigh 2009:425).

Herved kan navigation beskrives som bevægelse i bevægelse (motion in motion), hvilket i forhold til afhandlingen bidrager til nuanceringer på to måder: 1) i forhold til teoretisk forståelse af socialarbejdernes agens i deres socialforvaltningsmæssige kontekst og 2) i forhold til at give perspektiv på min observationsposition i de etnografisk inspirerede observationer jeg foretog som grundlag for afhandlingens primære empirigenerering, hvoraf den anden måde er diskuteret i de metodiske kapitler (jf. stangtennismetaforen).

Bevægelse i bevægelse til en indbyder til overvejelse om, hvordan disse bevægelser kan begribes teoretisk. Når perspektivet er på de relationelle positioner socialarbejderne indtager i socialforvaltningens kontekst, kan det med de Certeau 1984 også opfattes som et forhold mellem dominerede positioner og de systemer, der dominerer. Hos de Certeau fører dette til en skelnen mellem strategisk dominerede rum og taktiske (modstands)handlinger i disse rum. Pointen med Certeaus begreb om taktiske handlinger er, at det belyser praktikker som i et tillidsperspektiv kan tolkes som reaktion på institutionaliseret mistillid og ikke mindst socialarbejdernes forståelse af, hvad der skal til for at 'det gode sociale arbejde' kan udfoldes i deres arbejde (Certeau 1984)[134]. Som jeg vil vise i løbet af analysen, kan disse praktikker komme til udtryk på mange (kreative) måder, men fælles for dem er, at de praktiseres som en af forvaltningssystemet ikke-anerkendt arbejdsopgave. Dermed tager de tid fra de arbejdsopgaver som er anerkendt (og dermed af systemet defineret med tilhørende forventet tidsforbrug og sagsantal, der kan/skal nås inden for den givne arbejdstid). Denne erkendelse er i øvrigt en af hovedkonklusionerne i afhandlingen, hvorfor jeg ikke her vil dvæle mere ved den her.

På de næste sider vil jeg vise, hvorledes karakteren af udvalgte aspekter i sagsbehandlingen varierer kommunerne imellem. Jeg vil i den forbindelse også henvise til tidligere i afhandlingen, hvor jeg demonstrerer, hvorledes jeg metodisk blev udfordret af kommunernes forskellige måder at organisere sig på[135].
Der lægges ud med en observation af kommune As 'Særlige Sagsmøde':

Jeg har under de forskellige observationer hørt socialarbejderne tale om nogle 'Særlige Sagsmøder'. Som led i Kommune As homogeniserings- og effektivitetsplan har alle kommunens afdelinger været gennem et LEAN-forløb. Alt sammen for at få sat fokus på uhensigtsmæssige arbejdsprocedurer og få gjort arbejdsprocessen på de forskellige afdelinger, mere ensartet og effektiv. Som led i denne proces har man indført 'Særlige Sagsmøder' i de forskellige afdelinger. I dagene op til det 'Særlige Sagsmøde' har jeg hørt socialarbejderne omtale disse møder i vendinger som *"Så skal vi til offentlig spanking"* eller *"Glæder du dig til udlevering på torsdag?"*. Som oftest har jeg overhørt disse

[134] Reaktionen 'modstand' skal ikke nødvendigvis som Knights og McCabe peger på, forstås som upassende opførsel ('*misbehavin*' Knights & McCabe 2000:434). Det skal mere forstås som en anerkendelse af, at man ikke kan kontrollere sig ud af organisationsudfordringer: *"However, the failure of management to completely control labour and the tendency for employees to resist, especially when controls are inconsistent or contradictory, should not lead us to be complacent. (…) One saving grace is that consideration of the concept of subjectivity encourages us to believe that, even in the most oppressive regimes, there will be spaces and opportunities for escape and perhaps even a bit of misbehavior."* (Knights & McCabe 2000:434).
[135] Dermed anvender jeg, som jeg påpegede i de metodiske overvejelser, empiriindsamlingsmetoderne og -vilkårerne for disse som indikatorer for, hvorledes hverdagen i kommunerne forløber og varierer imellem hinanden.

vendinger inde fra et kontor på gangen, som jeg ikke sad i, men de gange jeg direkte har overhørt ovenstående og lignende udsagn, har de været ledsaget af et træk på skuldrene eller et grin, suppleret med en 'rullen med øjnene'. Kun enkelte gange, når jeg har spurgt til møderne, har jeg fået et uddybende svar i stil med; *"Ja, det hjælper os da med at få fokus på de sager, vi er bagud i"*, - uden yderligere kommentarer. Jeg vurderede, at jeg ville vente med at spørge mere ind til møderne, indtil jeg selv havde observeret dem.

Et eksempel på et sådant 'Særligt Sagsmøde':

Alle socialarbejderne fra de respektive teams i socialcentret mødes foran døren ind til det rum, hvor alle forvaltningens aktive børne- og ungesager er placeret. Selve rummet er relativt småt (ca. 12 m^2). Op langs alle væggene står reoler (gulv til loft) med grønne mapper, der indeholder børne- og ungesager. I rummet er der ingen stole, så alle må stå op i rundkreds under mødet. Ude foran døren står alle socialcentrets socialarbejdere og venter på, at det bliver deres tur til at komme ind til det Særlige Sagsmøde. Mødet ligger hver 14. dag. Det må ikke vare længere end 15 minutter og de forskellige teams har møde lige efter hinanden. Da døren går op, kommer et andet team ud og den gruppe jeg er med, begynder at klappe ad dem, der lige er kommet ud. Samtidigt er der nogle, der giver 'high fives' til hinanden og andre giver knus. Ord som 'Super!', 'Skidegodt!' og 'Sådan!' bliver vekslet, mens de to teams passerer hinanden. Socialarbejderne i det team, hvis socialarbejder jeg følger, går ind i rummet og spreder sig i rummet langs reolerne. Ingen siger noget og ingen kigger på hinanden. Alle ser enten op i loftet eller ned på gulvet. For enden af rummet står socialcentrets leder samt koordinatoren for det pågældende team, jeg følger. I hånden har de papirer med sagslister for det pågældende team og koordinatoren for teamet lægger ud med at spørge en sagsbehandler om, hvordan det er gået med de sager, hun var bagud med i sidste uge. Sagsbehandleren siger, at hun er kommet ret langt i sagerne. Bortset fra en enkelt, så det ser meget godt ud. Koordinatoren siger: *"Ja, det kan jeg se af listerne. Du har haft fart på. Det er godt at se"*. Alle begynder at klappe ad sagsbehandleren og siger *"Godt arbejde Janne"*, *"Det er sådan det skal være Janne"* og *"Virkeligt godt"*. Derefter spørger lederen, om der er nogle, som ellers er bagud, eller som skal have hjælp med nogle sager. Én sagsbehandler træder et skridt frem og siger, at hun godt kunne bruge lidt hjælp med et par af hendes sager. Reaktionen blandt de andre medarbejdere er ganske forskellig. Én sagsbehandler klapper hende på skulderen, et par af sagsbehandlerne ser ned i jorden og en tredje siger, *"Ja, jeg har for travlt i øjeblikket, så jeg kan ikke hjælpe*

dig, desværre". Endeligt[136] siger en fjerde sagsbehandler, at hun godt kan hjælpe med sagerne. Efter en kort informationsudveksling om, hvilke sager det drejer sig om [som den hjælpende sagsbehandler i detaljer kender til i forvejen], løfter koordinatoren sagslisten op i luften og siger, at den ser rigtig fornuftig ud og at der ikke er noget at udsætte på socialarbejdernes sager. De har virkeligt rykket i forhold til for fjorten dage siden, hvor det ikke så så godt ud med teamets lister. *"Der var der virkeligt mange røde sager. Nu er de alle grønne, på nær Jannes og Jyttes sager, men dem har vi styr på nu, ikke?"* Den sidste bemærkning er henvendt til de to socialarbejdere, som har 'røde sager' i systemet og de svarer *"Ja",* mens de kigger væk fra koordinatoren. Lederen siger: *"Så må vi se at holde tempo. Så ser det godt ud med alle de grønne sager"*. Imens lederen siger dette, holder hun sagslisten op foran sig og klapper på den med den anden hånd.

Derefter følger nogle korte meddelelser fra lederen og koordinatoren omkring, hvem der er syge, hvem der overtager hvilke sager ved fravær, næste møde etc. Mødet slutter med, at lederen siger tak for et godt møde, hvorefter alle klapper ad hinanden og folk går ud. Uden for rummet står næste hold og alle giver 'high fives' til hinanden. Da alle er gået forbi de andre socialarbejdere, stiller socialarbejderne sig op i gruppen og venter i tavshed på, at det sidste team er færdige. Da de kommer ud, klapper alle ad dem og giver 'high fives' og roser dem. Derefter går alle direkte ned til deres respektive kontorer uden at sige noget til hinanden. Undtaget er de to socialarbejdere, som skal dele sager. De aftaler, hvornår de skal se på sagerne sammen.

Undervejs i afhandlingen har jeg antydet, at kommune A har et ganske udtalt fokus på, at sagsbehandlingstiden overholder de frister, der er fastsat i lovgivningen. Kommune A er samtidigt også fokuseret på at 'LEANe' arbejdsprocesserne. Således har de opdelt sagsbehandlingen i forskellige specialiserede afdelinger, herunder visitationssocialarbejdere, undersøgelsesarbejdere og to grupper af socialarbejdere: dem, der udfører indlende socialt arbejde med børnene og de unge og dem, der udfører mere traditionelt 'behandlende' arbejde (såfremt det vurderes, at der er behov for meget intensive indsatser). Som jeg med Hjort (2004), Dybbroe et al (2006) og Brodersen (2009) udfoldede i de første kapitler i afhandlingen, trækker kommune A på de

[136] Jeg skrev 'endeligt' i mine noter. 'Endeligt' har her en dobbeltbetydning: Endeligt betyder i denne kontekst 'til sidst', men jeg har valgt termen *endeligt* ligeså meget i betydningen *"endeligt var der én der brød tavsheden",* som en markering af stemningen på mødet. Eller i hvert fald den måde jeg opfattede stemningen på. I situationen følte jeg mig hensat til folkeskolen, hvor man, hvis ikke lektierne var lavet, forsøgte at undgå lærerens blik for at undgå at blive overhørt om dette eller hint. Som sådan var man i samme båd med de andre elever (her socialarbejdere) mod læreren (her lederen).

effektiviseringskapitaler, der gradvist er vokset frem siden 1990'erne og har resulteret i en opdeling af arbejdsprocesserne i forskellige hold. Hjort kalder dem A. og B. hold og trækker her på den kognitive kvalitetsforskel (jeg i anonymiseringen af kommuner skrev mig ud af) mellem betegnerne A. og B. A. holdene laver det 'interessante' og krævende sociale arbejde og B. holdene laver det 'kedelige' administrative fordelingsarbejde. Kommune A har taget effektiviseringstrenden til sig i en hyperspecialiseret form og arbejder med ikke mindre end fire specialiserede led i sagsbehandlingen (her fraregnet ledelsesniveauer og konsulterende rådgivere (psykologer, sundhedsplejersker, skolesocialrådgivere mv.)). Fælles for alle specialiserede led er dog, at de arbejder med stramme frister for sagsbehandlingstider for at sende sagen 'videre i systemet'. Samtidigt har de alle dette Særlige Sagsmøde hver 14. dag.

Med Bourdieu kan man diskutere den symbolske vold i situationen, som socialarbejderne udsættes for. I min observation, hvor jeg som fodnoten på forrige side indikerer, selv blev meget påvirket af situationen, synes det tydeligt, at socialarbejderne ikke bryder sig om formen på det særlige sagsmøde. For det første er mødet karakteriseret af udlevering af én selv, hvis ikke man har nået de sager, man ifølge kommunens tidsfrister, skulle have overholdt. Dels har denne selvudlevering karakter af en symbolsk handling, idet lederne udmærket godt ved, hvem der har røde sager i systemet og hvem der har grønne. Dette manifesteres af, at lederen til sidst i mødet hæver sagslisten op i luften og udtrykker tilfredshed med sagstallene. Dels ved de andre socialarbejdere godt, hvem der er i 'fedtefadet', da de godt kender til hinandens sager.

Den symbolske vold træder også tydeligt frem i forhold til, at socialarbejderne skal melde sig til at hjælpe den pågældende socialarbejder, der har røde sager i systemet. Kropsligt vægrer socialarbejderne sig ved at melde sig, da de selv har rigeligt med sager at arbejde med. Dette kommer til udtryk ved, at socialarbejderne enten kigger ned i jorden, triller tommelfingre eller lægger en bekymret arm om hinanden. Imidlertid 'forløses' situationen ikke førend, at en socialarbejder giver efter for presset og melder sig. Det er først, da en af de andre socialarbejdere har meldt sig 'frivilligt' til at hjælpe Janne med opgaven, at lederen fortsætter mødet. Denne 'venten på forløsning' er i situationen dét, der får mig til at anvende termen 'endeligt'. Ved at lade denne forløsning vente på sig, i tavshed, manifesterer lederen magtens asymmetriske forankring hos hende.

Da jeg i de efterfølgende interview med socialarbejderne i kommune A spørger ind til de Særlige Sagsmøder, griner de af det og Tea siger:

> ”De er… altså kommunen. Jeg ved ikke, om de vil være den bedste kommune i landet eller, hvad de vil, men de har i hvert fald meget store ambitioner om, at lovgivningen skal overholdes. Og det er selvfølgeligt på rigtigt mange måder rigtigt fint, men det er nogle gange noget af et pres at lægge ned på den enkelte sagsbehandler. For, der kan være mange gode grunde til, at man ikke har nået det, man gerne ville have nået. Men det fungerer sådan, at hvis man har lavet nogle undersøgelser, der er ved at være 4 måneder [gamle], så får man simpelthen cpr-nummer og en mail ind om, at de og de sager skal være færdige til den og den dato. Og hvis ikke du kan nå det: så skal du komme med en forklaring, en god forklaring selvfølgelig. For, så skal min leder lave en redegørelse ind til kvalitetsenheden om, hvorfor vi ikke har nået det. [Interviewer]: Nu kan jeg så ikke få dit ansigtsudtryk med, men hvordan har du det med det? Tea: Altså, jeg står sådan på to ben. For jeg kan godt se en mening i det Der er bare nogle rammer, der ikke passer ind i den…og så er man syg og så er der ferie og der er bare ikke nogen, der passer vores sager medmindre, at det brænder, når vi er fraværende. Vi er ikke to på sagerne medmindre, at det er en meget svær sag. Og der kommer jo bare en mail: Nårh, men, hvad… er det realistisk og så kan jeg [lederen for teamet] lige se ind i din kalender. *”Så må du udskyde det møde eller sådan noget”*. [Interviewer]: Skal du så også selv sige det til din leder, eller er lederen bare cc’ på den mail, du får? Tea: Jamen, i første omgang så er det jo cc, og så er det mig, der er forpligtet til at gå ind til min leder, hvis ikke jeg kan nå det. Så bliver det jo på en eller anden måde lidt distanceret og alligevel ligger ansvaret hos mig. Og det.. jeg tænkte bare, hvad fanden har I gang i, ikke? Og vores øverste chef er involveret i det og der jeg er bare sådan: Det er en helt skæv prioritering.”

I interviewet kan jeg af gode grunde ikke få ansigtsudtrykket med, men Tea ’ruller med øjnene’ og kigger op. På den ene side giver Tea (ligesom mange af de andre socialarbejdere i kommune A) udtryk for, at kommunens fokus på at overholde frister ud fra et prossesuelt retssikkerhedsperspektiv er i orden og ganske forståeligt. Imidlertid giver lige så mange af socialarbejderne udtryk for, at kombinationen af røde og grønne sager på de Særlige Sagsmøder og systemets melding til socialarbejder og dennes leder skaber uhensigtsmæssige processer. Når der samtidigt ikke er nogen til at ’tage over’, med mindre sagen brænder på, synes der levnet meget lidt plads til, at socialarbejderne kan nå i mål med sagsfristerne. Dermed demonstreres bagsiden af den hyperspecialiserede arbejdsdeling: når specialiseringsgraden og arbejdsprocesserne er styret ned til mindste detalje – i en ambition om at være mest mulig (økonomisk) effektiv skabes øjensynligt et skrøbeligt økosystem, hvor den mindste forstyrrelse sætter kraftigt igennem i resten af

organisationen. Disse forstyrrelser søger kommune A øjensynligt at håndtere ved at sætte flere kontrolsystemer op, hvorved vi er ved Luhmanns (2000:64) pointe om, at kun kompleksitet kan reducere kompleksitet – medmindre man sætter tillid i stedet.

I interviewet med Ella, der laver behandlende arbejde (kommune A), svarer hun på spørgsmålet om, hvad mødet egentligt handler om:

> *"Det ved jeg faktisk ikke. Nej altså, jeg vil sige, at det er blevet meget bedre. Jeg ser det ikke som mit møde. Altså, jeg ser det som ledelsens møde, som jeg er tvunget til at deltage i. Lad mig sige det sådan: Det er måske lidt mere mit møde, men i starten var det ganske forfærdeligt og meget grænseoverskridende at deltage på de her møder, fordi det er jo… jeg kan faktisk ikke sige hvorfor. (…) Det var lidt skolemester-agtigt og det forekom mig ikke så godt. (…) Jamen, det er jo stadigvæk ledelsen, der styrer det og de kommer lige sådan med en kort status på, hvor vi er henne i forhold til vores grønne tal, som man går meget op i for tiden. Det er jo ikke noget, der betyder noget for os hernede, for det er jo ikke os, der skal opfylde tallene. Vi skal så levere til sagsbehandlerne, så de kan opfylde tallene, ikke. Men, derfor skal vi jo stadig være der og lytte til, hvad der bliver sagt. Men ledelsen giver så en status på, hvor vi er og hvis det står så skidt til, jamen, så aftaler vi at holde nogle skrivedage (…). Et eller andet sted vil man jo skide hul i det. Ej… ja, jeg er ikke så begejstret for dem, lad mig sige det sådan."*

I interviewet med Ella forskyder hun mødets karakter til, at det er ledelsens møde og ikke hendes, ligesom Tea i sit interview påpeger distancen mellem socialarbejderne og ledelseslagene. Når Ella anvender termen 'skolemester-agtig' og Tea fortæller, at hun er 'forpligtet', giver det indsigter i, at formen på møderne og mailpraksisen om at følge op på 'røde sager' ikke er en praksis, der bekommer dem vel. Både på et personligt plan, men også på et fagligt plan, hvilket Tea påpeger, når hun siger, at der kan være mange gode grunde til, at man ikke lige har nået den eller den sag/tidsfrist. Ved at forskyde problemstillingen og lade det være ledelsens møde kan Ella på denne måde tollerere mødets karakter, da det herigennem ikke berører hendes person og faglighed direkte. Dette ligner Lipskys pointe om, at frontmedarbejderne meget vel kan acceptere ledelsens beslutningskompetence som legitim, men samtidigt opfatte beslutningernes karakter som illigitime (Lipsky 1980:19), hvilket Tea (kommune A) i citatet sætter en tyk streg under, når hun siger: *"(…) altså kommunen. Jeg ved ikke, om de vil være den bedste kommune i landet eller, hvad de vil, men de har i hvert fald meget store ambitioner om, at lovgivningen skal overholdes. Og det er selvfølgeligt på rigtigt mange måder rigtigt fint, men det er nogle gange noget af et pres at lægge ned på den enkelte sagsbehandler."*. Ved en sådan italesættelse og

Ellas forskydning af mødets problemstilling skabes en os-dem dialektik, som også andre af socialarbejderne på den ene eller anden måde italesatte. Jeg vil i forbindelse med udfoldelsen af socialarbejdernes defensive taktikker komme nærmere ind på denne os-dem problemstilling, hvor ord og vendninger såsom: *"dem højere oppe"*, *"systemet"* eller *"dem, der ikke ved noget om virkeligheden"* hyppigt optrådte, når socialarbejderne skulle beskrive deres rammerne for deres situerede arbejdsposition.

På intet tidspunkt på møderne reflekteres der over, eller nævnes der noget om indholdet af sagsarbejdet. Hverken på de særlige sagsmøder eller på de almindelige sagsmøder nævner lederne noget om indholdet (og dermed kvaliteten) af sagsarbejdet. Derimod var de hyppigt tilbagevendende temaer på møderne: produktionstal, overholdelse af frister, deadlines for tilmeldinger til kommuneinterne informationsmøder om forskellige aspekter af retsikkerhedslovgivningen og af sociallovgivningen samt antal sager i visitation. I interviewene med socialarbejderne nævnes kvaliteten af sagsbehandlingen ej heller med mange ord. Dog relateres kvaliteten af sagsarbejdet til længden og typen af dokumentation. Jeg vender tilbage til denne dokumentationsform lidt senere i analysen. Inden da, belyses et andet aspekt af at det have mulighed for at overholde sagsfristerne; antallet af sager pr. socialarbejder.

Antal sager pr. socialarbejder

Da jeg påbegyndte arbejdet med afhandlingen, var én af de centrale diskussioner i det sociale arbejde, antallet af sager pr. socialarbejder og afledt heraf; den tid den enkelte socialarbejder brugte på ansigt-til-ansigt arbejde med borgerne. I indledningen henviste jeg til Socialrådgiverforeningen, der påpegede, at socialarbejderne i gennemsnit brugte 11 minutter pr. time om dagen på den enkelte sociale sag (om end undersøgelsen går på tværs af alle typer af sager, der kræver en socialrådgivers indblanding). I forlængelse heraf påpegede jeg, at socialarbejdernes arbejde på den ene side er mangfoldigt, hvor socialarbejderne bredte sig ud over mange typer af sager (hvilket socialarbejderne i kommune B gør), men på den anden side kan der også identificeres træk, der peger mod en stigende specialisering af arbejdet og dermed en indsnævring af typer af sager, den enkelte socialarbejder arbejder med (kommune A). I mine observationer var jeg derfor orienteret mod dels sagstallet pr. socialarbejder i kommunerne og dels deres opfattelse af, hvorvidt sagstallet udgjorde en barriere i arbejdet. Dansk Socialrådgiverforening har som vejledende sagstal angivet 25-35 sager pr. socialrådgiver i børne-familiesager. 35 sager kan klares, hvis det handler om visitation, underretninger og risikovurderinger. 15-20 sager, hvis det drejer sig om undersøgelsessager, 30-35 sager, hvis det drejer sig om foranstaltningssager og højst 25, hvis det primært er anbringelsessager (Internetkilde 7).

Når jeg i observationerne spurgte ind til den enkelte socialarbejdes antal af aktive sager, fik jeg svar, der varierererede mellem 29 og 58 aktive sager. Dette var uanset, hvor i forvaltningerne og i hvilken kommune jeg spurgte (som beskrevet, var kommune Bs socialarbejdere organiseret efter den 'gammeldags model', hvorfor de udførte alle opgavetyper og fulgte dem fra start til slut. Dertil spurgte jeg som opfølgende spørgsmål om ikke, det var mange sager at håndtere og ikke mindst, når Dansk Socialrådgiverforenings vejledende tal peger på, at sagsmængden for langt de fleste af socialarbejderne oversteg det vejledende tal for det pågældende område.

Svar som: *"Tja, det er jo vilkårene"* (Annemette kommune B), *"Det er det vel"* (Vagn kommune A) var ikke ualmindelige. Den der måske formulerede det mest præcist, var Fathima i kommune A: *"Jeg kender godt tallene fra DS [Dansk Socialrådgiverforening], men de er også for høje. [Griner] Jeg har selv 41 sager og det er alt for mange, men på den anden side: Hvis vi ikke tager dem, hvem skal så? Så er der jo ingen til at hjælpe dem".* Undervejs i de forskellige observationer, når jeg spurgte ind til sagstallet, var det ikke unormalt, at socialarbejderne ændrede stemmeføring og kropsholdning, hvor de sænkede stemmen og gjorde sig mere 'alvorlig' i sin mimik. Når jeg skriver, at Fathima er det bedste eksempel til at illustrere, hvorledes socialarbejderne reagerede på mit spørgsmål, hænger det sammen med, at Fathima i sit kropssprog, som jeg vurderede det, 'faldt sammen' i kroppen og nærmest resignerende siger, at hvis ikke de tager sagerne, *hvem skal så*? Samtidigt 'griner' Fathima, da hun nævner DS' vejledende tal. Grinet er ikke et muntert grin, men nærmest et suk med lyd ud af næsen, mens hun med sin arm foretager en bevægelse, der bedst kan beskrives, som den bevægelse man gør, når man vil vifte fluer væk. Vendningen *"hvem skal så?",* indikerer imidlertid også engagement og ansvarsfølelse i arbejdet, og peger mod en særlig opfattelse af egen faglighed. Lipsky advarer om creaming-problematikken, når komplekst arbejde underkastes evalueringskriterier og effektivitetsmål. Oversættes Lipsky til afhandlingens kontekst vil der, ifølge Lipsky være risiko for, at socialarbejderne vælger dem de har sympati for (bias-selection). Eller socialarbejderne vælger de sager med børn og unge, der umiddelbart har de 'letteste' sager. Det vil sige de siger, hvor det sagsbehandlingen er mindst kompliceret, kan overstås hurtigst og som dermed giver de bedste produktionstal (Lipsky 1980:49f, 108f).

I mine observationerne synes denne problemstilling ikke at være eksisterende. Den kommer ikke til udtryk som en bevidst strategi blandt socialarbejderne og i mit materiale var der ingen socialarbejdere, der gav udtryk for at tænke på produktionstal og effektivitet i forhold til at blive bedømt og evalueret af ledelsen. Dels italesatte socialarbejderne deres

position og arbejdsforhold som Fathima gør. Det vil sige, at de tager sagerne som de kommer, *"for, hvem skal så?".* Problemstillingen optræder mere i forhold til, hvordan socialarbejderne tilrettelægger deres arbejdsdage. Jeg observerede ofte, at socialarbejderne kunne udvælge en bunke 'lette' sager og arbejde med dem en hel dag. På denne måde fik de behandlet mange sager på en gang, hvorimod de gemte de tunge og mere komplekse sager til de havde tid til dem. Det kunne være i form af deciderede skrivedage eller når de ikke havde møder eller skulle passe akuttelefonen. Under alle omstændigheder observerede jeg ikke – og ej heller italesatte socialarbejderne, at de var nødsaget til at 'creame' sagerne. Udvælgelsesproblematikken bundede derfor primært i antallet af aktive sager som den enkelte socialarbejder arbejde med. Dette sagstal kunne dog være meget højt:

I mit materiale fra begge kommuner er der således kun 3 socialarbejdere ud af de adspurgte, der ligger under 35 sager – og de socialarbejdere udfører det 'behandlende arbejde', hvorfor de har mellem 8 og 14 aktive sager. Dermed ligger størstedelen af socialarbejdernes sagstal betydeligt højere, end de af DS anbefalede tal – hvilket socialarbejderne italesatte som værende for høje i sig selv. Nogle af socialarbejderne havde dog endnu højere sagstal end mellem 29 og 58 aktive sager. Det havde de, når der var sygdom eller anden fravær i det team, jeg observerede. Frem for at der blev hyret ekstra-personale, når der var en sygemelding, blev vedkommendes sager fordelt mellem de resterende socialarbejdere. Dette var særligt tilfældet i kommune A, hvor flere socialarbejdere berettede om, at man i perioder godt kunne *''køre med 70 sager aktive''* (Peter, Kommune A), når der var sygdom.

I kommune B kunne sagstallet også stige, når der var sygemeldinger, men her *"er lederen god til at se, om det er en længerevarende sygdom. Så får vi altid hyret en vikar ind. Men vi skal på den anden side også lige se tiden an"* (Majken kommune B). Pernille (kommune B) siger:

> *"Altså, hvis vi skal nå vores arbejde, så er 37 timer ikke nok. Det er en kendsgerning. Men vores ledelse, det vil jeg lige understrege, de har en klar holdning til, at vi arbejder 37 timer. De har heller ikke nogen, der sidder og arbejder altid, og sidder og arbejder umenneskelige timer. Det har de ikke. Det giver jo en tryghed, at man ved, at ledelsen ikke forventer, at man skal arbejde udover de 37 timer. Omvendt kan det også give en frustration, for man sidder jo og bunkerne hober sig op. Det er fuldstændigt vanvittigt, hvad der ligger på ens bord og det kan man kun sidde og kigge på, når man møder på arbejde. Og det er ikke fysisk muligt at indhente det. [interviewer]: Er det fordi, du har for mange*

sager, eller hvor mange sager har du? Pernille: Altså, lige nu har jeg faktisk ikke noget overblik, for da jeg gik op i tid og blev fuldtidsansat fra min vikarstilling, der valgte hende, der skulle komme tilbage fra sin barsel at sige op, og så har vi haft en langtidssygemelding og så har jeg taget en del sager fra mit tidligere distrikt, for der var også en langtidssygemelding. Jeg har i hvert fald over 50 sager og jeg tror også, at jeg er tæt på de 60 (…) så er der jo også søskende og jeg har en masse udenlandske familier, hvor der er 4-5 børn i de fleste af dem. Så hvis du taler børn, så har jeg mange flere."

Umiddelbart er der altså en del, der tyder på, at den aktive sagsmængde for de enkelte socialarbejdere i kommunerne er uforholdsmæssigt høj i forhold til det arbejde, der skal udføres. Dermed ligger der en risiko for, at socialarbejderne kun når til de lette sager, da disse er nemmere at gå til og kræver mindre fordybelse end de tunge sager, hvis kompleksitet kræver tid og refleksion. Imidlertid må dette indtryk dog nuanceres[137].

Begge socialforvaltninger arbejdede under observationsperioderne med fysiske sagsmapper og begge forvaltningernes ledere gjorde meget ud af at nedbringe antallet af aktive sager. Dette gøres dels ved at sende mails ud til socialarbejderne om at huske at gøre sager passive, når tiden er til det. Dels blev det ofte drøftet på medarbejdermøder og for kommune As vedkommende, var der også 'remindere' i form af mails i det elektroniske sagsbehandlingssystem – til både leder(e) og den enkelte socialarbejder (jf. ovenfor). Imidlertid eksisterer der øjensynligt på tværs af faggrænser og forvaltningerne en tilbageholdenhed mod at 'passivere sager'.

Socialarbejdernes reoler var som oftest fyldt op med fagbøger om sagsbehandling og samtaler. Fagbøger var dog ikke det eneste, der fyldte i reolerne. Dels fyldte cirkulærerskrivelser, vejledninger og andre fortolkningsguides en del på reolerne og dels – ganske overraskende, optog aktive sagsmapper en stor del af reolernes plads. Praksis hos socialarbejderne var generelt, at de hver morgen på arkivet hentede de sager, de skulle arbejde i den pågældende dag. Dog lå der på næsten alle socialarbejdernes kontorer andre sager, som de ikke skulle arbejde med den pågældende dag. Nogle sager syntes at have ligget på reolen ganske længe. Hans (kommune B) som jeg havde et observationsforløb med over en periode på en uge, havde eksempelvis to sagsbunker liggende på gulvet i sit kontor under hele observationsforløbet. På intet tidspunkt i ugen

[137] Jeg gør her opmærksom på, at den efterfølgende passage, grundet indholdets karakter, kun er tilgængelig for bedømmerpanelet i denne form. Jeg vil i senere offentliggørelse af afhandlingen omformulere passagen, således at den fremstår mindre udleverende, da socialarbejderne i de pågældende kommuner vil kunne få sat særligt lys på denne del af deres praksis, da man ikke kan have aktive sager liggende på de respektive kontorers reoler.

havde Hans rørt ved sagerne og da jeg nåede til fredag, besluttede jeg, at jeg ville holde øje med bunkerne i ugen efter. Hvis bunken stadig syntes at være uberørt den efterfølgende fredag, ville jeg spørge Hans om bunkerne.

Da fredagen oprandt, var bunkerne stadig ikke rørt og jeg spurgte Hans om, hvorfor der lå så mange sager på gulvet på hans kontor. Inde fra det tilstødende kontor hørte jeg en høj latter, hvorefter Majken, som havde grint, kom ind på kontoret: *"Nu synes du sikkert, at vi er skøre, men der er altså noget med de der sager. Vi ved godt, at det 'stritter' og vores leder siger også, at vi skal lade være. Men, der er altså noget ved vores sager. Ligeså snart vi har passiveret dem, så sker der et eller andet i sagen, som gør, at den skal blive aktiv igen. Så vi holder dem altså aktive lige så længe vi kan slippe af sted med det."* Derefter griner Majken og Hans højt[138]. Til den efterfølgende frokost nævner Hans for de andre socialarbejdere, at jeg har spurgt til bunkerne på kontoret. Rundt om bordet breder der sig smil og flere begynder at smågrine. Hans siger til mig, *"Vi ved godt at det er i strid med god forvaltningsskik og det ser også dårligt ud på vores sagslister, men vi gør det alle sammen. Kald det overtro eller, hvad du vil, men de bliver altså bare aktive når vi passiverer dem"*.

På tilsvarende vis havde socialarbejderne i kommune A også sagsbunker liggende aktive i deres system.

Der er formentligt ingen tvivl om, at sagstallet er ganske højt for den enkelte socialarbejder i kommunerne, men tallene må nuanceres af i hvert fald to årsager. For det første har jeg i observationerne og i mine interview ikke kunnet identificere et generelt billede af karakteren af aktiviteter, de enkelte aktive sager kræver. Tværtimod er billedet meget 'mudret', hvilket synes at ligge på linje med mangfoldigheden i arbejdsopgaverne og blandingen af tunge og glatte sager (jf. Ankestyrelsen 2009). I nogle aktive sager kræves der kun en opringning til relevant samarbejdspart, hvorimod der i andre sager kræves indhentninger af oplysninger, samtaler og analyser. Arbejdsmængden pr. sag synes derfor at variere betragteligt, hvorfor det er svært at sige noget om sagstallets betydning for

[138] Jeg har indtil nu i afhandlingen flere gange beskrevet, hvorledes socialarbejderne griner af og med hinanden i arbejdet. De små indforståede grin – og til tider højlydte grin blandt socialarbejderne må i høj grad forstås som et intersubjektivt bånd socialarbejderne i mellem. Disse små grin synes at skabe særlige bånd, eller fællesskabsfølelser bland socialarbejderne, når de griner af procedurer, forordninger og rammer for arbejdet. Denne mekanisme synes derfor at forstærke os-dem forholdet mellem socialarbejderne og ledelseslagene i kommunerne, og de peger også mod en identifikation af socialarbejdernes fællesfaglige dispositioner. Dette intersubjektive bånd syntes også at blive kommunikeret til mig, når jeg interviewede socialarbejderne eller, når jeg i observationerne spurgte ind til forskellige praksisser, hvor jeg tolker deres små grin, fnysen eller andre gestikker som udtryk for deres holdning til det, der spørgers ind til. Se i øvrigt også Mik-Meyer (2007), for uddybning af grinets betydning for sammenhold og fællesskab blandt socialarbejdere.

arbejdsintensiteten og arbejdsmængden. Dertil synes der at eksistere en form for faglig 'overtro' blandt socialarbejderne, der får dem til at holde sager på aktivlisten, selvom de burde være passive. Hvorvidt socialarbejderen i disse tilfælde overbelastes af en sagsliste, der reelt burde være kortere kan være svært at skelne fra de tilfælde, hvor sagslisten afspejler de reelt aktive sager.

Fysisk fylder sagerne på kontoret og selvom sagerne potentielt er 'ude af øje og 'derfor' ude af sind' hos den enkelte socialarbejder, kræver sagernes aktive karakter, at socialarbejderen jævnligt konsulterer dem, for at vurdere om de kvalificerer sig til at blive gjort passive, hvorved der går arbejdstid med at holde øje med sagerne.

Regler, love og cirkulærer

Et andet forhold vedrørende sagsbehandlingens fysikalitet skal i den forbindelse adresseres. Undervejs i observationerne spurgte jeg socialarbejderne om, hvorvidt de oplevede, at der var blevet flere regler, der skulle administreres over de senere år. Annemette (Kommune B), der har været socialarbejder i 15 år, svarer på mit spørgsmål på følgende måde: *"Nej, regler som deciderede paragraffer – nej, det er det samme. Men, vejledninger, cirkulærer og guides om alt imellem himmel og jord – er du vimmer mand, man bliver svimmel af at tænke på det. Da jeg startede herinde var der 'så mange' [Annemette holder hånden ca. 20 centimeter over gulvet], nu er der mindst 'så mange' [Annemette lader hånden glide opad i en bølgelignende bevægelse til op over hendes hoved]. Og du kan bare se ovre på reolen. Kan du se den bunke til venstre? Det er alt det, jeg skal huske at tjekke igennem, når jeg får tid. Hvis ikke vi havde [lederen] til at være opdaterede, så var vi på røven. Hun [lederen] er god til at tjekke det sidste nye igennem og sige det til os. Vi havde aldrig nået det selv."*

Line (Kommune A), der har været uddannet i et års tid, svarer tilsvarende: *"Nu har jeg jo ikke været så længe i gamet. Men, når jeg taler med de 'gamle', så er det mit indtryk, at der er flere vejledninger nu, end der tidligere har været. Men, jeg er jo ny, så for mig er det jo bare sådan arbejdet er – det tænker jeg ikke så meget over."*

Hver gang jeg talte med en 'ældre' socialarbejder blev jeg præsenteret for 'bølgebevægelsen'. Forskellen var, at hvor man i Kommune B har lederen til at formidle de vigtigste forandringer i lovgivning, vejledninger etc., er det i kommune A den enkelte socialarbejders ansvar at holde sig ajour med forandringer. Socialarbejderne i kommune A giver dog udtryk for, at *"de er gode til at komme ind på kontoret og gøre opmærksom på, hvis der er en forandring, så vi skal ikke hele tiden holde øje"*, hvorved der i overleveringen af viden i kommune A er en del kollegial sparring.

Som jeg var inde på i Luhmannkapitlet og tidligere i analysen, synes systemer at skabe mere kompleksitet i takt med, at de forsøger at producere klarhed over procedurer (Luhmann 2005:48f, Luhmann 1995a:51ff). Som en del af de 'ældre' socialarbejdere pointerer, er mængden af kompleksitet forøget betragteligt i de sociale systemer. Enten som resultat af vejledninger, cirkulærer og guides til de forskellige lovgivningsmæssige krav, men også fordi, at kommunerne må agere i forhold til det socialpolitiske felt. Her er fokus som jeg tidligere har været inde på, rettet mod dokumentation, at undgå fejl i sagsbehandlingen og i hvert fald at undgå bindestregs-sagerne. Med Brodersen (2009) pointerede jeg de historiske forandringer på feltet for velfærdsarbejde med den intention at demonestrere, at de for-øjeblikket dominerende kapitaler er resultatet af historisk forankrede magtkampe, der øjensynligt skaber pres på sagsbehandlingen. Implicit i denne Bourdieuske beskrivelse af feltets udvikling og forandringer som Brodersen lægger op til, ligger også den pointe, at det *kunne have være anderledes*. Særligt de ældre socialarbejdere reagerer i materialet på de mange krav, som eksempelvis Annemette, der bliver *"helt svimmel"* ved tanken om at skulle håndtere de mange procedurale krav og tilføjelser til lovgivningen. Med indførelsen af NPM som styringsrationale og hvis rationale de seneste reformer underbygger, synes de mere erfarne socialarbejdere at opponere mod de nye arbejdsformer. Det gør de øjensynligt fordi, den viden, indsigt og måde at udføre arbejdet, som de giver udtryk for at være meningsfuld, med NPM gradvist er blevet devalueret til fordel for 'sikker viden', evidente metoder, dokumentation og spørgemanualer (se senere). Jeg vil senere vise, hvorledes socialarbejderne agerer taktisk overfor det dominerende NPM-rationale.

På den anden side synes de nyuddannede socialarbejdere mere skolede udi, at dokumentationskrav udgør arbejdets centrale karakter. I hvert fald tages dokumentationskravene mere som en doxisk del af arbejdet, hvorfor der ikke reflekteres nævneværdigt over kravene. Hvorvidt de rent faktisk kan håndtere kravene er imidlertid en anden sag. Dette illustreres af deres italesættelse af behov for skrivedage, herunder overvejelser om, hvordan der skal dokumenteres (indhold og længde), hvilket jeg folder ud nedenfor. Dertil viser socialarbejdernes håndtering af dokumentationsguides, at arbejdets 'naturlige' karakter, problematiserer deres muligheder for at skabe tillidsbaserede løsninger. Dette diskuterer jeg længere inde i analysen.

Skrivedage og dokumentation

I mine observationer og interview, i begge kommuner, blev 'skrivedage' italesat som en positiv ting ved arbejdet og mange af socialarbejderne italesatte det at 'få lov til' at have en skrivedag som ledelsens anerkendelse af, at arbejdsmængden til tider er for stor. 'Skrivedage' går kort fortalt ud på, at socialarbejderne af deres respektive leder får lov til

at holde telefon- og mødefri en hel dag. I kommune A må socialarbejderne gerne skrive hjemme, hvorimod socialarbejderne i kommune B helst skal sidde på kontoret og skrive. Dog kan der i særlige tilfælde gives lov til at have en hjemmearbejdsdag.

Tea (kommune A) siger: *"Det [skrivedage] er både noget, jeg bruger og er muligt. Og det er faktisk noget som ledelsen rigtigt godt kan lide, at man bruger, fordi: Det er jo det, der skal til, for at vi kan afslutte de her sager. Det er, at vi får skrevet de her §50 skemaer… og det er bare for mit eget vedkommende meget, meget effektivt, når jeg sidder derhjemme med det. For her er der enormt mange forstyrrelser i løbet af en dag, når man sidder med indbakke og en telefon, der kan ringe, hvornår det skal være."* På lignende vis siger Pernille (kommune B): *"Ja, skrivedage. Det er jo på en eller anden måde en falliterklæring. Jeg mener: Jamen så kan du jo ikke dit job, hvis du har brug for at 'trække stikket ud'. Men på den anden side, så er det også en befrielse, for så føler du virkeligt, at du kan skrive noget. Så jo, det letter presset, når det virkeligt presser, men jeg ville helst have det sådan, at det ikke var nødvendigt."*

Blandt socialarbejderne i begge kommuner er der således en stor anerkendelse af behovet for at nå sagsfristerne ved, blandt andet at dokumentere og skrive sagerne 'færdige'. Når talen falder på karakteren af dokumentationen er der dog forskel på, hvordan denne italesættes i de to kommuner.

Tea (kommune A) fortæller:

> *"Altså, jeg går ret meget op i skriftligheden. Det er fordi, at jeg synes, at det er vigtigt, at man får skrevet tingene ordentligt. Man kan skrive meget, hvis man sørger for at skrive det på en ordentlig måde og det synes jeg faktisk er ret svært. Der er nogle, altså (…) det med, at det skal være noget forældrene både kan genkende og spise og det skal også være virkeligheden set fra min stol af (…). Men der skal jo også ligge en vurdering og nogle faglige argumenter for den vurdering jeg har lavet. Og der er jo rigtigt mange oplysninger og observationer, som jeg har lavet og som er relevante at få med, synes jeg i hvert fald. "*

Pernille (kommune B) forklarer:

> *"Dokumenterer… altså, nu er jeg sådan en socialrådgiver, der siger: ej, en handleplan. Det er sgu' ikke så vigtigt. Det er sgu' vigtigere, at vi får sat processen i gang. Og dermed ikke sagt… for en handleplan er vigtig for, at du strukturerer det forløb og der også kommer nogle mål. At du ikke bare gør det ud i den blå luft, men så har jeg handleplanen oppe i mit hoved, eller jeg har den skrevet, men selve dokumentet er jo et dokument, du laver og printer ud og som skal ligge i sagen*

(…). Der har jeg det sådan: Den der dokumentation og om jeg lige får overholdt alle de der opfølgningssamtaler? Så kan jeg godt have en sag, hvor jeg holder samtaler en gang om måneden, hvor jeg egentligt kun burde gøre det 2 gange om året, men der er noget, der kræver, at det gør jeg nu. Så prioriterer jeg det, for det er det, der skal til for at udvikle. Og det har jeg en ledelse, som stiltiende bakker op om. De ved, at jeg arbejder sådan og der ikke ligger de ting, der skal ligge i sager. Hvis revisionen kommer forbi, så vil jeg få mange gok i nøden, men det er også ok"

Uagtet, at der i begge ovenstående citater kan spores en hvis frihedgrad i dokumentationsformen, er fokus i citaterne ganske forskellige. I første citat kan der spores en interesse i at få skrevet det *relevante* ind således, at sagen fremstår så 'objektivt' beskrevet som mulig, dog med hensyntagen til, hvorledes den vil kunne modtages af den familie, der skal læse og forholde sig til den. I det andet citat (Pernille kommune B) rettes fokus på den handlende del af samtalen. Tea (kommune A) berører dertil en problemstilling omkring længden af de beskrivelser, hun fører ind i dokumentationen. I mine observationer i kommune A, er der ganske mange notater, der handler om, at socialarbejderne diskuterer længden af deres dokumentationer. Eksempelvis havde Line og Vagn en diskussion af længden:

"Jeg sidder inde på Lines kontor, da Vagn kommer ind. Vagn spørger Line, om hun vil hjælpe ham med at få skrevet en passage i sagen. Vagn siger: "Nu har jeg fået den tilbage fra [leder] og hun siger, at jeg stadig skriver for meget her. Hvad, hvis jeg skriver sådan her i stedet?" Line ser på Vagn og smiler til ham. Line vender sig om mod mig, og forklarer mig, at det er en evig diskussion i teamet. Lederen og 'dem' oppe i systemet vil gerne have, at der skrives meget mindre i sagerne. Det handler om at være præcis. Line siger til mig, at det måske også er rigtigt, at de skriver for meget, men *"vi skal jo også have begrundelserne med, ellers kan den næste jo ikke vide, hvad vi tænker"*. Vagn supplerer med, at problemet jo ligger i, at man ved at skrive for meget dels bruger meget tid og dels er der mere plads til fortolkning."

Denne observation ligger ganske meget i tråd med det ovenstående citat fra Tea. Kvaliteten af dokumentationen defineres i høj grad af længden af dokumentationen. Men samtidigt er socialarbejderne placeret i et dilemma mellem at skrive som lederen/'dem højere oppe i systemet' ønsker på den ene side. På den anden side at skrive på en måde, der er spiselig for familien og på en tredje side skrive det, som socialarbejderne ud fra en faglig betragtning mener, bør skrives i journalen. I forbindelse med udfoldelse af

socialarbejdernes defensive taktikker vil jeg præsentere nogle af de taktikker, socialarbejderne udarbejder for at overkomme denne problemstilling.

I modsætning hertil, italesætter Pernille fra kommune B et ganske anderledes perspektiv. For hende handler dokumentationen som sådan ikke om længde og indhold. Det handler om at prioritere. Hvis hun har tid til at skrive i journalen, skriver hun ind, men hvis der ikke er tid, så vil hun hellere *handle* og hun giver udtryk for, at hun opfatter det sådan, at ledelsen stiltiende giver hende opbakning til denne prioritering. Jeg kunne have suppleret Teas og Lines undsagn med flere lignende fra hver kommune, da socialarbejderne i de respektive kommuner gav udtryk for disse tilgange til dokumentationen. Socialarbejderne på tværs af de to kommuner giver således alle udtryk for, at der er plads og tid til, at dokumentationen kan skrives så hurtigt som muligt. Refleksionerne over, hvorfor dokumentationen er nødvendig er yderst sparsomme. Øjensynligt trækkes der på et doxa på feltet, hvor dokumentation opfattes som en naturlig del af arbejdet, hvilket stemmer godt overens med Brodersens (2009) pointer om historiske forandringer i orienteringer i feltet for velfærdsarbejde. På trods af, at dokumentationen nærmest har doxisk karakter, er der dog alligevel afgørende forskelligheder i, hvordan der kommunerne i mellem prioriteres i forhold til, hvordan og hvor alvorligt dokumentationsfordringen tages.

Hvor socialarbejderne i Kommune B generelt giver udtryk for, at de skriver dokumentationen ned, når der er tid til det *efter,* der er handlet, giver socialarbejderne i Kommune A udtryk for, at de altid sørger for at skrive dokumentationen ned *før*, der handles. Øjensynligt kan denne forskel begrundes i kommunernes (repræsenteret ved de respektive ledelses- og politikkerlags) forskellige blik på, hvad der er vigtigst i sagsbehandlingen og ikke mindst opfattelsen af, hvorledes organiseringen af sagsbehandlingen bedst muligt understøtter kvaliteten af sagsbehandlingen.

Om end jeg i mine observationer i kommune B også kunne observere diskussioner omkring, længden og indholdet af dokumentationen, fyldte disse ikke nær så meget i mine noter, som de gjorde i kommune A. Det var også selvom, at det var et opmærksomhedspunkt i mine observationer i kommune B – netop som en konsekvens af, at det var et så dominerende punkt i mine notater i kommune A. Derimod fyldte samtaler om, hvordan de på den ene side skulle prioritere mellem at leve op til eksterne lovbestemte dokumentationskrav og tidsfrister, og på den anden side at skulle prioritere den handlende del af det sociale arbejde meget i observationerne i kommune B.

Disse samtaler handler imidlertid om socialarbejdernes efterspørgsel af struktur i hverdagen, hvor socialarbejderne hver især i interviewene på den ene side gav udtryk for

at være glade for en løs organisationskultur, men på den anden side var bange for, at denne løse organisering førte til, at de hver især blev 'privatpraktiserende socialarbejdere', hvis serviceniveau var individuelt defineret. Som Eva (Kommune B) påpegede *"Ja, vi benchmarker jo overhovedet ikke hernede og med den frihed vi har til at lave løsninger – ja så er vi nok privatpraktiserende. [Interviewer]: Føler du så, at I leverer hver jeres serviceniveau, eller, har I samme standard? Eva: det kommer sgu' an på, hvem du spørger [griner]… altså, ja, jeg vil tro, at jeg rammer et niveau meget godt, men altså; du kan jo også være heldig eller uheldig – forstår du? Nogle gange kan man bare lave den gode løsning og andre dage, ja så ved jeg ikke. Vi har ikke standarder og vi kunne godt have dem skrevet ned, ikke? Det er vel også noget om kemi, men så er der lige den og den – altså ja, vi mangler nok et fælles fodslag, men på den anden side, så ville jeg nok ikke være foruden fleksibiliteten."* Hvad angår fleksibiliteten og kemiens betydning for de løsninger, der produceres, kommer jeg tilbage til dem, da de hænger tæt sammen med tillidens mulighed for udfoldelse.

Eva aktiverer i uddraget 'behovet' for ensartet sagsbehandling. I interviewet aktiverer jeg en række NPM-relaterede termer såsom 'serviceniveau' og 'standard', og det kan i første omgang tolkes som at jeg lægger ordene i Evas mund. Imidlertid bærer hele interviewet præg af Evas bekymring for uensartet sagsbehandling og mine spørgsmål skal forstås i denne forbindelse. Det der er interessant er, at Eva efterspørger standarder, niveau og benchmarkeringer af, hvad serviceniveauet i kommune B bør være. I den henseende trækker Eva på mange af de rationaler NPM har indstalleret i det sociale arbejde; ambitionen om kunne levere ensartede standardiserede ydelser, der er dem, der giver den bedste løsning (se også Treageagle 2010). Herigennem skulle ambitionen være at eliminere den individuelle faktor og 'serviceniveauet' (som I at børnene og de unge er 'kunder' i kommunen) skal være ens uanfægtet, hvem du er og i hvilken kommune du har en social sag. Løbende i analysen diskuteres betydningen af, at 'serviceniveauet' er forskelligt fra sagsbehandler til sagsbehandler i forhold til tillidens udfoldelsesmuligheder, herunder det at kunne 'låne' tillid af hinanden. Eva italesætter her problematikken mellem frihedsgrader i sagsbehandlingen og så standardiseringen. Begge perspektiver adresserer fra forskelligt perspektiv socialarbejdernes handlerum.

I forhold til hvordan tilliden kan fremmes hhv. forhindres, synes det dog tydeligt, at frihedsgraderne i forhold til at tilrettelægge arbejdet og de løsninger, der kan produceres i kommune B, er større end dem i kommune A. Omvendt synes frihedsgraderne også at producere en række udfordringer for den enkelte socialarbejder. For det første 'leder' mange af socialarbejderne i kommune B efter nogle standarder, de kan forholde sig til og

navigere efter. For det andet synes det at være svært at vide, hvornår man kan lave en løsning eller ikke. For det tredje kan det øjensynligt være svært at 'komme ind' i kommune B som socialarbejder. Pernille (Kommune B) fortæller:

> *"Men, da jeg startede og sådan er det til dels også stadigvæk, så sad vi meget på hver vores kontor og der er ikke nogen, der ved, hvad hver især laver. Så den der sparring, den er der ikke… Vi har vores gruppemøder, hvor vi har sager på, hver 14. dag, hvor vi kan drøfte sager og hvor vi giver vores besyv med. Ellers kan man gå ind til hinanden. Vi aftaler også møder, men… der sidder jo nogle damer… mange af mine kollegaer har jo været i branchen i mange år, så de har jo ikke behov for den der drøftelse og sparring. De gør det sådan lige på rygraden. Og det har vi talt om, for det er også blevet meget tydeligt, efter at jeg er startet, hvor meget vi sidder inde på hvert vores kontor. Og det er også blevet meget tydeligt. Jeg har brugt forskellige [sparringsparter], og jeg har fået forskellige svar fra hver, jeg er gået ind til. Og det har jeg sagt højt. Og det har sat nogle processer i gang, også fordi vi er så pressede, rent arbejdsmæssigt. Så det er svært at ændre på og ligesom få en ensartethed. For det kræver noget tid til drøftelser, ligesom at blive enige om; jamen vi gør sådan her (…) Og det er jo tankevækkende, vi sidder i en kollegagruppe på kun egentligt…6 rådgivere[139], som alt efter hvem man spørger, så får man et forskelligt svar. Så forestil dig, hvis man går rundt til de forskellige kommuner og gør det samme. (…). Jeg har et eksempel, en sag, hvor jeg skulle forlade (x-distrikt i kommune B). Så er der nogle sager, der skal fordeles og der sker så nogle ting, som gør, at vi bliver enige om, at én skal over til en handikaprådgiver, i stedet for, at jeg tager den med mig. Og den rådgiver vælger at gribe den an på en hel anden måde, og gøre nogle helt andre ting og iværksætte nogle foranstaltninger, som jeg aldrig ville have iværksat. For jeg mente faktisk ikke, at det var det, der skulle til i den familie. Men det har hun så ment, at der skulle til. De har så oplevelsen af at have fået meget mere ved hende, end de mener at have fået ved mig. (…). Så ja, jeg synes helt klart, at det er svært at komme ind som ny – for vi har ikke nogen beskrivelser af noget som helst."*

Pernille er som sagt en yngre socialarbejder i kommune B og hun giver udtryk for, at det er ganske besværligt at holde et niveau og en standard, og samtidigt vide, hvad serviceniveauet er, da der ikke er udarbejdet nogle standarder for, hvordan sagsbehandlingen skal forløbe. Der er blandt socialarbejderne heller ikke etableret en praksis for at diskutere niveauet i sagsbehandlingen, selvom socialarbejderne, som

[139] Dog med en samlet socialarbejdergruppe på 15 socialarbejdere i alt. De 6 Pernille her refererer til, er 6 socialarbejdere, der i kommune B primært arbejder med rådgivning af børn og unge samt deres forældre.

tidligere nævnt, gerne mødes flere gange om ugen for at diskutere besværlige sager. Når jeg i kommune B spurgte ældre socialarbejdere om, hvorvidt det var svært at komme ind i kommunen som ung og uerfaren socialarbejder, fik jeg uden tøven et klart *"Ja"*. Dette ja, blev imidlertid altid suppleret med en uddybning i stil med Majkens (kommune B) svar, da jeg i en pause spørger hende om, hvordan det er, at komme ind i kommunen: *"Ja, vi er nogle skrappe madammer hernede. På den ene side vil vi gerne have frihed til at bruge vores erfaringer og det kæmper vi ganske meget for. Det er [lederen] også med på, for [lederen] ved godt, at der ville blive ballade, hvis der ikke er det rum. Men så er vi også nogle, der gerne vil have lidt mere styr på det, for det er – jeg vil sige, vældigt problematisk, hvis vi bytter sager og vi så ikke lægger samme linje".* Her taler Majken om noget af det samme, som jeg med Eva tidligere adresserede. Forskellen mellem frihedsgrader og standardisering, set i forhold til tillidens udfoldelsesmuligheder. På den ene side reflekterer socialarbejderne positivt over betydningen af frihedsgraderne i arbejdet. På den anden side aktiveres standarden som et doxisk parameter, tilrettelæggelsen af arbejdet bør stræbe efter. Denne sammenstilling skaber modsatrettede orienteringer i arbejdet, som socialarbejderne har svært ved at navigere i.

Modsat forholdt det sig i kommune A. Når jeg talte med nyuddannede eller relativt nyuddannede (1-2 år) og spurgte ind til, hvorvidt det var let at komme ind i kommunens praksis fik jeg altid et positivt svar. De fleste af denne gruppe af socialarbejdere gav udtryk for, at det var ganske simpelt at begynde arbejdet her, for man blev placeret foran en computer og så var det ellers bare at arbejde. I kommune A er der et fast tilrettelagt introduktionsprogram på 14 dage, hvorefter der knyttes en socialarbejder til den nyansatte. De nyansatte og nyuddannede socialarbejdere gav også udtryk for, at spørgeguides, DUBU og ICS var gode guides til at udføre arbejdet, da *"man bare skal følge processen, så er der ikke så meget udfordring i det."* (Observationssamtale med Lene Kommune A). I analysedel 2 viser jeg, at man ved at følge processen også kan komme til at (re)producere en række kontraproduktive praksisser, der påvirker mulighederne for at danne tillidsfulde relationer. De fleste socialarbejdere jeg talte med i kommune A, gav udtryk for, at det var relativt enkelt at komme ind i arbejdsflowet i sagsbehandlingen. De lidt mere erfarne nuancerede dog perspektivet ved at skille de formelle procedurer fra den fortolkende del af arbejdet (Observationssamtale Vagn kommune A).

Kurser

Som et sidste parameter i delanalyse 1 vil jeg vise, hvorledes socialarbejderne i de to kommuner har markant forskellige vilkår når det kommer til mulighederne for at komme på kurser. I kommune A oplever socialarbejderne ikke, at det som sådan er svært at komme på kurser, men det kræver at lederen kan se fornuften i det. Vagn (kommune A)

siger: *"Narj, jeg vil ikke sige, at det er svært at komme på kurser. Det er mere, hmm, det er nemt, hvis det er i ICS eller noget af det andet vi kører med. Der er de obligatoriske kurser i SoS og DUBU, som vi alle har taget, og så er der dem, der ligger i slipstrømmen på dem. Hvis vi beder om dem så kan det godt lade sig gøre."* Lidt på samme måde italesætter Peter (kommune B) det: *"Nu har jeg ikke selv været på kursus i et års tid, men det er fordi jeg har været syg. Ellers er det ok med at komme på kurser – bare det er noget lederen synes giver mening. Nu er vi jo meget inspirerede af den anerkendende tilgang og så ville vi* [nogle af dem Peter arbejder sammen med] *gerne på et kursus i det, men det kunne ikke lade sig gøre. Det syntes lederen ikke var en god ide, så det kom vi ikke på. Det gjorde vi så lidt alligevel, for der kom én ud og holdt oplæg om det, men vi skulle godt nok arbejde på det"*. Socialarbejderne i kommune A giver generelt udtryk for, at man kan komme på kurser, hvis det skønnes relevant af lederen og på den ene eller anden måde ligger i tråd med arbejdsformen i kommunen. En del giver også indtryk af, at kurserne kommer i takt med, hvilke vinde, der blæser politisk. Det vil sige, hvilket indsatsområde, der skal fokuseres på (jf. tidligere omkring, hvorledes forandringshastigheden opleves forskelligt, alt afhængigt af, hvem der forandrer eller er udsat for forandring). Derimod er der ingen af socialarbejderne, der giver udtryk for, at de, som samlet medarbejdergruppe kan få oprettet et kursus, hvis ikke lederen er med på ideen. I kommune B forholder det sig lidt anderledes. Ludmilla siger: *"Kursus siger du [griner højt]. Ja huuhej, hvor det går. Vi er hernede på fabrikken og alle er glade. Så havde vi lige to på en to-årig master, så var der lige tre på kursus i systemisk terapi og om lidt skal vi 4 [dem Ludmilla arbejder tættest med] på et kursus. Der er ingen grænser for, hvad der kan lade sig gøre. Det er helt vildt, der er snart ikke nogen på kontoret [griner]."* Om end Ludmilla i citatet anvender vældigt meget sarkasme, giver mange af de andre socialarbejdere i kommune B også udtryk for, at det er ganske nemt at komme på kursus. Majken siger: *"Det vil jeg sige er ret ligetil. Jeg oplever det i hvert fald ikke, som en kamp at få et kursus. Hvis vi er nogle stykker, der har fundet ud af, at der er nogle unge, der har brug for et eller andet, så taler vi sammen om det i gruppen og så laver vi et oplæg til lederen. Hun er ret god, hvad det angår. Hun ved godt, at vi ikke bare finder på et eller andet. Men når vi kommer med et forslag, så får vi næsten altid bevilget det. Det synes jeg er godt, for det gør os fleksible og vi er med på noderne."*

Opsamling delanalyse 1

I løbet af denne første delanalyse, der har været overvejende beskrivende i sin udformning, har jeg vist de overordnede rytmer i kommunerne herunder, hvornår der holdes møder og hvor ofte de afholdes. Med henvisning til dels ovenstående men også med henvisning til de metodiske afsnit har jeg vist, hvorledes der er forskel på

karaktererne af møderne i kommunerne og ikke mindst på, hvorledes socialarbejderne aftaler møder indbyrdes, kan foreslå nye tiltag og har råderum i arbejdet. Her har jeg været inde på, at der er stor forskel på, hvorledes socialarbejderne skal arbejde inden for faste definerede rammer. Hvor man i kommune A arbejder helt stringent med ICS, DUBU og SoS, og har tilnærmelsesvist faste guidelines for, hvad der skal skrives i de enkelte sager forholder det sig modsat i kommune B. Her efterspørges, der fra socialarbejdernes side guidelines man kan forholde sig til af niveau i forhold til, hvad man kan arbejde med og ikke mindst, hvad man kan skrive i journalerne. Ledernes synlighed er også markant forskellig i de to kommuner. Hvor lederen/ledelsen er ganske nærværende i arbejdet i kommune A i forhold til socialarbejdernes overholdelse af deadlines, arbejdsrytmer og organisering, er lederen i kommune B noget mere 'usynlig' for socialarbejderne. Det hænger formentligt sammen med, at der lægges op til, at socialarbejderne i kommune B selv skal organisere det meste af arbejdet. Til denne forskel i lederens/ledelsens tilstedeværelse i arbejdets hverdag kan også indregnes kommunernes forskellighed i forhold til fokus på deadlines og tidsfrister, hvilket er udtalt i kommune A, samt kommune As opdeling i specialiserede teams, der deler sagsbehandlingen op i flere led. I en sådan form synes behovet for at kunne overse hele processen større, da hvert led i sagsbehandlingen skal geares i forhold til de forrige led. Derfor er viden om sagstal, produktionshastighed og sagsmængde vigtig for at maskineriet i kommune A kan fungere. Endeligt har analysedel 1 vist, at der er forskel på, hvorvidt det er muligt for socialarbejderne at komme på kurser i kommune A eller B, hvilket igen peger tilbage på socialarbejdernes handlemuligheder og specialiseringsgrad.

Kapitel 12 Analysedel 2 – os – dem/upstairs-downstairs

Analysedel 1 identificerede overordnet de udvalgte socialforvaltningers generelle praksis og påpegede en række potentielt dysfunktionelle konstruktioner af forvaltningernes organisering. Fokus var på, hvorledes denne praksis influerede på socialarbejdernes handlerum og professionalitet. Denne analysedel bygger således videre på analysedel 1. Der fokuseres yderligere på tillidens udfoldelsesmuligheder i forhold til socialarbejdernes handlerum.

For at komme dette nærmere præsenteres en række observationer af, hvordan ICS, SoS og til dels DUBU/'IT-dokumentationssystemer' former de blikke, der lægges i det sociale arbejde. Herunder belyses de spørgsmål og orienteringsakser, der muliggøres med henholdsvis tilstedeværelsen eller fraværet af sådanne spørgeguides mv. I analysedelen demonstreres også, hvorledes socialarbejderne giver tillidsvækkende forudydelser ligesom det vises, hvilken betydning det har, når man forsøger at arbejde med tillid uden at have den eller når den ikke er tilstrækkeligt bygget op. Analysedel 2 er således struktureret efter; Fællesmøder i de to kommuner, hvor socialarbejderne diskuterer udvalgte sager, Brugen af spørgeguides i det konkrete arbejde og 'afvigelser fra normen' – det vil sige, når socialarbejderne ikke-anvender/anvender spørgeguides selvom det forventes/ikke-forventes. Derefter lægges snittene punktvis efter, hvorledes socialarbejderne opfatter sig selv som en del af systemet, men samtidigt også har et distanceret forhold til andre lag i forvaltningen. Der fokuseres på de oplevede skift i ressourcer (og dermed indskrænkninger af deres handlerum og løsningsmuligheder) som socialarbejderne italesætter. Til sidst fokuseres på socialarbejdernes forskellige tillidsbaserede forudydelser, tillidsytringer og –handlinger, og der lægges op til afhandlingens diskussion (analysedel 3) af tillidens udfoldelsesmuligheder i det kommunalt baserede sociale arbejde med børn og unge. Gennem analysedel 2 trækkes der, ligesom i analysedel 1, på tidligere i afhandlingen udfoldede pointer til at understøtte de pointer, der trækkes frem.

ICS – DUBU og SoS

Som tidligere beskrevet blev kommunerne blandt andet udvalgt på baggrund af, om de arbejdede med standardiserede spørgematricer eller om de arbejdede ud fra særlige retninger i forhold til sagsbehandlingen. Som nævnt arbejder kommune A med ICS-trekanten som forståelseshorisont i arbejdet, de er DUBU-kommune og anvender konsekvent SoS som spørgeguide. Kommune B arbejder ligeledes med ICS-trekanten som forståelseshorisont, men var ved afhandlingens opstart ikke DUBU-kommune (hvilket de først blev efter afsluttet empirisk arbejde). Kommune B arbejder ej heller med en standardiseret spørgeguide. På de indledende sider i afhandlingen blev det beskrevet,

hvorledes standardiseringen af arbejdet, evidensbestræbelserne samt forskellige sagsbehandlingshomogeniseringstiltag har været dominerende i styringen af det sociale arbejde i den seneste årrække. Jeg var også inde på det i analysedel 1, i forbindelse med socialarbejdernes efterspørgsel på standarder. Spørgsmålet er imidlertid, hvad sådanne standardiseringer og spørgeguides gør ved tillidens mulighedsbetingelser, herunder socialarbejderens handlemuligheder?

Fællesmøder om sager – struktureret kendskab/familiært kendskab

Som nævnt er SoS (Signs of Safety) et redskab Kommune A konsekvent anvender i behandlingen af børnene og de unges sager. Anvendelsen af SoS sker både i forbindelse med de første møder med børnene/de unge og deres familier og SoS optræder også, når socialarbejdere, der er i et forløb med barnet/den unge skal vurdere virkningen af de indsatser, der er blevet foretaget. Undervejs i mine observationer så jeg SoS som redskab blive anvendt på daglig basis. Et af de første bekendtskaber med den stringente anvendelse af SoS i kommune A var i forbindelse med et teammøde. Socialarbejderne skulle diskutere sager, som den enkelte socialarbejder havde svært ved at finde en løsning på og som derfor kunne anvende teamets samlede kompetencer til at vende sagen. Mødet foregik som følgende:

> Vi er samlet i et kontor, hvor der sidder 10 socialarbejdere samt en leder. Lederen tager ordet og siger, at der er 3 sager, der skal diskuteres. Der er lidt småsnak mellem socialarbejderne, hvor de diskuterer, hvilken sag som er mest problematisk og som derfor skal vendes først. De fleste socialarbejdere giver udtryk for at kende til de 3 sager, hvilket illustreres med sætninger såsom: *"Ja, det er ham faren"*, *"Uhh, dén er svær"* og lignende. Inden for 20 sekunder er rækkefølgen af sagspræsentationerne blevet besluttet og den første socialarbejder er 'på'. Det første hun gør, er at tegne SoS-skemaet op på whiteboardet i rummet:

Bekymringer	Plan/beskriv objektive facts for løsning	Ressourcer

> Dernæst fremlægger hun, hvordan sagen er landet på hendes bord [via visiterende team] og hun fortæller, at hun har haft samtaler med hele familien, hver for sig. Hun har haft en psykolog 'inde over' samt talt med lærere til familiens børn [det drejer sig om en bekymringsskrivelse for 3 børn]. Undervejs som socialarbejderen fremlægger sagen skriver hun en masse bekymringsbetegnere ned under feltet 'Bekymringer'. Ord som, 'Bliver slået?', 'Træt i skolen', 'Ked af det', 'Uforberedt til timer', 'Hentes ikke fra skole' og 'Bange' skrives op på tavlen. Imens socialarbejderen fortæller om sagen, sidder de andre socialarbejdere og

skriver ned på deres egen blok. Undervejs nikkes der eller rystes på hovedet af de ting som socialarbejderen fortæller.

Da socialarbejderen er færdig med sin præsentation tager én af de andre socialarbejdere over. Han bliver ordstyrer og tager samtidigt whiteboardtusherne. På denne måde 'afgives' sagen fra den enkelte socialarbejder og bliver til et fælles anliggende. Ordstyreren spørger, om der er andre, som har kendskab til sagen eller, om der er behov for afklaring/uddybning af præsentationen. Psykologen som har været 'inde over' sagen fortæller kort, at hun har bedt børnene om at lave en tegning af forældrene og at alle børnene tegnede faren med store hænder og en *"Helt stram mund".* Dertil siger en anden af socialarbejderne; *"Ja, det var også sådan jeg så ham den anden dag, da du skulle tale med ham"*. Der går nogle minutter, hvor de forskellige socialarbejdere taler om, hvordan de oplever familien. Ordstyreren beder socialarbejderne om at identificere mulige ressourcer omkring barnet. På baggrund af den forudgående samtale synes socialarbejderne hurtigt at blive enige om, at moderen er en ressource, at skolen er en ressource og nogle personer i en nærliggende fritidsklub bør kunne inddrages. Nederst i ressourcefeltet skrives børnenes evne til at give udtryk for egne perspektiver. Dernæst går ordstyreren videre til at fokusere på, hvilken plan der skal udarbejdes, for at komme videre med sagen. Uden at spørge nogen af socialarbejderne skriver han: 'Afklaring af moderens forhold til faren', 'Spørge ressourcer om, hvorledes de ser på sagen' og 'Tage kontakt til skolen'. Derefter spørger han om der er andre forhold som skal skrives ind i planen. En enkelt socialarbejder supplerer listen med et spørgsmål omkring familiens eget netværk, om de kan inddrages i sagen? Den socialarbejder som er ansvarlig for sagen og som indtil nu har forholdt sig tavs fortæller, at hun vurderer, at familiens eget netværk er for svagt til at kunne bruges som ressource, hvorfor der ikke skrives mere på tavlen. Ordstyreren spørger den pågældende socialarbejder om, det var en tilfredsstillende SoS og om, der var noget hun kunne bruge i samtalen. Socialarbejderen siger, at det var dejligt at blive bekræftet i, at det hun havde tænkt på at gøre, også var det teamet ville gøre og at de kom godt 'rundt om' sagens hjørner. Ordstyreren spørger derefter om hun fik det hele med og visker derefter tavlen ud.

Herefter fulgte præsentation af de to andre sager. Præsentationen af disse sager forløb efter samme skabelon, med fremlæggelse af sag, notering af bekymringer, udpegning af ordstyrer, udpegning af ressourcer (med barnets/den unges ressourcer placeret nederst til højre i skemaet – efter identifikationen af alle 'omkringliggende barnet/den unge ressourcer') og etablering af handleplan. Undervejs i observationerne så jeg flere af

sådanne teammøder, og de forløb alle efter stort set samme skabelon. Ganske sjældent gav SoS-møderne anledning til, at der blev noteret flere bekymringer end dem som socialarbejderen havde listet op på forhånd. Jeg har endvidere flere gange noteret, at socialarbejderne i høj grad kender til de familier som vendes på SoS-møderne. Umiddelbart giver disse betragtninger fra socialarbejderne indikationer om, at de har stort kendskab til hinandens sager. Imidlertid var det, som analysedel 1 påpegede, sparsomt med møder, hvor socialarbejderne kunne vende sager med hinanden. Som beskrevet vendte socialarbejderne 'de svære sager' sporadisk med hinanden ved at komme ind på kontorerne – men kun de svære af sagerne. Derfor kender socialarbejderne til de sager som kommer op på mødet, hvorimod de ikke kender til alle de 'glatte sagsforløb'. Dertil har jeg noteret, at der meget sjældent tales 'uden om' SoS. Det vil sige, at socialarbejderne taler ind i SoS-terminologien og adresserer en af de tre kolonner, når de giver deres indspark til diskussionen. På denne måde bliver samtalerne meget strukturerede og det synes at være enkelt for den pågældende socialarbejder, hvis sag bliver vendt at notere løsninger og perspektiver ned. Imidlertid giver denne form også anledning til en række andre observationer.

Som påpeget kender socialarbejderne meget til de sager som er oppe at vende på møderne, hvilket skyldes socialarbejdernes praksis med at komme ind til hinanden på kontoret for at få sparring. Det betyder, at de sager som kommer op på møderne er kendte af socialarbejderne, hvilket vil sige, at socialarbejderne har et forhåndskendskab til sagerne, hvorfor deres refleksioner allerede er guidet i de retninger som den socialarbejder, der 'ejer' sagen har vendt med dem. Refleksionskapaciteten blandt socialarbejderne er derfor allerede defineret af de 'historier', der florerer på gangene, og som betragtes som værende 'sande' af socialarbejderne – eksemplificeret ved de betragtninger som socialarbejderne formulerer, når socialarbejderen præsenterer sagen. Yderligere demonstreres dette ved, at den socialarbejder, der udpeges som ordstyrer skriver en række konklusioner op på tavlen inden han har vendt dem med de andre socialarbejdere. Der synes således på forhånd at være konstrueret nogle fastlåste fortællinger om de familier, der er oppe at vende på sagsmødet. Grundet mødets form har socialarbejderne svært ved at bryde disse konstruktioner, da man ikke fraviger SoS-terminologien og formen. Der kan dermed ikke tænkes i alternative fortolkningsmuligheder blandt socialarbejderne og den socialarbejder, der har sagen 'oppe at vende' ender da også med at blive bekræftet i, at det som hun havde forestillet sig at gøre i sagen, også er det, som teamet ender med at foreslå.

De historier, socialarbejderne konstruerer på gangen om de svære sager og i kombination med den stringente anvendelse af SoS, synes derfor at blokere for nuancerede fortællinger og konklusioner om de pågældende familier eller børn og unge.

I samme historiefortællingsmoment observerede jeg – eller overhørte jeg socialarbejdernes frustrationsudbrud, hvis de blev 'svigtet' af en ung, en mor eller far i forhold til en eller anden aftale. Vendninger såsom: *"For helvede! Så bruger jeg det meste af en uge på at fikse den her aftale for Carsten* [en ung] *Og det eneste han skal gøre, er at møde op i dag kl. 10 – og tror du at han kan slæbe sin røv ud af døren? Næh nej, for satan, hvor er jeg indebrændt!* [Socialarbejder, der kommer ind på Lines kontor, mens jeg observerer hende]*"* eller: *"Så ringer hun kraftedeme igen og beder om penge. Hvem tror hun, at jeg er? Joakim von And? Hun fik en ekstrabevilling i sidste uge, og hun har sikkert røget pengene op. Hold kæft, hvor er hun bare for meget [Ytring jeg hørte fra et andet kontor, imens jeg observerede Janne]"*. Willig (2009) peger på, hvorledes socialarbejdere anvender forskellige former for 'ventiler' for at få afløb for den kritik de ikke har mulighed for at komme af med på anden vis i det sociale arbejde. Dette fordi kritikken i Willigs perspektiv er umuliggjort grundet en række asymmetriske forhold i arbejdet. Enten i forhold til, at socialarbejderne ikke kan formulere kritik i forhold til arbejdsvilkår opad i systemet eller fordi, de ikke anerkendes for den indsats de gør. Willig peger endvidere på, at evalueringskulturen i NPM-regimet ikke er en uskyldig lille foreteelse. Derimod peger Willig på, at evaleringerne 'hænger ved' forstået som, at det på den ene sidekun tager 10 minutter at udfylde et evalueringsskema. På den anden side hænger evalueringen ved i bevidstheden, hvorved evaleringen ikke længere kun drejer sig om eksterne forhold ved arbejdet. Evalueringer drejer sig i et NPM-perspektiv også om selvets kvalitet. Det at man altid kan blive bedre. Ved at vende evalueringens fokus mod individet, afmonteres muligheden for kritik af systemet og af de arbejdsstrukturer man arbejder under og med. Dette fordi det jo *kunne* være én selv, der kunne forbedre sig. På denne måde opstår behovet for ventiler for kritik i Willigs optik (Willig 2009, 60,66f, kap.5). I mine observationer tolkede jeg derfor både sådanne ytringer som:

- Udtryk for socialarbejdernes (psykologisk forståelige) ventiler for at føle sig svigtede af de unge/familier eftersom de har 'kæmpet sammen med dem og mod systemet' for at få lavet en aftale.
- Udtryk for, at socialarbejderne følte sig pressede i deres arbejde, hvor de sjældent havde mulighed for at kritisere arbejdsforholdene og derfor – når de blev 'svigtede' følte, at deres arbejdsindsats kunne have været brugt anderledes og på

andre børn og unge. Det sidste fordi de på grund af forvaltningernes pres ikke kunne finde tid til at gøre deres arbejde en ekstra gang.

Derfor tolkede jeg i første omgang ytringerne ind i en tillidsramme, hvor socialarbejderne også påvirkes af de tillidsbånd, de skaber til de unge og familierne. Endvidere ligger der i denne tolkning også ansatser til den positionering af socialarbejderne som jeg tidligere skitserede: at socialarbejderne forsøger at positionere sig uden for systemet og i samme båd som de unge. Dette spor følges senere i analysen. Imidlertid er sådanne ytringer med til at forstærke de historier, der er på gangene og dermed blandt socialarbejderne. Fortællingen bringes med ind i til møderne, hvor sagerne vendes. I interviewene var det naturligvis et spor jeg havde planlagt at forfølge, men jeg havde lagt det som et af de sidste punkter i interviewne, da jeg vurderede, at det var et emne, der krævede, at jeg havde opbygget noget fortrolighed i interviewsituationen. Det var dog sjældent, at jeg nåede til at snakke om disse ytringer, da socialarbejderne selv kom ind på dem tidligt i interviewet. Eksempelvis Line (kommune A), der sagde: *"Du har sikkert hørt os tale ikke så pænt om familierne, ikke? Du skal altså bare lige vide, at jeg, øhm, at vi jo ikke mener noget med det. Tonen kan godt være ret barsk, men det er altså bare fordi, at vi lægger enormt mange kræfter i det vi gør og så er det bare ærgerligt, at vi, når vi har gjort vores indsats så godt, at vi bare ikke trænger igennem til dem. Det kan godt være enormt frustrerende."* Majken (kommune B) giver i sit interview udtryk for det samme. *"[interviewer]: Hvad med det, at I på gangene nogle gange kommer til at tale om de unge? [Majken]: Uhaa, ja det var godt nok pinligt (griner). Du tænker på ude i køkkenet den anden dag ikke? [Interviewer nikker]. Ja vi lukkede den hurtigt igen lagde du nok mærke til. Jeg synes egentligt, at vi er gode til at lade være med tale om de unge uden for kontorerne. Men det smuttede lige. Jeg så godt, at du lagde mærke til det og jeg tænke bare - ej, det skal vi nok tale om på torsdag [dagen for interviewet]. Jeg håber ikke, at du synes dårligt om os af den grund, og jeg håber også, at du har set, at det ikke er noget vi gør særligt tit?"* Flere af socialarbejderne gav sådanne tilkendegivelser og de blev altid sagt i forhold til, hvilken etik og selvfremstilling de lagde for dagen. Dermed var socialarbejderne godt klar over, at det ikke var særligt befordrende for deres egen selvfremstiling, at sådanne ytringer bliver meldt ud. Ingen af socialarbejderne i kommune A kom ind på, at deres ytringer falder i kommunens åbningstid, hvor det er muligt, at en af de andre socialarbejdere skal have møde med et andet barn, en ung eller en familie, der potentielt kan overhøre ytringerne. Ej heller var der nogle af socialarbejderne, der havde forholdt sig til, hvilke historier sådanne ytringer kan konstruere. Dermed var bevidstheden om betydningen af disse frustrationsytringer begrænset til den selvfremstilling som socialarbejderne gerne ville have frem.

Som sagt er anvendelsen af SoS ikke kun begrænset til intern evaluering af sager. SoS skal også anvendes i de samtaler socialarbejderne har med børnene og de unge samt familiemedlemmer, netværk og andet. Det vil sige, at hver gang der føres en ansigt-til-ansigt samtale med nogen i forbindelse med en konkret social sag, skal SoS anvendes som struktur for samtalen.

SoS i praksis

> Line [socialrådgiver, Kommune A] skulle have en samtale med en mor til en dreng på 14 år, som var blevet taget i butikstyveri og i at male graffiti. Dertil var drengen blevet underrettet af skolens lærer, da han øjensynligt ikke mødte til timerne. Inden mødet forbereder Line sig på samtalen ved at læse underretningen og ved at læse de seneste noteringer i sagsakterne, herunder samtalen med den unge, som hun havde haft ugen før. Line laver også the og kaffe. Derudover skriver hun på forhånd på sin whiteboard, de bekymringer som er identificeret, men lader felterne 'Plan/beskriv objektive facts for løsning' og 'Ressourcer' stå tomme. Mødet begynder med, at Line fortæller moderen om, hvorfor moderen er indkaldt til mødet og at de skal have en samtale om, hvordan moderen kan afhjælpe de bekymringer, som er blevet identificeret. Ved denne indledende præsentation af dagsordnen for mødet kigger moderen over på tavlen, hvor bekymringerne er listet op. Da Line er færdig med præsentationen spørger moderen, hvad det er, der er på tavlen. Line forklarer, at det er de bekymringer som hun er blevet underrettet om, og det er også nogle af de ting, som hun har talt med drengen om. Derefter vil Line gerne have moderen til at forholde sig til hvert enkelt punkt af bekymringerne. Moderen svarer i første omgang, at hun godt ved, at drengen laver graffiti. Men at det ikke gør så meget. Hun fortæller, at drengen er en god dreng, som hjælper naboerne med at bære indkøb op, og at han har mange venner. Undervejs i samtalen om bekymringerne har Line rejst sig fra sin stol og står ved siden af tavlen og peger på hver bekymring. Dette er som jeg vurderer det, for at få moderen til at forholde sig konkret til hvert enkelt punkt. Samtidigt vil Line gerne have moderen til at tale om, hvilke ressourcer som moderen kan trække på i forhold til de enkelte bekymringer. Moderen fortsætter med at svare, at hendes søn er en god dreng, som bare skal have at vide, at han ikke skal lave graffiti. Det medbutikstyveriet var kun den ene gang. Herefter begynder Line at foreslå nogle ressourcer, som kunne hjælpe situationen. Moderen, som nu læner sig tilbage i stolen med armene over kors, siger, at det er rigtigt nok, at der er de ressourcer til stede som Line remser op, men: Hun ikke forstår, hvad de skal bruges til? Hun har talt med sin søn om problemerne og de har lavet en aftale om, at han ikke laver mere graffiti. Efter en halv times samtale,

> hvor moderen har forklaret, at hun ikke synes, at de bekymringer som er oplistede er reelle bekymringer. Hun har også forsøgt at forklare, at hun har taget hånd om det med graffitien. Line til moderen, at hun (moderen) må forstå, at hun skal overbevise Line om, at de bekymringer som er listet op også løses. Det synes Line ikke, at moderen gør, idet Line siger til moderen, at hun (moderen) ikke anerkender, at der *"er de her bekymringer"* [alt imens Line peger på tavlen]. Line foreslår derfor en plan, hvor hun vil snakke mere med sønnen, tage kontakt til kommune As kontaktpersoner, som kan følge sønnen til- og fra skole. Dertil vil hun lave opfølgende møder med de involverede parter i sagen en gang om måneden det næste halve år. Moderen siger igen, at hun ikke forstår, hvorfor det er nødvendigt med alt det der, når nu hun selv har snakket med sin søn og lavet aftaler og ryster, som jeg vurderer det, opgivende på hovedet. Line afslutter samtalen med at sige, at moderen stadig ikke har vist, at hun vil gøre noget ved bekymringerne og at hun derfor ikke kan afslutte sagen.

Efter moderen er gået ud af kontoret siger Line til mig, at hun skal skrive det hele ned imens hun stadig kan huske det. Hvis jeg har spørgsmål må jeg vente til, at hun er færdig med at skrive, da hun ellers glemmer for meget (jf. tidligere i analysen, hvor socialarbejderne i kommune A, har stort fokus på at skrive i journalen, inden de foretager sig andet). Line skriver i journalen om samtalen og lægger en besked til en kontaktperson om, at han skal kontakte moderen med henblik på at blive kontaktperson for den unge. Da Line efter en halv time er færdig spørger jeg hende, hvorfor hun skrev bekymringerne op på forhånd inden mødet. Line svarer, at hun godt ved, at man bør skrive dem ned på selve mødet for at gøre samtalen mest ligeværdig. Omvendt siger Line også, at det altså tager for lang tid at få familierne/de unge eller børnene med på de bekymringer, der er underrettet. *"Det er særligt besværligt når man har at gøre med en mor som hende her, der ikke vil anerkende de problemer sønnen har, så ville jeg ikke få skrevet noget som helst ned. Det har jeg simpelthen ikke tid til, når et møde kun må vare 45 minutter[140]"*.

Et andet eksempel på socialarbejdernes anvendelse af SoS i samtalerne er med Vagn [Kommune A], der skal have en samtale med en ung mor, der er alene med to børn. Samtalen skal handle om transportgodtgørelse i forbindelse med transport til og fra hospital.

> Inden mødet forklarer Vagn mig, at han godt ved, at man skal bruge SoS til alle samtaler, men når man skal snakke om taxabonner er det svært at sætte samtalen

[140] Møder med familie/unge/børn må maksimalt tage 45 minutter i kommune A, hvilket socialarbejderne får at vide, når de bliver ansat.

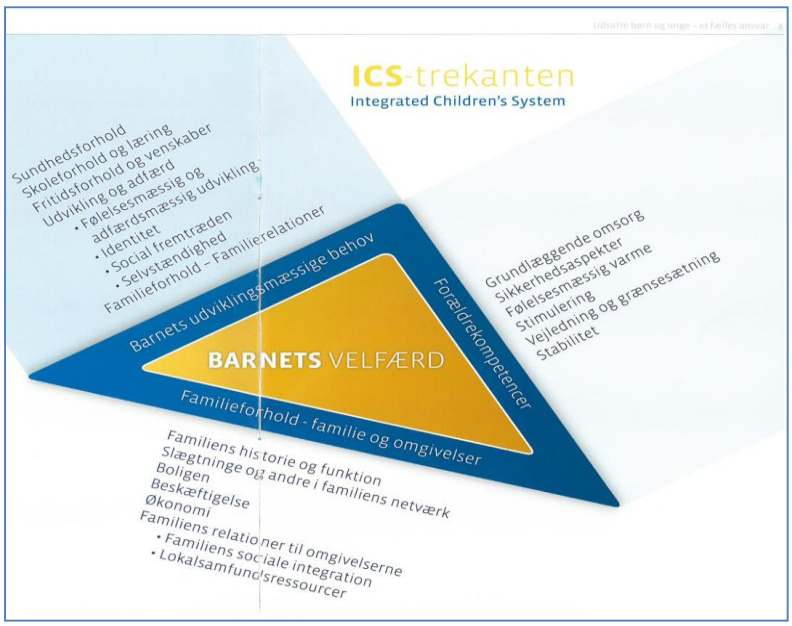
op som en SoS samtale[141]. Let grinende siger Vagn, at bekymringen selvfølgeligt er, hvorvidt moderen kan komme på hospitalet, hvis hun selv skal betale. Ressourcerne drejer sig så om, hvilke transportmidler moderen kan anvende og løsningen om, hvilket arrangement, der aftales. Imidlertid går der ikke mange minutter i mødet, førend det viser sig, at moderen har det meget svært med at være alenemor. Moderen fortæller, at hun ikke har nogen at snakke med og begynder at græde. Vagn finder hurtigt en pakke lommetørklæder frem og går over til sin whiteboard og tegner SoS guiden. Derefter spørger Vagn ind til, hvad der bekymrer moderen og skriver ned i punktform i SoS. Dernæst spørger Vagn ind til, hvilke ressourcer moderen har, som kan afhjælpe bekymringerne. Moderen ser på Vagn og forklarer, at det er det som er problemet – at hun ikke har nogen ressourcer. Vagn ser hen på mig og derefter tilbage på moderen, hvorefter han – som jeg vurderer hans kropsholdning, lettere akavet siger; *"nårh øhhh, ja – det må vi finde ud af"*. Derefter begynder Vagn at tale om, hvilke løsninger, der kan være for moderen. Efter et stykke tid, går moderen ud af kontoret. De har aftalt et nyt møde 11 dage senere. Vagn vender sig om til mig, rækker tommelfingeren op og siger: *"så fik brug for SoS alligevel"*.

De tre SoS eksempler peger på en række forhold, der er værd at adressere. For det første er der sammenstillingen af SoS med ICS, hvilket jeg adresserer nedenfor. Dernæst viser de 3 eksempler, at den stringente anvendelse af SoS som strukturerende samtaleform skaber en række dysfunktionelle relationer socialarbejderne og børnene, de unge eller familierne i mellem. Det er særligt udtalt, når SoS kombineres med socialarbejdernes sagsmængde, krav til overholdelse af frister og krav til møders maksimale varighed. Disse dysfunktionelle relationer kan begrebsliggøres i forhold til definitionsmagten over de problemer, der skal tales om – og afledt heraf; de mulige deltagelsesformer, der skabes i denne asymmetriske relation.

For at tage det første først:

Som nævnt kan ICS begribes som socialarbejdernes forståelseshorisont for, hvorledes det sociale arbejde med børn og unge skal struktureres.

[141] Som i nogle af de ovenstående eksempler, gjorde socialarbejderne en del ud af deres selvfremstilling. Som diskuteret i metoden muligvis fordi de opfattede mig som en kontrollant fra systemet. Uanset om dette er grunden eller ej, var de fleste af socialarbejderne i kommune A som her, meget bevidste om, hvordan de fremstillede sig selv, når de ikke gjorde som *de burde* – i dette tilfælde ikke afholdt samtalen efter SoS-metoden.



ICS-trekanten til venstre herfor (Socialstyrelsen, udateretA), tager som nævnt udgangspunkt i at sætte barnets velfærd centralt i sagsbehandlingen.

Det betyder, at de omkringliggende strukturer og ressourcer skal afdækkes i forbindelse med en børne-, ungesag.

Derved er det intentionen med ICS-trekanten, at der 'kommes hele vejen rundt' om barnet eller den unge i sagsbehandlingen. Som sådan er der ikke noget odiøst i, at en sådan tænkning synes at være dominerende i det kommunalt baserede sociale arbejde med børn og unge i udsatte positioner, og ICS bakkes da også op som det 'bedste værktøj', der findes til sagsbehandlingen[142].

Imidlertid skaber denne tænkning af sagsforløbet en række problemer vedrørende det at sætte barnet eller den unge centralt i sagsbehandlingen. For det første forudsættes det i ICS-trekanten at høringen af de nærmeste centrale aktører (skole, læger, forældre, (familie)netværk og andre fritidsaktiviteter) giver det bedste helhedsbillede af barnets eller den unges situation. Dertil forudsættes det, at barnets eller den unges problemer bedst løses i barnets eller den unges nærmeste relationer. Bendiksen & Haugli (2014) stiller, ud fra et retssikkerhedsmæssigt perspektiv, spørgsmålstegn ved, om 'barnets bedste' altid sikres ved samlet forældrekontakt og om, hvorvidt forældreperspektivet gives for meget forrang i forhold til børneperspektivet.

Med udgangspunkt i Fathimas sag (socialarbejder kommune A), som hun har oppe at vende på et sagsmøde diskuteres disse problematikker. Fathimas sag er valgt, da den

[142] På tværs af landets politiserende organisationer, såsom Kommunernes Landsforening, Socialpædagogernes Landsforbund, Socialstyrelsen, Socialministeriet og andre centrale aktører på området bakkes der op om ICS. Det er i sig selv bemærkelsesværdigt, at alle – uanset interessefællesskaber eller ej, ubetinget advokerer for ICS' styrker. Det er dog ikke en diskussion, der skal tages her. Man kan nøjes med at konstatere, at det er svært at tale imod ICS og det er endnu sværere at være en socialforvaltning, der ikke abonnerer på ICS. Det sidste alene af den grund, at det er tænkt sammen med DUBU, som landets forvaltninger efterhånden alle skal bruge i sagsbehandlingen.

eksemplarisk (jf. Flyvbjerg i kapitel 3) repræsenterer den måde, hvorpå socialarbejderne skrev den konkrete børne-ungesags forskellige perspektiver ind i SoS-skemaet. Fathima begynder mødet med at forklare om sagens forløb op til, at hun gerne vil have sagen vendt på mødet. Dernæst fylder hun 'bekymringsdelen' ud og lægger ud med at skrive Mathias øverst.

Bekymringer	Plan/beskriv objektive facts for løsning	Ressourcer
Mathias 10 år [den unge, der er underrettet]. Ikke i skole Holder sig for sig selv Aldrig madpakke med Ingen venner Mor råber Far – kun hver 14 dag til stede (alkohol?)	Moderen – forældretræning Skal skolen ringe, hver morgen? Samtale med skolen/den gode lærer. Far – alkoholbehandling? Undersøge økonomiske forhold i familien. Tale med Mathias' netværk. (Tale med Mathias? – Afventer de andre snakke og initiativer).	Skole Særligt en lærer Farmor? Naboen? Mathias vens forældre. Eventuelt Mathias – god til musik – møde ham der.

Uden at gå ind i en kvalitetsvurdering af de forslag til løsninger og ressourcer som socialarbejdergruppen kommer frem til på mødet, skal det dog bemærkes, at socialarbejdernes drøftelse af sagen varer i godt 25 minutter. I dette tidsrum spørger socialarbejderne ind til de bekymringer Fathima har skrevet i skemaet og de vender ressourcerne i samspil med de løsninger, der kommer på bordet. Det interessante er, at Mathias navn og ressourcer stort set ikke nævnes i de 25 minutter drøftelsen varer. Samtidigt placeres samtalen med Mathias nederst i løsningskolonnen i skemaet – med en note om, at man skal afvente de andre forløb, førend Fathima skal drøfte SoS-planen med Mathias. Dertil er Mathias placeret nederst til højre i SoS-skemaets ressourcefelt. Denne placering og måde at strukturere samtalerne på omkring SoS og ICS var den generelle måde at tale om børne- og ungesager på i kommune A, hvorfor jeg i de mange SoS'er[143] jeg observerede, aldrig så barnet eller den unge placeret anderledes i skemaet end i Mathias tilfælde.

Risikoen ved denne sammenstilling af SoS og ICS er, at socialarbejderne trækker så meget på nogle bagvedliggende antagelser om, at problemerne apriorisk bedst løses i familien,

[143] Jeg kan i mit materiale tælle 16 SoS-samtaler jeg har noteret om. Dertil kan lægges et ubekendt SoS samtaler, hvor jeg har overhørt dele af samtalen.

at familien, skolen, og ikke mindst risikerer det enkelte barn eller den unge, at blive betragtet som en 'fremmed kultur' jf. figur 1 fra James, Jenks & Prout (1998) i de indledende betragtninger. Den næsten antropologiske tilgang til undersøgelsen giver i SoS-ICS versionen suveræn forrang til de nærmeste netværk frem for forrang til barnets eller den unges perspektiv. Intentionen med SoS-praktikken er at gøre barnets eller den unges problemstilling og løsning så konkret og individuel som mulig. Imidlertid betyder SoS-praktikken sammenkoblet med ICS og i kombination med tids- og sagspres, at dem, der har definitionsmagten af barnets eller den unges 'problem' i rækkefølge er: socialarbejderne, familie, skoleforhold, netværk og til sidst barnet eller den unge selv. På denne måde risikerer konkretiseringsforsøget at ende med en generaliseret proces med ringe mulighed for nuancerede indsigter. Når barnet eller den unge gøres til objektiveret genstand for problemstillingen (illustreret ved at stå øverst til venstre i problemkategorien i SoS-skemaet) og samtidigt gøres til subjekt for andres perspektiver (ved at benævnes nederst til højre i ressourcekategorien) sættes barnets perspektiv ikke centralt i sagsbehandlingen. Derimod synes barnets eller den unges perspektiv at tilsidesættes til fordel for andres perspektiver og (be)dømmende blikke. Dermed synes kreativiteten og fortolkningsmulighederne for den enkelte løsning at begrænse sig til, hvorledes SoS- og ICS-terminologien anvendes i den pågældende kommune.

Herigennem er der risiko for, at børnene og de unge mødes med bedrevidenhed og overfladisk falsk inddragelse, hvilket fører til dårlige sagsforløb og utilfredshed fra børnene og de unge. Det sidste er i tråd med de forhold jeg skitserede i afhandlingens indledende del ved hjælp af blandt andet Leeson (2007) og Gaskell (2010). I et (mis-)tillidsperspektiv kan man sige, at de unge risikerer at møde et blik på dem selv, hvis kompleksitet allerede er blevet reduceret. De kan ikke gennemskue reduktionsprocessen, hvorfor de mødes med reduceret dobbeltkompleksitet, hvis de ikke vælger tilliden. De skal for det første håndtere den institutionelle kompleksitet deres pågældende socialarbejder repræsenterer (hvilket er den Luhmannianske tillidspointe) og for det andet skal de håndtere den reducerede kompleksitet, deres egen livshistorie er blevet transformeret til, i form af naturaliserede og manifeste bekymringer, løsninger og ressourcer.

Den anden problemstilling som anvendelsen af SoS giver, beror sig som nævnt på, hvorledes socialarbejderne anvender SoS i forhold til deres samtaler med børnene, de unge og familierne. I eksemplet med Line, har Line på forhånd skrevet problemerne op på hendes whiteboard inden mødet skal begynde. Selvom Line giver udtryk for, at det konflikter med den måde SoS skal anvendes som dialogredskab på, skriver hun alligevel

problemerne op inden mødet begynder. Det gør Line, fordi hun er presset på flere måder: for det første er Lines sagstal – ligesom mange af de andre socialarbejdere i kommunerne over 40 sager. Det vil sige, at hun skal igennem mange sager, samtaler og andre sagsaktiviteter for at holde trit med de tidsfrister, der som tidligere vist, er vigtige for socialarbejderne at overholde, hvis ikke de vil 'peges ud' på de Særlige Sagsmøder. Mødet med moderen er samtidigt begrænset til 45 minutter, hvorfor Line giver udtryk for, at hun ikke har tid til at gøre SoS på den måde, der er foreskrevet – det var i øvrigt en praksis jeg ofte så, når jeg observerede andre socialarbejdere i kommune A. Det var tit, at socialarbejderne definerede problemerne på forhånd inden mødet med forældrene eller børnenes/de unges netværk.

Når socialarbejderne i kommune A havde møder med børnene og de unge selv, anvendte de ikke tavlen. Det var dog tydeligt at deres spørgeteknik og deres spørgsmål trak på SoS gennem hele forløbet. Ord som: *"Hvilke ressourcer tror du, at du kan trække på"*, *"Hvem stoler du på?"* eller *"Hvordan tænker du om den her udfordring?"*[144] På selve mødet har Line således allerede en dagsorden defineret på forhånd. Hun vil have moderen til at forholde sig til de problemstilinger hun allerede har listet op på tavlen. Mødet foregår imidlertid ikke særligt glat. Moderen forstår ikke problemstillingerne og hun forsøger at forklare, hvordan hun har taget hånd om de problemstilinger, som moderen umiddelbart ikke anser for alvorlige – det synes i hvert fald, at være sådan, Line tolker moderens svar.

Sætter man sig i moderens perspektiv ser situationen dog noget anderledes ud. Moderen rammes til mødet med en systemlogik, der konflikter med hendes livsverdensoptik[145], og som ikke umiddelbart er meningsfuld for hende. Moderen mødes derfor med en art institutionaliseret mistillid, da systemrepræsentanten (Line) ikke vil anerkende hendes logikker og perspektiver på problemstillingen. Stemningen fortættes af, at Line står op og at hun peger på tavlen, hvor bekymringerne på forhånd er listet op. Derved er bekymringerne gjort manifeste på tavlen og ligegyldigt, hvor meget moderen prøver at forklare hendes perspektiv, anerkendes dette ikke af Line. Til sidst i samtalen resignerer moderen, indikeret af, at hun ryster på hovedet og sætter sig med armene over kors i en tilbagelænet stilling på stolen. Mødet med institutionaliseret mistillid, hvilket bekræftes

[144] Jeg kan ikke gengive socialarbejdernes spørgeteknik i sin helhed, da jeg ikke kunne optage socialarbejdernes møder med de unge, ligesom jeg ikke kunne sidde og notere imens de talte. Noteringen havde jeg i højere grad mulighed for, når socialarbejderne talte med netværk, forældre eller familie. Mit indtryk af socialarbejdernes samtaler i kommune A med børnene og de unge var dog, at den underliggende dagsorden for spørgsmålsrækken og karakteren af spørgsmålene var defineret af SoS.

[145] Hvilket her kunne lægge op til en analyse al áHabermas' fokus på Systemets kollonisering af Livsverden (Habermas 2005). Kritikken her er, at moderens livsverdensoptik overtrumfes af systemets rationaliserede blik og sproglige formation. Det vil sige, at moderen ikke taler ind i systemes logik, hun aktiverer de 'forkerte' termer og gestikker, hvilket får Line til ikke at tro på moderens oprigtighed.

af Line, der bagefter mødet siger, at moderen ikke vil anerkende, at der *'er'* de her problemer, sætter moderen i en asymmetrisk position. Hendes livsverdensperspektiv anerkendes ikke af systemet og hendes deltagelsesform anses for illegitim af Line. Havde moderen 'anerkendt' problemerne ville mødet formentlig have forløbet anderledes. I stedet føler moderen sig retsligt krænket og trumfet af systemets logikker hun ikke kan gennemskue rationalet og kompleksiteten bag. Derfor bliver mødet konfliktfyldt og uden mulighed for moderen for at forandre problemopfattelsen eller i det mindste nuancere den.

Situeret i et tidspresset og -fokuseret regime har Line som socialarbejder og dermed systemrepræsentant, meget få muligheder for at identificere andre fortolkningsmuligheder eller anerkende andre deltagelsesformer end dem, der gør hendes sagsarbejde lettere. Lines handlemuligheder begrænses derfor af den institutionaliserede mistillid hun selv mødes med. I forbindelse med analyse af to udvalgte netværksmøder i kommune B, vil jeg demonstrere, at sagspresset alene udfordrer tillidens udfoldelsesmuligheder. Her er pointen imidlertid, at sagspresset i kombination med kommune As leanede sagsbehandlingsstruktur indsnævrer socialarbejdernes handlerum. Dermed besværliggøres tillidens udfoldelsesmuligheder betragteligt. Uden at skulle gøre eksemplet med Vagn til genstand for en lige så udfoldet analyse er det noget af det samme, der gør sig gældende. Vagn skal have en samtale med en enlig mor omkring nogle transportomkostninger. Selvom Vagn 'joker' med, at SoS også kan bruges til at tale om taxabonner viser eksemplet, hvordan SoS-tænkningen blokerer for en tillidsbaseret empatisk dialog. Om end Vagn rækker moderen et lommetørklæde, da moderen begynder at græde, er Vagns første handling at rejse sig op og tegne SoS. Den måde, hvorpå Vagn rejser sig op virker nærmest mekanisk, som jeg tolker det som et udtryk for den symbolske vold Vagn arbejder under – i hvert fald mere end en naturlig empatisk reaktion, hvor han var blevet siddene og været mere nærværende. Situationen bliver hurtigt akavet, da Vagn ikke har gennemtænkt SoS'en, med et mislykket møde til følge.

SoS og ICS som dominerende dialog- og forståelseshorisonter i det sociale arbejde synes derfor at have en række indbyggede problematikker, når de møder en hverdag, der ikke muliggør refleksion, handlefrihed og rum til fortolkning. Ved at anvende ICS og SoS er der risiko for, at man tænker familien og netværket *for* meget ind i løsningen, frem for at sætte barnets eller den unges perspektiv forrest. Systemtænkningen synes at være selvforstærkende, samtidigt med, at den minimerer fleksibiliteten, da systemerne definerer, hvad der er relevant at dokumentere. Alt andet bliver sekundært hhv.

ligegyldigt, hvilket illustreres ved, at socialarbejderne taler ind i SoS/ICS terminologien ved enhver lejlighed.

I dette lys bliver pointen om det krydspressende dokumentationskrav, som jeg i analysedel 1 påpegede er spændt ud mellem systemets dokumentationskrav, socialarbejdernes faglige vurdering af, hvad der 'bør' stå i sagen og den måde, hvorpå det, det ender med at stå i journalen er 'spiseligt' for modtagerne, særdeles relevant at holde sig for øje. Det skyldes at risikoen ved denne form for sagsbehandling er, at de unge mødes med en dobbeltkompleksitet, de skal håndtere, såfremt de er indstillet med mistillid. I fald, at de er indstillet med tillid ligger der stadig en risiko for, at de unge møder denne objektiverings-subjektiveringspraksis. Her er der risiko for, at børnene og de unge med tilliden som mediator, opfatter de objektiverede problemkomplekser som reelt eksisterende. I disse tilfælde kan tilliden fungere som et sløvende, manipulativt redskab, der gør, at sagsprocessen opfattes som glat, men potentielt er konfliktfyldt. Denne konflikt reduceres, når tilliden fungerer som manipulation, hvor tillidens skyggeside (Warming 2013) fører til uhensigtsmæssige løsninger. Det sidste eftersom tilliden blokerer for inddragelsen af nuancerede betragtninger fra de unges side. Imidlertid kræver denne pointe større kendskab til, hvorledes de unge opfatter det konkrete sagsforløb, hvilket jeg ikke har haft mulighed for at diskutere med de unge selv[146].

Nogle socialarbejdere viste dog modstand mod kommunens homogeniseringstiltag. Som eksemplerne nedenfor viser, opfatter andre socialarbejdere deres handlerum anderledes, når de handler taktisk overfor den måde, deres arbejde er struktureret.

Taktisk modstand mod spørgeguides

Selvom det er pålagt socialarbejderne at arbejde med SoS og ICS i sagsbehandlingen i Kommune A, er det imidlertid ikke alle socialarbejdere, der arbejder konsekvent efter SoS og ICS. Flere gange under mine observationsforløb fortalte socialarbejderne – udelukkende ældre socialarbejdere (som havde arbejdet som socialrådgivere i mere end 10 år), at de ikke brugte SoS, når de skulle holde samtaler. Denne del af analysedel 2 beskæftiger sig på forskellig vis med forhold, der kan betegnes som modstand eller taktisk agens overfor de strukturer, der arbejder med i dagligdagen.

[146] I dialogen med det overordnede forskningsprojekts andre delprojekter, der tager udgangspunkt i børnenes og de unges perspektiv synes dette perspektiv dog at ligge som en problematik. I afhandlingen kan dette perspektiv, grundet fokus på socialarbejdernes praksis, dog ikke forfølges yderligere. Det ville kræve et udgansgpunkt i børneperspektivet.

Et eksempel på en sådan modstandsform er Katja, som jeg observerede under 6 forskellige samtaler med henholdsvis børn/unge og forældre. Efter at have observeret nogle af hendes samtaler, hvor hun ikke strukturerede samtalerne efter SoS, spurgte jeg hende om, hvorfor hun ikke brugte SoS? Katja svarede, at *"Sådan en gammel cirkushest som mig kan ikke lære nye tricks"* og, at hun ikke kunne finde ud af at holde en samtale ud fra sådan et skema; *"Det bliver for firkantet og unaturligt"*. På spørgsmålet om, hvordan Katja dokumenterede i DUBU når hun ikke fulgte spørgeskemaet svarede hun, at det sagtens kunne lade sig gøre at dokumentere i systemet alligevel. Efter Katjas opfattelse kunne hendes egen spørgeteknik give de samme oplysninger som SoS kunne. *"Det kommer bare mere naturligt når jeg ikke skal følge et eller andet skema. De* [børnene/de unge/familierne] *kan mærke det, når jeg skal igennem de der kategorier. Jeg tror, at de kan mærke, at jeg ikke kan. Så bakker de automatisk. Når jeg bare har en almindelig samtale, så er jeg mere rolig, flydende om du vil, og det kan de mærke, så åbner de op."* I samtalen spørger jeg videre ind til, hvad hendes nærmeste leder siger, hvis hun opdager at Katja ikke bruger SoS. Hertil læner Katja sig fremover i stolen og trækker sig tættere på mig og siger; *"Det ved de da godt, men de ved også, at jeg skidegod til mit arbejde. Så der er ikke noget at komme efter"*, hvorefter hun griner 'indforstået' til mig. I vores samtale aktiverer Katja her en række forskellige argumenter for, hvorfor hun ikke arbejder med SoS i samtalerne. De samme argumenter kan findes i forhold til de små umærkbare tillidsydelser, der anvendes i samtalerne. Når Katja aktiverer ordene *"Mærke det"*, *"De bakker"* og *"Så åbner de op"* indikerer det, at hendes form producerer tillid. Hvis Katja skal indgå i samtaler med unge om deres egen sag, kan hun ikke gøre det i forhold til de skemaer, der skal arbejdes i. Hun giver udtryk for, at det bliver en unaturlig samtale, hvor hun ikke er til stede på den måde, der gør at de åbner op. Derimod er den 'naturlige' samtale, der hvor hun kan få dem til at åbne og hvor hun selv kan være undersøgende. Jeg vender tilbage til disse tillidsindikerende forudydelser senere i analysen.

Om end der i kommune B kunne identificeres en efterspørgsel efter standardisering af serviceniveauet, arbejdede socialarbejderne i kommune B som sagt ikke ud fra standardiserede spørgeguides. Denne praksis gav socialarbejderne plads til, at de kunne anvende forskellige samtaleformer med de forskellige børn og unge, de skulle ringe til eller have samtaler med. Spændvidden for, hvordan socialarbejderne talte med børnene og de unge var vældigt bred. Eksempelvis observerede jeg Annemette føre telefonsamtaler med to piger på følgende måder:

> Annemette ringer op til en pige, som hun på forhånd har lavet en aftale om, at hun ville ringe til hende klokken 10. På slaget 10 ringer Annemette til pigen og

siger: *"Ja, goddag, det er Annemette nede fra kommune B. Vi har jo aftalt, at jeg skulle ringe til dig nu klokken 10, da vi skal aftale, hvad vi skal gøre på torsdag, når vi har et møde med din skole."* Annemettes samtale med denne pige varer ca. 15 minutter og hele vejen igennem samtalen taler Annemette ligeså formelt som den åbnende sætning i samtalen indikerer. Ikke på noget tidspunkt griner Annemette eller taler 'udenom' det som samtalen handler om. Samtalen afsluttes med, at Annemette siger, at hun glæder sig til at mødes på torsdag og at hun vil være på skolen 10 minutter før, hvor de aftaler et præcist sted at mødes. Efter samtalen spørger jeg Annemette om, hvorfor hun var så formel i sin samtaleform. Annemette svarer, at pigen er en meget forsigtig pige, der ikke skal have for meget 'slinger i valsen' før end, at hun trækker sig væk. Annemette er derfor meget formel og holder sig til det faktuelle, da det er hendes erfaring, at det virker bedst for hende på den måde.

Dagen efter observerer jeg en samtale Annemette skal have med en anden pige.

Jeg har siddet og observeret Annemette i et stykke tid og hun har arbejdet med mange forskellige sager. Mit indtryk er, at hun sidder og gennemgår sin sagsstamme, da der er mange journaler på hendes bord, og hun ser kun på den forreste statusside og tjekker den med journalens sidste bilag. På et tidspunkt når hun til en piges sag, hvor hun siger til mig: Ja, Andrea skal til møde i næste uge, så jeg må hellere minde hende om datoen. Annemette ringer op og siger: *"Ja, så er det moster nede fra kommunen. Så ringer hun sgu' igen. Hvordan går det? Du husker nok din aftale med den skrappe dame hernede i næste uge ikke"* Samtalen varer et par minutter og i samme tone. Annemette slutter af med at sige, at: *"Nu har jeg ringet til damen og husket hendes majestæt på samtalen, men skulle jeg ikke også lige sende dem en sms om aftenen dagen før? Nårh, det synes dronningen alligevel, at jeg skulle. Jamen, hvis det behager dem, så skal jeg venligst skrive både om aftenen og om morgenen. På gensyn"*. Da Annemette lægger på ser hun over på mig og griner. *"Hun er sgu' noget for sig - ikke rigtig klog og høj af hash - men jeg kan sgu' godt lide hende."*

I de to observationer illustreres spændvidden i, hvorledes socialarbejderne i kommune B talte med børnene og de unge. Udover spændvidden i samtaleformerne indikerer eksemplerne dog også, at socialarbejdernes praksis er baseret på stort kendskab til det enkelte barn eller den enkelte unge. Dette illustreres ved, at Annemette anvender to markant forskellige tiltaleformer til de to piger. Samtidigt kommer kendskabet til pigerne til udtryk ved, at Annemette ved telefonsamtale nummer to, går fra at gennemgå sin

sagsstamme til at ringe i telefonen. Annemette forbereder sig ikke på samtalen, men kan ringe op og anvende den samtaleform, der passer bedst til den pågældende pige[147].

Socialarbejderne i kommune B arbejdede på denne måde med en høj grad af kendskab til dem de var i kontakt med, hvilket gjorde deres responsivitet umiddelbar og nærværende. Annemette forklarer, at den pige, som hun kaldte majestæt, var en pige, hun havde kendt i årevis og efterhånden havde fået opbygget et godt forhold til. Annemette forklarede, at: *"Hun godt kan lide at blive provokeret lidt. Hvis ikke jeg taler sådan til hende, tager hun mig ikke alvorligt. Og jeg kan da også bedre lide at have sådanne samtaler - det er sjovere og vi kommer ind på livet af hinanden. Så fik jeg jo også aftalt, at jeg skulle sende hende en sms både dagen før og om aftenen. Så har jeg en undskyldning for at holde hende i snor"*. Annemettes kendskab til Andrea (og til den første pige) gør, at Annemette kan indstille sin praksis på de måder hun har erfaret gør sig bedst overfor den enkelte pige. Ved at anvende forskellige relationsformer får Annemette på forskellig vis pigerne til at åbne sig. Hun forsøger at ramme en samtaleform de er fortrolige med, men som samtidigt korresponderer med de behov som børnene og de unge har til samtalerne. På denne måde arbejder Annemette med 'differently-equal' perspektivet jeg kort berørte i teorikapitlerne ved hjælp af Moosa-Mitha (2005). Ved at anerkende pigernes individuelle forskellighed indstiller Annemette sin praksis responsivt til pigernes behov. Det betyder, at hun her på meget forskellig måde får lavet de aftaler, der er behov for, og det er øjensynligt på måder, der fungerer for begge piger. Hermed tager Annemette individuelt udgangspunkt i behovene og sagsbehandler således med respekt for de forskelligheder pigerne har – og herigennem får de den samme 'service' (jf. tidligere i analysen omkring forskellen mellem frihedsgrader og standarder). I forbindelse med udfoldelsen af to netværksmøder går jeg mere ind i betydningen af, at socialarbejderne kender til de unge, de arbejder med.

Upstairs og downstairs - når man positionerer sig uden for socialforvaltningen

Undervejs i feltarbejdet stødte jeg på, hvad der ved første øjekast var en række yderst kontraproduktive (i forståelsen tidskrævende) taktikker, der øjensynligt gav ekstraarbejde til socialarbejderne. Jeg vil her præsentere nogle af de mest i øjenfaldende taktikker med henblik på at fremanalysere taktiske handlinger, der synes at have potentiale til at indeholde tillidsskabende elementer.

[147] Det skal her bemæres at Annemette ved observationsnoten havde 25 aktive anbringelsessager hun var ejer af, men samtidigt havde overtaget 31 andre sager fra pga. en omstrukturering.

I indledningen til afhandlingen citerede jeg Katja (Kommune A), der sagde, at *"(…) Vi har jo en kommune, der ser på tal og tider og vi andre [socialarbejderne] vi ser på, hvad der sker i virkeligheden*[148]*"*. Katjas citat er et svar på et spørgsmål om en praksis jeg med stor undren så hende udføre, hver morgen og hver eftermiddag i den periode jeg observerede hende:

> I mine observationer af Katja, havde jeg bemærket, at hun hver morgen og hver aften trak en håndskrevet liste med CPR-numre op af en skuffe under sit skrivebord. CPR-numrene blev tjekket i computeren og nogle gange noterede hun ikke noget på listen, imens hun andre gange noterede et navn på én af de andre socialarbejdere. Katja kunne godt bruge 15-20 minutter på dette, hver dag. Da jeg havde set denne praksis de 3 første dage, jeg observerede Katja, spurgte jeg Katja, hvorfor hun gjorde dette. Dertil svarede Katja, at: *"(…) Vi har jo en kommune, der ser på tal og tider og vi andre [socialarbejderne] vi ser på, hvad der sker i virkeligheden"*. Til dette supplerede Katja, at: *"Jeg kan ikke skrive det, jeg gerne vil skrive i sagen. For det bliver et problem, hvis jeg nu har skrevet, at den eller den bør have X eller Y foranstaltning. Hvis så den socialarbejder, der får sagen i det behandlende team, mener noget andet, så er helvede løs. For så forventer familien jo, at det bliver den løsning, hvis ikke socialarbejderen finder på en bedre løsning – og det står jo i journalen. Så har de en god sag og vi kan ikke gøre noget andet end at give dem det. Det kan også være, at 'økonomidrengene' højere oppe i systemet siger, at det er for dyrt. Så får jeg på puklen. Det sidste er ikke så stort et problem. Jeg har jo været her længe, så jeg ved, hvad mine rammer er."* Katja fortæller videre, at det hun gør i stedet for at skrive det hun mener, bør gøres i den konkrete sag er, at hun venter på, at den enkelte sag modtages af en socialarbejder i det behandlende team. Når sagen har fået en 'sagsejer' (hvilket kan tage op til en uge) går hun ned til den relevante socialarbejder, hvor de drøfter sagens forløb. Her videregiver Katja mundtligt hendes overvejelser i sagen. Katja fortæller, at hun på den måde både tilfredsstiller dem 'højere oppe' i systemet og samtidigt også får gjort det fagligt forsvarlige, når der er sager, hvor hun med sin erfaring ved, hvad der skal ske.

Et andet eksempel er Vagn i kommune A, der også forholder sig til 'dem' højere oppe i systemet. Under en observation af ham lægger jeg mærke til, at han altid fører de aftaler han laver ind 3 steder. Vagn skriver sine aftaler ind sagssystemet i den sag han arbejder med. Han skriver det også i den fælles outlookkalender teamet har og så skriver han den

[148] Ligesom jeg i analysedel 1 eksempelvis fremhævede Tea, der talte om, at hun ikke ved, hvad kommunen eller dem højere oppe i systemet vil - om de vil være verdens bedste kommune. I disse vendinger positionerer Tea også sig selv i forhold til 'dem højere oppe i systemet'.

også i sin egen fysiske kalender. Jeg spørger, hvorfor det er nødvendigt at skrive aftalen tre steder. Vagn svarer: *"Ja, det er heller ikke med min gode vilje, men vi bliver kontrolleret i hoved og røv. Først skal jeg skrive det sagen, så skal jeg skrive det i vores fælles kalender og så skal jeg også skrive det i min egen - for ellers kan jeg ikke huske det."* Jeg spørger ind til, hvorfor han noterer det i sin private kalender, hvortil Vagn siger: *"Altså - jeg burde ikke sige det til dig, men, nogle gange bliver jeg nødt til at skrive det i min egen kalender, for jeg kan ikke altid nå møderne indenfor arbejdstid. Jeg holder dem, når jeg har fri. Hvis de [dem højere oppe i systemet] vidste det, ville jeg få ballade. Så det ser ud som om, at jeg kun holder dem i arbejdstiden. Så er der ikke noget brok."* Jeg spørger videre ind til, hvorfor Vagn ikke kan nå at holde møderne i arbejdstiden. Vagn svarer, at det ikke altid passer med de unges eller familiernes kalendre. I stedet for at hive dem ud af skolen eller arbejdet, tager han hjem til dem efter arbejde, hvor det passer bedre.

Det sidste eksempel er fra Eva i kommune B.

> Under en observation skal Eva mødes med en af de andre socialarbejdere i kommunen. Den anden socialarbejder kommer ind på kontoret og spørger om Eva er klar til at diskutere løsningen i en kompliceret sag. Det er Eva og hun siger, at det er ok, at jeg er med til samtalen. Eva og den anden socialarbejder taler om, at den pågældende dreng har brug for en særlig foranstaltning. De er begge enige om at foranstaltningen vil virke. Imidlertid taler de også om, at den er meget dyr. Det er derfor ikke sikkert, at foranstaltningen vil blive godkendt. Forskellige alternative løsningsmuligheder diskuteres, men de kommer ikke frem til en bedre løsning. Eva og den anden socialarbejder lander derfor på deres oprindelige forslag. Da de er blevet afklaret om dette siger Eva, at de må se på, hvad de kan gøre for at få forslaget igennem økonomiafdelingen. De vender muligheden for at 'tage chancen' på visitation, men begge griner som jeg vurderer det ubekvemt, ved udsigten til at få foranstaltningen igennem. I stedet for at gå den formelle vej gennem systemet, beslutter de sig for at sige til drengen, at han får den foreslåede foranstaltning. De vil samtidigt etablere kontakt til dem, der skal varetage foranstaltningen. Derefter vil de gå til deres leder og sige, at det var et akutbehov, så de traf beslutningen på forhånd. Jeg spørger efterfølgende Eva om, hvorvidt det ikke er at gamble med drengens tillid, sådan at beslutte noget på forhånd. Eva svarer, at det nok lyder sådan når man hører det udefra, men de ved også godt, at lederen aldrig ville omgøre en sådan beslutning og at de har skind nok på næsen til at tage de tæsk, der kommer.

De tre eksempler peger på forskellige taktiske praktikker, som socialarbejderne trækker på, for at de kan få trumfet det, der i deres perspektiv er den fagligt forsvarlige vinkel på

indsatsen igennem deres respektive kommunes ledelse. Den taktiske agens synes således at blive iværksat, når kommunernes organisationsform konflikter med socialarbejdernes perspektiv på, hvad der skal til for at konstruere den bedste løsning i det sociale arbejde. Her strækker socialarbejderne deres kendskab til kommunens prioriteringer til det yderste, hvilket resulterer i en radikal potentielt konfliktende løsning. Med deres taktiske agens vinder de i nuet 'sejren' overfor kommunens rationalitet, men i det store perspektiv forandres kommunens praksis ikke, hvilket er den Certeuske pointe: at man som domineret kan fordreje praksis til egen fordel i en tidsmæssig kort udstrækning, men det er ikke muligt at fordreje den dominerendes praksis permanent (Certeau 1984). Et perspektiv, der samtidigt introduceres med disse eksempler er den økonomiske begrænsning i det sociale arbejde med børn og unge i udsatte positioner. Når jeg i interviewene spurgte ind til, om økonomien har en betydning for de foranstaltninger socialarbejderne valgte, var svarene ofte, at det ikke som sådan var et problem. Dels da lovgivningen byder dem, ikke at tage stilling til det økonomiske i foranstaltningerne, men også fordi, socialarbejderne i stedet diskuterede mulighedsrummet i foranstaltningerne i forhold til de ressourcer, der tidligere har været i kommunerne.

> Under en observation fortæller Katja (kommune A) eksempelvis: *"Nu den her familie, som kommer senere i dag. Jeg havde i år 2000 en familie, der lignede den her rigtigt meget. Dem tog vi i sommerhus sammen med en anden familie. De havde ikke råd til en skid og de var bare så søde. Men de drak også vel rigeligt. Så det gik ud over børnene. Mig og en anden mente, at det ville være skidegodt at sætte dem sammen i 3 ugers tid på ferie, hvor vi så kunne lave noget seriøst familiearbejde. Vi lærte familierne at kende og det endte bare fint - vi så dem ikke hernede mere, og det var ikke fordi de flyttede. Det gør vi bare ikke mere. Den her familie har haft 'hjemmehosser' i to omgange af to års varighed - og det gør vi heller ikke mere.*[149] *Så lange forløb giver vi ikke mere. Nu er det korte, men intensive kurser vi fyrer af og det skal være her i huset eller hjemme hos dem. Så lukker vi sagen lynhurtigt bagefter. For at sparre, og det er jo temmelig idiotisk, for vi skal bare åbne den igen om lidt og så kører møllen igen.*

På tilsvarende vis fortæller Joan (kommune B) om tidligere tiders praksis, da hun taler om en sag hun skal have på visitation.

> *"Den her pige. Hun klarer det ikke så godt i skolen og det handler om det, der sker i hjemmet. Vi skal derfor have en aflastningsfamilie til hende. For et par år siden, havde jeg bare skrevet det i sagen og så var den potte ude. Nu skal vi først have*

[149] Ved afhandlingens indlevering synes denne tænkning at sætte betragteligt igennem i det sociale arbejde. I det perspektivet på, hvordan arbejdet og indsatserne skal organiseres og tilrettelægges øjensynligt kommer til at blive influeret af den svenske Boräs-model (se eksempelvis Socialstyrelsen: Partnerskabsprojektet, Internetkilde 8).

det på visitation, så lederen kan godkende det. Jeg ved, at hun stoler på min dømmekraft og at pigen selvfølgeligt får aflastningen. Men, jeg skal bruge en masse tid på at fremstille sagen, og det er tid jeg ikke har. Det kommer jo så til at gå ud over noget andet, men hende her, hun skal bare have aflastningen."

Annemette (kommune B) fortæller om hendes situation i forhold til unge, der skal i efterværn: *"De har jo kun bevillingen et år ad gangen. Så skal jeg lave en ny indstilling engang om året. Det er svært at få igennem i øjeblikket. Loven er der jo om, at vi skal have mere ansvar og fokus på dem, der skal i efterværn, men det er svært i disse sparretider. Det er ligesom der, de* [kommunen] *kan hente nogle kroner, så der taber vi nok nogle på gulvet, men jeg kæmper for hver og en, gør jeg."*

Eksemplerne på socialarbejdernes referencer tilbage til andre tider fylder en del i observationsmaterialet. Socialarbejderne taler om skiftet i ressourcer, som besværliggør og til tider obstruerer det arbejde, de mener skal til, for at give den rette indsats. Kommune Bs socialarbejde taler primært om, at det er blevet mere besværligt at 'få lov' til at implementere, de indsatser de gerne vil sætte i gang, om end det som Annemettes eksempel også indikerer, reelt forholder sig sådan, at det økonomiske råderum er indskrænket. I kommune A tales der konkret om, at den økonomiske ramme er indsnævret betydeligt, men som Katjas uddrag også indikerer, hænger det sammen med et skifte i måden man går til værks. De længerevarende forløb forsøges udfaset til fordel for hurtige interventioner.

Forberedelse til børne- og ungesamtalen

I kapitel 4 var jeg i en fodnote kort inde på, at det øjensynligt *er* svært at interviewe og tale med børn om deres sociale sager. Det *'er'* det, fordi børnesamtalen langt hen ad vejen er et spørgsmål for socialarbejderen om at vurdere, hvorledes navigationen mellem et rent voksenperspektiv og et rent børneperspektiv (Se Warming 2001 for diskussion af mulighederne for at indtage denne position) kan forløbe og udvikle sig. Her spiller ikke mindst, skønnets og dømmekraftens betydning i de vilde sociale sager (jf. Krogstrup 1997). Flere gange i observationerne talte socialarbejderne om, at de skulle forberede sig *"ekstra meget"* når de skulle tale med børn eller unge. Når jeg spurgte ind til, hvad dette 'ekstra meget' var for en størrelse, svarede socialarbejderne ofte i stil med:

"Altså, vi ved jo, at det er svært at tale med børnene – vi ved jo ikke altid, hvordan de modtager det vi siger til dem" I forbindelse hermed (og overraskende nok – nærmest uden undtagelse og i begge socialforvaltninger) blev denne sætning altid kropsligt suppleret med, at socialarbejderen drejede blikket over på reolen, hvor der som regel stod flere bøger, som handlede om (den svære) børnesamtale. Når socialarbejderne skulle

forberede sig til at tale med børn og unge, gjorde de meget ud af at læse op på den enkelte sag. Der blev skrevet notater på en blok ved siden af computeren. Denne blok blev altid skimmet lige inden socialarbejderen skulle mødes med barnet/den unge. Dertil havde socialarbejderne i kommune B som oftest indkøbt en sodavand eller noget frugt, som de kunne tage med til mødet.

En første overvejelse om dette kunne pege på, at socialarbejderne vidste, at jeg observerede dem med henblik på, hvorledes de skabte tillidsrelationer til børnene og de unge, hvorfor de gjorde særligt meget ud af samtalerne, når jeg observerede dem. På den anden side gjorde socialarbejderne denne 'ekstra forberedelse' uden undtagelse når jeg observerede dem – både, når jeg lige var påbegyndt et observationsforløb med den enkelte socialarbejder og når jeg var i slutningen af forløbet – samt når jeg tilfældigt så andre socialarbejdere forberede sig til møderne. Det synes derfor at være den gældende praksis, at man forbereder sig 'ekstra meget' når man skal have samtaler med børn og unge. Der er nok ikke nogen tvivl om, at det at skulle tale med børn og unge om deres egen sociale sag er en svær opgave, hvilket de forskellige referencer undervejs i afhandlingen også peger på. De to følgende observationssituationer[150] af udvalgte netværksmøder i kommune B demonstrerer blandt andet det personlige bekendtskabs betydning for tillidsopbygningen. Eksemplerne peger dog også, på betydningen af forskellige organisatoriske forhold omkring sagsbehandlingen, samt socialarbejdernes kommunikative evner og gestikkers (herunder anvendelse af symbolske attributter), for tillidens udfoldelsesmuligheder.

Netværksmøder

Observation af netværksmøde 1 – mistillid og stigmatisering

> Til stede er: Per (den unge), Laurids B (Sagsbehandler kommune B), en lærer, to opholdsstedspædagoger, en psykolog samt Pers forældre.
>
> Alle sidder rundt om et bord. Der er kaffe, te samt vand på bordet, og der serveres Karen Wolff småkager. Laurids, som er placeret overfor den unge, lægger ud med at fortælle om sig selv: *"I kender mig jo ikke og Per; du har jo bedt om at få en anden sagsbehandler, så det er altså blevet mig. Ja, vi har jo ikke mødtes endnu, men jeg kan se på din sag, at der har været problemer med [han nævner tre ting samt beretning om Pers utilfredshed med en tidligere sagsbehandler], og det skal vi tage stilling til i dag."* Alt imens Laurids bladrer i Pers journal, fortæller han om sig selv og om, hvad han kan gøre for Per, samt hvad formålet med

[150] Som også er diskuteret i Christensen og Warming (2013) – dog med en anden vinkling end den, der præsenteres her.

netværksmødet er. Derefter gives ordet til Per, som bedes om at fortælle om egne behov til fremtidige initiativer. Per, der har siddet og stirret ud i luften under Laurids indledende snak, siger – uden at flytte blikket: *"Det ved jeg ikke".* Laurids spørger, om ikke Per bare vil sige en smule om sine fremtidsdrømme vedrørende emnet for netværksmødet. Igen svarer Per afvigende. Laurids siger, at det er bedst, at han fortæller om sine egne behov, for ellers kan de jo ikke hjælpe ham. *"Har du slet ikke noget at sige?"* På denne sidste kommentar fra Laurids retter Per sig en smule op i sædet og siger: *"Hvad rager det dig, du er jo pisseligeglad. Du kender mig slet ikke, så hvad kan du gøre? Og det gør I andre heller ikke."* Laurids ser på de andre tilstedeværende, trækker på skuldrene og går derefter over til at tale med de andre tilstedeværende, som han beder berette om deres oplevelser af Per. Det gør de i vendinger såsom: *"Per, han gør"*, *"Per siger"* eller *"Ja, han er jo X,Y,Z til dét og dét…"*. På intet tidspunkt under denne del af netværksmødet er der nogen, der taler med Per eller spørger ham om hans perspektiv på det, der bliver fortalt. Netværksmødet slutter med, at Laurids henvender sig til Per og spørger, om han vil kommentere på det, der er blevet sagt. Per, som undervejs i mødet er rykket frem i stolen og sidder med sin hættetrøje trukket meget frem således, at ansigtet stort set er skjult, kigger ned i bordet og siger, at det hele kan være lige meget. Efter mødet står Laurids og venter på Per. Han siger: *"Per, så må vi aftale et møde, hvor vi kan tale sammen. Det går jo ikke, at jeg ikke ved, hvad der foregår oppe i hovedet på dig. Så kommer de andre jo til at bestemme, hvad der skal ske. Hvad med et møde om 14 dage-3 uger?"* Der aftales en dato for mødet. Laurids går tilbage til sit kontor, og Per går ud til de ventende pædagoger fra opholdsstedet.

Situationen i dette netværksmøde er meget kompleks. Per har umiddelbart inden mødet anmodet om at få skiftet sagsbehandler, da han ikke har haft et godt forhold til den tidligere sagsbehandler. Han har derfor fået tildelt en anden sagsbehandler, Laurids, som hverken har haft mulighed for at sætte sig ind i sagen via sagsakter eller forudgående samtaler med Per. Dette kommer til udtryk ved, at han bladrer i Pers journal undervejs i mødet. Derudover er mødet udpræget voksendefineret: Per er den eneste unge, der er til stede ved mødet, og der serveres primært 'voksendrikke' og småkager. Alle omtaler Per i en vurderende 3. persons form. Det til trods for, at han fysisk er til stede i rummet. Situationen er derfor på én og samme gang velkendt såvel som fremmed for Per, der virker handlingslammet og ikke har mulighed for at bidrage positivt til situationen. Den er velkendt for Per, da han tidligere har haft negative erfaringer med det sociale system (den tidligere sagsbehandler), hvilket øjensynligt ligner denne situation. På den anden side er situationen fremmed for Per, idet han ikke kender Laurids opfattelse af ham. Derfor må

han basere sin forståelse af situationen på sine tidligere erfaringer med andre sagsbehandlere. Laurids forsøger flere gange at invitere Per til at deltage aktivt og påpeger de negative konsekvenser af hans manglende deltagelse. Men, da Per har gjort negative erfaringer med sin tidligere sagsbehandler, er han mistillidsfuldt indstillet overfor Laurids. Det medfører, at Per ikke engagerer sig i form af aktiv deltagelse. I stedet trækker han hætten langt ned over hovedet, hvilket kan fortolkes som afstandtagen og modstand. Han signalerer distance: Jeg er her ikke 'rigtigt', og jeg føler mig ikke forpligtet af det, I måtte finde frem til. Sagsbehandleren siger med ord, at han gerne vil inddrage Per, og at han finder det vigtigt – men han formår ikke i handlingen at overbevise ham og gøre sig fortjent til hans tillid.

Frem for at producere tillidsvækkende forudydelser gør netværksmødets karakter det, at socialarbejderen i stedet overtager Pers tidligere mistillidserfaringer med forvaltningen og i særdeleshed den tidligere socialarbejders. Laurids lægger således ud med at forvente for meget på Pers vegne, hvad angår deltagelse. På Harts deltagelsesstige kan man sige, at Laurids forventer deltagelse fra Per på niveau 7 eller 8. Eftersom Per kun har mistillidserfaringer at trække på er han således ude af stand til at honorere Laurids deltagelsesinvitation. Dette skyldes at Laurids, for Per, bare er endnu en systemrepræsentant, med de negative egenskaber han tidligere har erfaret. Per overfører derfor mistillidserfaringerne fra tidligere til Laurids, hvorved Laurids ikke er i en position til at invitere til Pers deltagelse.

Således kan mistillidserfaringer bæres videre ind i andre relationer (med Delanty kan man sige, at man bliver disciplineret ind i særlige (ikke-)deltagelsesformer), hvilket jeg kommer tilbage til. Inden da, demonstreres det modsatte netværksmøde. Det vil sige et netværksmøde, der er båret af tillidsydelser.

Observation af netværksmøde 2 – tillid og kompleksitetsreduktion

> Til stede er: Andreas (den unge), Annemette (sagsbehandler, Kommune B), to lærere, to opholdsstedspædagoger, en psykolog samt Andreas' mor.
>
> På vej ind i lokalet, hvor netværksmødet skal finde sted, hilser Annemette på Andreas: Siger tak for sidst og meddeler, at hun har klaret de ting, de talte om på seneste møde. Annemette sætter sig ved siden af Andreas. Der serveres sodavand, kaffe, te, vand samt forskelligt frugt. Netværksmødet indledes med, at Annemette præsenterer de tilstedeværende for hinanden, fortæller om formålet med mødet og siger: *"Det er sådan, at Andreas og jeg har aftalt, at jeg fortæller jer om Andreas' ønsker og tanker omkring de ting, vi skal snakke om i dag. Hvis*

jeg så ikke får det hele med, så springer Andreas bare ind og korrigerer mig og husker mig, den gamle, på alt det, som jeg har glemt". Annemette vender sig om mod Andreas og skubber til ham med albuen og smiler. Derefter fortæller Annemette om Andreas' tanker og ønsker. Undervejs spørger hun Andreas, om hun fik det hele med, og om der er noget, han vil supplere med. Andreas deltager med små kommentarer. Derefter bliver det de andre tilstedeværendes tur til at fortælle om deres vurderinger. Efter hver fremlæggelse spørger Annemette, om Andreas er enig i det, der er blevet sagt. Hvis ikke han er det, så kan han sige det nu, eller når *"vi holder møde bagefter – jeg skal nok notere det hele ned, og så læser vi det igennem bagefter."* Mødet går fra at være styret af Annemette til, at Andreas undervejs i mødet bliver mere fortrolig med mødesituationen. Til sidst får mødet næsten karakter af en samtale mellem Andreas og de andre fra netværket frem for en envejsberetning fra de forskellige netværksrepræsentanter til Andreas og Annemette. Mødet afsluttes med, at Annemette takker for et godt møde. Hun ridser i den forbindelse konklusionerne op og siger, at hun håber, at alle fik sagt det, der skulle siges. Annemette og Andreas følges ind på Annemettes kontor, hvor de taler om mødet.

På dette netværksmøde er situationen en noget anden end i det første eksempel. For det første har Andreas og Annemette skabt en gensidig og fortrolig relation – en tillidsrelation, hvilket illustreres af den aftale, de har for, hvordan netværksmødet skal forløbe. For Andreas er der stort set ingen kompleksitet og risiko. Det har Annemette sørget for dels ved, at mødes med Andreas inden og dels gennem ord og non-verbale handlinger på mødet, og endelig gennem efterbearbejdning. På mødet inden har hun kunne give Andreas et indblik i, hvad der skal foregå, samt givet ham en tryghed ved mødet. På selve mødet henvender hun sig ofte til Andreas, hvorigennem hun blandt andet sikrer sig, at hun rent faktisk også har forstået og dermed repræsenteret hans perspektiv loyalt, som de har aftalt, og at han er med og kommer til orde i forhold til de nye ting, der måtte dukke op. Man kan sige, at hun bruger den allerede opbyggede tillid til at reducere kompleksiteten, og samtidig arbejder hun hele tiden på at demonstrere, at hun er tilliden værdig – hun fortsætter med at opbygge tilliden. Og det er det, der gør, at Andreas undervejs i mødet vover tilliden til mødeforaet som sådan og bliver mere aktiv. Det har også en betydning, at Annemette joker med Andreas. Herved signalerer hun samhørighed med ham og gør det samtidig mere til et forum på hans præmisser. Ligeledes har det en symbolsk betydning af samhørighed og solidaritet, at hun sætter sig ved siden af Andreas, og at hun indforstået skubber til Andreas med albuen. Det gør, at Andreas kommer til at opleve sig som mere på hjemmebane i modsætning til Per. Det er det, der gør, at Andreas gradvist under mødet bliver mere og mere fortrolig med situationen således, at mødet

næsten ender med at få dialogkarakter, selvom der stadig skal berettes en del. Her sørger Annemmette for, at Andreas løbende inviteres til at kommentere på beretningerne. Andreas' deltagelse faciliteres her med afsæt i gensidig tillid og løbende tillidsopbygning, hvor den løbende tillidsopbygning netop er konditioneret af Annemettes responsivitet og anerkendelse. Dette både i forhold til hans foretrukne *måder* at deltage på og i forhold til hans kvalitative input til emnerne for mødet og forståelsen af disse. Annemettes responsivitet og blik for Andreas behov for deltagelse gør, at Andreas i mødet bliver inkluderet på en tillidsfuld måde som gør, at han ender med at deltage i mødet på niveau 7-8, hvis man taler Harts deltagelsesstige og niveau 5 på Shiers.

Forberedelsen spiller således en stor rolle i sagsbehandlingen. Når der anvendes forskellige eksempler bliver tillidens betydning for de unges muligheder for at deltage engageret, magtfuldt og forpligtet i egen sag gennem responsiv og anerkendende voksenfacilitering fremtrædende. Tillid og responsivitet er gensidigt forstærkende i denne facilitering. Pers manglende tillid til Laurids' intentioner fastlåser ham i en meget uhensigtsmæssig situation, hvor han er ude af stand til at handle andet end gennem modstand og ved at trække sig ud af mødet. Per kan kun deltage på de mistillidspræmisser han allerede har lært, hvorved den lærende deltagelse her begrænser sig til mere læring af de samme mistillidsdispositioner. Heroverfor giver tilliden mellem Andreas og Annemette sig udslag i et anderledes dialogbaseret møde. Ved at Annemette og Andreas bliver hinandens medspillere kan hun reducere kompleksiteten for Andreas. Han får via hende 'styr på' mødet: Hvad der skal foregå, og hvad præmisserne er, og han får indflydelse mødet. Det gør han gennem hende som sit talerør og gennem hendes facilitering af hans mod på aktiv deltagelse. Det er hans tillid til, at hun faktisk taler hans sag på en etisk forsvarlig måde, der sætter ham i stand til at lytte interesseret, navigere og deltage i netværksmødet på egne præmisser frem for en foruddefineret voksen måde. Videre betyder den yderligere tillidsopbygning under selve mødet, at Andreas aktive deltagelse øges, og at han bliver engageret, indflydelsesrig og forpligtet. I interviewene italesatte socialarbejderne mange af disse perspektiver, når de skulle forklare, hvad tillid gør ved en situation.

Som berørt i interviewkapitlet forklarede socialarbejderne tillidens funktion med, hvad den gør ved situationer eller hvordan den optræder: *"Når, sagen barer kører"*, *"At jeg virkeligt føler, at jeg kan komme omkring det hele"*, *"At jeg havde en god dag, hvor vi bare klikkede"*. Omvendt var mistilliden karakteriseret ved besværlighed og obstruktion: *"Hvor det hele bare er 'øv'"*, *"Når, der er modstand og ligegyldigt, hvad jeg gør, er det ikke godt nok"*, *"Når jeg rammer ved siden af"*, *"Du ved, når man bare sidder og prøver at få timen*

til at gå. For det her: Det kommer der sgu ikke noget ud af". I interviewudsagnene, såvel som i de forskellige observationsbeskrivelser er det tydeligt, hvorledes de kompleksitetsreducerende mekanismer fungerer befordrende for samarbejdet og for den gensidige konstruktionsproces omkring det individuelle sagsforløb, når der er tillid på spil. Uanset om tilliden er under opbygning eller er etableret som en stærk relation mellem socialarbejder og barn/ung eller familie blev socialarbejderne i interviewene og i observationerne engagerede i samtalerne, rykkede sig interesseret frem i stolen og havde generelt et - som jeg vurderede det - åbent kropssprog. I de situationer, hvor mistilliden var den dominerende kraft var socialarbejderne noget mere tilbagelænede i deres gestikker, de var mere ubekvemme og deres engagement var mere afmålt end ellers.

I Pers tilfælde betyder de mange negative erfaringer med den tidligere sagsbehandler og det sociale system som sådan, at han bliver indstillet mistillidsfuldt til netværksmødet og den nye sagsbehandler. Laurids giver kun begrænset mulighed for, at Per skal overveje, hvorvidt hans mistillidsfulde indstilling er berettiget eller ej. Han fortæller ganske vist, at det vil være smartest af Per, hvis han vælger at deltage i mødet med egne ønsker til fremtiden, og at det er ad den vej, hans meninger vil blive respekteret og hørt. Problemet er, at Per ikke har nogen grund til at tro på, at hans meninger og holdninger vil blive taget for gode varer. Dertil har han haft for mange negative oplevelser med systemrepræsentanter, og Laurids formår ikke at overvinde denne mistilidsindstilling – at gøre sig fortjent til hans tillid. I stedet overtages den tidligere opbyggede og erfarede mistillid. Dels fordi Laurids opremser Pers udfordringer (de andres problematiseringer af ham), der herigennem fremstår som objektive realiteter og dermed som dobbeltreduceret kompleksitet. Derved kommer han til at sidde over for ham som anklager og eksaminator, snarere end som en medspiller. Dels fordi han virker uforberedt (og måske dermed uengageret og ukvalificeret), da han skal støtte sig til journalen.

Derudover bidrager de andre socialarbejdere til bekræftelse af Pers mistillidsindstilling ved at omtale Per i 3. person frem for at tale til og med ham. Rummet bliver herigennem udpræget voksendefineret og en bekræftelse af, at de voksne ikke er Pers medspillere – men modspillere, hvor mistilliden produceres i store mængder. At Laurids yderligere foreslår et møde om *"14 dage – 3 uger"* bidrager ej heller positivt til situationen, da det indikerer, at han er travlt optaget af meget andet og ikke som sådan interesserer sig oprigtigt for Per. Laurids tager et lille skridt i retning af at vise Per tillid, da han fortæller ham, at han ved at deltage mundtligt vil blive taget alvorligt. Men som påpeget af Baier (1986) og som tidligere udfoldet kræver skabelsen af tillid meget mere end bare en indledningsvis opfordring til at deltage – i særlig grad, når udgangspunktet er præget af

mistillid fra barnet/den unge. Tillid kan, som påpeget i teorikapitlerne, hverken kræves eller forventes. Det eneste man kan gøre, er at give tillidsbaserede forudydelser, som over tid kan udvikle sig til produktive tillidsrelationer. Således kræver det tid at nå til stabil en tillidsfuld relation, og den første proces hen imod tillid er brolagt med usikkerheder (Deuthsch 1958, Luhmann 2005, Möllering 2012). Dette er det første møde mellem Per og Laurids og den foregående sagsbehandler har ikke etableret en tillidsfuld relation – snarere tværtimod, og som jeg skrev tidligere betød dette, at Laurids ikke var i en position, hvor han kunne kræve eller forvente deltagelse af Per. I stedet bekræftes Per i sin tolkning af mødet, som værende ens med dem han tidligere har erfaret. Derfor vælger Per at tage kompleksiteten på egne skuldre, da han herved ikke risikere at blive skuffet og svigtet, hvilket psykologisk set er forståeligt. Hvis han ikke forventer noget positivt kan han ikke blive skuffet, hvilket han ville have gjort, hvis han havde vist tillid. Den nye socialarbejder overtager i Pers perspektiv derfor mistilliden fra den tidligere socialarbejder og fra kommunen som sådan. Derfor afstår Per fra at honorere den første lille tillidshandling fra Laurids.

Pers umiddelbare (mis)tillidsindstilling og det, der sker under selve mødet, er imidlertid ikke hele forklaringen på miseren – en anden del findes i nogle af de omstændigheder jeg tidligere har udfoldet. For det første springer det i øjnene, at sagsbehandleren ikke har mødtes med Per inden netværksmødet. Jeg havde i observationen ikke mulighed for at spørge Laurids om, hvorfor han ikke udskød mødet til senere. Imidlertid var Laurids ganske presset på sagstal, og eftersom dette var en sag, som han i sidste øjeblik overtog fra en anden socialarbejder har der øjensynligt ikke været tid til at flytte mødet. Alternativt har det ikke været ønskeligt at flytte mødet grundet Laurids – formentligt – meget fyldte kalender, hvilket også illustreres af, at han ikke inviterer Laurids med ind på sit kontor efter mødet til en debriefing, eller i det mindste aftaler et møde inden for et par dage. I stedet aftaler de et møde 3 uger efter, hvilket demonstrerer Laurids' travlhed – og måske i Pers øjne; ligegyldighed overfor hans situation, med bekræftelse af mistillid til følge. I samme moment demonstrerer Laurids bladren i journalen, at han ikke har kunnet forberede sig tilstrækkeligt, hvilket potentielt understøtter en mistillidsfuld tolkning af Laurids engagement i Pers situation. Responsiviteten er således fraværende i Pers eksempel, hvorimod responsivitetens potentialer for lærende deltagelse med al ønskelig tydelighed understreges i Andreas eksempel. Andreas har mulighed for at deltage på den måde han ønsker at deltage, da Annemette agerer responsivt og rummeligt overfor Andreas ønsker. På denne måde vil man på Harts deltagelsesstige som sagt ligge på niveau 7-8 og 5 på Shiers skala, da Andreas deltager på egne præmisser og støttes i sin deltagelse kompetent af Annemette. I eksemplet med Per må hans mulighed for deltagelse

karakteriseres som et 3-tal eller lavere, da deltagelsen mest af alt er af symbolsk karakter. Ved at inddragelse af denne karakter er risikoen for, at de voksne omkring Per alle tolker Pers agens som udtryk for, at Per er inkompetent til at varetage egne forhold overhængende, da situationen ikke tillader Per at ytre sig på nogen som helst måde.

Responsiviteten er derfor, som det åbnede Smith citat påpegede, øjensynligt en central faktor for at kunne arbejde tillidsorienteret. Responsiviteten er imidlertid også bundet op på de organisatoriske rammer, hvilket eksempelvis Malene adresserer:

> Malene (kommune B) skulle på et tidspunkt have en samtale med en mor om, hvordan det gik med hendes datter, der boede på et opholdssted. Malene havde på forhånd forklaret mig, at jeg nok ikke kunne være med til samtalen, hvorfor jeg kunne vente med at observere til senere på dagen. Da jeg møder Malene efter mødet er hun tydeligt frustreret, hun sidder ikke stille, sukker opgivende og tager sig til hovedet. Jeg spørger Malene om, hvordan samtalen gik. Malene svarer, at mødet sådan set var gået udmærket, men at hun blev nødt til at tale med nogle af de andre i teamet med det samme. Malene forklarer, at 'historien' om moderen blandt nogle af kommunens andre afdelinger PPR og skole er, at moderen er stærkt psykotisk, hvilket har påvirket datteren meget. Malene, der er uddannet psykolog har nu haft lange forløb med både moderen og moderens datter, hvor hun har fundet ud af, at det der ligger til grund for anbringelsen er forkert og baseret på meget få observationer af socialarbejdere, der ikke havde de fornødne kompetencer til at vurdere observationerne. I samspil med pigens opholdssted, har Malene nu brugt et par måneder på at finde ud af, hvad sagen drejer sig om. De har alle fundet det hensigtsmæssigt at finde en helt anden blød foranstaltning i hjemmet. *"Så er det godt, at vi hernede har gode rammer og socialrådgiverne og psykologerne særligt, til at bruge den fornødne tid til at finde ud af sagen. Men, hvor er det frustrerende når familiens behov overhovedet ikke er blevet set - og det var tilfældigt, at jeg fik sagen. Det var kun fordi opholdsstedet ringede til mig og spurgte om det kunne være rigtigt at pigen skulle være hos dem."*

I analysedel 1 påpegede jeg, at socialarbejderne i kommune B ofte holdt møder, hvor de drøftede sager og processer. I mine observationer af Malene blev de rammer som Malene her italesætter som befordrende for at udføre det sociale arbejde bedst muligt, hyppigt anvendt. Flere gange i mine observationer overværede jeg sådanne møder, og der var stort set aldrig nogen tidsramme for møderne. Nogle gange tog møderne 20 minutter, hvorimod de andre gange kunne tage 2 timer. Uanset om det var korte møder eller de

meget lange, blev tidsperspektivet aldrig nævnt. Derimod lyttede socialarbejderne til hinanden og gav plads til nuanceringer.

Responsiviteten kom også til udtryk i forhold til en observation af Fathima (Kommune A), hvor vi er til et torsdagskagearrangement i teamet.

> I det rum vi sidder, er der vinduer ud til venterummet. Venterummet er både beregnet til dem, der har et ærinde i Børne- og ungedelingen såvel som dem, der 'hører til' i voksenafdelingen. Undervejs er der en af de andre socialarbejdere, der hilser på en ung, der sidder i venteværelset. Socialarbejderen løber ud af rummet og giver ham et stort kram. De sidder og taler sammen i 20 minutter. Socialarbejderen lægger ofte armen på skuldren af den unge og griner sammen med ham. Inden hun går tilbage, giver hun igen drengen et kram, hvorefter hun kommer tilbage til mødet. Lederen spørger, hvem det var. Den pågældende socialarbejder siger, at det var Daniel. Lederen siger; er han ikke 18 år? Socialarbejderen siger, at Daniel rigtigt nok er 18 år. Lederen spørger om Daniel ikke skulle være i voksenafdelingen, hvortil socialarbejderen siger: *"Ja, man bliver jo lidt som en mor for dem, ikke? Jeg har lovet ham at hjælpe ham, indtil han finder en lejlighed og så skal han over i voksenteamet."* En anden socialarbejder spørger, om han er på den pågældende socialarbejders liste. Igen siger socialarbejderen: *"Næhh, det er han sgu ikke, men hans forældre er nogle idioter, der ikke kan finde ud af noget, og han er ikke klar til at gå alene over i voksenteamet. Så knækker han. Så, hvis jeg kan hjælpe ham med det, så fred være med det. Jeg guider ham bare igennem systemet"*. På dette svar siger lederen: *"Bare du ikke bruger timer på det, som jeg skal betale, så kan du gøre som du har lyst."* Til den sidste kommentar vender socialarbejderen sig mod lederen og smiler, imens hun 'fnyser' ad hende. Derefter forlader socialarbejderen lokalet og siger, at hun så ikke vil spilde sin torsdagskage på at sidde og glo. Så vil hun hellere være sammen med Daniel.

Situationen bliver ganske tilspidset, idet den pågældende socialarbejders responsivitet konflikter med lederens perspektiv, som er fokuseret på tids- og ressourceforbruget. Ligeledes viser kommentaren om, hvorvidt drengen er på sagslisten, forskellige orienteringer i forståelsen af, hvordan arbejdet skal tilrettelægges. Ved at trodse grænsen mellem børne- og ungeafdelingen og voksenafdelingen har den pågældende socialarbejder faciliteret overgangen til voksenlivet i forhold til de behov den unge synes at have. I samme spor skal man i kommune A altid have en aftale inden man kan møde op

i forvaltningen. Denne faste praksis konflikter imidlertid nogle gange med hverdagens behov:

> På et tidspunkt befinder jeg mig i kommune As venteareal. Der kommer en far ind og han modtages i receptionen. Faren siger, at han vil tale med en sagsbehandler og: *"det skal være med det samme"*. Receptionisten siger, at man ikke bare kan komme op på kommunen og tro, at man kan tale med nogen med det samme. Faren siger, at det er akut og hans søn er blevet anholdt. Receptionisten siger, at det er lige meget og de vil kontakte ham, når politiet skal bruge en samtale. Ellers må han tage på politistationen og snakke med dem. Faren spørger om det er sådan han skal behandles, hvortil receptionisten forklarer, at hvis han ikke forlader området nu, vil hun kalde på vagten. En af socialarbejderne kommer forbi og ser optrinnet. Hun går hen til faren, lægger en hånd på farens skulder og spørger, hvad der er galt. Faren forklarer situationen, hvortil socialarbejderen spørger til drengens navn. Socialarbejderen siger, at den der kender til sagen er syg. Hun beder faren om at vente, imens hun forhører sig i teamet. Under et minut senere kommer der en socialarbejder hen til faren og beder ham gå med. 20 minutter senere kommer de ud fra et lokale, hvor socialarbejderen lægger en hånd på farens skulder og siger: *"Det skal nok gå. Nu fikser jeg det hele og så ringer jeg til dig i eftermiddag. Nu skal du bare tage hen og hente din søn"*.
>
> På et sagsmøde dagen efter nævner lederen den pågældende situation og siger til alle socialarbejderne (om end hun ser på den pågældende socialarbejder, der i første omgang tog sig af faren), at der er en grund til, at man skal have en aftale inden man møder op. Hvis ikke *"Vi vil have et svingdørskontor, må vi holde os til at holde møder med dem, der har en aftale".*

Igen er responsiviteten betinget af, at socialarbejderne gør noget, der ikke ligger i kommunens generelle praksis. Når socialarbejderne tager sig tid til at reflektere, tager sig tid til at vende sager og tager sig tid til at møde børnene, de unge eller familierne i de behov de måtte have, uanset kommunens praksis giver responsivteten sig udslag i tillidsvækkende forudydelser såsom, at man lytter, lægger en arm på skulderen, har mulighed for at handle og meget andet. Responsiviteten handler dog ikke kun om socialarbejdernes taktiske agens og de muligheder der begrænser sig til arbejdsdagens udstrækning. Responsiviteten kom også til udtryk i forhold til, hvorledes socialarbejderne til tider tog arbejde med sig hjem.

Når man tager arbejdet med sig hjem

En af de måder, hvorpå socialarbejderne skabte og havde relationer til børnene og de unge, var i forhold til måden, de tog 'arbejdet med sig hjem'. Undervejs i observationerne fortalte mange af socialarbejderne, at de gerne tænkte på sagerne, når de tog hjem fra arbejde. Nogle af socialarbejderne fortalte, at de altid havde papir og blyant liggende ved deres seng, da de kunne vågne op om natten med en løsning, som de gerne ville bruge dagen efter. I interviewene spurgte jeg således ind til denne praksis, hvor svarene fordelte sig efter 2 forhold: for det første var der forskel i svarene afhængigt af, om det var en erfaren socialarbejder eller en yngre socialarbejder med knapt så megen erfaring og dels var det ikke i alle sager, at man tog arbejdet med sig hjem.

I forhold til den første skæring vedrørende erfaringen, var der blandt de yngre socialarbejdere i interviewene bred enighed på tværs af kommunerne om, at det kunne være svært at lægge sagerne, når man kom hjem. Pernille (kommune B), som tidligere citeret er en yngre socialarbejder, der ved interviewets tidspunkt har omkring 60 aktive sager fortæller, *"At det er svært at lægge sagerne. Men kun når der mange svære sager. Altså, det er jo ikke sådan, at jeg står i badet om aftenen og dikterer til min telefon, men altså, ja, det er mere som at jeg samler til bunke og så ved jeg, hvad jeg skal snakke med min supervisor om næste gang. Og det er jo, altid når jeg ikke når mit arbejde, at jeg tænker over, hvad jeg har lavet i løbet af dagen og "ej – Pernille, det kunne du godt have gjort bedre". Men det kunne jeg jo ikke, for jeg havde simpelthen ikke tiden til det."* Det samme giver Line (kommune A) også udtryk for i en observationssamtale. Her giver Line udtryk for, at hun i begyndelsen af sit arbejde, slet ikke kunne lægge sit arbejde fra sig, når hun kom hjem. Efterhånden som hun er blevet 'hærdet' i arbejdet og har set mange sager, er det ikke så tit arbejdet kommer med hjem. DeT er kun i de sager, hvor det kræver mange ressourcer, fysiske (at der er mange forskellige fagligheder og foranstaltninger i spil med mange møder, mails og telefonopringninger til følge) såvel som mentale (hvor sagen, pga. dens kompleksitet kræver dels overblik, men også, når sagerne er så komplekse at hun bliver personligt berørt af sagen). I det store og hele giver Line (og andre yngre socialarbejdere) generelt udtryk for, at det kan være svært at lægge sagerne, når man kommer hjem, men i takt med, at de bliver mere erfarne (hærdede) giver socialarbejderne udtryk for, at det bliver lettere at opnå en professionel distance til sagerne.

Når jeg i interviewene og observationerne snakkede med mere erfarne socialarbejdere fortalte de alle, at de aldrig tog sagerne med hjem på samme måde som de yngre gjorde. Derimod var der en del af socialarbejderne, der udviste en praksis i deres fritid, som lå

langt fra det, som deres arbejde krævede af dem. Jeg vil i det følgende beskrive tre eksempler på sådanne fritidsaktiviteter.

> I forbindelse med en observation af Eva (kommune B), havde jeg fulgt hende hele dagen. Dagen skulle afsluttes med, at Eva skulle have en samtale med to piger. Eva fortalte, at hun havde en aftale med pigernes mor om at hente de to piger (søskende) efter skole, og følge dem hjem. Hun ville snakke med dem på vejen. Eva siger, at jeg nok ikke kan være med til mødet, men, at jeg gerne måtte følges sammen med dem hjem fra skole. På vejen hen til skolen stopper Eva ved et supermarked for at købe ind. Da vi står inde i supermarkedet spørger Eva mig, hvad jeg tror, at to piger mon kunne have lyst til at spise i dag (det er en af årets første varme dage). Hun plejede at lave spaghetti med kødsovs til dem, men det havde hun ikke lyst til. Lettere overrasket spørger jeg Eva, om hun plejer at lave mad til dem. Eva siger: *"Det er sådan en aftale jeg har med moderen. Pigerne skulle egentligt have en aflastningsfamilie, men kommunen har ikke godkendt det. Og de her piger, de har været igennem for meget og moderen gør, hvad hun kan. Det betyder også, at hun hver torsdag skal arbejde sent. Jeg har derfor lovet hende, at jeg henter pigerne og laver mad til dem og hygger med dem. Så taler vi lidt om det hele, men de opfatter mig nok mest som deres bedstemor"*. Jeg spørger, om kommunen har godkendt arrangementet, hvortil Eva siger, at de da heldigvis ikke skal blande sig i, hvad hun bruger sin fritid på – og at hun ville gøre det uanset hvad, for det har *"pigerne fortjent''.*

Et andet eksempel er Henrik (kommune A), der fortæller:

> *"Jo, det kan da godt være, at der en familie, der trænger ind under huden og på en eller anden måde får større betydning, og nogle børn, som man har et særligt blødt punkt for. Jeg havde en familie her den anden dag, hvor jeg var på hjemmebesøg og det langsomt gik op for mig, at den her mor simpelthen ikke havde fem ører til at købe mad til sig selv og sit barn. Og på den måde kom til at gøre en masse uhensigtsmæssige ting for sit barn, og råbe ad ham også. Alle mulige ting, som hun godt ved, at hun ikke bør gøre og som hun ellers nu er begyndt ikke at gøre så meget, og er blevet bedre til at lade være med. Men den her situation med ekstrem fattigdom har bare drevet hende ud, hvor det kommer til at gå rigtigt meget ud over hendes barn. Og der må jeg sige, det går simpelthen ikke. Det kan vi ikke være bekendt. Det går simpelthen ikke det her. Så jeg kørte i Fakta og fyldte hendes køleskab op. Man kan sige, det kan vi jo egentligt ikke gøre. Der er ikke nogen lovhjemmel til, at vi kan købe mad til familierne, men vi har nogle aktivitetspenge, så vi kan lave "aktiviteter" [Henrik laver anførselstegn med*

fingrene] for familierne (…) og jeg syntes, at det var rigtigt vigtigt, og det betød meget for hende. Og for hendes dag og for hendes uge, at der var noget mad. Altså, vi kan godt snakke familiebehandling og forandringsprocesser, men når der ikke er noget mad på bordet, så kan det hele være lige meget."

Et tredje og sidste eksempel er Annemette (Kommune B), der på et tidspunkt er blevet truet på livet af en pige.

> På et kort møde dagen efter truslen, fortæller Annemette hele teamet om episoden. Annemette har fortalt en del af socialarbejderne om episoden på forhånd, men hun vil gerne fortælle om den samlet til teamet. Lederen siger, at hun meget gerne vil politianmelde sagen og flere af socialarbejderne påpeger, at det er det rigtige at gøre. Imidlertid siger Annemette, at hun har talt med den, der har truet hende om aftenen. Socialarbejderne understreger alvoren af sagen og påpeger, at Annemette har handlet 'dumt' og forkert i situationen. Annemette forklarer, at hun jo kender den, der har truet hende ret godt. Annemmete kender vedkommendes reaktionsmønstre. Derefter er der noget 'frem-og-tilbage' snak over, hvorvidt Annemette skal beholde sagen eller ej og om, hvordan socialarbejderne skal forholde sig til lignende situationer, hvis de opstår. De aftaler, at Annemette beholder sagen, at der ikke laves en politianmeldelse og de aftaler, at de skal høre mere til sagens forløb på næste fællesmøde. Da vi kommer tilbage på kontoret spørger jeg ind til situationen og Annemette siger, at det ikke nytter noget at politianmelde pigen. *"Hun har været igennem for meget, og hvis vi kan holde hende væk fra at sælge sig selv og tage stoffer, så er det det værd. Resten er bonus"*.

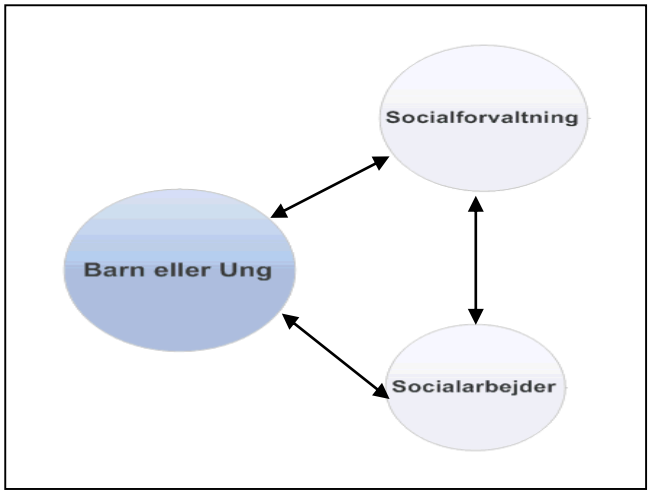
Jeg har tidligere diskuteret forskellen på Bourdiues strategibegreb og Certeaus taktikbegreb, hvor fokus var på intentionaliteten i Certeaus optik. Intentionaliteten har netop en betydning i de tre socialarbejderes taktisk agens. Hvad socialarbejderne her gør, er taktisk agens i den forstand, at de udfører socialt arbejde, der ikke korresponderer med kommunens rationalitet. Imidlertid er det ikke stretegier i Bourdieusk forstand, da de handlinger socialarbejderne gør ikke kun er et resultat af, hvad der er muligt inden for feltets (kommunens) struktur. Derimod er det praksisser, der øjensynligt bunder i moralske, faglige og erfaringsbaserede forpligtelser overfor børnene, de unge og familierne. Ved at gøre noget ekstra, der ligger ud over forvaltningens almindelige serviceydelser og sætte egen økonomi eller som Annemette, der tilsidesætter kommunens sikkerhedsprocedurer, skabes der tillid mellem socialarbejderne og børnene, de unge og familierne. Ved at have fokus på intentionaliteten diskuteres netop *ikke*, hvad der normativt er det gode sociale arbejde, hvilket er Bourdieus kritik. Derimod fokuseres

på *socialarbejdernes* opfattelser af, hvad der er det gode sociale arbejde, hvilket giver et indblik i mulige professionshabituelle dispositioner og ikke mindst i deres moralske overvejelser om a) hvad det gode arbejde udgøres af, men også b) at det at virke tillidsvækkende og tillidsværdig er et moralsk anliggende, hvilket jeg med Hardin (1996) påpegede i kapitel 4. Med et udefraperspektiv bliver det herigennem muligt at anskue de tre eksempler som et fagligt forsøg på at give den bedste løsning. Kombinationen af et empirisk blik med et teoretisk blik på intentionalitet, muliggøres blikket på, at der er konfiktende faglige dispositioner mellem kommunerne og socialarbejderne på spil. Med Certeaus taktiske blik indeholdende intentionalitet får man således øje på de dynamikker, der har potentiale til at skabe tillidsfulde relationer, som kan reducere kompleksiteten i sagsbehandlingen.

I de tre eksempler kan endvidere identificeres en ambition om at vise familierne eller børnene og de unge tillid, på trods af at de ikke honorerer de forventninger og krav de mødes af. Annemette kan på trods af truslen på livet se det fornuftige i at vise pigen tillid igen, på trods af hendes trussel. På denne måde stiller Annemette sig uden for systemets krav og argumenterer for en anden løsning end den formelle løsning, som kommunens regler opstiller[151].

I forbindelse med teorigennemgangen af tillidsbegrebet diskuterede jeg med udgangspunkt i en observation af et møde mellem Dana (en pige) og en socialarbejder, socialarbejdernes relative position internt i kommunernes socialforvaltninger og i forhold til børnene og de unge i udsatte positioner, de er i kontakt med. I den forbindelse diskuterede jeg forskellen mellem autoritær tillid og personlig tillid – og det rum eller den hybridposition som socialarbejderne kunne indtage. Det vil sige positionen mellem den personlige tillid og den autoritære tillid – og rummet mellem socialforvaltningen og pigen.

[151] I dialogen med de andre delprojekter, synes der at være en orientering mod, at netop det at give tillid igen og igen - OG igen på trods af, at de unge 'svigter' tilliden er det, der for de unge gør, at de i sidste ende vover tilliden.



Figur 7 Mulige (mis)tillidsrelationer i relationen mellem socialarbejder, barn/ung og socialforvaltning

Som det fremgår af figur 7, opfattes socialarbejderen adskilt fra socialforvaltningen, hvilket tager udgangspunkt i, at socialarbejderen opfattes som repræsentant for socialforvaltningen og som sådan er den person som det enkelte barn eller den unge møder i sin kontakt med socialforvaltningen. I første omgang er adskillelsen af socialarbejderne fra socialforvaltningen en teoretisk pointe hentet fra Luhmanns tillidsperspektiv, og til dels fra Lipsky (1980), som nævnt i indledningen til afhandlingen. At det giver mening at adskille socialarbejderen fra socialforvaltningen er imidlertid, med baggrund i analysen også en empirisk pointe, da socialarbejdernes 'points of views' om mulighederne for tillidsopbygning giver anledning til at begrebsliggøre tillid i relation til, hvorledes socialarbejderne arbejder med (eller på trods af) de strukturer, socialforvaltningerne tilbyder. Som indikeret positionerede en del af socialarbejderne sig sprogligt i opposition til socialforvaltningen når de italesatte deres arbejdsforhold. Det gjorde de både overfor mig og overfor familierne. Når socialarbejderne i vores samtaler fortalte om, hvordan de opfattede socialforvaltningen 'opad' blev det ofte gjort med ubestemte former: *"De, ved jo ikke, hvad der foregår hernede"* eller *"Jeg ved ikke hvem de er og de ved ikke, hvem jeg er – og sådan fungerer det jo nok bedst",* ligesom jeg i mange eksempler på tværs af de to delanalyser har vist os-dem problematikken. På tværs af de to kommuner er der dog, som analysen har vist forskelle i, hvorledes 'de', 'vi' og 'dem' blev betydningslagt.

I forhold til børnene/de unge og forældrene blev positioneringen væk fra socialforvaltningen i nogle tilfælde anvendt taktisk for at skabe et tillidsfuldt navigationsrum, hvori socialrådgiveren kunne håndtere usikkerhed og afsøge løsninger i samarbejdet. Omvendt blev en sproglig sammenkobling af socialarbejder og forvaltning konsekvent anvendt når socialarbejderen havde brug for at forøge sin kapital som

offentlig forvalter med magt til at træffe beslutninger. I disse tilfælde blev socialforvaltningen og socialrådgiveren betegnet med et fælles 'vi', hvor magt og person smeltede sammen til ét: *"Vi kan ikke gøre dette, men vi kan derimod gøre sådan eller sådan"*. I stil med tidligere demonstreret forskellighed i tilgangene til de unge og ved hjælp af sådanne rolleskift og oscilleringer mellem den tekniske operatør, der forvalter en række firkantede love og den moderne konstruktør af gensidige dialogbaserede løsninger (jf. det citat jeg åbnede afhandlingen med (Smith 2001)) navigerede socialarbejderne i både sprog (formelt/uformelt og 'firkantet'/'blødt') og gestik (sidde ret op i sæddet/'åben' i kropssproget) mellem to forskellige fælles 'vi'. Et vi i betydningen 'vi' som et forvaltningssystem, når socialarbejderne havde brug for forvaltningskapitalen til at trumfe beslutninger igennem. Omvendt blev 'vi' i forståelsen 'dig og mig overfor systemet' anvendt som tillidsskabende forudydelse, når socialarbejderne skulle identificere løsninger, hvor inddragelsen og den gensidige forståelse skulle have forrang.

Hvor det første 'vi' således primært handlede om objektive økonomiske rettigheder og pligter (når socialarbejderne skulle formidle tamme problemstillinger) blev det tillidsorienterede 'vi' anvendt i forhold til de vilde problemstillinger. Således anvendte socialarbejderne forskellige reflekterede rolleskift i kontakten med børnene, de unge og familierne. Den sidste del af analysedel 2 fokuserer således på socialarbejdernes reflekterede anvendelse af tillid.

Tillid til tillid – refleksiv tillid og en empirisk diskussion af begrebsparret tillid - mistillid

"Men i langt de fleste tilfælde kan jeg godt have tillid til, at hun overholder sine aftaler (…) Jeg stoler, eller har tillid til dem – men jeg har mere tillid til mig selv" (Majken, kommune B).

I de teoretiske kapitler, hvor tilliden og mistillidens forskellige begrebsliggørelser og implikationer for perspektiver på forståelsen af sociale interaktioner blev udfoldet, påpegedes det, at en stor del af tillidslitteraturen bevidst eller ubevidst behandlede begrebsparet tillid-mistillid som et statisk binært anliggende. Det vil sige, at uanset videnskabelig, hverdaglig, reflekteret eller ureflekteret forståelse af tillidsbegrebets betydning og funktion, kan man være indstillet *enten* med tillid *eller* med mistillid overfor en given person, et system eller omverdenen generelt[152]. Med introduktionen af Luhmanns tillidsbegreb, herunder fænomenet 'tillid til tillid' og den 'gennemskuende

[152] Jf. kritikken af konceptualiseringerne af tillidens status som høj eller lav i et samfund og det at have enten tillid eller mistillid til andre personer/institutioner o.lign. Disse begrebsliggørelser synes ikke at udgøre særlige videnskabelige udfordringer i forhold til generaliseringsambitioner og til de indikatorer, der anvendes til at bestemme den generelle tillidssituation i et givent samfund, hvilket jeg tidligere kritiserede.

refleksive tillid' blev dette perspektiv imidlertid teoretisk udfordret. Dertil blev denne statiske forståelse udfordret ved hjælp af Möllering, Hardin og til dels Simmel, hvor man kan forstå tillidsindstillingen langt mere dynamisk, fordi man aldrig er på sikker grund og ved hvor man lander, når man vover springet ud i tillid, og fordi tilliden er indrammet i en række forventningsstrukturer, man ikke nødvendigvis kender omfanget af. I denne del af analysen udfordres den binære begrebsorientering ved hjælp af empiriske eksempler. Majkens sætning i denne analysedel blev italesat under en rygepause af en socialarbejder, som forinden pausen, var blevet 'brændt af' af en pige, som skulle komme til et møde. Imidlertid ringede pigen og aflyste, fordi *"Det tog lidt længere tid at sove, end hun forventede"*. Mødet skulle have drejet sig om, at pigen nu havde været i egen bolig i et par måneder, og de skulle på mødet evaluere forløbet sammen. I pausen forklarer socialarbejderen, at hun egentlig ikke var særligt overrasket over, at pigen aflyste mødet: *"Hun er sådan set god nok. Hun kan en masse og skal bare lige have organiseret sit liv i de rette folder. Hun prioriterer nogle gange sine hashrygende venner over skolen, og det er nok det der er sket i dag. Men i langt de fleste tilfælde kan jeg godt have tillid til, at hun overholder sine aftaler (…) Jeg stoler, eller har tillid til dem – men jeg har mere tillid til mig selv".*

Hvis man anlægger et rigidt binært teoretisk perspektiv på det ovenstående uddrag skulle de to sidste sætninger teknisk set være umulige at udtale, eller i hvert fald være behæftede med uerkendte fejlslutninger. I et rigidt binært perspektiv vil det ikke være muligt at tage forbeholdet *"i langt de fleste tilfælde"* og det ville ej heller være muligt at differentiere mellem, hvor meget tillid man har til den ene eller den anden. Adjektivet *'mere'* i forståelsen 'større end' eller 'stærkere end' ville i et enten/eller perspektiv ikke kunne eksistere. Analytisk ville dette perspektiv føre til en diskussion af, hvordan eller hvorfor socialarbejderen ikke erkender, at hun ikke har tillid til pigen eller mere generaliseret, ikke har tillid til de unge, men derimod udelukkende har tillid sin egen professionelle praksis. Alternativt kunne man fremanalysere de diskursive formationer hun trækker på (såsom, at tage hensyn til pigens egne betragtninger/meninger mv.) som fordrer en nuanceret diskursivering af socialarbejderens forståelse af sin relation til pigen/de unge generelt.

Nu var det dog ikke den eneste gang en nuanceret og forbeholden indstilling til tillid blev italesat af socialarbejderne, både i interview og undervejs i de uformelle observationssamtaler. Tillidsorienterede sætninger såsom; *"Jeg er jo ikke idiot – jeg ved da godt at hun pisser på mig engang imellem"*, *"Det ville da være mærkeligt, hvis ikke, han røg hash engang imellem, eller blev taget i butikken* [for at ville stjæle]*"*, *"Du kan da godt*

stole på, at han går i skole, - hver morgen. Men, hvis jeg ikke ringede til ham hver morgen, så kan du bande på, at han aldrig kom i skole. Vi er jo ikke i branchen for naivitet" eller *"Hun er fantastisk – hun klarer det hele selv, skole, lektier, venner, fritidsaktiviteter. Det hele. Nå ja, hun skal jo holdes i ørerne for ellers finder hun tilbage til volden, så jeg skal være over hende"* er ikke ualmindelige i det empiriske materiale.

Ligedan optræder mere mistillidsorienterede sætninger såsom: *"Ham der, ham tror jeg ikke det mindste på. Han bryder aftaler hele tiden og gør som det passer ham. (…) Så laver vi en aftale om, at han skal ringe til mig næste morgen om, hvordan det går. Og det gør han så også"*, *"Nej, jeg ville aldrig have tillid til, at han kan være alene i bolig som situationen er nu. Men han er jo god nok på bunden, så der er masser af andet jeg har tillid til, at han gør".*

Som oftest bliver sætningerne italesat i forbindelse med socialarbejdernes forklaringer af deres relationer til de enkelte pågældende børn, unge eller forældre. Den reflekterede tillid giver således socialarbejderne et handlerum, hvori de sammen med de unge kan definere grænser, samarbejdsformer og 'frihedsgrader'. Når socialarbejderne viser reflekteret tillid til de unge, også på trods af, at de unge potentielt svigter denne tillidsytring, lærer de unge, at tilliden godt kan fungere produktivt. Herigennem bliver vovestykkerne - både fra socialarbejdernes side og fra de unges side udi tillid, opbyggende for grænser, relationer og forventninger til hinanden. Det vil sige, at man som Hardin påpeger, langt hen ad vejen handler 'som om' (Hardin 2002), at man har tillid, netop, fordi man kender til tillidens produktive potentialer. 'Som om' perspektivet kan imidlertid ikke stå alene. De ovenstående sætninger indikerer også, at socialarbejderne, på udvalgte områder, rent faktisk *har* tillid til børnene og de unge. Her er der netop *ikke* tale om, at de handler 'som om' de har tillid. Derimod er det den reflekterede tillidsindstilling, der hersker og som viser, at man kan have *både* tillid *og* mistillid på én og samme gang.

Tillidens udfoldelsesmuligheder hænger således sammen med, hvad socialarbejderne og ikke mindst kommunen kan tolerere af overtrædelser af aftalerne jf. Luhmanns tærskelbegreb. Imidlertid er sådanne grænser og forventninger ikke noget, der på forhånd kan etableres eller defineres, hvorfor socialarbejderne enten gør brug af den reflektererede tillid, eller, handler *som om*, at tillid eksisterer i relationen[153].

[153] Jeg har tidligere været inde på, at i dialogen med de andre delprojekter er det, der øjensynligt virker i tillidsopbygningen, når socialarbejderne viser tillid igen og igen – også på trods af, at tillidshandlingen øjensynligt bliver svigtet af de unge. Her er der de samme dynamikker på spil: socialarbejderne handler *som om*, at de har tillid eller de handler med reflekteret tillid (Se også Warming og Christensen 2016).

Den anden pointe der kan uddrages fra det ovenstående er af teoretisk art. Den rigide binære begrebsparring (enten tillid eller mistillid) kommer til kort overfor disse mange empiriske udsagn. Myriaden af 'tagen forbehold for', 'give tillid', *"hertil og ikke længere"'* og *"viser tillid her, men ikke her"* kan ikke forklares med socialarbejderes fejlslutninger omkring egen (mis)forståelse af tillidsbegrebet eller finde klangbund i en teoretisk baseret 'høj' eller 'lav' tillidsforståelse. Med udgangspunkt i Luhmanns tillidsbegreb og med Bourdieus sensitivitet overfor reproduktionen af ureflekterede begrebskonstellationer er det således mere produktivt at åbne begrebsparret tillid-mistillid op og diskutere begrebet i enten/eller termer *såvel* som i både/og termer, hvorved vi bevæger tillidsbegrebet over i en mere processuel forståelse. Denne processuelle forståelse af tillidsbegrebet behandles nærmere i analysens 3 del. Inden da er det nu på sin plads med en opsamling af analysedel 2.

Opsamling af analysedel 2

Som indikeret i de teoretiske kapitler omkring tillidsbegrebet synes det empirisk at være svært at definere tillidens udtryksformer, idet de findes i ligeså mange former som der er relationer mellem mennesker. Imidlertid peger alle de identificerede taktikker, praksisser og indstillinger til arbejdet, der er præsenteret i denne analysedel 2 (og undervejs i afhandlingens andre dele) på en række gengangere i formuleringerne om tillid og mistillid. Positioneringen af socialarbejderen i hybridpositionen mellem kommunen og barnet eller den unge giver anledning til at begribe tillidsbegrebet processuelt frem for statisk. Den teoretiske pointe om, at tillid ikke kan forventes, men kun tilbydes, fordrer proces og reflekterede indstillinger, der kan nuanceres uafhængigt af kommunernes organisationsmåde samtidigt med, at socialarbejderen kan navigere mellem den autoritative systemrepræsentant og den personlige tillid.

Tillidsopbygningen kræver således responsivitet, fleksibilitet, tid og forberedelse. Når 'evidente' metoder, økonomi, it-baserede spørgeguides og manualbaserede forståelseshorisonter bliver dikterende for refleksionskapaciteten, forsvinder mulighederne for at skabe tillidsbaserede løsninger, idet socialarbejderne ender i et krydspres, hvor de skal navigere mellem systembehov, deres faglige forståelser og de behov børnene og de unge møder socialarbejderen med. Risikoen for, at børnene og de unge, herunder deres familier mødes af reduceret dobbeltkompleksitet synes at være til stede i de tilfælde, hvor metoderne, forståelseshorisonterne og andre fokusområder definerer socialarbejdernes handlerum snævert. Responsiviteten er i disse tilfælde nærmest umulige at identificere.

I afhandlingens sidste analysedel diskuteres de forskellige (mis-)tillidsdispositioner mere indgående i forhold til det handlerum socialarbejderne er situeret i.

Kapitel 13 Analysedel 3 – Idelatypiske (mis-)tillidsdispositioner

Denne del af afhandlingens analysedel diskuterer de potentielle (mis-)tillidsdispositioner, der kan identificeres i det sociale arbejde med børn og unge i udsatte positioner. Tages der udgangspunkt i barnet eller den unge kan denne i udgangspunktet have tillid eller mistillid til socialforvaltningen som et hele. I samme moment kan der imidlertid godt være andre tillidsrelationer på spil til den enkelte socialarbejder. Eksempelvis kan den unge være generelt mistillidsfuldt indstillet til socialforvaltningen, men dén særlige socialarbejder, som varetager den unges sag kan den unge godt være tillidsfuldt indstillet overfor (og omvendt). På den anden side kan socialarbejderen være tillidsfuldt indstillet overfor måden socialforvaltningen forvalter på, men være mistillidsfuldt indstillet overfor den enkelte unge. Det omvendte kan dog også forekomme, ligesom man kan være indstillet med mistillid eller tillid overfor både børn og socialforvaltningen. Fra socialforvaltningens side kan den (og her bliver tillidsafsender uspecifik) kommunikere tillid eller mistillid til socialarbejderne og børnene eller de unge i form af kontrolsystemer eller via fraværet af disse. Det betyder, at der mellem de 3 forskellige positioner, Barn/unge, socialarbejder og socialforvaltning kan identificeres en række forskellige (mis)tillidsindstillinger (som i parentes ikke behøver at være gengældt)[154]. Disse kan ses i nedenstående matrix.

Barnet den/unge kan være:	Socialarbejderen kan være:	Socialforvaltningen kan være:
Tillidsfuldt indstillet overfor socialarbejderen.	Tillidsfuldt indstillet overfor barnet eller den unge.	Tillidsfuldt indstillet overfor barnet eller den unge.
Mistillidsfuldt indstillet overfor socialarbejderen.	Mistillidsfuldt indstillet overfor barnet eller den unge.	Mistillidsfuldt indstillet overfor barnet eller den unge.
Tillidsfuldt indstillet overfor socialforvaltningen.	Tillidsfuldt indstillet overfor socialforvaltningen.	Tillidsfuldt indstillet overfor socialarbejdere.
Mistillidsfuldt indstillet overfor socialforvaltningen.	Mistillidsfuldt indstillet overfor socialforvaltningen.	Mistillidsfuldt indstillet overfor socialarbejdere.

Lægges dertil den Bourdieuske pointe omkring, hvorledes aktørerne indgår i relationelle positioner og positionskampe gøres (mis)tillidsrelationerne yderligere komplekse af;

[154] I alt giver denne matrix 64 (4 opløftet i 3. potens) forskellige mulige (mis)tillidsforudsætninger i mødet mellem barn og professionel. Grunden til, at der tilbyder sig så mange forskellige tillidskombinationer er, at der er tre aktører i spil (barnet/den unge, den professionelle og forvaltningen), som alle kan være tillidsfuldt/mistillidsfuldt indstillet over for hinanden – eller mistillidsfuldt indstillet over for den ene part, men mistillidsfuldt indstillet over for den anden part – og det behøver ikke at være gensidigt.

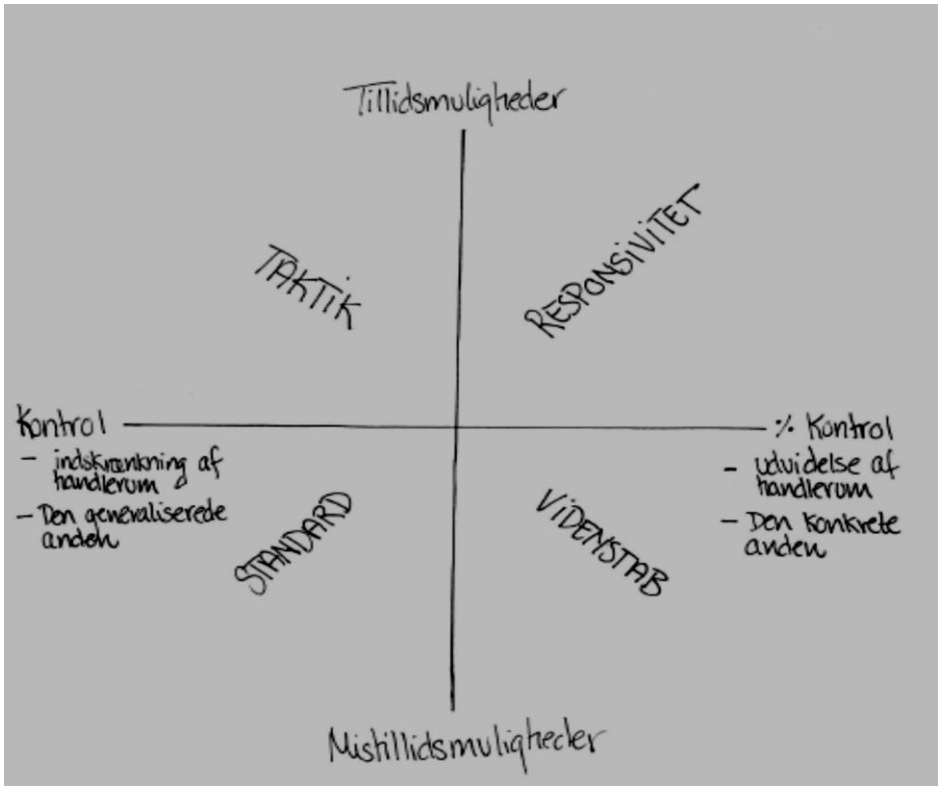
- At forældre og/eller forældremyndighedsindehavere kan påvirke barnets eller den unges (eller socialarbejderens!) tillidsindstilling.[155]
- At kontakten mellem socialarbejder og det enkelte barn eller den unge ikke nødvendigvis er frivilligt initieret.
- At magten er asymmetrisk distribueret (socialarbejderen kan træffe afgørelse på vegne af/imod den enkelte unge, barns og eller forældre/forældremyndighedsindehaveres ønsker. Socialforvaltningen sætter rammer op for socialarbejderen).
    - At forældre/forældremyndighedsindehavere indtager en magtfuld position overfor barnet/den unge).
- Samfundets/mediernes diskursiveringer af eksempelvis bindestregs-sagerne.

bliver det tydeligt, at den teoretiske konceptualisering af (mis)tillidsindstillingerne og den empiriske identifikation af dem ikke er en opgave, der er ligetil at løse. Imidlertid har de foregående analysedele og teorikapitler demonstreret, at tillidens udfoldelsesmuligheder synes at være henholdsvis begrænset eller fremmet af en række forskellige samvariende dynamikker.

Nogle dynamikker kan fremme tillidens muligheder, hvis de optræder i bestemte konfigurationer med andre forhold, imens de selv samme dynamikker i andre konfigurationer kan virke begrænsende på tillidens udfoldelsesmuligheder.

Denne 3 analysedel beskriver disse forskellige dynamikker og trækker på den nedenstående figur 8, der idealtypisk viser, hvorledes forskellige (mis)tillidsdispositioner er influeret af en række dominerende træk i kommunernes måde at organisere det sociale arbejde på. I første omgang forklares figurens akser, dernæst forklares de fire felters dominerende dispositioner og endeligt forklares, hvert felts muligheder for tillidens og mistillidens udfoldelse. Det demonstreres endvidere, hvorledes og under hvilke konditioner tillid og mistillid kan konverteres til hinandens modsætninger. Altså når tillidsdispositionen konverteres til mistillid og omvendt.

[155] Se eksempelvis Garret 1999 eller Howe 1992, som begge identificerer betydningen af forældre i sagsbehandlingen, men som også begge identificerer forældrene som en betragtelig ubekendt faktor i, hvorledes den enkelte sagsbehandling løses. Se også analyse for denne pointe.



Figur 8: (mis)tillidsdispositioner i det kommunalt baserede sociale arbejde med børn og unge i udsatte positioner.

Akser i det kommunalt baserede sociale arbejde med børn og unge i udsatte positioner

Med de begrænsninger, der ligger i at arbejde idealtypisk med handlingsdispositioner består figur 8 overordnet af en vandret og en lodret akse. Den lodrette akse demonstrerer kontinuummet tillid-mistillid. Som påpeget i de tillidsteoretiske kapitler - og ikke mindst i analysen er der netop tale om et kontinuum. Dermed repræsenterer den lodrette akse ikke et binært begrebspar i forståelsen *enten* tillid *eller* mistillid, men en indstilling til tillid som kan være både *enten/eller* OG *både/og*. Aksen er derfor processuelt orienteret og repræsenterer derfor bevægelser mod tillid eller mistillid. Den repræsenterer også den reflekterede tillid, hvilket dog fører ind i problem, der blev berørt i de teoretiske kapitler: I en sådan læsning kan man let komme til at tolke bevægelserne mod henholdsvis tillid og mistillid i termer som *mere/mindre* eller *høj/lav* tillid. At aksen er vertikalt konstrueret giver yderligere næring til en sådan tolkning af (mis-)tillidsbevægelserne. Imidlertid er der netop tale om *bevægelser* og *processer*, hvilket gør, at det er meningsløst at tale kvantificeret om, hvor meget (i forståelsen procentvis eller relativt/mængdeorienteret) (mis-)tillid, der er til stede i arbejdet med børnene og de unge i udsatte positioner. Bevægelserne indikerer det, som Baier (1986:240ff) også peger på, at tillidsrelationer er enormt svære at initiere, de kræver meget arbejde for at blive udbygget (hvilket handler

om styrken af tillidsrelationer) og det kræver mindst ligeså hårdt arbejde at vedligeholde tillidsrelationen, når den først er etableret. I et sådant perspektiv er tillid - eller mistillid for den sags skyld altid processuelt betinget og relationen kan ikke begribes som statisk fikseret i tid og rum. (Mis-)tillidsrelationen er altid i bevægelse, under konstruktion, dekonstruktion eller bare i transformation. Dette skyldes - som påpeget i teorikapitlet og i analysen, at (mis-)tillidsrelationen mellem socialarbejder og barn/ung i udsat position altid er situeret i mere eller mindre dynamiske kontekster, der indrammer mulighedsbetingelserne for tillidens udfoldelse. Det betyder også, at man ikke kan anskue, hverken kommunen, det sociale felt eller feltet for velfærdsarbejde som statiske størrelser. Som påpeget undervejs i afhandlingen kan forandrings- og udviklingshastighederne eller –trægheder opleves forskelligt alt efter om man er forsker, politker, embedsmand, socialrådgiver mv. Derigennem synes oplevelsen af forandringshastigheden også at variere med den relative position man indtager i feltet. I processuelt orienterede tillidstermer er der derfor tale om, at de kompleksiteter, socialarbejderne og børnene og de unge hver især repræsenterer, konstant er i variation og bevægelse. Tages udgangspunkt i firefeltsfiguren James, Jenks & Prout (1998) jeg opstillede tidligere i afhandlingen (figur 1), giver det derfor mening at overskride felternes grænser og i stedet anskue kompleksiterne multidimensionelt.

Dermed er vi nået til at tale om den horisontale akse, der betegner en række dominerende træk ved kommunernes organisationsform. De to i afhandlingen anvendte kommuner, har organisatorisk været meget forskelligt sat sammen. Hvor kommune A i udpræget grad har været karakteriseret af et stort fokus på sagsbehandlingens procedurale juridiske bindinger, på tids- og kompetenceeffektiviseringstiltag, på homogenisering af sagsbehandlingens forskellige aspekter og på anvendelsen af standardiserede spørgeguides er kommune B anderledes. Kommune B er i højere grad orienteret mod den konkrete individualiserede og mod at etablere individuelle løsninger i sagsbehandlingen. Det systembaserede kontrolaspekt af sagsbehandlingen har fyldt meget for socialarbejderne i kommune A (eksempelvis repræsenteret ved kommune As socialarbejderes hyppige italesættelse af *"dem højere oppe i systemet"*), hvorimod kontrolaspektet i kommune B ikke har været italesat som en problematisk foranstaltning. De to kommuner imellem har der således været en række organisatoriske dynamikker, der har været indbyrdes forskellige og som på forskellig vis påvirker tillidsmulighederne i det sociale arbejde med børn og unge i udsatte positioner. Den horisontale akse i figur 8 er således, med kraftig inspiration fra Cockburns (2005) fokus på den generaliserede anden vs. den konkrete anden (i sagsbehandlings- og juridiske rettighedstermer – hvilket jeg påpegede tidligere), spændt ud mellem forskellige kontrolaspekter samt et fokus på

den generaliserede anden og den konkrete anden. Dertil har organiseringen af arbejdet på den henholdsvis 'nye' og 'gamle' måde at organisere arbejdet på i kommunerne givet anledning til - i kombination med de to andre aspekter at spænde den horisontale akse ud mellem de handlerum og -muligheder, der to organisationsformer konstruerer[156].

Som med den horisontale tillid-mistillidsakse er der ikke tale om *enten/eller* perspektiver, men træk, bevægelser eller overordnede karakteristika ved kommunernes organisering, der påvirker tillidens udfoldelsesmuligheder i det sociale arbejde. Den horisontale akse tjener således til at indfange træk ved organiseringen af det sociale arbejde og i de forskellige begreber ligger endvidere; dokumentationsformer, sagstal, orienteringer mod prioriteringen af handlingen eller dokumentationen, redundante computersystemer og ikke mindst socialarbejdernes måder at interagere og tale om sager på. Imidlertid er denne opremsning indeholdt i de 3 begreber, der er listet op i figur 8, hvorfor de ikke er nævnt i selve figuren. I det følgende diskuteres det, hvorledes samspillet mellem dynamikkerne i akserne henholdsvis fremmer eller begrænser tillidens udfoldelsesmuligheder, hvilket gøres ud fra dispositionerne (taktik, responsivitet, standard og tab af viden). Efter denne diskussion vendes perspektivet om, og det præsenteres, hvorledes dispositionerne kan transformeres således, at de dynamikker, der fører til tillid kan vendes til mistillid og omvendt, såfremt de organisatoriske forhold forandres. Dermed diskuteres de identificerede organisatoriske karakteristikas potentialer for at fremme eller begrænse tillidens udfoldelsesmuligheder i det sociale arbejde med børn og unge i udsatte positioner.

(Mis-)tillidsdispositioner i det sociale arbejde med børn og unge i udsatte positioner

Denne del af diskussionen tager som sagt udgangspunkt i figur 8 ovenfor. Pointen er overordnet, at der er en række indbyrdes samvarierende mekanismer, der henholdsvis fremmer og begrænser tillidens udfoldelse i det sociale arbejde. Hvert felt i figuren repræsenterer således en disposition, der har potentialet til at fremme eller begrænse tillidens udfoldelsesmuligheder. I de to afsluttende dele af analysedel 3 diskuteres disse dispositioners respektive fremmende og begrænsende egenskaber i forhold til tilliden og det sættes i relation til den horisontale akse i figuren, der som nævnt betegner dominerende karakteristika ved kommunernes organisationsform. Denne opbygning fører til 8 idealtypiske diskussioner, hvor det er den overordnede pointe, at, såfremt den

[156] I et sådant perspektiv ligger endvidere Lipsky-inspirerede diskussioner omkring, hvorvidt socialarbejderne har mulighed for selv at bestemme, hvad de gør. Winter (2002) diskuterer eksempelvis betydningen af socialarbejdernes personlige holdninger for udfaldet af arbejdet) eller om socialarbejderne kun gør det som bestemmes fra toppen af (Caswell 2005).

enkelte kommune er interesseret i at producere tillidsbaserede løsninger i det sociale arbejde, må de forholde sig til disse dispositioner i deres respektive situerede kontekster.

Standardisering og mistillid

Der lægges ud med standardiseringen og dens relation til mistilliden. Som illustreret gennem afhandlingen og særligt i kapitel 1 og i analysen, har standardiseringsbestræbelserne generelt i feltet for socialt arbejde mange steder forandret tankegangen og indretningen af socialarbejdernes hverdag. Som illustreret ved hjælp af kommune A, fører dette tankesæt til mere leanede arbejdsformer, etablering af specialiserede teams, hyppige sagsbehandlerskift, et stort fokus på sagsbehandlingstider og ensartet dokumentation. Konkret i analysen af kommune A blev der også diskuteret dokumentation *før* den konkrete handling. Samtidigt struktureres arbejdet efter standardiserede spørgeskemaer og -matricer, ligesom man med indførelsen af ICS som forståelseshorisont i arbejdet forsøger at lægge en ramme for sagsbehandlingen. Alle disse effektiviseringstiltag eller effektiviseringskapitaler (som påpeget af Brodersen 2009 tidligere i afhandlingen) kan på den ene side forstås systemets vilje til at kunne styre det sociale arbejde i forhold til lovgivninsmæssige krav til sagsbehandlingstider og andre juridiske forordninger, benchmarke serviceniveauet og udføre sammenlignelige analyser på tværs af tid og rum. På den anden side kan disse tiltag forstås som institutionaliseret mistillid. Den institutionaliserede mistillid manifesterer sig på to måder. For det første giver socialarbejderne i kommune A udtryk for, at den kontrol i form af kontrol fra centralt hold i kommunen, herunder det juridiske team, kommunens kvalitetsteam og ikke mindst det økonomiske team (og Ankestyrelsen som det ultimative kontrolsystem), manifesterer sig i, at de bliver kontrollerede i *"hoved og røv"* som Vagn så malerisk beskrev det. I tillidstermer vil man argumentere for, at kompleksiteten producerer endnu mere kompleksitet, der kun kan håndteres ved oprettelsen af systeminterne og eksterne kontrolsystemer. Disse kontrolsystemer producerer – og kommunikerer mistillid, hvorfor mistilliden bliver institutionaliseret. For det andet manifesterer den institutionaliserede mistillid sig også på en anden måde: Det gør den overfor de børn og unge, der kommer i kontakt med kommunen.

Børnene og de unge mødes i sagsbehandlingen af et system, der er designet til at tilfredsstille kontrolbehov mere end de er designet til at facilitere inddragelse og responsiivitet. Dette illustreres tydeligst når socialarbejderne bruger SoS som strukturerende samtaleredskab og ICS som forståelseshorisont. I de kommuneinterne samtaler socialarbejderne har i en gang om ugen kommer ICSs fokusering på forhold *omkring* barnet eller den unge særligt til udtryk. Barnet eller den unge bliver objektiveret genstand for en samtale om forskellige forhold, der øjensynligt relaterer sig til den unges

eller barnets problem. På grund af måden ICS og SoS er konstrueret på, bliver børnene og de unge imidlertid samtidigt subjektiverede og udsættes for andres dømmende blikke og vurderinger, inden de selv bliver involveret i sagen. Dette giver sig udtryk i, at socialarbejderne i deres møder med børnene og de unge ofte taler ind i allerede prædefinerede problemerforståelser. Lægges dertil at man i kommunen har begrænset mødelængden til 45 minutter levnes der meget lidt plads til, at den enkelte unge kan deltage i sin egen sag i det tempo og den form, de selv ønsker. Børnene og de unge, herunder også deres respektive familier er i høj grad nødsaget til at spille med på kommunens spil for at komme til orde i sagsbehandlingen, frem for at de mødes med respekt for deres individuelle forskelligheder. Det vil sige, at der er risiko for, at de mødes med en dobbeltkompleksitet, da de ikke kan gennemskue processen i deres egen sag, ligesom de mødes med allerede reducerede bedømmende betragtninger om karakteren af det problem de øjensynligt har, eller er en del af. På denne måde giver spørgeguides og dominerende forståelseshorisonter, særligt når de kombineres med sagsbehandlingspres, kontrol, sagstal, der overstiger anbefalinger, dokumentationsbehov og andre foranstaltninger, der presser socialarbejderne (herunder de særlige sagsmøder, viden om at Danmarks statistik og Ankestyrelsen kontrollerer sagsbehandlingen), risiko for, at børnene og de unge mødes med bedømmende dobbeltkompleksitetsreducerede blikke og mistillidsproducerende handlinger. I et sådant regime producerer standardiseringen ikke tillid, men institutionaliseret mistillid.

Taktik og tillid

I kommune A er det imidlertid ikke kun mistillid, der produceres. Socialarbejdernes taktiske agens i kommune A synes også at kunne producere tillid mellem dem og børnene eller de unge. Når socialarbejderne, 'uden om' systemlogikken følger op på sager, når de ikke anvender spørgeguides, men alligevel dokumenterer 'som om' man har brugt SoS, når socialarbejderne skriver forskellige aftaler ind i deres respektive kalendre (den som systemet skal bruge og den socialarbejderne har for dem selv), når socialarbejderne handler førend de dokumenterer, hvad de vil gøre og når socialarbejderne bruger midler til andet end de er tænkt, men alligevel indføjer dem under 'de rigtige' budgetposter, så er det udtryk for taktiske overvejelser om, hvordan de - på trods af systemets logikker og strukturer, alligevel kan producere tillidsbaserede løsninger i gensidige og (intenderede) ligeværdige relationer. Når Ella i kommune A beskriver, at hun ikke kan føre naturlige samtaler med dem hun er i kontakt med - og at de kan mærke, at det ikke falder hende naturligt, så er det udtryk for taktiske faglige overvejelser om, hvordan systemstrukturen kan omdannes til at skabe frirum til at handle. Men det er også udtryk for de tillidens forskellige aspekter (kropslige og kognitive mv). I disse situationer skabes muligheden for,

at socialarbejderne kan føre naturlige, mere ligeværdige og indsigtsfulde samtaler, der kommer 'rundt om' og 'ud i alle hjørner' den enkelte sags aspekter. ICS og SoS er som spørgeguides udformet til at sikre netop denne ambition, men når de anvendes i et hektisk tidspresset, sagspresset og overvågende arbejdsmiljø, som beskrevet i kommune A sikrer ICS tænkningen og SoS guiden netop *ikke* denne holistiske sagsbehandling, som ellers er intenderet. I stedet sikrer ICS og SoS at systemet tilfredsstilles, da der fokuseres på de forhold, der interesserer systemet. Dette sikres i termer og problemkompleksiteter systemet kan håndtere, men som også indeholder risikoen for, at de producerer mere kompleksitet end de reducerer. Ved at agere taktisk overfor disse systemer gives muligheden for, at andre ytringsformer, deltagelsesformer og perspektiver på problemerne kan indarbejdes i sagsforløbet. Rollen for socialarbejderne er med systemteoretiske briller således at oversætte de forskellige perspektiver, deltagelses- og ytringsformer til systemsprog, der tilfredsstiller systemets dokumentationsformer og -behov.

Myriaden af forskellige kodeskift, dobbeltdokumentation, dobbeltkontrol af sager, dobbelt kalenderføring, snakke bag om systemet og mange andre taktikker socialarbejderne anvender i sagsbehandlingen synes at indikere, et misforhold mellem det, som systemets eller feltets overordnede logikker synes at diktere på den ene side, og på den anden side socialarbejdernes faglige kapitaler. Dette som minimum i de tilfælde, hvor socialarbejderen har været uddannet i mere end 2-3 år. I den sidste del af analysedel 3 vendes dette perspektiv om, og det diskuteres, hvorledes den taktiske praksis også kan føre til mistillidsindstillinger frem for, som her, tillidsopbyggende indstillinger.

Videnstab og mistillid

Det tredje felt i figur 8 handler om videnstab og mistillid. Videnstabet blev i analysen fremanalyseret i forbindelse med analysen af kommune B, hvor særligt yngre socialarbejdere, men også de mere erfarne, til tider blev fanget i at have 'lovet for meget' til børnene, de unge eller til familierne i forhold til løsningsmuligheder eller perspektiver. Problemet opstår i kommune B ofte i de tilfælde, hvor der er skift i, hvem der er socialarbejder på den konkrete sociale sag. I de tilfælde, hvor overleveringen mellem socialarbejderne ikke sker mundtligt, eller dialogen mellem forskellige medarbejdergrupper, der skal være en del af sagen, ikke sker fyldestgørende og nuanceret nok til, at alle kender til detaljer i sagen skabes der, som følge af manglende strukturer, niveaudefinition af indsatsmuligheder og potentielt konfliktende faglige problemforståelser overfor, hvordan børnene, de unge eller familierne opfatter kommunens indsats. Dette skal forstås som, at karakteren af den konkrete indsats, niveauet for inddragelse og tydeligheden i kommunens kommunikation om sagen fører til

et uklart og usikkert billede af kommunens indsats som helhed. Dette indebærer risiko for produktionen af mistillid, som følge af inkonsekvens i sagsbehandlingen, der af dem socialarbejderne er i kontakt med, kan opfattes som uprofessionalitet og uvidenhed.

Et aspekt af denne problemstilling er kommunens prioritering af handlingen før dokumentationen af det socialarbejderne vil gøre. Som jeg vil vise nedenfor giver denne prioritering anledning til produktionen af tillid, men den indebærer imidlertid også risikoen for at produktionen af mistillid. Dette skyldes, at når socialarbejderne handler først, skal de, som følge af kommune Bs tilsyneladende ubegrænsede handlerum til konstruktion af løsninger, bruge mange ressourcer på at skrue den 'rigtige' løsning sammen. Dertil skal socialarbejderne forberede sagen til fremstilling på visitation, hvor *"Det bare gælder om at have argumenterne i orden"*, hvilket blev påpeget i analysen. Når der i kommunen samtidigt ikke eksisterer en vidensbank med løsninger, ingen udtalt grænse for niveau i indsatser eller, at det altid er muligt at overlevere sager mundtligt, er der risiko for, at det ubegrænsede handlerum, af socialarbejderne opleves som producerende kompleksitet frem for at reducere den. Dermed skal socialarbejderne lægge sig i selen for at dække sig ind på alle parametre, hvilket tager tid. Dermed reduceres den tid socialarbejderne kan anvende til andre sociale sager betragteligt, og når sagstallet samtidigt er uforholdsmæssigt højt, er der risiko for, at ansigt-til-ansigt møderne bliver præget af manglende forberedelse, overfladiske relationer (for ikke at sige patroniserende jf. Leeson 2007, Gaskell 2007 mv.) med mistillid som følge.

Responsivitet og tillid

Som beskrevet ovenfor, er figurens fjerde felt 'responsivitet' placeret på aksen, der giver handlerum og lav grad af kontrol forrang. Selvom risikoen for videnstab er til stede i kommune B giver den store grad af handlerum i kombination med lav grad af kontrol og 'systemtænkning' overvejende plads til, at socialarbejderne kan agere med responsivitet i det sociale arbejde med børn og unge i udsatte positioner. Responsiviteten og dermed socialarbejdernes forsøg på at få børnene og de unge til at deltage i egen sociale sag i en ligeværdig relation, synes at have gode kår i en sådan organisationsform. Dette skyldes; at socialarbejderne har kapacitet til at agere med tillidsvækkende forudydelser (i multiple former), de kan navigere mellem forskellige socialarbejderroller, de har tid til at huske mere end de almindelige sagsdetajler, de kan møde de unge, i et individuelt sprog (*"Så er det moster, hernede fra kommune B…"*), de kan afholde møder, der er planlagt med udgangspunkt i de unges kalender og de har kapacitet til at indtage den refleksive tillidsorienterede position, mellem den autoritative tillid og den personlige tillid. Her kan de i samspil med børn, unge og forældre være konstruktører af dels problemet og dels

løsningen, frem for at trække på prædefinerede problemforståelser. Hermed bliver processerne inkluderende frem for disciplinerende.

Om end kommune B trækker på ICS som generaliseret forståelseshorisont forbliver det primære fokus på barnet eller den unge, både i retorik og i handling. Dette skyldes øjensynligt, at socialarbejderne har tid og plads til at forberede sig og håndtere den kompleksitet børnene og de unge også repræsenterer.

Konvertering af (mis-)tillidsdispositioner i det sociale arbejde med børn og unge i udsatte positioner

Efter at have præsenteret de dominerende idealtypologiske (mis-)tillidsdispositioner, som arbejdet med afhandlingen har demonstreret, vendes figur 8 nu om, og det diskuteres, hvorledes de forskellige (mis-)tillidsdispositioner kan vendes til det modsatte.

Standardisering og tillid

Som nævnt ovenfor synes standardiseringen af feltet for socialt arbejde at producere institutionaliseret mistillid i højere end det producerer tillidsmuligheder. Imidlertid er der i observationerne også eksempler på, at standardiseringerne kan føre til tillidsorienterede forudydelser. Disse forudydelser muliggøres i de tilfælde, hvor socialarbejderne anvender og opfatter de standardiserede spørgeguides og forståelseshorisonter som redskaber til brug for refleksionsbaggrunde mere end de opfattes som omnipotente og determinerende samtalestruktureringsmatricer. I de tilfælde, hvor socialarbejderne opfatter spørgeguides som retningslinjer for arbejdet frigøres refleksionskapacitet og nuanceringspotentiale hos den enkelte socialarbejder. Dette kom særligt til udtryk hos de yngre socialarbejdere, der synes at acceptere (ikke nødvendigvis som symbolsk vold) spørgeskemaerne som et relevant arbejdsredskab, der har sine begrænsninger. I disse situationer synes afgræsningen af handlerummet for den enkelte socialarbejder at være frisættende i forhold til at tænke i kreative løsninger. Ved at de opfatter handlerummets rammer som frigørende, skal socialarbejderne ikke forholde sig til, hvorvidt de overskrider en usynlig grænse eller øvre økonomisk grænse. Denne grænse eller ramme kender de godt, og ved inden for hvilke rammer, der kan reflekteres. Kombinationen af viden om rammer og opfattelsen af standarderne som refleksionsrammer synes således at kunne producere rum for tillidsbaserede forudydelser med potentielt tillidsbaserede og inddragende relationer mellem dem og børnene og de unge som følge. Dog synes dette kun at opstå i de tilfælde, hvor socialarbejderne ikke presses af tidsfrister, sagstal og andre kontrollerende foranstaltninger, hvorfor denne refleksionskapacitet som oftest optrådte i de mere handlende teams i kommune A, hvor sagstallet er betragteligt lavere end i de visiterende og undersøgende teams. Udfordringen i sådanne regimer bliver i det lærende

aspekt af tilliden – såvel som af mistilliden. Hvis man lærer mistillid i den første kontakt er der stor risiko for, at man overfører denne mistillid til de relationer man senere indgår i, såfremt ens sag vurderes til at skulle behandles yderligere. Det er ikke det samme som at sige, at (mis)tilliden overføres kausalt, da der sagtens kan forekomme konverteringer af (mis)tilliden undervejs i et sådant forløb, ligesom der ikke ligger kausale psykologiske udviklingsforklaringer til grund for at vælge enten tillid eller mistillid, hvilket jeg diskuterede i teorikapitlerne.

Taktik og mistillid

En måde hvorpå at konstruere tillidsbaserede relationer i kommune A var, når socialarbejderne taktisk fordrejede kommunens måde at tilrettelægge sagsarbejdet. Imidlertid fører denne taktiske praksis også risikoen for at producere mistillid med sig. Som socialarbejderne, der udfører taktisk praksis selv er inde på, er det nødvendigt for socialarbejderne at følge sagen videre i systemet. Dette skyldes, at den måde de etablerer relationer til børnene og de unge afviger fra den måde, mange andre i systemet møder børnene og de unge på. Det vil sige, at børnene og de unge risikerer at møde mange forskellige former for socialarbejdere, hvis inddragelsesform varierer. Hvis de oplever, at den socialarbejder, der har ageret taktisk overfor den enkelte unge, er et positivt konstruktivt bekendtskab vil det skabe forskelsoplevelser, når de senere i systemet møder andre socialarbejdere, hvis inddragelse og taktiske praksis er anderledes end den pågældende socialarbejders. Såfremt en ung møder en socialarbejder længere 'nede' i systemet, der arbejder mere standardiseret vil denne forskel potentielt producere mistillid.

Videnstab og tillid

Videnstabet i forbindelse med de ikke-eksisterende formaliserede rammer for arbejdet i kommune B blev konceptualiseret som overvejende at føre mistillid med sig. Imidlertid kan socialarbejderne i konvertere videnstabet til produktionen af tillid. Det kan gøres, når socialarbejderne taktisk formår at bruge det udvidede handlerum til at producere individuelle løsninger, der er konstrueret i samspil med barnet eller den unge og når den foreslåede løsning accepteres af lederen.

Responsivitet og mistillid

Helt tilbage til det indledende Smith-citat i afhandlingen blev der peget på, at den moderne konstruktivistiske responsive gensidige proces øjensynligt er vejen til holdbare gensidige tillidsbaserede løsninger i det sociale arbejde med børn og unge i udsatte positioner. Afhandlingen har som sådan også bekræftet meget af denne påstand. Imidlertid indebærer responsiviteten dog også, at springet ud i tilliden også indebærer

risikoen for at kunne konverteres til mistillid. I og for sig, er dette essensen af tillidsdefinitionen, men netop responsiviteten kan, når det bagvedliggende system kræver omfattende dokumentation føre til mistillid. Som påpeget i analysen synes den dominerende disposition i kommune B at være, at man handler førend man dokumenterer, og nogle socialarbejdere tager *' Det gok i nødden'*, der måtte komme, fra enten ledelsen eller Ankestyrelsen. Imidlertid peger afhandlingen også på, at der generelt i feltet er bevægelser, der trækker i retninger af krav til mere dokumentation, hvilket indførelsen af DUBU synes at understøtte. Den responsive tilgang til arbejdet er både tidskrævende, omfattende og brolagt med skuffelser og tilbageskridt. I et regime, der umiddelbart kræver stadig større fokus på overholdelse af tidsfrister og dokumentationsformer synes den responsive tilgang at have svære kår. Når ressourcerne samtidigt gør, at socialarbejdernes sagstal langt overstiger de anbefalede tal og dokumentationen af indsatsen dels skal tilfredsstille udefrakommende systemorienterede behov, socialarbejdernes faglige behov og at det skal skrives på en måde, der er 'spiselig' for børnene, de unge eller forældrene (hvilket i øvrigt er samme problematik som ligger i 'Standardfeltet' i figur 8) ligger risikoen for, at den responsive tilgang ender i mistillidsbaserede løsninger at ligge lige for. Dette da socialarbejderne i deres travlhed ikke kan oppebære den responsive tilgang til alle dem de er i kontakt med.

Opsamling analysedel 3 – ansatser til konklusionen

Figur 8 repræsenterer (mis-)tillidsdispositionerne, som blev præsenteret i den indledende del til denne analysedel 3 demonstrerer en række overordnede dispositioner og ikke mindst dynamikker i det socialarbejde med børn og unge i udsatte positioner. Som påpeget i det indledende kapitel 1 i afhandlingen er afhandlingens perspektiver spændt op i diskussioner, som det nye barndomsforskningsparadigme med særligt James, Jenks & Prout (1998) som frontløbere har behandlet. Tankefigurerne 'barndom som social struktur' (generaliseret forståelse af barndom) og 'barndom som socialt konstrueret' synes at informere måden, hvorpå det sociale arbejde tilrettelægges og forstås i henholdsvis kommune A og kommune B. Om end der også kan spores ansatser til andre de tankefigurer i kommunerne synes forholdet mellem kontrol og ikke-kontrol at fremelske et henholdsvis generaliseret syn på sagsbehandlingen eller et partikulært på sagsbehandlingen. Imidlertid er der en række dynamikker, der enten forstærker eller begrænser disse syn, - og som samtidigt influerer på tillidens mulighedsbetingelser i det sociale arbejed.

Disse dynamikker er på forskellig vis samvarierende og påvirker derfor hinanden i forhold til socialarbejdernes muligheder for at danne tillidsbaserede relationer og løsninger i den

enkelte sag. To forhold, der i denne henseende synes at være interessant, men som vanskeligt lader sig indplacere i figuren er: 1) den erfaring som socialarbejderne byder ind med i arbejdet og 2) det forhold, at det øjensynligt er muligt at låne/overtage tillid eller videregive/overtage mistillid.

Erfaringen er i denne figur et 'forstyrrende' element. På den ene side giver de erfarne socialarbejderes forskellige udsagn grobund for at postulere, at de kan navigere i de meget rigide og snævre rammer kommune A opbyder, med taktisk agens til følge. På den anden side, er der som nævnt også risiko for, at den taktiske agens fører til mistillid for barnet eller den unge, såfremt de længere nede i systemet ikke kan honorere de forventninger de bærer med sig fra den socialarbejder, der arbejder taktisk med og imod socialforvaltningens strukturer. Ligeledes kan man i kommune B sige, at erfaringen spiller en betydelig rolle i forhold til de meget løse organisatoriske rammer, der er opstillet i kommune B. Hvor de erfarne socialarbejderes faglighed øjensynligt trives med deres store handlerum med responsive tillidsbaserede løsninger til følge, giver de løse rammer problemer hos de mere uerfarne socialarbejdere. Dette skyldes at de mere uerfarne socialarbejdere i høj grad efterspørger rammer for deres arbejde. Her bliver de løse rammer en begrænsning i arbejdet frem for en facilitator for de tillidsbaserede løsninger. På grund af den manglende fælles vidensbase i kommune B er socialarbejderne i høj grad nødsaget til at forlade sig på egen faglighed. I sig selv er der ikke et problem med at skulle forlade sig på egen faglighed, men eftersom de arbejder i en kommune, er der risiko for, at de unge eller børnene vil skifte sagsbehandler undervejs. I disse situationer er der risiko for, at serviceniveauet og tolkningen af, hvad der skal til for at løse det respektive problem er forskellig fra den uerfarne socialarbejder, hvilket indebærer risikoen for, at der produceres mistillid, når de unge rammes af et andet serviceniveau end det de tidligere har mødt. I forhold til disse perspektiver trives de mere uerfarne socialarbejdere bedre i kommune As organisationsform, da standarderne i høj grad korresponderer med den måde, de igennem deres uddannelse er blevet skolet på. Ansvaret for løsningen forskydes i højere grad væk fra den enkelte socialarbejder end i kommune B, da systemerne i kommune A dikterer, hvorledes sagsbehandlingen skal forløbe. Samtidigt er mængden af kontrolsystemer med til at opfange udsving i niveauet, da sagsbehandlingstiden, kvaliteten af dokumentationen, indholdet i de valgte løsninger og produktionen af afgørelser overvåges fra centralt hold af både et økonomiteam, et juridisk team, et kvalitetsteam, af de respektive ledelseslag i kommunen og ultimativt af Ankestyrelsen. På denne måde føler de yngre socialarbejdere sig øjensynligt mere 'sikre' i deres arbejde i kommune A, hvilket synes at indeholde et potentiale for, at de kan agere tillidsvækkende i det sociale arbejde under meget strukturerede rammer.

Tillidspotentialerne forløses imidlertid kun i de tilfælde (og det gælder i begge kommuner), når der er balance i kommunens forventninger til overholdelse af tidsfrister, dokumentationskrav, sagstal og den økonomiske ramme, hvilket man med analysen i afhandlingen i høj grad må stille spørgsmålstegn ved, er et realistisk mål.

Hvad angår muligheden for at låne/videregive tillid eller overtage/videregive mistillid ligger disse (mis-)tillidspotentialer i figuren. Imidlertid er de også svære at indplacere i figuren, da disse potentialer er afhængige af forhold, det ikke har været muligt at observere direkte, hvorfor der ikke er empirisk belæg for at indarbejde dem i figuren på forsvarlig vis. Med viden fra teorikapitlerne synes der dog, at være belæg for, at indregne mulighederne for at låne/videregive tillid eller overtage/videregive mistilliden i den samlede vurdering af, de enkelte felters potentiale for (mis-)tillid. I de tilfælde, hvor det er muligt, enten at låne tillid eller videregive tillid, er chancerne for, at tilliden kan udbygges eller vedligeholdes større end, hvis tilliden først skal forsøges etableret. I samme perspektiv vil en overtagelse eller videregivelse af mistillid formentligt producere mere og stærkere mistillidsbårne relationer. Chancerne for at konvertere mistillidsbaserede relationer til tillid afhænger således også af de indstillinger børnene og de unge møder socialarbejderne på. Kompleksiteten i disse (mis-)tillidsstrukturer mellem socialforvaltningen, den enkelte socialarbejder og barnet/den unge blev demonstreret tidligere i denne analysedel. Disse kompleksiteter har ikke været mulige at identificere gennem afhandlingens arbejde, hvorfor de – som nævnt, ikke indregnes som grundbestanddel af figuren, om end de dog må påregnes at have en betydning for tillidens udfoldelsesmuligheder.

Med disse overvejelser in mente er det således blevet tid til afhandlingens overordnede konklusion.

Kapitel 14 Konklusion – Tillid på trods og tillidsbårne handlingsdispositioner

Langt de fleste – for ikke at sige alle de socialarbejdere jeg i forbindelse med afhandlingens arbejde har været i kontakt med, har udført deres arbejde med en nøgternt afmålt ambition om at gøre en positiv forskel i forhold til børnene og de unges livssituation. De har endvidere en ambition om at gøre deres arbejde så 'godt som muligt' – imidlertid er det ikke altid, at de selv føler, at de gør deres arbejde *godt nok*. Når jeg i interviewene spurgte ind til, om de altid syntes, at de gjorde deres arbejde godt nok responderede socialarbejderne altid med et rungende *"Nej – slet ikke".* På de opfølgende spørgsmål om, hvorfor de ikke gjorde deres arbejde godt nok, var der sporadiske kommentarer omkring det at *"have en dårlig dag'* eller at være *'uoplagt"*. Imidlertid pegede disse 'dårlige dage' og 'uoplagtheder' i retning af de organisatoriske villkår for deres arbejde.

Når socialarbejderne *"ikke lige fik sagt det rigtige"* i situationen – eller værre: *"fik sagt det forkerte"*, eller når de ikke lige nåede at; *"sende det brev eller mail"*, at *"få ringet til hende"*, ikke fik *"dokumenteret godt nok til, at den næste sagbehandler forstår, hvad jeg mener"* blev det altid gjort ud fra et personligt rationale om, at de var uoplagte eller havde en dårlig dag. Uagtet at det var sådan rationalet var blevet kropsliggjort i den enkelte socialarbejder, peger disse mange udsagn også et andet sted hen – mod de rammer socialarbejderne i det daglige færdes i, og arbejder med og imod.

I udgangspunktet stillede jeg forskningsspørgsmålet:

Hvilke barrierer og facilitatorer for tillidens udfoldelse kan identificeres i det kommunalt baserede sociale arbejde mellem socialarbejdere og børn og unge i udsatte positioner og hvorledes forholder socialarbejderne sig til dem?

Formuleringen af dette spørgsmål var begrundet i en antagelse om, at tillid *er* en vigtig faktor for, at der kan skabes produktive løsninger i det sociale arbejde med børn og unge i udsatte positioner, og hvor børn, unge (og familier) føler sig oprigtigt inddraget, taget alvorligt og reelt hørt.

En granskning af tillidsforskningen som den tager sig ud på feltet for forskning i det sociale arbejde med børn og unge afslørede en overraskende mangel på systematisk og stringent konceptualisering, og ikke mindst anvendelse af tillidsbegrebet på det felt, som afhandlingen beskæftiger sig med. Fraregnet få udvalgte forskere syntes den dominerende forståelse af tillidsbegrebet i denne del af forskningen således at være begrænset til, at: "tillid er vigtigt i det sociale arbejde med børn og unge i udsatte positioner." På denne vis skrev jeg tidligere i afhandlingen, at udsigelseskraften i forhold

til tillidens muligheder er nærmest ikke-eksisterende. Det sidste endda på trods af den definitionsoverflod, der findes af tillidsbegrebet inden for stort set alle andre genrer. Den grundfigur jeg opstillede i kapitel 13 om de potentielle (mis-)tillidsdispositioner i det sociale arbejde med børn og unge i udsatte positioner, ender derfor med at blive en grundfigur i ordets bogstaveligste forstand, da den rækker ud over forståelsen af tillid som værende vigtigt.

Afhandlingens første overordenede konklusion bliver derfor, at på trods af, at forskningen i tillidsbegrebet synes at være ganske udbredt har den ikke som sådan givet anledning til nævneværdig refleksion inden for børne- og ungeforskningsfeltet. Dette bunder i, at forskerne enten ikke kan overskue definitionsmulighederne, at det ikke findes relevant at grave nærmere ned i eller, at der simpelthen ubevidst trækkes på en række tagen-for-given hverdagsforestillinger af, hvad tillid er for en størrelse. I samme spor skal det understreges at afhandlingen har demonstreret, at tillid ikke kun – som den teoretiske gennemgang ellers synes at pege på, er et spørgsmål om enten/eller. Det er i høj grad et spørgsmål om *enten/eller* OG *både/og*, hvorved tillid bør anskues processuelt frem for statisk. I mangel af et ord på dansk ville jeg på engelsk tale om termen *'trusting'* frem for *'to trust'*, idet *'–ing'*endelsen indikerer proces og bevægelse. Selvom forskningsspørgsmålet ikke som sådan var rettet mod denne erkendelse, har jeg valgt at sætte den først på konklusionsdagsordnen, da den er af så signifikant art.

Imidlertid har afhandlingen primært drejet sig om at identificere forhold, der synes at være fremmende eller begrænsende i forhold til at skabe tillidsbaserede løsninger i det sociale arbejde med børn og unge i udsatte positioner og som potentielt er på spil i andre kommunale sociale forvaltninger end de to udvalgte kommuner A og B. I forhold til denne problemstilling er afhandlingens overordnede konklusion:

At de helt store barrierer i forhold til at skabe tillidsbaserede løsninger i det sociale arbejde med børn og unge i udsatte positioner er:

Tidspres, sagstal, standardisering, hyppige sagsbehandlerskift og krydspressende dokumentationskrav, der alle, om end nogle socialarbejdere forholder sig refleksivt til begrebernes betydning for arbejdet, med afhandlingens perspektiver in mente må opfattes som et doxa på feltet.

Når disse forhold opleves som systembekræftende mere end som faciliterende for det gode sociale arbejde - det vil sige, når kommunen etablerer kontrolpraksisser og dokumentationskrav og -behov, der i højere grad varetager systemets behov for kontrol af processen end hjælper socialarbejderne med at udføre deres faglighed, produceres

institutionaliseret mistillid. I sådanne regimer er der ikke tid, plads eller ressourcer til at anskue det enkelte barn eller enkelte unge som repræsentant for en kompleksitet, det kræver tillid at forstå og lære at kende. Tillid kræver timing og refleksionskapacitet, hvor man er responsiv med hensyntagen til, at man anerkender den enkelte unges forskellighed (jf. 'differently-equal'). Timingen er altafgørende, hvilket demonstreres af Elin (kommune A):

> Ja, så lagde jeg ud med at spørge til, hvordan han havde det. Og det var jo helt i skoven. Drengen kendte mig overhovedet ikke, men jeg var bare så presset på tid, at jeg glemte at tænke mig om. Der tænkte jeg: *"Ej Elin, der ødelagde du lige det hele, det var fandme uprofessionelt. Jeg gik fra mødet med sådan en 'øv-følelse', og det var fuldstændigt mig, der havde 'fucket det op'"*. Heldigvis fik jeg et nyt møde i stand, og her undskyldte jeg mig over for ham *"og lagde mig fladt ned"*. Gradvist over et par møder, hvor jeg lod ham bestemme farten fuldstændigt (og det var i øvrigt til stor utilfredshed hos min leder, at det tog så lang tid) fik jeg ham til at åbne mere og mere op. I dag ringer han gerne til mig, hvis der er noget, så nu går det godt. Men det holdt hårdt og tog på mit forhold til min leder, for jeg skulle godt nok kæmpe noget for min vurdering.

Denne timing, responsivitet og refleksionskapacitet er yderst begrænset i disse regimer. Det lærende medborgerskab reduceres i et sådan institutionaliseret mistillidsregime til en tilpasning til systemet (disciplineret deltagelse), hvor der ikke er plads til fejllæsninger af systemets modus, da det medfører yderligere produktion af institutionaliseret mistillid og dermed mødet med en reduceret dobbeltkompleksitet. Altså, når socialarbejderen som autoritativ systemrepræsentant repræsenterer systemets kompleksitet samtidigt med, at problemdefinitionerne også præsenteres i manifest reduceret form.

Dog peger afhandlingen heller ikke på et fuldstændigt autonomt miljø som en farbar vej i det sociale arbejde, hvor der ikke er nogen form for systemkontrol eller standardisering af arbejdet. Denne tilstand har også kontraproduktive egenskaber idet, denne form også fører til institutionaliseret mistillid frem for tillid. Konstruktionen af de forvaltningsmæssige rammer bør derfor - som minimum, bestå af en reflekteret varetagelse af socialfaglige aspekter såvel som organisatoriske, jurdiske og økonomiske aspekter. Som analysen har demonstreret fører de to organisationsformer overvejende til, at:

Socialrådgiverne *enten* bliver privatpraktiserende, med indbyggede (mis-)tillidsdispositioner som følge. *Eller* de bliver til teknokratiske systemoperatører, der

primært producerer mistillid. Afhandlingens titel er derfor blevet 'Tillid på trods', idet tillidens udfoldelsesmuligheder (og dermed ambitionen om at inddrage børn og unge oprigtigt i egen sociale sag), overvejende synes at ligge i socialarbejdernes gode vilje og engagement, jf. også at det at virke tillidsvækkende og –værdig implicerer moralske overvejelser. På trods af de vilkår det forvaltningsmæssige system tilbyder dem, frem for at disse forvaltningsmæssige systemer understøtter socialarbejderne i deres tillidsbygning.

Det, der skaber tillid synes således at være de små forudydelser, der umærkeligt kan udføres, når man har kendskab til hinanden. Dette er eksempelvis; en let berøring på skulderen, når man kan skabe fortrolige rum, hvor man kan hviske *"vi ses"*, når socialarbejderen kan huske detaljer fra sidste samtale (eller tidligere) og refererer til dem i stil med: *"kan du huske"*, *"som vi talte om"* etc. Det er først, når der er etableret dette rum, at tilliden kan blomstre. Heri er forskellen mellem ord og handling af overordentlig stor betydning. Som socialarbejder kan man love og sige en masse, men det er først, når socialarbejderen har handlet på ordene og vist, at man kan stole på ham eller hende, at tilliden stille og roligt kan udfolde sig. Imidlertid kræver disse små tillidsforudydelser kendskab og fortrolighed med hinanden, hvorfor det gensidige og socialt forpligtende aspekt af tilliden sættes centralt. I et tillidsperspektiv, må der derfor stilles spørgsmålstegn ved den 'moderne' leanede måde at organisere det sociale arbejde i specialiserede teams på. I de tilfælde, hvor specialisereringen udmønter sig i enheder, der kun beskæftiger sig med udvalgte dele af sagsprocessen med potentielt hyppige sagsbehandlerskift til følge, er det øjensynligt sjældent muligt at lykkes med at etablere tillidsbaserede relationer, da forudsætningerne simpelthen ikke er til stede. Derimod møder børnene og de unge mange forskellige socialarbejdere, der ikke har kendskab til historikken og de små fortrolige fortællinger. Socialarbejderne har i disse tilfælde langt større risiko for at overtage tidligere mistillidserfaringer, frem for at have en chance for at låne tillid fra tidligere positive erfaringer med andre socialarbejdere.

Der må i disse tilfælde arbejdes på at skabe et rum, hvor de små forudydelser kan udfoldes. Imidlertid gøres dette arbejde yderligere komplekst i de tilfælde, hvor samtalerne struktureres ud fra præ-definerede skemaer, der styrer samtalerne mod særlige områder i et særligt flow, der ikke nødvendigvis kan håndtere de veje og vildveje som en samtale bevæger sig i. Ved at organisere samtalen efter særlige strukturer misser socialarbejderne mange pointer, da disse ikke kan rummes i skemaet og derfor bliver kognitivt udgrænset fra erkendelseshorisonten. På denne måde bliver samtalerne i stedet mekaniske tjeklister, af allerede prædefinerede kategorier.

Set ud fra et forvaltningsperspektiv giver de forskellige skemaer bund for systematiske sammenligninger på tværs af sager. Det giver mulighed for at følge med i sagerne i forhold til frister, hastighed og effektivitet. Derimod giver det ikke socialarbejderne mulighed for at skabe tillidsbaserede løsninger, da indholdet og formen på samtalen skubber fortroligheden på porten og dermed misses muligheden for, at socialarbejderne giver indtryk af, at være tillidsværdige. De kommer til at optræde som autoritære kontrolindstandser, hvis sprog man skal være overordentlig skarp for at trumfe. Jeg vil stille spørgsmålstegn ved, om borgere i udsatte positioner generelt og børn og unge i særdeleshed er i besiddelse af en sådan sproglig skarphed. En forestilling om, at børn og unge (såvel som voksne) uproblematisk skulle kunne navigere rundt i denne myriade af kompleksitet, rettigheder, pligter, muligheder, dispensationer og skøn, der eksisterer i det sociale arbejde, synes at ligge fjernt. Derimod er eksemplet med Line, der anvender SoS i en samtale tidligere i analysen, formentligt tættere på, hvorledes mødet med SoS generelt tager sig ud i en fortravlet hverdag.

I et sådant regime er børns og unges oprigtige og reelle deltagelsesmuligheder i egen sag bundet op på deres evne til at tale i de rette termer, skin-erkendelse af problemstillingen og ikke mindst deres evne til at håndtere, den mistillid de mødes med og som udtrykkes ved 'korrekt' opførsel fra børnenes, de unges og familiernes side. Den disciplinerede læring og deltagelse i sådanne regimer gives forrang i forhold til mere inkluderende læreprocesser og der levnes formentligt ikke megen plads til at kravle op ad deltagelsesstigen. Konkret i forhold til SoS og ICS betyder det holistiske perspektiv disse metoder lægger som optik, at børnene og de unge risikerer helt at blive udeladt af processen og dermed befinder sig på trin 1-3 på Harts deltagelsesstige, og maksimalt høres fordi de *skal* mere end af gavn.

Der findes dog veje til tilliden i sådanne regimer, og det er, når, socialarbejderne trodser socialforvaltningens modus og kortslutter processen, enten ved at oprette en masse forskellige taktikker, der omgår de officielle dokumentationssystemer eller ved at positionere sig i opposition til kommunen, når de taler med børnene, de unge eller familien. I sådanne tilfælde kan den næste socialarbejder i rækken 'låne' den tillid, der er opbygget mellem den tidligere socialarbejder og barn, unge eller familie til at bygge videre på. Der må imidlertid også stilles spørgsmålstegn ved hensigtsmæssigheden af sådanne taktikker og praksisser, da kvaliteten af det sociale arbejde her bliver et individuelt personbåret anliggende og dermed yderst problematisk, såfremt den enkelte socialarbejder svigter den opbyggede tillid ved at sige op, skifte arbejde eller på anden vis trække sig ud af relationen. Herigennem kan diverse kontrol- og styringsmekanismer,

både opfattes som frigørende, men også begrænsende for tillidens udfoldelse, afhængigt af, hvorledes de doseres.

I disse år lyder det fra centralt politisk hold, at mennesket skal før systemet. I stedet skulle man måske hellere sige, at systemet skal indrettes på en måde, der kan håndtere menneskets multiple udtryksformer og lade systemet lære af disse udtryks- og deltagelseformer i tilrettelæggelsen og udførelsen af det sociale arbejde. På denne måde tænkes børnene og de unge centralt ind i deres egne sociale sager, og de får mulighed for at blive set og hørt på oprigtige måder, frem for, som nu – og i særdeleshed i regimer, der lægger stor vægt på standardiserede spørgeguides i kombination med fokus tidspres og sagspres, hvor børnenes og de unges egne perspektiver primært opfattes som et appendix til sagsbehandlingen.

Kapitel 15 Kvalitetsvurdering af afhandlingen

I de metodiske overvejelser om min position i forbindelse med observationerne beskrev jeg, hvorledes jeg på forskellig vis og med varierende intensitet de to kommuner imellem blev testet på min viden (og dermed mine kvalifikationer udi at forske) om feltets dynamikker og teoretiske perspektiver. Dette blev også berørt i de indledende manøvrer i forhold til beskrivelserne af, hvordan forskningsprojektet blev konstrueret som et praksisforskningsprojekt, hvor praktikerne har bidraget til perspektiver og pointer samt med diskussionerne af forskellige vidensformer (viden i praksis og viden om viden i praksis). Undervejs i denne beskrivelse havde jeg en reference til metodedebatten omkring, hvorvidt man, som forsker, bør vide noget om det felt og ikke mindst det specifikke område, man forsker i, inden man påbegynder en undersøgelse af et givent felt. Når jeg her i kvalitetsvurderingen af afhandlingen tager fat i netop de feltmæssige positioneringer, rolleforhandlinger og valg, der blev foretaget, er det begrundet i en ambition om at vurdere afhandlingens gyldighed og dermed overførbarhed til andre socialforvaltningsmæssige kontekster.

Da Whyte i 1943 (samt 1955 og 1981) med sin publikation 'Street Corner Society', beskrev de forskellige dynamikker, kulturelle træk, magtrelationer og rytmer, der eksisterede i det mikrosociologiske kosmos blandt italienere i den fiktive by Cornerville, blev kimen lagt til de første mange metodiske diskussioner omkring deltagende observation (Adler, Adler & Johnson 1992). Der har været mange diskussioner sidenhen om gyldigheden af de dynamikker og strukturer, Whyte identificerede. En af de stærkeste kritikere er Boelen, der i sit (mere eller mindre journalistiske) essay 'Street Corner Society – Cornerville Revisited' (1992) diskuterer dels faktuelle problematikker og dels mere fortolkningsmæssige problematikker af Whytes indsigter. Særligt undrer Boelen sig over, hvorvidt Whyte kan konkludere, som han gør, når han ikke talte italiensk, voksede op i fundamentalt anderledes miljøer end dem, han analyserede i Street Corner Society, måden undersøgelsen var designet på (det vil sige, de afgrænsninger Whyte foretog) og den manglende involvering af feedback fra dem, som blev undersøgt (Boelen 1992). På linje med Adler, Adler & Johnson (1992) vil jeg stille spørgsmål til relevansen af den kritik, Boelen stiller op. Jeg vil ikke stille spørgsmålstegn ved, hvorvidt Boelen eller Whyte har fat i 'rigtige' fortolkning. Derimod vil jeg med de indledende betragtninger om afhandlingens situerede og perspektiviske karakter stille spørgsmålstegn ved relevansen af måden, Boelen formulerer sin kritik på.

Det der ligger i Boelens kritik, er en kritik af mulighederne for at opnå indsigt i sociale dynamikker og processer, når man anlægger et udefraperspektiv og forsøger at opnå

indsigt som en med indefrastatus blandt medlemmerne af den gruppe, man undersøger. I de metodiske overvejelser såvel som i de indledende betragtninger har jeg diskuteret indefra-udefra problematikken i forhold til mulighederne for at opnå relevant viden og i forhold de forskellige roller, feltarbejdets dynamikker indbød til. Der synes at være bred enighed om, at traditionelle kvantitative parametre ikke giver mening, når forklaringskraften af etnografisk inspirerede tilgange til forskning skal vurderes (Agar 1986, Krefting 1991, Hammersley 1998, Mertens 1998, Fangen 2004,). Hvad der derimod ikke synes at være bred enighed om er, hvad der så skal træde i stedet. Skimmer man bare en brøkdel (for ikke at sige en promille) af den enorme mængde af litteratur, der diskuterer kvalitetsvurderingsparametre for etnografisk forskning, dukker en myriade af forslag op: 'Relevans' (Baxter & Eyles 1997), 'Forståelsen af gyldighed/pålidelighed' (Leininger 1985, LeComte & Goetz 1982), 'Overførbarhed' (Payton 1979), 'Pålidelighed' (Mertens 1998), 'Feltarbejdets længde' (Krefting 1991), 'Kvaliteten af metodetriangulering' (Knafl & Breitmeyer 1989)[157], 'Troværdighed' (defineret som trustworthiness) (Guba 1981, Krefting 1991), 'Kommunikativ gyldighed' (Fangen 2004, Kvale & Brinkmann 2008), 'Samfundsmæssig relevans' (Hammersley 1998) for blot at nævne få udvalgte[158]. Spørgsmålet er derfor, hvordan en egen vurdering af afhandlingen skal gennemføres uden, at kvalitetsvurderingen ender som en afhandling i sig selv, der er fokuseret på at identificere og vurdere kvalitetsparametre for etnografisk metode? Udover at jeg løbende i afhandlingen har forsøgt at objektivere min egen forskningsposition, gøre valg og konsekvenser af valgene eksplicitte samt forsøgt at komme så nær analysekonstruktionsprocessen som muligt, synes mulighederne for kvalitetsvurdering altså at være mangefacetterede.

Baxter og Eyles (1997) opsummerer 3 områder, hvorpå kvalitativ forskning typisk evalueres: 1) Kritisk blik på metodologien, anvendte metoder og analyser, 2) via bekræftelse eller gendrivelse af resultater og 3) ved at resultaterne sammenholdes med den eksisterende viden på området (Baxter & Eyles 1997:506). Disse 3 måder at vurdere kvalitativt arbejde transformerer Baxter og Eyles, med udgangspunkt i Guba og Lincoln

[157] Metodetriangulering synes i øvrigt ofte at være refereret som en ganske udmærket vej til at undgå endimensionelle eller biased resultater og konklusioner. Imidlertid savnes i disse referencer metodiske og epistemologiske refleksioner over, hvorvidt trianguleringen i sig selv forudsætter et fikseret fænomen (i tid og sted), hvorpå man 'skyder' med forskellige metoder. Umiddelbart synes denne diskussion at være bemærkelsesværdigt fraværende i mange metodetekster, der har triangulering som perspektiv.

[158] Jeg har med vilje her anvendt referencer, der har en del år på bagen. Dette for at illustrere, hvor længe denne viden, om forskellen mellem de kvantitativt- og kvalitativtorienterede kvalitetsvurderingsgrundlag, har været anerkendt, men også for at understrege; at på trods af denne viden 'skal' eller 'bør' man, som kvalitativt orienteret forsker positionere sig i forhold til de kvantitative studier inden man kan komme til sagen, hvilket efterhånden burde være en praksis, man burde lægge fra sig. Jf. i øvrigt også kapitel 2, hvor jeg med Prieuer, kort er inde på Bourdieus opfattelse af forskellige forskningsmetoders relevans.

(1985), til fire kriterier: 1) Credibility (Troværdighed), 2) Transferability (overførbarhed), 3) Dependability (pålidelighed) og 4) Confirmability (Bekræftelse) (Baxter & Eyles 1997:512). De fire kriterier tager alle udgangspunkt i den situerede og perspektiviske viden, som jeg i løbet af afhandlingen har beskrevet og arbejdet med.

Troværdighed vurderer Baxter og Eyles som værende det vigtigste parameter for vurdering af kvaliteten af et stykke forskningsarbejde. Troværdighed defineres som: *"the degree to which a description of human experience is such that those having the experience would recognize it immediately and those outside the experience can understand it"* (Baxter & Eyles 1997:512). Med udgangspunkt i distinktionen mellem viden i praksis og viden om viden i praksis har jeg præsenteret afhandlingens konklusioner i forskellige fora. Dels i akademiske og dels i forbindelse med oplæg i de udvalgte socialforvaltninger. Dertil har jeg præsenteret konklusionerne i andre socialforvaltninger samt for praktikere i forskellige forbindelser. I alle relevante fora synes mine præsentationer at blive modtaget med forståelse og konstruktiv diskussionslyst, hvilket må tages som indikator for, at afhandlingens indsigter vækker genklang i akademia såvel som blandt praktikere. Imidlertid er konklusionerne altid blevet præsenteret i udvalgte dele, nogle overlappende, nogle singulært og aldrig i et samlet hele. Om end der er konsistens mellem det, der tidligere er præsenteret og nærværende afhandlings konklusioner og indsigter, er der samtidigt også afstand mellem de forskellige rapporteringsformer, hvorfor afhandlingen som sådan aldrig er blevet kvalitetsvurderet i et samlet hele.

Til troværdighedsdiskussionen og i samhørighed med bekræftelsesdimensionen (defineret som hvorvidt fortolkninger er biased af motivationer, interesser mv. (Baxter & Eyles 1997:517)) hører dog også en anden diskussion til: Autenciteten/eller oprigtigheden i de udsagn fra interview og observationer jeg anvender i analysen. Et spørgsmål i den forbindelse er, om de udsagn, jeg anvender og tolker frem, også blev opfattet på den samme måde af den enkelte socialarbejder, som jeg intenderede. Et eksempel er Peter (Kommune A). Peter optræder ikke meget i selve analysen i afhandlingen. Det gør han ikke, af den årsag, at når jeg observerede Peter, var hans udsagn og gestikker svære at anvende. I begyndelsen af mine observationer af Peter skrev jeg i mine notesbøger, at Peters måde at udføre socialt arbejde på og ikke mindst hans måde at tale med mig/spørge ind til min ekspertice, ganske ofte var anderledes end de andre socialarbejderes. Jeg var vældigt 'irriteret' over min manglende evne til at anvende Peter i analysen. Det blev jeg ved med at være indtil jeg tolkede Peters reaktionsmønstre ind i Kommune As fokus på teori, standarder og proceduerer. Det gik undervejs i feltarbejdet

op for mig, at måden Peter spurgte til mig, talte til mig og udførte det sociale arbejde på, var i en form, som han *forventede*, at jeg ville se. Ved at lægge et strukturelt Bourdiesk perspektiv ned over Peters handlinger har jeg kunnet anvende Peter i forhold til at give indsigter i Kommune As dynamikker og vægtlægning af teori og standarder. På den ene side kan jeg således godt give autentiske beskrivelser af socialarbejdernes handlinger og udsagn. På den anden side er det ikke sikkert, at Peter ville nikke genkendende til min repræsentation af hans handlinger, da handlingerne formentligt ikke vil kunne tilskrives oprigtighed[159]. Oprigtighed i forståelsen; at socialarbejderne opfatter deres udsagn og handlinger som ærlige synes dog at være til stede mange andre steder i mit materiale[160]. Uanset om udtalelserne og handlingerne vurderes til at være autentisk repræsenterede eller ej, er oprigtighedsdimensionen en etisk forskningsdisposition, jeg har forholdt mig til i materialet. Dette af den simple grund at jeg med Bourdieu, har fokus på de kapitalstrukturer, som socialarbejderne trækker på, hvorved jeg objektiverer socialarbejdernes handlinger til udtryk for forskellige dispositioner. Tidligere i afhandlingen havde jeg en diskussion af Bourdieus strategibegreb og diskuterede i den forbindelse socialarbejdernes intentionalitet. I samme spor kan oprigtigheden kategoriseres.

Hvad angår overførbarhedsdiskussionen berørte jeg i kapitel 3 casens mulighed for generaliseringsperspektiver og som det blev beskrevet i indledningen til konklusionen, er det interessante *ikke*, om afhandlingens konklusioner kan overføres til andre forvaltninger i et 1:1 forhold. Det er derimod langt mere interessant at fokusere på mulige samvariende dynamikker, der kan være i spil i andre sociale forvaltninger. Den producerede viden i afhandlingen er, som påpeget flere steder, ikke bare et produkt af min teoretiske forforståelse, som derefter er materialiseret i et analytisk perspektiv. Det er også viden, der er fremkommet via anvendelsen af mine metodiske overvejelser og de valg jeg mere eller mindre refleksivt traf under feltarbejdet, interviewene og ikke mindst de veje og vildveje jeg forfulgte undervejs i afhandlingsprocessen[161]. Eftersom en bærende præmis i afhandlingen er, at viden er frembragt situeret, kontekstafhængigt og som sådan mere eller mindre konstrueret, vil det være meningsløst at tilstræbe en fuldstændig reproducerbar afhandling og på baggrund af forskellige pålidelighedskriterier, udføre en kritisk vurdering af afhandlingens forklaringskraft. Som det blev beskrevet løbende, er de

[159] Jeg desværre ikke haft muligheden for at tage denne diskussion med Peter, da han efter mit observationsforløb flyttede til en anden arbejdsplads.
[160] Dels gennem socialarbejdernes 'lange svar' (Kvale & Brinkmann 2008:186) men også uddybninger og tilføjelser undervejs – hvilket jeg har diskuteret indgående tidligere.
[161] Hvilket stemmer overens med Mertens (1998), der med Stainback & Stainback (1988) advokerer for at beskrive den anvendte metodologi så detaljeret som muligt.

forskellige erkendelser sket i et dialektisk samspil mellem de forskellige dele af empirien og teorien, hvorved forståelsen af socialarbejdernes relative position i socialforvaltningens politiske kontekst gradvist er blevet nuanceret og præciseret. Samtidigt er tillidsbegrebets tyngde og nuancer (herunder min egen forståelse af tillidsbegrebets implikationer) gradvist blevet udfoldet i takt med socialarbejdernes handlinger og italesættelser af tillidsbegrebet. Denne dialektiske bevægelse mellem forskellige erkendelsesformer og erkendelsesniveauer lader sig vanskeligt forklare i den fremadrettede rapportskrivningsform, da en sådan fremstilling vil bære præg af en mere kontinuerlig fremadskridende proces, end tilfældet reelt har været. For at kompensere for dette, har jeg bestræbt mig på at tydeliggøre de væsentligste refleksioner fra den samlede afhandlingproces, hvorfor metodeafsnittene til tider har været ganske lange og meget detaljeret beskrevet.

Blinde pletter og det normative udgangspunkt

Jeg lagde i forbindelse med problemformulingen ud med at påpege, at tillid øjensynligt *er* en vigtig faktor for, at det sociale arbejde forløber på en måde, hvor alle parter finder det tilfredsstillende. Det gjorde jeg ud fra en ganske omfattede litteraturgennemgang af feltet, hvor det normative udgangspunkt blev sansynligjort. Denne tilgang har naturligvis betydet, at jeg i analyserne har 'ledt' efter tillidsindikerende forudydelser, mistillid mv. samt de rammer som henholdsvis fremmer eller begrænser tilliden i det sociale arbejde. Det har betydet, at jeg har har tolket de fænomener jeg har observeret og identificeret i forbindelse med interviewene ind i tillidsorienterede termer. Ved at have et sådant fokus på tillid, har jeg samtidigt afskåret mig fra at forstå de selvsamme observationer og identifikationer i andre perspektiver, såsom mere Anerkendelsesteoretiske termer (Honneth), System-Livsverdens termer (Habermas) eller disciplineringstermer inspireret af mere Foucualtorienterede analyser. Derved har jeg naturligvis afskåret mig fra at forstå problemstillingen med disse briller, hvilket langt hen ad vejen begrænser afhandlingens forklaringskraft. Imidlertid har det normative udgangspunkt også haft den produktive fordel, at jeg har kunnet analysere problemstillingen med et relativt afgrænset perspektiv. Dertil har en pointe i afhandlingen været, at tillidsperspektivet er meget underbelyst på forskningsefeltet, hvorfor tillidsperspektivet i sig selv bidrager som et kvalificeret nyt perspektiv til forskningsfeltet.

På trods af de fremdragne reservationer må afhandlingens konklusioner dog siges at være gældende, hvorfor man i andre socialforvaltninger bør forholde sig til, hvorledes de unges multiple deltagelsesmuligheder kan indfanges via tillidsbaserede relationer, socialarbejderne, børnene og de unge imellem.

Kapitel 16 Perspektiveringer

Med afhandlingens konklusion in mente synes der at være en række perspektiver, som er værd at forfølge. Forfølgelsen af perspektiverne kan enten ske som refleksioner i relevante faglige og organisatoriske fællesskaber eller, det kan ske i fremtidige forskningsarbejder, hvor der er fokus på perspektivernes muligheder for udfoldelse. Perspektiverne samler sig om 'Politisk/administrative implikationer', 'Professionelle implikationer' og 'Tillidsbegrebets implikationer for forskningsfeltet om socialt arbejde med børn og unge i udsatte positioner'.

Politisk/administrative implikationer

Allerede i 1998 skrev Nigel Parton, at:

> *"The rehabilitation of the idea of uncertainty, and the permission to talk about an indeterminance which is not amenable to or reducible to authoritative definition or measurement is an important step (…) Rather than seeing a commitment to uncertainty as undermining and lying at the margins af pracitice, I would suggest it lies at the heart, and that its recognition provides an opportunity for valuating practice, practitioners and the people with whom they work. Notions of ambiguity, complexity and uncertainty are the core of social work and should be built upon and not defined out."* (Parton 1998:23).

Som afhandlingen har demonstreret er ambitionen hos Parton langt fra blevet indfriet i en dansk kontekst. De forskellige dynamikker, som har særlig vægt i den politiserende del af feltet for velfærdsarbejde, betyder for en stor dels vedkommende, at man ved at indføre særlige 'evidensbaserede' spørgeguides, identificere det 'der virker' og have blik for standarder mv., søger at eliminere risiko, usikkerhed og 'ubekendte variable' i ligningen for det sociale arbejde. Blikket for 'den generaliserede anden' synes at dominerere den politiske tænkemåde om det sociale arbejde. Om end kommune B overvejende arbejder 'imod' standardiseringer af det sociale arbejde, skaber denne praksis alligevel en række andre uhensigtsmæssigheder i den måde, man organiserer sig ud af standardiseringens jerngreb. Herigennem udgrænses blikket for den 'konkrete anden' og det finder kun sin berettigelse, når den enkelte socialarbejder insisterer på dette blik og med taktiske manøvrer trodser socialforvaltningens modus.

En implikation af afhandlingens konklusion må derfor være, at den politiske automat-respons på et journalistspørgsmål om, hvorfor der nu er endnu en bindestregs-sag i den pågældende kommune, må forandres fra et fokus på *"mere kontrol, flere regler og procedurer"* til en anerkendelse af, at der selvfølgelig vil forekomme flere af disse bindestregs-sager men, at man ved hjælp af en kombination af en revision af procedurer

også søger at 'genopfinde' den traditionelle forståelse af socialarbejderne som eksperterne, der besidder eksperticen til at identificere problematikken. Denne ekspertice negligeres absolut ikke alle steder i alle socialforvaltninger, men der er med det store fokus på tekniske løsninger en risiko for, at socialarbejdernes viden ikke anvendes relevant i tilrettelæggelsen af det sociale arbejde og i udformningen af de organisatoriske strukturer i de enkelte forvaltninger. En fremtidig udfordring for landets socialforvaltninger er derfor at kunne tænke den enkelte socialarbejderfaggruppe ind i den organisatoriske tænkning og opbygning således, at forvaltningerne bliver bedre rustede til at identificere bindestregs-sager, inden de opstår. Men de skal også rustes til at håndtere unges forskellige deltagelses- og udtryksformer i højere grad, end tilfældet er for nuværende. Håndteringen og opmærksomheden på de forskellige udtryksformer er særligt udfordret i forvaltninger, der som kommune A er præget af hastighed, tempo og skemaer frem for indholdsmæssigt tunge undersøgelser. Dog kan samme problematikker sagtens opstå i kommuner, der er organiseret som kommune B, idet sådanne kommuner ej heller kan opfattes som statiske enheder, der ikke forandrer sig over tid (både i et kortsigtet og langsigtet tidsperspektiv jf. tidligere diskussioner om forandringsintensitet).

Professionelle implikationer

Med fokus på de mange krav til dokumentation, håndtering af 'evidente' programmer og anvendelse af spørgeguides/særlige metoder mv. i hverdagen må man stille spørgsmål til de krav til faglige kompetencer, som socialarbejderne i de kommunale sociale forvaltninger møder fra systemets side. Krav som i øvrigt, i stadigt stigende grad, stilles til socialarbejdere på feltet for børn og unge i udsatte positioner generelt. Det er blandt andetkravene om, at socialarbejdere skal mestre evidente programmer, særlige spørgeteknikker (som illustreret i SOS-metoden her i afhandlingen) og beside teknisk viden om, hvilke metoder og indsatser, der øjensynligt virker bedst for det enkelte barn. Dette bevægelse indbærer den udfordring, at det sociale arbejde risikerer at blive til en teknisk affære. Teknisk forstået som at socialarbejderen i højere grad skal kunne navigere i nationale vidensbanker såsom Socialstyrelsens 'Rubiksterning' som vist tidligere i afhandlingen. Her bliver spørgsmålet så, om man bevæger sig væk fra afhandlingens pointe om, at det sociale arbejde er en gensidig post-modernistisk rejse, hvor de gode løsninger konstrueres i et fællesskab mellem socialarbejder og barn/ung. Bevægelsen vil i den henseende være mod at forstå socialarbejderen som en art case-manager (jf. også den engelske titel på socialrådgivere), der med sin tekniske viden kan anvise den bedste løsning ud fra 'objektive' faktorer såsom problemkompleksitet, alder mv.

Afhandlingens analyse og konklusion peger på, at et overvejende ensidigt fokus på standardisering af det sociale arbejdes indsatser, kan risikere at føre til reduktionistiske

forståelser af børnenes og de unges komplekse hverdagsliv, forståelse af eget liv og dermed reducerede indsigter i, hvilke løsninger som er bedst for de(t)n enkelte barn eller unge. Hertil kan barnets eller den unges perspektiv i ICS reduceres til et appendix i sagsbehandlingen, da ICS inviterer til 'vanetænkning' og ureflekteret reproduktion af særlige arbejds- og spørgeformer, som måske 'rammer rigtigt' i de fleste tilfælde, men ikke nødvendigvis rammer rigtigt hver gang. Med tanke på de omstruktureringer af de (special)pædagogiske og socialrådgiveruddannelser, som foregår på landets UCC'er og professionsskoler for øjeblikket synes behovet presserende for, at socialarbejdere generelt kan navigere i samspillet mellem tilsyneladende evidente metoder og det tillidsbaserede relationelle arbejde, som afhandlingen advokerer for. Dertil kan knyttes et behov for viden om, hvad der sker, når en, på papiret, evident metode møder arbejdslivets mange krydspressende krav i en fortravlet og fortættet dagligdag. Som afhandlingen, på baggrund af socialarbejderne i kommune As arbejde med spørgeguiden SOS, har vist, anvendes SOS på en anden måde end den, som er intenderet. Dette skyldes øjensynligt dels systemet krav om generel effektivitet i arbejdet med den enkelte sag, men det skyldes også socialarbejdernes manglende viden om de dynamikker, som sættes i gang, herunder de blikke og forklaringsrammer der muliggøres, når tavlen fortættes og gøres manifest med udfordringer, som er definerede inden mødet begynder.

Tillidsbegrebets implikationer for forskningsfeltet om socialt arbejde med børn og unge i udsatte positioner

Med en let omskrivning af Forrest Gumps (Zemecki 1994) berømte chokeladelignelse kan man sige, at man aldrig ved, hvilken tillidsforståelse man får fat i, når man læser en artikel om tillid på området for socialt arbejde med børn og unge i udsatte positioner.

Arbejdet med afhandlingens centrale begreb tillid har undervejs i processen afsløret en række interessante perspektiver, som kan gøres til genstand for videre forskning. Jeg vil pege på tre områder, der ligger i forlængelse af afhandlingens konklusioner.

For det første bør man – som litteraturstudiet af tillidsbegrebets anvendelse på forskningsområdet 'socialt arbejde med børn og unge i udsatte positioner' peger på, i langt højere grad gøre en dyd ud af begrebsanvendelsen omkring tillid. Særligt presserende er en skærpet fokusering på de seks opmærksomhedspunkter, der blev identificeret i litteraturstudiets afsluttende bemærkninger. Dette kan gøres via netværk, konferencer o.lign. Den første opgave ligger dog lige for; at få publiceret afhandlingens litteraturstudie i et af de store tidsskrifter på området, 'Childhood', 'Children & Society', 'Young' mv. Som størstedelen af tillidsforskningen på feltet ser ud for nuværende bidrager den reelt set ikke med viden om, hvad tillid egentligt gør ved, eller har af betydning for en

relation. Det eneste den bidrager med er udsagn om, at når der er 'tillid' (hvad end, der menes) til stede i en asymmetrisk relation mellem barn/ung og socialarbejder/socialforvaltning, forløber relationen bedre end, hvis tilliden ikke er til stede, eller hvis fraværet af tillid begrebsliggøres som mistillid. Denne manglende konceptualisering af tillidsbegrebet fører mig videre til de to andre områder, der tjener forskningsmæssig belysning: Udviklingen af et metodisk redskab, der kan begribe tillidsrelationens styrke samt et større fokus på forholdet mellem tillidsskabenede forudydelser og begrebet manipulation.

Jeg har undervejs i afhandlingen anvendt Harts deltagelsesstige og Delantys deltagelsesbegreb som løftestænger for diskussioner omkring, hvorledes og i hvor høj grad det lykkes socialarbejderne at få børnene og de unge til oprigtigt at deltage i egen sag med engagement og interesse. I diskussionerne koblede jeg deltagelsen til tillidens mulighedsbetingelser. På denne måde blev Harts deltagelsesstige anvendt som et metodisk redskab til at vurdere en given tillidsrelations betydning for deltagelsen. I dette lys blev det muligt at diskutere deltagelsen ud fra et skaleret instrument. Noget lignende, kunne man forestille sig, var muligt i forhold til at vurdere styrken af en given tillidsrelation. I lyset af behovet for en tættere konceptualisering af tillidsbegrebet, vil et metodisk vurderingsredskab af styrken af en given tillidsrelation kvalificere diskussionen af, hvad tillid gør ved eller har betydet i den konkrete interaktion. Argumentet om at konkrete tillidsformationer må bestemmes empirisk, som jeg fremdrog i tillidskapitlerne vil for så vidt stadigt være gældende. Umiddelbart vil hver enkelt stykke forskning stadig være konkret empirisk forankret i en specifik kontekst, men det vil med et kvalitativt vurderingsredskab a'la en 'Tillidsstige' give mere kvalificerede indsigter i den konkrete tillidsrelations muligheder for at vare ved. En sådan vurdering vil tvinge forskeren til at argumentere for, hvad der ligger til grund for den pågældende vurdering. Herved gives muligheden for at overskride de intetsigende dikotomiske kategorier såsom høj/lav tillidsformation, meget/lidt tillid, enten/eller tillid etc. Hvorvidt tillidsstigen skal være med få trin, som Shier advokerer for, eller med flere trin som Harts stige er et udtryk for må videre forskning fortælle os. Et udgangspunkt må dog være at etablere en række trin, som hver især har potentialet til at indeholde refleksioner over fire af de seks identificerede dimensioner af tillid; 1) Tillid i forhold til et andet overordnet begreb eller fænomen, 2) Overvejelser om samfundsmæssig skala (generelt/partikulærts fænomen), 3) Tillidsbegrebets relation til handlinger og gestikker, 4) Videnskabsteoretisk position, 5) Tillidsbegrebets betydning i forhold til omkringliggende begreber, 6) Tillidens enten/eller *og/eller* både/og.

Dimensionerne 2 (skala) og 4 (videnskabsteoretisk position) kan udelades i selve stigen, men bør selvsagt addresseres i selve teksten omkring anvendelsen af tillidsstigen.

Det tredje og sidste perspektiv, jeg vil pege på, er tillidens forhold til manipulationen. Jeg har undervejs i afhandlingen demonstreret, hvorledes socialarbejderne skifter sprogbrug undervejs i deres samtaler, positionerer sig 'uden for' socialforvaltningen som en hybrid mellem autoritær tillid og personlig tillid, anvender reflekteret tillid og i nogle tilfælde påtager sig ansvaret for og kontakten til forhold, som ligger uden for det almindelige sociale arbejde. Jeg har tolket disse handlinger som tillidsskabende forudydelser eller decideret tillid i sig selv. Det som denne afhandling ikke har blik for er, hvorvidt det jeg karakterer som tillidshandlinger, også opfattes som værende sådan af de børn og unge, der har kontakt med de pågældende socialarbejdere. I sagens natur kunne socialarbejdernes handlinger opfattes som manipulation mere, end det kunne opfattes som tillid. Uden at ville negligere afhandlingens konklusioner skyldes fraværet af blikket for, hvornår tillid bliver til manupilation eller omvendt, flere forhold. Dels skyldes det afhandlingens fokus på socialarbejdernes situering i socialforvaltningen, dels på grund af det tidsmæssige perspektiv (jeg har ikke mulighed for at identificere virkninger af det sociale arbejde for den enkelte unge i voksenlivet) og dels fordi det samlede forskningsprojekt, denne afhandling er en del af, ikke er longitudinelt designet eller korrelerer 1:1 mellem de socialarbejdere og børn og unge, der har kontakt med hinanden. Når man sammenstiller afhandlingens konklusioner med det samlede forskningsprojekts forskellige konklusioner, er der som nævnt i kvalitetsvurderingen, gode indikatorer for at de forhold, jeg har karakteriseret som tillidsvækkende eller tillid i sig selv, også opfattes som sådan hos de børn og unge, der er i kontakt med socialarbejderne.

Selvom, der som sådan ikke er grund til at betvivle afhandlingens konklusioner giver ovenstående alligevel anledning til refleksion over forholdet mellem tillid og manipulation. I de tilfælde, hvor socialarbejderne indtager hybridrollen i rummet mellem socialforvaltning og barn/ung, giver denne positionering 'mod' socialforvaltningen (os/dem) diskussionen associationer til begrebet 'det fælles tredje', Husen (1985) og Lihme (1988) på et pædagogisk relationsmæssigt plan har diskuteret det fælles tredje, hvor socialarbejder og barn/ung skaber relationer ved hjælp af et fælles, der ikke vedrører deres ellers formelle relation. Om end en opposition 'mod' socialforvaltningen fra socialarbejderens side i særdeleshed har at gøre med deres indbyrdes fælles formelle relation skaber den aktive positionering væk fra socialforvaltningen et fælles fokuspunkt. Dette fokuspunkt er på, hvorledes man kan komme omkring socialforvaltningen for at etablere 'den bedste løsning'. I disse tilfælde vil jeg mene, at grænsen mellem tillid og

manupulation er særdeles flydende. Tillid forstået som en positiv relation, der fører til en fælles løsning. Manipulation forstået som en bevidst relationsdannelse fra socialarbejderens side og ubevidst fra den enkelte barns eller unge side, men dog med et positivt resultat som følge. Diskussionen er her, om tillid, hvis det anvendes manipulativt, kan opfattes som etisk forsvarligt eller uforsvarligt, da manipulationen har potentialet til at gøre en positiv forskel, ligesom den har potentialet for det modsatte.

Grænsefladerne mellem tillid og manipulation synes derfor relevant at udforske nærmere, herunder muligvis at koble snitfladerne til ovenstående overvejelser omkring en tillidsstige.

Resume

Afhandlingen 'Tillid på trods' undersøger tillidens udfoldelsesmuligheder i det kommunalt baserede sociale arbejde med børn og unge i udsatte positioner. Afhandlingen er et kombineret observations/interviewbaseret etnografiskinspireret studie af to udvalgte socialforvaltninger, hvori de socialarbejdere, der arbejder i socialforvaltningerne sættes i centrum. Teoretisk og videnskabsteoretisk trækker afhandlingen på to perspektiver. For det første trækkes på Pierre Bourdieus forståelse af feltbegrebet, hvori magt og positioner forstås som relationelle. Dernæst trækkes på Niklas Luhmanns tillidsbegreb, der opfatter tilliden som en mekanisme til at reducere social kompleksitet. Hvor Bourdieus begreber så at sige strukturerer afhandlingens videnskabsteoretiske modus, giver Luhmanns tillidsbegreb et konkret analytisk værktøj. Afhandlingen undersøger med dette perspektiv forskningsspørgsmålet:

Hvilke barrierer og facilitatorer for tillidens udfoldelse kan identificeres i det kommunalt baserede sociale arbejde mellem socialarbejdere og børn og unge i udsatte positioner og hvorledes forholder socialarbejderne sig til dem?

Spørgsmålet understreger flere forhold: for det første understreges det, at børnene og de unge er i udsatte *positioner*, hvilket tilbyder et dynamisk perspektiv på det at være 'udsat'. En position er til for at kunne flyttes, hvorimod den mere traditionelle vending 'udsatte børn og unge' indikerer fastlåsthed i positionen udsat. For det andet understreges det med termen socialarbejdere, at der arbejdes *på tværs* af forskellige traditionelle faggrænser; pædagoger, socialformidlere, socialrådgivere og psykologer mv. For det tredje indbyder forskningsspørgsmålet til en undersøgelse af, hvordan socialarbejdere er situeret i et forvaltningsmæssigt limbo, hvor mange forskellige interesser og magtpositioner konstant er i spil. Alle er forhold, der influerer på mulighederne for tillidens udfoldelse.

Afhandlingen består overordnet af 3 dele. I **afhandlingens 1. del** sættes scenen til at forstå forskningsspørgsmålets social- og samfundsmæssige relevans. Særligt adresseres de dynamikker, der præger vilkårene for det sociale arbejde, herunder New Public Managementbegreber såsom: evidens, performance, effektivitet og output. Ud fra en sammenstilling af, hvorledes forskningen på området tegner sig generelt, kombineret med overordnede politiske udmeldinger og mediefremstillingen af området (de såkaldte bindestregs-sager) sættes socialarbejderne perspektiv centralt i afhandlingens problemformulering. Videre i første del af afhandlingen lægges ved hjælp af Bourdieu afhandlingens videnskabsteoretiske perspektiv. Begreber såsom 'felt', 'kapital' og 'symbolsk vold' adresseres. Sidst i afhandlingens første del diskuteres afhandlingens

casevalg, hvor der argumenteres dels for casens kvalitative analytiske potentialer og dels for udvælgelse af to cases til brug for afhandlingens empirigenerering. De to cases har undervejs i afhandlingen vist sig at være et mix af casetyper, men de kan overordnet karakteriseres som henholdsvis paradigmatiske/ekstreme cases. Dog er de ekstreme og paradigmatiske på hver sin måde. Hvor den ene kommune har et stramt fokus på dokumentation, standarder og lovgivningsprocedurale elementer af det sociale arbejde, glimrer et sådant fokus ved sit fravær i den anden kommune.

I **afhandlingens 2. del** adresseres tillidsbegrebet. Først introduceres til tillidsbegrebets mange forskellige nuancer og dets multiple definitionsmuligheder. Dernæst vises 'state-of-the-art' inden for tillidsforskningen på området for socialt arbejde med børn og unge i udsatte positioner. Med dette udgangspunkt udfoldes Luhmanns tillidsbegreb og nuanceres med Möllerings mere processuelt-dynamiske perspektiv på tillidens udfoldelse, hvori der samtidigt trækkes tråde til Delantys lærende medborgerskab. Heri diskuteres samtidigt sammenstillingen af Bourdieus relationelle perspektiv med Luhmanns mere systemteoretiske perspektiv. Det argumenteres, at der er visse overlap mellem feltbegrebet og autopoiesisbegrebet, om end de ikke kan reduceres til hinanden. Hermed vises det, hvorledes afhandlingen, så at sige, tænker med Bourdieu og analyserer med Luhmanns redskaber. I anden del af afhandlingens del 2 udfoldes afhandlingens primære metodiske overvejelser. Med afsæt i en stangtennismetafor udfoldes den etnografiskinspirerede tilgang til observationsstudier og interview. I metoden skelnes mellem det forberedende arbejde, selve feltarbejdet, dets vilkår og rolleforventninger og –positioner mellem forsker og felt samt bearbejdningen af empirien på vej mod en analyse. De metodiske overvejelser er rigt suppleret med eksempler fra feltarbejdet. Dette er gjort dels for at understrege særlige pointer undervejs og dels for at understrege empiritilvirkningens vilkår. Det sidste er således en del af afhandlingens samlede kummulativt orienterede analyse.

Denne analyse er samlet i **afhandlingens 3. del**. Med udgangspunkt i en beskrivelse af, hvorledes hverdagen i de to udvalgte socialforvaltninger strukturelt er organiseret, herunder mødeaktivitet, frokost, arbejdstider mv. vises, hvorledes krav om tidsoverholdelse, standardfokusering og kontrol tager sig ud i de to socialforvaltninger. Med dette udgangspunkt diskuteres, hvordan disse dynamikker påvirker socialarbejdernes arbejdsforhold og hvordan disse dynamikker henholdsvis fremmer eller begrænser tillidens udfoldelsesmuligheder. Det vises, hvorledes socialarbejderne udvikler taktikker til at håndtere og omgå forvaltningens krav til dokumentation og sagsbehandlingstider mv. Ligeledes demonstreres det, hvad et fravær af sådanne

styringsmæssige tiltag gør ved tillidens udfoldelsesmuligheder. Herved belyses de to forskellige socialforvaltningers organisatoriske træk mod hinanden.

Denne sammenstilling af perspektiver fører til afhandlingens konklusion. Konklusionen konkluderer overordnet to forhold: for det første er der, gennem litteraturstudiet af tillidsforskningen på feltet demonstreret en udpræget manglende teoretisk konceptualisering af tillidsbegrebet. I stedet bruges tillidsbegrebet som omnipotent forklaring, når andre forskere skal forklare, hvorfor det socialarbejde arbejde lykkes hhv. ikke lykkedes. Denne teoretiske underkonceptualisering af tillidsbegrebet fører til, at man ikke kommer meget længere ind i de bagvedliggende samvarierende strukturelle dynamikker og rammer, der former og dermed kan forklare, hvorfor den konkrete undersøgelse peger på tillid som forklarende fænomen. Derfor advokerer afhandlingen for et større fokus på konceptualiseringen af tillidsbegrebet i forskningen på feltet, da der ellers trækkes på hverdagsforståelser af tillid, der groft skitseret handler om, at 'tillid er godt'. I bedste fald bidrager dette til en lægmandstolkning af tillidens betydning. I værste fald fører denne underkonceptualisering til ubrugelige overfladeanalyser, der ikke tjener noget handleanvisende eller metodisk udviklende formål for praksis – eller ligefrem giver falske forhåbninger om muligheden for at skabe tillidsfulde relationer. For det andet konkluderer afhandlingen, at det sociale arbejde godt kan være disponeret for at skabe tillidsbaserede relationer. Men det er en tillid, der oftere etableres på trods af de forvaltningsmæssige rammer, end i kraft af dem. Dermed taler afhandlingen om, at det sociale arbejde i kommunerne overvejende er karakteriseret af institutionel mistillid. Generelt *positioneret* i og konkret *situeret* i forskellige interessemæssige krydspres lykkes socialarbejderne med at skabe inkluderende tillidsrelationer, når de forvaltningsmæssige rammer lader dem handle i tråd med de ting som de har talt med børnene, unge eller familier om. Eller også – og det forekommer oftere, lykkedes det socialarbejderne at skabe tillidsfulde relationer når de har udviklet taktikker, der så at sige kortslutter de forvaltningsmæssige linjer. Dertil er der meget, der synes at pege på, at tilliden lykkes når socialarbejderne positionerer sig mellem socialforvaltningens autoritative ekspertsystem og som en ven til den enkelte unge. Det vil sige, når socialarbejderen indtager en hybridrolle mellem personlig tillid og autoritær tillid. Således er den overordnede konklusion, at det kommunalt baserede sociale arbejde med børn og unge i udsatte positioner i forhold til at skabe tillidsbaserede relationer har trænge kår. Indretningen af de sociale forvaltninger synes ikke at kunne rumme børns og unges multiple udtryksformer, hvorimod, hvis man opfører sig 'korrekt/voksent', kan deltagelse og inddragelse i egen sag ske relativt uproblematisk. Denne konklusion fører dog ikke til en ubetinget advokering for det modsatte. Det er ej heller lykken, såfremt socialforvaltningen

fungerer uden krav og rammer. Om end det synes at tillidsdannelserne bedre trives i mindre regulerede forvaltninger forstyrres tillidsdannelserne i sådanne forvaltninger af manglen på struktur i hverdagen, fravær af retningslinjer og massive erfaringstab, når socialarbejderne forlader den konkrete forvaltning.

Dertil diskuteres i konklusionen afhandlingens forklaringskraft. Herunder vurderes kvaliteten af det lagte perspektiv, indefra-udefra perspektiverne som er blevet lagt til grund for objektkonstruktionen samt andre relevante kvalitetskriterier. Afslutningsvis perspektiveres afhandlingens konklusioner til mere generaliserede interessesfærer. Der lægges særligt vægt på konsekvenser for professionelle uddannelsesmæssige perspektiver i afhandlingen samt for begrebsliggørelsen af tillidsbegrebet i forskningen på feltet.

Summary

The dissertation ’Tillid på trods’ *(Trust in Spite*) explores the possibilities for trust to grow in the municipality-based social work with children and youth in positions at risk. The dissertation consists of an ethnographically inspired observational and interview study of two social governments. In this approach the core empirical entity consist of the social workers. Theoretically the dissertation draws upon Pierre Bourdieu's concept of the ‘field’. Here power and position is comprehended as inherently relational. In addition Niklas Luhmanns’ concept of trust is deployed as the main theoretical approach. For Luhmann trust is a mechanism which reduces social complexity. Whereas Bourdieu structures the ontological and epistemological perspectives in the dissertation, Luhmann provides the main theoretical analytic tool. The dissertation is guided by the main research question:

Which barriers and facilitators can be identified for the development of trust in the municipality-based social work with children and youth in positions of risk, and how do the social workers deal with them?

This question emphasises several issues: first of all it stresses the importance of understanding children and youth as being in *positions* of risk, rather than what the more traditional term ‘children and youth at risk’ indicates. The latter tends to fixate the children and youth in a state of risk where the ‘position of risk’ indicates the possibility of altering this position. Secondly, the term ‘social worker’ indicates a study across a variety of professional categories; educators, social case managers, psychologists etc. Thirdly, the question invites to an investigation of how social workers are situated in a structural limbo in which several interests and positions of power frame the conditions for trust building processes.

The dissertation consists of three main sections. In **the first section** the stage is set in order to understand the social and societal relevance of the research question. Issues related to New Public Management such as ‘evidence’, ‘performance’, ‘efficiency’ and ‘output’ are all terms that in one way or another affect the conditions for the municipality-based social work. Based on how the research conceptualises the problem at hand, how various policy making entities acts as superior power holders and on how the media portraits the so-called *‘hyphen-cases' (Danish term: "bindestregssager"),* the social workers are placed central to the topic of the dissertation. In this first part of the dissertation Bourdieu's concepts of field, capital and symbolic violence are outlined. Further, the case selection of municipalities is described in this section. Throughout the dissertation the two selected municipalities appear as being a mix of different types of

cases. Overall they can be conceptualised as partly paradigmatic and partly extreme. However, they are paradigmatic and extreme in inherent different ways. One of the municipalities is paradigmatic and extreme due to their focus on documentation, standards and managing case-time according to legislative procedures. The other municipality does not pay much attention to such procedural steering mechanisms.

The second section of the dissertation consists of two major perspectives in the dissertation. First of all the multiple conceptualisations of trust are demonstrated. With such a baseline the'state-of-the-art' research within trust-oriented research of social work with children and youth in positions at risk is outlined. Then the Luhmannian concept of trust is developed and nuanced with Möllerings' more dynamic and process-based approach to trust. Lines are drawn to Delantys' concept of the learning citisenship in this part. In this theoretical manoeuvre the similarities between Bourdieu's concept of field and Luhmanns concept of autopoiesis is considered. The second part of the dissertations' second part consists of the methodological considerations. The ethnographic inspired approach is outlined with special attention to preparation, conducting the field work and the analytical stages of the empirical work. The methodological considerations are saturated with empirical examples. This is done partly in order to emphasise a specific empirical point and partly in order to illustrate the conditions for the field work. Thus the latter is considered as a part of the analysis of the dissertation.

The third section of the dissertation primarily consists of the analysis. With an outset in a description of how the everyday is structured and organised (meetings, lunches, open hours etc.) it is demonstrated how time-management, standards and control of the work is carried out in the two municipalities. From this point it is discussed, how the dynamics affect the conditions for the social workers and their abilities to construct trusting relations. It is demonstrated how the social workers develops several tactical maneuvers in order to deal with and circumvent the omnipotent demands for documentation, case-time-management etc. In light of this the conclusion of the dissertation is divided in to two parts. First of all it is demonstrated, that the trust oriented research in the field is very poorly conducted when it comes to the conceptualisation of trust. For a major part of the research trust is highly under-conceptualised. Instead trust is deployed as an omnipotent explanatory factor for, why social work works or does not work. The lack of conceptualisation leads to amputated explanations of the structural co-variant dynamics that shapes the interaction between social worker and child/youth in positions at risk. In best case scenario this leads to no more than the everyday interpretation of trust (trust is a good). In the worst case scenario such under-conceptualisations leads to useless

knowledge that doesn't provide any insights (or provide false insight) for guides and development of useful methods to practice. Thus the dissertation advocates a meticulous conceptualisation of trust in future trust research projects. Second, the dissertation concludes that the social work may be disposable for the creation of trust-based relations. However, it is a trust that is (more often than occasionally) constructed *in spite* of the structural organisation of the municipality instead of based upon it. Trust is created in situations where the social workers are able to act upon the things the children and youth are asking for- or when they are able to act accordingly to the things that are agreed upon. The social workers thus succeed with the creation of trusting relations when they have developed tactics that circumvent the modus of their work or, when they manage to position themselves outside the framework of the municipality and as a friend to the child. In turn this means that when the social worker occupies the space between authoritative trust and personal trust and then transforms herself into this hybrid position mutual trust can be created. Thus the main conclusion of the dissertation is that the municipality-based social work with children and youth in positions at risk suffers from an excessive focus on documentation, standards, performance, evidence etc. The organisation of the municipalities does not seem to correspond well with the multiple forms in which children and youth express themselves. On the other hand, if you act 'correctly' and 'like an adult' you are better off and the involvement in your own case seems to be rather unproblematic. This is not to say that the dissertation advocates for no management at all. Though it seems that the trust building processes are functioning better in an unregulated environment, lack of or absence of management seem to have counterproductive implications as well. In this case the trust building processes are disturbed or even constrained by a lack of structure in everyday practice, lack of guidelines, and immense loss of experience and knowledge when colleagues find other jobs.

Further in the conclusion the explanatory force of the dissertation is discussed. The quality of the main perspective is evaluated, inside-outside dynamics as well as sincerity and other criteria of evaluating the quality of the dissertation are considered. Finally, further research and implications are touched upon and attention is given to the conceptualisation of trust in research and to educational perspectives on the education of social workers.

Litteraturliste

Adler, P.A., Adler, P. & Johnson, J.M. (1992) 'Street Corner Society Revisited New Questions About Old Issues' *Journal of Contemporary Ethnography* 21(1):3-10.

Agar, M. (1986) *'Speaking of ethnography'* Sage Publications.

Alanen, L. (1988) 'Rethinking Childhood' *Acta Sociologica* 31(1): 53-67.

Almlund, P. (2008) *'Når Pierre Bourdieu og Niklas Luhmann spiller duet'* Paper Presented at: The 24th conference of Nordic sociological association. Aarhus, Denmark.

Andersen, L. B. & Bureau, V. (2007) 'Komparativ forskning i statskundskaben' *Politica,* 39(3): 256-265.

Andersen, N. Å. (2003) 'Organisation i anden ordens perspektiv – systemteoriens analysestrategiske maskine' i (Højlund, Holger & Knudsen, Morten (eds) *"Organiseret kommunikation – systemteoretiske analyser"* Samfundslitteratur.

Andersen, K. V. (2005): *'Problembørn, Pædagoger og Perkere. Identitet og ambivalens i mødet mellem etniske minoritetsbørn og systemet'* AKF Forlaget.

Ankestyrelsen (2008) *'Anbringelse af børn og unge'*, Ankestyrelsens Praksisundersøgelser, Ankestyrelsen.

Ankestyrelsen (2009) *'Sagsbehandling på området for udsatte børn og unge'* Socialudvalget, SOU alm. Del – bilag 298, Offentligt. Ankestyrelsen.

Ankestyrelsen (2011) *'Inddragelse af børn og forældre i sager om frivillige foranstaltninger'*, Ankestyrelsens Praksisundersøgelser, Ankestyrelsen.

Antzak, H. & Johansen, H. (2007) *'Socialt arbejde i et globaliseret samfund – udfordringer til en profession'* Samfundslitteratur.

Aronsson, G. & Karlsson, J. C. (2001) *'Tillitens ansikten'* Lund.

Baier, A. (1986) 'Trust and Intitrust' *Ethics* (96(2): 231-260.

Bailey, K. D. (1994) *'Methods of social research'* The free Press. NY.

Bailey, C. A. (1996) *'A Guide to Field Research'* Pine Forge Press, California

Baraldi, C. & Farini, F. (2013) 'Trust and Facilitation in Educational Interactions' i Warming, H (ed.) *Participation, Citizenship and Trust in Children's Lives* Palgrave Macmillian.

Barker, C. (2003) *'Cultural Studies: Theory and Practice'* London, SAGE.

Baxter, J. & Eyles, J. (1997) 'Evaluating qualitative research in social geography: establishing 'rigour' in interview analysis' *Transactions of the Institute of British Geographers* 22(4): 505-525.

Becker, L. C. (1996) ‘Trust as Noncognitive Security about Motives’ *Ethics* 197:43-61.

Bendiksen, L. L & Haugli, T. (2014) ’The Child’s or Child Perspective in Legal Research: How Norwegian Scholars Define the Child Perspective’ *International family law, policy and practice,* 1(1): 41-48.

Bessant, J. R. et al (eds.) (2005) *’Violations of Trust: How Welfare Institutions Fail Children and Young People’* Aldershot, UK.

Bjerg, O. (2006) 'Verden som vilje og system - eller: Spørgsmålet om mennesket i systemteorien' i Tække, J. (ed.) *Luhmann og erkendelse - epistemologi, anvendelse og nyorientering* Unge Pædagoger.

Bjerge, B. & Selmer, B. (2007) ’Med borgeren i centrum? Vilkår og muligheder for brugerinddragelse i forhold til udsatte borgere’ i Bjerge, B. & Selmer, B. (eds.) *Det sociale arbejdes daglige praksis* Aarhus Universitetsforlag.

Blennberger, E. (2009) 'Att tolka tillit - begrepp och grundfrågor' i Trägård, Lars (ed.) *Tillit i det moderna Sverige. Den dumme svensken och andra mysterier* SNS Förlag, pp. 19-58.

Blomqvist, K. (1997) ’The many faces of trust’ *Scandinavian Journal of Management* 13(3): 271-286.

Blumberg, F. B., Peiró, J. M. & Roe, R. A. (2012) ‘Trust and social capital: challenges for studying their dynamic relationship’ i Lyon et al (eds.) *Handbook of Research Methods on Trust* Edward Elgar.

Boelen, M. W. A. (1992) ’Street Corner Society Cornerville Revisited’ *Journal of Contemporary Ethnography* 21(1). 11-51.

Bo, K-A. et al (2000) *’Se, det er mig i stormvejr’* Nyt Juridisk Forlag.

Bo, K-A. & Gehl, I. (2005) ’Børnesamtalen. Samtalens betydning for barnet’ i Munch, A. (ed.) *Forskning og socialt arbejde med udsatte børn og unge – en antologi* KABU og UFC.

Bordum A. & Wenneberg S. (eds) (2001) *’Det handler om tillid’* Frederiksberg: Samfundslitteratur.

Borre, O. (2005) *’*Social tillid i Danmark*’ Politica* 37(2): 133-149.

Bourdieu, P. & Wacquant, L. (1994) ’Rethinking the State: Genesis and Structure of the Bureaucratic Field’ *Sociological Theory* 12(1): 1-18.

Bourdieu, P. & Wacquant, L. (1996) *‘Refleksiv sociologi’* Hans Reitzels Forlag.

Bourdieu, P. & Wacquant, L. (2002) *‘Refleksiv sociologi’* Hans Reitzels Forlag.

Bourdieu, P. (2003) ‘Participant Objectivation’ *Journal of the Royal Anthropological Institute* 9(2): 281-294.

Bourdieu, P. (2004/1990) '*In other words'* Polity Press, Cambridge, Marston Book Services Limited, Oxford.

Bourdieu, P. (2005) *'Viden om viden og refleksivitet. Forelæsninger på Collège de France 2000-2001'* Hans Reitzsels Forlag.

Bramming, P. & Frandsen, C. M. (2003) *'Iagttagelsens praksis - strategi for udvikling og kompetence'* Samfundslitteratur.

Brekhus, W.H. et al (2005) 'The Need for Thin Description' *Qualitative Inquiry* 11(6): 861-878.

Broady, D. (1991) *'Sociologi och epistemology. Om Pierre Bourdieus författerskap och den historiska epistemologin'* Stockholm: HLS Förlag.

Brodersen, M. (2009) 'Fra 'professioner' til 'felt for velfærdsarbejde'' *Tidsskrift for arbejdsliv* 11(3): 32-48.

Brunsson, N. & Sahlin-Andersson, K. (2000) 'Constructing Organizations: The Example of Public Sector Reform' *Organization Studies* 21(4): 721-746.

Burton, K. & Broek, D. v.d. (2009) 'Accountable and Countable: Information Management Systems and the Bureaucratization of Social Work' *British Journal of Social Work* 39: 1326-1342.

Caswell, D. (2005) *'Handlemuligheder i socialt arbejde – et casestudie om kommunal frontpraksis på beskæftigelsesområdet'* Ph.D. afhandling, Institut for Samfundsvidenskab og Erhvervsøkonomi, Roskilde Universitet og AKF, AKF Forlaget.

Certeau, M. de (1984) *'The Practice of Everyday Life'* University of California Press. Berkeley and Los Angeles, California. US.

Chambers, E. (2003) 'Applied Ethnography' i Denzin, N. K. & Lincoln, Y. S. (eds.) *Collecting and Interpreting Qualitative Materials* Sage Publications.

Christensen, M. & Warming, H. (2012) 'Så ruller skandalen igen - Mern-sagen, Esbjerg-sagen og andre bindestregs-sager' *Social Kritik* 129: 88-92.

Christensen, M. & Warming, H. (2013) 'Tillid I social arbejde med børn og unge' i Lihme, B. (ed.) *'Socialt arbejde med udsatte unge'* Akademisk Forlag.

Christoffersen, S. A. (2005) 'Profesjoner og profesjonsetikk – hva er det?' i Christoffersen, S. A. (ed.) *Profesjonsetikk* Universitetsforlaget. Norge.

Clarke, J. & Newman, J. (1997) *'The Managerial State'* SAGE, GB.

Cockburn, T. (2005) 'Children and the Feminist Ethic of Care' *Childhood* 12(1): 71-89.

Cockburn, T. (2007) 'Partners in power: a Radically Pluralistic Form of Participative Democracy for Children and Young People' *Children and Society* 21: 446-457.

Colebrook, C. (2001) 'Certeau and Foucault: Tactics and Strategic Essentialism´ *The South Atlantic Quarterly* 100(2): 543-574.

Delanty, G. (2000) *'Citizenship in a Global Age'* Open University Press.

Delanty, G. (2002) 'Two Conceptions of Cultural Citizenship: A review of Recent Literature on Culture and Citizenship' *The Global Review of Ethnopolitics* 1(3): 60-66.

Delanty, G. (2003) 'Citizenship as a learning process: disciplinary citizenship vs. cultural citizenship' *International Journal of Lifelong Education* 22(6): 597-605.

Delica, K. (2010) 'Dobbelthistorisering og konstruktionen af feltet for arbejde med senhjerneskadede i Danmark' i Esmark, K., Høyen, M. & Larsen, K. (eds.) *'Hvorfor Bourdieu?'* Forlaget Hexis.

Denters, B. (2002) 'Size and political trust: evidence from Denmark, The Netherlands, Norway and the UK' *Environment and Planning C: Government and Policy* 20(6): 793-812.

Denzin, N. K. (2001) *'Interpretive Interactionism'* Applied Social Research Series, Thousand Oakes Sage Publications.

Deutsch, M. (1958) 'Trust and Suspicion' *The Journal of Conflict Resolution* 2(4): 265-79.

DeVault, M.L. (1999) *'Liberating Method. Feminism and Social Research'* Temple University Press, Philadelphia.

DeVault, M.L. & McCoy, L. (2002) 'Institutional Etnography. Using Interviews to Investigate Ruling Relations' i Gubrium & Holstein (eds.) *Handbook of Interview Research. Context and Method* Sage Publications.

Dickens, J. (2006) 'Care, control and change in child care proceedings: dilemmas for social workers, managers and lawyers' *Child and Family Social Work* 11: 23-32.

Dybbroe, B. et al (eds.) (2006) 'Menneskearbejde: Arbejde for mennesker?' i *Tidsskrift for arbejdsliv* 8 (1): 5-10.

Eder, D. & Fingerson, L. (2002) 'Interviewing children and adolescents' i Gubrium, J. F. & Holstein, J. eds. '*Handbook of Interview Research, Context and Method"* Thousand Oaks, Sage Publications.

Egelund, T. (2003) 'Børns tarv og børns ret: Varetages de nødvendige hensyn til barnet i børneforsorgssager?' *Dansk Sociologi* 40-57.

Egelund, T. et al (eds) (2010) *'Sammenbrud i anbringelser af unge Erfaringer, forklaring og årsagerne bag'* Det Nationale Forskningscenter for Velfærd (SFI) 10:06.

Ehn, B. & Löfgren, O. (2001) *'Kulturanalyser'* Malmö.

Ejrnæs, M. & Kristiansen, S. (2004) 'Perspektiver på sociale problemer i USA og Skandinavien' i Meuwisse, A. & Swärd, H. (eds.) *Perspektiver på sociale problemer* Hans Reitzels Forlag.

Emerson, R. M., Fretz, Rachel I. & Shaw, L. L. (1995) *'Writing Ehtnographic Fieldnotes'* The University of Chicago Press, Chicago & London.

Erikson, E. H. (1950) *'Childhood and Society'* N. Y. Norton.

Ermisch, J. et al (2009) 'Measuring peoples trust' *Journal of the Royal Statisical Society* 172(4): 749-769.

Esmark, K. (2006) 'Bourdieus uddannelsessociologi' i Prieur, A. & Sestoft, C. (eds). *'Pierre Bourdieu – en introduktion'*, Hans Reitzel.

Fangen, K. (2004) *'Deltagende observasjon'* Fagbokforlaget, Polen.

Fine, G. A. (1993) 'Ten Lies of Ethnography: Moral Dilemmas in Field Research' *Journal of Contemporary Ethnography* 22(3): 267-294.

Flyvbjerg, B. (2001) *'Rationalitet og magt Bind 1. Det konkretes videnskab'* Akademisk Forlag.

Flyvbjerg, B. (2006) 'Five Misunderstandings About Case-Study Reseach' *Qualitative Inquiry* 12(2): 219-245.

Frandsen, A. G. (2013) *'Viden til gavn'* ppt. oplæg. Projekt 'Hvad Virker?' 9. samling.

Fredslund, H. (2001) 'Formidlingsmetode og erkendelsesproces' i Pedersen, K. B. & Nielsen, L. D. (eds.) *Kvalitative metoder – fra metateori til markarbejde* Roskilde Universitetsforlag.

Freeman, M. (2009) 'Children's Rights as Human Rights: Reading the UNCRC' i Qvortup, J. et al (eds) *The Palgrave Handbook of Childhood Studies* Palgrave Machmillian.

Friesen, B. J. et al (1992) 'How Parents View Professional Behaviours: A Cross Professional Analysis' *Journal of Child and Family Studies* 1(2): 209-231.

Fukuyama, F. (1999) 'Social Capital and Civil Society' Paper til*: IMF Conference on Second Generation Reforms.*

Gambetta, D. (1988) 'Foreword' i Gambetta, D. (ed.) *Trust, Making and Breaking Cooperative Relations* Oxford: Basil Blackwell.

Garbarino, J. (1997) '*Hvad kan børn fortælle os – om tolkning og vurdering af kritisk information fra børn*' Hans Reitzels Forlag.

Garret, P.M. (1999) 'Mapping Child-Care Social Work in the Final Years of the Twentieth Century: a Critical Response to the 'Looking After Children System'' *British Journal of Social Work* 29: 27-47.

Garrett, P. M. (2002) 'Yes Minister: Reviewing the 'Looking After Children' Experience and Identitying the Messages for Social Work Research' *British Journal of Social Work* 32: 831-846.

Gaskell, C. (2010) '''If the Social Worker had Called at Least it Would Show they Cared'. Young Care Leavers' Perspectives on the Importance of Care'" *Children & Society* 24: 136-47.

Geertz, C. (1973) 'Thick Description: Toward an Interpretive Theory of Culture' i Geertz, C. (ed.) *The Interpretation of Cultures: Selected Essays* New York, Basic Books.

George, A. L. & Bennett, A. (2005) *'Case Studies and Theory Development in the Social Sciences'* MIT. Press, Massachusetts, London.

Gerring, J. (2007) *'Case Study Research. Priniciples and Practices'* Cambridge.

Giddens, A. (1990) *'The Consequences of Modernity'* Standford University Press.

Gilbert, T. P. (2005) 'Impersonal trust and professional authority: exploring the dynamics' *Journal of Advanced Nursing* 49(6): 568-577.

Goffman, E. (1983) 'The interaction Order' *American Sociological Review* 48(1): 1-17.

Goffman, E. (1989) 'On fieldwork' *Journal of contemporary Ethnography* (2):123-132.

Goffman, E. (2009) *'Stigma – om afvigerens sociale identitet'* Samfundslitteratur.

Gold, R. L. (1958) 'Roles in Sociological Field Observations' *Social Forces* 36(3): 217-223.

Graham, H. (1983) 'Caring: A Labour of Love' i Finch, J. & Groves, D. (eds.) *A Labour of Love: Women, Work and Caring* Routledge.

Gray, A. (2003): *Research Practice For Cultural Studies: Ethnographic Methods And Lived Cultures* London, Thousand Oaks, New Delhi: Sage.

Grimen, G. (2009) *'Hva er TILLIT'.* AIT Otta AS, Universitetsforlaget.

Grosse, J. & H. Warming (2013): 'Trust Building and Violation During Childhood Consequences for Children's Wellbeing and Dispositions for Trust in Later Life'. I: Warming, H (ed.) *Participation, Citizenship and Trust in Children's Lives* Palgrave Macmillian.

Grosse, J. (2009) 'Forskning om tillit i Norden - innehåll, särart och tomrum' i Trägård, L. (ed.) *Tillit i det moderna Sverige. Den dumme svensken och andra mysterier* SNS Förlag, pp. 59-89.

Grosse, J. (2007) *'Nordisk tillidsforskning En kortläggning och värdering av det vetenskapliga läget'* Arbejdsrapportseringen, nr. 49. Ersta Sköndal Högskola.

Guba, E. G. (1981) 'Criteria for assessing the trustworthiness of naturalistic inquiries' *Educational Resources Information Center Annual Review Paper* 29:75-91.

Habermas, J. (2005) *'Teorien om den kommunikative handlen'* Aalborg Universitetsforlag.

Halvorsen, L. J. (2003) *'Fenomenet og begrepet tillit'* Høgskulen i Volda, Møreforskning VOLDA 19.

Hammersley, M. & Atkinson, P. (1987) '*Feltmetodikk. Grunnlaget for feltarbeit og feltforskning'* Gyldendal Norsk Forlag. Norge.

Hammersley, M. (1998) *'Reading Ethnographic Research'*, Addison Wesley Longman Limited.

Hansen, B. R. (2003) 'Det er jo os, det handler om' *Uden for nummer* 6: 1-12.

Hansen, C.S. (2010) 'Fra børneforsorg og socialpædagog til felt og habitus – overvejelser til konstruktionen af et objekt' i Esmark, K., Høyen, M., Larsen, K. (eds.) *Hvorfor Bourdieu?* Forlaget Hexis.

Hansen, C. S. (2012) *'At gøre en forskel Socialt arbejde, socialarbejdere og marginaliserede børn og unge, 1945-'* Ph.d. –afhandling, Det Humanistiske Fakultet, Københavns Universitet.

Haraway, D. J. (1991) *'Simians, Cyborgs, and Women The reinvention of Nature'* Free Associations Books. Billing and Sons Ltd, Worcester GB.

Hardin, R. (1993) 'The Street-Level Epistemology of Trust' *Politics and Society* 21(4): 505-529.

Hardin, R. (2002) *'Trust and Trustworthiness'* N.Y. Russel SAGE.

Harlow, E. & Shardlow, S. M. (2006) 'Safeguarding Children: Challenges to the Effective Operation of Core Groups' *Child and Family Social Work* 11(1): 65-72.

Hart, R. A. (1992) *'Children's Participation. From Tokenism to Citizenship'*. UNICEF.

Hasse, C. (2010) 'Mødet Den antropologiske læreproces' i Hastrup, K. (ed) *Ind i verden* Hans Reitzels Forlag, DK.

Hastrup, K. (1992) *'Det antropologiske projekt: Om forbløffelse'* København, Gyldendal.

Hill, M (1999) 'What's the problem? Who can help? The perspectives of children and young people on their well-being and on helping professionals' *Journal of social work practice* 13(2): 135-145.

Hjort, K. (2001) 'Moderniseringen af den offentlige sektor' i *Skriftserie fra Erhvervs- og Voksenuddannelsesgruppen* nr. 125, Institut for Uddannelsesforskning, Roskilde Universitetscenter.

Hjort, K. (2004) *'Professionaliseringen i den offentlige sektor'*, Roskilde Universitetsforlag.

Holstein, J. A. & Gubrium, J. F. (1995): 'The Active Interview' *Qualitative Research Methods Series* 37. California; Sage.

Howe, D. (1991) 'Knowledge, Power and the Shape og Social Work Practice' i Davies, M. (ed.) *The Sociology of Social Work,* Routledge.

Howe, D. (1992) 'Child abuse and the bureaucratisation of social work' *The Sociological Review* 491-508.

Husen, M. (1985) *'Socialpædagogik og Arbejdsprocesser'* Socialpædagogernes Faglige Organisation, KBH.

Jackson, J. E. (1990) 'I Am a Fieldnote' i (Sanjek, Roger ed.) *Fieldnotes The makings of anthropology* Cornell University Press, US.

Jacobsen, M. H. & Kristiansen, S. (2006) *'Farligt feltarbejde – etik og etnografi i sociologien'* Aalborg Universitetsforlag.

Jalava, J. (2003) 'From Norms to Trust – The Luhmannian Connections between Trust and System', *European Journal of Social Theory* 6 (2): 173-90.

James, A. & Prout, A. (eds.) (1990) *'Constructing and Reconstructing Childhood: contemporary issues in the sociological study of childhood'* Basingstoke, Falmer Press.

James, A., Jenks, C. & Prout, A. (1998) *'Theorizing Childhood'* Polity Press, UK.

Järvinen, M. Larsen, et al.(eds.) (2003) *'Det magtfulde møde mellem system og klient'* Århus Universitetsforlag.

Järvinen, M. & Mik-Meyer, N. (eds.) (2003) *'At skabe en klient'* København, Hans Reitzels Forlag.

Järvinen, M. & Mik-Meyer, N. (2005) 'Observationer i en interaktionistisk begrebsramme' i Järvinen, M. & Mik-Meyer, N. (eds.) *Kvalitative metoder i et interaktionistisk perspektiv* Hans Reitzels Forlag.

Jerkeby, S. (2001) 'Det motsägelsesfulle tillitssammenhänget' Aronsson et al (eds.) *Tillitens ansikten,* Lund.

Jones, C. (1999) 'Social Work: regulation and managerialism' i Exworthy, M. & Halford, S. (eds.) *Professionals and the New Managerialism in the Public Sector* Open University Press, UK.

Juul S. & Ertmann, B. (1991) *'Gadebørn i Storkøbenhavn'* SocialForskningsInstituttet, Rapport 91:9, København.

Kampmann, J. (2003) 'Barndomssociologi – fra marginaliseret provokatør til mainstream leverandør' *Dansk Sociologi* 14(2): 79-93.

Khodyakov, D. (2007) 'Trust as a Process: A three-dimensional Approach' S*ociology* 41(1): 115-132.

Kjærsdam, W., Kildedal, K. & Uggerhøj (2011) 'Forskning tæt på praksis – et forhindringsløb?' *Social Forskning* 1:10-11.

Knafl, K. & Breitmeyer, B.J. (1989) 'Triangulation in qualitative research: Issues of conceptual clarity and purpose' i Morse, J. (ed.) *Qualitative nursing research: A contemporary dialogue*, Rockville.

Kneer, G. & Nassehi, A. (1997) *'Niklas Luhmann – introduktion til teorien om sociale systemer'* Hans Reitzels Forlag.

Knights, D. & McCabe, D. (2000) ''Ain't Misbehavin'? Opportunities for Reseitance under New Forms of 'Quality' Management' *Sociology* 34(3): 421-436.

Knudsen, A. M (2001) 'Krop og suverænitet – om to måder at skabe tillid på' Bordum, A. & Wenneberg, S. (eds) *Det handler om tillid*. Samfundslitteratur.

Knudsen, M. (2001) *'…Man bliver helt mør i hovedet – Den vanskelige samtale'* UFC Børn og familier, Formidlingscentret i Aabenraa med støtte fra Socialministeriet.

Kommunernes Landsforening (2011) *'Fælleskommunal digitaliseringsstrategi'* Projektbeskrivelse 3.6: DUBU – Digitaliseringsstrategi på området for udsatte børn og unge, KL.

Kommunernes Landsforening (2013) *'Fortællinger fra DUBU-kommuner'* KL.

Krefting, L. (1991) 'Rigor in Qualitative Research: The Assessment of Trustworthiness' *The American Journal of Occupational Therapy* 45(3): 214-222.

Kristiansen, B.L. (2007) 'Brugerinddragelse og retssikkerhed' i Bjerge, B. & Selmer, B. (eds.) *Det sociale arbejdes daglige praksis* Aarhus Universitetsforlag.

Kristiansen, S. & Krogstrup, H. K. (2004) *'Deltagende observation: Introduktion til en forskningsmetodik'* Hans Reitzels Forlag. Narayana Press, Gylling.

Kroghstrup, H.K. (2011) *'Kampen om evidens. Resultatmåling, effektevaluering og evidens'* Hans Reitzels Forlag.

Kroghstrup, H. K. (1997) *'Brugerinddragelse og organisatorisk læring i den sociale sektor'*. Systime

Kvale, S. (1994) 'Ten Standard Objections to Qualitative Research Interviews' *Journal of Phenomenological Psychology* 25(2): 147-173.

Kvale, S. (1995) 'The Social Construction of Validity' *Qualitative Inquiry* 1(1): 19-40.

Kvale, S. & Brinkmann, S. (2008) *'Interview: Introduktion til et håndværk'* Hans Reitzels Forlag.

Lagerspetz, O. (1996) *'The Tacit Demand. A Study in Trust'* Afhandling, Åbo Akademi.

Larsen, K. (2009) 'Observationer i et felt' i Hammerslev, O. & Hansen, J. A. (eds.) *Refleksiv sociologi i praksis* Hans Reitzels Forlag.

Larsen, K (2009A) 'En passende uvidenhed – om semiprofessions dobbelte læreplan *eller jantelov*' Gjallerhorn.

Larsen, N.B. (2009) *'En rigtigt god snak – om reproduktion og overskridelse i dialogmøder mellem minoritetsdanske forældre og majoritetsdanske socialarbejdere'* Ph.d. afhandling, Roskilde Universitet (ISG), Thesis 61/2009.

Laine, M. de (2000) '*Fieldwork, Participation and Practice Ethics and Dilemmas in Qualitative Research'* Sage Publications Ltd. London.

LeCompte, M. D. & Goetz, J. P. (1982) 'Problems of Reliability and Validity in Ethnographic Research' *Review of Educational Research* 52(1): 31-60.

Lee, Nick (1999) 'The Challence of Childhood Distributions of childhood's ambiguity in adult institutions' *Childhood* 6(4): 455-474.

Leeson, C. (2007) 'My life in care: experiences of non-participation in decision-making processes' *Child and Family Social Work* 12: 268-77.

Leininger, M. M. (1985) 'Nature, rationale and importance of qualitative research methods in nursing' i Leininger, M. M. (ed.) *Qualitative research methods in nursing* New York.

Lewis, D. J. & L. Weigert (1985) 'Trust as a Social Reality' *Social Forces* 63(4): 967-85.

Lihme, B. (1988) *'Socialpædagogik for børn og unge: et debatoplæg med særlig henblik på døgninstitutionen'*, SocPol.

Lipsky, M. (1980) *'Street Level Bureacracy: Dilemmas of the individual in public services'* New York, Russel Sage Foundations.

Luhmann, N. (1988) 'Familiarity, Confidence, Trust: Problems and Alternatives' i D. Gambetta (ed.) *Trust: Making and Breaking Cooperative Relations* Padstow, Cornwall: Basil Blackwell Ltd.

Luhmann, N. (1995a) 'Samfund og individ. Personlige og upersonlige relationer' i Jacobsen, J.C. (ed) *Autopoiesis II Udvalgte tekster af Niklas Luhmann,* Politisk Revy, pp.51-57.

Luhmann, N. (1995b) 'Økologisk Kommunikation. Kan det moderne samfund indstille sig på økologiske farer?' i Jacobsen, J.C. (ed) *Autopoiesis II Udvalgte tekster af Niklas Luhmann,* Politisk Revy, 100-115.

Luhmann, N. (1995c) 'Die Autopoiesis des Bewuβtseins' i Luhmann N. (ed.) *Soziologische Aufklärung 6 Die Soziologie und der Mensch* Westdeutscher Verlag.

Luhmann, N. (2000/1984) *'Sociale Systemer – grundrids til en almen teori'* København: Hans Reitzels Forlag.

Luhmann, N. (2005/1968) *'Tillid – en mekanisme til reduktion af social kompleksitet'* København: Hans Reitzels Forlag.

Lund, M. (2001) 'Tillit och mänskelig utveckling' i Aronsson et al (eds.) *Tillitens ansikten* Lund.

Lyon, F. Möllering, G. & Saunders, M. N.K (eds)(2012) *'Handbook of Research Methods on Trust'* Edward Elgar.

March, J. G. (2008) *'Fornuft og forandring – ledelse i en verden beriget med uklarhed'* Forlaget Samfundslitteratur, Kap. 2: 31-48.

Marthinsen, E. (2003a) 'Sosialt arbeid – et fag i det sosiales grense' i Marthinsen, E (ed) *'Sosialt arbeid og symbolsk kapital i et senmoderne barnevern'* Rapport nr. 9 i skrifserien til Barnevernets utviklingssenter i Midt-Norge, Allforsk, Trondheim, Kapitel 2: 53-88.

Marthinsen, E. (2003b) 'Den historiske epistemologi' i Marthinsen, E (ed) *'Sosialt arbeid og symbolsk kapital i et senmoderne barnevern'* Rapport nr. 9 i skrifserien til Barnevernets utviklingssenter i Midt-Norge, Allforsk, Trondheim, Kapitel 3: 89-150.

Mayer, R. et al (1995) 'An Integrative Model of Organisational Trust' *Academy Management Review* 20(3): 709-734.

McLeod, A. (2007) 'Whose agenda? Issues of power and relationship when listening to looked-after young people' *Child and Familiy Social Work* 12: 278-286.

Merterns, D. M. (1998) *'Research Methods in Education and Psychology. Integrating Diversity With Quantitative & Qualitative Approaches'* Sage Publications.

Mik-Meyer, N. (2007) 'Interpersonal Relations or Jokes of Social Structure? Laughter in Social Work' *Qualitative Social Work* 6(1): 9-26.

Mik-Meyer, N. & Villadsen, K. (2007) *'Magtens former Sociologiske perspektiver på statens møde med borgeren'* Hans Reitzels Forlag.

Misztal, B. A. (1996) *'Trust in Modern Societies'* UK: Polity Press, Blackwell Publishers Ltd.

Ministeriet for Børn, Ligestilling, Integration og Sociale forhold (2014) *'Lov om social service'* LOV nr. 722 af 25/06/2014 Gældende.

Misztal, B. A. (2001) 'Trust and cooperation: the democratic public sphere' *Journal of Sociology* 37: 371-86.

Moosa-Mitha, M. (2005) 'A difference-Centred Alternative to Theorization of Children's Citizenship Rights' Citizenship Studies 9(4): 396-388.

Mortensen, E. V. (2005) *'Anbringelsesreformen 2006'* Forlaget Jurainformation§.

Mortensen, N (2005) 'Introduktion - Aktualiteten af Luhmanns tillidsanalyse' i Luhmann, N. *Tillid – en mekanisme til reduktion af social kompleksitet* København: Hans Reitzels Forlag.

Möllering, G. (2001) 'The Nature of Trust: From Georg Simmel to a Theory of Expectation, Interpretation and Suspension' *Sociology* 35(2): 403-20.

Möllering, G. (2006) *'Trust, Reason, Routine, Reflexivity'* Elsevier.

Müncher, R. & Kühlmann, T. M. (2012) 'Using critical incident technique in trust research' i Lyon, F. Möllering, G. & Saunders, M. N.K (eds) *Handbook of Research Methods on Trust.* Edward Elgar.

Newby, H. (1977) 'In the Field: Reflections on the Study of Suffolk Farm Workers' i Bell, C. & Newby, H. eds. *Doing Sociological Research* Biddles Ltd. Guidlford.

Nielsen, F. S. (ed.) (1996) *'Nærmere kommer du ikke… Håndbok i antropologisk feltarbeid'* Fagboksforlaget, Polen.

Nielsen, H. E. (2000) 'Forord' i Nielsen, H. E. (ed.) *Så kommer du til et bedre sted* Forlaget Børn og Unge/Pædagogisk Centrum, Kbh.

Nissen, M. A. (2005) *'Behandlerblikket – Om sociale problemers tilblivelse, intervention og forandring i socialt arbejde med familier og børn med udgangspunkt i analyser af behandlingskommunikation på døgninstitutioner for familiebehandling'* Ph.d.afhandling, Aalborg Universitet, Institut for Sociale Forhold og Organisation.

Nissen, M. A. et al (2007) 'Introduktion: Bogens perspektiv' i Nissen, M. A. et al *'Magt og forandring i socialt arbejde'* Akademisk Forlag.

Nooteboom, B. (2002) *'Trust: Forms, Foundations, Funktions, Failures and Figures'* Edgar Elgar.

Orme, J. (2002) 'Social Work: Gender, Care and Justice' *British Journal of Social Work* 32(6): 799-814.

Parsons, T. (1977) *'Social Systems and the Evolution of Action Theory'*, Free Press, NY.

Parton, N. (1998) 'Risk, Advanced Liberalism and Child Welfare: The Need to Rediscover Uncertainty and Ambiguity' *British Journal of Social Work* 28:5-27.

Paton, G. (2007) 'Working Together. Policy and Practice in Scottish Early Childhood Centres' *European Early Childhood Education Research Journal* 15(3): 441-454.

Payne, M. (1998) 'Social Work Theories and Reflective Practice' i Adams, Dominelli & Payne (eds.) *Social Work – Themes, Issues and Critical Debates* Macmillian.

Payne, M. (2001) 'Det sociale arbejdes identiteter under forandring' *Uden for nummer* 3: 4-18.

Payton, O. D. (1979) *'Research: The validation of clinical practice'* Philadelphia.

Perry, K. (2012) *'Framing Trust at the Street Level'* P.hd. afhandling. Roskilde Universitet.

Pollitt, C. & G. Bouchaert (2011): *Public Management Reform. A comparative Analysis. New Public Management, Governance and the new-weberian State* Third edition. Oxford: Oxford University Press

Posborg, R., Nørrelykke, H. & Antczak, H. (eds.) (2009) *'Socialrådgivning og socialt arbejde – En grundbog'* Hans Reitzels Forlag, Narayana Press, Gylling.

Prieur, A. (2010) 'Velfærdsstatens professioner i forandring' i *Social Kritik* 22(124): 4-21.

Prieur, A. (2002a) 'Objektivering og refleksivitet – om Pierre Bourdieus perspektiv på design og interview' i Jacobsen, M. H. & Kristiansen, S. & Prieur, A. (eds.) *'Liv, Fortælling, Tekst – strejftog i kvalitativ sociologi'* Aalborg Universitetsforlag Special-trykkeriet Viborg a-s.

Prieur, A. (2002b) 'At sætte sig i en andens sted – En diskussion af nærhed, afstand og feltarbejde' i Jacobsen, M. H. & Kristiansen, S. & Prieur, A. (eds.) *'Liv, Fortælling, Tekst – strejftog i kvalitativ sociologi'* Aalborg Universitetsforlag Special-trykkeriet Viborg a-s.

Prout, A. & Hallett, C. (2003) 'Introduction' i Prout, A. & Hallett, C. (eds.) *Hearing the Voices of Children*, RoutledgeFalmer.

Putnam, R. (2000) *'Bowling Alone: the Collapse and Revival of American'* New York.

Qvortrup, J. (1990) 'Childhood as a Social Phenomenon – An Introduction to a Series of National Reports.' Vienna, *Euro-social Report* 36.

Qvortrup, J. (1999) 'Barndom og Samfund' i Dencik, L & Jørgensen, P.S. (eds.) *'Børn og familie i det postmoderne samfund'* Hans Reitzels Forlag.

Raamat, R. et al (2008) 'Young Estonians and Danes as Online Shoppers: A comparative study' *Young. Nordic Journal of Youth Research* 16(3): 303-324.

Radley, A. & Chamberlain, K. (2012) 'The Study of the case: Conceptualising Case Study Research' *Journal of Community & Applied Social Psychology* 22: 390-399.

Rask, L. (2011) *'Børnesamtalen Inddragelse af barnets perspektiver – dilemmaer i myndighedssagsbehandlende arbejde'* Professionshøjskolen, Metropol.

Rask, A. & Tordrup, R. Y. (2011) *'I sku' bare ha' set mig. Daniel Stern og specialpædagogik – 27 fortællinger fra en døgninstitution'* Akademisk Forlag.

Rasmussen, J. (2000) 'Forord' i Luhmann, N. *Sociale Systemer – Grundrids til en almen teori* Hans Reitzels Forlag.

Rasmussen, K. (2007) 'Sociologiens fotografiske feltnoter' i *Sosiologi i dag* 37(1):13-33.

Repstad, P. (1987) *'Mellom nærhet og distance: Kvalitative metoder I samfunnsfag'* Universitetsforlaget.

Richardson, L. (2003) 'Writing: A Method of Inquiry' i Denzin, Norman K. & Lincoln, Yvonna S. (eds.) *Collecting and Interpreting Qualitative Materials* Sage Publications Inc.

Rieper, O. & Hansen, H. F. (2007) *'Metodedebatten om evidens'* AKF Forlaget.

Rose, D. (1990) 'Living the Ethnographic Life' *Qualitative Research Methods Series* 23.

Rotenberg, K. J. (1995) 'The Socialisation of Trust: Parents' and Children's Interpersonal Trust' *International Journal of Behavoural Development* 18(4): 713-726.

Rothstein, B. (2001) 'Social Capital in the Social Democratic Welfare State' *Politics & Society* 29(2): 207-241.

Rothstein, B. (2003) *'Sociala fällor och tillitens problem'* Studentliiteratur AB.

Salmi, V. Smolej, M. & Kivivouri, J. (2007) 'Crime Victimization, Exposure to Crime News and Social Trust among Adolescents' *Young* 15(3): 255-272.

Sanjek, R. (1990a) 'The Secret Life of Fieldnotes' i Sanjek, R. (ed.) *Fieldnotes The makings of anthropology* Cornell University Press, US.

Sanjek, R. (1990b) 'On Ethnographic Validity' i Sanjek, R. (ed.) *Fieldnotes The makings of anthropology* Cornell University Press, US.

Saugstad, T. (2001) 'Praktikker I erhverv og uddannelse – om pædagogiske og sundhedsfaglige praktikker' i Petersen, K. A. (ed) *Praktikker i uddannelse og erhverv* Akademisk Forlag.

Schön, D. A. (1983) *'The Reflective Pratitioner - How professionals think in action'* London, Basic Books.

Sehested, K. (2002) 'How New Public Management Reforms Challenge The Roles of Professionals' i *International Journal of Public Administration* 25(12):1513-1537.

Sherif, B. (2001) 'The Ambiguity of Boudaries in the Fieldwork Experience: Establishin Rapport and Negotiating Insider/Outsider Status' *Qualitative Inquiry* 7(4): 437-447.

Shier, H. (2001) ‘Pathways to Participation: Openings, Opportunities and Obligations’ i *Children & Society* 15: 107-117.

Sinclair, R. (2004) ‘Participation in Practice: Making it Meaningful, Effective and Sustainable’ *Children & Society* 18: 106-118.

Sjørslev, I. (1995) ’Det metodiske forløb. Kunst og håndværk i den antropologiske proces’ *Tidsskriftet Antropologi* 31: 177-184.

Smallbone, D. & Lyon, F. (2002) ’A note on trust, networks, social capital and entrepreneurial behaviour’ Höhmann, H-H. & Welter, F. (eds.) *Entrepreneurial Strategies and Trust: Structure and Evolution of Entrepreneurial Behavioural Patterns in East and West European Environments – Concepts and Considerations* Bremen.

Smith, C. (1997) ‘Children’s Rights: Have Carers Abandoned Values?’ *Children and Society* 11: 3-15.

Smith, C. (2001) ‘Trust and Confidence: Possibilities for Social Work in ‘High Modernity’’ *British Journal of Social Work* 31: 287-305.

Socialministeriet (2011)*'Socialministeren: Kommunernes tilsyn med anbringelsessteder skal kulegraves'* (25-07-2011).

Social- og Indenrigsministeriet (2015) *’Bekendtgørelse om lov om retssikkerhed og administration på det sociale område’* LBK nr. 1052 af 08/09/2015.

Socialstyrelsen (udateret) *‘ICS Håndbogen Barnets velfærd i centrum’* Socialstyrelsen, Den Sociale Højskole i Odense, Den Sociale Højskole i København.

Socialstyrelsen (udateretA) *’Udsatte børn og unge – et fælles ansvar. Information til kommunale samarbejdspartnere om Integrated Children’s System (ICS)*’ Pamflet. Servicestyrelsen.

Socialstyrelsen (2014) *‘Håndbog om socialtilsyn’* Socialstyrelsen.

Socialstyrelsen (2011) *’Håndbog om Barnets Reform’* Socialstyrelsen.

Socialstyrelsen (2007) *’Håndbog om anbringelsesreformen’* Socialstyrelsen.

Spradley, J. P. (1979) *‘The Ethnographic Interview’* Wadsworth, Cengage Learning.

Spradley, J. P. (1980) *‘Participant observation’* Holt, Rinehart and Winston, Inc. US.

Stake, R. (2005) ‘Qualitative Case Studies’ i Denzin, N. & Lincoln, Y. (eds.) *The Sage Handbook of Qualitative Research*, Thousand Oaks, SAGE.

Stäheli, U. (2000) 'Writing Action: Double Contingency and Normalization' *Distinktion* 1:39-48.

Stevrin, P. (1998) *‘Tillitskrisen’*. Karlskrona.

Stokholm, A. (2003) *‘Anbragte børn og ‘døgninstitutionskultur’ – teoretiske perspektiver og præsentation af et forskningsprojekt’* Viborg, PUC.

Thagaard, T. (1998) *'Systematikk og innlevelse: En innføring i kvalitativ metode'*, Bergen: Fagbokforlaget.

Thomas, N.C. J. (2002) *'Children, Family, and the State: Decision-making and Child Participation'* St. Martin's Press, US.

Thyer, B. A. & Kazi, M. A. F. (2004) 'An Overview of Evidence-based Practice in Social Work' i Thyer, B. A. & Kazi, M. A. F. (eds.) *International Perspectives on Evidence-Based Practice in Social Work* Venture Press, BASW.

Thygesen, N. et al (2008) *'Tilliden & Magten – om at lede og skabe værdi gennem tillid'* Børsens Forlag. Kapitel 5.

Thyssen, O. (2001) 'Tillid' Bordum, A. & Wenneberg, S. (eds) *Det handler om tillid* Samfundslitteratur.

Tight, M. (2010) 'The curious case of case study: a viewpoint' *International Journal of Social Research Methodology* 13(4): 329-339.

Tracy, S. J., (2010) 'Qualitative Quality: Eight "Big-Tent" Criteria for Excellent Qualitative Research' *Qualitative Inquiry* 16(10): 837-851.

Tranter, B. & Skrbis, Z. (2009) 'Trust and Confidence: A Study of Young Qeenslanders' *Australian Journal of Political Science* 44(4): 659-678.

Tregeagle, S. (2010) 'Red Tape or Gold Standard? Australian Service Users Experiences of Child Welfare Case-Managed Practice' *Australian Social Work* 63(3): 299-314.

Trägård, L. (ed.) (2009a) *'Tillit i det moderna Sverige. Den dumme svensken og andra mysterier'* SNS Förlag.

Trägard, L. (2009b) 'Inledning' i Trägård, L. (ed.) (2009) *Tillit i det moderna Sverige. Den dumme svensken og andra mysterier* SNS Förlag.

Uggerhøj, L. (1996) *'Hjælp eller Afhængighed'* Aalborg Universitetsforlag.

Uggerhøj, L. (2011) 'What is Practice Research in Social Work – Definitions, Barriers and Possiblities' *Social Work & Society* 9(1): 45-59.

UNICEF (2005) *'Børnekonventionen FNs Konvention om Barnets Rettigheder'* UNICEF.

Uslaner, E. M. (2002) *'The Moral Foundations of Trust'* Cambridge University Press.

Vernon, J. & Fruin, D. (1986) *'In Care: a Study of Social Work Decision Making'* London.

Vestergård, C. (2007) 'Dilemmaer i brugerinddragelse' i Bjerge, B. & Selmer, B. (eds.) *Det sociale arbejdes daglige praksis* Aarhus Universitetsforlag.

Vigh, H. (2009) 'Motion Squared. A Second Look at The Concept of Social Navigation' i *Anthropological Theory* 9(4):419-438.

Vincent, J. (2004) 'The Sociologist and the Republic: Pierre Bourdieu and the Virtues of Social History' *History Workshop* 58(1): 128-148.

Virilio, P. (2001) *'Hastighed og Politik'* Frederiksberg: Introite!

Wadell, C. (1991) *'Feltarbeid i egen kultur'* SEEK.

Warming, H. (2001) *'Børn i medvind og modvind. En relationel analyse af børns livtag med livet i det refleksivt moderne'* Ph.D. afhandling Roskilde Universitetscenter.

Warming, H. (2005) *'Har andre plejebørn det som mig?',* Pozkal, Polen: Frydenlund.

Warming, H. (2005a) 'Erkendelse gennem oplevelse: Når indlevelse ikke er mulig' i Mik-Meyer, N. & Järvinen, M. (eds.) *'Kvalitative metoder i et interaktionistisk perspektiv. Interview, observationer og dokumenter'* Hans Reitzels Forlag, Narayana Press.

Warming, H. (2007) 'Diskussioner om børneperspektiv og inddragelse af børn – er barnet på vej ud med badevandet?' *Dansk Pædagogisk Tidsskrift* 1(07): 4-13.

Warming, H. (2011) *'Børneperspektiver Børn som ligeværdige medspillere i socialt og pædagogisk arbejde'*. Akademisk Forlag.

Warming, H. (ed.) (2013) 'Participation, Citizenship and Trust in Children's Lives' Palgrave Macmillian.

Warming, H. & Christensen, M. (2016) *'Tillid i socialt og pædagogisk arbejde med børn og unge i udsatte positioner'* Akademisk Forlag. København.

Wästerfors, D. (2011) 'Disputes and Going Concerns in an Institution for "Troublesome" Boys' *Journal of Contemporary Ethnography* 40(1): 39-70.

Webb, S. (2001) 'Some Considerations on the Validity of Evidence-based Practice in Social Work' *British Journal of Social Work* 31:57-79.

Welter, F. & Alex, N. (2012) 'Researching trust in different cultures' i Lyon, F. Möllering, G. & Saunders, M. N.K (eds) *Handbook of Research Methods on Trust* Edward Elgar.

Whyte, W. F. (1993 [1943]) *'Street Corner Society' The* University of Chicago Press.

Winter, S. (2002) *'Explaining Street-Level Bureacrats Behaviour in Social and Regulatory Policies'* Paper, præsenteret på The 2002 annual Meeting of the American Political Science Association.

Wilkens, L. (2007) *'Pierre Bourdieu'* Roskilde Universitetsforlag.

Willig, R. (2009) *'Umyndiggørelse'* Hans Reitzels Forlag.

Wollf, K. H. (1950) *'The sociology of Georg Simmel'* The Free Press, N.Y. Kapitel 2-4: 317-376.

Wærness, K. (1989) *'Et program for omsorgsforskning'* Skriftserien 4(89), Universitetet i Bergen.

Yin, R. K. (2003) *'Case Study Research: Design and Methods'*, SAGE Publications.

Zemecki, R. (1994) *'Forrest Gump'* Paramount Pictures.

Internet

Internetkilde # 1:

'Krav om dokumentation stresser socialrådgivere'
http://www.socialrdg.dk/Default.aspx?ID=2343 Lokaliseret 16-06-09

Internetkilde # 2:

'Minister kræver redegørelse i misbrugssag' http://www.dr.dk/P4/KommuneA/Nyheder/vedstadsområådet/2011/10/13/193921.htm

Lokaliseret 10-05-2011

Internetkilde # 3:

'Hvad virker i den sociale indsats overfor børn og unge?'

http://www.servicestyrelsen.dk/forebyggelse-boernogunge/nyheder/nyhed2

Lokaliseret 24-06-2012

Internetkilde # 4:

Ministerudspil: Børnemisbrug skal opdages tidligt

http://www.dr.dk/DR1/soendag/Artikler/2012/09/10/164101.htm

Lokaliseret 16-04-2013

Internetkilde # 5:

Convention on the Rights of the Child, UN

http://www.ohchr.org/EN/ProfessionalInterest/Pages/CRC.aspx

Lokaliseret 10-09-2009

Internetkilde # 6:

http://www.kombit.dk

Lokaliseret 20-01-2014

Internetkilde # 7

http://www.socialraadgiverne.dk/Default.aspx?ID=8464

Lokaliseret 20-06-2013

Internetkilde # 8

http://socialstyrelsen.dk/projekter-og-initiativer/born/om-tidlig-indsats-livslang-effekt/partnerskabskommuner

Lokaliseret 08-07-1015

Billeder

Forsidebillede er egen komposition

Billeder af forvaltningernes fysiske indretning er fotograferet af afhandlingens forfatter, med lov til gengivelse af lederne i de to socialforvaltninger.

De tre billeder af Auerbach, der markerer overgangene mellem afhandlingens 3 dele, er venligst gengivet med tilladelse af LOS – de private sociale tilbud, som ejer billederne og Carsten Auerbach, der har malet dem.

Bilag

Bilag 1 Børnekonventionen artikel 12+13

Article 12

1. States Parties shall assure to the child who is capable of forming his or her own views the right to express those views freely in all matters affecting the child, the views of the child being given due weight in accordance with the age and maturity of the child.

2. For this purpose, the child shall in particular be provided the opportunity to be heard in any judicial and administrative proceedings affecting the child, either directly, or through a representative or an appropriate body, in a manner consistent with the procedural rules of national law.

Article 13

1. The child shall have the right to freedom of expression; this right shall include freedom to seek, receive and impart information and ideas of all kinds, regardless of frontiers, either orally, in writing or in print, in the form of art, or through any other media of the child's choice.

2. The exercise of this right may be subject to certain restrictions, but these shall only be such as are provided by law and are necessary:

(a) For respect of the rights or reputations of others; or

(b) For the protection of national security or of public order (ordre public), or of public health or morals.

Internetkilde 5

Bilag 2 Billeder af kommunernes fysiske indretning

Billeder af kommune A

Billeder af kommune B

Bilag 3 Pamflet til brug for kommunerne

Møde med UDVALGT KOMMUNE d. 15-06-2009

Opsummerende papir fra Hanne Warming og Michael Christensen i forbindelse med 3 årigt forskningsprojekt omkring **'Tillid i socialt arbejde med børn og unge'**

Kort projektbeskrivelse

Forskningsprojektet handler overordnet om opfattelser af tillid og mistillid samt skabelse og konsekvenser af tillid og mistillid i relationen mellem repræsentanter fra socialforvaltningen og børn og unge, der af forskellige årsager er i kontakt med de sociale myndigheder. Dette perspektiv søges belyst ud fra tre hovedspørgsmål:

- Hvorledes udfordres (positivt såvel som negativt) tillidsrelationen i samspillet mellem socialarbejder (i bred forstand*) og barn/ung – og i forlængelse heraf, hvilken betydning har det for børnenes/de unges identitetsudviking og sociale integration, herunder deres oplevelse af tilhør til og medindflydelse på det samfund de er en del af?
- Hvilken betydning har de institutionelle rammer (kommunens forvaltningsmæssige struktur (formelt/uformelt)) for skabelsen af tillidsrelationer mellem socialarbejdere og børn/unge?
- Hvordan ser udsatte børns og unges oplevelse af tillid og mistillid ud set i forhold til andre børn og unge, der ikke betegnes som udsatte?

* Socialarbejder skal her forstås i bred forstand, som både socialrådgiveren og de personer, der arbejder praktisk pædagogisk/støttende med barnet i dets hverdag.

Disse tre hovedspørgsmål operationaliseres i fire delprojekter som bliver beskrevet mere indgående i det nedenstående. Konkret deltager to specifikt udvalgte kommuner, med hver deres forvaltningsmæssige særpræg i en komparativ analyse, der til sammen skal

bidrage med nuanceret viden omkring tillid i det sociale arbejde med børn og unge. De fire forskellige delprojekter bidrager individuelt med hver deres perspektiv på problemstillingen, men det er intentionen at det er synergierne mellem de fire delprojekter, der tilsammen udgør mere viden end hvad de enkelte delprojekter hver især kan bidrage med.

Hvad får I som udvalgt kommune/socialforvaltning ud af at deltage:

Som udvalgt deltagende socialforvaltning får I mulighed for;

- At få et udefra-perspektiv på jeres forvaltningspraksis, hvilket kan bidrage med indsigt i den måde I arbejder til dagligt og med særligt hensyn til de uudtalte praksisser, der potentielt eksisterer i jeres forvaltning.
- At indgå i et samarbejde med den anden udvalgte kommune (forudsat gensidig aftale omkring dette), hvorved I kan få et indblik i en anden og meget anderledes forvaltningsmæssigt organiseret kommune.
- At bidrage med viden til et forskningsprojekt, der søger at optimere samarbejdsrelationen mellem socialarbejder og det enkelte barn/unge til gavn de involverede kommuner og børn/unge, men også til gavn for andre børn og unge, som er i kontakt med socialforvaltningen på den ene eller anden måde.
- At få os ud og fortælle om (lave oplæg/temadag med afsæt i) resultaterne fra projektet
- At deltage i den afsluttende konference
- At modtage alt, hvad vi publicerer med afsæt i projektet

Hvad kan vi ikke tilbyde: Vi forventer ikke at producere en egentlig handleguide – identifikation af den rette metode – men snarere indput til refleksion og metodeudvikling. Vi kan heller ikke tilbyde at (forpligte os på) at komme med konkrete tilbagemeldinger på det enkelte barn/den konkrete sag eller konkrete medarbejderes arbejde – men som fremgået af ovenstående vil vi meget gerne formidle vores resultater til jer. Vi skal bare

aftale, hvad I kunne have interesse i: Skal det være en følgegruppe, nogle workshops eller en temadag?

Anonymitet, fortrolighed og tavshedspligt

Alt vil naturligvis blive behandlet fortroligt, og kun formidlet i anonymiseret form, hvilket ikke kun indebærer at slette navne men også sløre identiteter. Nogle gange kommer ønsket om videnskabelig dokumentation og akuratesse i konflikt med hensynet til anonymitet (qua sløring). Her er det vores holdning, at hensynet til anonymitet – og i skærpet grad, når det handler om sårbare oplysninger og personer i sårbare positioner – skal prioriteres højest.

For at have det formelle på plads (og I ikke bare skal være henvist til at tro på vores pæne ord) vil vi samtidig foreslå, at vi begge underskriver en tavshedspligtserklæring, inden vi går i gang med undersøgelsen.

Beskrivelse af de 4 delprojekter og behov for jeres deltagelse

Delprojekt 1 – Eksplorativ ”børne-styret” workshop

Formålet med dette delprojekt er tilvejebringe viden om børns og unges oplevelser og forståelser af tillid i det sociale arbejde: Hvad er det, der fra deres perspektiv er vigtigt. Gennem et forløb med kreative workshops er det intentionen, at børnene og de unge i samarbejde med hinanden og os skal undersøge, hvad der fra deres perspektiv er afgørende for skabelse af tillid og mistillid, og hvad der fra deres perspektiv er de afgørede konsekvenser. I dette delprojekt sættes børne/ungeperspektivet således i fokus.

Informeret samtykke, anonymitet og omsorg for børnene/de unge

Forud for børnene/de unges deltagelse indhentes informeret samtykke fra såvel børn/unge som deres forældre. Hanne udformer et informationsbrev til forældre og børn. Både forældre og børn/unge skal give deres samtykke til, at det er ok, at Hanne kontakter barnet/den unge for at fortælle lidt mere om projektet og høre, om han/hun har lyst til at deltage. Forældrene skal samtidig give deres skriftlige samtykke til, at barnet/den unge må deltage, hvis han/hun selv gerne vil. Barnet/den unge skal ikke give skriftlig, men kun mundtlig, samtykke – da det skriftlige samtykke kan give han/hende en oplevelse af forpligtelse. Og det er netop en pointe, at børnene/de unge skal føle sig frie til at tilbagetrække deres tilsagn – såvel som udsagn - på et hvilket som helst tidspunkt. Dette sikres gennem en løbende opmærksomhed på børnenes/de unge ”tilpashed” ved deres deltagelse. Alt hvad børnene/de unge fortæller vil blive behandlet fortroligt og med omsorg for børnenes trivsel, udvikling og tillid til voksne. Hvis børnene fortæller noget, som er omfattet af indberetningspligt, vil det i videst muligt omfang blive tilstræbt at indberetningen sker i samarbejde med barnet/den unge.

Hvis børnene/de unge bliver alvorligt berørte (f.eks kede af det, vrede etc) i forbindelse med workshoppen vil jeg drage omsorg for dem, både i situationen og efterfølgende.

Efterfølgende handler det om at sørge for, at de ikke overlades til sig selv/i ensomhed med disse tanker. Hvis barnet har tillid til en voksen fra sin hverdag vil det foregår i samarbejde med denne person. Hvis der ikke er nogen, som barnet/den unge har tillid til, må det være mig (Hanne), der samler op: Snakker videre med barnet/den unge, får samlet op og tilbyder at barnet/den unge kan ringe/sms'e/maile til mig, hvis han/hun har lyst til at snakke videre. I nogle tilfælde vil jeg videre spørge, om det ok, at jeg kontakter ham/hende for at høre, hvordan det går. Alle børnene/de unge får tilbuddet om at kontakte mig efterfølgende.

Forskere og kontaktperson: Hanne.

Behovet for jeres deltagelse i relation til delprojekt 1 er:

- **August 2009**
    - **Udvælgelse af 6 børn/unge (og nogle i reserve)**
    - **Første kontakt til børnene/de unge og deres forældre: Udlevere informationsbrev samt indhente tilladelse til, at Hanne kontakter dem samt forældrenes skriftlige samtykke**
    - **Evt. stille et lokale til rådighed for workshoppen**

Kriterier for udvælgelse:

Alle børnene skal være tilknyttet en eller anden form for foranstaltning og have været det et stykke tid (mindst ½ år) – det må gerne være forskellige typer af foranstaltning

2 af børnene/de unge skal vurderes at trives/udvikle sig positiv/have et tillidsforhold til sagsbehandler og de voksne omkring sig, 2 midt i mellem/både og, og 2 ikke at trives/udviklingen går ikke i positiv retning og relationen til voksne er præget af mistillid.

Både drenge og piger (helst halvt af hver)

En vis aldershomogenitet

Delprojekt 2 – Skabelse af tillid og mistillid i interaktionen mellem barn/unge og de voksne omkring barnet

Formålet med delprojekt 2 er at opnå en praksisbaseret viden om tillidsdynamikker i konkrete socialarbejder – barn/ung relationer. Hvorledes bliver tillidsrelationer etableret, udviklet, forhindret, ødelagt mm? Og på hvilken måde influerer det på det enkelte barns/den enkelte unges identitetsudvikling, mestringsstratgier, herunder deres oplevelse af tilhør til og medindflydelse på det samfund de er en del af? Socialarbejder skal her forstås i bred forstand, som både socialrådgiveren og de personer, der arbejder praktisk pædagogisk/støttende med barnet i dets hverdag.

Etnografisk metode: Etiske overvejelser

Metoden i projektet er etnografisk. Hanne følger barnet/den unge i dets hverdag, deltager sammen med barnet/den unge, observerer og snakker med barnet/den unge og de voksne omkring det. Barnet/den unge kan til enhver tid tilbagetrække sit tilsagn til deltagelse, og det kan også "gøre undtagelser". Dette bliver barnet/den unge informeret om ved starten såvel som løbende. Ligeledes skal de voksne være indforstået med Hannes deltagelse. Ingen bliver observeret eller interviewet mod deres vilje. Processen omkring indhentning af informeret samtykke, principperne omkring anonymitet og fortrolighed samt omsorgen for barnet/den unge er derudover de samme som i delprojekt 1. Dog indbærer nærværende projekt (delprojekt 2) længer forløb, hvor Hanne kommer langt tættere på det enkelte barns/den enkelte unges liv, og der etableres en relation (i en anden grad end i delprojekt 1). Derfor er det vigtig at forberede barnet/den unge på, at relationen "faiter ud" ud, men også at sikre ham/hende, at hvis han/hun har lyst, så kan relationen bevares på et mindre intensivt niveau, og at han/hun altid er velkommen til at kontakte Hanne.

Forsker og kontaktperson: Hanne

Behovet for jeres deltagelse i relation til delprojekt 2 er:

- **August/September**
    - **Udvælgelse af 6 børn/unge (og nogle i reserve) - kan være de samme, som deltager i delprojekt 1 (hvis det kan gå op i forhold til kriterierne)**
    - **Første kontakt til børnene/de unge, deres forældre og relevante professinelle: Udlevere informationsbrev samt indhente tilladelse til, at Hanne kontakter dem**

Kriterier for udvælgelse:

Alle børnene/de unge skal være tilknyttet en eller anden form for foranstaltning – det må gerne være forskellige typer af foranstaltning. Der må ikke være plan om, at foranstaltningen ophører indenfor det næste år.

2 af børnene/de unge skal vurderes at trives/udvikle sig positiv/have et tillidsforhold til sagsbehandler og de voksne omkring sig, 2 midt i mellem/både og, og 2 ikke at trives/udviklingen går ikke i positiv retning og relationen til voksne er præget af mistillid.

Både drenge og piger (helst halvt af hver)

Gerne aldersspredning, men ikke nødvendigvis. Minimum: 6 år, max 17 år.

Delprojekt 3 – De institutionelle rammers betydning for arbejdet med børn og unge

Formålet med delprojekt 3 er at belyse de forvaltningsmæssige rammer (formelle og uformelle) betydning for socialarbejdernes arbejde med børn og unge. Med anbringelsesreformen af 2006 blev der, i erkendelse af at de hidtidige rammer ikke var tilstrækkelige igen, italesat et politisk ønske om at styrke fokus på udsatte børns og familiers vilkår og ikke mindst socialarbejderes forpligtelser til at varetage barnets bedste. Det er ganske veldokumenteret at mødet mellem borger og system er et magtfuldt møde med mange forskellige aspekter, der kan påvirke forløbet og samarbejdet mellem systemrepræsentant og borger. Specielt i børnesager kan magten være asymmetrisk distribueret med dårlige sagsforløb som følge. Når det kommer til sager omkring udsatte børn og unge, kan en vidtgående konsekvens være, at barnet bliver anbragt uden for hjemmet. Derved stilles der særligt høje krav til de specifikke socialarbejdere, der har med det enkelte barn/unge at gøre, specielt med tanke på krav om hurtig og veldokumenteret sagsbehandling, antal sager pr. socialarbejder etc., der kan gøre det svært at fokusere både på 'institutionelle krav' og hensynet til det enkelte barns bedste, herunder kvalificeret inddragelse af barnet.

Delprojekt 3 fokuserer derfor på at tilvejebringe viden om:

- Socialarbejdernes opfattelse af, hvorledes de institutionelle rammer (formelle såvel som uformelle) påvirker socialarbejdernes hverdag og muligheder for at skabe tillidsbaserede relationer med børnene.
- Gennem en kombination af forskellige interviewformer og observationsformer konstrueres viden om, den daglige praksis samt om de betingelser og rammer der er for den daglige praksis.

Etik, anonymitet mv. for alle deltagende (socialarbejdere primært, dog potentielt også involverede børns sager)

Da jeg primært vil være i kontakt med socialarbejdere i forvaltningen, hvor jeg vil deltage i personalemøder mm. er det vigtigt at understrege, at mit forskningsprojekt ikke er et forsøg på at 'kigge over skuldrene' på de involverede socialarbejdere og herigennem

kvalitetsvurdere den daglige praksis. Det er i stedet, som ovenfor beskrevet et forsøg på at opnå viden om rammerne for socialarbejdernes arbejde, og herigennem viden om hvorledes disse rammer påvirker deres arbejde. Forskellige udsagn og praksisser jeg kommer til at overhøre i forbindelse med mine observationer og interview vil naturligvis blive anonymiseret og sløret. Skulle den endelige afrapportering blive i en form, hvor jeg finder det meget svært at anonymisere og sløre identiteter vil jeg sende de relevante passager til gennemlæsning og godkendelse af de relevante personer. Hvis forskningsprojektet leder til, at det vil være naturligt, at jeg får indblik i børns og unges enkeltsager forholder jeg mig naturligvis til informeret samtykke, tavshedspligt og omsorg på samme vis som beskrevet af Hanne i de ovenstående delprojekter. I forbindelse med forskellige forhold jeg stifter bekendtskab med på personalemøder er mit udgangspunkt at tavshedspligterklæringen er tilstrækkelig.

Forsker og kontaktperson: Michael

Behovet for jeres deltagelse i relation til delprojekt 3 er (afhængigt af jeres tidsplan):

Overordnet behov: God kontakt med den udpegede kontaktperson.

- **August – Oktober 2009:**
    - **Skriftlig information omkring socialforvaltningens formelle opbygning, arbejdsgange mm. Primo oktober interview med daglig leder omkring formelle praksisser.**
- **Februar – Maj 2010 (ikke hele perioden, men afhængigt af jeres tid og opbygning af arbejde)**
    - **Observation af (kombineret med moderat deltagelse i) den daglige praksis. Gerne på fuld tid. Gerne tilknyttet én sagsbehandler (en art 'følordning'), hvis lukket kontorlandskab. Deltagelse på relevante medarbejdermøder gerne i forløb over en måned. Mulighed for interview med diverse sagsbehandlere, hvis det viser sig nødvendigt at få uddybet forskellige fænomener.**

- **Efterår 2010 (ikke hele perioden, men afhængigt af jeres tid og opbygning af arbejde)**
    - **Fokusgruppeinterview med socialarbejderne om forskellige sager – vignettemetode. Hvis muligt: Deltagelse i socialarbejder-barn/ung samtale.**

Samarbejdet til dette delprojekt kan derfor potentielt blive omfattende, hvorfor det er nødvendigt med klare aftaler omkring tidspunkter etc. Derfor også behovet for en kontaktperson.

- **Kriterier for udvælgelse:**
    - **Afhængigt af jeres måde at fordele 'sager' på – kombineret med måden jeres kontor 'fungerer' på (åbent/lukket, sagsprocessen etc.). Dog vil det være optimalt med indblik i både 'tunge' sager såvel som 'glatte' sager.**

Delprojekt 4 – Børns tillids- og mistillidserfaringer

Formålet med delprojekt 4 er at udvikle en kvantitativt baseret viden omkring udsatte børns og unges erfaringer med og oplevelser af tillid, deltagelse i beslutninger vedrørende egne sager og deres oplevelse af eget medborgerskab (tilhør, indflydelse, rettigheder/pligter) set i relation til andre børns og unges opfattelser og erfaringer. Herigennem kan viden om problemstillingens udbredelse og forekomst sættes i relation til, hvorledes ikke-udsatte børn og unge oplever samme fænomen.

Forsker og kontaktperson: Hanne.

Bilag 4 Eksempel på arbejdsplan for kommune A

SV: [Fwd: SV: Om observationer/michaelRUC]

Subject: SV: [Fwd: SV: Om observationer/michaelRUC]
From: [redacted]
Date: Tue, 16 Feb 2010 [redacted]
To: Michael Christensen <michach@ruc.dk>

Hej Michael

Jeg har fået et program fra [redacted]

Mandag:
Du følger [redacted] som starter med et hjemmebesøg kl. 9-1[redacted] Derudover er der to møde[redacted] har fået dit telefonnummer og vil selv kontakte dig for at planlægge dagen.

Onsdag:
Du følger [redacted] som starter ud på [redacted] kl. 9-10.30 med Ungemøde. Derefter er der to samtaler denne dag.

Torsdag:
Personalemøde på [redacted] 30, hvor bl.a. [redacted] skal lave et oplæg.
Derefter to samtaler kl. 12.45 [redacted] og 14.30-16 [redacted]

Fredag:
Du skal følge[redacted] som har samtale 9-11 i [redacted]

Forbehold for ændringer :-)

Vi ses på torsdag d. 18. feb., hvor du følger sagsbehandler [redacted] Fredag d. 19. feb. følger du sagsbehandler [redacted]

Med venlig hilsen

[redacted]

Bilag 5 Eksempel på arbejdsplan for kommune B

DEN 22 APRIL 2010

PLAN FOR MICHAEL FRA DEN [redacted] MAJ TIL OG MED DEN [redacted] MAJ.

MANDAG DEN [redacted] MAJ:

- Du møder i [redacted] kl.: 9:30 (Jeg har en åben rådgivning inden
- Du bliver orienteret i mine arbejdsopgaver, uddannelse m.m.
- Jeg håber, at jeg får arrangeret et hjemmebesøg om eftermiddagen, ellers er vi på kontoret.

Tirsdag den [redacted] maj:

- Jeg regner med, at du møder kl. 9:00, måske før, men så får du besked inden denne dag.
- Kl. 10 har vi visitation: tildeling af nye sager til familiekonsulenterne.
- Kl. 11:30 til kl. 13:30 Personalemøde for hele [redacted]. Du skal ikke tage madpakke med denne dag.
- Kl. 13:30 til kl. 16:00 vi henter [redacted] og [redacted] i sfo'en [redacted] og kører ned i [redacted]. Aktiviteter efter vejret.

Onsdag den [redacted] maj:

- Kl. 9:00 til kl. 16:00 Temadag om børnegrupper på [redacted]. Oplæg [redacted] fra [redacted]

Torsdag den [redacted] Maj:

- Kl. 8:30 morgenmad
- Kl. 9:00 – kl. 11:00 afsnitsmøde
- På kontoret
- Kl. 14 til kl. 18 i [redacted] og jeg skal have samtaler med forældre og børn til vores nye børnegruppe for skilsmissebørn. Vi regner med, at du må deltage i nogle af samtalerne.

[redacted] / mobil [redacted]

Bilag 6 – Interviewguide

Indledning

Navn, stilling/funktion, tid i pågældende kommune

Praksis/hverdagen

Hvad kan du godt lide ved dit arbejde?

Gør du altid dit arbejde godt nok (hvorfor/hvorfor ikke)?

Gør du mere end der forventes af dig i dit arbejde – fra leder, kollega, dig selv (på hvilken måde)?

Tager du dit arbejde med hjem (mentalt/reelt+hjemmearbejde) – hvad gør du så ved det?

Hvor mange sager har du (tunge/lette) er det tilpas?

Har du mulighed for at sparre med dine kollegaer eller din leder (benytter du dig af det)?

Er du/I opmærksomme på, hvilke historier der konstrueres om det enkelte barn/ung via snak på gangen/snak om b/u i pauser/frokost mm.?

Hvor meget tid bruger du i gennemsnit på dokumentation i forhold til reel ansigt-til-ansigt kontakt (er det en passende fordeling)?

Hvor meget tid bruger du på møder, hvilke typer møder har du?

Træffer du nogle gange beslutninger af hensyn til økonomiske/juridiske rammer snarere end hensyn til, hvad du vurderer, er det bedste for barnet/den unge?

Tillid

På hvilke måder deltager børnene/de unge i deres egen sag?

Er inddragelse af børn og unge noget du har meget fokus på?

Gør du meget ud af at forklare b/u deres rettigheder, den proces de er i gang med?

Hvor meget og hvordan forbereder du dig på det enkelte møde med b/u?

Synes du at tillid er vigtigt i dit arbejde?

Hvad er tillid for dig?

Hvordan er relationen mellem dig og b/u generelt?

Hvordan skaber du en god relation til det enkelte b/u – gør du noget særligt (gestik, mundtligt mm.)?

Hvad skal der til for at bryde relationen?

Kan b/u selv komme med forslag til, hvad der skal ske med dem og lytter du til dem?

Institutionel ramme

Er organiseringen af arbejdet overskueligt/stabile/foranderlige – arbejdsgangene i kommunen?

Tror du at det er let for nye medarbejdere at komme ind i rytmen her i kommunen?

Føler du, at der er der mange evalueringer af dit arbejde?

Bliver din faglighed anerkendt af ledelsen. Eller er der mere fokus på at du overholder regler/lovgivning/den kommunale praksis?

Er der mulighed for at du kan udvikle/tage initiativ til nye tiltag/tilbud/kontaktformer til de unge?

Er der en tydelig ledelse på arbejdet?

Har du meget kontakt med din leder?

Hvad mener du om SOS-metoden. Bidrager det til en bedre sagsbehandling (hvad ville der ske hvis du ikke deltog)?

Kommune A: Hvad mener du om Boyzenmøderne? Bidrager det til en bedre sagsbehandling (hvad ville der ske hvis du ikke deltog)?

Afslutning

Hvis du kunne forandre noget ved dit arbejde, hvad skulle det så være?

Andet – følg op på emner undervejs

Bilag 7 – Typer af notesbøger

Lommebogen

Lommebogen blev min primære notesblok. Det vigtigste formål med bogen var, at jeg skulle kunne have den med mig overalt, hvor jeg gik, sad, arbejdede og deltog i de unges aktiviteter. Inspireret af særligt Emerson, Fretz & Shaw (eds) (1995:20ff) og egne tidligere erfaringer fra feltarbejder/observationer omkring mulige noteformer faldt valget på en 'Kinabog', som i størrelse passede præcist til min baglomme. Denne feltbog var derfor altid indenfor min rækkevidde, hvilket betød, at jeg næsten hele tiden kunne skrive i den. Fra tidligere feltarbejder havde jeg erfaring med, at det ville være mest hensigtsmæssigt, at jeg kun skrev i den på diskrete steder, hvilket jeg forventede ville være på toilettet, eller hvis socialarbejderen gik ud af sit kontor o. lign. Undervejs i feltarbejdet viste det sig dog, at langt de fleste socialarbejdere havde en forventning om, at jeg løbende skrev i lommebogen – også når de var til stede, hvorfor jeg fik rig mulighed for at notere tæt på den observerede situation. Den største begrænsning lå i, at jeg ikke kunne skrive i min lommebog, når den pågældende socialarbejder havde besøg/var på besøg, eller når jeg var med til officielle møder mellem socialarbejderne (teammøder, afdelingsmøder etc.). I lommebogen skulle mine umiddelbare oplevelser noteres, ofte i stikordsform afhængigt af, hvor lang tid jeg havde til noteringen og afhængigt af, hvor lang tid den observerede situation varede. Hvis det observerede fænomen 'kun' var en kort meningsudveksling mellem to socialarbejdere angående en aftale, et barn eller lignende, var det muligt at lave en hurtig notering lige efter, at de to var gået hver til sit. Andre gange kunne situationen vare længere tid, eksempelvis en frokost eller som nævnt, ved besøg o.lign. I sådanne tilfælde blev jeg nødt til at 'fordufte' for en stund for at skrive mine noter. I sådanne tilfælde blev mine noter i lommebogen en kombination af stikord til det observerede, men også mere reflekterende og uddybende, da de ikke blev nedfældet her-og-nu, men først da der var tid til det og dermed med større afstand til den observerede situation. Noterne i lommebogen er struktureret vha. sidetal, initialer på den observerede samt understreget ved de informationer, der i situationen blev vurderet til at være de mest relevante for afhandlingens perspektiv. Eksemplet viser en relativt begrænset observation over 2 sider i lommebogen (observationer kunne sagtens fylde meget mere, men for overskuelighedens skyld er her valgt en kort observationsnote):

Dreng 6 Kom. B

Det er lukket, hver onsdag på grund af Socialråd. Kun på land administrationen (soc. rådg.) arbejde. [redacted] fortalte mig at de for 2 år siden skrev et brev til socialdirektøren, hvori de gjorde opmærksom på at de brød loven ikke dokumentationstidsbestemmelser da simpelthen ikke kunne nå deres arbejde. Så indførte de en fast lukketdag om onsdagen "men der er jo stadig nogle som holder møder på onsdage

for ellers kan de ikke nå deres frister for indbringelse! Jeg selv har en pige der kommer idag kl 13 som gerne vil snakke med mig. Hun har en far som nok ikke lever så længe og som hun skal pleje. Og det vil hun gerne snakke lidt om, så jeg sagde at hun kunne komme idag. Jeg er ellers god til at overholde kontordagene, men nu kunde jeg gøre en undtagelse. Det tror jeg hun har brug for."

[redacted]

Den uddybende feltdagbog

Notaterne i den uddybende feltdagbog skulle være en uddybning af observationsnoterne i lommebogen. Eftersom jeg i lommebogen i begyndelsen af observationerne tilstræbte at notere 'alt', senere mere målrettet, forventede jeg, at det ville blive umuligt at lave uddybende notater til alle sider i lommebogen (dette holdt i øvrigt stik). Selektionen af det, der blev uddybet i den udbyggede feltdagbog, blev i høj grad foretaget ud fra praktiske kriterier såsom, hvornår der var tid til noteringen og graden af udmattethed af undertegnede om aftenen! Derudover var der naturligvis også en mere kvalitativ udvælgelse, relateret til den respektive dags målsætning omkring, hvad jeg skulle observere efter og relateret til situationer, der i udgangspunktet var anderledes, end hvad jeg forventede. Endvidere blev jeg langsomt bedre til at beskrive situationer, få noteret detaljeret etc. Det viste eksempel (på næste side) er uddybningen af den ovenfor skitserede observation. Kommentaren er struktureret efter: reference til lommebogen, emnet (om), hvem der observeres, nøglebegreber/nøgleudsagn, "andet" (det ekstra lag, gestik, følelser, der ikke kan skrives i den umiddelbare note) samt relation til andre observationer af lignende art. Dette eksempel omhandler selve observationen af socialarbejderens møde med pigen.

Kommentar p 36f, bog 2 → Sommebog
Kom. B

(38)
UDD-BOG
3.

OM: Lukkedage onsdag / → Kan det overholdes

HVEM: [redacted]

SKULE: BEHEB: For at overholde lovgivning, dokumentationstidsfrister send brev til socialdirektøren (soc.arb. gjorde) ej leder!

Lukkedag onsdag

Det er ikke altid muligt: [redacted] møde m. pige idag

For A) at nå sagen
B) at sørge for at hun 'inddrages' pigen
C) "Hun har brug for at mødes"

ANDET: → [redacted] fortæller det under en pause → også idag ca. 45/50 min efterfulgt af pause.

→ [redacted] ansigtsudtryk og kropshåndtering, da hun fortæller at de indkorte lukkedag på opfordring af soc.arb selv og ikke lederen er på en og samme måde 1) stolt, 2) "vi tager sgu ikke noget pis" udtryk og 3) en invitation til mig om "Hvad siger du til det?"

→ Den [redacted] så fortæller om pigen: ændring i kropshåndtering, hvem stemmeføring og hun lener sig mod mig / tager et skridt over mod mig

→ Den sidste sætning: Det tror jeg hun har brug for" indledes med et langt suk på engelsk, en vending, hvorefter hun kigger op mod himlen og siger sætningen.
OBS "gjort en undtagelse"

Relateres til: Bog 2, p 42PR, → observation af [redacted] møde med pigen

Refleksionsbogen

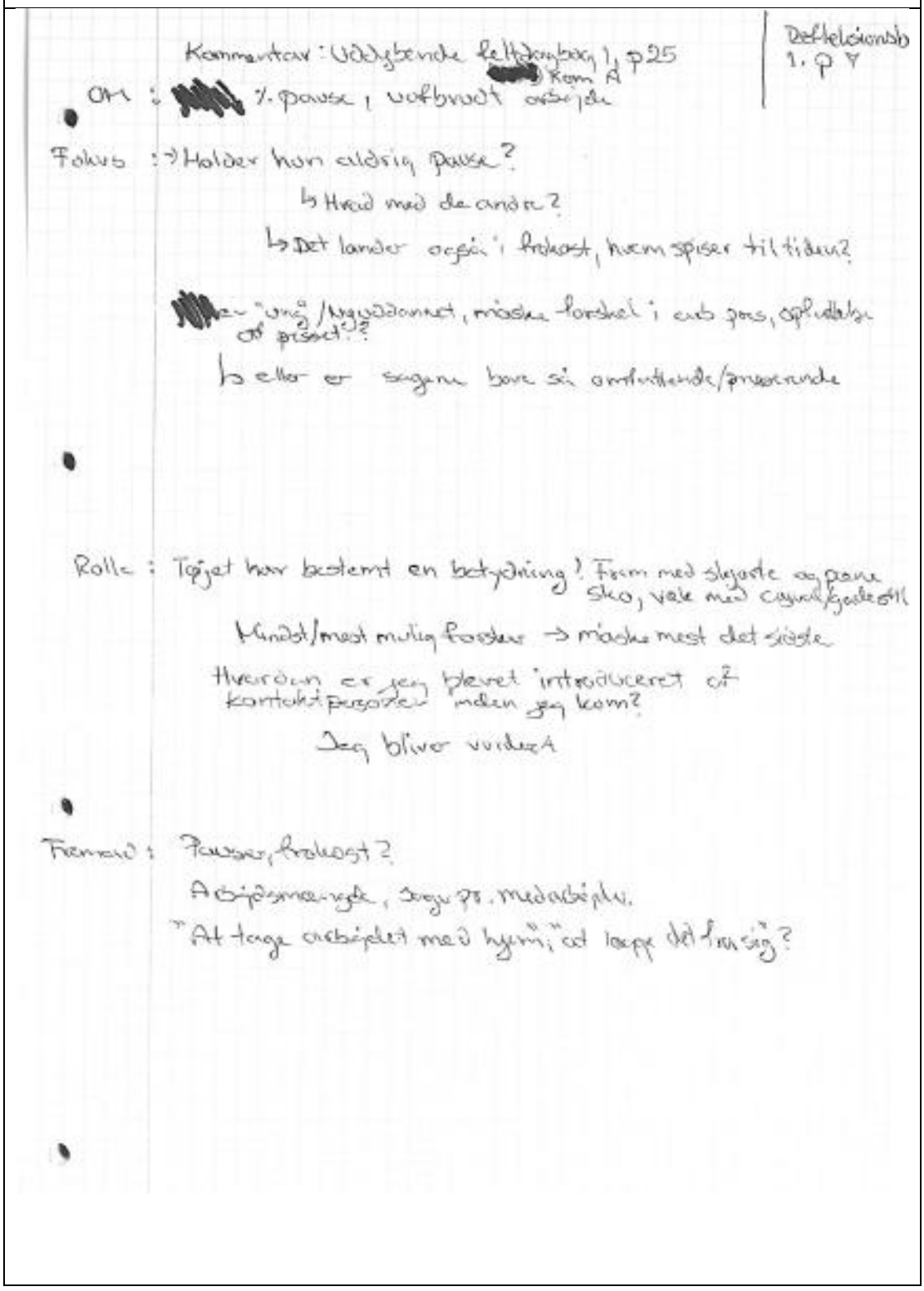
Refleksionsbogen var tiltænkt flere formål: dels skulle refleksionsbogen anvendes til at målrette observationerne, til at evaluere dagens observationer, til at evaluere dagens indsats og ikke mindst til at beskrive mine egne refleksioner og forhold ved feltet, som jeg enten fandt sympatiske eller frustrerende (eller derimellem). At skelne mellem sympatiske eller frustrerende træk ved feltet og feltarbejdet er en retrospektiv kondensering af de mange udfordringer, der lå i feltarbejdet. I situationen var feltet for, hvad der kunne noteres i refleksionsbogen noget mere mangfoldigt. Eksempelvis; *"Hvad fik jeg gjort godt?"*, *"Hvad fik jeg gjort dårligt?"*, *"Hvad gør jeg ved den udfordring?"* eller *"Her følte jeg mig godt nok dum"* samt *"Hvad eller hvordan skal denne observation bruges fremadrettet og skal den overhovedet indgå i analysen?"* Dels skulle refleksionsbogen benyttes til at reflektere over mulige sammenhænge i felten, hvorved analysearbejdet af observationerne reelt blev påbegyndt undervejs i forløbet frem for bagefter.

Refleksionsbogen skulle bruges hver aften efter, at jeg havde noteret i den uddybende feltdagbog. I begyndelsen af observationerne antog mine noter karakter af undrende spørgsmål, forsøg på at forstå rytmerne på socialforvaltningerne, forsøg på indledende karakteristikker af socialarbejderne (specielt omkring deres arbejdsfunktion, alder, tid i Kommune A/Kommune B og deres uformelle position i forvaltningen). Senere i opholdet noterede jeg flere overvejelser omkring hvor, hvornår og hvordan jeg, den efterfølgende dag, skulle observere eller være deltagende observerende. To faste punkter til hver dag i denne bog var: 1) Vurdering af min observationsrolle og 2) Opfølgning af de mål jeg havde sat mig for dagens observationer.

Ved at have disse to punkter som faste 'evalueringer' hver aften, var det muligt at tilrettelægge den efterfølgende dags observationer mere målrettet. Nedenfor vises to eksempler på refleksionsbogen, en tidlig og en sen udgave. Den sene følger den ovenstående observation fra rygepausen. Eksemplerne viser endvidere, at idealerne for hvad jeg gerne ville indskrive i refleksionsbogen var svære at opnå og at det hele ikke kan gøres via den enkelte observation. Derfor blev refleksionsbogen dels struktureret ud fra de enkelte observationer (jf. de mange uafsluttede refleksioner indikeret af spørgsmålstegn i det sene eksempel) og dels struktureret ud fra mere overordnede refleksioner såsom sammenhænge i felten, mulige kategorier mm. Det sidste eksempel er ikke med her, da det var en kontinuerlig proces, der først i analysen blev komplet,

hvorfor selve analysen samt beskrivelsen af analysestrategien for observationerne senere i afhandlingen er udtryk for denne del af empirihåndteringen. Eksempler på en tidlig og en sen udgave af refleksionsbogen kan ses nedenfor:

Tidlig udgave af refleksionsbogen


Refleksionsb 1. p 7

Kommentar: Udbydende feltdagbog 1, p25 Kom A

OH: [redacted] % pause, uafbrudt arbejde

Fokus: → Holder hun aldrig pause?

↳ Hvad med de andre?

↳ Det lander også i frokost, hvem spiser til tiden?

[redacted] "ung"/kvaddannet, måske forskel i evt pres, opfattelse af pres?

↳ eller er sagerne bare så omfattende/presserende

Rolle: Tøjet har bestemt en betydning? Frem med slagsde og pæne sko, vale med cyklen/gåtur osv

Mindst/mest muligt fastere → måske mest det sidste

Hvorfor er jeg blevet introduceret af kontaktpersonen inden jeg kom?

Jeg bliver vurderet

Fremad: Pauser, frokost?

Arbejdsmarkeds, sagsp. medarbejdere.

"At tage arbejdet med hjem", at lappe det fra sig?

Kommentar : Uddybende feltdagbog nr 3, p 36 | Refleksion p61, bog 1

Komm. B

OH : [redacted] lukkedag, mulighed for [redacted]ndring

Fokus : → Jeg havde vel egentlig ikke opdaget det med lukkedag [redacted] Portuttle elict. Praksis er den samme; stilte på gangene, man her kommer familier og b/v. Folk er "ude i byen".

↳ Altså mulighed for at tilrettelægge meget selv eller for meget arbejde alligevel.

↳ Nok midt i. → Betydning?

Kommentar A

→ Det havde nok aldrig kunnet lade sig gøre i [redacted] at se at b. selv sendte et samlet brev til socialrådgiveren/[redacted], med ønske om forvandling. → Dertil er de for udsatte?

* Ben lyttner overvisection?

→ "At han har brug for" sætningen → Tillid/Lyttenhed/ man ved bare at det skal han gøre jf. lov/barnrettigheder mm. Se også kropsholdning/gestik.

→ Det her med pauser er signifikant. Alle gør det, også jf. fokusgruppeinterviews + vs [redacted]

Komm. A

* Tykke strukturer "Fri leg"

* Ærlighed, legetøjet

Fra hvornår kan det ses som tilrettelagt?

Rolle : Jeg er kommet tættere på [redacted], hendes øjne overfor mig i denne situation (samt de andre idag) indikerer at der er knapt så meget "filter" at skulle igennem.

Fremad : Er der andre der bryder onsdagslukkepraksis? → Ja, hvordan? Andre eksempler på mulighed for forandring? → Ja, hvordan. Pauser → holdes de?

Bilag 8 Anonymisering, skriveetik og -stil

De lidet kreative betegnelser er blevet til undervejs i afhandlingen. Da kontakten til de udvalgte kommuner var etableret og de indledende møder med Kommune A og Kommune B skulle afholdes, var kommunerne interesserede i, at de i det forskellige materiale, der blev produceret undervejs i forløbet blev refereret til ved kommunernes rigtige navne. Omvendt skulle de citerede socialarbejdere og de teams der indgik i afhandlingen anonymiseres. Jf. Kristensen (2006) er fuld anonymisering i forståelsen, at de mennesker (kolleger, venner, familie) som er tæt på de i forskningen involverede (i interview, citater, situationsbeskrivelser mv.) ikke kan gennemskue, hvem der er tale om, en svær for ikke at sige umulig øvelse. Såfremt jeg skulle betegne kommunerne ved deres rigtige kommunenavne ville jeg have svært ved at holde denne form for anonymitet af de involverede socialarbejdere.

Undervejs i skriveprocessen er denne problematik jævnligt blevet rejst, da anonymiseringskravene har haft betydning for, hvorledes jeg har beskrevet, udfoldet og anvendt citater og handlingssituationer undervejs i analysen[162]. Har jeg skullet være åben/ærlig eller ligefrem 'grov' i mine beskrivelser, eller høflig, med risiko for at afskære mig fra empiriske pointer i bestræbelserne på at fortælle 'pænt' om de subjekter jeg gennem analysen kategoriserer og objektiverer? Problemstillingen ligger lige for: I og med, at der lægges et særligt perspektiv ned over et udsnit af socialarbejdernes hverdag tillader jeg mig, at forbløffes over forskellige forhold, og disse forhold, deres udsagn og handlinger ophøjes gennem analytisk bearbejdning, kodning og tolkning til 'interessante' kategorier. I dette perspektiv er dilemmaet, hvorledes jeg skriver dette frem uden at gøre vold på den enkelte socialarbejders opfattelse af sig selv og det fællesskab han eller hun er en del af? Dette gælder både internt i samarbejdsrelationerne socialarbejderne imellem (og med leder) samt eksternt i forhold til potentielt 'medieret kritik' af den pågældende kommune såfremt min afhandling måtte pege på særlige dynamikker, der obstruerer det gode sociale arbejde og som kan henføres til den specifikke kommune.

Undervejs som afhandlingen er blevet til, har det derfor vist sig nødvendigt at anonymisere kommunernes navne, da jeg i arbejdet med analyserne begrænsede mig fra visse kategoriseringer og skriveformer som alt i alt begrænsede afhandlingens nuanceringspotentiale, ligesom jeg i præsentationer på konferencer, i undervisningsregi, for andre kommuner/socialarbejdere alligevel anonymiserer kommunerne for at være i stand til at fortælle om de centrale pointer. Kommunerne blev derfor betegnet Kommune

[162] En problematik som mange andre også har forholdt sig til, se eksempelvis Fine (2003), Larsen, N.B. (2009), Prieur (2002).

A og Kommune B. Valget af ”A” og ”B” skal ikke forstås som, at den ene kommune har forrang frem for den anden. Ej heller skal ”A” og ”B” associeres med andre negativt ladede forskelsorienterede konnotationer som betegnelserne ”A” og ”B” potentielt kan anspore[163]. ”A” og ”B” repræsenterer i denne forbindelse derfor kun den rækkefølge i hvilken, der blev indgået aftale om deltagelse i projektet. Således blev der lavet aftale med Kommune A før der blev lavet aftale med kommune B.

Under feltarbejdet har jeg ikke lovet fuld anonymitet til nogen, da en sådan garanti ikke kan udstedes jf. afhandlingens metoder som blandt andet dikterer situationsbeskrivelser og relativt tætte[164] kontekstbeskrivelser. Jeg kan ikke afvise, at der pga. de dynamikker, rolleforventninger samt rolle- og forskningsdispositioner som feltarbejdet udgøres af, ikke har været/er socialarbejdere som har været/er under indtryk af, at de er lovet eller forventer fuld anonymitet. Jeg vil derfor på forhånd undskylde, hvis dette er tilfældet. Alternativet ville være at skrive fiktive cases som illustration på de analysemæssige overvejelser og –pointer som er kommet frem via arbejdet. Imidlertid er dette fravalgt ud fra den betragtning, at det vil være svært (for ikke at sige umuligt!) at skrive fiktive cases uden at henvise til de omstændigheder som den særlige pointe bliver til i. I nogle tilfælde udgøres pointen af eksempelvis lederens handlinger, hvorfor en sådan case alligevel ikke kan anonymiseres. Jeg kan derfor ikke udelukke, at der givetvis vil være nogle forhold som for ’tæt-på’ personer vil være genkendelige ligesom den ovenfor beskrevne udvælgelsesstrategi for kommuner indsnævrer feltet for kommuner som kan deltage i afhandlingen.[165]

Således er der i afhandlingen anonymiseret på kommunenavn, på enheds-, og administrative betegnelser for måder socialforvaltningerne organiserer det sociale arbejde på, herunder særlige projekter, og på socialarbejdernes navne og køn. Navn og køn er anonymiseret, idet afhandlingen ikke interesserer sig for mulige kønnede aspekter af det sociale arbejde (se eksempelvis Cockburn 2005). I Cockburns ‘Children and the Feminist Ethic of Care’ (2005), hvor han diskuterer kønnede aspekter af det sociale arbejdes karakter er det en central pointe, at det sociale arbejde som sådan ikke er ’naturligt’ kønnet. Cockburns pointe er derimod at socialt arbejde drejer sig om

[163] Jf. eksempelvis Hjort, som betegner A-holdet, som dem der laver udfordrende, spændende socialt arbejde og B-holdet dem som udfører administrativt (kedeligt/ikke-udfordrende) socialt arbejde (Hjort: 1999).
[164] Se senere i afhandlingen for metodiske overvejelser.
[165] Jeg har derfor ikke – på skrift i afhandlingen – gjort mere ud af beskrivelserne af udvælgelsesstrategierne, da det potentielt ville afsløre for meget. Det er dog ikke det samme som at overvejelserne ikke er blevet gjort. På baggrund af disse overvejelser omkring anonymisering, er det dog ikke muligt at lade dem optræde noget sted for publikum.

”Gendering” (Cockburn 2005:71f), hvilket indikerer, at det sociale arbejde indebærer kønsbaserede forventninger og opfattelser af omsorgsgivernes egenskaber. Cockburn peger således på forskellige opfattelser/forventningsstrukturer til hhv. den mandlige og den kvindelige omsorgsgiver.

Ansættelsestid i den pågældende kommune, herunder tid siden færdiggjort uddannelse er ikke forandret ud fra den betragtning, at socialarbejdernes professionelle tilblivelseshistorier i nogle tilfælde er centrale for at kunne belyse afhandlingens problemstilling nuanceret[166]. Ansættelsestiden er relevant i de sammenhænge, hvor socialarbejderen italesætter tidligere praksis for at illustrere en pointe i sit syn på den nuværende praksis, eller når den enkelte socialrådgiver forholder sig til de givne strukturer for sit arbejde. Derved skelnes også mellem socialarbejdernes dispositioner, og de Doxa, der ligger i feltet og i de konkrete socialforvaltningsmæssige kontekster som socialarbejderne forholder sig til. Når jeg i afhandlingen refererer til særlige udsagn og citerer fra interview og observationer vil jeg derfor efter endt citat lave en klamme, hvor der står [socialarbejder/leder kommune A/B] for at anonymisere den enkelte socialarbejders udsagn. I de tilfælde, hvor pointen med et citat er generelt dækkende for socialarbejdernes udsagn er der ingen direkte reference til kommune eller socialarbejder. Endeligt er der visse observationsbeskrivelser, der involverer flere aktører på én gang. Her betegnes hver enkelt socialarbejder ved et fiktivt navn for at kunne adskille aktørerne fra hinanden.

[166] Dermed ikke sagt, at hver enkelt socialarbejdes professionelle habituelle dispositioner er forsøgt fremanalyseret. Det er primært været af interesse at fokusere på de institutionelle modus og doxa. Derfor er det empirisk fokus ikke rettet mod en optrevling af socialarbejdernes individuelle habitus og kapitalstruktur.