

EDITH NIKOLAJSEN
VIBEKE LETH SVENDSEN

SAMTALER MED UNGE

OVERGANGE OG BROBYGNING

PROFESSIONSHØJSKOLEN

METROPOL

Professionshøjskolen Metropol

Socialrådgiveruddannelserne

Denne undersøgelse handler om, hvordan sagsbehandlere taler med unge som befinder sig i overgangen mellem barn og voksen, og har behov for at der bygges bro mellem forskellige foranstaltninger. Det er udsatte unge, som har behov for råd og vejledning i deres ofte belastede liv. De er på vej, og kræver derfor sagsbehandlere, som er i stand til at forstå, lytte og rådgive dem om vejen frem mod voksenlivets udfordringer med uddannelse, arbejde, bolig, ægtefæller, familie, venner, m.m. De unge er i en periode, hvor mange ting erfares og prøves af, og hvor ikke mindst kommunens bistand har betydning for deres videre færd.

Et væsentligt udgangspunkt for de unges overgang er, at sagsbehandlere er i stand til at tale med dem, og at samtalerne opleves meningsfulde af begge parter. I denne undersøgelse har lektorerne Edith Nikolajsen (Professionshøjskolen Metropol) og Vibeke Leth Svendsen (University college Lillebælt) udviklet en særlig metode til at måle samtalerne kvalitet. Det sker gennem fire spørgeskemaer, hvoraf to udleveres til ung og sagsbehandler før samtalen og to efter samtalen. Det giver mulighed for dels at sammenligne forventninger dels at sammenligne resultater af samtalerne. Det er disse sammenligninger fra sagsbehandleres arbejde i to kommuner, som præsenteres i det følgende. De sættes yderligere i relation til unge, sagsbehandlere og lederes kommentarer til skemaerne før og efter samtalerne.

Der skal rettes en varm **Tak** til de unge, sagsbehandlerne og ledere, som har deltaget i undersøgelsen. Og yderligere til de kommuner, som åbnede dørene for undersøgelsen.

Undersøgelsen er finansieret af Servicestyrelsens pulje til udvikling af undervisningen på børne- og unge diplomuddannelsen. Den medvirker til at kvalificere undervisere, og i dette tilfælde er der desuden udviklet et skemamateriale, som andre kommuner og praktikere kan have glæde af i udviklingen af samtaler med unge.

I forbindelse med undersøgelsen blev nedsat en følgegruppe, som har kommenteret og diskuteret undersøgelsen og denne rapport. Tak til: Programleder Jens Chr. Nielsen fra Center for Ungdomsforskning på DPU, Lektor Lars Uggerhøj fra Aalborg universitet, Lektor Allan Klitgaard og Lektor Helle Nørrelykke fra UC-Lillebælt, Lektor Jens Guldager, Lektor Lene Nedergård samt Forsker Tove Sørensen fra Professionshøjskolen Metropol.

Thomas Braun
Studierektor
Socialrådgiveruddannelserne

Frank Ebsen
Chef for Forskningscenter
for Socialt Arbejde

SAMTALER
MED UNGE

EDITH NIKOLAJSEN
VIBEKE LETH SVENDSEN

SAMTALER MED UNGE

OVERGANGE OG BROBYGNING

PH Metropol og UC Lillebælt

PROFESSIONSHØJSKOLEN

METROPOL

SOCIALRÅDGIVERUDDANNELSERNE

Forskningscenter for Socialt Arbejde
Februar 2011

Skriftserien: „Socialt Arbejde“ redigeres af
rektor Thomas Braun og Frank Ebsen.

Kan bestilles på telefon nummer 7248 7100

© Edith Nikolajsen

© Vibeke Leth Svendsen

© Professionshøjskolen Metropol

Udgivet af:

Professionshøjskolen Metropol,

Socialrådgiveruddannelserne

Kronprinsesse Sofies Vej 35

2000 Frederiksberg

ISSN: 1397-7725 · ISBN: 9788770080149

København 2011

1. oplag

Omslag: Per Bille, Drejebillede 2006

„Formen drejes mod uret i læseretning, et dynamisk mønster
ved at følge en regel intuitivt.“

Produktion: Hakon Holm Grafisk ApS

Indhold

1. Indledning	8
Undersøgelsens mål og indhold	9
2. Undersøgelsens perspektiv og metoder	12
Undersøgelsen ifølge projektbeskrivelsen	12
Undersøgelsens perspektiv og indhold	14
Undersøgelsens elementer	17
<i>Fokusgruppeinterviews med unge og sagsbehandlere</i>	18
<i>Spørgeskemaundersøgelse</i>	21
<i>Gruppeinterview med nøglepersoner</i>	27
<i>Besvarelsesprocent og frafald</i>	28
3. Undersøgelser overgange og brobygning	30
Indledning	30
En teoretisk ramme om udsatte unge	30
Undersøgelser af udsatte unge	36
Indsatsen overfor udsatte unge	42
<i>Vilkår for sagsbehandlers arbejde</i>	42
<i>Tilgængelighed af relevante foranstaltninger</i>	53
<i>Sagsbehandlers arbejde</i>	57
<i>Udsatte unges forståelse af samtaler</i>	60
Sammenfatning	63
4. Udsagn fra fokusgrupperne	66
Unge	66
<i>Undersøgelsestemaer til spørgeskemaer og efterfølgende interviews</i>	71

Sagsbehandlere	72
<i>Undersøgelsestemaer til spørgeskemaer og efterfølgende interviews</i>	79
5. Analyser og resultater fra spørgeskemaundersøgelsen	80
Populationen i spørgeskemaundersøgelsen	80
<i>Antal, alder og køn</i>	80
<i>De unges beskæftigelse, bolig og iværksatte foranstaltninger</i>	81
<i>Om samtalen</i>	83
Interaktionen i samtalen. Forventninger til og oplevelse af indhold i samtalerne	88
<i>Unge og sagsbehandlingernes forventninger til indhold i samtalen</i>	88
<i>Sammenhæng mellem forventninger til indhold og oplevelser af indhold i samtalen</i>	92
<i>Den unges medindflydelse og medvirken</i>	99
<i>Sammenfattende om interaktionen i samtalen</i>	102
Kommunikationen i samtalen. Den gode socialrådgivning	103
<i>Hvad har samtalerne handlet om?</i>	103
<i>Oplevet kvalitet</i>	110
<i>Sammenfattende om kommunikationen i samtalen</i>	114
Hvad kom der ud af samtalen	114
<i>Sammenfattende om hvad der kom ud af samtalen</i>	118
Den rigtige sammensætning af støtten, overgange og brobygning	118
<i>Fremtidstemaer</i>	119
<i>Deltagelse af andre i samtalen</i>	119
<i>Sagsbehandlerskift</i>	122
<i>At forstå det samme, at have klare aftaler</i>	127
<i>Efterværn</i>	129
<i>Sammenfatning om samtaler om overgange og brobygning</i>	132

6	Sammenfatning og konklusion	133
	Interaktionen i samtalen	133
	Kommunikation i samtalen	136
	Hvad der kom ud af samtalen	140
	Samtaler om overgange og brobygning	142
	Sammenfattende perspektiver	146
7.	Brug af spørgeskemaer til kvalitetsudvikling	150
8.	Litteratur	153

1. Indledning

Da projektet om brobygning og overgange i interventioner overfor unge blev påbegyndt i 2008, var der en svag stigning i andelen af unge, som blev anbragt, og en kraftig stigning i andelen af unge, som modtog forebyggende foranstaltninger. Fra 2007 til 2008 er andelen af anbragte unge næsten uændret, og andelen som modtager forebyggende foranstaltninger er svagt stigende. Antallet af anbragte unge er næsten det samme i de to år, hvorimod antallet, som modtager forebyggende foranstaltninger, er steget med 7%¹. Det tyder på, at der tales med flere unge end tidligere, og der derfor også tales med flere unge, som er på vej fra en foranstaltning til en anden. Sagsbehandlere gennemfører i stigende omfang såvel nye udredende samtaler som opfølgende samtaler med unge.

Det er samtaler mellem sagsbehandlere og unge, som er i fokus i dette projekt. Det er yderligere afgrænset til samtaler med unge, hvor der i forvejen er en foranstaltning i gang overfor. Det er samtalen om opfølgning og brobygning mellem disse foranstaltninger, som er i fokus i det følgende. Det er samtaler, som danner grundlag for de kommunale beslutninger om støtte og foranstaltninger, som skal støtte den unges overgang til selvstændig voksertilværelse. Dermed er undersøgelsens andet tema om overgang fra barn til voksen slået an.

Det er således sagsbehandlers samtaler med unge om brobygning mellem foranstaltninger og overgangen fra barn til voksen, som er det centrale tema i det følgende.

1 Tallene er hentet fra Danmarks Statistikbank. De oprindelige tal løb frem til 2006, hvor de nye kommunegrænser førte til ændring af statistikken, og en opgørelse fra 2006 med manglende indberetninger fra kommunerne.

Undersøgelsens mål og indhold

Projekt „Overgange og Brobygning“ har til formål at indhente viden om samtaler med unge i de sociale forvaltninger. Det drejer sig dels om viden om, hvordan de unges særlige situation som unge medtænkes og indgår i samtalerne mellem ung og sagsbehandler. Desuden søges der viden om hvilke elementer, der kan føre til forskellige opfattelser hos den unge og sagsbehandler om udbyttet af samtalerne, og endelig viden om hvordan samtalerne medvirker til, at der skabes sammenhæng og kontinuitet i de unges liv og overgange.

Derved frembringes et materiale til brug for undervisning og udvikling af diplomuddannelsen.

Formålet er endvidere at udvikle og afprøve et redskab, som sagsbehandlere kan bruge til at undersøge og udvikle praksis i forhold til samtaler og indsats i samarbejdet med unge.

Projektet intenderer ikke teoretisk eller empirisk at kunne forklare forskelle eller overensstemmelser i sagsbehandlerne og de unges forventninger og oplevelser af samtalen. Projektet vil gennem de fremkomne resultater i spørgeskemaundersøgelsen kunne stille spørgsmål til den praksis, der viser sig, og derved indgå i refleksion og handlingsstrategier i forhold til at støtte overgange i de unges liv.

Spørgeskemaundersøgelsen af hhv. unges og sagsbehandleres forventninger til og oplevelser af deres samtale, er en undersøgelse i to kommuner af hvordan virkeligheden bliver til i samtalekonteksten. Analyserne af spørgeskemabesvarelsenerne skal bidrage til at få øje på elementer og faktorer, der spiller ind i forhold til, at unge får relevant hjælp til at håndtere overgange, og undersøgelsen kan bidrage med at belyse handlinger, holdninger, metoder og fremgangsmåder og sammenholde med de strukturelle forhold: beslutningsgange, rammer og vilkår for samtalerne.

Spørgeskemaundersøgelse og fokusinterview med unge, sagsbehandlere og nøglepersoner giver mulighed for at gennemføre tre analyser:

1. Hvad ønsker de hver især at samtalen skal handle om. Overensstemmelse og forskellighed hos hhv. unge og sagsbehandlere i forventninger til temaer i samtalen.
2. Hvilke temaer blev der rent faktisk talt om. Overensstemmelser og forskelligheder hos unge og sagsbehandlere i oplevelse af, hvad der faktisk blev talt om.
3. Hvordan forløb samtalen, og hvad kom der ud af samtalen, bl.a. set i forhold til hhv. unge og sagsbehandlers forventninger til samtalen. Overensstemmelse og forskellighed hos unge og sagsbehandlere før og efter samtalen. Identifikation af lokale og forvaltningsmæssige faktorer.

Vi ved, at der er flere forhold, der har betydning for at den unge oplever samtalerne med sagsbehandlere som hjælpsomme i forhold til selv at kunne mestre overgange. Det er når de unge har indflydelse på, hvad samtalen kommer til at handle om, og når de unge føler sig anerkendt og respekteret i forhold til de vanskeligheder de slås med. Desuden er det når den unge oplever sagsbehandleren troværdig i forhold til myndighedsudøvelse og realistiske faglige vurderinger af problem og løsningsmuligheder (jvf. fx TABUKA 2005, Claezon 2004). I skemaundersøgelsen spørges derfor dels til de unges og sagsbehandlernes forventninger til og oplevelser af samarbejdet omkring problemforståelse og løsningsforslag, og dels til forventninger til og oplevelser af, om fokus i samtalerne er på hhv. tidligere eller aktuelle problemstillinger eller på fremtidsmuligheder, og dels spørges til graden af hhv. problemorientering og ressource-orientering i samtalerne.

Samtalen er en af de vigtigste ressourcer, som sagsbehandleren har eller kan benytte sig af i arbejdet med sammen med den unge at finde fornuftige løsninger på problemstillinger, som lige nu vanskeliggør, at den unge bliver styrmand i eget voksenliv.

- Samtalen er en vigtig måde at få en forståelse af, hvilke problemer den unge slås med, og hvordan problemerne kan løses.
- I samtalen skaber sagsbehandler og ung sammen den definition af virkeligheden, som senere skal afgøre, på hvilken måde de særlige problemer eller vanskeligheder, som foreligger, skal håndteres, og i hvilket omfang og hvordan den unges egne ressourcer kan bringes i spil i forhold hertil.

Også organisatoriske og administrative forhold kan have betydning for samtaleens gennemførelse og resultat. Herunder kan forskellige målsætninger stå i et mere eller mindre givent modsætningsforhold til hinanden – at realisere et bestemt mål, kan reducere mulighederne for at opnå et andet, og samtidig er den metodik som praktiseres i almindelighed koblet til bestemte organisatoriske løsninger. Der er ofte stor kompleksitet i de unges sociale problemer, hvor det kan være vanskeligt at pege på entydige eller determinerende årsagsforklaringer eller løsninger. I takt med at nye erfaringer gøres, eller at nogle problemer løses, kan tidligere målsætninger blive uaktuelle og må erstattes af andre.

Hvis formålet for samtalerne er uklart for sagsbehandler og den unge, kan samtalen både skabe frustration og oplevelse af meningsløshed hos såvel sagsbehandler som hos ung, og det bliver for begge parter svært at vurdere:

- om samtalen handlede om det den skulle
- om der kom noget ud af samtalen
- deres egne bidrag til samtalen
- samarbejdet – egen og andens åbenhed.

2. Undersøgelsens perspektiv og metoder

Projektet er gennemført i perioden 1. oktober 2008 til september 2010 i to kommuners ungeafdelinger. Kommunerne kaldes kommune 1 og kommune 2.

Undersøgelsen ifølge projektbeskrivelsen

Projektet er tilrettelagt som en tentativ udvikling af undersøgelsen på følgende vis:

1. Interview af unge og sagsbehandlere for at beskrive de vigtigste temaer i kontakten mellem kommune og unge. Ideen er at tale om overgange, som de unge kan se med udgangspunkt i deres liv, og overgange sagsbehandlere ser i de unges liv og brobygninger mellem forskellige foranstaltninger. Der er tale om fokusgruppeinterviews med en gruppe af sagsbehandlere og en gruppe af unge.
2. På baggrund af fokusgruppeinterviews er der udformet en række spørgsmål til to spørgeskemaer til sagsbehandlere og unge. Det ene skema (skema 1) handler om, hvad de hver især ønsker at samtale med hinanden om i den forestående samtale, og som udfyldes op til en aftalt samtale. Det andet skema (skema 2) handler om at belyse, hvilke temaer der rent faktisk blev talt om i den konkrete samtale.
3. Bearbejdning af skemaerne som består af tre analyser:
 - a. Sammenholde skema 1 fra henholdsvis unge og sagsbehandlere.

- b. Sammenholde skema 2 fra henholdsvis unge og sagsbehandlere.
- c. Sammenholde skema 1 med skema 2 fra henholdsvis unge og sagsbehandlere.
4. Forelæggelse af sammenskrivningen af resultater for fokusgrupperne af sagsbehandlere og unge for at få deres kommentarer.
5. Interview med sagsbehandlere og leder om faktorer, som har betydning for kommunens kontakt med de unge.
6. Afsluttende rapport og afholdelse af afsluttende konference, hvor resultaterne præsenteres.

Den planlagte fremgangsmåde er i store træk gennemført som skitseret.

Der er tale om et kombinationsdesign med kvalitative data til hjælp for formulering af spørgeskemaer og efterfølgende nuancering af de kvantitative resultater og kvantitative opgørelser fra spørgeskemaerne.

Fokusgruppeinterviews med unge og sagsbehandlere giver primært grundlag for arbejdet med at formulere spørgeskemaerne og lægge rammen for mulig analysetemaer.

Formålet med spørgeskemaundersøgelsen er primært af beskrivende karakter og retter sig mod samtalerne mellem de unge og sagsbehandlere og besvarer især hvad-spørgsmål.

Forelæggelse af resultaterne for sagsbehandlere og unge for kommentering samt interviews med nøglepersoner har til formål dels at nuancere resultaterne og dels at rejse spørgsmål om mulige årsagsforklaringer af organisatorisk karakter.

Sagsbehandleres, unges og nøglepersoners refleksioner i fokusgrupper og interviews vil sammen med resultater fra andre undersøgelser levere input til at rejse spørgsmål til den praksis, der afdækkes.

Undersøgelsens perspektiv og indhold

Projektet undersøger en afgrænset del af den samlede indsats i forhold til unge, der er iværksat foranstaltning for, nemlig en samtale mellem den unge og sagsbehandleren på et tidspunkt, hvor der er iværksat en foranstaltning.

I en udviklingsøkologisk terminologi går vi i denne undersøgelse ind og udforsker en bestemt setting i den unges **mikrosystem** (Bronfenbrenner, 1979), hvor den unge og sagsbehandleren indgår i en dyade eventuelt også med deltagelse af andre. Denne dyade er en setting i den unges mikromiljø men har forbindelseslinier til andre settings i kraft af, at de italesættes i samtalen. F.eks. tales der om, hvordan det går i familien, på skolen, med kammeraterne osv. Derved bliver den en del af **mesosystemet**, nemlig forbindelseslinierne mellem settings i mikrosystemet. Her kommer begrebet brobygning ind, idet dette er en væsentlig funktion for sagsbehandlerne i arbejdet med de unge at sikre forbindelseslinier mellem de forskellige settings. At bygge bro mellem de forskellige settings, den unge deltager i.

En grundtanke indenfor den udviklingsøkologiske tænkning er, at det er afgørende for, hvordan en person udvikler sig, hvordan de forskellige miljøer, der tilsammen udgør personens mikrosystem, er relateret til hinanden. Personens erfaringer fra en setting blandes med oplevelserne fra en anden setting, som vedkommende er en del af. Det får betydning for hvordan personen oplever den anden setting.

Mesosystemet påvirkes igen af **exosystemet**, som er et system, som den unge ikke selv har kontakt med eller indflydelse på, men som alligevel påvirker forholdene i den unges liv. Således vil den kultur, der er i en

sagsbehandlergruppe, normerne og værdigrundlaget have betydning for, hvorledes den unge oplever en samtale med en sagsbehandler.

Makrosystemet er betegnelsen på de overliggende forhold, som på en eller anden måde deles af alle i en bestemt samfundsformation eller kultur. Det kan være tankeformer, sociale koder, lovgivning og måder at forholde sig til virkeligheden på. Alt dette er igen indlejret i **crono-systemet**, som er en historisk dimension med mønstre af miljømæssige begivenheder og overgange over livsløbet.

Vi har derved et meget komplekst billede af, hvad der påvirker en samtale mellem en ung og en sagsbehandler. Vi har valgt en række faktorer ud, som på forskellig vis indgår i vores dataindsamling.

Indholdet i de samtaler, der udgør analyseenheden i undersøgelsen påvirkes af såvel samtalens kontekst, dens deltagere som mulighederne for relevante foranstaltninger. Den indgår også i et tidsmæssigt kontinuum, hvor noget ligger før samtalen og noget efter samtalen. Dette kan illustreres med denne model:



Figur 1: Faktorer, der definerer indholdet i samtalen

I denne undersøgelse, der er bygget op med før- og efter- samtaleskemaer med unge og sagsbehandlere, er der 3 forhold i samtalen, der analyseres, nemlig: interaktionen, kommunikationen og hvad der kom ud af samtalen.

Interaktionen kan afdække, hvad der egentlig sker i samtalerne. Hvad vil unge og sagsbehandler hver i sær have ud af samtalerne? Hvad oplever de faktisk, der bliver talt om? Og i hvilket omfang oplever de unge, at de bliver inddraget i, hvad der bliver talt om, og hvad der kommer ud af samtalen? Hvordan forholder ung og sagsbehandler sig til overgangstemaerne, som denne undersøgelse tager udgangspunkt i? Hvor lægges vægten: på det problemorienterede eller det ressource- / mestringsorienterede? Får sagsbehandleren faktisk talt med den unge om det, de vurderer, er vigtigt at tale om? Gør den unge? Hvem sætter dagsordnen?

Samtalerne mellem den unge og sagsbehandleren vil både have et indhold og en relation. Forhandlingen af indholdet i samtalen ligger som ovenfor beskrevet i interaktionen. Relationen vil afspejle sig i **kommunikationen**. Der er et gensigt samspil imellem relationen og kommunikationen. Relationen vil påvirke kommunikationen, og kommunikationen vil påvirke relationen. Undersøgelsen ser på kvaliteten i kommunikationen (konkret samtalen) mellem ung og sagsbehandler. I spørgeskemaerne har vi valgt at tage udgangspunkt i en række kvalitetsvariable for kommunikationen/samtalen, som kan repræsentere forskellige dimensioner af „den gode samtale“.

De 8 variable er:

1. Tiden. Var der tid nok til samtalen?
2. Kontakten. Var der god kontakt mellem den unge og sagsbehandleren?

3. Forberedelsen. Var sagsbehandleren velforberedt?
4. Forhåndsviden om den unge. Havde sagsbehandleren tilstrækkelig viden om den unges ressourcer, problemer, behov og ønsker?
5. Mulighed for relevant indsats. Havde sagsbehandleren mulighed for at iværksætte relevant indsats?
6. Lyttede sagsbehandleren til den unge?
7. Samarbedede den unge?
8. Forstod sagsbehandleren den unge og den unges situation.

Nogle af dimensionerne handler om rammerne for samtalen: tid, forberedelse, forhåndsviden – relevant indsats, mens nogle af dimensionerne i højere grad handler om samtalen som dialog/kommunikation: kontakten, at blive lyttet til, samarbejdet og forståelse.

Det tredje fokus i undersøgelsen vil være, **hvad der kommer ud af samtalen**. Dette er et væsentligt element til belysning af, hvordan brobygning og overgange indgår i samtalerne. Bidrager samtalen med nye væsentlige informationer om den unge? Motiveres der til aktiv medvirken fra den unge? Laves der aftaler om at inddrage andre professionelle, eller kontakte læge eller psykolog? Aftales der noget, der vedrører andre af den unges mikrosystemer: bolig, familie, fritid, arbejde eller uddannelse? Skal sagsbehandleren give tilbagemelding til den unge på indgåede aftaler?

Undersøgelsens elementer

Undersøgelsen er tilrettelagt, så der anvendes fokusgruppinterview og spørgeskemaer. Undersøger har desuden sat sig ind i kommunens

forhold via dokumenter og oversigter over kommunernes organisering og foranstaltningstvifte.

Fokusgruppeinterviews med unge og sagsbehandlere

I begge typer af fokusgrupper var formålet at få et billede af henholdsvis de unges og sagsbehandlerens erfaringer med samtaler med hinanden. For sagsbehandlerens vedkommende, hvad de opfatter, der karakteriserer de unge. For unge og sagsbehandlerens vedkommende, hvad de gerne vil tale om, og hvad de ikke vil tale om. Deres erfaringer med, hvad de faktisk taler om, og hvad de ikke taler om, herunder erfaringerne med at tale om overgangstemaer.

Viden fra fokusgrupperne anvendes til udarbejdelse af spørgeskemaerne og af relevante analysetemaer. Desuden skal de give et billede af de forforståelser, der kan være hos de unge og hos sagsbehandlerne omkring samtalerne, og et billede af barrierer for at arbejde med overgangene. Endelig kan de give gode eksempler fra samtalerne med de unge.

De unge blev spurgt om, hvad de normalt talte med deres sagsbehandler om, hvad der var det vigtigste at tale om, og hvad de ikke synes der skulle tales om. Til støtte for de unge i interviewet var der udarbejdet billedmateriale bestående af 27 billeder med en kort tekst. Billeder og tekst omhandlede temaer og felter, som vi anså som mulige og centrale omdrejningspunkter i samtalerne mellem unge og sagsbehandlere: forældre, kammerater, kærester, skole, uddannelse og arbejde mv.. De unge i fokusinterviewene fik hver især en 'pakke' med alle billeder, som de unge individuelt prioriterede ud fra, og som drøftelserne i fokusinterviewet tog afsæt i.

Kommune 1, unge: Her deltog 8 unge drenge og piger, som er anbragt som led i hjælpeforanstaltning i lokale ungdomsboliger Aldersmæssigt er de fra 15 til knap 18 år. Alle unge har aktuelt den samme sags-

behandler og derudover forskellige kontaktpersoner/personlige rådgivere i ungdomsboligerne.

Fokusinterviewet lå på et tidspunkt, hvor der normalt var fællesmøde i ungdomsboligerne og de unge udtaler, at de har oplevet sig 'nærmest tvunget' til at deltage i fokusinterviewet. Hvis de ikke mødte op, forventede de at få en skideballe. Flere fortæller, at de nok var kommet alligevel, og at der formentlig ikke ville have været nogen sanktioner forbundet med ikke at møde op.

Kommune 2, unge: Her deltog 4 unge i alderen 15 -17 år, 2 drenge og 2 piger. De 4 unge kommer fra den samme kommunale dagforanstaltning, hvor 15- 25 årige unge med ingen eller mangelfuld skolebaggrund modtager skoleundervisning kombineret med praktisk værkstedsundervisning og arbejdspraktik. De unge er blevet spurgt af medarbejderne på dagforanstaltningen, om de vil deltage i fokusinterviewet og var blevet stillet ½ fridag i udsigt, såfremt de deltog.

I forhold til fokusgruppeinterviewene med unge kunne der konstateres en tendens til, at de unge er meget enige om centrale synspunkter i interviewet. F.eks. om hvorvidt de havde indflydelse på indhold i samtalerne og generelle holdninger til sagsbehandlerne. Det, at interviewet foregik i en gruppe, og der var tale om unge, der havde et fælles udgangspunkt på en kommunal foranstaltning og med gensidigt kendskab til hinanden, vurderes umiddelbart at have påvirket holdningerne i samme retning. For at tage højde for gruppemekanismerne blev de unge indledningsvist - til spørgsmålet om hvilke temaer de syntes var vigtige at tale med sagsbehandler om - bedt om, at prioritere temaerne individuelt og efterfølgende lave en fælles prioritering.

Styrken ved at interviewe de unge i grupper må imidlertid antages at være en større parathed til at deltage i samtalen og muligvis større åbenhed i samtalen. For nogle af de unge åbnede refleksioner og

bud på relevante temaer, fra andre i gruppen for muligheder som de ikke selv forlods havde tænkt. Som et lille kuriosum kan nævnes, at de unge, der indgik i det ene fokusinterview, ønskede at tage den lille pakke med billedkort med sig, da interviewet var slut. Måske fordi billedkort-temaerne var inspirerende for de unge i forhold til, hvad samtalerne også kunne handle om indholdsmæssigt.

Sagsbehandlere blev i fokusgrupperne spurgt om det særlige ved at arbejde med og samtale med ungegruppen, og de blev spurgt om, hvad samtalerne typisk handlede om, hvad der var det sværeste i samtalerne, og hvordan der arbejdes med overgange og brobygning.

Kommune 1, sagsbehandlere. Interviewet finder sted i de lokaler, hvor ungedarbejderne holder til. I interviewet deltager 3 sagsbehandlere, der har været ansat hhv. 2, 3 og 12 år i ungenetværket. Derudover deltager 2 pædagoger fra ungdomsboligerne, som også indgår som en del af den organisatoriske ungeenhed.

De 3 sagsbehandlere, der deltager, indgår også efterfølgende i spørgeskemaundersøgelsen sammen med yderligere 2 sagsbehandlere.

Kommune 2, sagsbehandlere. Interviewet finder sted på en lokal uddannelsesinstitution. Der deltager 6 sagsbehandlere, der alle arbejder på ungeområdet. Der er 2 fra et specialafsnit, der arbejder med de mest kriminelle unge og 4 fra distrikternes ungeafsnit. De har mellem 1 og 10 års erfaring med at arbejde med unge. I specialafsnittet er der ofte 2 medarbejdere på en sag, idet sagsbehandlere arbejder sammen med miljømedarbejdere, der er knyttet til forskellige distrikter i kommunen

Udgangspunktet for udvælgelsen af deltagerne var, at det også var disse sagsbehandlere, der skulle indgå i spørgeskemaundersøgelsen. Ud af de 6 medarbejdere endte det med, at kun 1 kom til at udfylde skema-

er. 2 lykkedes det ikke for at få unge til at acceptere at deltage, 1 gik på orlov, 2 fik andet arbejde. Den ene, der udfyldte skemaer, fik andet arbejdsområde midt i perioden.

Fokusgrupperne med sagsbehandlere og pædagogiske rådgivere i de to kommuner var præget af, at sagsbehandlere og pædagogiske rådgivere i den ene kommune var samlet i en organisation med fælles ledelse, og at sagsbehandlerne også fysisk var geografisk samlet, mens de i den anden var placeret geografisk adskilt og med forskellige ledelser. I den sidstnævnte kommune gjorde valget af fokusgruppe som metode det vanskeligt at få et billede af en organisatorisk kontekst, og dermed også et billede af generelle tendenser i forhold til, hvilke syn sagsbehandlerne havde på de unge og deres behov for støtte. Det blev i høj grad præget af den enkelte sagsbehandlers kontekst i sin organisation.

Alle fokusinterviewene er optaget på bånd og efterfølgende transskriberet. Centrale citater og andre indholdselementer er gengivet i et senere afsnit, der ligeledes peger på mulige undersøgelses- og analysemetoder i spørgeskemaundersøgelsen.

Spørgeskemaundersøgelse

Spørgeskemaundersøgelsen, der rummer før- og efter-skemaer, er udfyldt af unge og sagsbehandlere omkring en samtale. Spørgeskemaerne er udfyldt i papirudgave.

Formålet med denne del er at samle viden om, hvad de to parter forventer af samtalen, og hvad de faktisk oplever under samtalen. Herved gives mulighed for at få viden om interaktionen og kommunikationen mellem ung og sagsbehandler, samt viden om hvilke resultater de oplevede, der kom ud af samtalen. Spørgeskemaerne blev konstrueret på baggrund af fokusgruppeinterviewene og læsning af en række forskningspublikationer om overgangs- og brobygningsproblematikker (jf. kap 3).

Der stilles en række parallelle spørgsmål til henholdsvis ung og sagsbehandler før og efter samtalen, omkring forventninger til samtalen og oplevelser af samtalen. Det drejer sig om:

- Hvilke temaer er vigtige at samtalen handler om, og oplevelser af indhold fordelt på temaer. 22 definerede temaer heraf 5 fremtidsorienterede og 1 åbent.
- Forventninger til og oplevelser af fokus i samtalen: Fokus på: Ønsker og planer for fremtiden, Aktuelle forhold, Tidligere vanskeligheder/problemer, Hvad du/den unge er god til, Dine/den unges problemer, Dine/den unges ønsker og behov.
- Forventninger til og oplevelser af den unges indflydelse på indhold og resultater.
- Forventninger til og oplevelser af fælles forståelse af problemer og deres løsning.

Desuden stilles der parallelle spørgsmål til ung og sagsbehandler efter samtalen angående:

- Kvaliteten i samtalen.
- Hvad kom der ud af samtalen.
- Hvem deltog i samtalen.
- Hvor lang tid varede samtalen.
- Hvor fandt samtalen sted.
- Blev den afbrudt.

- Har sagsbehandler kendskab til den unge fra tidligere samtaler.
- Har du tidligere haft lejlighed til at tale med den unge/sagsbehandleren alene.

Før-spørgeskemaerne til sagsbehandlerne rummer spørgsmål af faktisk karakter omkring den unge og samtalen.

Før-spørgeskemaerne til de unge rummer spørgsmål om, hvor mange gange den unge tidligere har talt med sagsbehandleren.

Efter-spørgeskemaerne til de unge rummer spørgsmål til oplevelsen af, at der deltog andre i samtalen.

En udfordring i udarbejdelsen af skemaerne til de unge har været at finde et sprogligt niveau, der gjorde muligt for flest unge at udfylde skemaet. Der har været anvendt piktogrammer for at øge læsevenligheden. Desuden fik de unge, der skulle udfylde skemaerne, mulighed for at søge hjælp hos andre voksne, der fulgte dem til samtalen, eller efterfølgende hos deres kontaktperson eller i en kommunal dagforanstaltning. Sagsbehandlerne har ikke haft mulighed for at se de unges udfyldelser.

Svarkategorierne er primært udformet som en skala, hyppigst med 3 svarkategorier udover „ved ikke“. Enkelte steder er der 4 svarkategorier. Hensynet til, at skemaerne skulle være lette at udfylde for de unge, gjorde, at antallet af svarkategorier blev holdt meget lavt og samtidig med tilstrækkelig med kategorier, så den unge umiddelbart kunne finde en relevant kategori at sætte kryds i.

Udfyldelsen af skemaerne vurderedes på forhånd til at ville have taget 15 minutter før samtalen og 15 minutter efter samtalen. Dette har stort set holdt stik.

Data fra alle skemaerne er kodet ind i SPSS af den samme person på grundlag af detaljerede kodemanualer. Efter indkodning er databasen gået efter i forhold til fejlfinding. Der hvor 'missing'-værdierne skyldes fejlkodning, har vi rettet det. I forhold til et enkelt spørgsmål vedrørende den unges nuværende beskæftigelse har vi oprettet en ny variabel: 'Arbejdsløs', som omfatter svar anført under 'andet': arbejdsløs, ikke noget pt. mv..

I den efterfølgende bearbejdning af data er svarkategorierne nogle steder slået sammen, hvorved dikotomierne bliver tydeligere og formidlingen forenkles. F.eks. i bearbejdningen af spørgsmålet om forventninger til indhold, blev svarkategorierne til de enkelte temaer opgjort således, at vigtigt og meget vigtigt blev slået sammen, og mindre vigtigt og ikke relevant blev slået sammen. Tilsvarende er svarkategorierne i spørgsmålet om, hvad samtalen faktisk handlede om slået sammen til to kategorier. Det handler om kategorierne 'talt meget' eller 'talt noget', som er slået sammen til én kategori, og 'ikke talt om' eller 'ikke relevant' som ligeledes er slået sammen til én kategori.

Som tidligere nævnt har formålet med dette projekt - udover videnindsamling - også været at afprøve og udarbejde et spørgeskema, som vil kunne anvendes af sagsbehandlere og sagsbehandlergrupper til at indsamle viden om de samtaler, som de har med de unge. En sådan dataindsamling vil kunne bruges til at reflektere over deres praksis i forhold til samtalerne med unge og til at kvalitetsudvikle i forhold til.

Dette formål indebærer, at undersøgelsen skal afprøve et spørgeskema, der kan danne udgangspunkt for udarbejdelsen af et skema, der skal kunne udfyldes af såvel sagsbehandlere som unge med meget forskellig læsekapacitet, og som samtidig er overskueligt at samle relevante resultater op fra.

For at nuancere resultaterne fra spørgeskemaerne bliver de suppleret med efterfølgende gruppeinterviews med sagsbehandlerne, hvor de forelægges særlige resultater, kommenterer disse i forhold til deres oplevelse af praksis, overvejer mulige forklaringer på særlige resultater og overvejer brugbarheden af disse informationer i forhold til deres praksis.

Det kan overvejes, om den ret brede problemformulering i tilstrækkelig grad kan belyses gennem det valgte design, hvor en kvantitativ datainsamling gennem spørgeskemaer skal kunne operationalisere de meget komplekse begreber som overgange og brobygning, kontinuitet og sammenhæng. Det ændrer imidlertid ikke ved, at der med udgangspunkt i datamaterialet kan laves meget praksisrelevante analyser omkring forskelle i forventninger mellem unge og sagsbehandlere, forskelle i oplevelser mellem unge og sagsbehandlere og forskelle i forventninger og faktisk oplevelse hos begge grupper – forhold der på forskellig vis har indflydelse på mulighederne for at støtte de unge i overgangene og etablere brobygning mellem de forskellige instanser, der har kontakt til de unge.

Resultaterne fra spørgeskemaundersøgelsen er i et opfølgende gruppeinterview blevet forelagt sagsbehandlerne. Det var også intentionen, at de skulle forelægges grupper af unge fra de to kommuner, der havde udfyldt skemaer til undersøgelsen. Det viste sig imidlertid ikke muligt efter afslutning af spørgeskemadelen at få kontakt til de unge, der havde meldt sig til gruppeinterview og i den sammenhæng oplyst telefonnummer. Kun en enkelt ung lykkedes det at gennemføre interview med.

Formålet med denne del af projektet er at inddrage de involveredes refleksioner, overvejelser over og kommentarer til de fremkomne resultater. Desuden gav det mulighed for at få refleksioner over spørgsmålenes relevans.

Disse interviews er også optaget og efterfølgende transskriberet.

Individuelle tilbagemeldinger til sagsbehandlerne

Ud over den oprindelige projektbeskrivelse, er der i projektet blevet givet en individuel tilbagemelding til de sagsbehandlere, der har udfyldt skemaer på 5 eller flere samtaler, og som har ønsket en sådan tilbagemelding. Det drejer sig om 7 sagsbehandlere, som har ønsket og fået tilbagemelding.

Formålet med denne tilbagemelding har dels været at påskønne sagsbehandlerens indsats, dels at afprøve om bestemte nøgleinformationer, uddraget af datamaterialet meningsfuldt kunne tilbagemeldes til sagsbehandlerne og give anledning til refleksion over praksis. Af hensyn til løftet til de unge om at være anonyme vurderedes det, at der minimum skulle indgå 5 samtaler i opgørelsen.

De informationer, som sagsbehandlerne fik tilbagemeldinger på, var:

- Sagsbehandlerens oplevelse af hvad der har været talt om. Den enkelte sagsbehandlers samtaler sammenlignet med alle 68 samtaler.
- De unges oplevelse af hvad der har været talt om. Den enkelte sagsbehandlers samtaler sammenlignet med alle 68 samtaler.
- Uoverensstemmelser og overensstemmelser i den enkelte sagsbehandlers samtaler mellem hvad sagsbehandleren oplever, der er blevet talt om, og hvad den unge oplever, der er blevet talt om.
- Omfanget af overensstemmelser hos den enkelte sagsbehandler sammenlignet med alle 68 samtaler.

- Antal sager hvor sagsbehandleren og den unge har vurderet, at noget ikke er vigtigt, men der er blevet talt meget om det eller vurderet, at noget var vigtigt, men hvor der ikke var blevet talt om det.
- Oplevet kvalitet i samtalerne. Overensstemmelser og uoverensstemmelser mellem ung og sagsbehandler
- Resultat af samtalerne. Overensstemmelser og uoverensstemmelser mellem ung og sagsbehandler
- Forventning og oplevelse af indflydelse og fælles holdninger. Overensstemmelser og uoverensstemmelser mellem ung og sagsbehandler

I forbindelse med disse tilbagemeldinger reflekterede sagsbehandlerne over resultaterne og over skemaernes relevans. Disse samtaler er ikke optaget og transskriberet, men er på grundlag af egne noter med sagsbehandlerens kommentarer undervejs medtaget, hvor det forekommer relevant.

Gruppeinterview med nøglepersoner

Projektets dataindsamling blev sluttet af med **interview med nøglepersoner i de to involverede kommuner** om, hvilke forhold i organisationen der fremmer og hindrer den ideelle kontakt i samtalerne mellem sagsbehandlere og unge.

I begge kommuner var det ledelsesmæssige nøglepersoner, der indgik i gruppeinterviewet. Udkast til rapportens resultatdel var udsendt på forhånd, og væsentlige resultater blev fremlagt til drøftelse og kommentering. Desuden søgte interviewet at få et billede af de forhold af ledelsesmæssig og forvaltningsmæssig karakter i den enkelte kommune, der kan have indflydelse på sagsbehandlerens arbejde med at støt-

te de unge i overgangene, og hvordan der bliver arbejdet med brobygning. Interviewene er optaget og efterfølgende transskriberet.

Besvarelsesprocent og frafald

I alt 5 sagsbehandlere fra Kommune 1 og 7 sagsbehandlere fra Kommune 2 har udfyldt skemaer på i alt 68 samtaler med unge, heraf 41 fra Kommune 1 og 27 fra Kommune 2.

Sagsbehandlerne blev bedt om at udfylde skemaerne på samtaler med unge, der var iværksat foranstaltninger for, kronologisk efterhånden som de aftalte samtalerne og uden en sortering fra sagsbehandlerens side. Der skulle ikke udfyldes skemaer i forbindelse med samtaler, som blev ført som led i den socialfaglige undersøgelse, inden der var truffet beslutning om foranstaltning. Hver samtale skulle indledes med en forespørgsel til de unge, om de ønskede at deltage og kun et afslag fra den unge kunne begrunde en udeladelse.

Det stod imidlertid snart klart, at det ikke fungerede på denne måde. Nogle sagsbehandlere oplyste, at de fik så mange afslag fra de unge på at deltage, at de helt opgav at spørge, andre at de unge udeblev fra planlagte samtaler, og når samtalen kunne gennemføres, fik den et mere akut præg, og man vurderede derfor ikke, at det var hensigtsmæssigt at starte med udfyldelse af spørgeskema. Andre, herunder også nogle af de, der havde lettere ved at få de unge til at deltage, oplyste, at de nok ikke havde taget de sværeste sager. I de efterfølgende interviews med sagsbehandlerne fremgik det klart, at en del af sagsbehandlerne - især i den ene kommune - havde haft en stor selektiv udvælgelse af unge, de spurgte om deltagelse i undersøgelsen.

Undersøgelsens unge må derfor antages at være mindre problembelastede (kriminalitet, misbrug, uddannelses- og arbejdsløshed) end den samlede gruppe af unge, der modtager hjælp.

For at indsamle et tilstrækkeligt antal skemaer blev indsamlingsperioden forlænget fra 5 til 9 måneder, hvilket bragte antallet op på 68 af de 100, som var målet med undersøgelsen. Forklaringerne er dels sagsbehandlernes selektivitet i udvalget, men også at undersøgelsen indgik som en ekstra opgave i det daglige arbejdspress og vakte forskellig interesse hos sagsbehandlere og ledere, så nogle tog sig tiden til det og andre ikke. Kombinationen af sagsbehandlernes selektioner og at det ikke lykkedes at få beskrevet minimum de ønskede 100 samtaler, sætter naturligt grænser for resultaternes generaliserbarhed.

3. Undersøgelser overgange og brobygning

Indledning

Denne undersøgelse tager udgangspunkt i de overgange, der karakteriserer unges liv og sætter fokus på de muligheder for brobygning, som de professionelle sagsbehandlere kan etablere i samtalerne med unge, og som kan bidrage til at støtte unge i overgangen til selvstændigt voksenliv. En selvstændig tilværelse operationaliseres ofte som det at have gennemført et uddannelsesforløb, fået arbejde, egen bolig og blive etableret med egen familie eller partner og egne sociale relationer til venner og familie.

To centrale begreber i undersøgelsen er altså begreberne overgange og brobygning. Disse begreber er almindelige i hverdags sproget, men er også begreber, der fagligt bliver anvendt til at forstå menneskers udvikling og evne til at mestre udfordringer i livet. I det følgende vil vi først se på en teoretisk forståelsesramme, som giver en forståelse af overgange og brobygning og efterfølgende se på undersøgelser af, hvordan de offentlige systemer møder de unge. Det modsvares af, hvordan samtalen og mødet kan ses fra en professionel praksis i kommunerne, som vi kigger på i det efterfølgende afsnit. I det sidste afsnit sammenfattes kapitlet som introduktion til resultatafsnittet i kapitel 5 og diskussionen i kapitel 6.

En teoretisk ramme om udsatte unge

Begrebet økologiske overgange anvendes af socialøkologen Uri Bronfenbrenner (Bronfenbrenner, 1979) til at betegne de perioder af menneskers liv, hvor en persons position i miljøet ændres som resultat af en

ændring af rolle, setting² eller begge dele. Det kan være ved afslutning af skolegang, påbegyndelse af uddannelse, flytning hjemme fra, indledning af parforhold osv. Bronfenbrenners økologiske system i relation til de unge kan anskues således:

- Et **mikrosystem** med mange forskellige arenaer / miljøer hvor den unge indgår: Forældrene, øvrige familie, bolig, skole og uddannelse, arbejde, fritidsliv med kammerater og evt. kæreste, socialforvaltning, evt. foranstaltninger i form af kontaktpersoner og institutioner.
- Et **mesosystem**, der består af forbindelseslinierne mellem de forskellige arenaer og miljøer, f. eks forældrenes deltagelse i samtalen, forbindelser mellem plejefamilie og biologisk familie, sammenhængen mellem fritidslivet og skolen, eller UU-vejlederen, der rådgiver i forhold til uddannelse på tværs af forskellige skoletilbud.
- **Eksosystemet** er de sammenhænge, den unge aldrig eller sjældent deltager i, og som alligevel har indflydelse på den unges liv. Det kan være forhold i forældrenes arbejdsliv eller retningslinjer, der fastlægges i en forvaltning, som har betydning for, hvordan sagsbehandleren møder den unge, og hvilke muligheder sagsbehandleren har for at iværksætte foranstaltninger, for forberedelse af samtalerne, for hvor ofte sagsbehandler og ung taler sammen, for hvor lang tid, for skriftligheden osv.
- **Makrosystemet** rummer mere generelle træk i samfundet som f.eks. lovgivning, politiske diskurser, uddannelsesniveau, leve-

2 Et miljø (engelsk: setting) i denne sammenhæng er et sted og en social sammenhæng, hvor mennesker har direkte kontakt med hinanden (Guldbrandsen, 2006 s. 54)

standarder, kulturelle rammer og fordelingspolitik. Lovgivningen på børn og ungeområdet indgår ret direkte i påvirkningen af de andre systemer i de udsatte unges økologiske system.

For unge består overgangstemaer af såvel økologiske overgange i Bronfenbrenners forstand som udviklingsovergange i psykologisk og menneskelig forstand. Udviklingsovergangene (barn – ung – voksen, afhængig – uafhængig mv.) følges ofte af de økologiske overgange – og for mange udsatte unge / unge med særlige behov, er der behov for særlig støtte i form af brobygning, for at overgangen bliver vellykket.

Bronfenbrenner påpeger, at bindeleddene mellem en eksisterende setting i en persons liv, og en ny setting er afgørende for den måde, personen bliver i stand til at fungere i den nye setting. Det betyder, at professionelle skal være opmærksomme på, hvad der sker omkring de økologiske overgange, når de unge bevæger sig fra en setting (f.eks. i skole-sammenhæng) til en anden setting (f.eks. på en arbejdsplads), da der er tale om særlig sårbare tidspunkter i den unges udvikling /dannelsen.

Antonovsky opererer med „oplevelsen af sammenhæng“ som en væsentlig faktor for, at mennesker kan mestre situationer med stress. Jo større følelse af sammenhæng man har i sit liv, jo bedre er man i stand til at mestre udfordringer (Antonovsky, 2006). „Oplevelsen af sammenhæng“ kan opdeles i tre elementer: **Forståelighed**, der giver mulighed for forudsigelighed. **Håndterbarhed**, der handler om at have redskaber til at håndtere udfordringerne. **Meningsfuldhed**, der giver oplevelse af delagtighed i resultatet, og oplevelse af at det er umagen værd at gøre forsøget.

At skabe sammenhæng for de unge i de økologiske overgange vil, ifølge Antonovsky betyde, at de unge forstår, hvad der sker omkring dem, og f.eks. forstår hvad de professionelle siger, gør og har til hensigt at gøre. At de oplever, de har redskaber til at håndtere de krav, der stil-

les til dem eller får hjælp til at få disse redskaber, og at de oplever meningsfuldhed i kraft af, at de selv har indflydelse og medbestemmelse på, hvad der er problemerne, og hvad der gøres ved dem. Brobygningen handler så om at 'gøre forbindelserne tykkere' – ved, at de unge selv bliver og oplever sig som aktører (og subjekter), ved større grad af gensidighed og flersidighed.

Hirschi (1969) bruger begrebet „*Bånd der 'lænker' mennesker til samfundet*“ til at beskrive situationen for de unge, hvor overgangene forløber relativt problemfrit, og hvor de unge forankres i selvstændigt voksenliv. Han beskriver, at 'lænkningen' for at være integrerende må indeholde: **Tilknytning** til konventionelle aktiviteter/arenaer (forældre, skole, kammerater mv.), **Engagement** i f.t. konventionelle aktiviteter (skole, arbejde, foreninger mv.), **Forpligtelse** (værdier/mål mht. uddannelse og arbejde mv.) og **Overbevisning** ift. normer (dvs. positive attituder over for lovgivning, myndighed mv. og negative attituder ift. kriminalitet, misbrug). Det afgørende er aktiviteter (det deltagerne gør), roller og mellemmenneskelige relationer (Sarnecki, 2002: 250), og således helt i overensstemmelse med Bronfenbrenners udviklingsøkoslogiske forståelse af mikro- og mesosystemet, hvor såvel aktiviteter, roller og mellemmenneskelige relationer er nødvendige byggestene for menneskelig udvikling i og mellem primærarenaerne.

De unge i det senmoderne samfund er overordnet set præget af en kulturel frisættelse fra de normer og regler, som tidligere i høj grad lagde rammerne om livet og ungdommens socialisering (Ziehe T. , *Ambivalenser og mangfoldighed*, 1989). Det indebærer en stærk individualisering og selvansvarlighed, der medfører en ambivalens hos den unge. Det drejer sig om ambivalens mellem på den ene side en oplevelse af næsten grænseløse muligheder for at forme sin egen tilværelse gennem de mange individuelle valg, og på den anden side en oplevelse af ufrihed, der kommer af at være nødt til at vælge. Endelig drejer det sig om den kendsgerning ,at mange af de unge rent faktisk er begrænsede

i deres mulighed for at vælge pga. manglende evner, formåen, økonomi, netværk osv. Illeris beskriver den paradoksale situation, *„at der aldrig har været så mange valgmuligheder, som på alle niveauer er overladt til den enkelte, og samtidig er vi spundet ind i et net af institutioner og institutionaliseringer, som hele tiden gør sig gældende og udgør rammerne omkring de individuelle valg (Standardisering)“*. (Illeris, Katzenelson, Nielsen, Simonsen, & Sørensen, 2009. s.40). Der er tale om en meget kompleks verden, og ingen løsninger er entydigt rigtige.

Illeris m.fl.(2009) påpeger, at der foregår en kommerialisering, hvor identitetsdannelsen relateres til bestemte produkter via massemedier, som angiver bestemte symboler og adfærd som en normalramme. Denne uniformerende tendens står som modsætning til individualiseringen, idet disse incitamenter fungerer indenfor nogle ganske ensartede rammer og muligheder og kommer til at fungere lige som den standardisering, som udgår fra institutioner og organisationer.

Som reaktion på disse krydspres fremhæver Illeris m.fl. 3 forskellige reaktionsmønstre hos de unge:

1. Som svar på den evige usikkerhed og de mange valg opleves der hos mange unge et vældigt **behov for kontrol over deres tilværelse**, de fremtidige forløb og valg. Som kontrast til dette kontrolbehov opstår behovet for at slappe af og holde pauser fra den meget udmattende kontrol. Dette viser sig i både pauser, i weekender (med druk o.a.), i ferier og i pauser fra studierne. Denne reaktion ligger også i forlængelse af den tiltagende standardisering.
2. Individualiseringen **øger behovet for at indgå i fællesskaber**, og vel at mærke fællesskaber af en ny karakter, som har som væsentligste formål at fungere som arena for de unges selv- eller identitetsdannelse. De unge bliver afhængige af at være i fællesskaber, som kan være rammen for den „valgte“ stil/identitet.

3. De unge *„undgår at træffe for mange bindende beslutninger, der fremmer processen i retning af den begrænsende voksendom“*. (Illeriis m.fl 2009 side 52-53)

For ressourcestærke unge giver individualiseringen nye muligheder, mens det for de udsatte og sårbare unge kan være svært at finde mening og retning i de mange valg, der skal træffes. Dette kan give anledning til ambivalens, forvirring og kaos både på det ydre og det indre plan (Ziehe T. , 2007). En samfundsmæssig konsekvens af dette bliver, at der opstår en meget tydelig gruppe af unge, der klarer samfundet krav om både individualisering og standardisering, og som udvikler sig gennem dette, og en lige så tydelig gruppe, for hvem dette ikke lykkes, og som derved kommer til at fremstå som tabere, med den stigmatisering der ligger i dette.

Denne undersøgelse ser de unge som handlende aktører i forhold til deres interaktion med sagsbehandlere i socialforvaltninger. De søger dermed efter forståelighed, håndterbarhed og meningsfuldhed i forhold til såvel den specifikke sagsbehandling som deres ungdomssituation. De søger kontrol og accept af at kunne trække sig tilbage, hvor de mange valg får dem til at udsætte bindende beslutninger, eller de presser på for at kunne se, at de 'kommer det rigtige sted hen'. De unge oplever sig som aktører i overgangsfasen fra barn og til voksen – og undersøger muligheder og begrænsninger i de strukturer, som omgiver dem.

Undersøgelsen er afgrænset til mikrosystemerne, hvor de handlende unge forandrer relationerne på en række arenaer. Det betyder, at der i samtalerne med sagsbehandlere indgår temaer om skole/uddannelse/arbejde, fritid, bolig, familie samt om forbindelserne mellem mikromiljøerne. I nogle tilfælde vil der blive etableret en 'brobyggende' indsats ved at inddrage anden professionel eller visitation til voksenafsnit. Det betyder, at betydningen af især makro-og eksosystemet ikke vil blive belyst i undersøgelsen.

Det er ikke klart, hvilke af mikrosystemets arenaer, der er de vigtigste for den enkelte unge, . Det må afgøres i samtalerne, og i nogle tilfælde skal den unge have hjælp til at begå sig i overgangen mellem arenaer, og i andre i at skifte rolle på samme arena fx i deres forhold til forældre, søskende eller udvidet familie, øge muligheder for deltagelse i fritidsaktiviteter eller andre former for deltagelse i lokalsamfundet, hvor de kan etablere vennenetværk med jævnaldrende, o.l.

Undersøgelser af udsatte unge

I det følgende ser vi nærmere på undersøgelser af, hvad der karakteriserer udsatte unge i forbindelse med overgange og brobygninger, som er dette projekts fokus. Vi kommer derfor ikke nærmere ind på undersøgelse af specifikke ungdomsproblemer om kriminalitet, misbrug, psykisk sygdom, mv..

Det er karakteristisk, at udsatte unge har vanskeligt ved at håndtere de krav, som følger af de mange muligheder. I en sammenfatning af undersøgelser på området karakteriseres unge, der har sociale problemer ved at have (Jespersen & Behrens, 2006: 156):

Svage eller manglende sociale relationer med jævnaldrende.

- Svage faglige kundskaber.
- Lavt selvværd.
- Ressourcesvage forældre.
- En hverdag uden struktur som følge af manglende integration i uddannelse, arbejdsmarked og fritidstilbud.
- Trivselsproblemer, psykiske problemer, problemer med bolig, prostitution, kriminalitet og misbrug. En del bliver unge mødre.

Udsatte unge har - i lighed med andre unge - behov for både løsrivelse og forankring. I en interviewundersøgelse advares mod at overdrive modsætningen mellem løsrivelse og forankring. Der er snarere tale om, at en ønsket form for løsrivelse sker i samspil med forankring (Storø 2005) – dvs. udvikling af gensidighed:

„Unge har behov for at finde frem til meningsfulde fortællinger om sig selv, som kan binde fortid – nutid og fremtid sammen. I den sammenhæng er det vigtigt, at de får muligheden for aktiv medvirken i spørgsmål, som angår deres livssituation samtidig med, at de får bekræftelse fra en eller flere voksenpersoner, som de har en vedvarende relation til“ (Storø 2005, her cit Bakketeig&Backe-Hansen(2008 s. 67)

Storø (2001) beskriver, at arbejdet med de unge må involvere en dialektik mellem at håndhæve magt og gradvis give magten fra sig for at bistå de unge i deres modnings- og myndiggørelsesproces. De unge skal ikke alene støttes til etablering i en selvstændig position men også myndiggøres så de selv har ansvar for at efterspørge hjælp og støtte, når de har behov. En selvstændig position kan være udtryk for en eksklusion fra fællesskabet. Selvstændigheden må derfor ikke være den eneste position men suppleres med tilknytning og engagement i gensidigt forpligtende fællesskaber.

De unge skal finde nye relationer til andre – unge kammerater og kærestere i en 'almindelig' verden, hvor de måske oven i købet hidtil har følt sig som outsiders. For nogle unge kan ønsket om at komme fri af systemerne indebære, at de fravælger en efterværnsindsats, eller det kan for systemerne synes for vanskeligt at etablere brobygningerne.

Bakketeig og Mathisen (2008) kommer på grundlag af interview med 35 drenge og 15 piger i alderen 16 – 20 år samt fokusinterview med fem piger 22 – 16 år frem til, at de mest centrale områder, de unge selv peger på, er: uddannelse, job, bolig, venner og familieliv – dvs. alle om-

råder, som sædvanligvis indgår i en operationalisering af begrebet 'en selvstændig tilværelse'. Uddannelse og arbejde knytter stærkt til det at klare sig selv økonomisk, som noget der er meget vigtigt for de unge (at komme fri af systemerne). Når de unge blev bedt om at reflektere over det bedste, som kunne ske i årene fremover, handler det især om, at få den uddannelse/det job man ønsker, få en god økonomi og ikke mindst etablere sig med partner og få familie.

„Et område som fremstår centralt hos de unge er familieliv. Rigtig mange nævner kæreste eller etablering af familie, når de beskriver fremtidsplaner. Det ligger helt i tråd med, at det at få sig en partner og få børn indgår som vigtige grundpiller i en selvstændig tilværelse“ (Bakketeig & Backe-Hansen 2008 s. 123)

Vigtigheden i forhold den biologisk familie har stor betydning. I forskningsoversigten over forskning om anbragte børn og unge (Egelund m.fl. 2009) anføres, at en af de væsentligste arenaer for anbragte børn og unge ved ophør af anbringelse er, at de unge får reetableret eller nyetableret deres relationer til biologisk familie, som forbliver vigtig for dem, uanset om de i en periode ikke har boet sammen med dem:

„I forhold til forældrene er dette ønske dobbeltbundet, da relationerne ofte i udgangspunktet er kendetegnet ved frustrationer, bekymringer og vanskeligheder. Det ændrer imidlertid ikke ved, at forældrene fylder meget i de anbragte børns bevidsthed, hvilket er tilfældet uanset aldersgruppe og anbringelsesform“ (Egelund m.fl. 2009 s. 175)

Forskningsoversigten fremhæver, at det er afgørende, at de professionelle voksne påtager sig et ansvar for at skabe meningsfulde banded mellem de ofte stærkt opdelte livsverdener, som anbragte børn og unge ofte pendulerer imellem. En væsentlig opgave er at medvirke til, at der udvikles nye netværk for den unge i forhold til venskabskreds, uddannelsessystem og arbejdsmarked (Egelund m.fl. 2009 s. 175)

Samfundsmæssigt anses arenaerne for arbejde og uddannelse for de mest centrale for unge at blive forankret i, ikke bare fordi disse arenaer giver adgang til selvstændig økonomi, men også fordi arenaerne i dag kan være vigtige for etablering af netværk og venner, og dermed også på dette felt kan føre til integration. Hvis de unge ikke trives socialt på deres uddannelsesinstitution eller arbejdsplads, kan det resultere i, at de opsøger og bliver anerkendt i mere risikobetonede vennenetværk. Unge, der ikke får gennemført en uddannelse efter grundskolen og ikke opnår arbejde, er i væsentlig risiko for eksklusion også på en lang række andre arenaer. TABUKA erfaringsopsamlingen (TABUKA 2005) peger på, at de unge i høj grad har brug for støtte til at skabe netværk, fx brug for hjælp til at genetablere kontakt til fx søskende og forældre og til etablering af andre og nye relationer.

I de senere år er der blevet mere opmærksomhed på beskyttelsesfaktorer (se fx Egelund m.fl 2003) eller resiliensperspektivet med begreber som 'unge som kompetente aktører', 'unges medvirken' og 'unges rettigheder'. Claezon (2004) peger med baggrund i et kvalitativt studie, hvori indgår unge tvangsanbragte, forældre og socialsekretærer og med grundlag i resiliensforskningen på tre forhold, som kan virke helende under kaotiske eller vanskelige livsforhold:

- Individets evne til at modstå stress.
- Det nære netværk – at individet er værd at elske.
- Det eksterne støttesystem – følelse af meningsfuldhed.

Derved understreges vigtigheden af stabilitet og tilknytning som basis for at kunne udvikle resiliens, og yderligere at støtte de unge i, at involvere sig i nye arenaer, hvor de kan opleve myndiggøring og deltagelse (Stein 2005). Det er en forståelse, som kan relateres til Bronfenbrenners udviklingsøkologi, hvor det ikke alene handler om at lokali-

sere risiko- eller beskyttelsesfaktorer, men om at forstå det komplekse og ofte unikke samspil mellem dem.

De unges mulighed for at komme vellykket igennem overgangen fra ung til voksen afhænger af mange forhold. En række undersøgelser/ evalueringer om unge peger på, at forudsætninger for at det lykkes er, at:

- den unge har fået tilstrækkeligt ud af sin skolegang
- den unge får fodfæste i ungdomsuddannelse/på arbejdsmarkedet
- den unge har troværdige og stabile voksenkontakter
- den unge har/indgår i relationer med jævnaldrende
- den unge har udviklet sociale kompetencer og kan indgå i et socialt liv, fritidsliv osv.

(Egelund, Tine; Hestbæk, Anne Dorthe, SFI 03:04), (Egelund, Christensen, Jakobsen, Jensen, & Olsen, 2009), Bakketeig & Backe-Hansen, 2008, Storø (2005), Armelius, Bengt-Åke et al, 1996)

De udsatte børn og unge vil typisk stå midt i eller lige foran flere overgange. For alle unge kan overgangen fra barn til voksen opleves som en udfordrende fase. Overgangen kan opleves som stor, når de, fra at leve en beskyttet tilværelse i hjemmet, skal leve en selvstændig tilværelse med ansvar for eget liv. For de fleste unge forløber overgangen over et længere tidsrum, hvor de får hjælp og støtte af deres forældre ofte langt ind i voksenalderen.

For unge, der er omfattet af hjælpeforanstaltninger pga. egne vanskeligheder og/eller forældres manglende omsorg, forholder det sig oftest anderledes. Disse unge møder oftest overgangen til voksenlivet langt tidligere og mere brat end andre unge: De har kortere tid til rådighed, hvor indenfor de skal lære at mestre voksenlivets krav og muligheder, og oftere har de et langt svagere netværk til rådighed for hjælp og støtte. I forskningsoversigten om efterværn peges på det paradoks, at gruppen med de svageste forudsætninger for at klare denne overgang, har de snævraste rammer for at gennemføre den (Bakketeig & Backe-Hansen 2008). Samtidig beskrives de udsatte unges overgang til voksenlivet som **accelereret og komprimeret** (tidligt og over kort tid). Kontrasterne til andre unges oplevelse af ungdomsfasen bliver forstørret, og de udsatte unge står overfor udfordringer på en række områder, som de kun i lille udstrækning får mulighed for at tackle gradvist og over længere tid (Bakketeig & Backe-Hansen 2008.) I den danske forskningsoversigten over anbragte børn og unge (Egelund m.fl. 2009) anføres, at unge, der udsluses fra anbringelse, står over for en række svære problemer. De unge udsluses ofte i en tidlig alder, og udskrivningsfasen er kendetegnet af ambivalens og for nogle også kaos, og hertil kommer, at de unge ofte har en række objektivt vanskelige forhold at slås med i form af sygdom, dårlig uddannelse, ringe økonomi, kriminalitet, psykiatriske lidelser og tidligt forældreskab, men også at mange unge mangler de almene hverdagsfærdigheder i indkøb, madlavning, forvaltning af økonomi, udfyldelse af skemaer og blanketter mv.. (Egelund m.fl. 2009 s. 213)

De unge, som indgår i denne undersøgelse, er udsatte, og har modtaget forskellige foranstaltninger. De vil derfor være præget af de almindelige overgangsproblemer, som jævnaldrende unge støder ind i, men yderligere være præget af et manglende eller mindre støttende hjem samt et pres på hurtigt at komme igennem overgangsfasen, inden den offentlige bistand ophører.

Indsatsen overfor udsatte unge

Indsatsen overfor udsatte unge er vidtspækket, da den forholder sig til flere typer af ungdomsproblemer. Det kan være arbejde, uddannelse, kriminalitet, misbrug, psykisk sygdom, bolig, osv. I det følgende medtager vi undersøgelser, som belyser tilrettelæggelsen af den indsats, som sagsbehandlere er involveret i. Det betyder, at vi ikke direkte kommer ind på foranstaltninger, som mere specifikt retter sig mod de nævnte temaer som fx aktivering, straf, behandling, osv.

Projektets fokus er på de unges møde med den del af det sociale system, som træffer beslutning om, hvad de kan få hjælp til og dermed på sagsbehandlers arbejde. I det følgende vil vi først se på vilkår for sagsbehandlers arbejde og dernæst på selve arbejdet.

Vilkår for sagsbehandlers arbejde

Sagsbehandlernes samtaler med de unge er på forskellig måde reguleret af loven. Der angives nogle *indholdsmæssige* retningslinjer, styret af formålet med indsatsen, i serviceloven, suppleret af retssikkerhedsloven og ligebehandlingsloven mv.. Desuden indgår der i serviceloven og den øvrige regulering som fx retssikkerhedsloven, forvaltningsloven, persondataloven, offentlighedsloven, ligebehandlingslovgivning, straffeloven mv.. nogle mere *formelle* regler, fx om høring, undersøgelse, inddragelse, tavshedspligt, notatpligt, samtykke mv.. Disse regler har til formål at sætte rammer for myndighedssagsbehandlers arbejde – herunder ved gennemførelse af en samtale med borgeren.

De senere års lovgivning i forhold til indsatsen overfor udsatte børn og unge har været præget af reformer, der har skullet og skal styrke kvaliteten og kontinuitet i indsatsen over for disse børn og unge. Med anbringelsesreformen i 2006 blev der lagt vægt på i højere grad systematisk at inddrage børn, unge og deres familier i arbejdet med i deres egen sag, og der skulle i højere grad lægges vægt på ressourcer frem for problemer. Både den lovpligtige socialfaglige undersøgelse (Lov

om social service § 50) og handleplan (Lov om social service § 140) skal medtage og indtænke de særlige forhold for store børn og unge, således at der særligt tænkes i lokale løsninger for de 15 – 17-årige, og at sagsbehandleren tidligt i forløbet skal overveje, om den unge vil have behov for hjælp efter det fyldte 18. år.

Med Anbringelsesreformen blev mulighederne for at yde efterværnsindsats udvidet. Der er ikke alene mulighed for at opretholde tildelte foranstaltninger, men også mulighed for at genetablere foranstaltninger for unge, der er/har været anbragt uden for hjemmet umiddelbart inden det fyldte 18. år eller har haft en personlig rådgiver eller fast kontaktperson.

Med Anbringelsesreformen indførtes pligt til at træffe beslutning om eventuel efterværn 6 måneder inden den unge fylder 18 år. Og pligt til at revidere handleplanen i tilknytning til denne beslutning. Med Barnets reform (ikrafttræden 1. januar 2011) etableres en forpligtelse til allerede fra det 16. år at indtænke fremtiden og overgange (jvf. Lov om social Service § 140 stk. 5): „Herudover skal handleplanen for unge, der er fyldt 16 år, opstille konkrete mål for den unges overgang til voksenlivet – jvf. også § 46 stk. 1 nr. 5“

Generelt for sagsbehandlerens arbejde gælder, at der skal træffes beslutning om, hvorvidt den unge er berettiget til at modtage hjælp og efterfølgende hvilken hjælp, der eventuelt kan være tale om (se fx Ebsen, 2008). Indholdet i beslutningerne afhænger af, om sagsbehandleren er i stand til at få den relevante indsigt i den unges forhold, som igen afhænger af, hvilke samtaler der kan føres og dermed hvilken relation, der kan opbygges til den unge. Yderligere vil beslutninger om, hvilke foranstaltninger, der kan ydes, være afhængig af, hvad det politisk, fagligt og økonomisk er muligt at yde. Sagsbehandlere skal i mødet/samtalen med den unge manøvrere mellem de retlige rammer, de politiske målsætninger, faglighed og egne personlige for-

udsætninger (Andersen, 1999). Vilklårene for sagsbehandlernes samtaler besluttet i kommunerne, og har betydning for kvaliteten i samtalen og dermed indsigtet i de unges liv. Yderligere beslutter kommunen hvilke foranstaltninger og tilbud, som står til rådighed for sagsbehandlere og unge, som får betydning for, hvad der kan tales om.

Lipsky (1980) beskriver sagsbehandlernes specielle position med direkte klientkontakt som *'Street level bureaucrats'* – græsrodsbureaukrater³. „Græsrodsbureaukraterne er således de ansatte, som på et lavt niveau indenfor den offentlige forvaltnings hierarki arbejder i direkte kontakt med borgerne, ansigt til ansigt Deres arbejdssituation er på dette felt unikt... eftersom de er de eneste ansatte i organisationen, som har en 'grænseoverskridende' opgave – de eneste som både har kendskab til de vilkår, som organisationen stiller, og som samtidig skal møde de behov, borgerne har“ (Kullberg 1994 s. 21). Denne dobbelte karakter i arbejdet kan være disharmonisk og betyder, at sagsbehandlere til tider skal kunne skabe en sammenhæng mellem borgeres behov, og det som er muligt at tilbyde.

Lipsky (1980) peger på, at græsrodsbureaukrater (sagsbehandlere) skal arbejde inden for regler og rutiner – de skal kategorisere, således at klientens 'problem' enten kan tilpasses til en for myndigheden relevant kategori – særlige behov – eller udelukkes fra myndighedens ansvarsområde – og samtidig skal de etablere et samarbejde med de unge, hvis krav udgøres af deres ønsker om at blive behandlet ud fra de forudsætninger, som de anser for relevante.

Et tredje forhold som karakteriserer græsrodsbureaukraterne i flg. Lipsky (1980) er, at de har en vis grad af selvstændighed i deres

3 Lipsky, M.1980: *Street-Level bureaucracy. Dilemmas of the Individual in the Public Service*. New York: Russel Sage. Her refereret i Kullberg (1994)

arbejde. Organisationen kan ikke detailregulere arbejdet – og sagsbehandlere må for at varetage deres opgaver i høj grad kunne foretage selvstændige vurderinger. Det betyder ikke, at sagsbehandlere arbejder uafhængigt af andre, da der i lighed med situationen i andre organisationer udvikles en række rutiner for arbejdet: 'Det, man plejer at gøre'. Rutiner strukturer arbejdsdagen i form af møder med klienter, møder med kolleger samt behandling af visse typer af klienter, hvor nogle ofte prioriteres frem for andre. Endvidere udvikles en række rutiner for møder med andre typer af ansatte og her ikke mindst interaktionsmønstre i et tværorganisatorisk samarbejde.

Det er derfor afgørende at kunne påvirke sagsbehandlers holdninger og rutiner, hvilket i høj grad er en ledelsesopgave. I socialforvaltningsundersøgelserne (Ebsen et al, 2004) kunne det konstateres, at kollegerne havde større betydning for samarbejdet end lederne. Det kunne endvidere konstateres, at der var forskellige typer af ledere, som havde forskellige måder at lede og kontrollere medarbejderne på, og at de havde forskellig indflydelse på medarbejdernes samtale.

I flg. Goffmann (Goffmann 1967) udfyldes roller indenfor menneskebehandlede institutioner gensidigt og løbende – klienten skal spille med på en måde, der gør, at det sociale arbejde fremstår som relevant – og omvendt: hvis klienten skal indtage rollen som klient, kræver det, at andre orienterer sig imod klienten som subjekt. (Stax 2005 s. 65)

I en undersøgelse af forskning om sagsbehandlere og klientarbejde konstateres:

„Klienten kan siges at være i fokus, når det gælder de nyeste definitioner af socialt arbejde både inden for faget og i lovtæksten. Det egentlige formål med socialt arbejde er således at få motiveret og kvalificeret klienterne til at blive aktive medspillere i arbejdet med at få forbedret deres situation og at sætte dem i stand til at klare sig selv. Det sociale ar-

bejdes ideal er, at den professionelle går ind i en relation med en klient, og at de gennem denne relation sammen betragter og klargør klientens livssituation“ (Eskelinen & Koch, 1997 s. 19)

De forskellige teorier og undersøgelser på området viser, hvordan en organisations struktur med dens respektive roller har indflydelse på den måde, sagsbehandlere kan tale med borgerne.

De menneskebehandlende organisationer søger legitimitet for at skabe opbakning bag arbejdet (Hasenfeldt, 2003). De er derfor påvirkelige af de idealer for organisering af arbejdet, som fra tid til anden gør sig gældende. Den aktuelt dominerende organisationsmodel for socialforvaltningernes arbejde med unge er BUM-modellen. Den er især blevet udbredt i forbindelse med den kommunale strukturreform, hvor den bl.a. blev fremført af KL som en model, der burde gælde på alle områder (Ebsen, Nørrelykke, & Zeeberg, 2009). Grundideen er en markeds-gørelse af den offentlige sektor, hvor der lægges vægt på en klar adskillelse af myndighedsroller fra udførerroller.

BUM organiseringen ser ud til at have to betydninger for samtalerne med de unge, som er i gang med en foranstaltning. Den ene er, at myndighedssagsbehandleren som bestiller, måske tilskyndes til alene at samle indtryk ud fra egne samtaler med den unge frem for også at være i dialog med udfører eller leverandør. En opfattelse, som KL i 2007 foreslog modificeret, så der i stedet blev udviklet en direkte kontakt mellem myndighed og de professionelle, som forestod en foranstaltning. Det håndteres sandsynligvis forskelligt i kommunerne og af de forskellige sagsbehandlere.

En anden betydning ser ud til at være, at beslutninger om, hvad der skal ske, centraliseres. Sagsbehandlere har ikke længere kompetence til at træffe beslutninger, men skal i stedet forelægge dem et centralt visitationsudvalg, hvor ledelsen bestemmer, hvad der skal ske. Derved

øges muligheden for en samlet økonomisk styring af området samtidig med, at borgeren alene repræsenteres gennem sagsbehandlernes udsagn. I en organisationsteoretisk optik fører det til, at sagsbehandlere i højere grad vil have fokus på organisationens normer for foranstaltninger og tilbud, frem for borgerens ytringer om behovet for bistand (jf. Koch & Eskelinen, 1997, Järvinen & Mik-Meyer(red), 2003).

Udover påvirkning fra dominerende organisationsmodeller har også lovgivningen betydning for praksis. En række forandringer i såvel efterværn som krav om inddragelse af de unge i sagsbehandlingen har stået centralt i de senere år. Det er imidlertid ikke sikkert, at lovens regler gennemføres som forventet, da de i praksis skal igennem mange led og instanser: Fra de politiske organer; gennem kommunernes interesser og prioriteringer og videre til frontmedarbejderne med en vis autonomi (Winther, 2007). Der kan fx opstå en kløft mellem krav fra loven, politikere, ledere, sagsbehandlere og klienter på den ene side, og på den anden side begrænsede ressourcer. I dette dilemma kan sagsbehandlere udvikle strategier, der forsøger at forene de respektive interesser, men som også kan føre til løsninger, som er på kanten af lovens regler.

Et af de socialpolitiske vigtige områder er aktuelt det tværgående samarbejde om de unge. Det trænger sig på dels i overgangen fra skole til videre uddannelse, dels i overgangen fra serviceloven til aktiveringsloven. I overgangen til uddannelse har unge ofte brug for en særlig vejledning, der forbinder aktiviteterne med forberedelsen af deres egen fremtid (jv Katznelson 2004) – dvs. de skal være meningsfulde for de unge – og kvalificere deres ønsker om selvstændighed og integration på arbejdsmarkedet. Der er behov for systematisk samspil mellem ungdomsvejledningen, aktivering og uddannelse og nødvendigheden af at koordinere indsatsen mellem de forskellige sektorer (Jensen & Pilegaard Jensen, 2005). Hvis samarbejdet skal fungere for de udsatte unge, indebærer det, at der skal være gode samarbejdsrelationer mel-

lem sagsbehandlere og skole/uddannelsessystem, og i et vist omfang også til de professionelle, som har betydning på fritidsområdet. Når samarbejdet er godt, vil det kunne inddrages i samtalen og øge mulighederne for at hjælpe den unge på den mest relevante måde.

Overgangen fra en børne/familieafdeling til et jobcenter/voksenafdeling håndteres forskelligt. Nogle kommuner har valgt, at den unge fortsat efter det fyldte 18. år er knyttet til børne/ungeforvaltningen, mens det er voksenforvaltningen, der varetager sagsbehandlingen af den unges økonomiske forhold, forhold vedrørende uddannelse, arbejde og bolig. I andre kommuner overgår den unges kontakt til en sagsbehandler i voksenafsnittet fuldt ud ved det 18. år. De unge vil i voksenforvaltningen ikke alene blive mødt af en ny sagsbehandler og nye paragraffer – men også ofte af andre værdier og holdningskulturer.

I begge situationer er det væsentligt at sikre samarbejdet mellem de forskellige kommunale parter af hensyn til de unges behov for kontinuitet og stabilitet. Samarbejdet skal forhindre, at der sker unødvendige brud i den unges forløb og foranstaltninger.

Det afgørende for, at den unge ikke lades i stikken/overlades til sig selv, er i flg. Espersen (2004), at kommunerne har procedurer for, hvordan unge overdrages fra børne- til voksenregi – og ikke om det sker på en bestemt måde.

Et andet vigtigt vilkår for samtalen er, hvorvidt der er kontinuitet i forløbet. Hvis vilkåret er, som socialforvaltningsundersøgelsen (Ebsen, 2004) viste, at der hver fjerde gang er en ny sagsbehandler, og samtalerne kun varer mellem 30-40 min hver tredje måned, kan det være vanskeligt at få indsigt i den unges forhold. Hvis de unge skal have tillid til sagsbehandleren, er skift af sagsbehandler særligt ømtåleligt. De unge vil for hver ny sagsbehandling være usikker på, om denne vil anerkende deres ambivalens som normale for ungdomslivet – eller om

de vil blive betegnet som unormale eller afvigende som unge. De unge kan blive trætte af at berette deres historie, og rationalisere den med henblik på at opnå bedst og hurtigst muligt udbytte med den nye sagsbehandler. Der er næppe tvivl om, at de unge, som i forvejen ofte har mange flytninger, skoleskift og usikre voksenrelationer, vil have gavn af en sagsbehandler, som er der kontinuerlig. (Espersen 2004, Storø 2005)

De to kommuner, der indgår i undersøgelsen har meget forskellig størrelse og meget forskellig organisering af arbejdet, omkring de udsatte unge. I begge kommuner varetages ungeopgaverne i specialiserede teams som særlige ungeenheder.

Ungearbejdet i **Kommune 1** er forankret i en selvstændig enhed, der blev etableret i 1994 som et tværfagligt sammensat team med såvel forvaltnings- som foranstaltningskompetence som en del af Børne- og Ungeafdelingen. I denne enhed varetages den lokale ungeindsats i forhold til de unge med særlige behov, som kan imødekommes i lokalmiljøet. Forvaltningsenheden udgøres i dag af 5 sagsbehandlere med myndighedskompetence, som i samarbejde med øvrige pædagogiske og socialfaglige medarbejdere varetager rådgivning, visitation og socialpædagogisk støtte, herunder undersøgelser og udarbejdelse af handleplaner, koordination og samarbejde med såvel børnesagsbehandlere, Jobcenter, Ungdommens Uddannelsesvejledning og behandlingstilbud. Ungeenheden varetager ikke behandlingsopgaver.

I Ungeenheden er der i 2010 omkring 265 unge indskrevne, ansat 5 sagsbehandlere med myndighedsansvar, 2 pædagoger er fast tilknyttet de lokale ungdomsboliger og 10 pædagoger som personlige rådgivere og til at varetage den åbne ungdomsrådgivning. 3 pædagoger er knyttet til et nyt dagtilbud til unge som alternativ til anbringelse. Herudover er der et netværk af kontaktpersoner og personlige rådgivere,

som omfatter 15 – 20 kontaktpersoner og personlige rådgivere, som varetager opgaver, som tilmæssigt ligger ud over, hvad pædagogerne i ungeenheden kan påtage sig.

Ungeenheden varetager ligeledes efterværnsopgaver for unge op til 23 år. Sagsbehandlerne, der indgår i ungeenheden, har myndighedsopgaven, mens det især er pædagogiske medarbejdere, der varetager foranstaltningsopgaverne.

Unge, der har et særligt behov for hjælp og støtte, kan ved henvisning gennem UngeNetværket få tilbudt bolig i **Ungdomsboligerne**. Her er plads til 11 unge i alderen 18 – 25 år og 9 anbragte unge under 18 år. Alle unge, der visiteres til ungdomsboligerne, får en personlig rådgiver, som enten kan være en af pædagogerne i ungdomsboligerne eller en socialfaglig medarbejder fra ungenetværket.

Visitation og beslutningskompetence

UngeNetværket har selv kompetencen til at træffe beslutninger inden for UngeNetværkets tilbud. Visitationen til øvrige foranstaltninger og tilbud er organiseret i et **minivisitationsmøde**, hvori indgår chefpsykologen, familieværkstedet, personalechefen i Børn- og Ungeafdelingen samt leder af familienetværket. Her træffes beslutning om psykologisk behandling som led i foranstaltning, om psykologisk rådgivning ved Kommunen samt om tilbud om familieværksted.

I det '**Store visitationsmøde**' /**centrale visitationsudvalg** sker bl.a. visitation til mere omkostningstunge tilbud, herunder anbringelse i familiepleje, opholdssteder og behandlingssteder.

I Ungeenheden afholdes **ugentlige visitationsmøder**, hvor der blandt andet tages stilling til hvilke medarbejdere, der sættes ind i forhold til nye opgaver. Deltagerne er medarbejdere fra Rådgivningen, sagsbehandlere, ungdomsboligerne samt leder af Ungeenheden og den so-

cialfaglige leder i Børn- og Ungeafdelingen. Hver 14.dag afholdes **Koordinationsudvalgsmøde** med deltagelse af ledelse og centrale medarbejdere i ungeenhedens tilbud, hvor der dels drøftes nye initiativer, dels drøftes budget og økonomi mv.

Snitflader og udvikling af **ensartethed**/fælles praksis mellem Unge-netværket og Børn- og Ungeafdelingen drøftes i et månedligt møde, hvor bl.a. en sagsbehandler fra Unge-netværket deltager som koordinator. Fremover er planen at afholde disse møder ugentligt.

Sagsbehandlerne i unge-netværket varetager forsørgelsesdelen via reglerne for anbragte unge, indtil de unge fylder 18 år. Herefter overgår de unge til forsørgelse ved kontanthjælp eller SU, hvor medarbejderne i unge-netværket formidler kontakten til. Unge-netværket samarbejder med arbejdsmarkedsafdelingen, jobcenteret og Ungdommens Uddannelsesvejledning med planlagte møder 3 gange årligt omkring de 'unge på kanten' med henblik på at sikre korrekt matchindplacering og sikre de konkrete navne på både sagsbehandlere i jobcenteret og uddannelsesvejledningen.

Kommune 2's sundhedsmæssige, pædagogisk-psykologiske og sociale tilbud i forhold til børn og unge er samlet i en afdeling: Børn- og Familieafdelingen.

Unge-socialrådgiverne er placeret på 4 distriktskontorer og et specialafsnit, der tager sig af de mest kriminelle unge mellem 15 og 18 år. På distriktskontorerne har sagsbehandlerne ca. 40 sager hver, i specialafsnittet har de ca. 20 sager hver. Geografisk placeret sammen med specialafsnittet er der et Ungeafsnit, der er et tilbud til unge primært i alderen 15-18 år, som har behov for opsøgende miljøarbejde, konsultativ bistand vedr. misbrugs- og rusmiddelproblematikker samt efterværn. Miljømedarbejderne er fordelt på de 4 distrikter i kommunen, der er 1-2 medarbejdere pr. distrikt. De har et stort kendskab til unge og kri-

minalitet i området, indgår i SSP-samarbejdet og fungerer som „kontaktperson light“.

Efterværn har 5 ansatte og tager sig primært af over 17årige, der udskrives fra institution. Medarbejderen kobles på den unge et par måneder inden udslusningen, og hjælper med at få etableret bolig, arbejde, uddannelse mv.. Denne foranstaltning lykkes hurtigst muligt, når den unge bliver 18 år.

Kommunen etablerede i 2008 et Ungeteam som en del af en ungestrategi. Hensigten var at koordinere indsatsen mellem børn/ungeforvaltningen (BUF) og social /arbejdsmarkedsforvaltningen (SAF) omkring de unge i overgangen til voksenlivet, -særligt i forhold til de ikke arbejdsmarkedsparate unge mellem 18 og 25 år i Odense. I den anledning blev sagsbehandlerne i områderne opdelt i hhv. børnesagsbehandlere og unge sagsbehandlere, og i SAF blev der oprettet et Ungeteam, der specifikt skulle arbejde med denne gruppe af unge.

Denne ordning er imidlertid **ændret**, og der er ikke længere særlige medarbejdere til denne gruppe unge i SAF.

Ungeafsnittet støtter også unges anbringelse på eget værelse med intensiv støtte, hvor de unge bor for dem selv, men modtager massiv støtte fra professionelt personale i Ungeafsnittet. Dette tilbud blev etableret i efteråret 2008 og er løbende udvidet siden.

Visitation og beslutningskompetence.

På distriktskontorerne visiterer funktionsleder og faglig teamleder dagligt sager til §50 undersøgelser, der skal foretages indenfor 4 mdr. I fagsekretariatet er der 4 fagkonsulenter, der finder døgntilbud, der kan matche de unges behov. Der findes typisk 2 tilbud, primært egne døgntilbud, subsidiært eksterne. Funktionslederen har kompetence til at beslutte, hvilket af disse tilbud, der skal anvendes.

I forhold til beslutninger om forebyggende foranstaltninger er der 3 forskellige kompetenceniveauer for sagsbehandlerne. Et for nyuddannede, en introduktionsperiode på op til 3 mdr. hvor beslutningskompetencen ligger hos den faglige teamleder, et mellem niveau for sagsbehandlere der har op til 2 års erfaring og endelig et 3. kompetenceniveau for de mere rutinerede sagsbehandlere.

Kommunen arbejder efter en modificeret BUM-model.

Tilgængelighed af relevante foranstaltninger

Udover de lovmæssige og de organisatoriske vilkår kan samtalen påvirkes af, hvorvidt sagsbehandlere kan give de unge adgang til relevante foranstaltninger. I kortlægningen af kommunernes foranstaltninger til udsatte unge (Bengtsson m.fl. 2009) fremgår det at:

„Udbuddet af forebyggende foranstaltninger i undersøgelsens 21 kommuner er præget af stor diversitet både i forhold til, hvilke og hvor mange foranstaltningstyper den enkelte kommune anvender, organiseringen af foranstaltningerne samt foranstaltningernes pris. Mest udbredte er foranstaltninger, der retter sig mod individuel behandling af de unges problemer. Sådanne findes i alle kommunerne. Over halvdelen af kommunerne anvender endvidere foranstaltninger inden for familiebehandling og/eller skole- og dagtilbud og/eller kombinationstilbud.“ (s.10)

Der er således tale om forskellig tilgængelighed af foranstaltninger i de enkelte kommuner, som udgør vilkåret for samtalen, og derfor ofte ikke italesættes:

„En væsentlig forudsætning for, at en indsats 'gør en forskel' og gør forandringen mulig, er således, at kontanthjælpsmodtagere er medkonstruktører af indsatsen. De mest fatale konsekvenser ses ifølge vores analyser blandt de kontanthjælpsmodtagere, hvor kontakten med beskæftigelsessystemet er præget af magtesløshed og fremmedgørelse,

og hvor indsatserne udvælges og igangsættes ud fra systemets behov (fx at opnå refusion) eller begrænsninger (fx et kommunalt beskæftigelsesprojekt på grund af mangel på relevante tilbud).“ (Lena Eskelinen og Søren Peter Olesen, juni 2010, Sammenfatningen s. 2)

Hvis det er foranstaltninger, der styrer, hvad sagsbehandleren gør, øges risikoen for, at tilbuddet løsrives fra klientens behov – og hvis der ikke er overensstemmelse mellem problemforståelse og foranstaltning, er der fare for, at klienten får et forkert tilbud. (Ebsen 2004:9: Medlemledere i socialforvaltninger)

Efterværn

For unge, der har været anbragt eller modtaget forebyggende foranstaltninger, bruges begreberne udslusning og efterværn for de muligheder for støtte, der skal skabe sammenhæng og forberede overgange for de unge til deres selvstændige voksenliv. Af forskningsoversigten (Egelund m.fl. 2009) fremgår, at unge, der udsluses fra anbringelse, står over for en række svære problemer. De unge udsluses ofte i en tidlig alder, og udskrivningsfasen er kendetegnet af ambivalens og for nogle også kaos, og hertil kommer, at de unge ofte har en række objektivt vanskelige forhold at slås med i form af sygdom, dårlig uddannelse, ringe økonomi, kriminalitet, psykiatriske lidelser og tidligt forældreskab, men også at mange unge mangler de almene hverdagsfærdigheder i indkøb, madlavning, forvaltning af økonomi, udfyldelse af skemaer og blanketter mv. (Egelund m.fl. 2009 s. 213)

Begrebet efterværn kan give indtryk af noget nyt og anderledes på den ene side, og på den anden side kan nogle unge opleve ønsket om kontinuitet som en stigmatisering og fastholden i en position, hvor de ikke kan tage vare på sig selv:

„Det giver forventninger om noget nyt og reflekterer et brud i f.t. det, som var før... Begrebet fremmer altså ikke et kontinuitetsprincip på

barnevernets omsorg. Samtidig tyder forskningen på feltet, at det er vigtigt at se overgangsfasen fra barn til voksen som en proces, hvor fasen før, under og efter omsorg må ses i sammenhæng” (Bakketeig & Backe-Hansen 2008 s. 22)

Storø (2008) kritiserer begrebet for at være misvisende og mener ikke, at begrebet giver retning for det arbejde, som bør gøres over for unge, som skal over i en selvstændig fase – de unge har ikke ‘kun’ brug for omsorg (*cared for*), men skal sættes i stand til (*enabled to*) at administrere eller håndtere eget liv/hverdagsliv :

„These young people do not need to be cared for, they need to be enabled to manage their own lives, their everyday living. In doing so they need support, but not what we ordinarily mean when we provide care” (Storø 2008 s. 14)

Lipsey (1995) peger på grundlag af en metaanalyse af ca. 400 effektstudier af behandling af unge, der har begået kriminalitet, på at de tiltag, som forsøgte at bedre de unges sociale situation i form af arbejde, skole, bolig og socialt netværk, havde den største effekt, mens mere psykologisk orienteret rådgivning og samtaler ikke gav tilsvarende resultater.

Man kan sige, at det stiller indsatsen over for krav om at minimere indflydelsen fra risikofaktorer, eller undgå ophobning af risikofaktorer, ved at optimere og fremme mulighed og forekomst af beskyttelsesfaktorer, bl.a. ved at styrke forbindelser og integration i de unges arenaer. Med afsæt i en udviklingsøkologisk systemforståelse vil unges adfærdsproblemer kunne forstås som problematiske transaktioner i og mellem sociale systemer, hvor unge indgår i interaktion med familie, klassekammerater, lærere, jævnaldrende mv.. Herved gives mulighed for at udvide perspektivet til ikke bare at handle om individet, men også den totale økologi rundt om den unge.

I SFI forskningsoversigten (Egelund m.fl. 2009) anføres, at man ikke ved meget om værdien af efterværn. Generelt ser unge, som har modtaget efterværn, ud til at klare sig bedre i voksentilværelsen end unge uden efterværnstiltag. Der er ifølge forskningsoversigten nordiske resultater, der tyder på, at:

„Efterværnet differentieres, således at de bedst stillede unge får mere og bedre efterværn end de dårligst stillede unge.“ – og at det ikke ser ud til, at der „er fundet efterværnsmodeller over for de unge, der er helt eller delvist afvisende over for offentlige indgreb, og som måske er dem, der har mest behov for støtte“ (Egelund m.fl., 2009, s. 234)

Forskingsoversigten understreger, at det er helt afgørende, at unge 'tages med på råd' om, hvordan efterværnstiltag bliver skruet sammen:

„De unge mener, at efterværnsindsatsen står og falder med, at den er i tråd med deres egne behov og ønsker, at de deltager på lige fod i planlægningen af, hvad der skal ske, og at de lyttes til og tages alvorligt i denne proces.“ (s. 213)

I pilotundersøgelsen om efterværn (Espersen, 2004) sammenfattes de anbragte unges behov til:

- Ordentlige boligforhold, økonomisk støtte til at etablere sig materielt og oplysninger om disse økonomiske støttemuligheder, så deres økonomiske situation ikke er mere presset end nødvendigt.
- Støtte til skolegang, uddannelse og arbejde.
- Kontakt til stabile voksne, som kan give praktisk og emotionel opbakning, og som kan udgøre et netværk for den unge og hjæl-

pe med at etablere egne netværk. Men også hjælp i forhold til mere praktiske forhold, som f.eks. lære de praktiske livsfærdigheder, det kræver at kunne få en hverdag til at fungere.

- Og nogle unge kan også have behov for en mere professionel hjælp til at arbejde med personlig udvikling og til at arbejde mod bedre selvværd mv. (Espersen 2004 s.26).

Sagsbehandleres arbejde

Sagsbehandleren varetager først og fremmest myndighedsopgaver: de undersøger, udreder, følger op på handleplan og justerer handleplan, taler med den unge, forældre, andre professionelle for at sammenfatte det indsamlede til grundlag for en beslutning om uddannelse, bolig, økonomi mv.. Det indebærer opgaver med koordinering og aktivering af det professionelle tværfaglige samarbejde, samarbejde med den unge, med den unges netværk samt tilvejebringelse af støttende indsatser.

Det er opgaver, som i forhold til unge handler om brobygning ved at styrke forbindelser og overgange mv.. At fylde 18 år indebærer flere overgange, og dermed potentielle brud på kontinuiteten. Den væsentligste udfordring for den unges sagsbehandler bliver derfor at medvirke til, at overgangene bliver så smidige og problemfrie som muligt – og at den unge udvikler sin problemløsningsevne. Ofte sigter arbejde i ungeenheder mod at afhjælpe omsorgs-, udviklings- og behandlingsmæssige behov, hvor et voksenafsnit ofte retter blikket mod ressourcer og pligter i form af forsørgelse ved egen arbejdsindsats som kernen i et voksenliv.

Sagsbehandleres opfattelse af den unge er afgørende for, hvad der efterfølgende kommer til at ske. Deres problemforståelse dannes gennem deres professionsdannelse, deres socialisering ind i kommunerne, forandringserfaringer i organisationer, gennem politiske og orga-

nisatoriske diskurser, og naturligvis gennem deres viden om unge og ungdomslivet samt deres erfaringer i mødet med unge.

Samtalen mellem ung og sagsbehandler er, som vi tidligere har været inde på, reguleret af lovgivning og struktur og rutiner i forvaltningen. Når sagsbehandleren begynder sit arbejde, tillægger hun eller han yderligere sin indsigt og erfaring, teoretiske viden, kommunikative kompetencer mv., som sættes i spil med de vilkår, som udspringer af organisering og lovens regler, og ikke mindst med de unge.

Sagsbehandleren skal kunne skabe sammenhæng mellem den unges liv og opfattelse af sin egen situation på den ene side og på den anden side den faglige vurdering af de oplysninger, der er i sagen og de handlemuligheder, som loven giver.

Undertiden møder sagsbehandlerne udsatte unge med relativt lave forventninger, hvor kontrasten til de unges mere optimistiske forventninger kan være slående:

Der „udtrykkes en problemorienteret og til dels også en diagnostisk forståelse i sagsbehandlerne forventninger til de unges fremtidige fungeren“, og forfatterne anfører, at „Det giver grundlag for, at rejse problemstillingen om en sådan forståelse kan være en hindring /barriere i sagsbehandlerens rolle, knyttet til det at give de unge støtte og tiltro til sig selv i overgangsfasen til en selvstændig tilværelse“ (Bakketeig & Backe-Hansen 2008 s. 130)

Andersson (2002) anfører, at når sagsbehandlerne skal anlægge et 'ungdomsperspektiv' i dialogen med den unge, bør det understøtte en myndiggørende praksis. At ung og sagsbehandler sammen opdager, afsøger og tydeliggør de felter, hvor den unge har relevante valgmuligheder. Men samtalsituationen er ikke bare en ligesindet forhandlingssituation.

En professionel samtale er karakteriseret ved, at sagsbehandlere har en opgave, der søges løst, og hvor samtalen er et redskab. Sagsbehandleren har en legitimitet og forpligtelse til opgavens udførelse – og den unge kan være motiveret til samtalen gennem ønske om forandring på områder, der falder inden for sagsbehandlerens opgave. Det væsentlige er ikke, at sagsbehandler og ung forstår det samme, men at samtalen afspejler såvel respekt for den unge, som respekt for sagsbehandlerens faglige dygtighed.

Man kan med Ranger's (Ranger 1993) udtryk tale om to former for samtale: den bureaukratiske, hvor samtalen gennemgående handler om et enkelt emne – og samtaler som undervejs orienterer sig mod flere emner, der ikke er underlagt et overordnet tema. Ranger skelner mellem den forvaltningsorienterede og den klientorienterede samtale. Hagen/Johansen (2003: 194) anfører, at opdelingen kan blive for stereotyp – og at det måske ikke holder at se forvaltningsorientering og klientorientering som modsætninger. I stedet vil den enkelte samtale have bureaukratiske og socialfaglige træk, som den vil bevæge sig frem og tilbage imellem.

Udgangspunktet for samtalen er, at sagsbehandleren har en opgave, der skal løses gennem samtalen, som er hæftet op på rollen som myndighedsperson. Det kan være at indhente information om den unges trivsel generelt og i forbindelse med de iværksatte foranstaltninger, om hensigtsmæssigheden af en iværksat foranstaltning, om forhold der kræver ændring af handleplan osv. (Øvreide, 2004, p.120). Det kan være at informere den unge, f.eks. om ændringer af foranstaltninger, henvendelser, der er kommet om den unge, ændrede muligheder for støtte osv. Eller det kan være at sikre, at den unge forstår eventuelle konsekvenser af en risikobetinget adfærd.

Samtalerne kan imidlertid række udover myndighedsrollen og handle om at støtte den unge til at håndtere vilkår og belastninger såvel i

den unges individuelle livssituation som i den unges samspil med omgivelserne. De kan handle om, hvordan den unge kan håndtere disse belastninger i forhold til at blive voksen. Også her kan der være samtaler, som handler om at motivere de unge til at agere i forhold til arbejde, uddannelse og mere risikobetinget adfærd. Sådanne samtaler er ikke kun et redskab, hvor sagsbehandlere skal opnå noget, men rummer et mål i sig selv. De kan skabe afklaring og forståelse hos både sagsbehandler og ung, og opleves værdifulde i sig selv.

I praksis vil samtaletyperne ofte væve sig ind i hinanden. I nogle tilfælde vil indhentning af de oplysninger, som er nødvendige for at kunne udfylde myndighedsrollen, være afhængig af evnen til at tale om den unge selv, familie, osv., og derved opnå den tillid og indsigt, som kan være forudsætning for at få viden om de ømtålige forhold, som har størst betydning for den unge. I nogle situationer kan det derfor være afgørende at følge den unge, og i andre situationer kan det være nødvendigt ikke at følge den unge, men hvor den unges tillid kan opnås ved fx at insistere på at tale om den unges risikoadfærd med baggrund i sagsbehandlerens faglige viden og vurderinger.

I dialogen med den unge er det væsentligt at forventningsafstemme og sikre en fælles forståelse af samtalens indhold og formål, herunder indgåede aftaler. Schulman (2006) peger på, at det centrale i forandringsarbejdet er, at de hjælpsøgende får / har en klar opfattelse af, hvad samarbejdet med sagsbehandler indebærer – at for at få en god relation er det nødvendigt med en sådan afklaring som udgangspunkt, og han advarer mod at tænke: at først skal en god relation etableres, og så skal der indgås en samarbejdsaftale (Schulmann, 2006)

Udsatte unges forståelse af samtaler

De unge vil til mødet med sagsbehandler ud fra deres erfaringer og viden om hjælpeapparatet, omforme deres ønsker om bistand til en 'bestilling', som vedkommende regner som hensigtsmæssig for dels

at skabe forståelse dels at få hjælp til at løse de oplevede problemer. Den unge ved eller gætter sig til, hvilke kriterier, som ligger til grund for sagsbehandlers skønsudøvelse, som derved indgår i vurderinger af, hvordan de kan handle mest hensigtsmæssigt (Madsen 2008 s. 184).

De unge oplever sig ansvarlige for, at samtalen kan føre til relevante resultater, jvf. Bryderup (2010) om unge fra sikrede afdelinger:

„Undersøgelsen viser, at de unge tænker meget realistisk over deres muligheder – og de manglende muligheder. Det er desuden karakteristisk for alle unge, at de tager det for givet, at det er op til dem selv, hvis de vil realisere planerne for deres fremtidige liv... Der er således en indgroet forestilling hos de unge, at de selv skal være ansvarlige for at kæmpe sig vej gennem alle livets genvordigheder“ (Bryderup 2010:153)

Nogle af de unge kan selvfølgelig have urealistiske mål i f.t. deres forudsætninger, og nogle vil mangle mulighederne eller have store problemer med at skaffe sig uddannelse og arbejde – *„Men man kan heller ikke udelukke, at de unge møder for lave forventninger i forhold til fremtidig fungeren – og at dette kan være en barriere for at give dem et godt efterværns-tilbud“* (Bakketeig & Backe-Hansen 2008 s. 130)

De unge oplever, at de ikke må være for pågående: *„Man må ikke stå for meget på sit, man må lave et kompromis“* (s. 140) – de unge fremhæver medvirken som vigtig, men det er ikke alle unge, som ønsker at bestemme selv. Hvis samtalerne skal være hjælpsomme for de unge, må samtalen både kunne rumme de unges ambivalens – og kvalificere de unge til at håndtere ambivalensen uden, at de selv overlades med hele ansvaret. Unge kan have ønske om at blive inddraget – men ikke ansvarliggjort (jvf. TABUKA, 2005).

For enkelte af de unge i Bakketeig & Backe-Hansen (2008) undersøgelsen ses situationen som en spil – og for nogle som et slidsomt spil. Et spil, der handler om at skaffe sig fundamentale og helt nødvendige goder i livet, som fra systemets side kan opfattes som om, at de prøver at snyde sig til goder, de i udgangspunktet ikke har behov for

„Fra ungdommens ståsted kan dette imidlertid ses som et værdighedsprojekt. Det er lettere at varetage egen værdighed i en rolle som ’spiller’ af systemet end i en rolle som hjælprængende“ (Bakketeig & Backe-Hansen 2008 s. 141)

Storø (2005) tydeliggør generelt betydningen af medvirken fra de unge i spørgsmål som vedrører deres livssituation – og hvordan medvirken kan spille en rolle i det større projekt om at opbygge en selvstændig identitet og ’virkosomme fortællinger’ om en selv.

Den unge kan have forskellig grader af motivation for at deltage i samtalen, lige fra at den unge selv har foreslået samtalen, pga. af et oplevet behov, til at den unge føler sig tvunget og ikke ønsker at deltage. De unge spiller ind/byder op, dér hvor myndigheden har magt – og ønsker ikke indblanding dér, hvor myndigheden kommer med forslag – fx i forbindelse med livsstil/risikoadfærd.

Madsen (2008) konkluderer, at effekten af samarbejdet, og dermed resultatet af hjælpen, er afhængig af, at sagsbehandler har kendskab til og anerkender brugers skøn – og en af vejene hertil er brugermedvirken, hvor brugeren er aktiv i arbejdet med at definere egne behov, opstille forandringsmål og vælge egnede indsatser. De udsatte unge har mere pres på at vælge rigtigt, da de i udgangspunktet oplever, de har færre chancer og er angst for ikke at kunne få kontrol over deres eget liv:

„At miste kontrollen over sit eget liv er uudholdeligt, måske en af de mest uudholdelige følelser, man kan komme ud for. Derfor søger udsatte klienter for en enhver pris at skabe kontrol over deres liv. Graden af magtesløshed, som kan henføres til klientens objektive situation, hænger direkte sammen med deres vilje til at skabe modkræfter for ikke at miste fodfæste og kontrol over (i det mindste) den subjektive tilværelse“ (Hessle 1995 s. 85)

Klienter kan udvikle modstrategier – fortsætte med uhensigtsmæssig adfærd/risikoadfærd, for at 'vise hvem der har kontrollen over den subjektive tilværelse' (Hessle, 1995). Det kan således være afgørende, at sagsbehandlere medvirker til at styrke den unges kontrol over eget liv, og støtter det i en åben, ligeværdig og respektfuld dialog i samtalerne.

Sammenfattende kan det konstateres, at samtalerne indhold er afhængig af sagsbehandlers forforståelse og evne til at forstå de unge og unges ungdomsliv. Det er i samtaler, at sagsbehandlere kan give de unge muligheden for at kvalificere og korrigere forforståelsen, og derigennem opleve samtalerne brugbare og meningsfulde. Det er samtidig i disse åbninger og forandringer af forforståelsen, at den unge kan forfølge sin egen dagsorden. I de ideelle tilfælde vil myndigheden og de unges mål kunne mødes i en fælles forståelse og handling. I de mindre ideelle vil netop disse åbninger give anledning til konstante forhandlinger og muligvis konflikt. En konflikt, som ligger nærmere, hvis sagsbehandleren undlader at give den unge indflydelse på samtalen, så de for denne bliver instrumentelle og meningsløse.

Sammenfatning

Vi indledte med en teoretisk ramme til at forstå udsatte unge og kom frem til, at de på den ene side ligner andre unge, som ændrer roller på nogle arenaer, nogle forlades og andre kommer til. Overgangen mellem de forskellige arenaer i den udviklingsøkologiske model og kravet

om meningsfuldhed, forståelighed og forsøg på at håndtere overgangen fra barn til voksen er generel for alle unge. En overgang, som kan opleves som vanskeligt, da den unge selv har ansvaret for at vælge, og der er meget at vælge imellem herunder også at vælge fra.

De udsatte unge er karakteriseret ved at skulle vælge i en mere komprimeret periode, og uden den hjælp fra netværk og forældre som karakteriserer de øvrige unge. En del af dem bærer endvidere på en historik med skolefaglige problemer, ressourcetsvage forældre, kriminalitet, anbringelser og måske også psykiske problemer, der gør det vanskeligere at tage stilling til fremtidens muligheder. De udsatte unge har tydeligvis brug for hjælp til at sikre sin skolegang, komme videre i uddannelsessystemet og på arbejdsmarkeder, få stabile voksne og gode relationer til jævnaldrende herunder ikke mindst i forbindelse med stiftelse af egen familie.

Indsatsen overfor udsatte unge er differentieret og mangfoldig. Et vigtigt omdrejningspunkt er samtaler mellem unge og sagsbehandlere, som handler om, hvorvidt og hvordan kommunen kan hjælpe de unge. Samtalerne er påvirket af vilkårene for sagsbehandlers arbejde i form af hvor meget tid, der er sat af, og hvorvidt der er en kontinuitet i kontakten. Det er også afhængig af forvaltningens rutiner fx med det tværprofessionelle samarbejde for at gennemføre og bruge samtaler og om de steder, hvor de kan gennemføres. Og de er påvirket af hvilke og hvor mange foranstaltninger, der kan tilbydes de unge, og dermed om hvad samtalerne kan resultere i.

Endelig er samtalerne påvirket af sagsbehandlernes forventninger til de unge, og deres evne til at lade de unge komme til orde, og føre de relevante samtaler, som sikrer indsigt og grundlag for beslutninger. Herved kan samtalerne medvirke til at imødekomme de unges behov for selv at have kontrol med deres liv.

Vilkår og sagsbehandleres kompetencer påvirkes så i samtalerne med de unge, som dermed i større eller mindre omfang får mulighed for at ytre sig. Men hvorvidt og hvordan det sker, er et af temaerne i denne undersøgelse.

Andre temaer er med udgangspunkt i den udviklingsøkologiske model at se nærmere på, hvorvidt unge og sagsbehandlere taler om de forskellige arenaer, og hvordan sagsbehandlere og unge fører deres samtaler: Om de har samme mål, ønsker at berøre samme temaer, og hvorvidt det så rent faktisk sker. Derved kommer undersøgelsen ind på, hvem der har indflydelse på mødet, og dermed om samtalerne balancer mellem det målrettede instrumentelle og den indsigtsgivende kontakt og forståelse.

Undersøgelsens opfattelse af brobygning betyder, at der fokuseres på, om samtalerne omfatter sammenhænge mellem de unges liv i arenaerne og tilknytningen til nye, herunder de unges vilkår og evner til at indgå i nye roller og interaktioner i de nye arenaer i voksenlivet. Sagsbehandlere kan gennem samtaler og beslutninger medvirke til disse brobygninger og „fortykkelser“ af vigtige relationer på bekostning af mere risikofyldte. Hvorvidt det sker, vil vi se nærmere på i det følgende.

4. Udsagn fra fokusgrupperne

I alle fokusgrupperne foregik en livlig interaktion og erfaringsudveksling omkring, hvordan de hver især oplevede samtalerne, hvad der var vigtigt, og hvad der var vanskeligt i samtalerne.

Hverken unge eller sagsbehandlere og pædagoger, som indgik i samtalerne, var udvalgt ud fra et repræsentativitetshensyn. Nedenstående opsamling vægter derfor især forskelligheder, dilemmaer og nuancer i hhv. ungegruppernes og sagsbehandlergruppernes oplevelser og erfaringer med samarbejdet, indholdsmæssige væsentlige temaer og dilemmaer omkring at håndtere fremtid og overgange i samtalerne.

Unge

Hvad taler I normalt med sagsbehandleren om?

De unge giver generelt udtryk for, at de ikke taler så tit med sagsbehandleren. I den ene kommune udtrykker de, at de hele tiden får nye sagsbehandlere – *„en ny næsten hvert år“*. Det giver dem en oplevelse af, at sagsbehandlerne ikke er til at regne med, når der bare kommer en ny næste gang. En af de unge har prøvet at have samme sagsbehandler i 2 år og giver udtryk for, at hun dér oplevede, at hun blev lyttet til, og at hun havde tillid. *„Det var bedre, end det er nu“*.

En ung udtrykker, at hun er så negativ til samtalerne, så hun ikke går ind og taler om det, der er vigtigt: *„Jeg er så pissesur, så nogle gange så gider jeg ikke. Men andre gange så kan jeg godt.“*

Det er ofte i forbindelse med ændringer eller opfølgning på handleplanen, at de unge taler med deres sagsbehandler, eller hvis den unge skal i gang med noget nyt.

En af de unge siger, at man er nødt til at tale med sagsbehandleren „om hjælp til at komme videre og for at få hjælp til medicin“.

Nogle oplever, at sagsbehandler „taler altid om vennekreds og dårlige venner“.

En ung har „haft sagsbehandler lige siden børnehaven og har erfaringer med, at sagsbehandler taler om problemer – om at komme videre og om at komme til psykiater“.

Nogle gange er der brug for, at der bliver talt her og nu – men der bruger de unge i højere grad deres kontaktpædagog end deres sagsbehandler. De taler med sagsbehandleren, når der skal ske noget nyt, og de har brug for hjælp til brobygning - konkretiseret i handleplaner.

De unge i den ene kommune giver udtryk for, at de har mange 'fremtidssamtaler' med sagsbehandlerne, ikke mindst når de snart bliver 18 år, hvor de skal tage stilling til, hvor de skal bo mv.. Andre oplever, at fremtidssamtalerne kommer til at handle om: „se at få andre venner, og se at få dig en uddannelse“.

Hvad er det vigtigste at tale om?

De temaer, de unge udtrykker, er de vigtigste at tale med sagsbehandleren om, er:

- *Forældre. Hvordan du har det med dem, og „hvis man ikke trives“.*
- *Et sted at være: Hvordan skal du bo fremover. Hvilken støtte kan du få til det fremover.*
- *Hvad du skal lave, når du er færdig med at gå i skole. Hvordan kommer jeg videre?*

- *Helbredsmæssige forhold. Hvordan vi har det, både fysisk og psykisk, det er vigtigt.*
- *Økonomi. Det kan være vigtigt at tale med sagsbehandler om: hvad kan jeg forvente – og hvad jeg kan forvente økonomisk støtte til.*
- *Stedforældre og hvordan vi har det med dem.*

De unge oplever, det er svært at komme til at tale om fremtiden, da sagsbehandlerne helst vil tale om fortid, og det der er her og nu. Hvis der er noget, vi kunne tænke os: *„nå, vil du det, så prøv at finde ud af det“.*

„De spørger ind, om man drikker eller tager stoffer eller sådan noget, men hvis det er noget med at hjælpe en med en bolig eller sådan noget, så nej. Så bliver det en betingelse for at få hjælp, at man svarer rigtigt“.

I forhold til helbredsmæssige forhold prioriteres det højt af mange af de unge, en af dem siger: *„De går ikke op i, hvordan vi har det, hverken fysisk eller psykisk. Det er ikke til at få talt om“.*

En anden ung udtrykker: *„Jeg har fået hjælp fra sagsbehandler pga. dårligt psykisk helbred og fx fået hjælp til psykologbehandling, og når jeg har haft brug for medicin. Det er rart, når de (sagsbehandler) kan gøre noget ved det – fx hjælpe med henvisning til psykolog eller psykiater“.*

En af de unge siger, omkring den støtte hun får i øjeblikket: *„De gør ikke deres arbejde godt nok. De kan ikke gøre det færdigt og sådan noget. Jeg er blevet rigtig meget svigtet af kommunen“.*

På spørgsmål om hvad der er deres drøm af en god socialrådgiver, bliver der sagt: *„At de ikke bliver skiftet ud hele tiden“.* Men også *„Det er som om de ikke hører“.* *„De hører ikke ordentlig efter – de hører kun sig selv“ – „De snakker mere, end de lytter“*

En god samtale bliver af en af de unge beskrevet således: *„Den er kort, den resulterer i økonomisk støtte, men en samtale kan også være god, når sagsbehandler støtter med at få struktur: hvornår gøre hvad og klarhed over, hvad man skal, hvornår man skal starte i uddannelse osv.“* – dvs. brobygning og overgange.

Hvad ønsker I ikke at tale med sagsbehandlerne om?

I begge fokusinterviews med unge er der tilkendegivelser af, at sagsbehandlerne ikke er nogen, man ønsker at tale fortroligt med, og at der var en lang række temaer, som man decideret ikke ønsker, bliver bragt ind i samtalen. De unge oplever, at når temaerne bliver bragt op, opleves det sjældent på en konstruktiv måde. Det drejer sig om:

- Kammerater, *„Når sagsbehandleren taler om kammerater, er det altid, fordi der er problemer“*. *„Jeg er begyndt at holde igen med at fortælle om omgangskreds – for lige pludselig optræder det i handleplanen – det rager ikke sagsbehandler, hvem mine venner er“*.
- Kærester.
- Fritid.
- Køn og seksualitet.
- Alkohol, hash og stoffer.

„Når sagsbehandlerne spurgte ind til disse spørgsmål, svarer jeg ikke“. De unge oplever sagsbehandleres spørgsmål, som mistillidsskabende og ikke særligt omsorgsfulde. *„Det er som om de mistænker os, og så begynder de bare med alt muligt pis – de tror, man bare er brændt helt af og vil ikke hjælpe“*. De unge oplever ikke forståelse for, at *„sådan noget som alkohol og hash skal prøves, når man er ung“*. En ung fortæller, at selv da hun havde en sagsbehandler, hun havde tillid til (gennem 2 år), ville hun ikke tale med ham om misbrug.

Nogle unge udtrykker, at de hellere vil tale med deres kammerater, med deres kontaktpædagog/person eller med en misbrugskonsulent. Andre unge giver udtryk for, at *„Hvis man har et misbrugsproblem, så vigtigt at være ærlig – men jeg vil aldrig selv tage det op“* og *„Man drikker jo sammen med venner – og derfor er det ikke dem, der stiller spørgsmålstejn ved, om det er for meget, og det er heller ikke dem, man snakker med om, hvordan man drosler ned eller lader være“*.

Kærester, krop og seksualitet er især noget, de unge mener hører hjemme i privatsfæren og egne ungdomsgrupper – hvor især pigerne giver udtryk for at tale med veninderne, mens drengene *„går med det selv“*. Med hensyn til fx homoseksualitet giver de unge udtryk for, at det heller ikke er noget, de snakker om i ungdomsgruppen. *„Hvis det endelig er noget, der skal tales om, skal det være, fordi den unge tager det op. Sagsbehandleren skal ikke blande sig.“* Til dette replicerer en anden ung: *„Det kan være rart, at der er nogen voksne, der tager det op“*.

Udsagn der omhandler interaktionen under samtalen

Der er forskellige opfattelser af, hvem der bestemmer, hvad der skal tales om. Der er unge, der udtrykker, at det er sagsbehandleren, der bestemmer, hvad der skal tales om. *„Ubetinget!“* *„De har altid deres punkter – vi bliver ikke spurgt, om vi har noget vigtigt. – Jo, jeg er blevet spurgt – men jeg havde ikke noget vigtigt“*. En enkelt ung fortæller, at hun forbereder samtalerne sammen med sin mor, taler det igennem sin mor inden og har forberedt sig på, hvad de ikke vil tale om. Andre fortæller, at de forbereder sig med kontaktpersonen/personlige rådgiver, men at det kommer an på *„hvem man har“* – *„det er ikke alle kontaktpersoner, som finder det nødvendigt – jo måske 5 – 10 minutter“*.

Andre unge udtrykker, at de er sommetider er med til at bestemme, hvad der tales om, *„men i sidste ende er det altid sagsbehandleren eller dem over sagsbehandlerne, der bestemmer, hvad vi taler om“*. Det går igen i flere udsagn, at det ofte er andre, der bestemmer: *„Når der er en kontaktpersoner“*

son med fra skolen, er det tit dem, der svarer, og dem der bestemmer, hvad der skal tales om.“

En udtrykker at kontaktpersonerne overdriver problemerne, og selv om de siger, de ikke synes, det er sådan, så tror sagsbehandlerne mere på de andre. Det er også hendes oplevelse, at sagsbehandlerne lytter mere til forældrene, end til hvad den unge siger.

De unge tager initiativ til samtale, når de er smidt ud eller har brug for akut hjælp *„nu er jeg på røven“*. Ellers tager de unge ikke selv initiativ til samtaler. *„Det er de pædagogiske rådgivere her, der bestemmer hvornår det er nødvendigt“*

I den ene kommune gives der udtryk for, at samtalerne sjældent foregår som samtaler alene mellem den unge og sagsbehandler – ofte er kontaktpædagog og forældre med. De unge har *ikke særlig meget lyst til at gå der op selv*. Der bliver også givet udtryk for, at det ikke altid er godt at have kontaktpædagogen med, det kræver, at det skal være en *„rigtig god en“*. De oplever, at *„de rotter sig ofte lidt sammen (sagsbehandler og kontaktpædagog – især når den unge ikke kender sagsbehandler)*. Nogen gange siger kontaktpædagogen: *det går ikke særlig godt med det og det. Og så har man ikke mulighed for at sige: jo, jeg synes noget er ok.“*

Undersøgelsestemaer til spørgeskemaer og efterfølgende interviews

- De unge vil gerne tale fremtid – men oplever, at sagsbehandlerne vil tale her og nu. De unge oplever samtalerne mere problemfokuserede end ressourceorienterede.
- De unge har mange *„fremtidssamtaler“* med sagsbehandleren, når de nærmer sig de 18 år, om hvor de skal bo mv., men oplever også, at de *‘skal svare rigtigt’* for at samtalerne bliver konstruktive.

- De unge taler sjældent med sagsbehandlerne om, hvordan de har det.
- De unge vil godt tale om, hvordan de har det med forældre og eventuelt stedforældre, men oplever ikke altid, at der er plads i samtalen hertil.
- De unge ønsker ikke altid at tale med sagsbehandlerne om fritid, kæreste, seksualitet, alkohol og stoffer.
- Sagsbehandleren kan ikke gøre arbejdet færdigt, det er dem ovenover, der bestemmer.
- De unge er sjældent alene med sagsbehandleren. Det er sagsbehandleren, der bestemmer, hvad der skal tales om.
- De hyppige sagsbehandlerskift gør det vanskeligt at oppebære fortrolighed og tillid,
- Sagsbehandleren taler de med, når handleplanen skal laves om, eller der sker noget.

Sagsbehandlere

Det særlige ved at have samtaler med unge

Udsagnene fra sagsbehandlerne om det særlige ved at have samtaler med unge er præget af to forskellige tilgange. Dels en tilgang der lægger vægt på de anderledes kompetencer, som de unge har i forhold til børn, dels en tilgang hvor vægten er på de særlige udfordringer eller vanskeligheder, som sagsbehandlerne oplever i samtalerne med de unge.

De nye kompetencer er f.eks.:

„De unge har egne meninger og holdninger, og de gør dem gældende. De har

mere kognitivt potentiale og formidler ikke kun følelser (som mindre børn). Det går hurtigere med at få respons, og ofte er der 'kontant afregning' med det samme". „Det er også særligt, at når de kommer op i 15 års alderen, har mange erfaringer med at være omsorgssvigtede“.

Også de unges forhold til forældrene, og disses betydning i samtalsituationen undergår en forandring:

„Det er også særligt, at de unge har meget mere indflydelse på eget liv – forældrene træder i baggrunden. I samtalerne betyder det, at vi præciserer over for forældrene, at det er de unge, det handler om“ – selv om forældrene stadig er vigtige.

„I undersøgelsesarbejdet skal de unge selv sige ja og skrive under – her har de deres egen stemme, har deres egne rubrikker, og det er ok, at deres oplevelse ikke altid stemmer overens med forældrenes. Unge kan selv og selvstændigt fortælle, ringe mv.. – men de kender måske ikke konsekvenserne på den lange bane“

„De unge inddrages – ser, får kopi, underskriver og er meget mere med end fx mindre børn. De unge har indflydelse – og er ikke så afhængige af, at forældrene er enige – nogen gange 'vrider vi armen om' på forældrene, så de unge mærker, at vi tager parti for dem og deres udvikling“.

Endelig kommenterede sagsbehandlerne også kvalitative krav til samtalen, som var særlige i forhold til de unge: *„De unge har tydelige forventninger til at blive lyttet til / hørt og set. Når vi har en anden dagsorden, kan de godt trække sig lidt – men de kan kvalificere sig til at komme tilbage, hvis de ikke magter det lige nu“. „I samtaler med unge er det vigtigt at vise anerkendelse, ligeværd og respekt“. „De unge har appetit på livet – og vi kan nogen gange godt virke bedrøvelige“. „Vigtigt i samtaler med de unge er også at bruge humor“.*

De særlige udfordringer i samtalerne med de unge udtrykkes bl.a. således:

„De unge er meget obs. på penge, de har sprog og vilje, og de har store forventninger og oplever et stort pres: Det har de andre“.

„De vil ha’- telefon, lejlighed osv.“.

„De er urealistiske – de har nærmest ret til“.

„De gør sig overvejelser fra dag til dag – det er svært at få dem til at tænke langsigtet“.

„De er blevet nurset - de har forventning om, at „det er der nogen, der klarer for mig“ – ikke indsigt i at de selv har en andel og svært at få de unge til at tage ansvar“. „Ingen kvaler – kommunen betaler“.

Én fremhæver ændringen over tid: *„Når de er 15 -16 år, så er alle voksne dumme – de ved ingen ting – når de er 16 -17, så bliver de mere sociale igen – når de er 18 år, kan de begynde en mere ligeværdig og reflekterende dialog“.* *„Når de er i puberteten, 12 -14 år, er sagsbehandleren i en „underdog-position“ – så lever sagsbehandleren op til de unges forventninger – også om at sagsbehandlere taler man kun med om noget dårligt“. „Men det er vigtigt at holde ud – der vil fortsat være naturlige løsrivelsesprocesser“.*

Nogle sagsbehandlere udtrykker, at de unge kræver, at de arbejder meget konfronterende, ofte med tydelige opdelinger i roller som *„the good cop“* og *„the bad cop“*, den sidste som en der sætter rammer og svinger pisken. De oplever, at de som sagsbehandlere er mindre søgende, end de ville være i arbejdet med børn, og meget mere rammesættende. Andre sagsbehandlere giver udtryk for, at de i deres arbejde oplever, at det er godt at sende budskabet til de unge, at de godt vil hjælpe dem, og at deres budskaber godt kan formidles som en forhandlingssituation.

Samtalerne handler typisk om:

Der bruges meget tid til at tale om her og nu, problemer med at bo hjem-

me eller at uddannelsen ikke dur. Samtalerne handler sjældent kun om én ting. Det kan både være om skolen, om forældrene, der fralægger sig deres forældreansvar, om dårlige kammerater og kriminalitet.

Samtalerne finder hyppigst sted, når de unge starter i en foranstaltning eller i forbindelse med opfølgning på handleplanerne. Opfølgningssamtaler i forbindelse med at de unge er på vej til at blive 18 år handler om fremtidsplanerne. *„Alle samtaler handler om udvikling, det er dog somme tider nødvendigt at identificere, hvad der ligger bag ud for at kunne se fremad, f.eks. i forhold til at fastholde skolegang“.*

Hvorvidt det er fokus på det aktuelle eller på fremtiden afhænger af, hvad der fylder hos den unge. Det kan godt lade sig gøre at lave langsigtede planer, *„men der skal ikke så meget til, før det vælter“.*

I forhold til at tale om fremtiden blev der også sagt: *„Og så bruger vi meget krudt på at tale fremtid – uden, at samtalerne i særlig stor udstrækning kommer til at handle herom. I stedet bruges krudtet på at få de unge til at være mere realistiske...“*

I forhold til køn nævnes det, at især drengene ikke gider gå i skole og ikke har sociale kontakter. *„De kan fortælle om deres spil og computerverden. Der skal bruges meget tid til at etablere en platform, det kan tage flere samtaler, og det er vigtigt ikke at blive nr. 7 i rækken, der taler belærende om, at han ikke passer sin skole“.*

Og i forhold til pigerne fremhæver én, at der blev talt om kriminalitet, stoffer og krop og seksualitet.

Sagsbehandlerne kan godt genkende udsagnet fra de unge om at være meget produktfikserede, at have fokus på handleplaner og efterværn, og *„dette kan give mindre lydhørhed i forhold til, hvor den unge er lige nu i sit liv“.* Her fremhæves det, at det er en fordel, når den personlige rådgi-

ver er med til samtalen, så sagsbehandlerne får lidt ro til at tænke sig om, og de kan lave lidt rollefordeling. Det nævnes her, at der godt kan laves en rollefordeling, så den personlige rådgiver kommer med guleroden, og mens sagsbehandleren (oftest) har rollen som krav- og rammesættende, som af de unge undertiden kan opleves afvisende.

Endelig fremhæves det fra sagsbehandlerne i den ene kommune, at det er væsentligt, at inddrage forældrene, der hyppigt deltager i samtalerne. *„Forældrene har stadig stor indflydelse“*.

Det sværeste at tale med de unge om:

Her nævner sagsbehandlerne det svære i at tale om problemer af kulturel karakter, som ikke kan løses gennem social indsats, vanskeligheden ved at tale med unge mænd, der er sigtet for sædelighedsforbrydelser, og det meget tabubelagte ved at tale om vold og misbrug i familien, - her taler den unge udenom.

„De ser forældrene som betingelsesløst gode indtil puberteten. Erkendelsen af, at forældre ikke har været gode nok, er svær. Det er barsk for dem at erkende og opleve, at forældre ikke har været gode nok. Det er svært at være i – de kan blive voldsomt vrede på sagsbehandlerne“

Det nævnes også, at det er svært at tage skiftet fra „elendighedsorienteringen“ til, når de skal klare sig selv og så sige, at de kan alt muligt. *„De sværeste er dem, man skal overbevise om, at de' godt kan' selv“*.

Der nævnes de samtaler, hvor der er modstand hos den unge, f.eks. hvor der har været seksuelle krænkelser, og hvor sagsbehandleren ikke føler sig fagligt klædt på.

Desuden fremhæves de samtaler, hvor det drejer sig om unge, de ikke har tilbud til, og hvor der derfor ikke kan handles umiddelbart. Det drejer sig f.eks. om samtaler om stofmisbrug.

I forhold til at tale med de unge om det private, udtrykker nogen, at det blander de sig også i, mens en anden siger: „Hvad de egentlig render rundt og laver i deres private netværk – det får vi ofte ikke talt om“.

Der er sager „der tabes, fordi vi ikke har tiden og ressourcerne, f.eks. i situationer hvor de unge ikke vil os“.

Overgange og brobygning

Når der skal tales overgange fremhæver sagsbehandlerne vanskeligheden ved at få de unge til at tænke i realistiske handleplaner, og at det kan svært, at få dem til at tro på, at de kan komme til at nå deres mål.

Det er en kunst at finde balancen mellem den ideelle løsning og den realistiske løsning, da det er svært at overskue f.eks. et år.

Sagsbehandlerne fra de to kommuner fremhæver forskelligt i forhold til overgange og brobygning:

Kommune 1

Overgangstemaerne kommer automatisk på banen ved 17½ år, hvor der skal tales om efterværn, og hvor man ikke længere behøver at have forældrene med, men selv kan bestemme. Der bliver der talt meget fremtid.

I forhold til brobygning arbejdes der både på de unges etablering af netværk med andre unge og på samarbejdet med forskellige andre professionelle, i uddannelsessystemet, UU-vejledningen og jobcenteret. Der er også opmærksomhed på fritid, selvhjælpsgrupper og efterværnsgrupper. Der er stort samarbejde med arbejdspladser i området med henblik på etablering af praktikpladser, ligesom der er god kontakt til politiet.

Sagsbehandlerne tager også hjem til familierne, og de er på besøg på efterskoler mv., for at understøtte brobygningen.

Der er indgået en samarbejdsaftale med UU-vejledningen om samarbejde omkring de 16-18 årige. Det er meningen, at arbejdsmarkedskontoret også skal være med, men det er usikkert, om det bliver. Sagsbehandlerne oplever, at de unge har vanskeligt ved at „komme igennem“ på jobcenteret.

Kommune 2

Noget af det væsentligste ved samtalerne om overgange er, om sagsbehandleren har kompetence til at beslutte:

„Det gør samtalerne sværere, når sagsbehandleren ikke ved, om hun må beslutte i situationen“

„Sagsbehandleren bliver utroværdig – hvis de ikke har kompetence med – f.eks. penge til et buskort“

„Sagsbehandlerene ved ikke altid, hvad de kan love“

„Når den unge skal ud og bo, skal der søges indskud i voksensystemet“.

Det fremhæves, at der ikke længere er automatik i, at støtten fortsætter til 23. år. Nu er det max 18 år. Denne nye struktur betyder i forhold til brobygning, at de 18-årige tvinges til at blive voksne og selvstændige hurtigere end de unge, som har forældre, som støtter. I voksensystemet „åbner man ikke sagen“, hvis den unge ikke selv er motiveret.

Det betyder også, at mulighederne for støtte bliver snævret ind, jo nærmere den unge er på det 18. år. En sagsbehandler udtrykker: *„I dag er der ikke anbringelser, når de er over 15 år og ikke mange muligheder for forebyggende foranstaltninger.“*

Praktikophold er en relevant brobygning til senere job. Problemet er her, at de unge bliver taget ud af velfungerende praktikophold, når de

fylder 18 år, idet praktiktilskuddet til voksne er meget højere, og sagen bliver først åbnet i voksenafsnittet, hvis der er givet kontanthjælp i flere måneder.

Kontaktpersonerne er væsentlige i forhold til jobsystemet i voksenafdelingen. Men kontaktpersonen stopper, når den uge fylder 18 år, så tages der over af voksensystemet og deres kontaktpersoner, „men hvem betaler, når der er ud over 18 år?“

Undersøgelsestemaer til spørgeskemaer og efterfølgende interviews

- Sagsbehandlerne opfatter de unge, som meget krævende i forhold til penge og materielle ting.
- De unge har meget fokus på her og nu. Svært at få dem til at tænke i realistiske handleplaner, og at få dem til at tro på, at de kan nå deres mål.
- De unge har forventning om at blive inddraget, lyttet til, hørt og set / De unge har en forventning om, at „der er nogen, der klarer det for mig“.
- Sagsbehandlerne oplever problemer i samarbejdet med voksensystemet, og i mulighederne for at etablere brobygning gennem praktikophold og gennemgående kontaktpersoner.
- Samtalerne handler primært om handleplaner. Især lægges der vægt på opfølgningssamtaler, når den unge nærmer sig de 18 år.
- Der er et tæt strategisk samarbejde mellem sagsbehandler og pædagog/kontaktperson i samtalerne med de unge.
- Sagsbehandlerne har ikke altid relevante tilbud til de unge, og det får betydning for, hvilke temaer der tales om i samtalen.

5. Analyser og resultater fra spørgeskemaundersøgelsen

I spørgeskemaundersøgelsen er der ud over beskrivelsen af populationen og faktuelle forhold omkring samtalen, fokus på 4 forhold omkring samtalen: interaktionen, kommunikationen, hvad der kom ud af samtalen, samt hvorledes samtalen understøtter brobygning og overgang i de unges liv. I afsnittet gennemgås resultaterne fra spørgeskemaerne med henblik på at fremdrage mønstre og tendenser i de undersøgte samtaler. En del af disse resultater er blevet forelagt sagsbehandlerne og nøglepersoner i de 2 kommuner og en enkelt ung. Kommentarer og refleksioner herfra vil blive inddraget i gennemgangen. Desuden vil relevante resultater fra andre undersøgelser blive anvendt til at rejse spørgsmål til resultaterne.

Populationen i spørgeskemaundersøgelsen

Antal, alder og køn

Undersøgelsen omfatter i alt 68 samtaler mellem sagsbehandlere og unge. 41 samtaler i Kommune 1, 27 samtaler i Kommune 2. Udgangspunktet for undersøgelsen var unge mellem 15- 23 år, men der er kun beskrevet samtaler for unge i alderen 15 – 20 år. De unge, som er omfattet af besvarelsene, er især 16 og 17 år, hhv. 19 og 28 unge, mens 12 unge er 15 år. I 8 samtaler er den unge 18 – 20 år, heraf er de 7 fra Kommune 1 og 1 fra Kommune 2.

Der indgår 36 piger i undersøgelsen og 32 drenge. Sammenlignet med kønsfordelingen på landsplan for unge 15 – 20+ årige, der foranstalles for, er kønsfordelingen for de unge, der indgår i undersøgelsen her, ikke repræsentativ. På landsplan dominerer drenge såvel blandt de

unge, der modtager forebyggende foranstaltninger som de, der modtageranbringende foranstaltninger (jvf. Bengtsson m.fl. 2009).

De unges beskæftigelse, bolig og iværksatte foranstaltninger

Af de 68 unge er 55 svarende til 81 % af de unge i gang med folkeskole, ungdomsuddannelse for unge med særlige behov eller almindelig ungdomsuddannelse. De resterende 19 % fordeler sig med 6 unge, som er i aktivering, jobtilbud, dagtilbud eller i arbejde, og 7 unge som er arbejdsløse og ikke i gang med noget. De 7 arbejdsløse er alle under 18 år.

Godt halvdelen af de unge bor hjemme. 8 er på efterskole, 15 bor i ungdomsbolig o.l., og 9 er anbragt i familiepleje eller på døgninstitution eller opholdssteder.

De aktuelle hjælpeforanstaltninger, der er iværksat for den gruppe unge, der indgår i undersøgelsen, fordeler sig som det fremgår af nedenstående tabel:

Aktuelle hjælpeforanstaltninger	Antal i alt
Lektiehjælp/åben rådgivning	6
Dagtilbud	2
Konsulentbistand i forhold til den unge §52.3.1	10
Familiebehandling §52.3.3	2
Behandl. af den unges problemer §52.3.4	2
Aflastning §52.3.5	1
Personlig rådgiver§52.3.6	15
Fast kontaktperson §52.3.7	10
Eget værelse §52.3.8	14

Plejefamilie §52.3.8	1
Socialpædagogisk opholdssted §52.3.8	3
Døgninstitution §52.3.8	5
Praktiktilbud med udbetaling af godtgørelse §52.3.9	3
Økonomisk tilskud efterskole §52.4	8

Tabel 1: Aktuelle hjælpeforanstaltninger.

Aktuelle hjælpeforanstaltninger er især konsulentbistand i forhold til den unge, personlig rådgiver og fast kontaktperson og anbringelse i eget værelse. Flere unge er omfattet af mere end én foranstaltning, fx anbringelse i ungdomsbolig og kontaktperson eller personlig rådgiver.

I alt 9 unge er omfattet af en efterværnsforanstaltning. Af de 9 unge, der har efterværnsforanstaltninger, er der 7 fra Kommune 1 og 2 fra Kommune 2 (heraf 1 ung på 17 år). Af nedenstående tabel fremgår hvilke foranstaltninger, der er anvendt.

Unge omfattet af Efterværnsforanstaltninger	Antal
Personlig rådgiver eller kontaktperson §76.2	6
Døgnophold §76.3.1	6
Kontaktperson §76.3.3	2
Udslusning §76.3.4	2

Tabel 2: Unge omfattet af efterværnsforanstaltninger

For halvdelen af de unge (34) er der første gang iværksat hjælpeforanstaltning inden for de sidste tre år. For 17 unge er dette spørgsmål ikke besvaret.

I nærværende undersøgelse er der ikke spurgt til, hvilke problemstillinger hos den unge selv, eller i den unges omsorgsmiljø eller omgivelser, der har været udløsende for, at de unge er blevet omfattet af foranstaltninger. Af andre undersøgelser (fx: Bengtsson m.fl. (2009) fremgår det, at faglige skoleproblemer er en af de hyppigst forekommende problemstillinger hos unge, der modtager forebyggende og/eller anbringende foranstaltninger. Den relativt store gruppe i undersøgelsen som aktuelt er uden for skolesystemet (19 %) kan være udtryk for, at det - i hvert fald for disse unge - er en meget aktuell og central problemstilling. En anden hyppigt forekommende problemstilling i flg. Bengtsson m. fl. (2008) er, at den unge har psykiske problemer. Det kan nærværende undersøgelse ikke umiddelbart sige noget om. Af tabel 1 fremgår det, at der kun er 2 unge, der modtager egentlig behandling.

Samlet viser beskrivelserne, at de unge, der er omfattet af undersøgelsen, aldersmæssigt, uddannelses-, bolig- og familiemæssigt står midt i centrale overgange i ungdomslivet.

Den store andel af de unge, som først inden for de senere år er blevet omfattet af hjælpeforanstaltninger i henhold til Servicelovens bestemmelser for børn og unge, stemmer meget godt overens med de undersøgelser, der peger på, at for nogle unge er det først i ungdomsperioden, der viser sig mere alvorlige problemer og særlige behov for støtte til udvikling og integration i de centrale ungdomsarenaer, mens andre unge allerede i en yngre alder er blevet omfattet af hjælpeforanstaltninger og nu som unge står overfor at finde egne ben i en selvstændig tilværelse.(jvf. bl.a. Bengtsson m.fl., 2009)

Om samtalen

For at få et indtryk af de konkrete rammer omkring de enkelte samtaler har vi i skemaerne spurgt til: Anledning til samtalen, Varighed af samtalen, Initiativtager til samtalen og Deltagere i samtalen.

De unge har oplevet samtalerne lidt kortere end sagsbehandlerne. Der har sjældent været afbrydelser i samtalerne. De unge har i lidt højere grad oplevet, at samtalerne blev afbrudt af telefon, end sagsbehandlerne har oplevet.

Af nedenstående tabel fremgår den anledning til samtalen, som sagsbehandlerne har anført i spørgeskemaet.

Anledning til samtalen	Antal
Opfølgning på aftale med den unge	33
Ændringer i den unges situation	18
Opfølgning på handleplan	28
Der skal visiteres til efterværn	8
Der skal visiteres til voksenafsnit	1
Foranstaltning skal afsluttes	1
Nye problemstillinger	14
Opfølgning i forbindelse med henvendelse fra politi	4
Andet: Manglende motivation og udbytte af skolen, Opstart af efterværn, Uddannelse	3

Tabel 3: Anledning til samtalen. Note: Der har været mulighed for at anføre flere anledninger

Det fremgår, at for 33 af samtalerne har anledningen blandt andet været en opfølgning på aftaler med de unge, i 28 har anledningen været en opfølgning på handleplanen. Da der har været mulighed for at anføre mere end én anledning, har der for 11 samtaler både været anført opfølgning på aftale og opfølgning på handleplan. Ændringer i den unges situation eller nye problemstillinger er anledningen til 45 samtaler, overgang i form af stillingtagen til efterværn, visitation til vok-

senafsnit, at foranstaltning afsluttes eller efterværn startes op er anledningen for 4 samtaler, og endelig opfølgning efter henvendelse fra politi er anledningen i 4 samtaler. Der er kun få samtaler, hvor der alene anføres en enkelt anledning til samtalen. Dvs. at den mest almindelige anledning er samtaler, som langt hen ad vejen er planlagte samtaler, hvilket formentlig har betydning for, hvilke temaer hhv. ung og sagsbehandler vil anføre som vigtige at tale om i samtalen.

I spørgeskemaerne har både sagsbehandleren og den unge svaret på spørgsmålet om, hvem der har taget initiativ til samtalen. Initiativet til samtalen kommer især fra sagsbehandlerne og andre professionelle. I halvdelen af besvarelsene peges der på, at der har været flere parter om at tage initiativet.

Initiativtager til samtalerne i flg. henholdsvis sagsbehandlere og unge		
	Sagsbehandlere	Unge
Den unge er initiativtager	9	13
Sagsbehandler har taget initiativ	61	46
Forældre har taget initiativ	5	15
Andre professionelle omkring den unge har taget initiativ (Kontaktperson, plejeforældre, opholdssted, lærer)	27	21

Tabel 4: hvem har taget initiativ til samtalen. Note: Der har været mulighed for at anføre flere initiativtagere.

De unge oplever i højere grad, at de selv og forældre har taget initiativ til samtalerne end sagsbehandlerne gør. Sagsbehandlerne anfører at de selv i 61 af samtalerne har været initiativtager til samtalerne, og dernæst andre professionelle omkring den unge.

Sagsbehandlerne er i spørgeskemaerne blevet spurgt, hvem der deltog i samtalen udover den unge og sagsbehandleren. Den unge er blevet spurgt, om det var vedkommendes ønske, at der deltog andre i samtalen, om det var en støtte, at der var andre med i samtalen, og om sagsbehandleren og de andre professionelle samarbejdede.

Få samtaler bliver ført alene mellem ung og sagsbehandler

Relativt få samtaler er alene blevet ført mellem sagsbehandler og den unge (14), dvs. at det mest almindelige for de beskrevne samtaler er, at der har deltaget andre.

Udover sagsbehandleren og den unge, er forældre og kontaktpersoner /personlige rådgivere de personer, der hyppigst er med i samtalerne – og også de som flest unge selv peger på, at de har ønsket skulle deltage. Der er dog (næsten) lige så mange unge, der ikke har ønsket at forældrene skulle deltage og i 36% af samtalerne, hvor kontaktperson/personlig rådgiver har deltaget, har de unge ikke ønsket dette. Af de 14 samtaler, hvor pædagog fra anbringelsessted har deltaget, er det i 9 samtaler ikke på grundlag af de unges ønske.

Af fokusgruppeinterviewene med de unge fremgik det, at de oplevede, at det kan være svært at komme til orde, når der deltager flere i samtalerne, og at det kan opleves som svært at tale om deres vanskeligheder i forhold til plejeforældre eller stedforældre, når forældre er med i samtalen. Andre unge gav i fokusinterviewene udtryk for, at det at have forældre med kan være en støtte, både i forberedelsen af samtalen og under samtalen. Sagsbehandlerne nævner tilsvarende, at fra deres perspektiv kan det være konstruktivt for styringen af samtalen, at også den personlige rådgiver eller kontaktperson deltager i samtalerne, da det giver mulighed for rollefordeling både i forhold til den unge og i de samtaler, hvor forældre også deltager. At være to kan give ro til at skabe overblik under samtalen. Den personlige rådgiver eller kontaktperson er den, der har den 'daglige' kontakt med de unge og har

derfor både et mere omfattende kendskab til den unge og er ofte også den, der skal give støtte til at føre aftaler mv. ud i livet efter samtalen.

Andre sagsbehandlere anfører, at det at være to professionelle med til samtalen dog også kan give vanskeligheder i forhold til selv at komme på banen og skabe den nødvendige tillid ved at være tydelige omkring arbejdsgrundlaget i samtalen.

Der er 20 samtaler, hvor både forældre og personlig rådgiver deltog, heraf 15 i Kommune 1 og 5 i Kommune 2. I en enkelt samtale med en hjemmeboende ung deltog forældre, personlig rådgiver, lærer, ungdommens uddannelsesvejleder samt sagsbehandler. De unge har generelt oplevet, at de professionelle har samarbejdet under samtalerne.

I Kommune 2 har der deltaget andre i 19 af 27 samtaler og i 15 af samtalerne oplevede den unge det som en støtte. I Kommune 1 deltog andre i 34 af 41 samtaler og i 24 af samtalerne har den unge oplevet det som en støtte. Så selv om andre ikke altid har deltaget på grundlag af den unges ønske, er det i nogle samtaler alligevel blevet oplevet som en støtte af den unge. Samlet deltog der andre i 53 samtaler (i godt 76% af samtalerne), heraf i 30 samtaler efter den unges eget ønske. I 39 af samtalerne, hvor der deltog andre, har den unge oplevet det som en støtte. Der er således godt 25% af samtalerne, hvor den unge ikke har oplevet det som en støtte.

Der er ikke stor forskel mellem Kommune 1 og Kommune 2 i forhold til, om der har deltaget andre i samtalerne. I Kommune 1 deltog andre i 82% af samtalerne, mens der deltog andre i 70% af samtalerne i Kommune 2. I Kommune 1 har der i procentvis dobbelt så mange samtaler *også* deltaget forældre.

Sagsbehandlerne har oplevet, at samtalerne var karakteriseret ved godt samarbejde i 21 af 35 samtaler, hvor forældre deltog og i 22 af 28

samtaler, hvor kontaktperson eller personlig rådgiver deltog. Det betyder, at sagsbehandlerne i 20 – 40% af samtalerne, hvor der deltog forældre og/eller andre, ikke har oplevet, at samtalen var karakteriseret ved godt samarbejde.

I de samtaler, hvor andre professionelle, som ikke var kontaktpersoner eller personlige rådgivere, deltog, har sagsbehandlerne som hovedregel oplevet samarbejdet som godt.

Interaktionen i samtalen. Forventninger til og oplevelse af indhold i samtalerne

Rapporten har tidligere beskrevet de samfundsmæssige vilkår for de unge i dagens samfund og i særdeleshed for de udsatte unge. Ligeledes er de forskellige formål med samtalen og roller i samtalen beskrevet for sagsbehandlernes vedkommende. Disse forhold har naturligvis betydning for, hvilke forventninger til og oplevelser af samtalen, unge og sagsbehandlere har. Derudover vil sagsbehandlerne også gennem deres forventninger til samtalen afspejle de organisatoriske rammer og muligheder for indsats. Ligesom også de unges forventninger til samtalen afspejler deres erfaringer og forestillinger om 'systemerne'.

Det kan give god mening at antage at samtalen rummer flere temaer, som vægtes forskelligt af både den unge og sagsbehandler. Nogle af temaerne er nutidsorienteret og nogle fremtidsrettet – og under samtalen sker en forhandling om, hvad der kommer til at fylde.

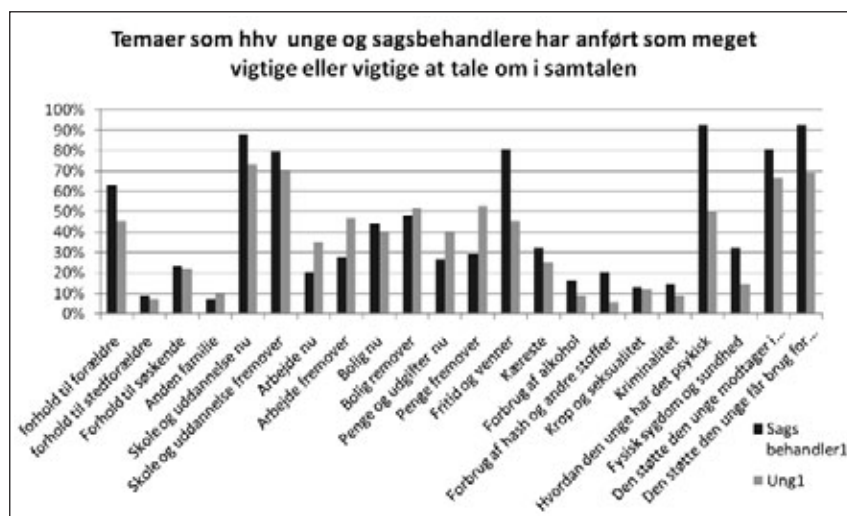
Unge og sagsbehandlernes forventninger til indhold i samtalen

Af nedenstående tabel fremgår det, hvor mange % af de unge og af sagsbehandlerne, der har udtrykt, at det var vigtigt eller meget vigtigt at tale om et tema. Generelt kan det siges, at sagsbehandlerne anfører, at det er vigtigt, at samtalen kommer til at omhandle flere temaer end de unge. I gennemsnit anfører sagsbehandlerne 9,4 temaer som meget vigtige/vigtige pr samtale med et spænd fra 3 til 17 temaer for de en-

kelte samtaler. De unge anfører i gennemsnit 8 temaer pr samtale, her med et spænd fra 1 til 16 temaer, som de unge har anført som vigtige/meget vigtige at tale om i samtalen.

De temaer, der fremhæves af flest unge (50% og derover) som meget vigtige/vigtige at tale om, er i prioriteret rækkefølge: skole og uddannelse nu og fremover, den støtte den unge får brug for fremover, den støtte den unge modtager i øjeblikket, penge fremover, bolig fremover samt hvordan den unge har det psykisk. Dvs. 4 ud af 7 temaer, der vedrører fremtiden og dermed overgangstemaer.

Hos sagsbehandlerne er de temaer, som flest vurderer, er vigtige at tale om: hvordan den unge har det psykisk forhold til forældre, den støtte den unge har brug for fremover, skole og uddannelse nu og fremover og fritid og venner og den støtte den unge modtager i øjeblikket. Her er der 2 ud af 7 temaer, der vedrører fremtiden og overgangstemaerne.



Figur 2: Unges og sagsbehandleres prioriteringer af indhold i samtalen - vigtigt eller meget vigtigt

I fokusgruppeinterviewene med sagsbehandlerne blev det udtrykt, at de unge primært ville tale om her og nu og ikke havde meget fokus på fremtiden. Hos de unge var oplevelsen, at det var vanskeligt at komme til at tale om fremtid.

Ser vi på ovenstående resultat kan vi konstatere, at **de unge vurderer, det er vigtigt at tale om fremtiden i højere grad end sagsbehandlerne.**

En efterfølgende kommentar fra en sagsbehandler er, at sagsbehandleren tænker, at det aktuelle skal fungere, for at den unge kan få det godt, hvor den unge måske tænker, at alt bliver godt, hvis jeg bare får bolig og arbejde.

Det, at sagsbehandlerne ønsker at fokusere på den unges aktuelle situation, kan også opfattes som en god indgang til at fremtidsrette samtalen: er der forhold i den aktuelle situation, der besværliggør en orientering mod fremtiden? At sagsbehandlerne prioriterer temaet 'hvordan den unge har det psykisk' ligger på linje med det i Bengtsson m.fl. (2008) anførte, at hovedparten af de unge, der er omfattet af forebyggende og anbringende foranstaltninger har psykiske problemer.

Bemærkelsesværdigt er det, at temaerne, der har med adfærd og risiko at gøre, forbrug af alkohol, hash og andre stoffer, krop, seksualitet og kriminalitet kun af få unge og sagsbehandlere vurderes som vigtige at tale om. Risikoadfærd er et almindeligt ungdomslivs-fænomen, de unge prøver ting af, og for de fleste unge hører adfærden op igen, hvis de i øvrigt er velintegrerede på andre arenaer.

I Bengtsson m.fl (2009 s. 128-129) anføres, at fordelingen af individuelle risikofaktorer for unge omfattet af såvel forebyggende som anbringende foranstaltninger viser, at risikofaktorerne fx i form af 'relationspro-

blemer', 'udadreagerende adfærd', 'selvskadende adfærd, kriminalitet og misbrug' optræder i omtrent samme omfang uanset, om de unge er omfattet af forebyggende eller anbringende foranstaltninger.

For nogle unge er det relevante temaer, men formentlig helt afgørende, hvordan temaerne bliver taget op. Nogle unge i fokusinterviewene fortæller, at de *„aldrig selv vil tage temaerne op“*, men hvis sagsbehandler spørger, så vil de svare. Afgørende bliver det for de unge, at det sker på en måde, som ikke er bebrejdende, hvis det bliver taget op. De unge i fokusinterviewene anførte at det heller ikke er noget, de taler med venner om – hvis man ønsker at reducere et forbrug eller et misbrug *„taler man ikke med dem, man ryger eller drikker med“*.

Til dette resultat har sagsbehandlerne forskellige kommentarer. I Kommune 1 fremhæver en sagsbehandler, at det ikke er de unge, der har problemer med hash, stoffer, alkohol og kriminalitet, der har villet deltage i undersøgelsen, og fra Kommune 2 nævnes det, at sagsbehandlerne nok selv har lagt en begrænsning ind ved ikke at prøve skemaet af på de sværeste unge og på de sværeste samtaler. Det nævnes også, at det primært er misbrugskonsulenterne og de unges kontaktpersoner, der taler med de unge om disse problemstillinger – og at temaerne ikke opfattes som relevante temaer i en overgangssamtale.

Som kommentar til dette resultat siger en ung: *„Jeg tror ikke, det er noget, man vil tale med sagsbehandleren om, mere brevkasse eller venneskak. Noget man ikke synes, andre skal vide noget om. Jeg tror mere, der er brug for anonym vejledning“*.

Måske kan man tale om, at sagsbehandlerne på dette felt har en vis berøringsangst – at man betragter temaerne som for private, intime eller tabuiserede. Af nøglepersoninterviewene fremgik at der var ledelsesmæssig opbakning til denne forståelse. Her forventes, at de unge

taler med kontaktperson eller personlig rådgiver herom. På grundlag af både de unges besvarelser og fra fokusinterviewene med de unge fremgår det, at de unge ikke selv peger på temaerne som vigtige. De oplever, at temaerne bliver behandlet på en moraliserende måde, og det ønsker de ikke. Risikoadfærd beskrives ofte som en del af ungdomslivet, som en afprøvning af normer og grænser, men for de unge, der ikke trives, vil risikoadfærden kunne ses som symptomer på mistrivsel hos de unge (jvf. Fx Nielsen m.fl. 2010). Sagsbehandlerne taler i højere grad trivsel og udvikling ud fra, 'hvordan de unge har det psykisk' mv., og ikke hvad de unge faktisk gør. Det kan resultere i, at der ikke skabes rum for den nødvendige dialog om risikoadfærden. En konsekvens af ikke at tale om temaerne kan i sidste ende være, at de indsatser, der iværksættes, ikke er relevante nok, fordi sagsbehandlerne kendskab til de unges vanskeligheder er begrænsede.

Sammenhæng mellem forventninger til indhold og oplevelser af indhold i samtalen

Det kan være relevant at undersøge, hvordan sammenhængen er imellem det, at man på forhånd har vurderet, at noget ikke var vigtigt eller relevant at tale om, og så faktisk har talt noget eller en del om det, eller omvendt at man på forhånd har vurderet, at noget er vigtigt at tale om, og det at man så faktisk har oplevet ikke at tale om det.

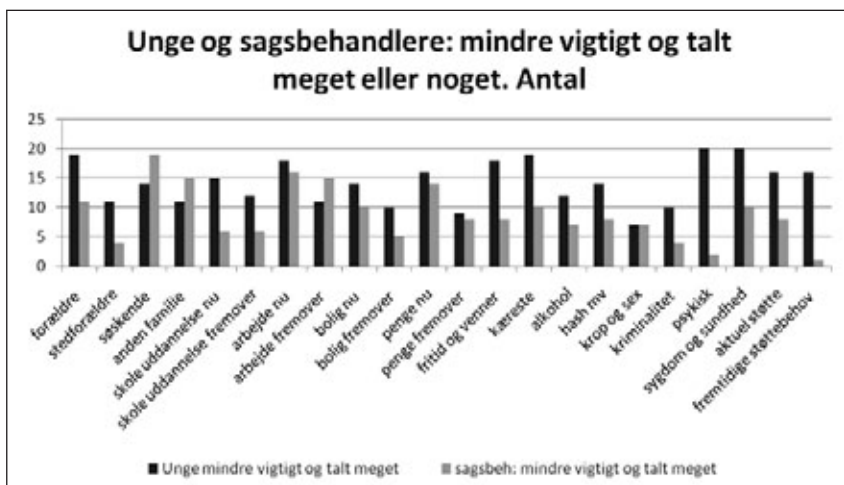
At sagsbehandleren har talt om noget, de ikke på forhånd har vurderet, er vigtigt at tale om, kan være udtryk for, at den unge har haft indflydelse på dagsordenen, og at samtalen er en proces, hvor indholdet skabes gennem en forhandling.

At den unge har talt om noget, de ikke på forhånd har vurderet som vigtigt at tale om, kan være udtryk for, at sagsbehandleren har taget den faglige styring af samtalen og bragt nødvendige temaer på banen. Set i forhold til de vældig mange valg, de unge i dag står over for at

skulle træffe, vil det for nogen kunne opleves som en lettelse med en klar struktur og tydelig dagsorden. Ung i opfølgende interview reflekterer herover: Når sagsbehandleren vurderer det er vigtigt, så er det nok vigtigt – og måske også: „så slipper jeg for at tale om 'noget andet' “. Dvs. den unge kan på den ene side opleve ikke selv at skulle bære det fulde ansvar – jvf. også Bakketeig & Backe-Hansen(2008): *ikke alle unge ønsker at tage (det fulde) ansvar*, og samtidig kan det, at sagsbehandler tager den faglige styring af samtalen, være en god støtte for den unge jvf. også Illeriis's ungdomsopfattelse.

Den nedenstående figur viser, hvor mange unge og sagsbehandlere, der har oplevet, at de har talt meget om noget, de på forhånd havde vurderet var mindre vigtigt eller ikke relevant. I alle temaerne er der unge (mellem 7 og 20), der har oplevet at tale noget eller meget om temaer, de ikke på forhånd havde anført som vigtigt at tale om. I alle temaerne er der også sagsbehandlere (mellem 1 og 19), der har talt noget eller meget om noget, de ikke forlods har anført var vigtigt at tale om. Der er samlet flere unge end sagsbehandlere, der oplever at have talt om noget, de ikke på forhånd havde syntes, var vigtigt.

Dette kan tages som udtryk for, at der under samtalen sker en forhandling om samtaleindhold, og at tilsyneladende begge parter er med til at sætte denne dagsorden.



Figur 3: Unge og sagsbehandler - mindre vigtigt og talt noget eller meget om.

Inden for 3 temaer: 'søskende', 'anden familie' og 'arbejde fremover' er det særligt sagsbehandlerne, som har oplevet at tale meget om, selv om de ikke forlods har anført temaerne som vigtige/meget vigtige.

En umiddelbar reaktion fra en af sagsbehandlerne på dette resultat er, at det ikke er godt, at så mange unge oplever at tale om noget i samtalerne, som de ikke på forhånd har vurderet som vigtige at tale om. Refleksionerne over disse resultater kredser imidlertid meget omkring det uforudsigelige i samtalerne, samt at det er vigtigt, at samtalerne får lov til at udvikle sig. En peger også på det forhold, at hun oplever, at det ofte er det vigtigste, der kommer til sidst i en samtale, og derfor måske slet ikke når med.

Kommentaren til resultatet fra en ung er:

„Hvis sagsbehandleren synes det er vigtigt, og at det påvirker dig meget – så snakker man vel bare med... mange tænker måske, at hvis sagsbehandleren spørger ind på det her, så må det være fordi det er relevant... selvfølgelig kan det også

være for at få tiden til at gå – og måske at vi så ikke kommer til at tale om det, som er virkelig relevant... fint nok så snakker vi bare derudaf.. og så glemmer vi det, jeg egentlig kom for ... så siger vi bare ja ja – nej – nej. Jeg er rimelig nervøs – genert anlagt – så plejer det at være en god hjælp at have min mor med – og vi har talt om det derhjemme – og så kan hun ans pore til, at jeg ikke glemmer det“.

Som konsekvens af disse resultater peger sagsbehandlerne i refleksionerne på en øget opmærksomhed på at lave forhåndsftaler med de unge om, hvad samtalerne skal handle om, sende 2-3 punkter til den unge, som skal prioriteres til samtalen, eller måske tage en snak med dem i telefonen om indholdet af samtalen. Altså betydningen af, at afstemme forventningerne.

„Jeg tænker jo den der med at få afstemt dagsorden for mødet, at det er alfa og omega. Simpелthen får startet med: hvad er det, du gerne vil opnå, og hvad er det, jeg har brug for at få afklaret. Hvordan kan vi så få lavet en dagsorden, så den er realistisk“ (Nøglepersoninterview august 2010)



Figur 4: Sagsbehandler og unge - vigtigt og ikke talt om.

Denne figur viser, at nogle af de temaer, der er vurderet som vigtige eller meget vigtige at tale om for de unge og for sagsbehandlerne, efterfølgende er blevet opfattet som værende ikke talt om.

Generelt viser diagrammet, at der er langt flere unge end sagsbehandlere, der på forhånd har vurderet, at noget var vigtigt at tale om, men efterfølgende har oplevet, at der ikke er blevet talt om det.

Inden for 19 temaer er der unge, som vurderer, at der ikke er blevet talt om noget, som de synes var vigtigt eller meget vigtigt. De temaer, hvor der er flest, der har denne oplevelse af, er temaerne: arbejde nu, arbejde fremover, bolig fremover og penge fremover.

Også sagsbehandlerne har oplevet, at der ikke er blevet talt om temaer, som de har vurderet som vigtige eller meget vigtige. I nogle samtaler var der ingen temaer, hvor sagsbehandleren har anført temaet som vigtigt og ikke har fået talt om. I andre samtaler, var der flere temaer, som sagsbehandleren ikke har fået talt om, selvom pågældende har anført dem som vigtigt. Her drejer det sig om 18 temaer med et mindre antal inden for hvert tema (1 -9).

Informationerne i tabellen, der viser de temaer, som er vurderet som vigtige at tale om, og som der efterfølgende ikke er blevet talt om, kan give overvejelser om, hvorvidt det, for de unges vedkommende, skyldes, at de ikke har kunnet komme igennem med de ting, de har vurderet som væsentlige, mens det for sagsbehandlerne både kan være relevant at overveje, om det skyldes en for svag styring af samtalen eller en faglig vurdering af, at de unges dagsorden skulle have plads forud.

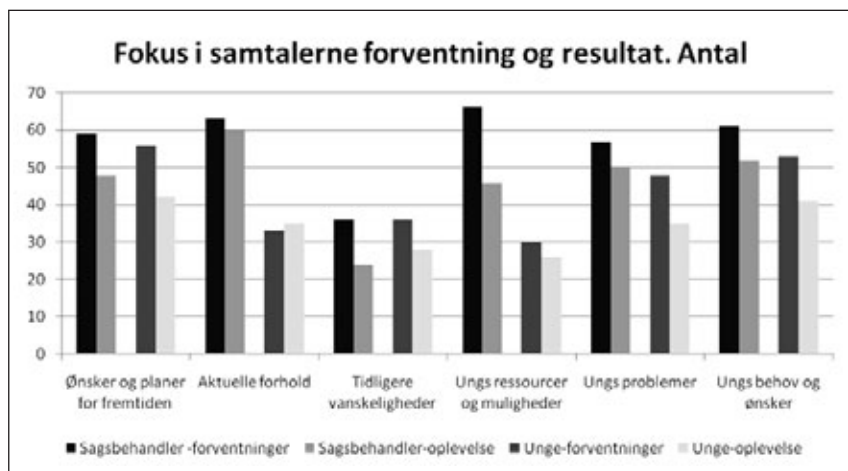
Da der som udgangspunkt kun er udfyldt skemaer på én samtale pr. ung (3 unge har udfyldt skemaer på 2 samtaler), kan der ikke siges noget om, hvorvidt der ved en efterfølgende samtale er taget fat på de te-

maer, der var vurderet vigtige at tale om, men som der ikke blev talt om.

En af sagsbehandlerne kommenterer konkret på det tema, hvordan unge ønsker at tale om penge fremover, at der kan hun fint have lukket temaet ned, selvom den unge har ønsket at tale om det. Hun vurderer, at det handler rigtig meget om økonomi for de unge, og det kan være nødvendigt at vurdere, om det er relevant at tale om 1 år før, det er aktuelt. En anden sagsbehandler nævner, at hun måske ikke synes det er vigtigt at tale om kontanthjælp, for det ved hun jo, at de vil få, når de bliver 18. Men som hun supplerer: *måske ved den unge det ikke, og så er det jo vigtigt at tale om*. Af Bakketeig & Backe-Hansen (2008) fremgår, at de unge ønsker at vide 'hvor de står' – og forfatterne anfører det som centralt for de unges overvejelser og muligheder for selvstændigt liv.

Hvad betyder det, at en sagsbehandler vurderer noget som vigtigt at tale om, og at det så faktisk ikke bliver talt om? Er det udtryk for en manglende fastholdelse af en faglig vurdering, eller er det udtryk for åbenhed overfor den unges dagsorden. Og behøver denne åbenhed at betyde, at man ikke får sin egen dagsorden på banen? Det kan denne undersøgelse ikke sige noget om, men resultaterne kan give anledning til faglige refleksioner over dette.

Ud over indholdet i samtalerne er der også data i spørgeskemaundersøgelsen omkring det eller de fokus (i forhold til fortid, nutid og fremtid, samt problemorientering og ressourceorientering) sagsbehandlerne og de unge forventer, der er i samtalerne, og de oplevelser, de efterfølgende har af, hvor fokus i samtalerne er.



Figur 5. Forventninger og oplevelser af fokus i samtalerne. Sagsbehandlere og unge.

Karakteristisk i denne tabel er først og fremmest de mange forventninger fra sagsbehandlerne til, at der skal være fokus på både fremtiden, det aktuelle, den unges ressourcer og muligheder, den unges problemer og den unges behov og ønsker. De unges ressourcer og muligheder, forventer samtlige sagsbehandlere, vil være i fokus i samtalen. Tidligere vanskeligheder forventes kun inddraget i under halvdelen af samtalerne. Dette, sammenholdt med de mange temaer, som sagsbehandlerne også vurderede, var vigtige at få talt om i samtalen, peger på et meget højt ambitionsniveau i forhold til, hvad det er muligt at nå i samtaler, der varer mellem ½ og 1½ time, hvor der samtidig er flere deltagere end den unge og sagsbehandleren alene.

I et af nøglepersonsinterviewene reflekteres over, om det er et dilemma, der udspringer af de formelle krav til handleplaner: „at man skal komme igennem alle de der 6 eller 7 temaer. At det er det, man bliver fanget ind af, frem for hvad der kunne være mest relevant for den unge... vi har jo punktet vores medarbejdere med, at vi vil have nogle grundige undersøgelser

og handleplanopfølgninger, hvor de forholder sig til alle elementerne... Det er myndighedssocialrådgivere, og man ser ikke sådan de unge hver anden dag, og når nu de er inde, så skal man rundt om rigtig mange ting..hvad der er relevant og aktuelt ift. den unge“ (Nøglepersoninterview aug. 2010)

Sammenholdes dette med hvad sagsbehandleren og den unge faktisk oplevede at have fokus på i samtalen, springer det især i øjnene, at det i nogle færre samtaler end forventet lykkedes at have fokus på ønsker og planer for fremtiden, på den unges ressourcer og muligheder og på den unges behov og ønsker. Der var også mindre fokus på tidligere vanskeligheder end forventet. Og alligevel oplever de unge at have talt mere om det, end sagsbehandlerne gør.

Generelt er det således, at sagsbehandlerne både forventer og oplever fokus på flere områder end de unge.

For de unges forventninger til fokus i samtalen gælder det, at de særlig har forventninger om fokus på ønsker og planer for fremtiden, deres problemer og deres behov og ønsker. Et forventeligt resultat.

De unges oplevelse af, hvor fokus så faktisk var i samtalen, er præget af, at færre oplevede, at der var det fokus, de havde forventet, undtagen på et område: De aktuelle forhold. Der er der næsten overensstemmelse mellem forventninger og oplevelser. Det skal bemærkes, at det primært er sagsbehandlerne, der forventer et fokus på aktuelle forhold.

Den unges medindflydelse og medvirken

Tidligere i rapporten er det fremhævet, at såvel de lovgivningsmæssige reformer, der er gennemført de senere år på børn/unge området, samt foreliggende undersøgelser, lægger særlig vægt på inddragelse af den unge i arbejdet med sagen. Det, at den unge oplever at have indflydelse på både, hvad der bliver talt om i samtalen, og hvad der kommer ud af samtalen, vil også være en faktor, som kan støtte op om ople-

velsen af sammenhæng imellem den unges liv i andre arenaer, og det der sker i samtalen med sagsbehandlerne. – Nødvendigt for at de unge kan og vil tage ansvar.

De to efterfølgende tabeller afspejler henholdsvis sagsbehandlerens og de unges oplevelse af den unges indflydelse på indhold og resultat.

Sagsbehandler Unge		Havde den unge indflydelse på, hvad samtalen kom til at handle om?			
		Ja, i høj grad	Ja, i nogen grad	Nej, slet ikke	i alt
Var du med til at bestemme, hvad samtalen kom til at handle om?	ja	19	11	1	31
	delvist	11	15	1	27
	nej	0	5	0	5
	I alt	30	31	2	63

Tabel 5: Den unges og sagsbehandlerens oplevelse af den unges indflydelse på samtaleindholdet.

De unge oplever, at de i høj grad eller i nogen grad er med til at bestemme, hvad samtalen kommer til at handle om. 5 unge oplever, at de ikke har været med til at bestemme, hvad samtalen handler om. I de 5 tilfælde har sagsbehandleren oplevet, at den unge i nogen grad er med til at bestemme indholdet.

Sagsbehandlerne oplever tilsvarende, at den unge har haft hel eller delvis indflydelse på, hvad samtalen kommer til at handle om, bortset fra to samtaler, hvor den unge ikke har haft indflydelse ifølge sagsbehandler, mens den unge her har oplevet hel eller delvis indflydelse.

I forhold til oplevelserne af de unges indflydelse på konklusioner og resultater, ser det således ud:

Unge \ Sagsbehandler		Havde den unge indflydelse på konklusioner / resultater?			
		Ja	Delvist	Nej	i alt
Var du med til at bestemme, hvad der kom ud af samtalen?	ja	21	13	1	35
	delvist	11	14	1	26
	nej	0	0	0	0
	I alt	32	27	2	61

Tabel 6 Den unges og sagsbehandlerens oplevelse af den unges indflydelse

De unge har i høj eller nogen grad oplevet, at de var helt eller delvist med til at bestemme, hvad der kom ud af samtalen. Sagsbehandler har i to samtaler anført, at den unge ikke har haft indflydelse på konklusion eller resultat af samtalen, hvor den unge har oplevet at have været hel eller delvist medbestemmende.

Generelt må disse data tages som udtryk for, at de unge, der er indgået i spørgeskemaundersøgelsen, oplever at have medindflydelse på både samtalerens indhold og resultater i større omfang, end de unge i fokusgrupperne gav udtryk for.

Sammenholdes dette med de tidligere refererede resultater, hvor de unge i en del tilfælde oplevede ikke at få talt om det, de havde anført som vigtigt inden samtalen, kan det tyde på, at de i hvert fald i løbet af samtalen har en oplevelse af at være med til „at sætte dagsordnen“.

I spørgeskemaundersøgelsen er også spurgt til henholdsvis de unges og sagsbehandlerens forventninger til og oplevelser af, om de er enige om, hvad problemerne er, og hvad der skal gøres ved dem, herunder vurderingen af de unges egne ressourcer til at løse problemerne.

Sagsbehandlere og unge oplever generelt, at de har helt/delvist samme holdning til såvel hvilke problemer, der er de væsentligste, som hvad der skal gøre ved problemerne. De unge har i lidt større grad oplevelse af enighed/samme holdning end sagsbehandlerne – og til hvilke ressourcer den unge har til at løse problemerne. Sagsbehandlerne er inden samtalen mindre optimistiske og har altså lavere forventninger til de unge, men oplever i større omfang enighed efter samtalerne.

I forhold til de typiske reaktioner, der ses hos unge i dag som svar på de mange valgmuligheder og individualiseringen, kan denne oplevelse af at være medskaber af samtalen og resultatet også tolkes som udtryk for den unges behov for at have kontrol over, hvad der foregår. Den unge har behov for, at kunne se meningen med at gøre en indsats og for at mindske det kaos, der på andre felter måske præger deres tilværelse. Hvor nogle af de unges problemer formentlig kan henføres til, at deres oplevelse af håndterbarhed, begribelighed og meningsfuldhed (Antonovsky, 2006) er på et lavt niveau, viser resultaterne her, at de unge oplever sig som centrale i forhold til udfaldet af samtalerne.

Dette billede kan svare til det, der fremgår af Bryderups kvalitative undersøgelse af unge med kriminel fortid (Bryderup, 2010), hvor hun finder, at de unge ser sig selv som centrale aktører. De unge i vores undersøgelse både forventer og oplever at have indflydelse på både problembestemmelse og på løsningsforslag.

Sammenfattende om interaktionen i samtalen

Følgende forhold skal fremhæves i forhold til interaktionen:

- Fremtids- og overgangstemaer er mere centrale for de unge end for sagsbehandlerne.

- De unge oplever i højere grad end sagsbehandleren både at tale om flere temaer, de ikke forlods har anført er vigtige og ikke at få talt om temaer, de synes er vigtige.
- Temaer, der har med adfærd at gøre, har få af både unge og sagsbehandlere forventninger om at tale om, og der bliver ikke talt herom i mange samtaler.
- Aktuelle problemer kommer til at fylde mere end unge forventer – og fokus på ressourcer, planer og muligheder for fremtiden kommer til at fylde mindre end både sagsbehandler og ung forventer.
- De unge oplever, at de har indflydelse på både indhold og resultater af samtalerne.

Kommunikationen i samtalen. Den gode socialrådgivning.

Den gode socialrådgivning kan rumme forskellige faktorer. Nogle er blevet berørt tidligere i rapporten bl.a. medinddragelse af den unge i forhold til indhold og konklusioner. Gode samtaler behøver ikke at være dér, hvor unge og sagsbehandlere er enige, men kan også være gode samtaler dér, hvor den unge eller sagsbehandler får ændret deres problemforståelse, og herigennem får øje på nye eller andre handlingsmuligheder. I dette afsnit beskrives, hvad samtalerne har handlet om, og om unge og sagsbehandlere har samme oplevelse af, hvad samtalen har handlet om, og hvordan de har oplevet kvaliteten i samtalerne. I det efterfølgende afsnit beskrives den unges og sagsbehandlerens oplevelse af, hvad der kom ud af samtalen, og i hvilken grad de har den samme oplevelse af resultater og aftaler i samtalerne.

Hvad har samtalerne handlet om?

Spørgeskemaundersøgelsen giver svar på, hvilke temaer, henholdsvis de unge og sagsbehandlerne oplever, der er blevet talt om i samtalen.

En umiddelbar forventning er, at de unge og sagsbehandlerne i de fleste samtaler vil have ens oplevelser af, hvad der faktisk er talt om.

Når blikket rettes på det oplevede indhold i samtalerne, er der også ret stor overensstemmelse mellem de to søjler, der angiver hhv. sagsbehandlerens og den unges oplevelse af, hvad er talt om. Dette fremgår af nedenstående figur.



Figur 6: Hvad har samtalen handlet om. Unge og sagsbehandler.

Her ser det umiddelbart ud til, at sagsbehandler og unge i store træk har oplevet, at samtalerne har handlet om det samme. Sagsbehandler får talt med de unge om de temaer, de har anført som vigtige – og de unge får talt med sagsbehandler om det, de har anført som vigtigt. Begge grupper oplever, at der er talt om flere temaer end forventet, gennemsnitlig 11 temaer pr. samtale med et spænd fra omkring 5 til 19 temaer i de enkelte samtaler.

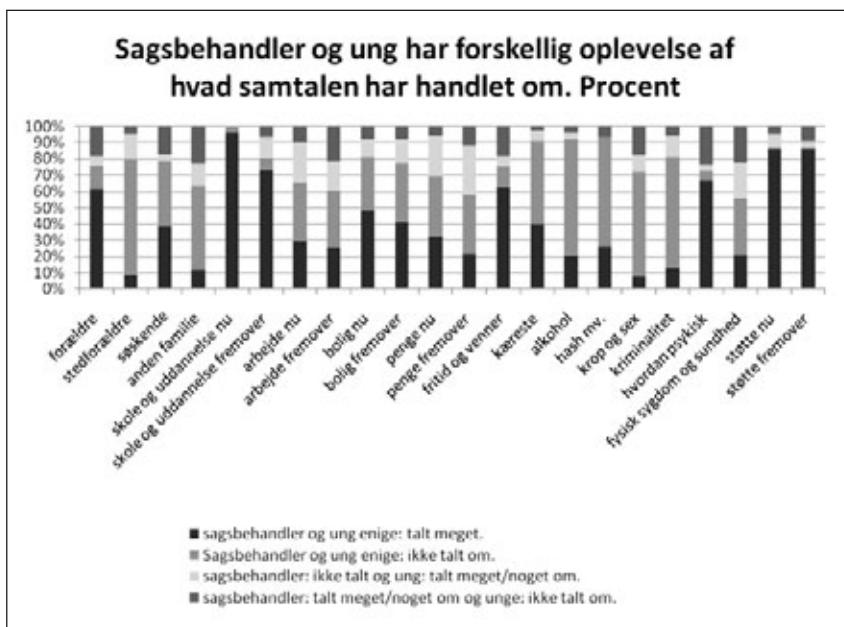
De temaer, der ifølge sagsbehandleren har fyldt meget eller noget i flest samtaler er: Fremtidig støtte, aktuel støtte, aktuel uddannelse, hvordan den unge har det psykisk, forhold til forældre samt fritid og venner.

De temaer, der ifølge de unge har fyldt meget eller noget i flest samtaler er: Aktuel skole og uddannelse, fremtidig støtte, aktuel støtte, fremtidig skole/uddannelse, fritid og venner samt hvordan den unge har det psykisk.

De temaer, der har fyldt mindst, er: krop og seksualitet, kriminalitet, stedforældre, alkohol, anden familie samt den unges forbrug af hash m.v.

Generelt ser det ud til, at sagsbehandlerne får talt med de unge om de temaer, som de inden samtalen har anført som vigtige, og at de unge får talt med sagsbehandleren om de temaer, som de har anført som vigtige.

Denne tilsyneladende overensstemmelse dækker dog over, at der inden for stort set alle temaer er forskelle mellem sagsbehandlerens og den unges oplevelse af, hvad der har været talt om. I langt de fleste samtaler har der været et eller flere temaer, som unge og sagsbehandler har en forskellig oplevelse af, om der er talt om i samtalen.



Figur 7: Sagsbehandler og ung har forskellig oplevelse af hvad samtalen har handlet om fordelt på temaer

I Figur 7 er for hvert enkelt tema anført i hvilket omfang ung og sagsbehandler efter samtalen har oplevet, at der enten har været talt om eller ikke har været talt om temaet.

Det mest iøjnefaldende i Figur 7 er, at der kun er ét område, nemlig skole og uddannelse nu, hvor ung og sagsbehandler er enige om, at der enten er eller ikke er talt om temaet.

Forelagt dette resultat, fremførte sagsbehandlerne i såvel Kommune 1 og 2, at det nok er et af de mest konkrete temaer at tale om. Alle ved det er på dagsordenen, og der ligger ofte udtalelser eller andet meget konkret at forholde sig til.

Inden for alle øvrige temaer har unge og sagsbehandler forskellig oplevelse af, om samtalen har handlet herom. I 46 samtaler er der temaer, som sagsbehandler mener, der er talt om, men hvor den unge ikke har oplevet, at der er talt herom, og i 48 samtaler er der temaer, som sagsbehandler ikke mener, der er talt om, men hvor de unge mener, at der er talt meget eller noget herom. Uoverensstemmelserne forekommer i de samme samtaler.

F.eks. fremgår at med hensyn til temaet „arbejde fremover“ har 11 sagsbehandlere anført, at der i samtalen er talt noget eller meget om det, mens den unge angiver, at det har de ikke talt om/det har ikke været relevant. I 9 andre samtaler oplever den unge, at der har været talt noget eller meget om det, mens sagsbehandlerne oplever, at der ikke er talt om det/det har ikke været relevant. Det vil sige at, i 20 samtaler er der en uoverensstemmelse i, hvorvidt der har været talt om arbejde fremover.

Et andet eksempel er temaet „penge fremover“, hvor der er 15 samtaler, hvor de unge har oplevet, at der har været talt noget eller meget om det, mens sagsbehandleren oplever, at der ikke har været talt om det/det har ikke været relevant. Dertil kommer 6 samtaler, hvor sagsbehandleren oplever, der har været talt noget eller meget om det, mens den unge mener, der ikke har været talt om det/det har ikke været relevant. I de samtaler, hvor der ifølge enten ung eller sagsbehandler har været talt om penge fremover, har de oplevet omfanget diametralt forskelligt i 45% af samtalerne. Jvf. nedenstående diagram.

De temaer, hvor der især er helt forskellige opfattelser af, om samtalen har handlet herom, er temaerne: penge fremover, sygdom og sundhed, arbejde nu og fremover, anden familie og penge nu, hvor der er en forskellig oplevelse i mere end en tredjedel af de samtaler, som ifølge enten ung eller sagsbehandler har handlet om temaet. De temaer, hvor der er færrest uoverensstemmelser af denne karakter, er temaer-

ne: kæreste, alkohol og hash, hvor uoverensstemmelserne optræder i under 10% af samtalerne, og hvor unge og sagsbehandlere har den samme oplevelse af, at der enten er blevet talt eller ikke blevet talt om temaet.



Figur 8: Forskellig oplevelse af om der er talt om et tema

Disse resultater overrasker umiddelbart sagsbehandlerne i de efterfølgende interviews, og der reflekteres over mange forskellige mulige forklaringer på og konsekvenser af dette. Nogle af forklaringerne handler om, hvorvidt man bruger de samme ord for det samme. Måske oplever sagsbehandleren at have talt om, hvordan den unge trives, herunder hvordan den unge har det psykisk, uden på noget tidspunkt at have brugt de ord, og for den unge har der været talt om fritid og venner.

Kommentaren til dette resultat fra unge er som følger:

„Hvordan psykisk – det er vel fordi, at sagsbehandler har plapret løs, og den unge har været tavs – mm ja ved ikke. Nogen gange er det pakket godt ind, og nogen gange.. mmm – jeg ved godt vi taler om det, men jeg ønsker ikke – det kan være pakket så godt ind, at man ikke registrerer det – det har jeg oplevet – hvor det kun lige var min mor, der opdagede det – når jeg ikke har registreret det så er det ikke altid, jeg får sagt det, jeg godt vil sige – hun spørger ikke altid, hvordan jeg har det – men det kommer da op nogen gange – det er svært at svare på, mange blandede følelser, og hvordan vil hun reagere – mange følelser inde i hovedet, inden man når at svare“.

Resultatet giver i de efterfølgende gruppeinterview med sagsbehandlerne anledning til overvejelser hos sagsbehandlerne over, i hvor høj grad de tager tiden til at forstå de unge, og udtrykke sig i et sprog, som de forstår. De reflekterer over, om der kan være behov for i større udstrækning end nu, at spørge til hvad de unge oplever, der er talt om og være tydelige med at tilkendegive, hvordan de har forstået det, den unge taler om.

Det kan her være relevant at fremdrage den seneste undersøgelse om effekterne af kommunernes foranstaltninger for børn og unge (Knudsen & Lehmann Nielsen, 2010), hvoraf det fremgår, at sagsbehandlerne generelt har et forholdsvis dårligt kendskab til, hvorvidt omfanget af de unges problemer er reduceret, uændret eller forøget. Ca. 1/3 af sagsbehandlerne i undersøgelsen svarer „ved ikke“ for langt de fleste problemforhold. Dette gælder dog ikke skoleproblemer. Her har sagsbehandlerne væsentlig bedre viden. Undersøgelsen peger også på, at sagsbehandlerne har bedre viden om ændringer i de unges problemforhold, når det drejer sig om unge, der er anbragt udenfor hjemmet. Det vurderes af Knudsen & Lehmann Nielsen, at dette sandsynligvis skyldes, at der er en større skriftlighed i anbringelsessager.

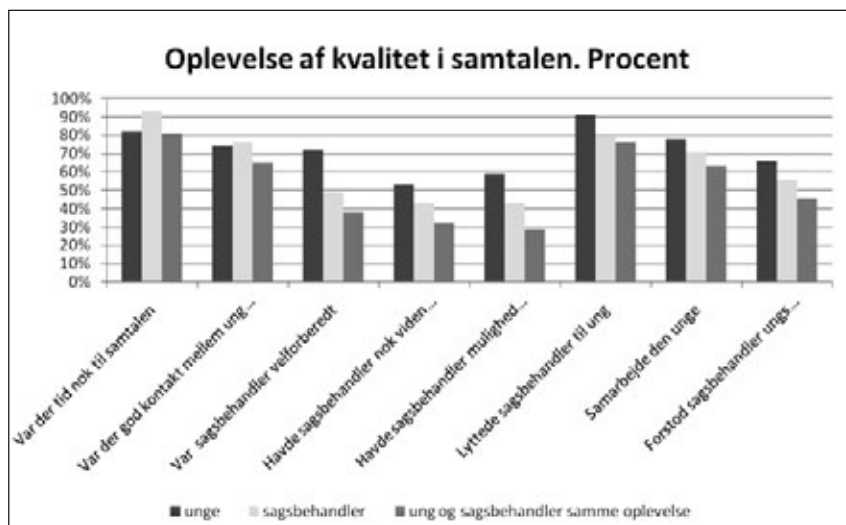
Oplevet kvalitet

En forudsætning for at samtalerne fungerer støttende i forhold til overgang og brobygning for de unge er, at unge og sagsbehandlere oplever kvalitet i samtalerne. Kvalitetsbegrebet er mangfoldigt, og vi har i denne sammenhæng valgt at operationalisere begrebet gennem 8 dimensioner, som er blevet undersøgt i spørgeskemaundersøgelsen hos såvel den unge som hos sagsbehandleren. Det drejer sig om følgende dimensioner:

- Tiden. Var der tid nok til samtalen?
- Kontakten. Var der god kontakt mellem den unge og sagsbehandleren?
- Forberedelsen. Var sagsbehandleren velforberedt?
- Forhåndsviden om den unge. Havde sagsbehandleren tilstrækkelig viden om den unges ressourcer, problemer, behov og ønsker?
- Mulighed for relevant indsats. Havde sagsbehandleren mulighed for at iværksætte relevant indsats?
- Lyttede sagsbehandleren til den unge?
- Samarbejdede den unge?
- Forstod sagsbehandleren den unge og den unges situation?

Disse dimensioner er der blevet spurgt til hos både sagsbehandler og den unge efter samtalen.

Besvareelserne på disse spørgsmål fremgår af nedenstående diagram.



Figur 9. Oplevet kvalitet i samtalen

De unge oplever samtalerne mere positive på kvalitetsdimensionerne end sagsbehandlerne. Kun kvalitetsdimensionen „tilstrækkelig tid“ er der flere sagsbehandlere end unge, der peger på.

Løjnefaldende, måske især på grund af udtalelserne fra de unge i fokusgrupperne, som var meget kritiske overfor deres sagsbehandleres lydhørhed, er det, at i forhold til 6 af de 8 kvalitetsdimensioner, er der flere unge end sagsbehandlere, der har anført, at de enkelte kvalitetsdimensioner karakteriserede samtalerne.

Ud af 65 besvarelser fra de unge oplevede 61, at sagsbehandleren lyttede til den unge, 51 at de selv samarbejde med sagsbehandleren, 49 at der var god kontakt, 48 at sagsbehandleren var velforberedt, 44 at sagsbehandleren forstod den unge og dennes problemer. Måske kan en forklaring være, at sagsbehandlerne er rutinerede i samtalerne. Som det fremgik tidligere, kan det se ud som, at sagsbehandlerne gennem-

gående prioriterer de samme temaer, som de har erfaring med, er relevante at drøfte i samtalerne. Men formentlig også at sagsbehandlerne i deres kommunikation er professionelle og gode til at anerkende og vise forståelse for den unges situation.

Af nøglepersoninterviewene fremgik, at ledelsen særligt lagde vægt på, at sagsbehandlerne kan *„opnå kontakt og få indledt et samarbejde med den unge Vi ved jo hvor stor betydning det har, at den unge føler sig taget med på råd, og at det er den unges synspunkter, der primært bliver lagt vægt på. Så det er bestemt en forventning vi har, at ungesocialrådgiverne gør sig umage med at få så meget kontakt med den unge, så man kan få reelle samtaler om, hvad er det så, der er brug for, hvad går godt, og hvad går skidt“*. (Nøglepersoninterview Kommune 2)

Et andet særligt træk ved disse besvarelser, som fremgår af figur 9 er, at der er 3 kvalitetsdimensioner, hvor sagsbehandlerne i under halvdelen af samtalerne vurderer, at disse dimensioner har karakteriseret samtalerne. Det drejer sig om, at de oplever, at de er velforberejdede (31), de oplever, at de har viden nok om den unge (28), og de oplever, at de har mulighed for at iværksætte relevant støtte (28). Der er altså et forholdsvist stort mindretal af sagsbehandlerne, der ikke finder, at disse kvalitetsfaktorer er til stede. Heller ikke de unge oplever dimensionerne *'viden nok om den unge'* og *'mulighed for at iværksætte relevant støtte'* som overbevisende.

Kun halvdelen af de unge oplever, at sagsbehandleren har nok viden om dem, og når vi sammenligner den unge og sagsbehandlers oplevelse i de samme samtaler, er det kun i godt 30% af samtalerne, at unge og sagsbehandlere har den samme oplevelse af, at sagsbehandler ved nok. Og i mindre end 30% af samtalerne at ung og sagsbehandler begge oplever, at sagsbehandler har mulighed for at give relevant hjælp. Formentlig modsvares det af resultaterne fra den tidligere nævnte undersøgelse (Knudsen & Lehmann Nielsen, 2010), der pe-

ger på, at sagsbehandlerne har meget lidt viden om, hvordan de unges problemer forandres.

Af næste afsnit fremgår at sagsbehandler heller ikke oplever, at samtalen har resulteret i, at de har *fået* ny viden, hvorimod de unge i godt 2/3 af samtalerne har anført, at et resultat af samtalen er, at de har bibragt sagsbehandleren ny viden, jvf. figur 10.

Forelagt disse resultater udtrykte sagsbehandlerne en tilfredshed med, at de unge som udgangspunkt ikke var mere kritiske over for kvaliteten i samtalerne, end sagsbehandlerne selv var. Tvært imod.

I forhold til den forholdsvis lave score hos sagsbehandlerne på dimensionerne: velforberedt, viden nok, og mulighed for relevant indsats var der i de opfølgende gruppeinterview en del overvejelser i begge kommuner. Flere siger, at de altid sidder med oplevelsen af at kunne være bedre forberedt, og hvornår er nok, nok? Måske er det en professionsskavank, at man oplever, man altid kan forberede sig bedre? En nævner, at når flere unge oplever, at sagsbehandlerne er velforberedte, skyldes det måske, at sagsbehandlerne er gode til at være nærværende. Måske kan det også ses som eksempel på sagsbehandlernes rutiner – de vælger langt hen ad vejen de samme temaer for samtalen, de er under samtalen gode til at anerkende og vise forståelse, som en del af deres professionelle kommunikation.

I forhold til viden nok om den unge, så er det jævnlige, at de sidder med sager, der er meget tykke, og så vil man aldrig kunne vide nok. En sagsbehandler nævner også, at krydset er blevet sat med en vis ydmyghed, idet man vel aldrig kan vide nok om et menneske.

I nøglepersoninterviewet i Kommune 1 anføres, at den nødvendige viden formentlig er til stede i rummet, i og med at personlige rådgivere ofte er med i samtalerne, og måske har sagsbehandlerne allerede den

viden, som de unge oplever at have givet, eller „sagsbehandlerne har ikke vurderet at (ny)viden har været relevant“.

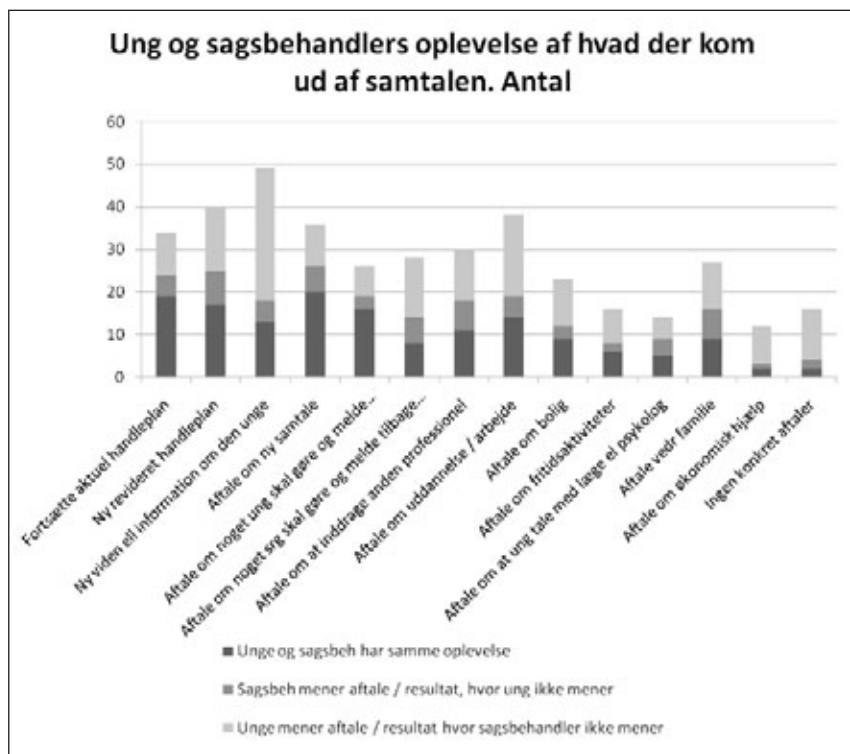
Sammenfattende om kommunikationen i samtalen

- Sagsbehandler og unge oplever i de fleste samtaler at tale om det samme – men inden for stort set alle temaer, er der forskellig oplevelse af, om samtalen har handlet om temaet. Forskelle mellem 6 og 45% inden for de enkelte temaer
- Flere unge end sagsbehandlere er positive i deres vurdering af kvaliteten i samtalerne.
- På de dimensioner, der vedrører sagsbehandlerens forberedelse, deres viden om de unge og deres mulighed for at iværksætte relevant hjælp, vurderes samtalerne i flere tilfælde som havende en dårligere kvalitet af både sagsbehandlerne og unge.

Hvad kom der ud af samtalen

En af de væsentligste opgaver for sagsbehandlerne i forhold til de udsatte unge er, som fremgår i starten af rapporten, at iværksætte sociale indsatser og støtte, der styrker de unges mulighed for at mestre de udfordringer, de møder.

I den forbindelse er det særligt interessant at se på svarene på, hvad der kom ud af samtalen, herunder hvilke aftaler der er indgået, aftaler der fører til brobygning og integration i arenaerne.



Figur 10: Hvad kommer der ud af samtalen

Her tegner der sig nogle karakteristiske billeder. Først og fremmest har væsentligt flere unge end sagsbehandlere markeret, at noget er kommet ud af samtalen. Og inden for alle kategorier har de unge i større omfang end sagsbehandler oplevet, at samtalen har ført til resultat eller aftale.

Et andet billede er, at der er ret store uoverensstemmelse, om hvorvidt der er kommet noget ud af samtalen i forhold til de enkelte kategorier. Dernæst tegner sig et billede, hvor det fremgår, at der tilsyneladende er relativ få aftaler, som ung og sagsbehandler er enige om er indgå-

et i forhold til det, vi vil kalde brobyggende aftaler, nemlig aftaler som gør forbindelserne til de centrale arenaer tykkere: uddannelse/arbejde, bolig, fritid, familie mv. . Kategorien ' Aftale om at inddrage anden professionel' blev i spørgsmålet eksemplificeret med, at denne kunne være „kontaktperson, lærer, vejleder fra Ungdommens Uddannelsesvejledning, sagsbehandler i voksensafsnit eller i arbejdsmarkedsafdelingen“. Her er der enighed om, at der er en aftale i 11 samtaler, mens sagsbehandler anfører, at der yderligere er aftaler i syv samtaler, som de unge ikke har oplevet, mens den unge mener, det er en aftale i 12 andre samtaler.

Størst enighed er der om, at der er indgået aftale i forhold til forvaltningsmæssige forhold som handleplan og ny samtale.

Nogle af uoverenstemmelserne mellem ung og sagsbehandler, f.eks. når det handler om at fortsætte handleplan eller aftale om ny revideret handleplan, kan måske forklares med den uklarhed, der kan være omkring disse begreber. En undersøgelse af retssikkerhedslovens anvendelse på socialforvaltningens område viser, at borgerne (Socialministeriet, 2004) gennemgående ikke forstår de juridiske fagtermer, f.eks. handleplaner, og derfor heller ikke forholder sig til dem, som de lovmæssigt er tænkt. Der er højst sandsynligt, at de fleste af de unge ikke er særlig bevidste om, hvorvidt der er tale om en fortsættelse af en aktuel handleplan eller en ny revideret handleplan, og har markeret begge dele i spørgeskemaet. Det drejer sig om 21 unge og 2 sagsbehandlere. Men det er jo også ifølge både sagsbehandlere og unge den hyppigste anledning til samtalerne – hvor de unge siger, at de især taler med sagsbehandler, når det drejer sig om revision og opfølgning af handleplan.

Anderledes forholder det sig umiddelbart, når der efter samtalerne er 10 unge, der mener, der er lavet en ny aftale med sagsbehandleren, mens sagsbehandleren ikke mener det. Og det er tankevækkende, at 19

unge mener, der er indgået aftaler om uddannelse eller arbejde, uden at sagsbehandleren mener dette er sket.

Samtalens resultater og aftaler er uklare for flere unge. De unge har i spørgeskemaet haft mulighed for at svare 'ved ikke' på spørgsmålet om, hvad de oplevede, der kom ud af samtalen. Her har en ret stor del af de unge markeret, at de ikke ved om, der er kommet noget ud af samtalen på de angivne områder, idet mellem 10-20% af de unge svarer 'ved ikke'.

Disse resultater giver hos sagsbehandlerne anledning til refleksioner over, hvordan de sikrer sig, at de taler om det samme, og hvordan de sikrer sig, at der er overensstemmelse mellem egne og den unges oplevelse af, hvad der er aftalt. Sagsbehandlerne anfører muligheden for i højere grad end nu at afslutte samtalerne med en opsummering af, hvad der er talt om, og hvad der er aftalt, så det ikke først åbenbares ved et efterfølgende møde eller efterfølgende fremsendelse af revideret handleplan.

Den kategori, hvor der tilsyneladende er størst uklarhed, er, om sagsbehandleren har fået ny viden eller information om den unge. Mere end dobbelt så mange unge som sagsbehandlere har oplevet, at de unge har bidraget med ny viden til sagsbehandleren. De unge oplever altså, at de giver nye informationer, men sagsbehandlerne „opdager“ dem ikke eller oplever ikke informationerne relevante i mange af samtalerne. Igen et resultat der kan relateres til Knudsen & Lehmann Nielsen (2010)'s konstateringer af, at sagsbehandlerne generelt ikke ved meget om, hvorvidt de unges problemer ændre sig i perioden foranstaltningerne er iværksat :

Under overskriften: Sagsbehandlerne har ringe kendskab til den unges udvikling anføres:

„Med hensyn til sagsbehandlerne vurdering af de unges udvikling er det væsentligt at slå fast, at sagsbehandlerne generelt har et forholdsvis dårligt kendskab til, hvorvidt omfanget af den unges problemforhold er reduceret, uændret eller forøget. For langt de fleste problemforhold gælder det, at ca. en tredjedel og i flere tilfælde omkring halvdelen af sagsbehandlerne svarer 'ved ikke' mht. om problemforholdet er reduceret, uændret eller forbedret. Dette gælder dog ikke skoleproblemer, hvor sagsbehandlerne har bedre viden... Dårligst kendskab har sagsbehandlerne i forhold til forældres og stedforældres problemer“. (Knudsen & Lehmann Nielsen, 2010 resume s.2)

Sammenfattende om hvad der kom ud af samtalen

- Resultaterne af samtalerne er uklare (når kommunikationen er uklar)
- De unge oplever, at der kommer mere ud af samtalerne end sagsbehandleren.
- På en række områder er der ikke den samme oplevelse af, at der er et resultat/aftale af samtalen.
- Det er relativt få samtaler, der har resulteret i egentlige brobyggede indsatser og aftaler.

Den rigtige sammensætning af støtten, overgange og brobygning

Der indgår i undersøgelsen oplysninger om de aktuelle foranstaltninger, der er iværksat i forhold til den unge på det tidspunkt, samtalen finder sted. Der indgår imidlertid ikke i undersøgelsen data, der direkte forholder sig til hensigtsmæssigheden af disse foranstaltninger. Udtrykket „den rigtige sammensætning af støtten“ handler i denne rapport derimod om, hvor vidt samtalen rent faktisk kan bidrage til at støtte den unge i de overgange, der præger deres tilværelse, bl.a. gennem brobygning til andre primærpersoner og professionel-

le, og hvorvidt „sagsbehandlingen/indsats tænker i sammenhæng og kontinuitet“.

Fremtidstemaer

Tidligere i rapporten er der redegjort for hvilke temaer, det blev forventet, at der skulle tales om, og hvilke der blev oplevet, at der blev talt om. I forhold til 3 af fremtidstemaerne var der hos flere af de unge forventninger om at tale om fremtiden, end der var hos sagsbehandlerne. Det drejede sig om temaerne: arbejde fremover, bolig fremover og penge fremover. I temaet skole og uddannelse fremover var der flere af sagsbehandlerne, der havde forventninger.

Ser vi på, hvor mange unge der har oplevet det som vigtigt at tale om, men ikke har fået talt om fremtidstemaerne, så er det også inden for disse fremtidstemaer, samt aktuel arbejdssituation, flest unge har oplevet, at de har anført det som vigtigt at tale om, men ikke har fået talt om det (se figur 4). Af figur 10 fremgår, at samtalerne ikke i særligt stort omfang har ført til resultater eller aftaler herom, heller ikke i forhold til at inddrage professionelle, som kan formidle et perspektiv, som understøtter overgange mellem skole, uddannelse og arbejde eller overgange mellem børneforvaltningen og voksensystemet.

Deltagelse af andre i samtalen

Et andet forhold, der kan sige noget om støtte til overgangene i de unges liv er, hvorvidt der deltager andre i samtalerne, som kan være formidlende i forhold til overgange eller være brobyggende i forhold til andre arenaer. Bronfenbrenner påpeger, at bindeleddene mellem en eksisterende setting i en persons liv og en ny setting er afgørende for, den måde personen bliver i stand til at fungere på i den nye setting. Det er derfor vigtigt på forhånd at være opmærksom på, hvad der sker omkring de økologiske overgange, hvor man bevæger sig fra en setting (f.eks. i skolesammenhæng) til en anden setting (f.eks. på en arbejdsplads), da der er tale om særlig sårbare tidspunkter i personens

udvikling /dannelsen. Her kan det være en særlig udfordring at sikre en sammenhæng. Det er forholdsvis begrænset, hvor mange professionelle fra andre arenaer (lærer, UU-vejleder, Flexcamp osv.) der deltager i samtalerne. Derimod er der en del forældre og kontaktpersoner, der deltager. I forhold til at etablere sammenhæng i overgangsperioderne, kan det undre, at der, udover de nære støttepersoner som kontaktpersoner og personlige rådgivere, er så få andre professionelle, der deltager i samtalerne.

Hvem deltog i øvrigt i samtalen	I alt	Kommune 2 27 samtaler	Kommune 1 41 samtaler
Forældre	35	8	27
Kontaktperson/personlig rådgiver	28	8	20
Plejeforældre	2	2	0
Pædagog fra anbringelsessted	14	2	12
Lærer fra skole/uddannelse	3	0	3
Søskende eller anden familie	2	2	0
UU-vejledere, dagtilbud	3	0	3
Andre (praktikanter, 1 leder)	4	4	0
I alt	87	26	65

Tabel 7: Hvem deltog i øvrigt i samtalen?

Her er der en forskel mellem de to kommuner. Der har procentvis i lidt flere samtaler deltaget andre i samtalerne i Kommune 1 end i Kommune 2. Især er der flere forældre med til samtalerne og flere kontaktpersoner/personlige rådgivere. Der er også flere pædagoger fra ungdomsboligerne som anbringelsessted med til samtalen. Et forhold, som kan forklares med den lokale organisering, hvor foranstaltning og forvaltning er samlet i en enhed.

I enkelte samtaler deltager 4 – 5 voksne ud over den unge, uden at disse samtaler entydigt viser en særlig opmærksomhed på fremtiden og overgangene.

At forældre deltager i så relativt mange samtaler kan for nogle unge, som har problemer med forældre og stedforældre også begrænse de unges muligheder for at tale om visse problemer. Temaerne omkring forældre fylder en del i samtalerne, men der bliver ikke indgået mange aftaler i forhold til forældre og familie. Måske er det heller ikke i de samtaler, hvor forældrene deltager, at de unge oplever det mest hensigtsmæssigt at tale om risikoadfærd eller søge hjælp til at reducere omfang af alkohol og hashmisbrug.

At der deltager så relativt mange voksne i samtalen med den unge, stiller store krav til sagsbehandlerens styring, og ikke mindst forberedelse af samtalen. Måske kan der også være en risiko ved, at der er så mange med til samtalerne, at den unge i virkeligheden har svært ved at komme til orde?

Og måske kan det være med til at forklare, at hverken unge eller sagsbehandlere oplever, at sagsbehandlerne ved nok om den unge, og at sagsbehandler heller ikke oplever, at samtalen giver ny viden om den unge.

Ved en af de individuelle tilbagemeldinger handlede sagsbehandlerens overvejelse om, at de øvrige professionelle måske nogle gange

fik for stor indflydelse på, hvad samtalerne handlede om, at det kunne være vanskeligt for sagsbehandleren at holde sin styring. Og jvf. fokusgruppe-interviewene med de unge, kan det også for dem undertiden opleves som vanskeligt at få bragt sit eget perspektiv ind i samtalen, når der er flere med til samtalen. Lidt under halvdelen af de unge (29 unge) anfører, at de ikke tidligere har haft mulighed for at tale med en sagsbehandler alene.

Der forekommer relativt få samtaler, hvor andre professionelle end kontaktpersoner/personlige rådgivere deltager. Det kan give anledning til en overvejelse om, hvem der så bidrager til brobygningen – og om det i stedet kan medvirke til at fastholde fokus på det aktuelle og problemorienterede.

Sagsbehandlerskift

Et af de forhold, der har stor betydning i forhold til, hvorvidt det er muligt at skabe sammenhæng og kontinuitet i forhold til de udsatte unge, er sagsbehandlerskift. Hestbæk (1997) og Egelund & Vitus (2007) finder, at antallet af sagsbehandlerskift er af signifikant betydning for forandringer i barnets eller den unges omsorgsmiljøer. Egelund & Vitus (2007) viser således, at sagsbehandlerskift undervejs i processen forøger risikoen for sammenbrud i anbringelsen af unge, både hvis den væsentligste anbringelsesgrund er den unges egne problemer, og hvis det er på grund af forældrenes situation. I Bengtsson m.fl. (2009) „Kortlægning af kommunernes foranstaltninger til udsatte unge“ defineres det som „sagsbehandlerproblemer“, når to ud af en række forhold er opfyldt. Blandt disse forhold indgår, at den unge har skiftet sagsbehandler mindst tre gange i løbet af de sidste fem år, at sagsbehandler har kontakt med den unge sjældnere end årligt, og at sagsbehandler har kontakt med den unges forældre sjældnere end årligt.

I fokusgruppe interviewene med de unge fra Kommune 2 blev det påpeget som afgørende for, om der kunne etableres tryghed mellem

sagsbehandler og unge, og for at de unge får tillid til bæredygtigheden, at de kendte deres sagsbehandler. De unge oplevede, at der var tale om meget hyppige skift, hvor man ikke kunne nå at få etableret et fortroligt forhold. I spørgeskemaerne spørges der, om de unge har talt med deres nuværende sagsbehandler tidligere.

Fordelingen fremgår af nedenstående tabel.

Har du talt med din nuværende sagsbehandler tidligere	Nej det er 1. gang	Ja, 1-2 gange	3-5 gange	Mere end 5 gange	I alt
Kommune 2	9	8	5	5	27
Kommune 1	8	13	10	9	40
I alt	17	21	15	14	67

Tabel 8: Tidligere samtaler med nuværende sagsbehandler (unge oplevelse).

I 38 samtaler er det enten 1. samtale eller 2.-3. samtale, den unge anfører at have med den samme sagsbehandler. Dette er i over halvdelen af samtalerne, at der er så forholdsvis begrænset gensidigt kendskab mellem samtaleparterne. Det er derfor forklarligt, at både unge og sagsbehandlere i fokusgrupperne udtrykker, at det jo ikke er nogen hyppig kontakt, og at det ofte vil være kontaktpersonerne, miljømedarbejderne eller pædagogerne i institutionerne, som er de stabile troværdige voksne, som de unge taler med om de „svære ting“. De unge fra Kommune 2 oplevede de hyppige skift som afgørende for, at de pr. automatik ikke kunne have tillid til en sagsbehandler, og derfor heller ikke ønskede at tale med dem om problematiske forhold.

Sagsbehandler og ung samme Oplevet kvalitet	Alle 68 samtaler	Sagsbehandler tidligere talt 0 – 2 gange med ung. 34 samtaler	Sagsbehandler tidligere talt 3 eller flere gange med ung. 32 samtaler
Tilstrækkelig tid	81%	74%	88%
God kontakt	65%	56%	81%
Sagsbehandler velforberedt	38%	26%	50%
Sagsbehandler tilstrækkelig viden	32%	18%	50%
Sagsbehandler give rigtig hjælp	29%	26%	28%
Sagsbehandler lyttede	76%	62%	91%
Ung samarbejdede	63%	56%	69%
Sagsbehandler forstod den unge	46%	35%	53%

Tabel 9: Oplevelse af kvalitet, når sagsbehandler har talt med den unge tidligere 1-2 gange eller 3 eller flere gange.

Tabel 9 og figur 11 viser, at i forhold til „Oplevet kvalitet i samtalerne“ (hvor ung og sagsbehandler har samme oplevelse) er der forskel på, om sagsbehandler har haft 0-2 samtaler eller 3 eller flere samtaler.

Dér, hvor sagsbehandlers kendskab til den unge bl.a. stammer fra få samtaler, har ung og sagsbehandler på **alle dimensioner** en **mindre (fælles) positiv** oplevelse af samtalens kvalitet.



Figur 11: Oplevelse af kvalitet, når sagsbehandler har talt med den unge tidligere 0-2 gange eller 3 eller flere gange.

Dér, hvor sagsbehandler tidligere har talt med den unge i 3 eller flere samtaler, har sagsbehandler/ung på alle dimensioner – bortset fra spørgsmålet om 'sagsbehandler havde mulighed for at yde relevant indsats' – en **mere positiv** oplevelse af kvalitetsdimensionerne – mest markant ift. sagsbehandlers velforberejthed, og sagsbehandlers viden. I de samtaler, hvor sagsbehandler og ung har haft flere samtaler, er der også en større grad af fælles oplevelse af, hvad samtalerne har handlet om, også selv om at der forventningsmæssigt er flere uoverensstemmelser i graden af vigtighed af temaer. I samtalerne ser det ud til at kendskabet til hinanden skaber en tryghed i såvel kommunikation som interaktion i samtalen. Med hensyn til omfanget af andre deltagere i samtalen, er der ingen markante forskelle på, om sagsbehandler og ung har haft flere tidligere samtaler.

Der også forskel på, hvad der tilsyneladende kommer ud af samtalerne, når sagsbehandler og ung kender hinanden fra tidligere samtaler.

Sagsbehandler og unge. Samme oplevelse af, hvad der kom ud af samtalen	Alle 68 samtaler	Sagsbehandler har tidligere haft 0 - 2 samtaler med ung. 34 samtaler	Sagsbehandler har tidligere haft 3 eller flere samtaler med ung. 32 samtaler
Fortsætte handleplan	28%	24%	31%
Ny handleplan	25%	18%	31%
Sagsbehandler fik ny viden/information	19%	21%	16%
Ny samtale	29%	26%	28%
Ung gøre og melde tilbage	24%	18%	28%
Sagsbehandler skal gøre og melde tilbage	12%	18%	6%
Aftale om at inddrage andre professionelle	16%	26%	6%
Aftale om Uddannelse/ arbejde	21%	12%	28%
Aftale om Bolig	13%	9%	16%
Aftale om fritid	9%	3%	16%
At ung tale med psykolog eller psykiater	9%	9%	9%
Aftale vedr. familie	13%	9%	16%
Aftale om økonomisk hjælp	3%	0%	6%
Ingen konkrete aftaler	3%	3%	3%

Tabel 10: Oplevelse af resultat og aftaler, når sagsbehandler tidligere har talt med den unge hhv. op til 2 gange eller flere end 3 gange

Af tabel 10 kan det se ud til, at en af de faktorer, der har betydning for, at overgange bliver fokuseret i aftalerne, er sagsbehandlers kendskab til den unge. Det fremgår, at i de samtaler hvor sagsbehandler tidligere har haft 3 eller flere samtaler med de unge, resulterer samtalerne i højere grad i aftaler vedrørende de unges integration og forankring i de centrale arenaer: uddannelse, arbejde, bolig, fritid, familie og økonomisk hjælp.

Når sagsbehandler og ung tidligere har haft 0 – 2 samtaler er resultaterne oftest 'ny samtale' og inddrage anden professionel.

I Kommune 1 har sagsbehandler i 16 af 41 samtaler haft 0 – 2 samtaler med den unge (39%). Af de 16 samtaler er 6 samtaler sagsbehandlers første samtale med den konkrete unge og i 23 samtaler har sagsbehandleren tidligere haft 3 eller flere samtaler (56%).

I Kommune 2 har sagsbehandler i 18 af 27 samtaler kun tidligere haft 0 – 2 samtaler (67%), heraf er 8 samtaler, som er sagsbehandlers første samtale med den unge. I de sidste 9 samtaler kender sagsbehandler den unge fra 3 eller flere samtaler.

At forstå det samme, at have klare aftaler

Oplevelsen af sammenhæng er tidligere beskrevet ved hjælp af Antonovskys begreb sammenhæng, der opstår som resultat af begribelighed, håndterbarhed og meningsfuldhed. At opleve sammenhæng for de unge i overgangene til deres voksenliv vil betyde, at de unge forstår, hvad der sker omkring dem, og f.eks. forstår, hvad de professionelle siger, gør og har til hensigt at gøre, at de oplever, at de har redskaber til at håndtere de krav, der stilles til dem, eller får hjælp til at få disse redskaber, og at de oplever meningsfuldhed i kraft af, at de selv har indflydelse og medbestemmelse på, hvad der er problemerne, og hvad der gøres ved dem – og at det er værd at gøre forsøget.

Disse begreber relaterer sig på forskellig vis til data i spørgeskemaundersøgelsen.

Begribeligheden, af hvad der foregår i samtalen, kan hæftes op på de data, der har at gøre med, hvorvidt den unge og sagsbehandleren oplever, at der er talt om det samme, ligesom det kan tages som udtryk for begribelighed, hvorvidt sagsbehandler og ung har samme oplevelse af, hvad der kom ud af samtalen. Det viser sig, at sagsbehandler og unge i de fleste samtaler er enige om, hvad der er talt om. Men også at der inden for de fleste temaer er uoverensstemmelser mellem den unges og sagsbehandlerens oplevelse af, om der er talt om et tema.

Der er temmelig mange uoverensstemmelser mellem, hvad unge og sagsbehandlerne oplever, der er kommet ud af samtalen, hvilke aftaler der er indgået osv. Det er muligt, at det ikke umiddelbart påvirker de unges oplevelse af samtalen, da denne oplevelse af ikke at forstå /begribe vil måske først fremstå på et senere tidspunkt. Som en af sagsbehandlerne kommenterede dette resultat: *„Der er ikke noget at sige til, de er tilfredse med kontakten med os, men hvad så når de om 14 dage opdager, at der slet ikke er lavet de aftaler, de troede.“*

I forhold til håndterbarhed og meningsfuldhed viser resultaterne, at de unge generelt oplever, at de har medindflydelse på både indhold og resultater. De fleste føler sig lyttet til og forstået, og der fremstår et generelt billede af, at langt de fleste af de unge, der indgår i samtalerne, har en oplevelse af, at de er aktive medskabere af samtalen, og at de håndterer samtalen på en relevant måde. De unge oplever også i ret mange samtaler, at de samarbejder, og at de bidrager med ny information til sagsbehandleren. Den relativt store uklarhed på, hvad samtalerne fører til peger dog ikke herpå og kan udgøre en risiko for, at de unge efterfølgende mister tiltroen til samtalerne.

Set i forhold til beskrivelsen af hvad der ofte karakteriserer de udsat-

te unge, nemlig en hverdag uden struktur som følge af manglende integration i uddannelse, arbejdsmarked og fritidstilbud (Jespersen & Behrens, 2006), kan uklarheden i, hvad samtalerne har ført til, opleves meget lidt støttende i forhold til den unges behov for struktur og integration.

Efterværn

Som det fremgår af tidligere afsnit om rammer for indsatsen overfor de unge, har der været en stigende opmærksomhed i de seneste reformer på børn og ungeområdet, på betydningen af lokale indsatser, kontinuitet og efterværn for unge, der har været anbragt uden for eget hjem.

Der er ikke forsket meget i, hvilken effekt efterværn har. Nordisk Campbell har udgivet et internationalt review om effekten af efterværn. Dette review beskæftiger sig med undersøgelser af den engelske og amerikanske version af efterværn, som på engelsk kaldes Independent Living Programs. (Espersen, 2006). Forfatterne til reviewet kan ikke drage definitive slutninger om effekten af efterværn, men peger på, at efterværn har en positiv effekt i forhold til tidligere anbragte unges muligheder for at få en uddannelse, jobmuligheder og boligsituation.

I mange kommuner angives, at man anvender „voksentiltag“ eller ikke har tradition for at bruge efterværnsforanstaltninger for unge over 18 år.

Det kan der være flere forklaringer på. En er den kommunale økonomis betydning for organisering af indsatsen. I en analyse af tre kommuner vises, hvordan målet om færre udgifter ansporer kommunerne til at nedbringe udgifter til døgnanbringelser ved at oprette lokale alternativer, så nogle kan hjemtages og andre undgå anbringelse (Hansen m.fl., 2005). Det kan være en forklaring på, at de fleste kommuner ikke bruger efterværn, da det opleves for dyrt. Andre forklaringer kan være vanskelighederne med at samarbejde på tværs af forvaltninger, herunder at placere ledelsesansvar og budgetansvar entydigt.

I Kommune 1 arbejder man på at „lave en palet af voksentilbud – så de unge kan vælge det til og fra“ (Nøglepersoninterview 1/7-2010). Der er nu lavet en 'køreplan' med planlagte møder 3 gange årligt, som skal medvirke til at bringe de unge videre i forhold til uddannelse og arbejdsmarked.

Da Kommune 1 tidligere var med i Modelkommuneprojektet, var en sagsbehandler fra arbejdsmarkedsafsnittet placeret i ungeenheden. „Det har vi desværre ikke mere“ Nu bliver de unge henvist til Jobcenteret, og sagsbehandlerne oplever, at brobygningen er besværliggjort.

„Vi har indgået samarbejdsaftale med UUU og arbejdsmarkedskontoret, som (i feb. 09) ikke endnu var kommet rigtig op at køre – og det blev oplevet som en flaskehals. Efterfølgende er der nu blevet lavet en køreplan, hvor det er plottet ind, hvornår hvilke møder mv.. skal afholdes, og hvem der har ansvar for opfølgning og koordinering“ (Fokusinterview sagsbehandlere feb. 2009).

I Kommune 2 har man især fokus på, at den relevante indsats skal gøre de unge parate til voksentilværelsen i form af selvforsørgelse, uddannelse og arbejde mv., og her kræves „et andet fokus end på børnesagerne“ (Nøglepersoninterview august 2010):

„Det var også i erkendelse af, at serviceniveauet eller fokusområdet på Børn & Unge og voksen var vidt forskellige. Hvor vi (Børn & Unge) er meget mere 'hvordan –har-du-det?'-orienteret, mens de andre (voksenområdet) behårdt kigger på arbejde“ (Nøglepersoninterview august 2010).

Et gennemgående tema i de brobyggende indsatserne for unge bliver derfor at „afstemme serviceniveauet“ i voksenafsnittet, hvor de unge „kommer i konkurrence med alle aldersgrupper“. (Nøglepersoninterview august 2010).

Beslutningen om efterværn træffes i dag af koordinationsudvalgsrådet, hvor deltagere kommer fra både Børn & Unge afdelingen og voksenafdelingen, da man måtte erkende, at man ikke kunne lave en selvstændig afdeling på tværs af de to forvaltningsafsnit med selvstændigt budget og ledelse.

„Det, vi bestræber os på, er, at vi ikke lægger nogen indsatser, som umuligt kan videreføres, når den unge bliver 18 år. Der er det vigtigt, at der bliver en jævn overgang til voksensystemet. Det betyder også, at vi må nedjustere vores indsatser mange gange, eller oftest nedjustere vores indsatser, fordi vi (i Børn & Ungeafdelingen) har et bedre serviceniveau, end de har i voksenafdelingen“.

De ledelsesmæssige krav til sagsbehandlerne retter sig i den sammenhæng særligt på, at sagsbehandlerne kender de relevante samarbejdspartnere og systemer:

„Vi har nogle andre samarbejdspartnere, og vi har nogle forventninger om, at de skal kende systemet og de fagpersoner, der er relevant at inddrage, og det gælder for både sagsbehandlerne i Børn og Unge som i voksenafsnittet.“ (Nøglepersoninterview august 2010).

I spørgeskemaundersøgelsen indgår der oplysninger om, hvor mange af de unge, der er iværksat efterværnsforanstaltninger for. Det drejer sig om 9 unge, heraf 7 fra Kommune 1 og 2 fra Kommune 2 (en på 17 år). Hvorvidt det lave antal samtaler med over 18-22-årige, der modtager efterværnsforanstaltninger, dækker over det faktiske billede, eller skyldes sagsbehandlernes fravalg af samtaler med de „ældre“ unge, kan ikke besvares ud fra spørgeskemaundersøgelsen. I nøglepersoninterviewet i Kommune 2 fremgik, at man ønskede at prioritere indsatser for de mindre børn. Desuden at man var opmærksom på, at man havde en opgave i forhold til at blive bedre til at motivere nogle unge eller forberede nogle af de anbragte unge på muligheden for støt-

te ved hjemgivelse. Man var opmærksom på det problem, der rejses i Bakketeig&Backe-Hansen (2008), nemlig at de der (måske) har mindst behov – men som samarbejder mest - i højere grad får efterværn end de, der har størst behov, men måske ikke samarbejder.

„Der er unge i familiepleje, der vil gerne have efterværn – og der, hvor de unge ikke så gerne vil have efterværn, er på opholdsstederne – og hvor opholdsstederne måske ikke er så gode til at forberede de unge“
(Nøglepersoninterview juli 2010).

Sammenfatning om samtaler om overgange og brobygning

- De unge har sjældent samtaler alene med sagsbehandler.
- Især forældre og kontaktpersoner/personlige rådgivere deltager i samtalerne.
- De samtaler, hvor der har deltaget lærer fra skole eller uddannelse, vejleder fra ungdommens uddannelsesvejledning, jobtilbud mv., har alle resulteret i aftale om uddannelse eller arbejde.
- Det ser ud til at have betydning, at sagsbehandler og ung kender hinanden fra tidligere samtaler. De samtaler, hvor ung og sagsbehandler tidligere har talt sammen i 3 eller flere samtaler, vurderes af unge og sagsbehandlere til at opfylde de anførte kvalitetsdimensioner i højere grad – bortset fra 'relevant hjælp'.
- De samtaler, hvor sagsbehandler og ung kender hinanden fra flere samtaler, resulterer i højere grad i aftaler vedrørende de unges integration og forankring i de centrale arenaer: uddannelse, arbejde, bolig, fritid, familie og økonomisk hjælp.

6. Sammenfatning og konklusion

I det følgende foretages en sammenfatning af resultaterne i samtaleanalyserne. Her inddrages nogle af kommentarerne fra interviewene, og det hele diskuteres i forhold til de temaer, vi behandlede i teorikapitlet.

Interaktionen i samtalen

I afsnittet om interaktion i samtalen kom vi frem til følgende:

- Temaer om overgang og fremtid er mere centrale for de unge, end de er for sagsbehandlerne
- De unge oplever i højere grad end sagsbehandleren, at der bliver talt om flere temaer, som de ikke på forhånd har opfattet som vigtige. Samtidig finder de unge heller ikke, at de temaer, som de finder vigtige, altid bliver behandlet i samtalen.
- Hverken unge eller sagsbehandlere har forventninger om at tale om temaer vedrørende de unges forbrug af alkohol og hash, kriminalitet og krop og seksualitet, og disse temaer bliver ofte ikke behandlet i samtalerne.
- Aktuelle problemer fylder mere, end de unge forventer. Fokus på planer, muligheder og ressourcer for fremtiden fylder mindre, end både unge og sagsbehandlerne forventer.
- De unge oplever, at de i samtalerne har indflydelse på såvel indhold som resultater.

De unge fortalte i interviewene, at de fandt det vanskeligt at diskutere fremtidsmaerke, fordi sagsbehandlerne var mere optaget af aktuelle forhold og problemer. Sagsbehandlerne forklarer dette med, at de har taget udgangspunkt i, hvad de oplevede, de unge var mest optaget af. De oplever, at de unge fokuserer mere på, hvad der sker fra dag til dag, og at de har vanskeliggere ved at tænke langsigtet. Derfor må der bruges meget energi på at gøre de unge mere realistiske i forhold til fremtiden. Af den grund ender det ofte med, at samtalen kommer til at handle om helt aktuelle forhold.

Diskussion

Resultaterne fra spørgeskemaundersøgelsen peger på, at de unge har brug for at vide, hvor de står i forhold til fremtiden – om muligheder i forhold til arbejde, bolig og økonomi. De har brug for „at have en virksom fortælling om sig selv“. Som Illeris (Illeris m.fl. 2009) anfører, er der hos de unge generelt et stort behov for at have kontrol over deres tilværelse, de fremtidige forløb og valg. Men da det faktisk er vanskeligt for de unge at opnå denne kontrol, ser man ofte en helt modsat reaktion i form af et stort behov for at slappe af i fritidslivet, med druk og andet. I samtalen med sagsbehandleren kan de unges ønske om at tale om fremtiden ses som en reel søgen efter kontrol med den fremtid, det ellers er vanskeligt at kontrollere.

I forhold til de udsatte unge viser Bryderup (2010), som tidligere nævnt, at de unge tænker meget realistisk om deres muligheder eller mangel på samme. De tager det endvidere for givet, at det er op til dem selv, hvis de vil realisere deres planer for et fremtidigt liv.

Undersøgelsen viser, at sagsbehandlerne som udgangspunkt har forventninger om i løbet af en samtale på ½ - 1 ½ time at tale med de unge om mange temaer. De forventer at kunne tale om både nutid og fremtid, om tidligere vanskeligheder, om ressourcer og aktuelle problemer

samt den unges ønsker og behov. I praksis viser det sig ikke muligt, at samtalen lever op til disse forventninger.

Undersøgelsens resultater rejser derfor spørgsmålet, om det er tilstrækkeligt med fælles intentioner for ung og sagsbehandler om at tale om fremtiden, når samtalerne ofte ikke lever op til disse forventninger. De unge får således ikke modspil til de tanker, de gør sig om fremtiden. Det kan skyldes, at andre fremtidstemaer vurderes som væsentligere af sagsbehandleren. Eller at der ikke er tid og nærvær nok til at hjælpe den unge med at tænke de måske uoverskuelige muligheder igennem eller fordi sagsbehandleren opfatter den unges tilgang urealistisk. Rådgivningen risikerer derved at blive overfladisk, og det bliver op til de unge selv at løse problemer og realisere ideer og planer.

Et specifikt resultat af undersøgelsen, er, at der både hos sagsbehandlerne og de unge er få forventninger til, at samtalen også skal handle om „risiko-adfærd“, her forstået som de unges adfærd i forhold til forbrug af alkohol, hash og andre stoffer, kriminalitet og krop og seksualitet. Temaer der ellers en del af „ungdomslivet“. Ofte udgør adfærden her en del af symptombilledet, når unge ikke trives. De unge, der har vanskeligheder med at håndtere overgangen til voksenlivet, kompenserer ofte i form af at indgå i risikofyldte fællesskaber. Eller de ender med at have det psykisk dårligt. Ofte vil det ikke være tilstrækkeligt med fokus på risiko-adfærd. Men hvis der ikke bliver sat ord på denne som symptom på manglende integration, kan det af de unge opleves som en form for afvisning af den ambivalens, de selv oplever. Dermed vil der være en vis risiko for, at indsatsen ikke bliver en tilstrækkelig hjælp.

Det må derfor overvejes, om denne „knaphed på forventninger“ er udtryk for en form for berøringsangst. Endvidere bør det overvejes, om sagsbehandleren altid sidder inde med tilstrækkelig sikkerhed for, at andre i givet fald vil tage sig af dette felt.

Kommunikation i samtalen

I afsnittet om kommunikation i samtalen nåede vi frem til følgende:

- Sagsbehandler og unge oplever i hovedparten af samtalerne, at det er det samme, der tales om. Alligevel er der inden for stort set alle temaer en forskellig oplevelse af, om samtalen nu også har handlet om det pågældende tema.
- Flere unge end sagsbehandlere er positive i deres vurdering af samtalerne kvalitet.
- Når det gælder sagsbehandlerens forberedelse og viden om de unge og om deres egen mulighed for at iværksætte relevant hjælp, opleves samtalerne i flere tilfælde at have en dårligere kvalitet. Dette gælder såvel sagsbehandlerne som de unge.

Resultatet gav i de efterfølgende interviews med sagsbehandlerne anledning til at overveje, hvorvidt disse havde tilstrækkelig tid til at forstå de unge. Endvidere om sagsbehandlerne udtrykker sig i et sprog, som de unge forstår. Af et interview med en ung fremgår det tilsvarende, at det nogle gange kan synes vanskeligt at forstå, hvad det er, der bliver talt om. Nogle gange kan det opleves, at det er så godt pakket ind, at den unge slet ikke registrerer, hvad det i virkeligheden er, der tales om.

Et andet resultat, der også gav anledning til refleksioner hos sagsbehandlere og ledelse, var, at halvdelen af sagsbehandlerne oplever, at de ikke har tilstrækkelig viden om de unge. De oplever sig ikke ordentligt forberedte til samtalen. I de efterfølgende refleksioner blev det fra sagsbehandlerne fremført, at dette kunne være en form for ydmyghed i forhold til de unges liv. Man kan aldrig få viden nok om andres liv, og det vil altid være vanskeligt at være tilstrækkelig velforberedt, når der er tale om meget „tykke“ sager.

I interviewet med ledelsen blev dette resultat forklaret med, at den nødvendige viden ofte ville være til stede i de samtaler, hvor også kontaktpersoner og personlige rådgivere deltog.

Diskussion

I den teoretiske redegørelse for sagsbehandlerens arbejde peges der på det væsentlige i at afstemme forventninger og sikre en fælles forståelse af både samtaleindhold og de indgåede aftaler. Schulman (2006) fremhæver, at det centrale i arbejdet med forandring hos de unge er at sikre en klar opfattelse af, hvad samarbejdet indebærer, hos dem, der søger hjælpen. Det er væsentligt for en god relation mellem sagsbehandler og den, der søger hjælp, at dette er afklaret, så der kan skabes den nødvendige tillid som forudsætning for den ønskede initiering af forandringen.

Til trods for uoverensstemmelser i sagsbehandleres og unges oplevelse af, hvilke temaer samtalen har handlet om, ses alligevel, at de unge føler sig hørt af sagsbehandleren, og at denne forstår deres problem. Dette kan give anledning til den overvejelse, at sagsbehandleren prioriterer etableringen af den gode relation til den unge, men måske på bekostning af klare samarbejdsaftaler, afstemning af forventninger og tjek på en fælles opfattelse af de indgåede aftaler.

Set i forhold til den betydning, der ligger i, at de unge oplever begribelighed, håndterbarhed og meningsfuldhed (Antonovsky, 2006), er det et tankevækkende resultat, at der i en del sager er en meget forskellig oplevelse af, hvad der er talt om. Det gælder ligeledes, hvilke aftaler eller resultater, der er kommet ud af samtalen. Der er her tale om en gruppe unge, som i forvejen har svage forbindelseslinier mellem de forskellige arenaer i deres liv. Deres relationer til voksne har ofte været præget af svigt og manglende forudsigelighed. Disse unge har brug for støtte til i deres samspil med omgivelserne at kunne håndtere vilkår og belastninger i deres livs overgange. Det er en særlig udfordring

for sagsbehandleren at håndtere de modsatrettede hensyn i samtalen, så denne bliver både anerkendende og ligeværdig og desuden klar og med respekt for den unges vanskeligheder og sagsbehandlerens egne faglige vurderinger. De store uoverensstemmelser i oplevelsen af samtalerne indhold og resultater kan muligvis forklares med, at sagsbehandlerne har været mindre tydelige i deres faglige vurderinger og måske også kun i mindre grad har opsat krav og rammer.

Et andet, centralt resultat er, at halvdelen af sagsbehandlerne ikke oplever, at de har viden nok om de unge. Samtidig er det under halvdelen af sagsbehandlerne, der oplever, at samtalen har givet dem ny viden om den unge. Langt flere af de unge mener modsat, at de har tilført sagsbehandleren ny viden. Tilsyneladende „opdager“ sagsbehandleren ikke dette, eller informationerne opfattes ikke som relevante.

Resultatet svarer godt til den tendens, der er vist i Knudsen & Lehmann Nielsen (2010), der konstaterer, at sagsbehandlerne generelt ikke ved meget om, hvorvidt de unges problemer ændrer sig i løbet af den periode, hvor der er iværksat foranstaltninger.

Når sagsbehandlerne oplever, at de ikke er tilstrækkelig velforberedte, handler det næppe for dem om at skulle have læst tilstrækkelig mange journalsider. Snarere handler det om at være forberedt til samtalen gennem faglige overvejelser over, hvem den unge er, hvor den unge står i sit liv, og dermed om, hvad samtalen bør handle om, og hvilke resultater, der skal arbejdes hen imod.

I forhold til brobygning og støtte til de unges udfordringer i overgangene er det vigtigt, at de unge bliver motiveret og kvalificeret til at blive aktive medspillere i arbejdet med at forbedre deres situation og sætte dem i stand til at klare sig selv (Eskelinen & Kock, 1997). Dette forudsætter, at sagsbehandleren indgår i en relation med den unge og herigennem betragter og klargør den unges livssituation.

Sammenholder vi sagsbehandlernes oplevelse af ikke at være tilstrækkelig forberedt og at mangle viden om de unge og desuden vanskeligheder med at opfange de unges informationer med det resultat som viser, at de unge til gengæld ofte føler sig hørt og forstået, må man overveje, om det virkelig lykkes for sagsbehandlerne at gøre en faglig forskel. Eller om der i en vis grad foregår en form for „talen de unge efter munden“.

En følge af sagsbehandlerens manglede oplevelse af at være forberedt kan være en tilsvarende utilstrækkelig kvalificering af problemforståelsen. Hvis samtalen ikke opnår en nødvendig dybde i forhold til at foreslå relevante indsatser, er der risiko for, at den unge enten ikke får relevant støtte – eller får en utilstrækkelig støtte.

I et af nøglepersoninterviewene blev det fremført, at der ledelsesmæssigt lægges megen vægt på, at sagsbehandleren skal være i stand til at skabe god kontakt med og relationer til de unge som grundlag for myndighedsarbejdet. Når sagsbehandlerne ikke opfanger informationerne fra de unge, er det blevet overvejet, om det kan skyldes den særlige vægt, man i de seneste år har lagt på, at sagsbehandlerne skal „nå hele vejen rundt“. Idet sagsbehandlerne tilstræber at nå hele vejen rundt med standardtemaerne, kan der være så meget fokus på dette, at en nødvendig lydhørhed over for nuancerne i de unges udspil går tabt.

Hvis man skal omkring for mange temaer på for kort tid og uden tilstrækkelig faglig forberedelse, vil det være vanskeligt at opnå den nødvendige lydhørhed i forhold til den unge. Og i værste fald bliver det endnu en gang en bekræftelse for den unge af, at han eller hun må klare sig selv.

Hvad der kom ud af samtalen

I afsnittet om, hvad der kom ud af samtalen, er vi kommet frem til følgende:

- Resultaterne af samtalerne er uklare (når kommunikationen er uklar)
- De unge oplever, at der kommer mere ud af samtalerne, end sagsbehandlerne gør
- På en række områder er der ikke samme oplevelse af et opnået resultat eller en indgået aftale i samtalen
- Kun relativt få samtaler har resulteret i egentlige brobyggende indsatser og aftaler

I fokusinterviewene fremhæver sagsbehandlerne, at samtalerne vanskeliggøres, når relevante foranstaltninger ikke er mulige, eller at de selv mangler beslutningskompetencen til at indgå aftaler. I sagsbehandlerne efterfølgende refleksioner fremkom overvejelser over, hvorvidt de unges umiddelbart positive vurderinger af samtalen kvalitet for sagsbehandlerne imidlertid ofte må ses i forhold til deres oplevelse af, at en indgået aftale efter en tid alligevel viser sig ikke at holde.

I både fokusgrupperne med sagsbehandlerne og i de efterfølgende lederinterviews blev der reflekteret over det resultat, at både unge og sagsbehandlere oplever, at det ikke er muligt at iværksætte den rigtige hjælp. I den ene kommune var man undervejs med at udvikle en „palet af voksentilbud“, så mulighederne blev mere klare.

I den anden kommune oplevede ledelsesgruppen, at sagsbehandlerne havde adgang til, hvad der kunne være af relevante foranstaltning-

ger. På grund af sin størrelse var denne kommune i stand til at etablere flere og forskellige foranstaltninger og tilbud. Her var der klare ledelsesmæssige forventninger til, at sagsbehandlerne havde den fornødne indsigt i mulighederne for foranstaltninger inden for såvel eget område som inden for voksensystemet.

Diskussion

Andre undersøgelser har vist, at der i de forskellige kommuner er tale om en meget forskellig tilgængelighed af foranstaltninger. Ligeledes har tilgængeligheden og kendskabet til mulige foranstaltninger stor indflydelse på sagsbehandlerens måde at forstå problemerne på (jf. f.eks. Bengtsson 2009).

I spørgeskemaundersøgelsen er det bemærkelsesværdigt, at sagsbehandlerne i under halvdelen af samtalerne markerer, at de havde mulighed for at iværksætte relevant støtte i den konkrete situation.

Sagsbehandlerne i den ene kommune forklarer dette resultat med de vanskeligheder, de oplever med at etablere en kontakt mellem den unge og voksensystemet. Allerede længe før, at den unge fylder 18 år, kan der ikke iværksættes nye foranstaltninger i forhold til den unge.

I ledelsesinterviewet forklares dette med, at man forsøger at afstemme serviceniveauet i forhold til de unge med det niveau, som de vil møde i voksenafsnittet. Her vil de unge „komme i konkurrence med alle aldersgrupper“. Formålet er at etablere en jævn overgang til voksensystemet, og derfor nedjusteres indsatserne i forhold til de unge.

I den ene kommune har man forsøgt at etablere et ungeteam, der skulle arbejde sammen på tværs af børne-, unge-, social- og arbejdsmarkedsforvaltningen. Dette er imidlertid ikke lykkedes. I den anden kommune har man tidligere haft en sagsbehandler fra arbejdsmarkedsafsnittet placeret i ungeenheden. Det er der ikke længere mulighed for.

Når mulighederne for at bygge bro mellem den indsats, der kan ydes i børne- og ungeafdelingen, og de muligheder, som er i voksensystemet, er spinkle, kan det i praksis betyde, at de udsatte unge kommer til at møde overgangen til voksenlivet med de krav, det indebærer, tidligere end andre unge, som tidligere beskrevet (Bakkesteig & Backe-Hansen 2005). Deres overgang til voksenlivet bliver accelereret og komprimeret, og kontinuiteten forsvinder. Det må anses for en relevant ledelsesmæssig overvejelse, hvad det generelt betyder, når sagsbehandlerne udfører deres arbejde med en oplevelse af i mange af samtalerne ikke at være i stand til at iværksætte relevant støtte.

Når sagsbehandlerne ikke oplever at have adgang til at iværksætte relevant hjælp og støtte, kan det medføre, at sagsbehandlerne nedjusterer deres forventninger til de unge. Dette kan måske også forklare, hvorfor fremtidstemaer og de unges vanskeligheder med overgangen bliver mindre centrale i samtalerne med de unge.

Samtaler om overgange og brobygning

I afsnittet om samtaler om overgange og brobygning er vi kommet frem til følgende:

- De unge har sjældent samtaler alene med sagsbehandleren
- Især forældre og kontaktpersoner/personlige rådgivere deltager i samtalerne
- De samtaler, hvor der har deltaget en lærer fra en skole eller uddannelse, en vejleder fra ungdommens uddannelsesvejledning, jobtilbud mv., har alle resulteret i aftale om uddannelse eller arbejde

- Det ser ud til at have en betydning, når sagsbehandler og ung kender hinanden fra tidligere samtaler. De samtaler, hvor ung og sagsbehandler tidligere har talt sammen i 3 eller flere samtaler vurderes af både unge og sagsbehandlere til i højere grad at opfylde de anførte kvalitetsdimensioner – bortset fra „relevant hjælp“.
- De samtaler, hvor ung og sagsbehandler kender hinanden fra flere samtaler, resulterer i højere grad i aftaler vedrørende de unges integration og forankring i de centrale arenaer: uddannelse, arbejde, bolig, fritid, familie og økonomi.

I fokusgruppeinterviews med de unge, tilkendegav især unge fra den ene kommune, at meget hyppige sagsbehandlerskift skadede tilliden til sagsbehandlerne. Dette mindskede såvel interessen som muligheden for at etablere et fortroligt forhold. Undersøgelsen viser, at kendskabet mellem den unge og sagsbehandleren i over halvdelen af samtalerne er begrænset, og i en del tilfælde er samtalerne endvidere 1. gangs - samtaler. Endvidere fremgår det, at kun få samtaler gennemføres som en samtale alene mellem ung og sagsbehandler.

Diskussion

Resultaterne giver særlig anledning til at rejse diskussion om to forhold ved samtalerne. Det ene er betydningen, at der i hovedparten af samtalerne deltager andre end den unge og sagsbehandleren. Den unge taler således sjældent alene med sin sagsbehandler. Det andet er det forhold, at unge og sagsbehandlere kun har begrænset kendskab til hinanden.

I begge kommuner deltager i en stor del af samtalerne andre end den unge og sagsbehandleren. At andre deltager i samtalen kan naturligvis fungere som brobygning til andre arenaer, i familien eller på anbringelsesstedet. Ofte er det netop kontaktpersonen, der har den regel-

mæssige kontakt med den unge. Derfor kan dette positivt understøtte den unge i en oplevelse af sammenhæng, kontinuitet og håndterbarhed, når den unge således oplever ikke at stå alene med udfordringerne.

For de unge indebærer dette dog også den risiko, at sagsbehandlerne mere lytter til forældre og kontaktpersoner end til de unges egen forståelse af livssituationen.

Mange af de unge i undersøgelsen oplever det som en støtte, at andre har deltaget i samtalerne. I nogle tilfælde også selv om de unge ikke selv havde ønsket, at andre skulle deltage. Det kunne tyde på, at de unge ikke oplever kontakten til sagsbehandleren som en af „de troværdige og stabile voksenkontakter“. Sagsbehandlerne opleves ikke som væsentlige samarbejdspartnere i de unges håndtering af de vanskeligheder, der opstår i forbindelse med forsøget på at få overgangen til voksenlivet til at lykkes.

Det forekommer relevant at overveje, hvilken betydning forældres og kontaktpersoners deltagelse i samtalen har for, om de unge er parate til at tale fortroligt med sagsbehandleren. Måske bliver samtalen af den grund ikke dybtgående nok. Og der kan desuden være temaer, som ikke bliver bragt på bane. For mange unge vil der formentlig ofte være en kompliceret kontakt til forældrene. Endelig kan det have betydning for det meget begrænsede antal samtaler, der er tale om, hvor ung og sagsbehandler har forventninger til, at man også kan tale sammen om emner som kriminalitet, de unges alkoholforbrug og forholdet til seksualitet og krop.

I omkring 1/3 af de samtaler, hvor der har deltaget andre professionelle, har sagsbehandleren ikke oplevet noget godt samarbejde. Dette kan gøre samtalen og styringen af denne vanskeligere for sagsbehandleren. Og det kan måske også forklare nogle af uklarhederne om,

hvad der egentlig kommer ud af samtalen. Det bliver vanskeligt at opretholde ligeværdighed i samtalen, når den unge er alene med op til fem voksne, som han eller hun ikke altid selv har ønsket som deltagere. Disse voksne kan endvidere indbyrdes foretage tekniske rollefordelinger, som af den unge opleves overvældende og forvirrende. Dette kan være medvirkende til, at sagsbehandleren ikke opnår et tilstrækkeligt kendskab til, hvordan den unge selv oplever sin situation. I stedet får sagsbehandleren måske kendskab til, hvordan andre opfatter den unges situation.

Både i denne og i andre undersøgelser tegner der sig et billede af, at sagsbehandlerne i en række tilfælde ikke får noget omfattende kendskab til de unge. Heller ikke til, hvordan de unges situation ændrer sig i deres udvikling gennem ungdomslivets overgange. Ofte taler de kun med de unge et begrænset antal gange, og ofte deltager andre i samtalen, så det bliver vanskeligere at tale fortroligt.

De hyppige sagsbehandlerskift medvirker til en udtynding af sagsbehandlerens kendskab til den unge – og til den unges motivation for, tillid til og ønske om at drøfte vanskeligheder og muligheder.

Andre undersøgelser (Ebsen, 2004) viser et tilsvarende resultat med hensyn til de hyppige sagsbehandlerskift. Her peges på det problematiske i netop at opnå indsigt i de unges forhold og i forhold til den unges mulighed for at etablere tillid til sagsbehandleren. Også unges oplevelse af at skulle berette deres historie den ene gang efter den anden spiller negativt ind. Ligesom deres usikkerhed i forhold til, hvordan den nye sagsbehandler ser på dem, vanskeliggøre etableringen af en relation, som i fællesskab kan se på den unges livssituation.

Når sagsbehandlerne ikke kender de unge godt nok og heller ikke har kendskab til de unges ressourcer og vanskeligheder i forhold til overgange, marginalisering og integration i de centrale arenaer, bliver det

vanskeligt at udvikle fornuftige, faglige løsninger, som understøtter brobygningen.

Sammenfattende perspektiver

I den teoretiske ramme for projektet redegjorde vi for forskellige opgaver i samtalen mellem sagsbehandler og ung: den del, der handler om myndighedens rolle, og den del, der rækker ud over myndighedens rolle og handler om at støtte den unge, så han eller hun kan håndtere vilkår og belastninger. Det kan være såvel vilkår i den unges individuelle livssituation som i den unges forhold til det at blive voksen.

Sagsbehandlerne forventninger til de unge blev fremdraget som en væsentlig faktor i samtalen. Tilsvarende gælder deres evne til at lade de unge selv komme til orde og føre de relevante samtaler, der sikrer indsigt og kvalificerer grundlaget for beslutninger. Samtalerne skal imødekomme de unges behov for selv at have kontrol over deres liv, herunder definere egne behov, opstille mål for forandringer og vælge egnede indsatser, uden at de kommer til at stå alene med hele ansvaret.

Undersøgelsens resultater om **forventninger og oplevelser af samtalerne** peger alle på et centralt område, som det vil være relevant at være særlig opmærksom på i forbindelse med en kvalitetsudvikling af samtalerne. Det er afstemningen af forventninger og af, hvorvidt parterne oplever at have talt om det samme, eller at der er kommet det samme ud af samtalen. Det er ikke i sig selv en kvalitet, at der er fælles forventninger. Men det kan ses som udtryk for en kvalitativ dybde i samtalen, at sagsbehandleren klart udtrykker sine egne forventninger og afstemmer disse med de unges forventninger til samtalen. Hvis begge parter oplever, at samtalen har handlet om det samme, er der tale om et god samtale. Det må i relation til forståelighed, håndterbarhed og meningsfuldhed for den unge opfattes som et meget grundlæggende krav.

Et andet resultat, der bør reflekteres over, er at sagsbehandlerne i mange tilfælde ikke oplever, at de er ordentligt forberedte eller har viden nok om de unge. Samtidig oplever de unge i højere grad end sagsbehandlerne at have givet sagsbehandlerne nye informationer. Der vil en bedre forberedelse sandsynligvis føre til en mere ensartet oplevelse af, hvad der er talt om, og hvad der er kommet ud af samtalen.

Samtalerne mellem unge og deres sagsbehandlere er påvirket af **vilkårene for sagsbehandlerens arbejde**. Dette drejer sig f.eks. om, hvor ofte samtalerne finder sted, hvor meget tid, der er afsat til dem, og hvorvidt der er kontinuitet i kontakten. De er endvidere påvirket af forvaltningens rutiner, f.eks. med hensyn til tværprofessionelt samarbejde. Og endeligt har omfanget og adgangen til foranstaltninger betydning for, hvad der kan tilbydes den unge – og dermed af, hvad samtalerne kan resultere i.

Et særligt vilkår for sagsbehandlerens arbejde er, at de skal etablere et samarbejde med de unge inden for et sæt af regler og rutiner, som kræver, at de unges problemer skal kategoriseres i en for myndigheden relevant sammenhæng. Sagsbehandlerne har en vis autonomi i dette arbejde, f.eks. i forhold til, hvad samtalerne handler om, og hvem der deltager i dem.

Hvad angår vilkårene for sagsbehandlerens samtaler med de udsatte unge, peger både teorier, undersøgelser og data i undersøgelsen på betydningen af stabilitet og kontinuitet. Undersøgelsen viser, at jo bedre kendskab, sagsbehandler og ung har til hinanden, jo bedre oplever den unge kontakten. Og jo mere oplever den unge sig forstået og lyttet til. Hvis sagsbehandleren har den nødvendige viden om den unge – fra flere samtaler – øges muligheden for en fælles forståelse af, hvad der er kommet ud af samtalen.

Hvis hyppige sagsbehandlerskift skal opfattes som et grundvilkår

i kontakten med de unge, bliver udfordringen både at sikre et klart samarbejdsgrundlag i samtalerne, og at der er andre gennemgående professionelle til at støtte de unge. Der er dog ingen tvivl om, at stabilitet i kontakten mellem sagsbehandler og ung vil styrke den unges mulighed for at håndtere nogle af de væsentlige udfordringer i ungdomslivet såvel i forhold til tilknytning som løsrivelse i overgangen til voksenlivet.

I den teoretiske ramme for projektet kom vi frem til, at de udsatte unge ligner andre unge. De ændrer roller på nogle arenaer. Nogle forlades, andre kommer til. Overgangen mellem de forskellige arenaer er generel for alle unge. En overgang, som af alle unge kan opleves som vanskelig. Udsatte unge skal dog ofte vælge i en mere komprimeret periode – og uden den hjælp fra netværk og forældre, som andre unge ofte har adgang til. De udsatte unge vil ofte have brug for hjælp til at sikre skolegang, til at komme videre i et uddannelsessystem eller på arbejdsmarkedet og til at sikre stabile voksenrelationer og prosociale relationer til jævnaldrende.

Denne hjælp hører ikke ind under en enkelt forvaltningsenhed, men fordrer et samarbejde på tværs af enheder og systemer, som er en stor udfordring i begge kommuner. Denne brobygning er vanskelig, når det handler om at sikre kontinuitet i forhold til de unges indgang på de voksnes arbejdsmarked.

De to kommuners forhold er forskellig organiseret med forskellig adgang til foranstaltninger. Det viser sig imidlertid ikke i samtalerne, hvor der ikke er markante forskelle i forhold til at tale om fremtid og overgange. Og heller ikke i omfanget af brobyggende indsatser som et resultat af disse samtaler. I begge kommuner oplever sagsbehandlerne, at samtalerne i høj grad har fokus på aktuelle problemstillinger. Og også, at der i forlængelse af en stor del af disse samtaler ikke kan iværksættes en relevant indsats. I begge kommuner oplever sagsbehandler-

ne, at procedurerne er der, men at det er op til den enkelte sagsbehandlers selvstændige, lokale og ihærdige indsats at få det tværprofessionelle og tværsektorielle til at spille fornuftigt sammen. Det afspejler, at der i begge kommuner er behov for at tydeliggøre de brobyggende indsatser. Noget sådant ville kunne give sagsbehandleren mere meningsfulde muligheder for i samtalerne at fokusere på indsatser, der understøtter overgange og bygger bro.

7. Brug af spørgeskemaer til kvalitetsudvikling

Et formål med undersøgelsen har været at udvikle og afprøve et redskab i form af spørgeskemaer, som sagsbehandlere kan bruge til at undersøge og udvikle egen praksis i forhold til samtaler og indsats i samarbejdet med unge. Spørgeskemaerne skal kunne bruges af sagsbehandlere til at undersøge egen praksis i forhold til samtalerne værdi i arbejdet med unge: Hvor klart og forståeligt fremstår kommunikationen og samtalerne med unge. Er der særlige temaer, som er vanskeligere at få frem i samtalerne end andre. Er der særlige forhold ved gennemførelse af samtalen, som har betydning for udbyttet af samtalen, og i hvor høj grad er der overensstemmelse i sagsbehandlers og unges oplevelse af resultatet og konklusionerne i samtalen.

Vi har i undersøgelsen brugt fire lidt mere omfattende skemaer, da vi bl.a. også har spurgt til konkrete forhold vedrørende de unge: alder, beskæftigelse, bolig, foranstaltning osv. En del af disse spørgsmål har vi i de skemaer til brug for kvalitetsudvikling, som nu foreligger, udeladt. Det er oplysninger, de enkelte sagsbehandlere selv har adgang til, og udeladelsen vil reducere kompleksiteten i opsamlingen og gøre udfyldelsen og anvendelsen af skemaerne enklere, men samtidig bibeholde perspektivet på forventninger og oplevelser af samtalen.

Redskabet i form af to plus to spørgeskemaer, som udfyldes af hhv. ung og sagsbehandler såvel inden som efter samtalen skal på en overskuelig måde opsamle kvantitative resultater til brug for fælles faglige drøftelser af muligheder og vanskeligheder i samtalerne med de unge. Drøftelser, der kan handle om sagsbehandlernes faglige forståelser af ungdomsliv og unges sociale vanskeligheder, og drøftelser vedrøren-

de praksis og metodeudvikling af samtalerne i regi af de organisatoriske, politiske og forvaltningsmæssige vilkår samtalerne er omgivet af. For den enkelte sagsbehandler vil resultaterne fx kunne give anledning til overvejelser over: Er der særlige temaer, som jeg har vanskeligt ved at bringe frem i samtalerne, eller som giver konflikter i samtalerne? Er der særlige forhold omkring forberedelsen, gennemførelsen og afslutningen af samtalerne jeg skal være særlig opmærksom på, eller som jeg har brug for at metodeudvikle i forhold til osv.? Tilsvarende vil resultaterne give anledning til i sagsbehandlergruppen at gøre sig overvejelser over særlige opmærksomhedspunkter både på samtalerne, på kvaliteten og på resultatdelen. De kan så danne grundlag for drøftelser i sagsbehandlergruppen om egen praksis som med ledelse og samarbejdspartnere om vilkårene for at gennemføre samtalerne.

Fx hvordan koordineres og samarbejdes samtidig med at den unge sikres medansvar. Oplever sagsbehandler, at de har fået en god indsigt i den unges skolesituation, relation til jævnaldrende, fritid, familie/forældre, helbreds-situation, udbytte af iværksatte foranstaltninger. Oplever den unge, at sagsbehandler har fået god indsigt i deres skolesituation, relation til jævnaldrende, forældre, foranstaltningsudbytte osv.

Har sagsbehandler fået sagt 'de kritiske ting', er den unges problemstillinger blevet tydeligere i forhold til overgange, arenaer, behovet for samarbejde med andre mv..

Er fokus på problemer eller på at mobilisere ressourcer hos den unge, udvikle mestring – også til at klare nye situationer.

Bliver der drøftet temaer – og lavet aftaler – som har afgørende betydning på længere sigt for den unges mulighed for at klare sig selv og for at klare overgangen til selvstændigt liv. Og har de en fælles oplevelse af aftalernes karakter. Hvordan sikres rigtig sammensætning af støtten?

Ved at undersøge graden af overensstemmelse respektive uoverensstemmelse mellem sagsbehandleres og unges forventninger og oplevelser af samtalen, samt graden af tydelighed i kommunikationen herom, kan redskabet give materiale til faglige drøftelser af, hvorfor samtalen førte til disse resultater. Og om der særligt er behov for at udvikle bestemte elementer i og omkring samtalerne.

8. Litteratur

Anbringelseshåndbogen. (2007). *Håndbog om anbringelsesreformen*. Servicestyrelsen.

Andersen, G. H. (1999). Når mennesker mødes– socialrådgivere mellem følelser, faglighed og upartiskhed ... *Social Kritik nr. 63 Omsorgsforskning*, s. 48 -55.

Andersson, Gunvor (2002): Børn i det sociale arbejde – en magtesløs gruppe, i Swärd m. fl (red)Socialt arbejde. En grundbog. Reitzel

Antonovsky, A. (2006). *Helbredets mysterium*. København: Hans Reitzel.

Armelius, Bengt-Åke et.al (1996): Vård av ungdomar med sociala problem. En forskningsoversigt. Liber Utbildning

Bakketeig, Elisiv og Elisabeth Backe-hansen (red)(2008): Forskningskunnskap om ettervern.

Nova rapport 17/2008

Bengtsson, T.T, Laila Knudsen, Vibeke Lehmann Nielsen (2009). *Kortlægning af kommunernes foranstaltninger til udsatte unge*. København: SFI 08:30.

Bronfenbrenner, U. (1979). *The Ecology of Human Development*. Cambridge, Massachusetts og London, England: Harvard University Press.

Bryderup, I. M. (2010). *Ungdomskriminalitet. Socialpolitik og socialpædagogik*. Klim.

Claezon, I(2004): Tvångsomhändertagaganden. Ur tonåringers, anhörigas och socialsekreteres perspektiv. MARELD

Ebsen, F., Guldager, J., Hansen, B. R., Justesen, D., & Thorup, S. (2004). *Dialog til forandring. Sammenfatning af resultaterne fra projekt Soscialforvaltning*. Socialministeriet, Styrelsen for Social Service.

Ebsen, F (2008): Lovgivning og socialt arbejde med udsatte børn. I Bo, Karen-Asta m. fl: Udsatte børn. Et helhedsperspektiv. Akademisk Forlag

Ebsen, F, Nørlykke & Zeeberg (2009): Myndighed og leverandør i socialforvaltningens arbejde med børn med særligt behov for støtte: Bestiller og BUM – model. Den sociale Højskole. København

Egelund, T., Christensen, P. S., Jakobsen, T. B., jensen, T. G., & Olsen, R. F. (2009). *Anbragte børn og unge. En forskningsoversigt*. København: SFI 09:24

Egelund, Tine; Hestbæk, Anne Dorthe. (2003). *Anbringelse af børn og unge uden for hjemmet. En forskningsoversigt*. København: SFI 03:04

Eskelinen, Lena og Søren Peter Olesen (2010): Beskæftigelsesindsatsen og dens virkninger set fra kontanthjælpsmodtagernes perspektiv. AKF

Espersen, L.D. (2004): Fra anbringelse til efterværn. En pilotundersøgelse blandt sagsbehandlere. København. SFI 04:25

Espersen, L. D. (2006). Efterværn for anbragte unge - træning i voksenliv. *SFI's hjemmeside*, <http://www.sfi.dk/Default.aspx?ID=7351&PID=18906&NewsID=781> .

- Goffman, E (1967): Anstalt og menneske. Jørgen Paludans Forlag
- Hagen, Ulla og Adam Johansen(2003): Nyuddannede socialrådgiveres møde med praksis. Den sociale Højskole. København
- Hasenfeldt, Y.: Mennesket som Råstof, Klim, Århus 2003
- Hessle, Sven (1995): Samtaler med B. Hans Reitzels Forlag
- Hirschi, Tavis (1969): Causes of Delinquency. Berkeley, University of California, Pres
- Illeris, K., Katzenelson, N., Nielsen, J. C., Simonsen, B., & Sørensen, N. U. (2009). *Ungdomsliv. Mellem individualisering og standardisering*. Frederiksberg: Samfundslitteratur.
- Jensen, U.H & T.Pilegaard Jensen: Unge uden uddannelse – Hvem er de og hvad kan der gøres for at få dem i gang. AKF og DPU 2005
- Järvinen, Margaretha og Nanna Mik-Meyer (red) (2003): At skabe en klient. Hans Reitzels Forlag
- Jespersen, C. S., & Behrens, M. (2006). *Unge sociale problemer. En forskningsoversigt*. København: SFI 05:21
- Katznelson, Noemi (2004): Udsatte unge, aktivering og uddannelse. Dømt til individualisering. Danmarks Pædagogiske Universitets Forlag
- Knudsen, L., & Lehmann Nielsen, V. (2010). *Effekten af kommunernes forebyggende foranstaltninger for unge*. København: SFI 10:13

Koch, I. (2009). Mistrivsel og marginalisering blandt store børn og unge. I L. (. Walther, *Unge i mistrivsel. Viden og metoder i arbejdet med ud-satte unge* (s. 173). København

Kullberg, Christian (1994): Socialt arbete som kommunikativ praktik. Samtal med och om klienter. Linköbings Universitet

Madsen, Vigdis Helén 2008: Brukers skjønn i møte med hjelpeapparatet. Tidsskrift for Velferdsforskning. Vol.11, no.3 2008. Fagbokforlaget.

Nielsen, Jens Christian, Sørensen, Katznelson og Lindstrøm (red) (2010): Den svære ungdom. Hans Reitzels Forlag

Ranger, M (1993): Er det bare meg som roter sån?. Universitetsforlaget

Sarnecki, Jerzy (2002): Kontrollen betydelse for ungas Brottslighet. I Carpelan&Runquist(2002): Ung med tung social problematik. Statens Institutionsstyrelse

Schulmann,L (2006): Kunsten at hjelpe mennesker i samhandling med systemer. Gyldendal, Akademisk. Oslo

Sieling, V. J. (2009). Hvem og hvad kan unge blive til i mødet med de sociale systemer. I L. W. (red), *Unge i mistrivsel* (s. 176). København: Jurainformation.

Socialministeriet (2004): Undersøgelse af retssikkerhedslovens §4. Socialministeriet. Socialpolitisk-Juridisk Center

Stax, Tobias Børner(2005): Duetter fra anden sal på Slottet. Et interaktionelt perspektiv på samtaler mellem hjemløse og socialarbejdere. Ph.d afhandling. Sociologisk Institut, Københavns Universitet & Socialforskningsinstituttet

Stein, M (2005): Resilience and young people leaving care. Overcoming the Odds. York: Joseph Towntree foundation)

Storø, J (2001): På begge sider av atten. Oslo, Universitetsforlaget

Storø, J (2005): Å gå over brennende bruer. Hovedfagsrapport 14/2005. Oslo: Høgskolen i Oslo.

Storø, J (2008): Exit from care – developing a perspective. Journal of Comparative Social Welfare 24 (1)

TABUKA (2005): Tidligere anbragtes bud på kvalitet i anbringelsen af børn og unge. Red Henrik Egelund Nielsen m.fl. Forlaget Børn og Unge

Uggerhøj, L. (1995). *Hjælp eller afhængighed* . Ålborg Universitetsforlag.

Ungeudvalg, O. k.-o. (referat 27.2009.). *Børn og familieafdelingens strategiprogram*.

Winther, S. (2007). sagsbehandlere har politisk indflydelse. *Djøfbladet nr. 13* , 38 -40.

Ziehe, Thomas (1989) *Ambivalenser og mangfoldighed*. Politisk Revy.

Ziehe, Thomas (2007) *Mentalitetsændringer blandt unge*, Social Kritik.

Øvreeide, H. (2004). *At tale med børn - samtalen som redskab i børnesager*. Reitzels forlag.

Edith Nikolajsen



Lektor i socialt arbejde, socialrådgiver og mag.scient. soc. Edith Nikolajsen har i mange år undervist på såvel socialrådgiveruddannelserne som på diplomuddannelserne inden for Børn- og ungeområdet samt diplomuddannelsen i Kriminologi.

Har mangeårig erfaring med praktisk socialt arbejde med støtte til og integration af udsatte og anbragte unge i lokalområder samt med metode- og praksisudviklingsprojekter indenfor socialt arbejde.

Tidligere gennemført undersøgelser og evalueringer i forhold til bolisocialt arbejde, bo- og støtteforhold for voksne med vidtgående handicap samt interviewundersøgelse af unge med psykisk lidelse og deres erfaringer med at modtage hjælp i forbindelse hermed. Medtvirket som bidragsyder til Anbringelseshåndbogen og Håndbog om Ungdomssanktionen.

Vibeke Leth Svendsen



Cand.rer.soc. Vibeke Leth Svendsen har siden 1994 været ansat på Den sociale Højskole i Odense, nu UC Lillebælt, som lektor i samfundsfag og psykologi. Hun har tidligere arbejdet på udviklings- og formidlingscenteret for udsatte børn og unge.

Vibeke Leth Svendsen har primært haft sit faglige fokus på målgrupperne unge og ældre og har især været beskæftiget med emner som organisation og organisationsudvikling, udvikling af lokalsamfund, tværfaglighed, konflikt-håndtering og praksisforskning.

Hun har fagligt og pædagogisk været en hovedkraft i udviklingen af den Tværfaglige diplomuddannelse i Ældrearbejde samt deltaget i udviklingen af et modul på vejlederdiplom omkring Unge med særlige behov.

Desuden har hun deltaget i udviklingsarbejde omkring unge med særlige behov og været med til at lede praksisforskningsnetværket Komet, hvor praktikere forskede i egen praksis omkring kontinuitet i arbejdet med unge med anden etnisk baggrund.



Socialt Arbejde
Skriftserie nr. 12, 2011

ISSN 1397-7725
ISBN 9788770080149