



**METODECENTRET**  
Center for Innovation & Metodeudvikling

# Tættere på Familien

Det gode samarbejde mellem familie  
og myndighedsrådgiver



Maiken Kjærgaard Hansen, Sofie Ilsvard & Marie Høstrup

## **Tættere på Familien - Det gode samarbejde mellem familie og myndighedsrådgiver**

Metodecentret  
Olof Palmes Allé 19  
8200 Aarhus N

Maiken Kjærgaard Hansen, Sofie Ilsvard & Marie Høstrup

Udgivet april 2021

Download på [www.metodecentret.dk](http://www.metodecentret.dk)

Der kan frit citeres fra rapporten, korrekt angivelse er:

Hansen, M. K., Ilsvard, S. & Høstrup, M. 2021. Tættere på Familien - Det gode samarbejde mellem familie og myndighedsrådgiver. Metodecentret.

# Indholdsfortegnelse

<b>1</b>	<b>Indledning</b> .....	<b>4</b>
<b>2</b>	<b>Sammenfatning</b> .....	<b>5</b>
<b>3</b>	<b>Metode</b> .....	<b>7</b>
<b>4</b>	<b>Familiernes oplevelser af rådgiver og sagsbehandlingen under Tættere på Familien</b> .....	<b>8</b>
4.1	<i>Kendskab til familien</i> .....	8
4.1.1	Kontinuitet gennem få sagsbehandlerskift .....	8
4.1.2	At rådgiver møder barnet .....	9
4.1.3	.....	10
4.1.4	En helhedsorienteret tilgang til familien.....	10
4.2	<i>Kommunikation med rådgiver</i> .....	11
4.2.1	Tilgængelighed.....	11
4.2.2	Afstemt kontakt .....	11
4.2.3	.....	12
4.2.4	Forståelse og anerkendelse.....	12
4.3	<i>Tilgang til indsatser</i> .....	13
<b>5</b>	<b>Samarbejdets betydning for familierne og deres måde at indgå i relationen med rådgiver</b> .....	<b>15</b>
5.1	<i>Tillid og tryghed</i> .....	15
5.2	<i>Rådgiver som medspiller og samarbejdspartner</i> .....	16
<b>6</b>	<b>Refleksioner over 'den ideelle rådgiver'</b> .....	<b>18</b>
<b>7</b>	<b>Opsummering og konklusion</b> .....	<b>20</b>
7.1	<i>Rådgivers kendskab til familien</i> .....	20
7.2	<i>God kommunikation mellem rådgiver og familie</i> .....	20
7.3	<i>Rådgiver agerer 'rådgiver' frem for 'sagsbehandler'</i> .....	21
7.4	<i>Et fælles ansvar mellem rådgiver og familie at sikre den gode relation</i> .....	21
<b>8</b>	<b>Litteratur</b> .....	<b>22</b>

# 1 Indledning

I 2016 lød startskuddet til Aarhus Kommunes udviklingsprojekt *Tættere på Familien*, som tager konkret udgangspunkt i en omlægning af måden, som myndighedsrådgivere og det øvrige fagpersonale omkring familien arbejder på. En central del af omlægningen består i, at myndighedsrådgivernes sagstal blev reduceret væsentligt, hvilket frigiver mere tid til den enkelte familie. Hovedtanken er, at myndighedsrådgiverne gennem et intensiveret relationsarbejde skal lære familierne bedre at kende og have hyppigere kontakt og opfølgning, men med udgangspunkt i familiernes egne ressourcer, kompetencer og ønsker herfor<sup>1</sup>.

Metodecentret har fulgt og evalueret pilotprojektet fra 2016 til 2019 (se Ilsvard & Høstrup, 2020; Høstrup & Ilsvard, 2020). Effektevalueringen pegede entydigt på, at det er lykkedes at øge kvaliteten af sagsbehandlingen og forbedre samarbejdsrelationen mellem familien og rådgiver. Formålet med denne opfølgende kvalitative undersøgelse er at blive klogere på det resultatet ved at give svar på følgende spørgsmål:

*Hvad er mekanismerne bag familiernes øgede tilfredshed med rådgiver og sagsbehandlingen i Tættere på Familien?*

Tilgangen i *Tættere på Familien* er nu er udbredt til endnu flere familier i børnehandsicapregi. Undersøgelsen har derfor et selvstændigt vidensbidrag i at give Aarhus Kommune svar på, hvad familierne særligt fremhæver som befordrende for det gode samarbejde. Herudover har undersøgelsen et mere generaliserbart vidensbidrag i at inspirere andre kommuner og eksemplificere, hvordan samarbejdsrelationen mellem familier og rådgivere kan forbedres set fra et forældreperspektiv. På baggrund af forældrenes perspektiver vil vi give vores bud på en række anbefalinger til, hvordan arbejdet med at forbedre samarbejdet kan gribes an.

---

<sup>1</sup> Se evt. Aarhus Kommunes beskrivelse af projektet her: <https://www.aarhus.dk/demokrati/projekter-og-samarbejder/metodeudvikling/projekt-taettere-paa-familien/> (tilgået 17.12.2020)

## 2 Sammenfatning

I denne publikation præsenteres resultaterne af en opfølgende interviewundersøgelse blandt forældre, der har oplevet en øget tilfredshed med samarbejdet med deres myndighedsrådgiver under *Tættere på Familien*. Formålet med undersøgelsen er at afdække de virksomme mekanismer, der ligger bag den øgede tilfredshed, og herigenom belyse, hvad der er befordrende for et godt samarbejde set fra familiernes perspektiv.

Et fokus på samarbejdet mellem familier og rådgivere er væsentligt af flere årsager. For det første har et velfungerende samarbejde værdi i sig selv for både børn, deres forældre og kommunerne (Ankestyrelsen, 2020). For det andet er et konfliktfyldt samarbejde i komplekse børnesager en velkendt problematik, som er afdækket i flere undersøgelser (se fx Rasmussen, Heinemeier & Olsen, 2019). Eksempelvis viser både dansk og international litteratur, at samarbejdet med den kommunale børnehandicapenhed er præget af gensidig mistillid (Høgh & Schmidt, 2015), ligesom samarbejdsrelationen er en væsentlig kilde til stress blandt forældrene (Høgh & Schmidt, 2015; For Lige Vilkår, 2019). Sådanne samarbejdsudfordringer kan skabe barrierer for, at børn og unge med handicap og deres familier får den bedst mulige rådgivning og hjælp. Det er derfor vigtigt at få mere viden om, hvilke byggesten et godt samarbejde består af.

Det er gennemgående i *Tættere på Familien*, at samarbejdsrelationen mellem familien og deres myndighedsrådgiver er mindre konfliktfyldt end tidligere samt at det er lykkedes at etablere en grundlæggende og gensidig tillid<sup>2</sup>. Familierne fremhæver særligt rådgivernes ændrede kendskab til familien samt kommunikationen og kontinuiteten i kontakten til rådgiver som betydningsfulde elementer i det gode samarbejde. På baggrund af familiernes fortællinger har vi udledt nedenstående anbefalinger til, hvordan en god samarbejdsrelation mellem familier og rådgivere kan etableres.

---

<sup>2</sup> Dette gælder for størstedelen af de interviewede familier. Kun to ud af de 12 familier har ikke oplevet en forskel i deres relation til myndighedsrådgiver.

## Anbefalinger til det gode samarbejde mellem familie og rådgiver på børnehandicapområdet

Det fremmer det gode samarbejde, når...

- Der er kontinuitet i sagsbehandlingen. Derfor bør der være så få sagsbehandlerskift som muligt
- Rådgiver prioriterer at møde og se barnet med egne øjne
- Rådgivers tilgang til familierne er helhedsorienteret og både fokuserer på barnet og familien som helhed
- Rådgiver er nemt tilgængelig for familierne
- Rådgiver sammen med familierne laver en fælles forventningsafstemning, så kommunikationen er afstemt familiernes behov
- Rådgiver møder familierne med en anerkendende tilgang
- Rådgiver lægger muligheder for hjælp og støtte åbent frem og vejleder familierne i deres rettigheder inden for de givne lovgivningsmæssige og økonomiske rammevilkår

Fælles for ovenstående anbefalinger er vigtigheden af, at rådgiverens arbejde med den enkelte familie tilpasses individuelt. Der er således ikke en 'one size fits all'-løsning, da familierne altid vil have forskellige behov. Det gode samarbejde bygger derfor på en gensidig forventningsafstemning om, hvor meget eller hvor lidt rådgiveren skal 'tage familien i hånden', hvor meget eller hvor lidt kontakt familien har behov for osv.

Anbefalingerne skal ses som elementer, der har været virksomme for forældrene i Aarhus Kommune. Anbefalingerne kan samtidig ses som mere generelle anbefalinger til, hvordan man også uden for projektets ramme kan forbedre samarbejdet mellem familier og rådgivere. Det er i den forbindelse vigtigt at understrege, at selvom anbefalingerne er målrettet myndighedsområdet, kan rådgiveren ikke alene sikre den gode samarbejdsrelation, da forældrene også bærer en del af ansvaret herfor. Undersøgelsen peger på, at rådgivernes ændrede tilgang til familierne og sagsbehandlingen har betydet, at familierne også selv agerer anderledes i samarbejdet. Konkret fortæller familierne, at de møder deres rådgiver med større tillid og ser vedkommende som en medspiller snarere end modspiller, hvilket ligeledes er befordrende for et godt samarbejde.

### 3 Metode

Undersøgelsen er gennemført som en eksplorativ interviewundersøgelse bestående af enkeltinterview med i alt 12 forældre<sup>3</sup> til børn med handicap, hvor barnets sag er blevet varetaget af rådgivere i *Tættere på Familien* i Aarhus Kommune. Interviewene er gennemført i august og september 2020, og størstedelen er foretaget over telefon, mens enkelte er gennemført ved fysisk fremmøde.

Familierne er udvalgt strategisk på baggrund af spørgeskemadata fra effektevalueringen af *Tættere på Familien*. Da formålet med denne undersøgelse er at belyse de virksomme mekanismer, der ligger bag den øgede tilfredshed med sagsbehandlingen, har vi udvalgt familier, der har oplevet en positiv udvikling i deres tilfredshed i løbet af projektperioden. Dette giver mulighed for at afdække, hvad der kan forklare den positive udvikling. De udvalgte familier havde ved afslutningen af projektperioden i 2019 en høj tilfredshed med sagsbehandlingen, idet de alle placerer sig mellem 7-10 på en skala fra 0-10. Gennemsnittet for alle familierne i *Tættere på Familien* er 8,1 ved effektevalueringens slutmåling, hvorfor familierne kan karakteriseres som repræsentative for den gennemsnitlige udvikling. Dette giver mulighed for, at interviewundersøgelsen kan forklare effekterne af projektet bredt set.

Familierne er herudover stratificeret på baggrund af barnets alder og sagens udgiftsniveau for at sikre variation på disse forhold, der kan formodes at påvirke tilfredsheden med sagsbehandlingen. For uddybning om undersøgelsens design og metode henviser vi til metodebilaget (Ilsvard, Høstrup & Hansen, 2021), hvori der ligeledes præsenteres et samlet overblik over de udvalgte familier i tabel 1.

---

<sup>3</sup> I udgangspunktet var der rekrutteret 15 familier til undersøgelsen, men af forskellige årsager har tre familier været nødt til at trække sig som informanter.

## 4 Familiernes oplevelser af rådgiver og sagsbehandlingen under *Tættere på Familien*

I evalueringen af *Tættere på Familien* målte vi familiernes oplevelse af sagsbehandlingen og samarbejdet med deres rådgiver gennem flere indikatorer herunder rådgivers kendskab til sagen, inddragelse og familiens kommunikation med rådgiver (Ilsvard & Høstrup, 2020). Evalueringen viste, at familierne har oplevet markante og positive udviklinger på tværs af effektmål relateret til samarbejdet. På baggrund af interviews med 12 udvalgte familier vil vi i de følgende afsnit belyse, *hvordan* familierne har oplevet at samarbejdet er blevet bedre, og hvilke elementer familierne særligt fremhæver.

### 4.1 Kendskab til familien

En kernekomponent i tænkningen bag *Tættere på Familien* er, at rådgiver får et mere indgående kendskab til barnet og familien. At det generelt er lykkedes at øge rådgiverens kendskab til familierne ses afspejlet i effektevalueringen, hvor familiernes oplevelse af rådgiverens kendskab er øget 13 procentpoint (Ilsvard & Høstrup, 2020: 23). Interviewene med familierne viser, at et godt kendskab til familien er en forudsætning for at kunne etablere en bedre samarbejdsrelation. Det er gennemgående for familiernes fortællinger, at særligt tre parametre har afgørende betydning for det større kendskab, nemlig:

- Kontinuitet gennem få sagsbehandlerskift
- At rådgiver møder barnet
- En helhedsorienteret tilgang til familien

#### 4.1.1 Kontinuitet gennem få sagsbehandlerskift

Familierne oplever, at der under projektet har været færre sagsbehandlerskift, hvilket har den klare fordel, at den oplevede kontinuitet i samarbejdet er blevet større. Ti ud af de tolv familier fremhæver det positive ved, at de i *Tættere på Familien* har haft den samme rådgiver gennem flere år, hvilket giver bedre forudsætninger for at opbygge en relation. For familierne betyder det, at de ikke skal "*forklare alting forfra hver gang*" (Case 5). Samtidig er oplevelsen, at rådgiveren bedre kan huske, hvad der blev talt om sidst og ligeledes er opdateret på, hvad andre faggrupper eller samarbejdspartnere med tilknytning til barnets sag arbejder med. Kontinuiteten bidrager til, at de inputs, rådgiveren får fra familien og andre aktører, ikke går tabt, men at rådgiveren i stedet kontinuerligt kan bygge ovenpå og få et mere helstøbt blik på barnets sag.

Kontinuiteten i kontakten betyder desuden, at det ikke kun er rådgiveren, der lærer familien at kende, men også omvendt. I og med at flere har haft en langvarig kontakt, er familiernes oplevelse, at rådgiveren også deler noget af sig selv. Dermed ikke sagt at rådgiveren agerer uprofessionelt, men blot at der er plads til smalltalk, som i mange



tilfælde er befordrende for en god stemning i kontakten. Familierne understreger desuden, at samtalerne bliver mere menneskelige, når de ikke kun handler om "*paragrafer og firkantede kasser*" (Case 14). Kontinuiteten betyder derfor, at kontakt og dialog mellem familie og rådgiver har fået et mere personligt islæt, hvilket også afspejles i, at langt størstedelen af familierne omtaler deres rådgiver ved navn, og ikke blot som sagsbehandler.

Anbefaling 1: Det fremmer det gode samarbejde, når der er kontinuitet i sagsbehandlingen. Derfor bør der være så få sagsbehandlerskift som muligt

#### 4.1.2 At rådgiver møder barnet

For at oparbejde et større kendskab til den enkelte familie er det en central del af tænkningen i *Tættere på Familien*, at rådgiveren møder det enkelte barn. Det er gennemgående i familiernes fortællinger, at det personlige møde opleves som værdifuldt og gavnligt for rådgiverens kendskab til familien og samarbejdet om barnets sag.

Flere familier fortæller, hvordan de tidligere måtte insistere på at møde rådgiver ansigt til ansigt, hvor kontakten var mere sporadisk, og blev "*klaret over telefonen*" (Case 2). En af forklaringerne på, hvorfor *Tættere på Familien* lykkes med at øge familiernes oplevelse af rådgiverens kendskab er, at rådgiverne nu prioriterer at møde barnet. Familierne oplever i den forbindelse, at det kan være med til at nedbryde stereotype opfattelser af, hvordan børn med en bestemt diagnose er eller udvikler sig. Det understreger vigtigheden af, at rådgiveren ser barnet med egne øjne og ikke alene læser en beskrivelse af barnet. For som en forælder giver udtryk for, så er "*der jo mange forskellige børn, og når du har mødt én med autisme, ja så har du mødt én med autisme!*" (Case 8). Mødet kan bidrage til at skabe en fælles referenceramme for rådgiver og familie, som gør det muligt at diskutere barnets problematikker på en mere meningsfuld og hensigtsmæssig måde.

Fra familiernes perspektiv har det personlige møde derudover den fordel, at det giver rådgiveren en bedre forståelse af de konkrete udfordringer, barnet og familierne står over for, hvorfor der nemmere kan sættes ind med de rigtige løsninger. En familie fortæller fx:

*"Fordi hun er så opdateret på vores sag, så ved hun også lige præcis, hvor hun skal sætte ind med hjælp, når det er, jeg siger et eller andet." (Case 5)*

I evalueringen af *Tættere på Familien*, blev denne pointe ligeledes fremhævet af rådgiverne, som også oplever, at det er givtigt for deres kendskab til familierne, at de har mødt barnet (Høstrup & IIsvard, 2020:18).

Som en nuancering fremhæver nogle familier dog, at de først var skeptiske over for rådgiverens måder at oparbejde sit øgede kendskab til familierne på. Her nævnes hjemmebesøg eksempelvis som grænseoverskridende, idet nogle familier indledningsvist havde en fornemmelse af, at rådgiverens ærinde var at "snage" eller "finde et eller andet, du kan bruge imod mig" (Case 4). Til gengæld har de fleste efterfølgende fundet det brugbart, idet også hjemmebesøg har haft en betydning for, at de har lært hinanden bedre at kende. Det illustrerer vigtigheden af, at rådgiverne er sensitive omkring og har fokus på at sikre, at familierne er trygge ved deres øgede kendskab til familien.

Anbefaling 2: Det fremmer det gode samarbejde, når rådgiver møder og ser barnet med egne øjne

#### 4.1.3 En helhedsorienteret tilgang til familien

For størstedelen af familierne er der en oplevelse af, at rådgiverens tilgang til sagsbehandlingen i *Tættere på Familien* er blevet mere helhedsorienteret. Det bevirker, at rådgiver ikke ser barnets sag som "et nummer i rækken" (Case 8), men derimod ser "det hele menneske" og "familien som helhed" (Case 12). Rådgiverens øgede kendskab angår således ikke alene barnet og dets børnehandsags, men hele familien. Det kommer fx til udtryk i spændvidden af de emner, familierne drøfter med deres rådgiver, som for manges vedkommende har udvidet sig til også at omhandle andre privatlivsforhold, hvorfor rådgiveren er bredt opdateret på både stort og småt i familiernes liv. Som familien her fortæller, så er rådgiveren bogstavelig talt kommet tættere på familien og har bred indsigt i familien som helhed:

*"Altså, der betyder det jo også meget, at hun [rådgiver, red.] har en helt anden viden om os som familie. Jeg oplever det som meget mere helhedsorienteret i Tættere på Familien, end det var før." (Case 12)*

Den mere helhedsorienterede tilgang betyder også, at familierne tillægger rådgiveren en anden og mere betydningsfuld rolle. Som det fremgår af afsnit 5.2. ser familierne nu i højere grad rådgiver som medspiller og sparringspartner, hvorimod samarbejdet før *Tættere på Familien* var præget af mistillid og konflikt. I den forbindelse oplever flere familier, hvordan deres rådgiver er støttende, bakker op og fx roser familien, også når det er svært. Familierne oplever derfor, at hele familien og ikke alene barnet bliver 'set' af rådgiveren.

Anbefaling 3: Det fremmer det gode samarbejde, når rådgivers tilgang til familierne er helhedsorienteret og både fokuserer på barnet og familien som helhed

## 4.2 Kommunikation med rådgiver

Fra effektevalueringen af *Tættere på Familien* ved vi, at familierne oplever kommunikationen med deres rådgiver som markant bedre (Ilsvard & Højstrup, 2020: 23). På baggrund af familiernes fortællinger gennemgår vi i det følgende tre overordnede forklaringer herpå, nemlig:

- Tilgængelighed
- Afstemt kontakt
- Forståelse og anerkendelse

### 4.2.1 Tilgængelighed

Størstedelen af familierne oplever, at rådgiver er blevet mere tilgængelig. Det gælder dels, at familierne nemt kan kontakte rådgiverne på et direkte telefonnummer eller via sms, og dels, at rådgiveren hurtigt responderer på henvendelser. Nu vender rådgiveren tilbage på en henvendelse inden for en dag eller to, hvor der tidligere kunne gå lang tid. Tilgængelighed fremhæves af familierne som et væsentligt parameter for et vellykket samarbejde, og at det netop er noget af det, der fungerer godt i *Tættere på Familien*. Omvendt skaber utilgængelighed frustration og en oplevelse af ikke at blive prioriteret og at være en sag i bunken.

Anbefaling 4: Det fremmer det gode samarbejde, når rådgiver er nemt tilgængelig for familierne

### 4.2.2 Afstemt kontakt

En anden forklaring på den positive effekt af *Tættere på familien* på familiernes oplevelse af kommunikationen med deres rådgiver er, at familierne oplever, at niveauet af kontakt med rådgiveren er passende og afstemt efter deres behov. Det er imidlertid en vigtig pointe, at familierne har forskellige ønsker og behov, så hvad der er "passende" for én familie, vil ikke nødvendigvis være det for en anden. Indlysende betyder det, at rådgivers tilgang til kontakt og opfølgning hverken må være instrumentel eller manuskriptliggjort, hvilket rådgiverne i *Tættere på Familien* ser ud til at være lykkedes med.

Nogle familier er tilfredse med, at rådgiveren nu oftere kontakter dem end omvendt, da de ikke selv har overskud til at kontakte rådgiveren. Ifølge én af familierne gik kommunikationen oftest den anden vej før projektet, hvorfor kommunikationen "er blevet meget bedre" (Case 4). Når familien er under pres, kan det være svært selv at række ud, hvorfor det for nogle familier er en hjælp, at rådgiveren initierer kontakten. Andre familier ville imidlertid opfatte det som snagende eller grænseoverskridende, hvis rådgiveren var mere opsøgende. For nogle familier er det således vigtigere, at rådgiveren er

tilgængelig, når familien selv ønsker kontakt, end at der er en bestemt kadence i kontakten. En familie fortæller her om, hvilken konkret betydning netop det har for deres familie:

*"Tættere på Familien har givet os lidt mere ro, fordi det er ikke, fordi hun [rådgiver] henvender sig en helt masse til os, fordi det kan også godt være træls, men at hun er bare tilgængelig for os, når vi har brug for det." (Case 3)*

For denne familie har *Tættere på Familien* givet anledning til en snak om, at rådgiveren "ikke behøver at ringe hele tiden" (Case 3), hvis der ikke er nyt i barnets sag. Selvom den pågældende familie har haft samme rådgiver både før og efter projektet, har de alligevel oplevet en positiv ændring med *Tættere på Familien*, fordi kontakten med rådgiver er bedre afstemt familiens behov. Eksemplet peger således på, at en fælles forventningsafstemning med den enkelte familie om, hvordan kommunikationen virker bedst for dem, er væsentlig. Det understreger samtidig, at rådgiverens opsøgende rolle alene fungerer, hvis den giver mening for den enkelte familie.

Anbefaling 5: Det fremmer det gode samarbejde, når rådgiver og familierne laver en fælles forventningsafstemning, så kommunikationen er afstemt til familiernes behov

#### 4.2.3 Forståelse og anerkendelse

Familierne nævner ikke kun ændringer i kontakten til rådgiver hvad angår form og hyppighed men også i selve måden at kommunikere på. Flere familier er optagede af, at rådgiverne ikke bebrejder eller 'dømmer' familierne. Tidligere har flere familier oplevet at blive mødt med negativ kommunikation eller en knap så imødekommende tilgang fra rådgivers side i form af "en løftet pegefinger" (Case 8) eller en følelse af at være til besvær. Det er blevet anderledes som følge af *Tættere på Familien*. Det fortæller en familie om her:

*"Men det er jo også noget af det, som jeg synes [rådgiver red.] har haft respekt for, og ligesom har haft en forståelse for, at vi kan ikke fremvise et barn i trivsel. (...) Og jeg synes, at generelt når man mødes af omverdenen, så kigger folk jo på, jamen hvordan har dine børn det? Nå, de har det dårligt. Så har du nok ikke klaret det så godt som forælder. (...) Og det der med at blive stemplet som dårlig forælder, det er bare super sårbart." (Case 1)*

Flere familier giver udtryk for, at rådgiveren i højere grad udviser forståelse for og anerkender deres livssituation. Det kan også komme til udtryk i forbindelse med ansøgningsprocesser eller afslag. En familie beskriver, at det er befordrende for samarbejdet

at blive mødt af en rådgiver, som fx siger: "Jeg kan godt forstå, at det er frustrerende, og jeg kan også godt se, at processen er lang". For det betyder noget for familierne, at de "ikke bare bliver affærdiget på forhånd" (Case 8), men at rådgiver i stedet gør sig umage for at inddrage forældrenes perspektiver og forstå, hvordan familierne har det. Det bidrager til, at familierne i højere grad føler sig set, hørt og forstået.

Anbefaling 6: Det fremmer det gode samarbejde, når rådgiver møder familierne med en anerkendende tilgang

### 4.3 Tilgang til indsatser

Som nævnt i afsnit 4.1. kæder flere forældre rådgiverens øgede kendskab og forståelse af familiens livssituation sammen med, at de oplever at få bevilget individuelt tilpasset hjælp. Dette resultat fremgik ligeledes af evalueringen, hvor familier i *Tættere på Familien* i højere grad vurderede, at de fik bevilget det, de havde behov for (Ilsvard & Høstrup, 2020:22). Dette afsnit fokuserer i forlængelse heraf på familiernes opfattelser af, hvordan rådgiverens tilgang til indsatserne har betydning for den gode samarbejdsrelation.

Selvom nogle familierne i højere grad oplever at få bevilget det, de har behov for, er det ifølge familierne ikke ensbetydende med, at de bliver bevilget mere, eller at der er frit valg mellem indsatser. Familierne gør opmærksom på, at rådgiverne under *Tættere på Familien* fortsat er underlagt præcis de samme rammevilkår lovgivningsmæssigt og økonomisk. En familie fortæller følgende om rådgivernes handlerum:

*"De er bundet op på at deres rolle egentlig er todelt: De skal være gode vejledere over for os og vise os mulighederne, men de er også tvunget til at sidde på penge-kassen." (Case 10).*

Forældrene oplever, at rådgiver kan befinde sig i et krydspres, og størstedelen udtrykker forståelse for, at det er et arbejdsvilkår for rådgiverne. Det har dog samtidig den betydning, at familierne oplever, at samarbejdsrelationen fortsat hviler på en ulige magtrelation, hvor rådgiveren både skal varetage familiernes interesser og samtidig agere på vegne af kommunen.

Flere af forældrene udtrykker dog, at en måde at omgå denne ulige magtrelation kan være gennem åbenhed; dels at rådgiver er åben omkring, at økonomiske og lovgivningsmæssige rammer kan sætte begrænsninger for godkendelse af en ansøgning, dels at rådgiver er åben om de indsatser og tilbud, der findes i kommunen. Nogle af forældrene fortæller således, at de under projektet har oplevet en større åbenhed om mulighederne for hjælp og støtte, ligesom rådgiver selv gør opmærksom på, hvis der skal genansøges om ydelser, eller selv afsøger tilbud, der kunne være relevante for familien. Herved skal familierne ikke altid selv være initiativtagere, men de oplever i stedet, at rådgiver åbent vejleder om deres rettigheder og muligheder for hjælp. En familie

giver eksplicit den begrundelse, at rådgiveren under *Tættere på Familien* har færre sager og dermed bedre tid til at afsøge relevante muligheder. Flertallet af familierne oplever, at der inden for det givne handlerum er sket en ændring i rådgiverens 'mindset', hvor rådgiveren i højere grad end før bestræber sig på at finde de bedste løsninger inden for rammerne. En familie fortæller:

*"Der er blevet kigget på, hvad der er behov for, og så er der blevet set på, hvad der er muligt – det er det muliges kunst." (Case 1)*

Dette synspunkt afspejles i flere andre familiers fortællinger, hvor der er en opfattelse af, at rådgiveren er på familiens side og *"udviser drivkraft"* (Case 3) eller *"vrider sin hjerne"* (Case 4) for at finde kreative løsninger og indfri familiernes ønsker. Her er dog ikke tale om generel tendens, da andre familierne oplever, at de økonomiske rammevilkår ofte vægter højere end barnets behov, hvorfor der fortsat kan opstå en oplevelse af, at rådgiveren ikke lægger muligheder frem og vejleder familierne i deres rettigheder.

Anbefaling 7: Det fremmer det gode samarbejde, når rådgiver lægger muligheder for hjælp og støtte åbent frem og vejleder familierne i deres rettigheder inden for de givne lovgivningsmæssige og økonomiske rammevilkår

Det er et tværgående tema i familiernes fortællinger, at det foruden åbenhed er vigtigt for familierne, at de føler, rådgiver er på deres side, hvilket man langt hen ad vejen ser ud til at være lykkedes med i *Tættere på Familien*. For flere af familierne betyder det, at de opfatter rådgiver som 'familiens advokat', der kæmper for dem, hvilket de ikke har oplevet tidligere. Selvom en ansøgning skulle blive afvist, så betyder det alligevel noget for familierne, at rådgiverne har gjort sit bedste og forsøgt at hjælpe ud fra de rammebetingelser, de er underlagt. Det giver en følelse af, at rådgiver er der for deres og ikke alene kommunens skyld, hvilket ligeledes fremhæves som befordrende for samarbejdet.

## 5 Samarbejdets betydning for familierne og deres måde at indgå i relationen med rådgiver

Ovenfor har vi gennemgået, hvordan familierne oplever, at rådgivernes rolle har ændret sig som følge af *Tættere på Familien*. Men gennem interviewene er det desuden tydeligt, at rådgiverens ændrede tilgang til familierne og sagsbehandlingen generelt også har en indvirkning på, hvordan familierne indgår i samarbejdet. Det skyldes helt overordnet, at samarbejdet, ifølge familierne, har fået bedre forudsætninger, hvilket i de fleste tilfælde muliggør en markant anderledes og bedre relation mellem familie og rådgiver.

Overordnet set fortæller forældrene, at det i højere grad giver mening for dem at investere tid og energi i samarbejdet, særligt fordi de oplever, at rådgiveren vil dem og forsøger at sætte sig ind i deres situation. I de følgende afsnit ser vi derfor nærmere på familiernes refleksioner over, hvordan og på hvilke måder de selv agerer anderledes i samarbejdet.

### 5.1 Tillid og tryghed

Fælles for størstedelen af familiernes fortællinger er, at de oplever en større grundlæggende tillid og tryghed i relationen til rådgiver:

*"Man er totalt tryk. Og man kan også sige, hvad det er, man har svært ved, og man behøver ikke at have et panser oppe, fordi man ikke stoler på, hvad der kommer den anden vej fra. Så der er tillid, synes jeg, og det, synes jeg jo, er essentielt, at der er." (Case 1)*

At familierne tør smide panseret og derfor ikke behøver at være i forsvarsposition, men i stedet kan lægge både gode og dårlige erfaringer frem i samarbejdet, genfindes i størstedelen af interviewene. Det begrundes med, at rådgivers ændrede tilgang medfører, at familierne er blevet mere trygge ved at fortælle rådgiveren, hvordan de har det. Størstedelen af familierne er ikke længere bange for, at det bliver misforstået eller brugt imod dem. Det gør samarbejdet mere ligetil for familierne, som ikke behøver at tænke nøje over, hvordan de fremstiller sig selv, eller hvilke misforståelser der kan opstå. Det fortæller en familie om her:

*"Det bliver meget lettere bare at kunne snakke sammen. At kunne snakke sammen om tingene, uden at nogen af os skal overveje, hvordan får vi lige sagt tingene, eller kunne det misforstås?" (Case 2)*

Rådgiverens ændrede tilgang til samarbejdet har den betydning, at flere af familierne oplever, at deres kommunikation med rådgiver er præget af en større åbenhed. I ek-

semplet ovenfor er opfattelsen endda, at det ikke alene gælder familien, men også rådgiveren. Det er nemmere at tale sammen, når fokus er flyttet fra hvordan man vejer sine ord til at være umiddelbar og ligetil.

Tilliden til rådgiver afspejles også i, at familierne oplever en større ro omkring den støtte og de indsatser, de får bevilget. Det ses, når familierne fortæller, at de føler sig "i trygge hænder" (Case 7) hos rådgiveren. Tidligere har familierne ofte været nervøse op til møder og bange for at få skåret i indsatser og støtte. En familie beskriver her, hvordan kontakten tidligere kunne fremkalde fysisk ubehag: "Det var vitterligt sådan før, at kom der en besked i e-boks, så sad man bare med en puls på 180 og fik det fysisk dårligt" (Case 1). Størstedelen af familiernes fortællinger afspejler, at de ofte har følt sig mistænkeliggjort for at ville 'snyde systemet', og netop derfor har der været ekstra meget på spil i forhold til bevillinger af indsatser og støtte. Dermed ikke sagt, at der ikke fortsat er meget på spil i den sammenhæng, men som vi så i afsnit 4.3, forklares det i højere grad med henvisning til rådgivernes handlerum (herunder kommunens økonomi), og ikke med mistænkeliggørelse af familierne.

## 5.2 Rådgiver som medspiller og samarbejdspartner

I forlængelse af ovenstående er det gennemgående, at samarbejdsrelationen til rådgiver er mindre konfliktfyldt end tidligere. På tværs af interviewene ses et markant skift i, hvordan familierne ser på deres rådgiver nu sammenlignet med før *Tættere på Familien*. Det gælder i øvrigt uanset om familien har oplevet sagsbehandlerskift ved opstart af *Tættere på Familien* eller ej. Det eksemplificeres i følgende interviewuddrag:

*"I stedet for at kommunen forstyrrer en i det liv, man forsøger at få til at hænge sammen (...), så bliver det til, at det er mig en hjælp, og jeg har en egeninteresse i at holde sagsbehandleren opdateret på, hvad der sker." (Case 4)*

Flere af familierne er opmærksomme på, at de ikke tidligere har haft samme motivation eller energi til at investere i samarbejdet med rådgiveren, fordi de ikke havde tillid til, at rådgiveren ville eller kunne hjælpe dem. Hvor familierne tidligere ikke orkede at sætte endnu en ny rådgiver ind i familiens situation, giver flere af familierne nu udtryk for, at de selv har lyst til at orientere rådgiveren om, hvad der rør sig i familien. Kontakt og kommunikation er derfor blevet mere menings- og værdifuldt for familierne, og de investerer selv i at opbygge et gensidigt tillidsforhold. Denne pointe eksemplificeres i følgende interviewuddrag, hvor en familie fortæller om, hvordan kontinuiteten også betyder, at rådgiveren giver sig bedre tid til at lytte til familien:

*"Jo mere jeg mødes med den samme rådgiver (...), jo mere har jeg turdet åbne op. Og det er jo især pga. tilliden. Og at jeg har følt, at hun rigtig gerne ville høre det. At hun har haft tiden til at høre det." (Case 12)*



Flere familier fortæller derfor også, at de før har haft decideret modstand mod rådgiveren og anfægter, at der har været tale om et egentligt samarbejde. Det ser helt anderledes ud i dag, hvor tilliden er etableret. Her er det tydeligt, at de fleste familier ser rådgiveren som en væsentlig medspiller frem for en modspiller. Denne sprogbrug bruges eksplicit af flere familier og illustrerer desuden, at familierne oplever, at der er tale om et reelt samarbejde mellem dem selv og rådgiveren. Det er også med til at understrege, at udgangspunktet for et godt samarbejde går begge veje, idet hverken rådgiveren eller familien alene kan sikre den gode relation. Dog ser det ud til, at der er en rækkefølge i etableringen af den gode samarbejdsrelation; det første skridt i *Tættere på Familien* har været en omlægning i rådgivernes måde at arbejde med familierne på, hvorefter det har muliggjort ændringer i familiernes tilgang til samarbejdet.

Der er dog nuancer til denne konklusion, idet nogle familier nævner, at deres eget udgangspunkt har en betydning for, 'hvor man er' ift. at kunne indgå i samarbejdet med rådgiveren. Flere af familierne fortæller i den forbindelse om, hvordan processen om at forstå og acceptere at man har brug for hjælp og de mange blandede følelser og eksistentielle spørgsmål, der opstår, når man bliver en såkaldt 'handicapfamilie', kan have betydning for familiens motivation og/eller ressourcer til at indgå i samarbejdet med myndighedsrådgiver.

## 6 Refleksioner over 'den ideelle rådgiver'

Familierne er blevet bedt om at reflektere over og sætte ord på, hvordan de opfatter 'den ideelle rådgiver'. Når vi spørger ind til, hvor langt familiens nuværende rådgiver er fra at være 'den ideelle rådgiver', giver mere end halvdelen af familierne udtryk for, at de allerede har den ideelle rådgiver. Udtalelser som "Jeg kunne jo ikke ønske mig bedre end hende vi har" (Case 5), "den ideelle rådgiver, hende har jeg jo" (Case 1), "Hun [nuværende rådgiver, red.] er et meget godt billede på den ideelle" (Case 12), eller "vi har ikke noget at sætte en finger på (...) man kan mærke en del af hende i hendes arbejde" vidner om, at projektet *Tættere på Familien* har ramt rigtigt i forhold til at indfri familiernes forventninger til deres rådgiver.

Det er imidlertid de samme egenskaber, der italesættes som væsentlige, uanset om familierne vurderer deres rådgiver som 'den ideelle' eller ej. Familiernes beskrivelser af hvilke egenskaber, der kvalificerer til 'den ideelle rådgiver' kan inddeles i to overordnede spor, nemlig rådgiverens tilgang til familien og rådgiverens tilgang i sin rådgivning af familierne, hvilket følgende interviewuddrag eksemplificerer:

*"Jeg synes helt generelt, at det vigtigste, når man arbejder inden for et hjælpefag, det er at have ydmyghed for det, man står overfor. Det gør også, at man bliver lyttende og prøver at forstå, hvad det er for et perspektiv, der er ovre på den anden side (...) Og så er det jo selvfølgelig enormt vigtigt at ville hjælpe. At man tager sin hjælperolle alvorligt (...) Det er den der ydmyghed og den der respekt og interesse for at ville hjælpe, som gør, at man prøver at sætte sig ind i hvordan situationen reelt set er, i stedet for at møde en familie med forudindtaget og fastlåste holdninger om, hvordan tingene må være. (...) sådan noget som at være fleksibel og kreativ, tror jeg egentlig også, er rigtig vigtigt. (...) Fordi man [rådgiver red.] arbejder jo inden for nogle rammer i forhold til den lovgivning, der er, og hvordan kan man så bruge lovgivningen positivt? Hvordan kan man få den til at arbejde for sig, i stedet for at se den som en forhindring, for at kunne give den hjælp der er brug for?" (Case 1)*

Det første spor angår rådgiverens tilgang til familien, og her er 'den ideelle rådgiver' først og fremmest karakteriseret ved at møde familierne med ydmyghed, empati og forståelse. Som citatet viser, er det vigtigt for familierne, at deres rådgiver lytter åbent og prøver at forstå og udviser oprigtig interesse for familiernes situation og ønsker. På tværs af fortællingerne er det desuden karakteristisk, at 'den ideelle rådgiver' er professionel og fx udstråler ro og overblik, men samtidig agerer "helhjertet" (Case 3) og har et oprigtigt ønske om at hjælpe familierne bedst muligt.

I forhold til det andet spor om rådgiverens tilgang til sagsbehandlingen, er 'den ideelle rådgiver' kendetegnet ved at mestre det muliges kunst i form af at arbejde løsningsorienteret inden for de rammebetingelser, rådgiveren er underlagt i sit arbejde. Det betyder også, at rådgiver lægger alle muligheder for hjælp og støtte åbent frem. Denne pointe fremhæves af samtlige familier. Åbenhed omkring "*hele paletten af muligheder*" (Case 7) synes at repræsentere den ultimative tillidserklæring, rådgiver kan give en familie. Det eksemplificeres i denne families fortælling: "*På en eller anden måde, så tror jeg, at hvis der er nogen, der har mistet tilliden, så er det egentlig systemet, der har mistet tilliden til os om, om vi overhovedet ved, hvad vi har brug for, mere end at vi mister tilliden til systemet*" (Case 9). I de tilfælde, hvor den nuværende rådgiver ikke beskrives som ideel, skyldes det flere steder netop, at nogle familier oplever, at der ikke er fuld åbenhed omkring familiernes muligheder for at få hjælp eller støtte.

Slutteligt italesættes den oplevede kontinuitet i kontakten til rådgiver mere eller mindre eksplicit som et afgørende parameter i familiernes fortællinger om 'den ideelle rådgiver'. Det begrundes med, at kontinuitet i samarbejdet betyder, at rådgiverens kendskab til familien bliver større, at rådgiveren bedre kan følge op og fx selv kan huske, hvad der blev talt om sidst. Kontinuiteten og det øgede kendskab betyder derfor også, at "*den ideelle sagsbehandler lytter til det, man siger, men ser også på det, man ikke siger (...) Hun hjælper, selvom jeg ikke kan se, hvad der er brug for, og selvom jeg ikke beder om noget*" (Case 4).

#### **Den ideelle rådgiver - fra familiens perspektiv:**

- Den ideelle rådgivers tilgang til familien:
  - Møder familien med ydmyghed, empati og forståelse
  - Fremtræder professionel med ro og overblik
  - Udviser et oprigtigt ønske om at ville hjælp
- Den ideelle rådgivers tilgang i rådgivningen:
  - Arbejder løsningsorienteret inden for de rammer, der er givet
  - Lægger muligheder for hjælp og støtte åbent frem

Den vigtigste læring på tværs af familiernes fortællinger er, at oplevelsen af samarbejdet med rådgiver, og hvorvidt rådgiveren betegnes som 'den ideelle', i høj grad afhænger af, at rådgiveren agerer relativt mere 'rådgiver' end 'sagsbehandler' i samarbejdet med familien.

## 7 Opsummering og konklusion

Udgangspunktet for denne undersøgelse har været at afdække, hvilke mekanismer der ligger bag nogle af de positive effekter, som effektevalueringen af *Tættere på Familien* har vist (Ilsvard & Høstrup, 2020). Særligt ønsker vi at undersøge, hvad der kan forklare familiernes øgede tilfredshed med rådgiver og sagsbehandlingen i *Tættere på Familien*.

En væsentlig pointe i undersøgelsen er, at over halvdelen af de interviewede forældre giver udtryk for, at der er sammenfald mellem deres forestilling om 'den ideelle rådgiver' og deres *Tættere på Familien*-rådgiver. Det vidner om, at projektet langt hen ad vejen er lykkedes med at indfri familiernes forventninger til deres rådgiver og bekræfter effektevalueringens konklusion om, at *Tættere på Familien* kan flytte samarbejdet i en positiv retning. De karakteristika, familierne fremhæver ved den 'ideelle rådgiver', er netop mange af de ting, der ifølge familierne er lykkedes godt under *Tættere på Familien*. Med udgangspunkt i familiernes opfattelser af de virksomme elementer i projektet, har vi udarbejdet følgende anbefalinger til, hvordan et godt samarbejde mellem familier og rådgivere på børnehandicapområdet kan etableres.

### 7.1 Rådgivers kendskab til familien

Flere af anbefalingerne centrerer sig om rådgiverens kendskab til barnet og familien. Her peger forældrene på, at det er vigtigt at sikre **kontinuitet i sagsbehandlingen**, så inputs ikke går tabt og en ny relation skal bygges op ved hvert sagsbehandlerskift. Kontinuiteten giver rådgiveren mulighed for lære barnet og familien at kende og få et mere helstøbt blik på barnets sag. I forlængelse heraf fremhæves det, at kendskabet kan styrkes ved, at **rådgiver møder barnet**, fordi familierne oplever, at udgangspunktet for dialog om barnet herigennem bliver mere meningsfuldt og individualiseret, ligesom det bliver nemmere at sætte ind med den rigtige hjælp. Den næste anbefaling går på, at rådgiver anlægger en **helhedsorienteret tilgang**, da det for familierne har stor betydning, at hele familien og ikke alene barnet bliver 'set' af rådgiveren

### 7.2 God kommunikation mellem rådgiver og familie

En anden gruppe af anbefalinger har kommunikationen og kontakt med rådgiveren som omdrejningspunkt. Her anbefaler vi, at rådgiver er **tilgængelig for familierne**, og at rådgiver og familie laver en **fælles forventningsafstemning om kommunikationen**, og hvordan den virker bedst for den enkelte familie. Familierne har forskellige ønsker og behov for, hvordan og hvor ofte kontakten med rådgiver sker, og kommunikationen bør derfor tilpasses hertil. Undersøgelsen viser, at ikke kun kontaktens form og hyppighed er vigtig for samarbejdsrelationen, men også selve måden at kommunikere på. Det er af stor vigtighed for familierne at blive mødt med en åben og **anerkendende tilgang**,

hvor rådgiveren udviser empati for familiens livssituation og udfordringer, så familierne i højere grad føler sig hørt og forstået.

### 7.3 Rådgiver agerer 'rådgiver' frem for 'sagsbehandler'

Rådgivers åbenhed går igen i den syvende og sidste anbefaling, hvor familierne fremhæver det som befordrende for samarbejdet, når rådgiver **lægger muligheder for hjælp og støtte åbent frem** og i højere grad agerer 'rådgiver' end 'sagsbehandler'. Dette er samtidig med til at mindske følelsen af en ulige magtrelation, hvor rådgiveren skal varetage familiens interesser bedst muligt inden for de lovgivningsmæssige og økonomiske rammer.

### 7.4 Et fælles ansvar mellem rådgiver og familie at sikre den gode relation

Fælles for ovenstående anbefalinger er vigtigheden af, at rådgiverens arbejde med den enkelte familie tilpasses individuelt. Der er således ikke en 'one size fits all'-løsning, da familierne altid vil have forskellige behov. Det gode samarbejde bygger derfor på en gensidig forventningsafstemning om, hvor meget eller hvor lidt rådgiveren skal 'tage familien i hånden', hvor meget eller hvor lidt kontakt familien har behov for osv. Den individualiserede tilgang gør sig ligeledes gældende i rådgiverens løsningsorienterede tilgang til sagsbehandlingen, hvor der bliver set på, hvordan den enkelte families behov kan imødegås inden for de givne rammevilkår.

Rådgiverne står imidlertid ikke alene med ansvaret for at sikre en god samarbejdsrelation. På baggrund af familiernes fortællinger står det klart, at rådgiverens ændrede adfærd også smitter af på familiernes egen tilgang i samarbejdet. Familierne fremhæver især kontinuiteten i at have den samme rådgiver og det øgede kendskab, der følger heraf, samt det at føle sig set og hørt som vigtige parametre for deres måde at indgå i samarbejdet. Når familierne på den måde får en oplevelse af, at rådgiveren er der for deres families og ikke alene kommunens skyld, kan de selv gå ind i relationen med tillid og bidrage konstruktivt til det gode samarbejde. På den måde opstår en positiv spiral, hvor rådgivers og familiens ændrede tilgang til samarbejdsrelationen forstærker hinanden positivt.

## 8 Litteratur

Ankestyrelsen (2020). Samarbejdet mellem kommuner og forældre til børn med handicap.

For Lige Vilkår (2019). Undersøgelse blandt forældre til børn med handicap eller kronisk sygdom - deres samarbejde med kommunen og tilknytning til arbejdsmarkedet. København: For Lige Vilkår

Høgh, H. & Schmidt, F. (2015). Mestringsstøtte til pårørende ved fysisk handicap og udviklingsforstyrrelser - En litteraturgennemgang. Aarhus: Metodecentret.

Høstrup, M., Ilsvard, S. & Hansen, M. K. (2021). Metodebilag, Tættere på Familien. Kvalitativ undersøgelse. Aarhus: Metodecentret.

Høstrup, M. & Ilsvard, S. 2020. Tættere på Familien i Aarhus Kommune - Fra rådgivernes perspektiv. Aarhus: Metodecentret.

Ilsvard, S. & Høstrup, M. (2020). Tættere på Familien i Aarhus Kommune - Fra familiernes perspektiv. Aarhus N: Metodecentret.

Rasmussen, P. S., Heinemeier, A. B. & Olsen, L. (2019). Udfordringer i samarbejdet omkring børn og unge med handicap. København: VIVE - Det Nationale Forsknings- og Analysecenter for Velfærd.