



Udsatte familiers perspektiv på koordinerede, helhedsorienterede sociale indsatser – om styrkelse af handlekompetence

Tanja Miller

Cand.mag. ph.d, docent, Udsathed og Chanceulighed, UCN,
tnm@ucn.dk

Trine Lolk Haslam

cand.scient.soc., konsulent, act2learn, UCN,
tlh@ucn.dk

<https://tidsskrift.dk/FPPU>

Resume

Formålet med denne artikel er at søge svar på, hvordan deltagelse i et helhedsorienteret tilbud kan styrke familiers indflydelse på eget liv. Det forekommer at være lidt af et paradoks, at større indblanding i privatsfæren kan føre til øget indflydelse på eget liv. Artiklen har til formål, i et borgerperspektiv, at undersøge, hvordan paradokset opleves. Artiklens empiriske grundlag og fund stammer fra udforskning af projektet *Familiens Trivsel – Barnets Trivsel* over en periode på tre år. Et af formålene med projektet er at styrke udsatte familiers motivation og involvering – og give dem øget indflydelse på løsning af egne udfordringer. Artiklen behandler dette formål set i familiernes perspektiv. Analyserne har især fokus på tre fund. Det første fund handler om, hvorfor familierne har sagt ja tak til at deltage i tilbuddet, og hvordan den nye praksis tilbyder nye erfaringer med velfærdssystemet. Det andet fund drejer sig om, hvilke erfaringer familierne har med at have en medarbejder tæt på i privatsfæren, og hvordan udvikling af tillid forklares af familierne. Det sidste fund peger på, at helbredsudfordringer spiller en stor rolle i familiernes selvforståelse, og arbejdet hermed opfattes meget bredt. Vi konkluderer på fund om, hvordan tillid udvikles trinvis, og vi perspektiverer til, hvordan nye identitetsmuligheder potentielt giver adgang til nye fællesskaber. Vi perspektiverer desuden til det professionelle arbejde, der foregår i den forbindelse, som en tilførsel af socialpædagogik til det socialfaglige felt. Distinktionen mellem socialpædagogisk og socialfaglig tilgang defineres, kort fortalt, som forskelle mellem interventioner på borgerens præmisser i modsætning til interventioner på velfærdssystemets præmisser.

Abstract

Vulnerable Families' Perspectives on Coordinated and Holistic Social Efforts. On Empowering their Competencies to Act

The purpose of this article is to examine how participation in holistic training – as an offer to families – can strengthen families' influence on their own lives. It seems paradoxical that increased interference in the private sphere can lead to increased influence on one's own life. The article examines, from a citizen perspective, how this paradox is experienced. The empirical basis and the findings of the article derives from exploring the project *The Family's Well-Being – The Child's Well-Being (Familiens Trivsel – Barnets Trivsel)* for three years. One aim of the project is to strengthen the motivation and engagement of vulnerable families and provide them with more influence on solving their own challenges. The article addresses this purpose from the families' perspective. The analyses focus in particular on three findings. Firstly, why the families have accepted to participate in the training and how this new practice provide them with new experience regarding the welfare system. The second finding deals with the families' experience with having an employee close to them and how development of trust is explained by the families. The last finding points out that health challenges play a major role in the families' self-understanding, and the work on this covers

a wide field. We conclude on findings on how trust develops incrementally, and we put into perspective how possibly new identities can provide access to new communities. Moreover, we put into perspective the professional work that takes place in this context, which is a supply of social pedagogy to the field of social science.

Nøgleord

Udsatte familier, socialpædagogik, tværfagligt samarbejde, relationsarbejde, tillid og risiko

Keywords

Vulnerable families, social pedagogy, interdisciplinary collaboration, relationship work, trust and risk

Ærinde og baggrund

Artiklen har til formål at formidle erfaringer med at være borger i et koordineret og helhedsorienteret projekt. Vi søger svar på, om det kan gøre en forskel for familier i udsatte positioner, at velfærdssystemet organiserer sig på nye måder og møder familierne med nye tilgange. Vi vil konkret undersøge, hvad familierne ser som det nye og anderledes i den nye praksis, og hvad det giver dem af håb om at overkomme de vanskeligheder, de står overfor lige nu og i fremtiden. Vi anser familiernes erfaringer for at være vigtige og relevante for professionelle i velfærdssystemet, da de kan bidrage til udvikling af faglighed og organisering. Men lige så vigtigt er det, at de kan bidrage til viden om, hvad der ændrer livskvaliteten i familierne.

Når vi vælger at sætte fokus på familiernes perspektiv, hænger det sammen med, at tidligere forskning i forbindelse med lignende projekter i danske kommuner de seneste år overvejende har haft fokus på læring i det kommunale system og i mindre grad på familiernes perspektiv (Deloitte, 2017; Oxford Research, 2016; 2018; Villumsen, 2018).

Artiklens empiriske grundlag og fund stammer fra udforskning af projektet: Familiens Trivsel – Barnets Trivsel over en periode på tre år i perioden 2017-2020 (Pedersen, 2017; Miller & Haslam, 2018; 2020). Med det valgte fokus på familiernes perspektiv formidler vi blot et hjørne af et langt større forskningsprojekt, og de empiriske data, der ligger til grund for artiklen, er følgelig også kun en del af de empiriske data, som vi har indsamlet.

Vi opholder os ved det formål i projektbeskrivelsen for 'Familiens Trivsel – Barnets Trivsel' som har følgende ordlyd: "(...) med en helhedsorienteret, tværfaglig indsats ønsker kommunen, at udsatte familier motiveres, involveres og får hovedrollen i løsning af egne udfordringer" (Pedersen, 2017). Vi er i artiklen optagede af, hvad familierne ser som nye indsatser, der sætter dem bedre i stand

til at få større tro på sig selv og systemet – og mod på at tage et større ansvar for fremtiden. Vi vil altså heller ikke forsøge at svare på, om familierne når målet med at indtage hovedrollen i løsning af egne udfordringer.

Målgruppen er familier i udsatte positioner med sammenhængende problemer (Villumsen, 2018 b). Dette afgrænses som gennem projektets visitationspraksis, ved at familierne skal have en sag i mindst to forvaltninger for at få tilbud om deltagelse. Når familierne siger ja tak til deltagelse i projektet, inviterer de samtidig kommunens ansatte meget tættere på deres familier, end det er gængs praksis i forbindelse med offentlige indsatser. Det kan umiddelbart forekomme som lidt af et paradoks, at familierne kan tro på, at en større indblanding i privatsfæren kan føre til mere indflydelse på eget liv, da målgruppen hovedsageligt er familier med langvarige og ofte dårlige erfaringer med hjælpesystemer. Vi er her inspireret af begrebet ”det socialfaglige paradoks” (Villumsen, 2019, s. 313-314), som beskriver det paradoksale i, at øgede interventioner i familiers selvstændighed og autonomi kan have til formål at styrke familiers autonomi.

I artiklen diskuterer vi, hvorvidt familierne i de nye strukturer udvikler tillid til systemet og får mulighed for at se sig selv på nye måder. Vi diskuterer også, hvor grænserne går, fx med hensyn til helbredsudfordringer. Konklusionen svarer på, hvorvidt en øget indblanding i privatsfæren kan føre til styrkelse af motivation og mestring, og den perspektiverer til, hvad disse fund kan få af betydning for udvikling af en socialpædagogisk praksis i det socialfaglige felt (Kjærgaard, 2015).

Projekt Familiens Trivsel – Barnets Trivsel

I projektet ”Familiens trivsel – Barnets trivsel” deltager fire koordinatore (2 pædagoger, 1 lærer og 1 socialrådgiver), som er nyansatte og arbejder med et antal familier (typisk 6-8 ad gangen). Desuden er der ansat en projektleder (en socialrådgiver), der fungerer som faglig og daglig leder og formidler af projektideen til relevante instanser. Koordinatorerne er frontmedarbejdere: De er indgangen til kommunen og koordinerer de initiativer, der er iværksat eller iværksættes, og de afholder møder med relevante professionelle og familierne med faste intervaller. Det er en vigtig præmis i projektet, at én koordinator ikke har beslutningskompetence (myndighed), men ”kun” bidrager til at skabe mening med de beslutninger, der tages i myndighedsområderne.

Projektet har fået lokaler i det gamle rådhus stillet til rådighed, hvor koordinatorene deler et kontor, og der er gode mødelokaler. Det understreges hermed overfor både borgere og professionelle, at projektet er noget nyt og og ikke kan sidestilles med de indsatser, der normalt tilbydes familier. Familierne fortæller, at lokaliteten er vigtig: Her føler de sig ”særlige” og velkomne, og de risikerer ikke at møde ansatte, som de ikke er forberedte på at møde.

De tværfaglige møder, som her kaldes opfølgingsmøder, planlægges af den enkelte familie og koordinatoren i fællesskab, mens dagsorden og begrundelsen for dens punkter formidles til andre aktører af koordinatoren forud for hvert møde.

Mødeformen er inspireret af Signs of Safety (se Vidensportalen på det sociale område: Vidensportalen.dk), som arbejder med afsæt i fælles forståelse mellem koordinator og familie – både af bekymringer og af, hvad der fungerer godt. Her får familierne en større eller mindre andel i definitionsmagten. På mødet indhentes vurderinger af problemområdet hos de relevante professionelle – som supplement til de allerede formulerede bekymringer, og der formuleres i samarbejde kortsigtede og måske langsigtende mål. Mødet afsluttes med indgåelse af aftaler og løsninger, hvor både koordinators, familiens og professionelles opgaver aftales.

Forsknings design, teori, metode og etiske hensyn

Studiet er tilrettelagt som et mixed methods-studie (Frederiksen, 2014), hvor fænomonologisk inspireret dataindsamling (Tanggaard, 2017) er kombineret med indsamling af kvantitative data om blandt andet udviklingen i familiernes forsørgelsesgrundlag og tilknytning til arbejdsmarkedet. Som grundlag for denne artikel anvendes dog kun den ene del – nemlig de kvalitative dele af studiet. Vores empiriske data (Miller & Haslam, 2018; 2020) består af 18 kvalitative, semistrukturerede interviews med familier, som er udført i perioden 2018-2019 (ud af en pulje på 73 familier) og 8 telefoninterviews med familier, som har afsluttet tilbudet. Vi har i udvælgelsen af familier til interviews været opsat på at få repræsenteret forskellige familietyper: Fokus har været på familiens struktur, fx enlige forsørgere, sammenbragte familier og traditionelle kernefamilier. Begrundelsen herfor er et ønske om at kunne udføre en dækkende undersøgelse med data, der er repræsentative for målgruppen. Vi har altså ikke haft noget ønske om at kunne differentiere mellem familietyperne. Vi har desuden bevidst undladt at skele til, hvor længe familierne har haft brug for hjælp af velfærdssystemet, eller til andre ”objektive” oplysninger om familierne: Vi har vurderet, at en åben, undersøgende samtale ville være vanskelig at gennemføre, hvis vi fik konkrete oplysninger om familierne, idet vi frygtede, at vores forforståelse af familierne ville påvirke vores måde at gennemføre interviewet på og derfor reducere validiteten. Interviewene er gennemført enten i familiernes hjem eller i mødelokalerne på det gamle rådhus – begge lokaliteter er velkendte for familierne. Vi har desuden gennemført telefoninterviews med familierne cirka tre måneder efter det afsluttede forløb for at kunne imødegå den metodiske udfordring, som ligger i kun at basere viden på samtaler med respondenterne undervejs. Vi ville ikke risikere at blande deres begejstring (eller det modsatte) for deltagelsen sammen med deres overordnede vurderinger, når projektet var kommet lidt på afstand.

Som empiriske data har vi tillige observationer og referater af professionelles opfølgingsmøder mellem familierne og aktører involveret i familiens sager (Brinkmann & Tanggaard, 2010). Her har vi haft fokus på, hvilke roller familierne indtager ved opfølgingsmøder. Hvor meget fylder familiens stemme, og hvordan bliver eventuelle beslutninger afstemt med og kommunikeret til familien? Opfølgingsmøderne er blevet afholdt i egne mødelokaler, og i mødet har

borgere, koordinatore og relevante repræsentanter fra hjælpesystemet deltaget. Observationerne fungerer i deres helhed som et tjek; om familierne i praksis har den indflydelse, som familierne italesætter. Datakilderne fungerer på den måde som triangulering af viden om familiernes aktive deltagelse (Brinkmann & Tanggaard, 2010).

I vores analyser af interviewene med familierne har vi haft tre pejlemærker i gennemlæsningerne og meningskondiseringen. Det første er de udsagn, der er generelle – altså forekommer i stort omfang. Når dette er tilfældet, ræsonnerer vi, at udsagnene har eksemplarisk værdi som et generelt træk ved tilbuddet. Det næste pejlemærke er udsagn, som særligt klart eller entydigt forholder sig positivt eller negativt til oplevelser af at være en del af tilbuddet. De er interessante, da de potentielt indeholder elementer, som kan skabe læring for professionelle om deltagelse i helhedsorienterede tilbud af denne art. Det tredje pejlemærke handler om det uventede, hvor familien fortæller om forhold ved deltagelse i tilbuddet, som hverken var forventet – ud fra projektbeskrivelsen – eller formidlet til os i interviews med koordinatore eller projektleder. Disse overraskende udsagn repræsenterer for os at se de uforudsete sidegevinster, og de er vigtige, da de måske kan danne baggrund for at kunne foretage justeringer i nærværende eller andre, lignende helhedsorienterede tilbud.

Den teoretiske inspiration stammer fra det sociologiske og pædagogiske område. Vi er således inspireret af Anthony Giddens' beskrivelse af modernitet med vægt på uforudsigelighed og risici som et træk i det senmoderne samfund (Giddens, 2004), hvor tillid i flere betydninger spiller en rolle for at kunne udvikle identitet. Ifølge Giddens producerer og reproducerer vi vores identitet ved at indarbejde de erfaringer, vi opnår, men vel og mærke ved at sortere i dem, således at nye erfaringerne kan indgå i et løbende narrativ om vores identitet. Da tillid er en bestanddel, når man høster nye erfaringer, er udvikling af identitet og oplevelser med tillid forbundne. Vi trækker desuden på Hanne Warming og Michael Christensens udfoldelse og kontekstualisering af begrebet tillid i socialt og pædagogisk arbejde, hvor begrebet refleksiv tillid påkalder sig særlig opmærksomhed (Warming & Christensen, 2016). I tillæg hertil er vi optagede af Nanna Mik-Meyers arbejde med at forstå, hvilke rammefaktorer der spiller en rolle i strukturering af interaktionen mellem stat og borger (Mik-Meyer & Villadsen, 2007). Vi får herved adgang til at kunne forklare, hvordan nye rammer kan spille en rolle for nye positionsmuligheder for familierne. For at kunne begribe det professionelle arbejde i og sammen med familien er vi optagede af begreber i det pædagogiske felt, som vedrører pædagogiske tilgange til familierne, opfattelser af relationers betydning, tillid, udvikling af identitet og selvforståelse – og læreprocesser. Vi har øje for, hvilke pædagogiske metoder der anvendes og eventuelt udvikles i samarbejdet mellem koordinator og familien.

Afslutningsvis vil vi gøre rede for to etiske hensyn, der har været vigtige for os. For det første at sikre familierne, som er respondenter, anonymitet, således at fx kritiske røster ikke ville kunne identificeres. Her følger vi princippet om at

”undgå at skade” (Laursen, 2019). Risikoen for at gøre skade opstår, hvis resultater af forskningen kan få konsekvenser for respondenterne. For at øge sikkerheden for anonymitet er der udformet en forpligtende kontrakt mellem kommunen og forskerne, der sikrer, at der ikke foregår udveksling af informationer, som kan føres tilbage til konkrete respondenter. Familier, der fortæller om deres børn og liv, åbner døren ind til et personligt rum – med risiko for reaktualisering af traumer og dårlige minder. Det fører os til det andet hensyn, nemlig at intervieweren (forskeren) skal optræde sensitivt og empatisk i kontakten med familien – og alene tage ansvaret for relationen og processen. I praksis vil det sige, at interviews kan aflyses, afbrydes, forlænges, forkortes, udskydes, eller at der kan holdes pauser med gåture eller lignende, alt efter behov. Kravene til anonymiteten kan efterlade forskeren i svære etiske dilemmaer, hvor værdien af forskerfællesskabet for alvor viser sig. Vi er som forskere blevet præsenteret for familierne, før de siger ja tak til at deltage i forskningen, hvilket er vores forsøg på at sikre frivillighedsprincippet. Desuden vurderer vi, at netop dette forarbejde understøtter validiteten, da familierne forud for samarbejdet har haft mulighed for at tage bestik af os og dermed få en fornemmelse for, hvad de siger ja til. Og dette træk vil sandsynligvis styrke muligheden for, at familierne kan og vil lukke os ind i deres personlige liv.

Familiernes perspektiv på deltagelse i tilbuddet

Vi har struktureret analysen i tre temaer med fokus på familiernes perspektiv på deres deltagelse i projektet. Det første handler om, hvorfor familierne har sagt ja tak til at deltage i tilbuddet, og hvad der har motiveret dem til at gøre det. Det næste tema drejer sig om, hvilke erfaringer familierne har med at have en koordinator tæt inde på livet, og hvordan udvikling af tillid forklares af familierne. Det sidste tema peger på, at helbredsudfordringer spiller en stor rolle i familiernes selvforståelse, og at arbejdet med dette område opfattes meget bredt.

Hvad familierne ser som ny praksis med baggrund i ”gamle” erfaringer

Udgangspunktet for familierne er generelt dårlige erfaringer med at modtage hjælp fra det offentlige. I nogle tilfælde er disse erfaringer udviklet gennem flere slægtled.

”Jeg har haft rigtig mange sjove episoder, eller hvad vi nu skal kalde dem. Nej, jeg vil ikke kalde dem sjove, men specielle episoder og trælse episoder med kommunen, og har været inde i systemet til og fra i mange år, og har ikke haft en særlig god oplevelse” (Familie 2).

Mere konkret kan de dårlige erfaringer henføres til oplevelser med at blive mødt som én i rækken og ikke en person. Erfaringer, der blandt andet udspringer af, at man har skullet forklare sin situation forfra – både i de samme instanser og i nye instanser. Det efterlader det indtryk, at udskiftning af de tilknyttede pro-

professionelle betyder, at ”kendskab til mig og min situation” ikke bliver eller måske ikke kan overleveres.

”Det var bare rod og rod og rod. Og jamen, bare med sagsbehandlere, at de skifter sådan rundt i sagsbehandlere, som de gør. Jamen, jeg kan ikke forstå det. De når lige at komme ind på én og finder ud af, hvordan én hænger sammen, og så får man en ny én, og så skal man til ...” (Familie 4).

Oplevelsen af at være et nummer i rækken henter også næring fra oplevelser af ventetider og træghed. Det skal ses i lyset af, at borgeren ofte – forud for henvendelsen til hjælpesystemet – har gjort sig mange overvejelser og ofte ender med først at henvende sig, når det er den sidste udvej.

”Altså det tager virkelig, virkelig lang tid at få dem til at indse, at det her er alvorligt” (Familie 7).

Den nye praksis er kendetegnet ved, at hver familie får tilknyttet en koordinator, og den nye praksis handler, som selve titlen antyder, om behov for koordinering af den hjælp, der ydes til familierne.

”Vi havde rigtig mange fagpersoner, som hjalp os, fra kommunen. Så jeg skulle sidde og ringe til den ene om én ting og den anden om noget andet. Så jeg kan se en fordel i, at Birgitte¹ påtog sig nogle af tingene – der er hele tiden noget” (Familie 7).

”Jamen, det var alle de her mange mennesker, som kom ind i mit liv, og de vil jo hver især sit. Når man prøvede at sige, at det ikke passer sammen med de andre, blev der ikke lyttet” (Familie 4).

Den praktiske side af koordineringen betyder, at der sker en reduktion af antallet af møder, men også, at der skabes et forum, hvor professionelle får mulighed for at lytte til andre faglige vinkler og især at afstemme indsatser. Opfølgingsmøderne er planlagt af koordinatoren og familien i fællesskab, og dagsordenen er styrende for, hvem der inviteres med til mødet. For mange familier er det en helt ny oplevelse at blive taget med i planlægningen af møder, der handler om dem selv, og være med til at bestemme, hvad der skal tages op, og hvem der skal inviteres. Koordineringen spiller også en rolle mellem møderne, hvilket vi betegner som samarbejdets indholdsside. Det handler om at hjælpe med den løbende kontakt til forskellige instanser, hvilket af familierne opfattes som en stor hjælp, der kan reducere frustrationer over at have mistet overblikket, og som kan skabe mere overskud til arbejdet med familiens vanskeligheder.

”Da Kristine kom ind i billedet, var jeg nede i et hul. Jeg kunne simpelthen ikke magte noget. Hun hjalp med at få styr på det offentlige. Lige fra Jobcenteret til Familieafdelingen. Jeg har haft seks eller syv forskellige bare fra Familieafdelingen” (Familie 9).

1 Koordinatorene optræder anonymiserede: Birgitte, Kristine, Line og Anja.

"Jeg kan bedre give slip. Det er ikke kun Toke (barn), der har fået hjælp, men også mig og hele familien" (Familie 12a).

Udgangspunktet for samarbejdet mellem koordinator og familie er afklarende dialoger med familierne om deres historie og indkredsning af deres opfattelse af vanskeligheder (Miller & Haslam, 2018). Det er gennemgående i interviewene, at familierne oplever dette som noget nyt og positivt. Det kan lade sig gøre, fordi koordinator ikke på forhånd har kendskab til familiens historik og derfor bedre er i stand til at føre åbne, nysgerrige dialoger (Madsen, 1993), som fører til en fælles forståelse af familiens akutte problemstillinger.

"Hver gang hun er kommet, så har hun sagt "Okay, hvad er det, der brænder på i dag? Hvad skal vi koncentrere os om?". Det har vi brugt meget. Og det har været dejligt, fordi jeg er ikke så god til at organisere ting ... Hvor er fokus? Det er faktisk rigtig nyttigt for mig" (Familie 8).

Som eksempler på akutte problemer kan nævnes kontakt til myndigheder, advokater, statsamt, samtaler på skoler, ansøgning om udstyr, boligsøgning, udvirkning af aflastningsordninger, transportproblemer, samtaler med læger og meget mere. Familierne fortæller, at hjælpen gives prompte, og at sagsbehandlingen ikke trækker ud. Familierne får derfor en oplevelse af, at "det nytter noget". Netop denne del af den nye praksis står i skærende kontrast til familiernes tidlige erfaringer og fremhæves generelt som "helt fantastisk". Koordinators tilgang med åbne, problemafgrænsende dialoger fører ifølge familierne til, at deltagelse i projektet lærer dem at prioritere. Det handler i praksis om at gå i krig med små problemer, før man går til de mere vanskelige.

"Altså i starten, der var der en masse ting, der skulle ske, så var det ikke lige til at se. Men nu, der er det egentlig blevet nemmere og nemmere, fordi det går bedre mange steder" (Familie 10).

Familierne trækker også på koordinator som faglig ressource – i form af deres overbliksviden om det offentlige system og praksisviden om, hvilke tråde der konkret skal trækkes i for at få noget til ske. En gevinst ved, at koordinator i en periode repræsenterer familierne i kontakten med hjælpesystemet, er, at familierne sidenhen oplever, at de som familie ved personlig henvendelse til professionelle i hjælpesystemet genkendes uden at skulle komme med introduktioner og begrundelser.

"Jeg synes, at Anja, hun ved, hvad der foregår, og så kan hun faktisk gøde jorden ... det ved jeg ikke ... få alting til at ske. Bare lidt hurtigere. Det bliver taget mere seriøst" (Familie 15).

Vores analyser viser, at når familierne generelt får nye erfaringer med systemet omkring dem som mere imødekommende, styrker det familiernes motivation for at arbejde med egne udfordringer i et samarbejde med velfærdssystemet.

En tillidsfuld relation

I alle interviewene fremhæves det af familiern, at det er positivt at få tilknyttet en koordinator. Familierne fremhæver en række personlige og faglige egenskaber hos koordinatoren som værdifulde. Her bruges hverdagsord som venlig, ikke fordømmende, imødekommende, morsom, hjælpsom, dygtig, får noget fra hånden, klog, anerkendende, forstående, menneskelig, helt nede på jorden, lyttende, bestemt, drillende, ikke til at løbe om hjørner med, kan sætte en hæl i, tålmodig, hensynsfuld, respektfuld, god til at ”læse” dagsformen og ikke mindst én, som man kan stole på. Dog er der i interviewene ingen tvivl om, at familierne ser koordinatoren som en del af systemet, og derfor tager det tid at opbygge tillid til hende, og her giver de mange adjektiver god mening.

”Jamen, hun kommer jo næsten en gang om ugen, vil jeg sige. Altså, jeg har simpelthen læstet af på hende. Hun er menneskelig. Der har ikke rigtig været nogle andre” (Familie 4).

”Jeg ringer grædende til Birgitte, og jeg er virkelig angst, altså. Jeg ved ikke, hvad jeg skulle gøre, hvis jeg ikke havde hende. Hun er menneskelig. Hun sætter sig ind i det og siger ikke alt muligt bare for at sige det. Altså, når hun siger noget, så kommer det fra hjertet af, og hun gør alt, hvad hun kan, og ringer rundt” (Familie 3).

Koordinator omtales ligeledes som rollemodeller. Dette sker, når familier fx har konflikter om skolegang, og koordinator i praksis viser, hvordan familien, ved at tilstræbe en god tone og åbenhed som vigtige værdier, kan opløse u hensigtsmæssige konflikter.

”Line er ørerne, når vi er til møde, fx da vi skulle over til skolen og have den her samtale med kommunen og psykologer og alt muligt omkring Laila (datter). Og Line fortalte, hvordan hun så Laila – en helt anden pige, end de så. Jeg får det negativt, når de taler sådan om mit barn, og jeg begynder at sidde og bare have lyst at ryge op af den stol som troid af en æske og så bare forklare dem, at nu kan det være nok!” (Familie 12).

I takt med at familierne lærer koordinatorene at kende, og der gennem samarbejdet opbygges en tillidsfuld relation, fortæller familierne, hvordan de med tiden vover at fortælle om tungere problemer, fx misbrugsproblematikker, vold, samværsproblemer med fraværende forældre og ikke mindst personlige problemer som angst, lavt selvværd og helbredsudfordringer.

”Jamen altså, jeg har haft et alkoholproblem. Og stadigvæk har. Kristine har også været inde over det. Hun har hjulpet mig og været sammen med mig ude på misbrugscenteret” (Familie 14).

Ikke alle familier i projektet har haft en vanskelig barndom uden omsorgsfulde voksne, men det præger manges livshistorier, at de, sagt med egne ord, har haft ”en lortebarn-dom”. Der er fortællinger om en barndom med omsorgssvigt, brud,

kriminalitet, misbrug, seksuelle overgreb, vold, selvmordsforsøg og om alt for tidligt at skulle blive voksen med ansvar for sig selv og ofte også for søskende og en forælder. Forældre fortæller om en selvforståelse, der handler om at være dårligt rustede til at være forældre og om usikkerhed i forældrerollen.

"Altså, jeg har jo ikke haft nogen sådan tæt relation til mine forældre. Så jeg har manglet lidt den her erfaring. Min far klappede mig bare én på siden eller gav en røvfuld ... Jeg ved godt, at jeg bare øser dem til i kærlighed, og det er heller ikke godt nok" (Familie 3).

Familierne har oftest en sag i Familieafdelingen, fordi der er bekymringer om barnets udvikling. Det kan handle om barnets adfærd, konflikter, skolevægning, diagnoser eller dårlig trivsel. Det betyder, at mange familier allerede før projektet har arbejdet med forskellige sider af forældrerollen. Familier fortæller, at de i mødet med koordinator oplever at blive anerkendt som forældre og løbende får større kendskab til styrker og svagheder ved egne forældrekompetencer. Der ligger et betragteligt videnselement i denne opgave, der løses af koordinator, som er indgangen, og med meningsfuld inddragelse af andre professionelle undervejs.

"Jeg har fundet ud af, at når han ikke vil seng og opfører sig som et monster, skal jeg ikke tage det personligt" (Familie 7).

"Birgitte er én, man ligesom kan snakke med om ... sådan om børnene. Jeg har altid haft sådan et lavt selvværd, så jeg føler aldrig, at jeg gør det godt nok. Og hvis jeg så bliver en sur og gal mor, fordi de gør et eller andet galt, så føler jeg, at jeg er helt forkert. Her fortæller Birgitte mig, at "det, du gør, er rigtigt" (Familie 4).

Forældre fortæller om at være blevet klogere på at være forældre, og at de nu bedre kan håndtere hverdagens mange opdragelsesmæssige dilemmaer.

Helbredsudfordringer – vi fejler alt muligt

I vores materiale fylder fortællinger om psykiske lidelser som depression, dårligt selvværd, ADHD og angst meget. Men også fysiske sygdomme som nedslidning, rygproblemer, epilepsi og gigt nævnes. Samtlige familier, vi har interviewet, fortæller om helbredsudfordringer.

Når det gælder kontakt til og viden om sundhedsvæsen og arbejdsgange i det specialiserede område, fortæller familierne, hvordan de også her trækker på koordinators faglighed.

"Der hjalp Line og Jobcenteret med at få en psykologisk udredning sat i gang. Så de også kunne se på nogle papirer, at der egentlig er noget" (Familie 6).

Det fremhæves ligeledes, at koordinator hjælper børnene i familien med at håndtere sygdom i hjemmet. Det sker både i et direkte samarbejde med børnene og i samtaler med den syge forælder – for at mindske u hensigtsmæssig skyldfølelse over netop at være syg.

"Børnene har det meget med, ligesom om de skal passe på deres mor. De er rædde for, at hun ikke er her, når de kommer hjem" (Familie 8).

"Han er jo sikker på, at når man bliver hentet i en ambulance, så dør man" (Familie 16).

Sygdom i hjemmet er en af grundene til højt skolefravær, så koordinatorene hjælper eksempelvis også ved at støtte børn med at komme i skole. Det kan eksempelvis være at følge barnet i skole eller at sørge for transportmuligheder i en periode. Men koordinatoren understøtter også barnets trivsel og skolegang, ved at forældrene lærer, hvordan strukturtavler og indgåelse af realistiske aftaler med børnene letter forældreopgaven på trods af sygdom.

"Hvis Birgitte ikke havde hjulpet os, havde vi sikkert mistet børnene" (Familie 12).

"Anja har lært os at tage det mere roligt og ikke opgive de aftaler, vi laver med børnene" (Familie 15).

Som nævnt italesættes helbredsudfordringer, i takt med at der skabes en tilidsfuld relation mellem koordinator og familie. Men på trods af dette synes det vanskeligt at flytte familiens opfattelse af sammenhænge mellem sygdom og livs-omstændigheder. Dette vender vi tilbage til i den følgende diskussion.

Diskussion

Familiernes begrundelse for at sige ja tak til tilbuddet er, at der har været et dårligt samarbejde med "kommunen" i livssituationer, hvor familien har haft brug for hjælp til at få hverdagen og livet til at hænge sammen. I nogle tilfælde er der ligefrem tale om, at familierne har oplevet det som en belastning at modtage den hjælp, som de har haft brug for, fordi familierne i denne målgruppe ofte har samenvævede udfordringer – og hjælp og støtte bevilges i forskellige, ukoordinerede myndighedsområder (Villumsen 2018a). Som en borger siger: "De ville noget forskelligt allesammen" (Familie 4).

Institutioners definitionsmagt udfordres i den nye praksis: Borgerens beskrivelse af sine udfordringer i hverdagen bliver – gennem en stilladserende proces i samarbejdet mellem koordinator og familie – et nyt udgangspunkt for handling og for behandling af "sager" på opfølgingsmøder. Her sker der flere ting. For det første er det tale om, at familierne gennem involvering deltager i læreprocesser, der gør dem i stand til at prioritere og rangordne udfordringer i forberelsen af møderne. Dermed opnår de handlekompetencer, som sætter dem bedre i stand til at tage fat i løsninger på en realistisk måde. Men definitionsmagten distribueres også gennem positionering under opfølgingsmøder, hvor relevante myndighedsrepræsentanter tillægger familiernes perspektiv værdi og – endnu vigtigere – positionerer borgeren som en ansvarsfuld og kompetent voksen, der har ansvar for, at beslutninger bliver ført ud i livet.

Det er en vigtig erfaring, da familierne i målgruppen risikerer at komme på overarbejde med hensyn til at forstå sig selv og egne udfordringer; for problembeskrivelserne i forskellige dele af velfærdssystemet kan bidrage til identitetsforvirring og dermed usikkerhed om egen rolle i og indflydelse på problemløsninger. De nye erfaringer bidrager til udvikling af familiens identiteter som noget, der er anderledes end de identiteter, som bliver skabt af institutioners problembeskrivelser. At blive genkendt med det problemkatalog, man som borger selv har været medskriver af, er værdifuldt og motiverer til, at man tager hånd om egne problemer. Dette er en væsentlig pointe, som viser os, at institutionernes perspektiv på borgerens situation typisk vil være hyperreal i forhold til borgerens perspektiv. Det betyder, at der i forskellige institutioner, som arbejder med den samme borgers udfordringer, produceres forskellige problembeskrivelser. Dette kan føre til yderligere belatningsoplevelser for borgeren, og vi ved fra anden forskning, at klientgørelse som fænomen kan betyde, at borgere passiviseres og bliver mere og mere afhængige af det sociale system (Mik-Meyer, 2003). Men vigtigere i vores kontekst er det, at klientgørelse er en proces, hvor borgere tilpasser sig (eller det modsatte) de problemidentiteter, hvorigennem systemet ser dem. Det er i lyset af dette, at familiernes udvikling gennem deltagelse i projektet skal forstås. Familierne får her adgang til selv at bidrage til problemidentifikation, samtidig med at hjælpesystemet samordner deres billede af familien (Mik-Meyer & Villadsen, 2007). Det styrker mulighederne for udvikling af identitet og kan dermed skabe grundlag for et handlerum, som er i overensstemmelse med egne værdier og fremtidshåb.

Ser vi nærmere på, hvad familierne ellers tillægger værdi i forbindelse med projektet, er det væsentligt at fremhæve relationen og tilliden mellem familien og koordinatoren som betydningsfuld. Koordinatoren er ganske vist en fra "kommunen", men hun opleves som en, der er på deres side og anerkender dem som mennesker, som gør deres bedste under vanskelige livsomstændigheder. Analysen viser også at denne relation og tillid opbygges og udvikles gennem gentagne, ligeværdige dialoger mellem koordinatoren og familien. Der er tale om udvikling af en gensidig relation og udvikling af tillid som gensidigt konstituerende. Den gensidige relation og tillid opbygges blandt andet, ved at familierne "leverer" den aftalte del af arbejdet og dermed honorerer den tillid, som koordinatoren viser dem. Derfor fremhæves det som en kvalitet ved koordinatoren, når hun kan "sætte en hæl i" og "hun kan være bestemt" eller "hende kan man ikke løbe om hjørner med". Dermed opleves det i praksis, at familiens andel af løsninger er vigtige og uundværlige.

Vi interesserer os ikke for tillid som noget iboende, men derimod for tillid som noget, der skabes og genskabes i kontekstualiserede, gensidige relationer mellem mennesker, som er underlagt historiske mulighedsbetingelser. I sociologien peger Anthony Giddens (2004) på, at tillid udgør en væsentlig forudsætning for, at det senmoderne samfund opleves som sammenhængende, fordi tillid til abstrakte systemer, der udgør en stor del af relationerne i det moderne samfund, anses som

en forudsætning for, at vi kan tage beslutninger og udvise handlekraft. Niklas Luhmann (2005) bidrager med sin forståelse af tillid som en mekanisme, der kan reducere den sociale kompleksitet mellem mennesker, da tillid fremmer samarbejde og skaber sammenhængskraft, motivation, engagement og forpligtelse. Videre siger han, at aflastningen sker, når vi trygt formår at læne os op ad andres viden og kunnen, og når vi tør interagere i tillid til, at den anden – også systemer – handler med vores og det fælles bedste for øje (Warming & Christensen, 2016). Det betyder omvendt, at når mennesker møder systemer med mistillid, efterlades mennesket med den opgave at skulle løse vanskeligheder ved egen hjælp, hvilket fører til yderligere handlingslammelse og mismod.

Analysen viser, at familiernes udgangspunkt, med mistillid til ansigtsløse og abstrakte hjælpesystemer, forandrer sig gennem relationen til koordinator, idet tillid ikke kan kræves, men blot gives. Man skal møde en person, der formår at indgå i relationer og vise sig troværdig og dermed gør sig fortjent til tillid, hvilket kan være den trædesten, der skal til for at vove springet ud i tillid. Modet til at vise systemet tillid giver gevinst i form af oplevelsen af at blive mødt med anerkendelse og genkendt med sin egen problembeskrivelse. Det udgør grundlaget for at tage det næste skridt, at udvikle reflektiv tillid – altså tillid til tillid (Giddens, 2004). Vi ved, at det tager tid at opbygge relationer og tillid, og at det foregår efter de ”små skridts princip”. Som en borger siger: ”Hun får ting til at ske” eller ”Hvad brænder på i dag?”. De små skridt kan intensiveres og kan foregå med mange små, hurtige skridt (Warming & Christensen, 2016, s. 33-34), så det behøver ikke at tage lang tid i almindelig forstand.

De mange små skridt handler i praksis om oplevelser med; at koordinatoren og borgeren i samarbejde reagerer hurtigt, promte og med faglighed på akutte problemer, fx skilsmisseprocesser, konflikter med skole eller dagtilbud, sammenbrud i økonomien, trusler om vold eller massiv skolevægning. Det næste skridt i udviklingen af tillid viser sig, når borgeren får mod til at vise sine sårbarheder, og når det sker, er det tegn på, at relationen er blevet så stærk, at borgeren nu har positive forventninger til koordinatorens motiver, troværdighed og kompetencer (Jørgensen, 2017, s. 214). Der er tale om, at sårbarheder på grund af fx misbrug, dårligt selvværd, usikkerhed om forældrerollen, selvmordsforsøg og helbredsudfordringer nu deles med koordinatoren.

I interviewmaterialet fylder forældres ønsker om udredning af børns psykiske problemstillinger meget, når mistanke om ADHD som årsag til barnets mistrivsel eller udadreagerende adfærd er tilfældet. I familiernes sygdomshistorier fylder psykiske lidelser som angst og depression som nævnt også meget. Imidlertid er det nødvendigt at huske på, at der er tale om familier, som lever på lavindkomst, er ufaglærte eller dårligt uddannede, så rent strukturelt befinder familierne sig på kanten af samfundet, hvilket i sig selv er risikofyldt og angstprovokerende. Ikke desto mindre har familierne vanskeligt ved at flytte fokus fra individualisering til at betragte sygdom som noget, der udvikler sig i sammenspillet mellem livsomstændigheder og livsvalg. Derfor betragtes helbredshåndtering ikke som

et handlerum. I en diagnosekultur kategoriseres trivsels- og tilværelsesproblemer ved hjælp af et anerkendt diagnosesystem (Brinkmann, 2010). Her sker der en afkobling af barnets eller den voksnes livsomstændigheder fra ”sygdommen”. Denne afkobling fastholder familien i, at vanskelighederne ligger udenfor familiens handlerum. Diagnosesystemets tilbud om forholdsvis faste identiteter modarbejder dermed formålet med projektet – at udvikle alternative erfaringer med et hjælpesystem, hvor identitet udvikles via egne indspark til problembeskrivelser og løsninger (Mik-Meyer & Villadsen, 2007).

Konklusion og perspektivering

Vores formål var at undersøge, hvordan en betydelig indblanding i familiers liv kan føre til øget handlekompetence. Det kan som nævnt forekomme at være et paradoks, da større indblanding også kan betyde, at der blot ydes endnu mere hjælp til at få løst problemer i familien, eller at indblandingen opfattes som en krænkelse af privatlivets fred. Vi hævder, at paradokset opløses gennem styrkelse af familiernes evne og vilje til at tage beslutninger, og at opbygning af tilstrækkelig viden og personligt mod til at realisere beslutninger i stedet er resultater af en større indblanding. Dette sker i mødet med koordinatoren, hvor opgaven identificeres som en socialpædagogisk opgave, hvilket forbinder skabelse af relationer og tillid samt fornyet motivation og engagement med ”større indblanding” (Kjærgaard, 2015). Det skal her nævnes, at ikke alle familier oplever denne positive udvikling, men at nogle netop oplever den større indblanding som en krænkelse af privatlivets fred eller ikke magter at slippe mistilliden til systemet. Det er meget tydeligt i de tilfælde, hvor det ikke lykkes at skabe gensidig relation og tillid mellem koordinator og familie.

Det er vigtigt for os at understrege, at ved at definere den professionelle opgave som en socialpædagogisk i modsætning til en socialfaglig opgave, bliver det muligt at reducere afstanden mellem familien og medarbejderne. Dermed kan det i nogle tilfælde lykkes at skabe positive tillidsspiraler (Warming & Christensen, 2016, s. 76-77), mens det i andre tilfælde mislykkes. Ikke bare i nærværende projekt, men også mere generelt. Den afgørende forskel på succes og fiasko beror på den professionelles kompetencer til at involvere borgeren i læreprocesser, der er enten inkluderende og indebærer symmetriske relationer fremfor disciplinerende og hierarkiske. Inkluderende læreprocesser betyder, at den professionelle igen og igen giver borgeren en ny chance og vedholdende opretholder og udvikler den gensidige relation og tillid. En anden side af inkluderende læreprocesser handler om faglighed, hvor den professionelle må finde en situeret balance mellem det faglige og personlige (Mørch, 2002). Ingen professionel kan vide alt om velfærdssystemet, og skabelse af tillid er afgørende, som vi har set. Denne tillid inkluderer også tillid til, at den professionelles viden om velfærdssystemet i praksis viser sig holdbar. Derfor er faglige fællesskaber uhyre vigtige for at komme i mål med at skabe positive tillidsspiraler. Netop denne pointe er årsagen til, at vi hævder, at der sker en

tilførsel af socialpædagogiske tilgange i det socialfaglige felt, da faglig viden om velfærdssystemet og lovgivning er helt uundværligt for skabelse af tillid mellem medarbejderne og familierne. Disciplinerende læreprocesser er karakteriseret ved underkendelse af den andens verdensbillede, trusler, fordømmelse, kontrol og forsøg på at sætte sin vilje igennem med fx manipulation eller magt.

En anden perspektivering, som vi finder interessant, er muligheden for, at familiernes øgede tro på sig selv og tiltro til egne handlekompetencer kan udvikle sig til at omfatte større tillid til lokale fællesskaber. Dette bygger vi på, at øget tillid og tro på eget værd kan føre til, at familierne forsøger at bryde den isolation (Villumsen, 2018 b), som er karakteristisk for dem som målgruppe. De lokale fællesskaber som skole, uddannelse, arbejde, sport og foreninger er potentielt kommet indenfor rækkevidde. For at familierne kan nyde godt af den styrkede handlekompetence, må de dog mødes med anerkendelse i de lokale fællesskaber, hvilket – med Nussbaum (2011) – kan udtrykkes med begrebet kapabilitet. Det betyder, at familierne får mulighed for at vise og udvikle deres nye handlekompetencer og identitet i store og små fællesskaber i praksis (Kjeldsen, 2018). Hvis dette skal lykkes, må dominerende diskurser om familier, der har brug for hjælp fra det offentlige, udfordres, og den gængse opfattelse må sættes på prøve. Måske ligefrem med blik for det værdifulde i forskelligheder i store og små fællesskaber. Et lille glimt af dette får vi, når repræsentanter fra lokale institutioner såsom skoler og dagtilbud fx deltager i opfølgingsmøder og i den løbende kontakt med familierne lærer nyt om målgruppens vanskeligheder på familiernes præmisser – uden hverken at skulle indtage en ekspertrolle eller gå i forsvarsposition. Dette kan føre til, at nye deltagerbaner åbnes i lokale fællesskaber, og at der dermed skabes nye tilstedeværelsesmuligheder for familier på kanten.

Litteratur

- Baraldi, C.F. (2013). Trust and Facilitation in Educational Interactions. I Warming, H. (red.). *Participation, Citizenship, and Trust in Children's Lives*, 132-153. New York, NY: Palgrave MacMillan.
- Brinkmann, S. (2010). *Det diagnosticerede liv*. Aarhus: Klim.
- Brinkmann, S. & Tanggaard, L. (2010). *Kvalitative metoder – en grundbog*. København: Hans Reitzels Forlag.
- Brodersen, M. (2009). Fra "professioner" til "felt for velfærdsarbejde". *Tidsskrift for Arbejdsliv*, 11 (3), 32-48.
- Deloitte (2017). *Helhedsindsats for udsatte familier. Evaluering*. København: Styrelsen for Arbejdsmarked og Rekruttering.
- Giddens, A. (2004). *Modernitet og selvidentitet*. København: Gyldendal.
- Jørgensen, S. (2017). *Det er jo rarest, at vi er enige om, at der er brug for samarbejde*. Aalborg: Aalborg Universitet.
- Kjeldsen, C C. (2018). Capability Approach og "udsathed". *Tidsskrift for Socialpædagogik*, 2, 41-49.
- Kjærgaard, H. (2015). Social- og specialpædagogik – hvad er det? I Kjærgaard, H. (red.). *Social- og specialpædagogik*, 21-25. København: Akademisk Forlag.

- Laursen, E. (2019). Etik og aktionsforskning . I Sunesen, M.S. *Aktionsforskning indefra og udefra*. Frederikshavn: Dafolo.
- Luhmann, N. (2005). *Tillid – en mekanisme til reduktion af social kompleksitet*. København: Hans Reitzels Forlag.
- Madsen, B.S. (1993). Dialogiske hjælpesamtaler. I Ahlgren, I.-M. *Kommunikationsspor i socialpædagogik*. København: Socialpædagogisk Højskole.
- Mik-Meyer, N. (2003). *At skabe en klient. Institutionelle identiteter i socialt arbejde*. København: Hans Reitzels Forlag.
- Mik-Meyer, N. & Villadsen, K. (2007). *Magtens former. Sociologisk perspektiver på statens møde med borgeren*. København: Hans Reitzels Forlag.
- Miller, T. & Haslam, T. (2018). *Famillens Trivsel – Barnets Trivsel. Forskningsnotat 1*. Aalborg: UCN.
- Miller, T. & Haslam, T. (2020). *Familiens Trivsel – Barnets Trivsel. Forskningsnotat 2*. Aalborg: UCN.
- Morten Frederiksen, P.G. (2014). *Mixed methods-forskning. Principper og praksis*. København: Hans Reitzels Forlag.
- Mørch, S.I. (2002). *Den pædagogiske kultur – grundbog i kommunikation, organisation og ledelse*. Herning: Systime.
- Nussbaum, M. (2011). *Creating Capabilities: The Human Development Approach*. London: The Belknap Press & Harvard University Press.
- Pedersen, L. (2017). *Projektbeskrivelse Familiens Trivsel – Barnets Trivsel*.
- Oxford Research (2016). *Evaluering af helhedsindsats for familier. Lolland Kommune*. København: Oxford Research & VIVE.
- Oxford Research (2018). *Evaluering af "Sammen om Familien" – en helhedsorienteret indsats for familier i Rødovre Kommune*. København: Oxford Research & VIVE.
- Tanggaard, L. (2017). Fænomenologi som kvalitativ forskningsmetode. I Järvinen, M. & Mik-Meyer, N. (red.). *Kvalitativ analyse – syv traditioner*, 81-103. København: Hans Reitzels Forlag.
- Villumsen, A.M. (2018a). Familiernes stemme om helhedsorienteret socialt arbejde. I Villumsen, A.M. (red.). *Helhedsorienteret socialt arbejde med udsatte familier*, 175-203. København: Akademisk Forlag.
- Villumsen, A.M. (2018b). *Helhedsorienteret socialt arbejde med udsatte familier*. Aarhus: Akademisk forlag.
- Villumsen, A.M. (2019). Mellem inklusion og indragelse. I Petersen, K.E. & Hansen, J.H. (red.). *Inklusion og eksklusion – en grundbog*, 307-319. København: Hans Reitzels Forlag.
- Warming, H. & Christensen, M. (2016). *Tillid i socialt og pædagogisk arbejde med børn og unge*. København: Akademisk Forlag.
- Wenger, E. (1998). *Communities of Practice – Learning, Meaning, and Identity*. Cambridge: Cambridge University Press.