

Metodelygten – når standardiseret ledelsesinformation forandrer socialarbejderens handle- og refleksionsrum

Michael Christensen & Martin Alexander Madsen

Artiklen fokuserer på, hvordan et stramt forvaltningsmæssigt fokus på standardiserede data og løsninger kan producere en række blinde pletter og uhensigtsmæssige praksisser i det sociale arbejde. Hvis metoderne implementeres for rigtigt som en del af en forvaltningsmæssig styrings- og handlingsramme risikerer socialarbejderne at blive fremmedgjorte og miste kontrol over eget arbejde.

Nøgleord: Dokumentationssystemer, standardiserede metoder, relationsarbejde, fremmedgørelse

Indledning – metodeanvendelse i krydspres

Over de sidste ca. 30 år har der været fokus på metoders anvendelse og dokumentation af deres effekt inden for det sociale felt (Andersen 2012; Brodersen 2009). Langt hen ad vejen har dette fokus betydet en bevægelse mod standardisering, professionalisering, øget evaluering, kontrol og målinger af det udførte arbejde (Christensen 2013; Hansen & Reiper 2010). Det er i samme moment, at der er udviklet en række metoder, der øjensynligt repræsenterer sikker viden. Altså metoder, hvor man som socialarbejder¹ arbejder med et handlingsanvisende 'program'. SoS (Signs of Safety), ICS (Integrated Children's System), MST (MultiSystemisk Terapi), DUÅ (De Utrolige År) er eksempler på sådanne metoder. Det centrale ved metodernes succes er overholdelsen af deres handlingsanvisende

principper. Gennem udførelse af metodens forskrifter og principper er det intentionen, at effekten af det sociale arbejde kan vurderes (objektivt) ud fra de fastsatte succeskriterier, metoden bygger på (Hansen 2009).

Denne type videnskabeliggørelse af det sociale arbejde er imidlertid blevet kritiseret for at repræsentere perspektiver, der kan være meget svære at forene med det arbejde, socialarbejderen leverer i den daglige praksis (Ebsen & Uggerhøj 2014). I nærværende artikel lægger vi os op ad en konstruktivistisk forståelse af praksisbegrebet, hvilket indebærer et perspektiv på praksis, hvor samspillet mellem socialarbejder og borger er et fælles ærinde (Smith 2004), hvor man arbejder sammen om at konstruere løsninger, frem for at løsningen kommer fra sagsbehandleren² alene i form af en 'tilbudsvifte', som

kommunen tilbyder. I den forbindelse bliver det en central etisk udfordring, at sagsbehandleren kan navigere i forholdet mellem generaliseret viden om udsatte borgere på den ene side og den konkrete borger med specifikke komplekse problemstillinger på den anden (Cockburn 2005). Praksisbegrebet kan have mange andre teoretiske vinklinger, og det er uden for artiklens fokus at gå dybere ind i en begrebsafklaring.

Socialarbejdere, der arbejder i komplekse og foranderlige situationer, opfatter og italesætter ofte det sociale og pædagogiske arbejde som langt fra værende teknisk og rationelt. Et arketyrisk eksempel herpå er socialarbejderens fokus på og italesættelse af relationer. At indgå i relationer, og i de handlinger den specifikke relation tillader, er ofte udtryk for nogle mellemmenneskelige egenskaber, hvor socialarbejderen via generel indlevelsessevne og omsorg forsøger at skabe forandringer, hvilket i en stor del af forskningen om det sociale arbejde vurderes som et særligt centralt element ved arbejdet (Kendrick 2013; Long & Wodarski 2010; Hansen 2009a; Hingley-Jones & Mandin 2007; Gaia 2006; Ribner & Knei-Paz 2002). Dette beskrives af flere som en art ateoretisk men nødvendigt element i det sociale arbejde (Hansen 2009a; Villadsen 2004; Rothuizen 2004; Ritchie 2004).

Baggrunden for det empiriske fokus

Det empiriske fokus på metodens betydning for praksis har rod i et større forskningsprojekt, støttet af det Frie Forskningsråd, om tillid i socialt arbejde med børn og unge. Forskningsprojektet (se www.tillid.ruc.dk), der bestod af fire delprojekter (tre kvalitativt orienterede og et kvantitativt orienteret), havde på forskellig vis fokus på, hvordan hhv. børn, unge og socialarbejdere forstår tillid, arbejder med tillid og på, hvordan

institutionelle rammer former muligheder for konstruktionen af tillidsbaserede relationer mellem socialarbejdere og børn og unge. Projektet, der danner baggrund for nærværende artikels empiriske grundlag, blev tilvejebragt ved hjælp af omfattende etnografisk inspirerede observationsstudier af sagsbehandleres praksis i to udvalgte kommuner (herefter nævnt som kommune A og kommune B), hvor udvælgelsesstrategien primært bundede i Stakes definition af en 'collective case' (hvor man undersøger flere cases med henblik på et givent fænomen, en generel problemstilling mv. (Stake 2005, 445), og i forhold til Flyvbjergs perspektiv på case-udvælgelse, hvor man udvælger cases efter, hvad de forventeligt bidrager med af information (Flyvbjerg 2006, 230). Et centralt parameter i udvælgelsen var, at kommunerne arbejdede med standardiserede metoder og at dokumentationen var direkte koblet til ledelsesinformation om arbejdets karakter³. De to kommuner anvendte SoS (Signs of Safety), der er et redskab mange kommuner anvender i behandlingen af børnenes og de unges sager. SoS har til formål at udarbejde en risikovurdering i børnesager, hvor socialarbejdere, børn, unge og pårørende sammen identificerer risikofaktorerne (nogle bruger betegnelsen 'bekymringerne'), og sammen finder frem til responsive løsninger, når alle ressourcer er identificerede (Socialstyrelsen 2016). Konkret blev det til lige godt seks måneders observationsforløb med mange uformelle snakke undervejs med socialarbejderne jævnfør Spradleys (1979, 58) begreber om 'talking with people' og 'friendly conversations' som en central del af feltarbejdets metodik. Yderligere blev der foretaget 16 interview med sagsbehandlere (55 minutter per interview) samt tre workshops med sagsbehandlere i andre kommuner for kvalificering og validering af projektets fund.

Forskningsprojektet fokuserede således på socialarbejdernes arbejdsbetingelser, og hvilke konsekvenser disse betingelser har for socialarbejdernes muligheder for at arbejde tillidsbaseret med børnene og de unge. Undervejs i forskningsprocessen opstod en række forskellige tematikker, der relaterede sig til emnet om tillidsbaseret socialt arbejde, men som umiddelbart ikke kunne indfanges med projektets teoretiske univers. Et af disse emner var, hvor meget metoden fyldte i socialarbejdernes italesættelser af arbejdets karakter, og herunder hvordan socialarbejderne anvendte metoden i dagligdagen. Metoden syntes ved flere lejligheder at blive opfattet og anvendt som en 'golden standard' (Tregeagle 2010). Dertil syntes metoden at være meget definerende for socialarbejdernes handlerum, løsningsmodeller og dokumentationsform. Heraf afledtes spørgsmålet som nærværende artikel fokuserer på, *hvilke elementer af det sociale arbejde kan ikke indfanges via SoS, og hvilken betydning har det, når forvaltningen fokuserer på metoden som afgørende for løsningen af de sociale problemer?*

Rigide metodeanvendelsers mulige konsekvenser for praksis

I det følgende præsenteres tre konkrete cases (en observation af socialarbejdernes indbyrdes anvendelse af SoS samt to observationer af, hvordan SoS anvendes i samtaler med borgere), der alle illustrerer, hvordan metoden SoS (Signs of Safety) bruges som forvaltningsprog og referenceramme for socialarbejdernes arbejde. Signs of Safety er en spørgeguide til brug for sagsbehandlere, når de skal strukturere deres samtaler med børn og unge. Spørgeguiden er bygget op omkring: 'Bekym-

ringer', 'Ressourcer' og 'Løsninger' (Turnell m.fl. 2013). I et data- og målingsperspektiv leverer SoS begge dele. Dels fordi informationerne som tilvejebringes i dialogen ordnes i de tre kategorier og dels fordi det gennem denne kategorisering af information bliver muligt at vurdere progression i den enkelte sag og ikke mindst på aggregeret niveau på tværs af en socialforvaltnings mange aktive sager. SoS opfattes herved som eksemplarisk perspektiv på, hvordan en forvaltningsmæssig forankret fokusering på anvendelsen af standardiserede metoder kan indvirke på socialarbejdernes faglige udførelse. Undervejs i feltarbejdet identificeredes det, at SoS blev anvendt som redskab på daglig basis. Et af de første bekendtskaber med den stringente anvendelse af SoS i kommune A var i forbindelse med et teammøde. Socialarbejderne skulle diskutere sager, som den enkelte socialarbejder havde svært ved at finde en løsning på, og som derfor skulle anvende teamets samlede kompetencer til at drøfte sagen. Mødet foregik som følgende:

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

Bekymringer	Plan/beskriv objektive facts for løsning	Ressourcer
-------------	--	------------

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

Da socialarbejderen er færdig med sin præsentation, tager én af de andre socialarbejdere over. Han bliver ordstyrer og tager samtidigt whiteboardtuserne. På denne måde 'afgives' sagen fra den enkelte socialarbejder og bliver til et fælles anliggende. Ordstyreren spørger, om der er andre, som har kendskab til sagen eller, om der er behov for afklaring/uddybning af præsentationen. Psykologen som har været 'inde over' sagen fortæller kort, at hun har bedt børnene om at lave en tegning af forældrene og at alle børnene tegnede faren med store hænder og en "*Helt stram mund*". Dertil siger en anden af socialarbejderne; "*Ja, det var også sådan, jeg så ham den anden dag, da du skulle tale med ham*".

Der går nogle minutter, hvor de forskellige socialarbejdere taler om, hvordan de oplever familien. Ordstyreren beder socialarbejderne om at identificere mulige ressourcer omkring barnet. På baggrund af den forudgående samtale synes socialarbejderne hurtigt at blive enige om, at moderen er en ressource, at sko-

len er en ressource og nogle personer i en nærliggende fritidsklub bør kunne inddrages. Nederst i ressourcefeltet skrives børnenes evne til at give udtryk for egne perspektiver. Dernæst går ordstyreren videre til at fokusere på, hvilken plan der skal udarbejdes for at komme videre med sagen. Uden at spørge nogen af socialarbejderne skriver han: 'Afklaring af moderens forhold til faren', 'Spørge ressourcer om, hvorledes de ser på sagen' og 'Tage kontakt til skolen'. Derefter spørger han, om der er andre forhold, som skal skrives ind i planen. En enkelt socialarbejder supplerer listen med et spørgsmål omkring familiens eget netværk, om de kan inddrages i sagen?

Den socialarbejder, som er ansvarlig for sagen og som indtil nu har forholdt sig tavs, fortæller, at hun vurderer, at familiens eget netværk er for svagt til at kunne bruges som ressource, hvorfor der ikke skrives mere på tavlen. Ordstyreren spørger den pågældende socialarbejder om, det var en tilfredsstillende SoS og om, der var noget hun kunne bruge i samtalen. Socialarbejderen siger, at det var dejligt at blive bekræftet i, at det hun havde tænkt på at gøre, også var det teamet ville gøre, og at de kom godt 'rundt om' sagens hjørner. Ordstyreren spørger derefter om hun fik det hele med, og visker derefter tavlen ren.

Casen kan umiddelbart tolkes løst i to forskellige retninger.

1. Socialarbejderne har et klart sprog og en fælles erkendelse af, hvordan problemer bør løses. Dette ses ved at ordstyreren, der ikke oprindeligt havde sagen, mere eller mindre uproblematisk og præcist kan skrive på vegne af hele gruppen, hvordan de fælles mener, at der bør arbejdes på sagen fremadrettet. Der sup-

pleres kun med en ekstra bemærkning fra gruppen.

2. At SoS-systematikken dominerer mødet i en sådan grad, at der på forhånd syntes at være nogle dominerende fortællinger om de familier, der er oppe at vende på sagsmødet. Hvorfor disse fortællinger ikke udfordres mere, end de gør i case-eksemplet, kan være grundet af mange ting, hvor en af dem kan være det præcise fokus og den sproglige afklaring, som anvendelsen af SoS øjensynligt bærer med sig. Dog kan man også undersøge, om mødets form og centrering om SoS gør det vanskeligt for socialarbejderne at bryde med disse dominerende fortællinger, da man ikke fraviger SoS-terminologien og formen?

SoS som et metodisk fokus, der bakker op om sagsbehandlernes faglighed og er medskabende til at skabe et fælles fagligt sprog, har ligheder med hovedpointerne fra en artikel om, hvordan standardisering og anvendelse af forskellige risikovurderingsværktøjer anvendes i svensk socialt arbejde. Her peges der på, at nogle former for standardisering rummer potentialet for en styrkelse af den professionelle dømmekraft i stedet for en af-professionalisering. Omvendt peger artiklen også på, at det er et potentiale, der kan være svært at udløse, grundet forvaltningsmæssige barrierer (Skillmark 2017). Nærværende artikel vil via de følgende to case-eksempler fokusere på, hvordan og om SoS-systematikken kan dominere uhensigtsmæssigt på visse dele af sagsbehandlernes praksis. Artiklen er dog opmærksom på, at SoS også har en række styrker, hvilket adresseres sidst i artiklen.

Fremmedgørelsesperspektiv

Ovenstående introduktion af SoS efterlader os således med to mulige tolkningsretninger. Den *første* fokuserer på, hvorledes SoS begrebsliggør borgernes problemer, som

socialarbejderne møder i dagligdagen, og derved skaber muligheder for at handle på disse. Herved søger vi at fremanalysere de styrker metoden potentielt bringer med sig i forhold til at kunne handle på komplekse sociale problemstillinger. Den *anden* fokuserer på, hvorvidt SoS styrer socialarbejdernes problemforståelser og handlingsmuligheder i en sådan grad, at det fratager socialarbejderne handlingsmuligheder.

Til at undersøge hvordan og om SoS kan fratage socialarbejderne handlemuligheder eller begrænse dem, er der brug for en teoretisk linse, der kan synliggøre de potentielle uhensigtsmæssige følger af SoS. Her vurderes *fremmedgørelse* som et teoretisk begreb at være særlig anvendelig, da det kan synliggøre potentielle udfordringer ved brugen af metoden, i og med at der undersøges socialfaglige praksisser, hvor det er pålagt, at socialarbejderne benytter sig af SoS. Herved kan man med et fremmedgørelsesperspektiv undersøge en potentiel konflikt mellem styringslogikkerne og socialarbejdernes praksislogikker. Derudover kan perspektivet stille skarpt på, om de borgere, der kommer i kontakt med sagsbehandlerne, der udfører SoS i praksis, oplever sig inkluderet i forståelse og løsninger af deres egne problemer, eller om de derimod 'fremmedgøres' fra perspektiver på deres eget liv.

Artiklens brug af *fremmedgørelse* adskiller sig på visse områder fra den marxistisk orienterede anvendelse af begrebet. Fremmedgørelse, i marxistisk forstand, beskriver det forhold, at det producerende menneske ikke længere selv råder over resultaterne af sin egen produktive indsats, da lønarbejdet er kendetegnet ved, at man lever af at sælge sin arbejdskraft frem for det egentlige produkt (Bohn 2004, 6). I den marxistiske forståelse oplever 'producenten' af arbejdskraften derved den totale fremmedgørelse

fra sin egentlige menneskelige særegenhed, nemlig det produktive arbejde. Producenten arbejder ikke længere for at fremstille et eller andet, der kan være nyttigt for ham eller hende selv eller for andre, men for at få løn, som efterfølgende kan omsættes til forbrug (Bohn 2004, 6). Artiklens brug af fremmedgørelse fokuserer hverken på lønforhold, forbrug eller den totale fremmedgørelse men på, hvordan fremmedgørelse kan identificeres ved, at sagsbehandlerne føler en distance til deres faglige præferencer eller direkte forhindres i at bruge deres fortrukne faglige perspektiver i de givne situationer, da det er et imperativ i kommunen at anvende SoS. Herved afgrænser artiklen sig fra den marxistiske klassekamp, og perspektivet om at fremmedgørelsen er mulig, da der opstår en "falsk bevidsthed", som vanskeliggør den undertrykte erkendelse af, hvad der er til ens eget bedste.

Tværtimod anskues socialarbejdernes praksis som værende mere medskabende og i mindre grad betinget af en objektiv struktur. Strukturerne er stadig rammesat af en logik, der er betingende for den sociale praksis, men omvendt er praksis også betingende for strukturernes logik. Dette betyder, at arbejdets karakter defineres i en diskursiv proces, hvor socialarbejderne aktivt kan anvende strukturerne og de rammer, de tildeles, til at påvirke deres egen praksis (Bohn 2004, 16). Således søger vi ikke at bruge begrebet som en analyse af socialarbejdernes psykiske virksomhed og af, hvordan denne formes af de omkringliggende strukturer, der kan udmøntes i en art 'falsk bevidsthed'. Derimod undersøger vi fremmedgørelsesmekanismer ad en mere fænomenologisk vej, hvor det er sagsbehandlerne udtrykte modstand, der danner grund for perspektivet om fremmedgørelse. Om sagsbehandlerne føler sig fremmedgjorte fra deres eget arbejde, eller om borgerne er fremmedgjorte fra definitio-

nen af deres problemer og løsningen af dem, når sagsbehandler og borger mødes til en SoS-samtale, kan være vanskeligt at vurdere endegyldigt, men indikationer på fremmedgørelse kan være:

- At sagsbehandlerne bruger SoS vilkårligt, uden henvisning til faglige mål.
- At sagsbehandlerne udtrykker distance mellem deres faglige værdier og det udførte arbejde.
- At sagsbehandlerne fralægger sig det faglige ansvar ved at adressere SoS som et krav.
- At borgerne udtrykker mangel på inddragelse og distanceres fra deres egen forståelse af deres problemer.

Metoden SoS er specifik udvalgt af forvaltningen, der skal sikre at beslutninger er fremkommet på et sikkert vidensgrundlag. Herved bliver analysen specifik, i og med at brugen af SoS identificeres som en art 'tvungen' brug af SoS metodens symboler, der i en kritisk kontekst anses som en dominerende diskurs, i og med at det er påkrævet oppefra i systemet. Hertil undersøges om sagsbehandlerne udtrykker (verbalt og nonverbalt) modstand eller accept af disse symboler, der er indlejret i metoden. Dermed fokuseres på, hvorvidt sagsbehandlerne inkorporerer SoS som et led i deres faglige selvforståelse, eller om de anser SoS som et fremmed element, der er påkrævet.

Fremmedgørelse i artiklens forståelse kan således identificeres, når der opstår processer i den konkrete situerede relation, der tømmer relationen for indhold og formidles sprogligt gennem bestemte forhåndsbestemte abstraktioner (eksempelvis SoS-metodens sproglige formationer omkring ressourcer, løsninger og problemer) (Bohn 2004, 18). Der fokuseres således på, om SoS metoden via dens forudbestemte sprog, de forudbestemte interaktioner og forudbestemte artefakter, fordrer en gensidig dialog om borgerens problemer, og om

sagsbehandlerne vurderer, at SoS præciserer og beriger deres faglige arbejde. Derudover fokuseres der også på, om borgerne giver udtryk for at SoS-møderne rykker dem tættere på en fælles problem- og løsningsforståelse, eller om brugen af SoS skaber afstand mellem deres egen opfattelse af problemerne og den måde sagsbehandlerne italesætter dem på. Fremmedgørelsen vil således blive synlig, når mødet mellem borger og sagsbehandler domineres af en forudbestemt metodediskurs, uden at det skaber øget forståelse for hinandens positioner og en bedre forståelse af, hvordan de givne problemer kan løses. Kritikken af de evidensbaserede-metoder er taget op af flere (Webb 2001; Garret 2002; Pollitt & Bouchaert 2011; Warming 2015), hvor der også lægges et kritisk perspektiv på, hvorvidt evidensbaserede metoder er vejen til 'bedre' socialt arbejde end ikke-evidensbaserede metoder. Hvad de forskellige kritiske perspektiver imidlertid ikke behandler – er de fremmedgørelsesmekanismer og blinde pletter, der opstår som følge af metodens indførelse.

SoS i praksis – Sikrer metoden inddragelse og anerkendelse?

Anvendelsen af SoS i de kommuner eksemplerne er hentet fra, sker både i forbindelse med de første møder med børnene/de unge og deres familier, og når sagsbehandlere, der er i et forløb med barnet/den unge, skal vurdere virkningen af de indsatser, der er blevet foretaget. Det næste eksempel på brugen af SoS er med sagsbehandleren Line.

Line [sagsbehandler, Kommune A] skal have en samtale med en mor til en dreng på 14 år, som er blevet taget i butikstyveri og i at male graffiti. Dertil er drengen blevet underrettet af skolens lærer, da han øjensynligt ikke møder til timerne. På forhånd skriver Line på sit whiteboard

de bekymringer, som er identificeret, men lader felterne 'Plan/beskriv objektive facts for løsning' og 'Ressourcer' stå tomme. Mødet begynder med, at Line forklarer, hvorfor moderen er indkaldt til mødet, og at de skal have en samtale om, hvordan moderen kan afhjælpe de bekymringer, som er blevet identificeret. Ved denne indledende præsentation af dagsordenen for mødet kigger moderen over på tavlen, hvor bekymringerne er listet op. Da Line er færdig med præsentationen, spørger moderen, hvad det er, der er på tavlen. Line forklarer, at det er de bekymringer, som hun er blevet underrettet om, og det er også nogle af de ting, som hun har talt med drengen om. Derefter vil Line gerne have moderen til at forholde sig til hvert enkelt punkt af bekymringerne. Undervejs i samtalen om bekymringerne har Line rejst sig fra sin stol og står ved siden af tavlen og peger på hver bekymring. Samtidigt vil Line gerne have moderen til at tale om, hvilke ressourcer som moderen kan trække på i forhold til de enkelte bekymringer. Herefter begynder Line at foreslå nogle andre ressourcer, som kan hjælpe situationen. Moderen, som nu læner sig tilbage i stolen med armene over kors, siger, at det er rigtigt nok, at der er de ressourcer til stede som Line remser op, men: Hun forstår ikke, hvad de skal bruges til? Line siger til moderen, at hun (moderen) må forstå, at hun skal overbevise Line om, at der fra moderens side tages hånd om de bekymringer, der er listet op. Det synes Line ikke, at moderen gør, idet Line siger til moderen, at hun (moderen) ikke anerkender, at der "*er de her bekymringer*" [alt imens Line peger på tavlen]. Line foreslår derfor en plan, hvor hun vil snakke mere med sønnen, tage kontakt til kommunens kontaktpersoner, som kan følge sønnen til- og fra skole. Dertil vil hun lave opfølgende

møder med de involverede parter i sagen en gang om måneden, det næste halve år. Moderen siger igen, at hun ikke forstår, hvorfor det er nødvendigt med alt det der, når nu hun selv har snakket med sin søn og lavet aftaler, og hun ryster opgivende på hovedet. Line afslutter samtalen med at sige, at moderen stadig ikke har vist, at hun vil gøre noget ved bekymringerne, og at hun derfor ikke kan afslutte sagen.

På et efterfølgende spørgsmål om, hvorfor Line skrev bekymringerne op på forhånd inden mødet, svarer Line, at hun godt ved, at man bør skrive dem ned på selve mødet for at gøre samtalen mest ligeværdig. Omvendt fortæller Line også, at det ofte tager for lang tid at få familierne/de unge eller børnene med på de bekymringer, der er underrettet. Specielt oplever hun det forvaltningsmæssige krav til tidsforbrug er medvirkende til, at uoverensstemmelser ikke kan overkommes på de 45 minutter et møde må vare, og derfor presses hun til at gøre bekymringerne manifest fra starten af mødet

Selvom Line giver udtryk for, at det konflikter med den måde SoS skal anvendes som dialogredskab på, skriver hun alligevel problemerne op inden mødet begynder. Det gør Line, fordi hun er presset på flere måder: for det første på grund af tids- og ressourcemæssige årsager, men også fordi Line skal overholde de forvaltningsmæssige instruktioner om at arbejde med SoS, hvilket konflikter med det almindelige arbejdspress. Med et kritisk blik, velvidende at andre tolkninger kunne udledes af eksemplet, kan Lines eksempel illustrere, hvordan metoden kan styre handlinger, der tilsyneladende domineres af et bestemt (SoS) sprog, artefakter, interaktioner og tolkninger. Går vi et øjeblik med på den kritiske analyse, så låser tavlen Lines handlinger og position i rummet, sproget definerer tolkningen af 'problemet', og

hvordan interaktionen foregår mellem borger og sagsbehandler. Line kan siges at være underlagt de forvaltningsmæssige strukturer, der insisterer på brugen af SoS og arbejder i den faglige kontekst, hun tildeles. Eksemplet kan derved illustrere to fremmedgørelsesmekanismer, der gør målet om responsivt samarbejde om løsninger vanskeligt at opnå.

Sagsbehandlerens fremmedgørelse

Dette kan identificeres ved, at Line eksplicit reflekterer over det faglige krydspres, hun arbejder under. På den ene side siger hun, at metodeimplementeringen i forvaltningen ikke muliggør en tilstrækkelig inddragelse af moderens perspektiver, men alligevel har SoS-metodens principper og udførelsen af dem en absolut forrang til trods for, at målet, om at inkludere moderen og sammen finde løsningsmodeller på drengens udfordringer, ikke realiseres. At målet om at inddrage moderens perspektiver ikke opnås ved dette ene møde, er i sig selv ikke bemærkelsesværdigt, da tidsperspektivet i socialt arbejde ofte er af en længerevarende karakter. Bemærkelsesværdigt er Lines refleksioner over metodebrugen, tidspreset og resultatet af mødet derimod, hvor der identificeres en strategi fra Lines side, der har til formål at bruge SoS-metoden og at holde sig inden for forvaltningens sagsbehandlingskrav. En strategi der lykkedes for Line, men resultatet er imidlertid, at inddragelsen af moderens perspektiver bliver fravalgt. Et andet perspektiv på metodefokuseringen er, at Line domineres af tidsstyringen og den rigide brug af SoS. Denne dominans italesættes eksplicit, da Line i et opfølgende interview giver udtryk for, at hun er velvidende om, at hun i den givne struktur, må underkende sin egen professionelle erfaring og refleksion: *"Jeg ved ikke om kommunen vil være verdens bedste kommune eller noget, men, vi gør det, vi bliver bedt om, også selvom vi ind i mellem synes, at det er – for*

meget". Tankestrengen indikerer at Line vejer sine ord omhyggeligt inden hun siger det, og 'for meget' peger her på, at hun synes at forvaltningens fokus på metodeanvendelse går ud over kvaliteten af hendes arbejde. Line opererer her i et handlingsrum, der i denne situation gør det vanskeligt at inddrage moderens perspektiver.

Moderens fremmedgørelse

Moderen fratages også muligheden for at samarbejde, da hun på mødet rammes med en systemlogik, der konflikter med hendes livsverdensoptik, og som ikke umiddelbart er meningsfuld for hende. Dette identificeres, da Line ikke er i en position til at anerkende hendes logikker og perspektiver på problemstillingen. Metodens abstraktioner kommer her i spil, hvor tavlen som artefakt, kommer til at spille en central rolle. Stemningen fortættes af, at Line står op, og at hun peger på tavlen, hvor bekymringerne på forhånd er listet op. Derved er bekymringerne gjort manifesterede på tavlen, og tilsyneladende kan moderens perspektiver ikke anerkendes af Line, selvom moderen prøver at forklare sit perspektiv. Til sidst i samtalen resignerer moderen, hvilket indikeres af, at hun ryster på hovedet og sætter sig med armene over kors i en tilbagelænet stilling på stolen. Den manglende anerkendelse bekræftes af Line, der efter mødet siger, at moderen ikke vil anerkende, at der 'er' de her problemer, hvilket positionerer moderen og Line asymmetrisk i forhold til hinanden. Moderens livsverdensperspektiv anerkendes ikke af systemet og hendes deltagelsesform er illegitim. Moderens deltagelsesform stemmer ikke overens med forvaltningens normer (eller metodens abstraktioner om man vil) for deltagelse og herigennem ser vi stærke indikationer på at moderen fremmedgøres fra sagen om sin søn. Havde moderen 'anerkendt' problemerne ville mødet formentlig have forløbet

anderledes. I stedet giver moderen kropsligt udtryk for at være trumfet af systemets logikker, som hun ikke kan gennemskue rationalet og kompleksiteten bag. Derfor bliver mødet konfliktfyldt og uden mulighed for moderen at forandre problemopfattelsen, eller i det mindste nuancere den.

SoS i praksis – Fordrer metoden altid en responsiv dialog?

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

Inden mødet forklarer Vagn, at han godt ved, at man skal bruge SoS til alle samtaler, men når man skal snakke om taxaboner, er det svært at sætte samtalen op som en SoS-samtale. Let grinende siger Vagn, at bekymringen selvfølgelig er, hvorvidt moderen kan komme på hospitalet, hvis hun selv skal betale. Ressourcerne drejer sig så om, hvilke transportmidler moderen kan anvende og løsningen om hvilket arrangement, der aftales. Vagn henter moderen i venteværelset og samtalen går så småt i gang. Mødet varer ikke længe, førend det viser sig, at moderen har det meget svært med at være alenemor. Moderen fortæller, at hun ikke har nogen at snakke med og begynder at græde. Vagn finder hurtigt en pakke lommetørklæder frem, og går over til sit whiteboard og tegner SoS-skemaet. Derefter spørger Vagn ind til, hvad der bekymrer moderen og skriver ned i punktform i SoS. Dernæst spørger Vagn ind til, hvilke ressourcer moderen har, som kan afhjælpe bekymringerne. Moderen ser på Vagn og forklarer, at det er det, der er problemet – at

hun ikke har nogen ressourcer. Vagn ser tilbage på moderen, hvorefter han, lettere akavet [er tolkningen fra forsker i situationen] siger; "*nårh øhhh, ja – det må vi finde ud af*". Derefter begynder Vagn at tale om, hvilke løsninger, der kan være for moderen. Efter et stykke tid, går moderen ud af kontoret. De har aftalt et nyt møde 11 dage senere. Vagn vender sig om, rækker tommelfingeren op og siger: "*Så fik jeg brug for SoS alligevel*".

Sagsbehandlerens fremmedgørelse

Fremmedgørelsesperspektivet står tilsyneladende ikke så tydeligt frem i denne case som i eksemplet med Line. Dog kan Vagns indledende bemærkning indikere en form for distance til metoden, i og med at han godt ved, at ikke alle samtaler kan passe ind i SoS-formen. Et andet potentielt fremmedgørelseselement er Vagns måde at handle på, da moderen begynder at græde. Om end Vagn rækker moderen et lommetørklæde, da moderen begynder at græde, er Vagns første handling at rejse sig op og tegne SoS. Den måde hvorpå Vagn rejser sig op, virker nærmest mekanisk og kan indikere, hvordan forvaltningens fokus på, at man *bør* benytte sig af SoS i sagsbehandlingen, potentielt stiller sig i vejen for andre tilgange til samtalen. Dette kan yderligere identificeres ved at Vagns svar på, at moderen ikke har nogle ressourcer er; "*nårh øhhh, ja – det må vi finde ud af*". Dette vævende svar kan tolkes ved at Vagn, i øjeblikket, er splittet mellem en SoS-logik på den ene side, og på den anden side moderens logik. Her virker det til, at metodens opdeling ikke fordrer en forståelse mellem parterne. At Vagn afslutningsvist vender sig om, mens han rækker tommelfingeren op, og siger at han fik brug for SoS alligevel, skal øjensynligt ikke tolkes som en ironisk bemærkning rettet mod hans joke om, hvordan SoS ikke kan bruges til taxabon-

ner inden samtalen gik i gang. Derimod kan Vagns handling tolkes i regi af, at SoS netop også kan bruges til snakke om taxabonner. Dette underbygges af, at Vagn straks efter observationen begynder at dokumentere samtalen i computersystemet. På et opfølgende spørgsmål fra forskeren svarer Vagn, at han "*var glad for at bruge SoS, for det er noget nemmere at skrive ind i systemet, end hvis det var en almindelig samtale*". Dette indikerer at brugen af SoS ikke altid bruges som en metode til at opnå de faglige mål om at finde responsive løsninger, men derimod at lette dokumentationen af det udførte arbejde.

Moderens fremmedgørelse

Moderen i eksemplet syntes her at være ramt af en fortvivlelse, der gør situationen vanskelig for hende. Om end Vagn forsøger at udvise en art omsorg ved at finde et lommetørklæde frem og give det til moderen, da hun begynder at græde, virker det til at moderen ikke bliver inddraget tilstrækkeligt, da hun har svært ved at forstå formålet med mødet, der er rammesat af SoS. Moderen kan ikke genkende 'ressourcerne' i sit liv, som ellers skulle være det, der kunne hjælpe hende ud af hendes problemer. Eksemplet kan således indikere, at moderen føler en art af 'fremmedgørelse' ved italesættelsen af og fokuseringen på hendes 'ressourcer', da hun ikke selv mener, hun har nogle. I denne konkrete situation skaber centreringsen om ordet 'ressourcer' tilsyneladende en distance mellem moderens forståelse af hendes problemer, og Vagns fokus på at finde løsninger.

Eksemplet med Vagn er ikke stærkt nok beskrevet til, at det kan tolkes som et tydeligt udtryk for fremmedgørelse. Eksemplet illustrerer dog nogle af de samme mekanismer som i eksemplet med Line, og derved støtte op om nogle af de u hensigtsmæssige følger af brugen af SoS. Der kan med andre ord identificeres indikationer på enkelte og po-

tentielle fremmedgørelsesmekanismer, uden vi kan få be- eller afkræftet, om disse indikationer opleves som fremmedgørelse af Vagn. Eksemplet kan også vise, hvordan SoS giver en række fordele for Vagns videre arbejde, og potentielt også i mødet med moderen. Dette beskrives nærmere nedenfor.

Diskussion

De tre SoS-eksempler peger sammenlagt på en række forhold, der er værd at adressere. Case-eksemplerne kan indikere, at en stringent anvendelse af SoS som strukturerende samtaleform er i risiko for at skabe en række u hensigtsmæssige relationer mellem sagsbehandlerne på den ene side og de pårørende og borgerne på den anden side. Disse relationer kan begrebsliggøres i forhold til definitions magten over de problemer, der skal tales om – og afledt heraf; de mulige deltagelsesformer, der skabes i denne asymmetriske relation. Situeret i et standardiseret og tidspresset arbejdsmiljø kan Lines rolle som sagsbehandler eksempelvis tolkes ved, at hun har meget få muligheder for at identificere andre fortolkningsmuligheder eller anerkende andre deltagelsesformer end dem, der gør hendes sagsarbejde lettere. Ligeledes kan eksemplet med Vagn tolkes i et lignende perspektiv, hvor SoS ses som styrende for Vagns handlemuligheder til trods for, at situationen ikke umiddelbart lader sig definere inden for SoS-metodens fokus. Vagn finder dog metoden tilfredsstillende ved, at den gør dokumentationen af det udførte arbejde nemmere.

Disse forhold er særligt udtalt, når SoS kombineres med sagsbehandlerne sagsmængde, krav til overholdelse af frister og krav til møders maksimale varighed. Sagspresset er ikke blevet analyseret i nærværende artikel, men spiller selvfølgelig en betydningsfuld rolle i sagsbehandlerne evne til at udføre arbejdet

tilfredsstillende. Dertil kan man således stille spørgsmålet, om andre metoder og tilgange end SoS ville sikre mere ensartede arbejdsgange, og ud fra sagsbehandlerne egen optik sikre mere hensigtsmæssige relationer mellem sagsbehandlere og borgere. Empirien giver desværre ikke indikationer på, hvordan andre tilgange eller metoder ville virke under lignende omstændigheder, men vi finder det interessant, at sagsbehandlerne, i de to sidste eksempler, selv italesætte brugen af SoS som en måde at mindske deres sagspres, og i mindre grad italesætter metoden som et middel til at opnå responsive løsninger.

Ses der et kort øjeblik bort fra perspektivet om fremmedgørelse, kan case-eksemplerne også belyse, at SoS kan bidrage med et sprog og en handlingsramme, der skaber muligheder. I det første case-eksempel med teamet i kommune A, der diskuterer en bestemt sag, kan det tydelig identificeres, at teamet har et klart sprog og en tydelig model for at identificere og handle på problemer. Derudover viser eksemplet også, at metoden potentielt kan være behjælpelig med at gøre sagerne konkrete, samtidig med at de rammes ind af en fælles forståelse:

Undervejs som socialarbejderen fremlægger sagen skriver hun (socialarbejderen der står ved tavlen) en masse bekymringsbetegnelser ned under feltet 'Bekymringer'. Ord som, 'Bliver slået?', 'Træt i skolen', 'Ked af det', 'Uforberedt til timer', 'Hentes ikke fra skole' og 'Bange' skrives op på tavlen.

Vagns eksempel kan også umiddelbart tolkes i dette lys. Vagn står over for en vanskelig udfordring med den grædende mor. I situationen giver SoS Vagn muligheden for at operationalisere interaktionen gennem et sprog og handlinger, han kan sætte i spil over for den grædende mor. Sidst gør brugen af metoden også, at Vagn nemmere kan formidle

og dokumentere sit arbejde, da Vagn "var glad for at bruge SoS, for det er noget nemmere at skrive ind i systemet, end hvis det var en almindelig samtale". Lines eksempel er det mest kritiske, i og med at hun selv giver udtryk for, at brugen af SoS har en række problematikker forbundet med sig. Derudover kan eksemplet også tolkes ud fra, at SoS-metoden øjensynligt er med til at give Line muligheder for at handle og informere moderen om, hvilke bekymringer der skal tages vare om, før sagen kan afsluttes.

Konklusion

Gennem analysen af de tre cases og en illustration af, hvordan disse kan forstås gennem et fremmedgørelsesperspektiv, vil vi afsluttende søge at svare på artiklens spørgsmål: *Hvilke elementer af det sociale arbejde kan ikke indfanges via SoS, og hvilken betydning har det, når der fokuseres på metoden som afgørende for løsningen af de sociale problemer?*

SoS som dominerende dialog- og forståelseshorisont i det sociale arbejde kan i mange henseender føre til gensidigt tilvejebragte løsninger for borgerne, da SoS kan bidrage med et sprog og en handlingsramme, der skaber muligheder for socialarbejderne. I artiklen peger vi dog på, at SoS som dominerende dialog- og forståelseshorisont også kan have en række indbyggede problematikker, når den møder en hverdag, der ikke muliggør refleksion, handlefrihed og rum til fortolkning. Analysen af case-eksemplerne indikerer, at brugen af SoS kan medføre u hensigtsmæssige praksisser, der centrerer sig om at udføre arbejdet indenfor en fastlagt form, frem for at opnå mål, der udspringer af socialarbejdernes faglige indsigter, refleksioner og skøn og ikke mindst de pårørendes perspektiver. De to sidste eksempler indikerer, at Vagn og Line fremmedgøres fra dele af deres egen faglighed. Fokuseringen på

metodeudførelsen har i tilfældet med Line højere prioritet end at opnå det kvalitative mål bag metoden, nemlig reel inddragelse af forældre- og børneperspektivet. Ligeledes identificeres det i eksemplet med Vagn, at metodens 'artefakter' (SoS-skemaet på tavlen) og det at kunne manifestere metoden i praksis er en tilgang, man forsøger at anvende på alle møder.

Hvilke elementer af det sociale arbejde, kan ikke indfanges via SoS?

De tre case-eksempler viser, at metodefokusset ikke altid er egnet til at indfange de komplekse virkeligheds- og situationsopfattelser, der er på spil i møderne mellem system og borger. De to eksempler med Line og Vagn giver indblik i, hvor komplekst det kan være at modsætte sig de metode(styrings)-rationaler, der implementeres under parolen om evidens og sikker viden, selvom man som fagprofessionel ikke mener, at man opnår fagligt tilfredsstillende resultater. Refleksionskapaciteten bliver således forbeholdt en yderst snæver ramme – refleksion indenfor SoS metodens sprog og artefakter. Refleksion udover SoS metoden er i begrænset omfang tilstede, jf. Line der må gå på kompromis med udførelsen for at kunne kombinere metodeudførelsen med det generelle tidspres, men metodefokusset muliggør ikke refleksion over mere substantielle spørgsmål om mere hensigtsmæssige praksisser, der kan medføre bedre resultater, relationer og forløb eller mere elementært: refleksioner over 'skal vi bruge SoS i alle sammenhænge og situationer'?

Hvilken betydning har det, når der fokuseres på metoden som afgørende for løsningen af de sociale problemer?

Risikoen ved at overfokusere på brugen af SoS eller på lignende stringent handlings-

anvisende metoder er således, at socialarbejderne kan trække *for* meget på nogle bagvedliggende antagelser om, hvordan ethvert socialt problem bør løses. Intentionen med SoS-praktikken er at gøre barnets eller den unges problemstilling og løsning så konkret og individuel som mulig. Analysen af de tre cases peger på at denne ambition ikke altid lykkes. Konkretiseringsforsøget kan risikere at ende med en generaliseret proces med ringe mulighed for nuancerede indsigter. Dermed synes kreativiteten og fortolkningsmulighederne for den enkelte løsning at begrænse sig til, hvorledes SoS-lygten drejes i den pågældende kommune.

Ved at anvende SoS ureflekteret, er der således en risiko for, at metoden producerer blinde pletter, hvor man ophøjer metodeudførelsen til arbejdets kerneopgave, frem for at opnå de mål, der ligger bag metoden. Forvaltningens fokusering på SoS og standardisering er til for at opnå resultater, der beror sig på inddragelse af borgeren og borgerens familie for at skabe responsive løsninger, og derudover også sikre, at socialarbejderne håndterer de sociale problemer og sager ensartet efter metodeforskriftens anbefalinger. Ovenstående analyse indikerer modsat, at trods disse forsøg på at ensarte praksis via metoder og standardiseringer, er der stadig meget individuelle måder at forstå og arbejde med dem på, og at metodeudførelsen ikke garanterer resultater med udgangspunkt i reel inddragelse og responsivitet. Dermed kan metoderne blive til redskaber, der bliver installeret *imellem* socialarbejderen og borgeren, hvorved afstanden mellem de to øges og samtaleformerne bliver præget af et kunstigt

prædefineret metodesprog. Eksemplerne illustrerer derved, hvordan metodeudførelsen kan have de diametralt modsatte resultater end de overordnede forventninger (responsive løsninger), der ligger bag metodevalget.

I den henseende er overskriften til nærværende artikel valgt, idet 'Metodelygten' symbolsk illustrerer det eller de, særlige blikke, der anlægges, når metoden definerer handlingsrummet. Analysen af de tre case-eksempler giver et blik for, at når metoden definerer handlingsrummet, oplyses et særligt udsnit af den enkelte borgers situation, men samtidigt forbliver potentielt vigtige aspekter uoplyst, da lyskeglens fokuspunkt ikke flyttes undersøgende rundt, som følge af metodens forskrifter i uheldig forening med socialforvaltningens behov for standardiseret ledelsesinformation. Således kobles artiklen også til nærværende temanummer, da SoS herved kan forstås som et måleredskab, der ikke i sig selv leverer rådata i form af tal og statistik, men en dokumentationspraksis, der leverer meget præcis ledelsesinformation, og som sådan direkte er koblet til arbejdets succes og praktiske udførelse. Artiklen har med andre ord fokuseret på, hvordan standardiserede metoder kan tilvejebringe særlige repræsentationsformer, der kan være svære at argumentere imod, og der kan blokere for, at det sociale arbejde kan anskues på andre måder. Således kan standardiserede metoder forstås som en styringsteknologi, der former bestemte praksisser gennem måle- og afrapporteringsmetoder, der i stigende grad bliver bærende elementer i dokumentation af kvalitet og målopfyldelse (Gulløv 2017, 9).

NOTER

1. Socialarbejder er den brede term, der bruges når artiklen refererer til det sociale felt eller flere faglighedens og professionelle funktioner indenfor det sociale arbejde.
2. Sagsbehandler er den nære term, der henviser til den fagperson, der har kontakten til borgeren og er derved systemets repræsentant, der er ansvarlig for eller behandler hele eller dele af borgerens sag/situation.
3. Yderligere argumenter for case-udvælgelsen og generelle metodeovervejelser i øvrigt kan findes i Michael Christensens Ph.D 'Tillid på trods' (2016).

REFERENCER

- Andersen, Peter Østergaard (2012): Om at anvende beskrivelser og beskrive anvendelser, i *Pædagogisk tidsskrift*, 3, 5-12.
- Brodersen, Marianne (2009): Fra 'professioner' til 'felt for velfærdsarbejde', i *Tidsskrift for Arbejdsliv*, 11, 3, 32-48. <https://doi.org/10.7146/tfa.v11i3.108820>.
- Bohn, Lars (2004): Fremmedgørelse, i *Research Papers from the department of Social Sciences*, Roskilde Universitet, 8, 4, 1-21.
- Christensen, Michael (2013): Trust, Social Work and Care Ethics: An Exploration of the Luhmannian Concept of Trust and Social Work with Children at Risk, i Hanne Warming (red.): *Participation, Citizenship and Trust in Children's Lives*, United Kingdom, Palgrave Macmillan. https://doi.org/10.1057/9781137295781_7.
- Christensen, Michael (2016): *Tillid på trods*, Ph.D afhandling, Institut for Samfund og Erhverv, Roskilde Universitet.
- Cockburn, Thomas (2005): Children and the Feminist Ethic of Care, i *Childhood*, 12, 1, 71-89.
- Ebsen, Frank. & Lars Uggerhøj (2014): Når forskning trænger sig på, i *Uden for nummer*, 15, 28, 4-15.
- Flyvbjerg, Bent (2006): Five Misunderstandings about Case-Study Research, i *Qualitative Inquiry*, 12, 2, 219-245.
- Gaia, di Luzio (2006): A sociological concept of client trust, i *Current Sociology*, 54, 4, 549-564. <https://doi.org/10.1177/0011392106065087>.
- Garrett, Paul Michael (2002): Yes Minister: Reviewing the 'Looking After Children' Experience and Identifying the Messages for Social Work Research, i *British Journal of Social Work*, 32, 831-846. <https://doi.org/10.1093/bjsw/32.7.831>.
- Gulløv, John Matthias (2017): Tværprofessionelt samarbejde mellem autonomi og styring, i *Tidsskrift for professionsstudier*, 25, 1, 6-14. <https://doi.org/10.7146/TFP.V13I25.96966>.
- Hansen, Janne Hedegaard (2009)a: *Socialpædagogen – Identitet og faglighed*, København, Hans Reitzels forlag.
- Hansen, Janne Hedegaard (2009)b: *Narrativ dokumentation – En metode til udvikling af pædagogisk faglighed*, København, Akademisk forlag.
- Hansen, Hanne Foss & Olaf Reiper (2010): Evidensbevægelsens institutionalisering og arbejdsformer, i *Biblioteksforskning*, 6, 2/3, 7-16.
- Hingley-Jones, Helen & Philippe Mandin (2007): Getting to the root of problems': The role of systemic ideas in helping social work students to develop relationship-based practice, i *Journal of Social Work Practice*, 21, 2, 177-191. <https://doi.org/10.1080/02650530701371887>.
- Kendrick, Andrew (2013): Relations, relationships and relatedness: residential child care and the family metaphor, i *Child and Family Social Work*, 18, 77-86. <https://doi.org/10.1111/cfs.12040>.
- Long, Kimberly & Wodarski, John (2010): The importance of education, understanding, and empirical research in social work: The nuts and bolts of the business, i *Journal of Evidence-Based Social Work*, 7, 3, 173-199. <https://doi.org/10.1080/15433710902911048>.
- Pollitt, Christopher & Geert Bouchaert (2011): *Public Management Reform. A comparative Analysis. New Public Management, Governance and the new-weberian State*, Oxford, University Press.
- Rothuizen, Jan Jaap (2004): På sporet af praktisk professionskundskab, i *Tidsskrift for Socialpædagogik*, 14, 64-70.

- Ribner, David & Cigal Knei-Paz (2002): Client's view of a successful helping relationship, i *Social Work*, 47, 4, 379-87.
- Ritchie, Tom (2004): Forord, i Tom Ritchie (Red) *Relationer i teori og praksis – perspektiver på pædagogisk tænkning*, Værløse, Billesø & Baltzer forlagene.
- Skillmark, Mikael m.fl. (2017): The pursuit of standardization in domestic violence social work: A multiple case study of how the idea of using risk assessment tools is manifested and processed in the Swedish social services', i *Qualitative Social Work*, 1-17, doi.org/10.1177/1473325017739461.
- Smith, Carol (2004): Trust and Confidence, i *Social Work and Social Sciences Review*, 11, 3, 5-15.
- Socialstyrelsen (2016): Signs of safety. <https://socialstyrelsen.dk/tvaergaende-omrader/sagsbehandling-born-og-unge/netvaerksinddragende-metoder/hvad-er-signs-of-safety>, Tilgået 05-08-2018.
- Spradley, James (1979): *The Ethnographic Interview*, Wadsworth, Cengage Learning.
- Stake, Robert (2005): Qualitative Case Studies, i Denzin, N. & Lincoln, Y. (eds.): *The Sage Handbook of Qualitative Research*, United States, Thousand Oaks, SAGE, 443-466.
- Tregeagle, Susan (2010): 'Red Tape or Gold Standard? Australian Service Users Experiences of Child Welfare Case-Managed Practice', i *Australian Social Work*, 63, 3, 299-314. <https://doi.org/10.1080/0312407X.2010.497967>.
- Turnell, Andrew m.fl. (2013): *Signs of Safety – Arbejdet med udsatte børn og deres familier*, Hans Reitzels Forlag.
- Villadsen, Kaspar (2004): *Det sociale arbejdes genealogi – om kampen for at gøre fattige og udstødte til frie mennesker*, København, Hans Reitzels Forlag.
- Warming, Hanne (2015): Gør evidens mere skade end gavn, i *Social Kritik*, 143, 6-13.
- Warming, Hanne (2011): Barndom og ungdom: Sociale kategorier og positioner – et medborgerskab i parentes, i Bent Greve (red.): *Grundbog i Socialvidenskab: Fire perspektiver*, Frederiksberg, Samfundslitteratur.
- Webb, Steven (2001): Some Considerations on the Validity of Evidence-based Practice in Social Work, i *British Journal of Social Work*, 31, 1, 57-79. <https://doi.org/10.1093/bjsw/31.1.57>.

Michael Christensen, ph.d., adjunkt
Center for Socialt Arbejde og Forvaltning, Socialrådgiveruddannelsen
Professionshøjskolen Absalon
e-mail: micc@pha.dk

Martin Alexander Madsen, cand. mag., Projektleder og fagkonsulent
Landsorganisationen for sociale tilbud, LOS
e-mail: mm@los.dk