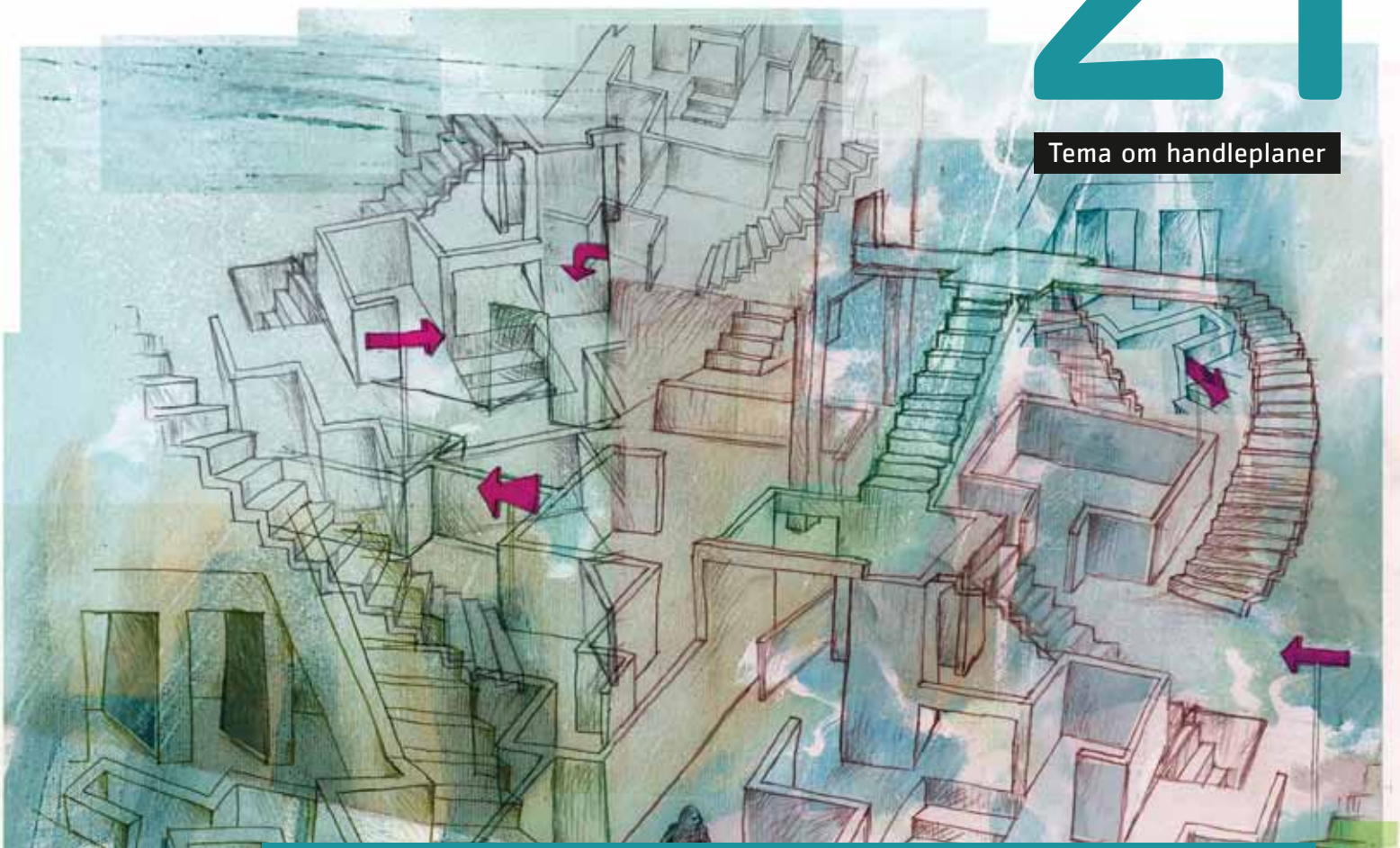
21

Tema om handleplaner



DANSK SOCIALRÅDGIVERFORENING

TIDSKRIFT FOR FORSKNING
OG PRAKSIS I SOCIALT ARBEJDE

11. ÅRGANG
NR. 21. 2010

uden for [nummer]

uden for nummer, nr. 21, 11. årgang, 2010
Løssalg: 60 kr.

Redaktion:
Lise Færch, lifa@semersooq.gl
Mariane Johansen, majoh@aarhus.dk
Lars Uggerhøj, lug@socsci.aau.dk
Jimmie Gade Nielsen, jgn@bikubenfonden.dk

Redaktionssekretær: Mette Mørk
Produktionsstyring: Kommunikations-afdelingen, Dansk Socialrådgiverforening
Copyright: Forfatterne
ISSN nr.: 1600-888X

Design og produktion: Datagraf AS
Illustration: Katrine Clante

Oplag: 14.600

inden for

04] AF KARIN KILDEDAL, LARS UGGERHØJ, SIGRID NORDSTOGA OG SOLVEIG SAGATUN
Den børnefaglige undersøgelse – på vej mod handleplanen

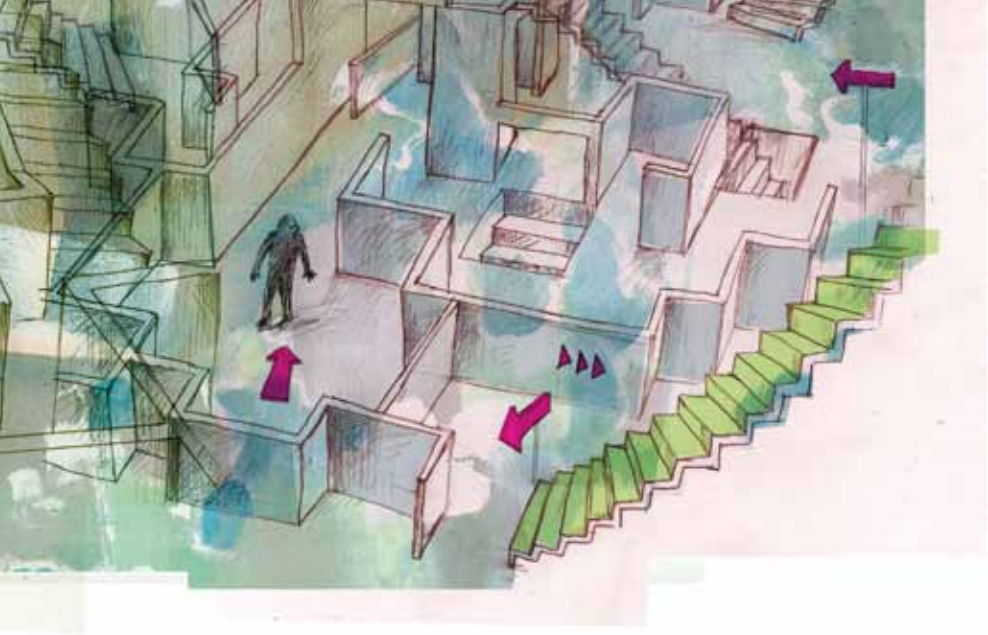
18] RUNA BJØRN
Handleplaner som styrings- og evalueringsværktøj – for borgerens eller for statistikkens skyld?

32] AF KIRSTEN PETERSEN
Recovery i socialpsykiatrien – paradigmeskifte eller blot en trend?

Tidsskrift uden for nummer udgives af:

Dansk Socialrådgiverforening

Toldbodgade 19B
1253 København K
Tlf. 70 10 10 99
Fax: 33 91 30 69



leder

Handleplaner er på mange måder et centralt, men også lidt forslidt begreb i socialt arbejde.

Formentlig både fordi det på den ene side udgør et redskab, som ingen vel kan være uenig i er brugbart for både socialarbejderne og for klienterne. Og fordi det på den anden side for mange tænder en smule dårlig samvittighed - for bruger man det gode redskab?

Vi har valgt at sætte fokus på handleplaner i denne udgave af "Uden for Nummer" – herunder også de veje, der kan føre til handleplaner. Herigennem vil vi belyse fordele og problemstillinger ved planerne – bestemt ikke for at aktivere den dårlige samvittighed, men derimod med håbet om at tænde nogle faglige refleksioner.

God læselyst,
REDAKTIONEN

Den børnefaglige undersøgelse

– på vej mod handleplanen

Lars Uggerhøj, socialrådgiver, ph.d., lektor og studieleder
ved 'Kandidatuddannelsen i Socialt arbejde' på Institut for Sociologi, Socialt Arbejde og Organisation, Aalborg Universitet. Lars Uggerhøj har gennem 30 år blandt andet beskæftiget sig med udvikling og kvalificering af praksis i socialt arbejde – tidligere som praktiker og nu som forsker, underviser og forfatter. Han er forfatter til en række bøger og artikler ofte med fokus på brugererfaringer og udvikling af praksisforskning.

LUG@SOCSCI.AAU.DK

Karin Kildedal, socialrådgiver, Ph.d., cand.scient. soc., lektor og studieleder
på 'Masteruddannelse i udsatte børn og unge' på Institut for Sociologi, Socialt arbejde og Organisation på Aalborg Universitet. Karin Kildedal har gennem de seneste 30 år beskæftiget sig med udsatte børn både i praksis, som forsker og som underviser. Hun har de seneste år gennemført adskillige aktionsforskningsforløb inden for området.

KILDEDAL@SOCSCI.AAU.DK

Sigrid Nordstoga, barnevernpedagog, Cand. Polit. og førstelektor
i socialt arbejde ved Universitetet i Agder. Sigrid Nordstoga har lang erfaring fra klientrettet børneværnsarbejde. På universitetet har hun blandt andet arbejdet med forskellige former for kompetenceudvikling inden for børneværnet, ligesom hun har arbejdet med at opbygge strukturer for samarbejde mellem praksisfeltet og universitetet via Praxis-sør.

SIGRID.NORDSTOGA@UIA.NO

Solveig Sagatun er sosionom, ph.d., dosent
og ansvarlig for fordybelse i socialt arbejde på Master i Velfærdsstudier ved Universitetet i Agder. Hun har lang erfaring fra praksis barneværnsarbejde. De seneste 20 år har hun som underviser og forsker arbejdet med udvikling af det sociale arbejde. Hun har skrevet bøger, en række bogkapitler og artikler, som omhandler socialt arbejde med børn, unge og voksne.

SOLVEIG.SAGATUN@UIA.NO

Af Karin Kildedal, lektor,
Lars Uggerhøj, lektor,
Sigrid Nordstoga, førstelektor og
Solveig Sagatun, docent

Artiklen tager udgangspunkt i et forskningsprojekt, hvor norske og danske familier er blevet interviewet om at gennemgå en undersøgelse for at få hjælp fra det offentlige system. Artiklen diskuterer, hvordan resultaterne hænger sammen med handleplanen.

«Den [magten] 'sidder nærmere på lur' og placerer sig i de opgaver, som umiddelbart fremstår som både fornuftige, fagligt velgennemførte og hensyntagende»

I denne artikel vil vi fortælle om et forskningsprojekt, hvor 10 norske og 7 danske familier er blevet interviewet om deres oplevelse af at have været igennem en undersøgelse med henblik på at få hjælp fra det offentlige system. I Danmark er denne undersøgelse kaldt en '§ 50 undersøgelse' og snart i forbindelse med Barnets reform en 'Børnefaglig undersøgelse'. I Norge defineres den som en barnevernsundersøgelse. I artiklen vil vi dykke dybere ned i resultaterne ud fra følgende temaer: Hvordan informeres familien? Hvordan involveres de? Hvem bestemmer, hvem der har problemer? Hvordan oplever familien, at socialarbejderne tænker? Hvor er mændene i undersøgelsen? Hvad lærer familien om sig selv under samarbejdet? Slutteligt vil vi diskutere nogle af disse resultater og se på, hvordan resultaterne hænger sammen med handleplanen. Vi vil løbende i artiklen inddrage de teorier, vi har anvendt i analysen af de data, vi har indsamlet. Undersøgelsen er på vej som udgivelse i form af en antologi på ca. 200 sider, og det siger sig selv, at vi i denne artikel kun kan antyde de teoretiske perspektiver i og resultater af analysen.

Forskningsprojektet er et led i et samarbejde mellem Aalborg Universitet og en større dansk kommune, som begyndte i 2003, hvor formålet med samarbejdet er at udvikle både praksis og forskning i socialt arbejde. I 2007 blev samarbejdet udvidet med et samarbejde med Agder Universitet og to norske kommuner. Indgangen til dette forskningsprojekt var, at forskerne gennem kvalitative interview skulle indsamle viden om, hvordan familier i de tre involverede kommuner havde oplevet at have været igennem en undersøgelse. Forskningsresultaterne skulle danne grundlag for en videreudvikling af de involverede kommuners praksis. Derfor indebar samarbejdet også to konferencer med deltagere fra de implicerede kommuner og universiteter. Det er vigtigt i det følgende at være opmærksom på, at resultaterne udelukkende bygger på interview med forældre og dermed deres oplevelse af, hvad der er foregået.

I vores analyser af materialet har vi bevidst taget udgangspunkt i lovens krav om, at forældre og børn skal involveres i deres eget liv, og i hvad socialt arbejde er. Praktisk socialt arbejde kan forstås som en proces, hvor man beslutter, hvilke handlinger man vil vælge blandt en række alternativer, skriver Payne (2005:17). For at finde frem til det bedste handlingsalternativ blandt mange mulige, må den professionelle tage udgangspunkt i krav til socialfaglige handlinger, som kan være med til at sikre dette mål. Dette krav til handlinger kan defineres på følgende måde: «at *omsætte viden til konkret handling* under hensyn til det enkelte *fags etiske grundlag, lovgivningens intentioner* og den enkelte organisations *mål* – i størst muligt *samspil med den/de, som indsatsen er rettet mod.*» (Kildedal 2010).

Som det fremgår kræves både, at det tages hensyn til lovgivning og mål, ligesom der altid vil være etiske overvejelser forbundet med handlinger i socialt arbejde, der særligt har at gøre med interaktionen mellem familie og socialarbejder. I vores analyser har vi blandt andet taget det etiske udgangspunkt, der udspringer af loven, nemlig at børn og familier skal ses som aktører i eget liv. Dette udgangspunkt har derfor også været afgørende for de emner og teorier, der er valgt i analyserne af datamaterialet.

Resultaterne af forskningsprojektet

De 17 familier, der blev udvalgt i samarbejde med de deltagende kommuner, var familier, hvor kommunerne vurderede, at der havde været et positivt undersøgelsesforløb og samarbejde. Vi valgte dette skæve – eller kritiske – udvalg, fordi vi ville lede efter, hvad der blev oplevet som konstruktiv set fra familiernes side. På den baggrund kan det virke overraskende, at hovedresultaterne viser, at mange familier har følt sig utrygge under undersøgelsen, fordi de ikke blev tilstrækkeligt informeret om, hvad der skulle ske, og ikke altid følte sig tilstrækkeligt inddraget hverken i definitionen af problemerne eller i udformningen af undersøgelsen. Det er også overraskende, at familierne oplever, at de bliver objektgjorte, og at undersøgelserne ikke ser ud til at give mulighed for, at familierne i særlig høj grad arbejder med erkendelse af egen situation. Et andet opsigtvækkende resultat er, at mændene ser ud til at være perifere både før, under og efter undersøgelsen. I en tid, hvor der er en stærk opmærksomhed på at finde den rigtige metode, er det også interessant, at vi ikke kan se større forskelle mellem de tre undersøgte kommuner, selvom disse arbejder ud fra tre forskellige undersøgelsesmetoder.

Tilfældig information til familierne

Både den norske og danske lovgivning angiver, at familien skal involveres, ligesom deres problemforståelse og ideer til, hvad der kan gøres i den givne situation, skal være centrale i undersøgelsen. Vi har derfor været optaget af, hvordan de interviewede familier beskriver deres oplevelser af involvering i undersøgelsesprocessen og hvad de får at vide om dens indhold. Vi har eksempelvis kigget på, hvad de interviewede siger om de indledende procedurer, hvor de for første gang møder de regler, der er for samarbejdet i en undersøgelse. Baggrunden for denne interesse er, at socialarbejderne på de første møder, ifølge Goffman (1967), bevidst eller ubevidst præsenterer familierne for de regler og rollefordelinger samt eventuelle indskrænkninger, som er nødvendige i et samarbejde med offentlige sociale myndigheder. Klienterne forsøger at modtage den mest kvalificerede behandling – eller som her gennemløbe den bedste undersøgelse – og risikerer på den baggrund at påtage sig en rolle, som de i realiteten ikke ønsker. Sker det, bliver der iværksat et spil eller en skintilpasning, hvor familierne slører deres reelle opfattelse af situationen og lader som om, de er tilfredse (Goffman 1969, Ølgaard, 1975). På den baggrund er det interessant, om de interviewede oplever, at socialarbejderne har formået at skabe en ramme og en 'ånd' omkring undersøgelsen, som ikke får familierne til at reagere med påholdenhed, tilbagetrækning, skintilpasning, afmagt og lignende elementer, som vil være forstyrrende for både socialarbejderne og familierne – og dermed for kvaliteten i undersøgelsen.

Interviewene viser, at enkelte forældre giver udtryk for, at de indledningsvis har fået en fornemmelse af, hvad der skulle ske i et undersøgelsesforløb:

«Hun [rådgiveren] *forklarte meg og hva som var saksgangen, og hva som ville skje videre og alt sånn.»*

Men mange andre af de interviewede giver udtryk for, at det er uklart, hvad en undersøgelse består i – herunder, hvornår den påbegyndes, og hvordan den adskiller sig fra andre samtaler, der har været mellem dem og det sociale system. Undersøgelsesforløbet beskrives af mange familier som et eller flere møder i hjemmet, nogle gange netværksmøder eller andre møder, hvor der er flere professionelle til stede. Undersøgelsen som sådan opleves af mange af familierne som noget, der foregår uden for familien eller populært sagt har karakter af at være 'forvaltningens bord'. Der hersker for mange familier således usikkerhed omkring undersøgelsens ramme og indhold og mange familier oplever, at det er myndigheden, der alene har ejerskab til undersøgelsen.

Nogle forældre er tilfredse. De forældre, som er mest tilfredse, opfatter undersøgelsen som en 'døråbner' for at få hjælp. Dermed anser de undersøgelsen som et redskab til at få adgang til at få hjælp og ikke som en del af en proces, der kan bidrage til at blive bedre til at håndtere deres eget liv. Flere

af familierne refererer, at socialarbejderne omtaler undersøgelsen som et nødvendigt og af og til tidsrøvende redskab, de skal anvende, for at få en bevilling igennem Det påvirker familiens opfattelse af undersøgelsen. En mor siger f.eks.:

«Egentlig måtte jeg ikke starte derude [hjælpetilbud] *før hun havde lavet en paragraf 50 – tror jeg nok den hed … men hun sagde så, at fordi situationen var så slem … så fik vi lov til at starte før hun faktisk havde lavet en paragraf… hun sagde: Vi laver den undersøgelse senere, det er fuldstændig ligegyldigt.»*

Andre familier fortæller, at de mangler overblik i forløbet, ligesom de mangler samlede beskrivelser eksempelvis om skolens opfattelse eller indkredsning af barnets fritidsaktiviteter. De familier, som har de mest positive beskrivelser af undersøgelsen, beretter om samlede beskrivelser af familiens/barnets situation både hjemme, i skolen, i fritiden og af forældrenes situation generelt for eksempel arbejdsmæssigt. Flere familier giver udtryk for at sætte pris på, at forvaltningen/børneværnet besøger familien i deres hjem, hvilket ifølge interviewene langt fra sker i alle familier.

Det ser ud til, at forældre med små børn er mest tilfredse med både samarbejdet omkring undersøgelsen og med resultatet i form af den hjælp, de har fået. Derimod lader det til, at forældre med større børn, især teenagebørn, er mindre tilfredse eller direkte utilfredse med samarbejdet og med sagsbehandlerens måde at takle deres problemer på. Det fremgår af interviewene, at mændene har mest modstand mod at blive undersøgt. Om dette er årsagen til, at mændene ofte ikke spiller nogen særlig rolle, kan interviewene ikke sige noget om. Det er dog tydeligt, at det oftest er moderen, som er den primære samarbejdspartner for det sociale system, og at mændene ser ud til at få lov til at befinde sig mere i skyggesiden.

Konkluderende kan siges, at forskningen viser tegn på, at den manglende information om undersøgelsens start, forløb og afslutning indgår som et led i at fastlægge reglerne for samarbejdet, og at det kan medvirke til at understøtte, at nogle familier trækker sig tilbage fra processen eksempelvis i form af tilpasning. Dette får ikke blot betydning for familiernes forståelse af undersøgelsesprocessen, men også for deres oplevelse af at kunne inddrages i arbejdet – som vi beskriver nærmere i næste afsnit. Både socialarbejdere og familier risikerer herved at etablere en ramme, hvor familierne ikke presser på for at blive involveret, eller hvor socialarbejderne ikke anvender involvering af familier i processen.

Hvordan oplever familierne sig involveret?

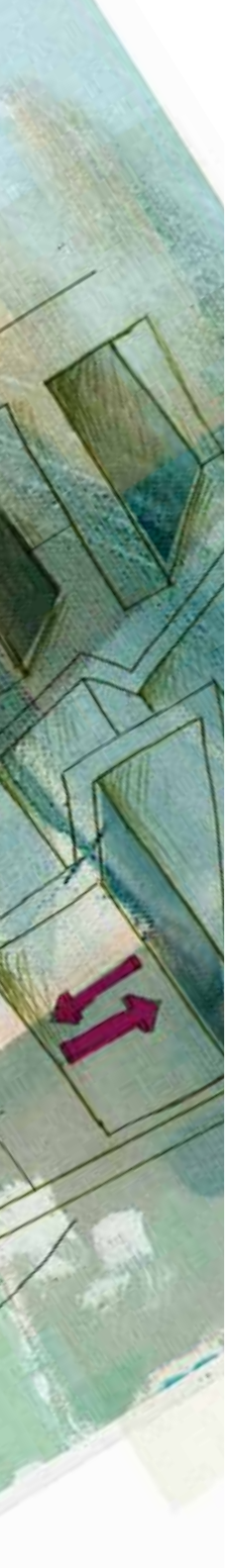
I denne type undersøgelsesarbejde er der selvsagt tale om et potentielt vanskeligt samarbejde, idet resultatet af undersøgelsen kan medføre indgreb i familien, som forældre og børn/unge kan være uenige i. Mange familier reagerer naturligvis ud fra nervøsiteten for, at det kan ske, hvilket kan få betydning for samarbejdet. Netop derfor er der behov for at afklare, hvordan familierne oplever at blive involveret, for at belyse de vanskeligheder, det byder. De seneste år er der fra et forskningsperspektiv vist, at der eksisterer et magtspil i mødet mellem klienter og socialarbejdere. Et spil, hvor det ser ud til, at socialarbejdere ofte ikke er opmærksomme nok på egen magt og dennes betydning. Konsekvenserne kan være ganske alvorlige. Hvis en socialarbejder ikke formår at 'overgive' magten og sætte klientens livsindstilling i fokus, kan klientens magt over eget liv og dermed identitet nedbrydes – en proces som kan medvirke til at 'skabe' klienter, hvis identitet passer til de kategorier, man er i stand til at arbejde med i myndighedens institutioner (Järvinen og Mik-Meyer 2003) frem for at styrke deres involvering.

Når vi interesserer os for denne 'skabelsesproces', er det fordi processerne ser ud til også at slå igennem i undersøgelsesprocessen. Ud fra en sådan tilgang til de børnefaglige undersøgelser, kunne man nærmest forestille sig, at magten vælter ud af knaphullerne på socialarbejdere. En central pointe er dog, at det gør den ikke. Den 'sidder nærmere på lur' og placerer sig i de opgaver, som umiddelbart fremstår som både fornuftige, fagligt velgennemførte og hensyntagende. Et eksempel på en af de interviewedes oplevelse af magtens eksistens viser sig i interviewet med en af de unge, der som udgangspunkt føler sig både forstået og respekteret af de rådgivere, som hun samarbejder med:

«Jeg følte at de forsto både meg og mamma.»

Alligevel udtrykker samme unge pige, at hun er påpasselig med, hvad hun siger, fordi rådgiverne kan finde på at forandre deres udsagn:

«Jeg føler hver gang, når jeg sier noe til barnevernet så, så er det liksom …de forandrer på det … [Man skal] *… være litt forsiktig med, akkurat hva man sier.»*



Oplevelsen af magten er således tilstede samtidig med, at oplevelsen af at være forstået er tilstede. Det stiller store krav til socialarbejderne at 'holde øje' med magtens skyggesider i et samarbejde, som umiddelbart opleves positivt.

Både lovgivning og faglige traditioner understøtter behovet for et samarbejde og for at være opmærksom på, at magten over eget liv bør ligge hos klienten. I det første af to afholdte seminarer med medarbejdere fra de tre involverede kommuner, hvor vi præsenterede de første data og analyser, var der da heller ikke tvivl om, at dette bør være et omdrejningspunkt i undersøgelsesarbejdet. Et vigtigt led i at opnå dette er, at familierne føler sig involveret, respekteret og taget alvorligt. Familiernes erfaringer med netop det er meget forskellige. Nogle føler sig involveret og respekteret og andre ikke. Ligeledes ser billedet meget forskelligt ud i forhold til i hvilken grad, der lægges vægt på familiernes ressourcer. Nogle familier har ikke oplevet, at der var et særligt blik på ressourcer, mens andre har bemærket, at familiens ressourcer og stærke sider er blevet fremhævet. Eksempelvis siger en far:

«… Jeg syntes det var helt [godt] *at vi fikk prata …* [om] *alle sånne positive ting og negative ting.»*

Det karakteristiske billede er dog, at involvering og ressourceorientering har samme tilfældige karakter, som orientering om undersøgelsens start, indhold og afslutning viste sig at have. Det medfører ikke blot mangler i information og i blikket for ressourcer, men det understøtter samtidig 'skabelsen' af den efterrettelige familie, som ikke bliver en reel samarbejdspartner.

Der tales i interviewene også om de skriftlige dokumenter, der udformes om familien. Disse kan ses som en meget konkret mulighed for, at familien kan få større viden om og forståelse af egen situation. Dokumenterne kan anvendes som et redskab til at involvere og informere familien i undersøgelsen. Det ser ikke ud til, at der er familier, der er direkte inddraget i det skriftlige arbejde. De bliver i højere grad præsenteret for det. Flere familie omtaler det eksempelvis som retten til at godkende materiale:

«De spørger om jeg vil godkende det… vil du læse det? Der var lige nogle enkelte ting jeg slog ned på og sagde, at det ikke var rigtig… så jeg har ikke følt mig spillet rundt med, og det tror jeg nu heller ikke, at de har syntes, de skulle.»

Der ser ikke ud til at være tale om, at myndighederne søger at skjule, at der udarbejdes skriftligt materiale. Interviewene viser således, at alle familier ved, at der er nedskrevet en del i forbindelse med undersøgelsen (eller samarbejdet), men de involveres som hovedregel ikke særlig meget. Heller ikke i oplagte situationer, hvor referater, dele eller hele rapporter sendes ud. Også her er det karakteristisk, at familierne føler, at de ikke har indflydelse på indholdet. Enten gives de ikke mulighed for at komme med tilføjelser eller forslag til ændringer – endog ikke til at rette åbenbare fejl – eller også læses færdige referater op for dem på møder eller i telefonen. Forskningen viser, at mange familier gerne vil have indflydelse på indholdet i de skriftlige dokumenter. Det giver derfor stof til eftertanke, at der ikke i højere grad lægges vægt på denne form for involvering – ikke mindst fordi manglende skriftlig information til familierne meget nemt kan bekræfte familiers allerede eksisterende oplevelser af at «blive holdt uden for».

Resultaterne om inddragelse af familierne tyder på, at socialarbejderne skal afklare egen (magtfulde) position og drøfte den med familierne. Det indebærer også, at socialarbejderne og dermed myndigheden først selv må analysere og diskutere, hvad magt og magtudøvelse betyder i og for deres arbejde. Involveringens umiddelbart tilfældige fremtræden synes at antyde, at magt ikke er sat tilstrækkeligt på dagsordenen, hvilket ifølge «magt teorierne» er afgørende for, at magten kan synliggøres for både socialarbejdere og familier. Ligeledes tyder udsagnene på, at den konkrete involvering skal markeres meget tydeligere og mere konsekvent. Her peger empirien på, at anvendelsen af skriftligt materiale kan være én oplagt mulighed for løbende orientering og involvering.

Hvem bestemmer hvem, der har problemer?

I forskningen har vi også fokuseret på, hvilke erfaringer forældrene har med at komme frem til en fælles forståelse med socialarbejderne om familiens og barnets situation – og dermed hvilken indflydelse familien har, når problemerne skal defineres. Vi tager i analysen blandt andet et teoretisk udgangspunkt i Tenum (2003), som peger på, at socialarbejderen kan forstås som en «portvagt», der kontrollerer tilgangen til offentlige velfærdstjenester. Desuden tager vi med Lipsky (1980) udgangspunkt i, at socialarbejderne kan sammenlignes med såkaldte græsrodsbureaukrater kende-

tegnet ved at være den i forvaltningen, som er nærmest klienten, den som ofte har lav status, og den som repræsenterer en grænseoverskridende rolle mellem den offentlige og den private verden. Græsrodsbureaukraten har blandt andet til opgave at 'omformulere' klientens problemer til det offentlige hjælpesystem. Endelig har vi med Ramsdal og Skorstad (2004) taget udgangspunkt i involvering af brugerne og i, at brugeren skal kunne bestille tjenester fra det offentlige, ligesom brugeren er den, som selv ved bedst, hvad 'varen' skal være. Der fremkom af analyserne tre kategorier i forhold til at definere, hvem i familien, der havde problemer: a) forældrene bad om hjælp til sig selv, b) forældrene mente, at barnet trængte hjælp og c) den offentlige instans eller andre familiemedlemmer mente, at familien trængte til hjælp.

Tre mødre i kategorien, hvor forældrene selv bad om hjælp (a) mente selv, at de havde problemer, som kunne gå ud over omsorgen for barnet. Derfor tog de kontakt med forvaltningen på eget initiativ. To af disse mødre sagde, at de havde psykiske vanskeligheder, hvilket forvaltningen ikke stillede spørgsmålstegn ved. Disse mødre havde en klar opfattelse af et godt samarbejde med socialarbejderne og også, at de havde haft indflydelse på hjælpen. De accepterede rådgiverne som eksperter og tog imod deres råd. Disse mødres problemforståelse passer godt ind i forvaltningernes opgaver, fordi de har placeret sig selv i 'en kategori', som forvaltningen kan håndtere. I et brugerperspektiv kan det forstås på den måde, at mødrene både har været inddraget i og haft indflydelse på beslutningerne. Det kan dog også være et udtryk for, at socialarbejderen ikke i tilstrækkelig grad har undersøgt barnets situation på et selvstændigt grundlag, netop fordi familiernes opfattelse passer godt til forvaltningernes kategoriseringer. Socialarbejderen godtager familiens definition af problemerne, hvilket samtidig kan bidrage til at opretholde klientpositionen. På denne måde havde begge parter interesse i fremgangsmåden. Socialarbejderen som 'portvagt' (Tenum 2003) synes hermed at have et enklere job, når de har tilgængelig hjælp eller deler forståelsen med forældrene af, hvad der er problemet.

I kategorien, hvor forældrene mente, at barnet havde brug for hjælp (b), havde forældrene forskellige erfaringer med, om socialarbejderen delte deres forståelse eller ej. I et par tilfælde fortolkede

«Socialarbejderen godtager familiens definition af problemerne, hvilket samtidig kan bidrage til at opretholde klientpositionen»

socialarbejderen uønsket adfærd hos barnet som et kommunikationsproblem i hjemmet, hvorfor der blev igangsat tiltag i forhold til samspillet i hjemmet. Forældrene oplevede denne fortolkning som provokerende, fordi opmærksomheden blev rettet mod dem i stedet for barnet, som de jo mente, havde problemerne. En af mødrene formulerede det sådan:

«Det er egentlig mest mig, der har vært i ilden, ikke også?»

Sat på spidsen, lader det til, at der opstår en kamp mellem forældrenes forståelse af, at problemet er knyttet til barnet selv og socialarbejderens fokus på samspillet mellem barn og forældre. Familiernes forståelse passer ikke ind i socialarbejderens definition af situationen, hvorved der opstår en definitionskamp om, hvis perspektiv, der skal være gældende. Det er familierne i denne kategori, der ser ud til at have de største problemer i forbindelse med definitionen af problemerne.

I kategorien, hvor andre mente, at familien trængte til hjælp (c), var der otte familier, som alle havde det til fælles, at der blev givet en underretning af andre, hvilket i øvrigt for alle forældre var en stor overraskelse. Det er dog interessant, at vi i denne gruppe kun finder én informant, som efter at have været gennem en undersøgelse, fortsat ikke deler forvaltningens problemforståelse.

Resultaterne af denne del af forskningen kan tyde på, at socialarbejderne bør overveje, hvordan de selv er med at påvirke definitionen af problemstillingen og hvilke værdier og interesser, som får forrang i de definitioner, der fokuseres på. Dette kan blandt andet gøres ved at udnytte den faglige frihed, socialarbejderen som 'græsrodsbureaukrat' er tillagt.

Hvordan tænker socialarbejderne om børns omsorgsbehov

Interviewene med familierne gav også anledning til at indkredse, hvordan socialarbejderne, ifølge forældrene, tænker om omsorg og om børns vækst. Analyserne antyder, at forståelsen af omsorg udspringer af den traditionelle udviklingspsykologi. Perspektivet er her, at barnet har nogle behov, som omgivelserne skal sørge for at indfri, og forældrene anses for at være de primære personer i barnets liv til at dække disse behov. Dermed bliver det i høj grad 'den lille verden derhjemme', der kommer i fokus. I denne psykologiske retning tænkes også, at hvis ikke forældrene dækker behovet på det rigtige tidspunkt og den rigtige måde, er konsekvenserne, at udviklingen stopper eller tager en forkert retning. Der har de seneste år været rejst en del kritik af denne forståelse, idet den mangler opmærksomhed på de øvrige livsbetingelser, som børn lever under. Tilgangen kritiseres også for, at det i for høj grad bliver forældrenes og i særlig grad mødrenes ansvar at kompensere for uheldige virkninger af barnets udvikling. En alternativ måde at forstå børns uvikling på er at se det som en proces, hvor det er en bredere kulturel organisering af omgivelserne, der giver rammer for børns udvikling. Samt at børnene gennem disse rammer i samspil med mange andre gradvist ledes frem til at blive voksne med de færdigheder og forståelser, der er nødvendige. Via den måde omsorgen udøves på i disse rammer, sættes barnet lidt efter lidt i stand til at tage vare på sig selv og til at indfri mere almene sociale krav og forventninger, og det bliver herigennem medlem af et større socialt fællesskab. Den voksnes opgave er her at hjælpe barnet til at læse kulturen og ikke gøre alt for dem. Dette medfører angiveligt, at barnet bliver en mere aktiv medspiller. (Ulvik 2005, Sagatun 2008).

Vores analyser peger på, at den traditionelle udviklingspsykologi er dominerende, når barnets omsorgssituation vurderes. Ifølge familiernes fortællinger lader det til, at socialarbejderne giver mest opmærksomhed til den 'lille verden hjemme' og særligt samspillet mellem mor og barn. Forståelsen synes at være, at mødrenes psykiske tilstand har størst betydning for, om barnets behov bliver indfriet. Det kan tyde på, at den børnefaglige undersøgelse primært har et individuelt, psykodynamisk orienteret perspektiv, hvorved opmærksomheden rettes mod morens mangler. Det medfører også, at forældrenes uddannelse, boligsituation, økonomi og tilknytning til arbejdsmarkedet kommer i anden række. Der findes eksempler i datamaterialet på, at socialarbejderne retter opmærksomhed mod forhold uden for 'den lille verden hjemme', men generelt får betingelser uden for hjemmet såsom skolehverdagen og kammerater, ifølge forældrene, meget lidt opmærksomhed.

Hvad betyder køn i undersøgelsesforløbet

Når datamaterialet er analyseret med henblik på, hvem af omsorgspersonerne, der får opmærksomhed i undersøgelsen, viser det sig, at der rettes mest opmærksomhed mod mødrene. Hovedtendenser er,

at det er mødrene, som deltager i møder og samtaler og oftest dem, der læser dokumenter, mens undersøgelsen står på. Det er nogle få undtagelser, hvor fædrene deltager aktivt. Nogle mødre forsøger at involvere fædrene, mens undersøgelsen foregår – i øvrigt uden det store held. Dette kunne pege i retning af, at socialarbejdere tager mødrenes deltagelse i undersøgelsen for givet og stiller små eller ingen krav og forventninger til fædrenes deltagelse. Det er mødrenes omsorg, som hovedsagelig lægges under luppen, derimod tematiseres spørgsmålet om, hvad fædre og stedfædre bidrager med, ikke.

Den hjælp, der sættes i værk, er oftest også rettet mod samspillet mellem mor og barn. De foranstaltninger, der sættes i værk, har mest fokus på at udbedre mangler ved mødrenes omsorg, mens der sættes meget lidt ind i forhold til at forbedre fædres omsorg. Når det for eksempel opdages, at faderen har et misbrugsproblem, intensiveres arbejdet med mødrene, og der synes i meget ringe grad at være opmærksom på, hvilken betydning fædrenes misbrug har for helheden i barnets livsbetingelser. Det virker også som om, der stilles meget få krav til fædrene om at gøre noget ved misbrugsproblemet.

Det er i datamaterialet også eksempler på, at der ikke lægges vægt på konsekvenserne af fædrenes fravær, når undersøgelsen pågår. Når en mor eksempelvis efterspørger hjælp til at kompensere for fraværet af fædre, bliver det i stedet samspillet mellem moren og barnet, der fokuseres på. Som kontrast til dette ser vi, at en far, som bliver alene med omsorgen, får støtte til børnene, så de kan klare udfordringerne uden for hjemmet. Med udgangspunkt i datamaterialet, er der grundlag for at påpege, at socialarbejdernes måde at forholde sig til mødre og fædre på synes at være klart 'kønnet.' Der kan stilles spørgsmål ved, om det er et efterslæb i det sociale system i forståelsen af forældreskab i forhold til både politiske intentioner og tidens krav – som går i retning af, at mødre og fædre har lige pligter og rettigheder i forhold til at udøve forældreskab. Det kan også diskuteres, om fokuseringen på mødrenes forældreskab i undersøgelsen, i forhold til hvor lidt opmærksomhed, der vies fædrenes forældreskab, er et udslag af forskellige krav og forventninger til standard i mødres og fædres forældreskab. Analyserne peger i retning af, at socialarbejdere, som det fortælles af forældrene, støtter op om et forældreskab, hvor mor ansvarliggøres, og far har få forpligtelser.

Familiers erkendelse og læring i undersøgelsen

I Danmark ligger der i lovgivning og cirkulærer klare krav om, at undersøgelsen skal gennemføres, så den bliver en erkendelsesproces for familien, ligesom det ligger i kravene til det socialfaglige arbejde, som det fremgår i starten af artiklen. På trods af disse krav har der været en tendens til, at undersøgelsesarbejdet, som beskrevet tidligere, har udviklet sig til 'administrativt' arbejde, der ikke i tilstrækkelig grad har fokus på lære- og erkendelsesprocesser, sådan som loven foreskriver. En stor del af undersøgelsen foregår således på socialarbejderens kontor og bygger på skriftlige udtalelser indhentet hos forskellige instanser, der har med barnet at gøre i dagligdagen. Der er også samtaler med familien, men nogle gange opleves det af familien som om, det mest handler om at få 'indhentet oplysninger' fra forældrene. Når man kigger på praksis, ser det således ud til at lovgivningens intentioner ikke er ført tilstrækkeligt ud i livet. Ud fra det perspektiv at alle de tre kommuner havde et bevidst valgt fundament for, hvordan undersøgelsen skulle gennemføres, fandt vi det interessant at analysere datamaterialet ud fra i hvilken grad, der i disse tilgange fandt erkendelses- og læreprocesser sted.

Det teoretiske udgangspunkt for denne del af analyserne skal findes i læringsteori. Mange læringsteorier tager udgangspunkt i, at læring altid finder sted i mødet mellem nye impulser og den viden, kunnen eller forståelse, som det enkelte menneske har i forvejen. Det ligger i denne læringsforståelse, at man ikke kan 'lære nogen noget', men gennem situationstilrettelæggelse, valg af emner og problemer, kommunikation og sin egen adfærd i øvrigt, kan man facilitere en tilsigtet læring. (Illeris 2008). I forhold til undersøgelsesprocessen betyder det, at hvis der skal finde læring sted, må den foregå på en sådan måde, at den bygger oven på de kompetencer, som familien har i forvejen på det tidspunkt, de bliver undersøgt. Socialarbejderen må, som følge af det, agere på måder, der indeholder impulser, som er tilpas 'forstyrrende' for familien, så de kan støttes i at lære mere om sig selv. Samtidig må socialarbejderen lære 'om sig selv' og sin måde at agere på i forhold til den konkrete familie.

Et af de redskaber, socialarbejderen har for at skabe dette samspil, er kommunikation. Af inter-

«Socialarbejdernes måde at forholde sig til mødre og fædre på synes at være klart 'kønnet'»

viewene fremgår, at det skaber tryghed i forløbet, når en familie ved, hvad der skal ske i undersøgelsesforløbet:

«Hun forklarte meg og hva som var saksgangen og hva som ville skje videre … Bare det å være i forkant hele tiden, så visste jeg hva som skulle skje … da kunne jeg senke skuldrene … det var ikke mitt ansvar helt og holdent … jeg nå var det noen som kunne lette den byrden i fra meg.»

Som det fremgår, betyder den tryghed både, at moderen forholder sig positivt, men også at hun nu oplever barnets situation som et fælles anliggende og dermed, at det er noget positiv, der skal ske. Det ser også ud til, at kommunikation, hvor der er fokus på familiens ressourcer, kan fremme familiens motivation til at arbejde med egen situation. En familie omtaler rådgiverens fokus på deres ressourcer og især de gode spørgsmål, hun stillede som en hjælp til familiens erkendelsesproces.

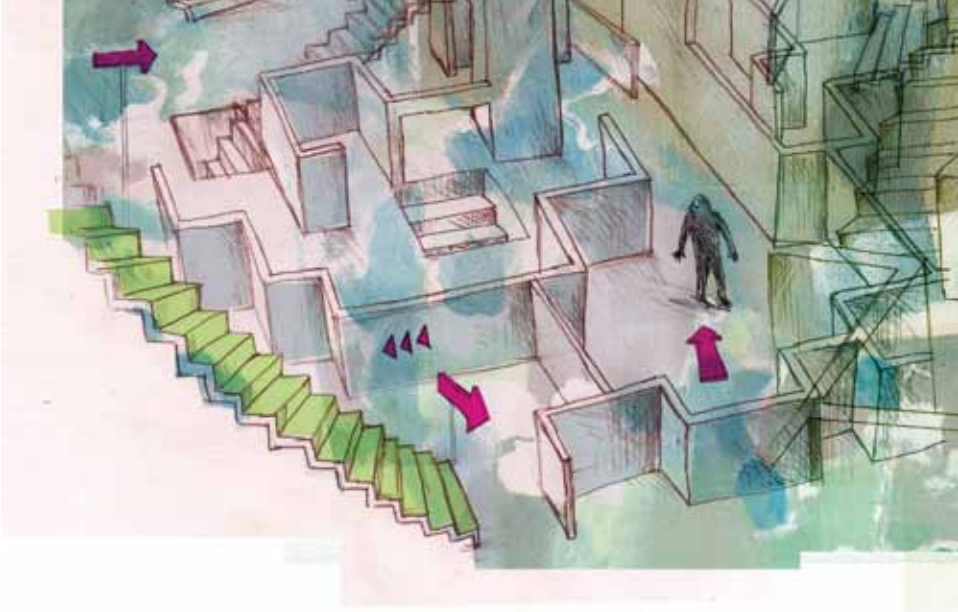
«Hun var god til at komme ud i vores hjem. Hun var god til at stille relevante spørgsmål.»

Ud fra en læringsteoretisk betragtning kan det, at stille 'gode' spørgsmål forstås som spørgsmål, der er tilpas 'forstyrrende', og giver familien anledning til at reflektere.

Kontinuitet i samarbejdet er et andet forhold, der ser ud til at skabe mulighed for læring. En familie, der havde været udsat for adskillige skift, oplever, at der først bliver mulighed for et samspil, de tør stole på, efter de har fået en fast socialarbejder. Omvendt giver mange familier udtryk for, at det er meget frustrerende, hvis der er mange skift.

I nogle af interviewene udtrykker familien overraskelse over, at samspillet mellem familie og forvaltning, trods familiens negative forventninger, viser sig at være en positiv oplevelse. En familie, der følte sig dårligt behandlet af en tidligere kommune, oplevede den nye kommune som langt mere positiv end den gamle. Af interviewet fremgår, at den nye kommune formår at få startet et konstruktivt samspil. Faderens beskrivelse af dette var, at denne kommune hørte på ham og hans perspektiv og tog det alvorlig i stedet for, som han tidligere havde oplevet, at det var kommunens perspektiv, der blev det gældende.

En af de deltagende kommuner anvender netværksmøder til at gennemføre en stor del af undersøgelsen på. Et sådant netværksmøde implicerer en samspilssituation, hvor der både før og under



mødet er et tæt samspil mellem socialarbejder og familie, idet familien selv er med til at udpege, hvem der skal med til netværksmødet. Interviewene viser, at familierne giver et fortrinsvis positivt billede af samspillet, når der anvendes netværksmøder. Det kan, ud fra et læringsteoretisk synspunkt, skyldes, at såfremt man skal lære noget, så skal situationen indeholde muligheder for at få «forståelse, indsigt, mening, sammenhæng og overblik i forhold til det, som det drejer sig om» (Illeris 2008). I flere af interviewene gives udtryk for, at det er hjælpsomt at blive vejledt ud fra de tanker, man har om sit liv. Det fremgår af flere interview, at når rådgivning om forslag til ændringer i familielivet ligger tæt op ad forældres egne forestillinger (det man kan i forvejen), så kan det sætte læreprocesser i gang. Som det fremgår, ser det ud til at sætte læreprocesser i gang i familien, både når socialarbejderen understøtter personens egne aktiviteter og tanker, og når en socialarbejder aktivt bidrager med indspark. Det vil sige, når socialarbejderen 'forstyrrer' familiens måde at tænke om deres liv med bidrag om, hvordan de kan reflektere over tingene på andre måder, end de har gjort hidtil.

Afslutningsvis kan resumeres, at der ser ud til at ske læring under en undersøgelsesproces, når interaktion mellem familie og socialarbejder udgør en tilpas 'forstyrrelse', og når forstyrrelsen er af en sådan art, at den kan bygge oven på familiens nuværende kunnen. Det ser ud til, at disse tilpasse forstyrrelser kan rummes:

- når familien er klart informeret om, hvad der skal ske, og hvordan en undersøgelse forløber, samt hvad deres rolle er i forløbet
- når der er kontinuitet, og det er den samme rådgiver, der gennemfører hele forløbet.
- når der tages udgangspunkt i familiens forståelse af sig selv, og at de støttes i selv at formulere problemernes karakter
- når der er fokus på ressourcer
- når møder bliver gennemført på en sådan måde, at familien kommer til orde og tages alvorligt og bliver mødt med en positiv og ikke dømmende indfaldsvinkel.
- når socialarbejderen formår at skabe 'gode' samtaler om situationen og stille gode spørgsmål
- når konkrete råd ligger tæt op ad familiens egen tankegang, og klientens egne ideer om løsningsforslag følges og udfordres.

Ligeledes ser det ud til at skabe læring, når familien bliver opfordret til at reflektere over forløbet undervejs, og når familien deltager i samtaler eller møder, hvor der gives plads til refleksionsprocesser.

Endeligt ser det ud til at skabe gode læringsmuligheder, når situationen bliver belyst fra mange sider på en gang.

Udvalgte nedslagspunkter i resultaterne

Trods et indledende ønske om at gennemføre en komparativ undersøgelse mellem Norge og Danmark viste det sig hurtigt langt mere interessant at kigge på, hvad børnefaglige undersøgelser betyder for familierne på tværs af lande og kommuner. Sagt på en anden måde, har forskellene mellem de to landes lovgivninger og kommunernes måder at arbejde med familieundersøgelser på vist sig at være for små til at være interessante. Den forskellige lovgivning, de forskellige bekendtgørelser og de tre forskellige måder at arbejde med undersøgelser på, slår således ikke igennem i interviewene med familierne. Der er ikke tegn på, at de bestemte metoder, som de tre kommuner anvender, markant ændrer familiernes oplevelser af undersøgelsen. Det, der optager familierne, er, hvordan samarbejdet former sig, samt hvordan de involveres og respekteres. Dermed peger analyserne på, at man på myndighedsplan ved brug af alle typer metoder til undersøgelse af familier bør have fælles diskussioner og aftaler/pejlepunkter, hvad angår familiernes involvering, læringsprincipper, omsorgstilgang, kønsspecifikke forhold og samarbejdsrelationen mellem socialarbejder og familie.

Vi har naturligvis spurgt os selv, om den bevidst 'skæve' udvælgelse af familier med forventeligt positive samarbejdserfaringer har givet en særlig positiv vurdering af undersøgelserne. Vi må – nærmest modsat – konstatere, at der er overraskende mange kritiske udsagn fra informanterne på trods af dette udvælgelseskriterium. Resultaterne peger dog også på, at familiernes oplevelser kan skifte, når der skiftes fase – fx fra hidtidige tiltag til undersøgelse og fra undersøgelse til nyt tiltag – og når der skiftes kontaktperson. Dermed får den personlige dimension betydning for familiernes oplevelse af at være medinddraget i og vidende om undersøgelsen. Det positive ved dette element er, at de sociale myndigheder kan iværksætte læringsprocesser for medarbejderne, hvor der arbejdes med den personlige dimension i et samarbejde – hvorved der kan ske ændringer i samarbejdet. Det negative er, at der for familierne kan blive tale om rent chancespil, såfremt der ikke arbejdes med det kollektivt i forvaltningen.

Arbejdet med magt er både vanskeligt og krævende. Undersøgelsen peger flere steder på, at socialarbejderne selv med de bedste intentioner risikerer at styrke egen magtfulde position og parallelt hermed styrke familiernes magtesløse position. Midt i et indviklet spind af synlig og usynlig magtudøvelse samt meget forskellige positioner – og i typer af organisationer, som kan have mange forskellige intentioner i forhold til borgerne – skal socialarbejderne agere i forhold til familierne. I dette kalejdoskop af magtforhold er det ikke muligt at pege på en enkelt løsning og et enkelt redskab til afbødning af magten. I visse situationer skal og kan magten ikke nedtones, og i andre situationer er magten og afmagten så knudret og indviklet, at den ikke kan udredes af den enkelte socialarbejder. At kunne gennemskue den slags vanskelige og ofte usynlige sammenhænge kræver en fortløbende, kollektiv og bevidst refleksion over de mange magtaspekter, mødet mellem familier og socialarbejdere indeholder. En refleksion, som ikke er tilfældig, men båret af organisationen frem for den enkelte socialarbejder, kan desuden eliminere de personlige elementer, som relationen også viser sig at være afhængig af.

Man kunne på baggrund af dette og andre forskningsprojekter i det sociale arbejde få det indtryk, at socialarbejderne/myndighederne altid tager fejl, og klienterne altid har ret. Det er naturligvis en fejlslutning. Når kritikken rettes mod offentlige myndigheder og de ansatte skyldes det, at de, netop via deres myndighed og ansættelser, har en forpligtelse til ikke at begå overgreb og være opmærksom på, at deres position indeholder et potentiale for overgreb. Det ville således være besynderligt, hvis ikke forskningen skulle rette sin opmærksomhed mod disse forpligtelser og kvalitetskrav. Når vi sætter familiernes – og her primært forældrenes – forståelse i centrum, er det fordi, undersøgelsen peger på, at forældrene ikke indgår som en ligeværdig partner i analyser og vurderinger af problemets karakter og i tiltagets beskaffenhed. Deres forståelse af problemstillingen og tiltagene glider ofte i baggrunden. Når forældrene eksempelvis peger på, at der er problemer i forhold til deres barn, giver det ikke altid genklang hos myndighederne. For forældre, som har taget det vanskelige skridt at henvende sig for at få hjælp til opdragelse af deres barn, er det afgørende, at socialarbejderen respekterer deres overvejelser og vurderinger

som et led i indkredsning af problemstilling og tiltag – uden dermed slavisk at følge denne forståelse og disse forslag – fordi manglende lydhørhed og respekt udgør centrale begreber i en passivisering og klientgørelse.

Vores forskning peger flere steder på, at myndighedernes undersøgelser, set fra familiernes synspunkt, udviser en række uhensigtsmæssige faglige håndteringer – for eksempel når det gælder information og involvering. Et naturligt modsvar vil være indførelse af regelsæt og standarder og dermed sikkerhed for, at undersøgelserne gennemføres ensartet, samt at undersøgelserne indeholder alle nødvendige elementer. Ved nærmere vurdering af resultaterne lader det dog ikke til, at standarder og et mere afgrænset regelsæt er løsningen. Standarder udvikles og vedligeholdes af myndighederne og vil ofte bygge på de traditioner, som myndigheden har opnået gennem en længere periode. Det medfører, at standarder risikerer at understøtte myndighedernes og socialarbejdernes magt og parallelt hermed familiernes afmagt. Standarder er normalt udarbejdet som standarder for systemet og ikke nødvendigvis for familierne. Ligeledes har standarder ofte karakter af en skærpet administration af arbejdet – og dermed primært en hjælp til socialarbejderne og myndigheden som modsvar til den kompleksitet, der oftest præger det sociale arbejde. Det er ikke ensbetydende med, at disse – eller nogle af disse – elementer ikke kan være til gode for familierne også, men det er ikke det, der er udgangspunktet. Såfremt myndighedsarbejdet skal udfordres, er der nærmere tale om at rammesætte så lidt som muligt, idet rammesætning risikerer at forhindre den løbende refleksion. Den refleksion som hele tiden vil stille spørgsmålstegn ved den aktuelle tilgang og forståelse, og som løbende vil inddrage familiernes ofte anderledes eller tilgrænsende opfattelser. En refleksion, som ikke fastlåser, men skaber mulighed for justeringer. Frem for fastlagte manualer, som den enkelte skal arbejde med, er det vores vurdering, at der bør være tale om fælles/kollektive processer, som nærmere har en amøbeagtig end en skematisk form.

Muligheden for at anvende familieundersøgelsen til læring og nye erkendelser for forældre og til dels børn – som den danske lovgivning lægger vægt på – er, at den griber 'forstyrrende' ind i familiens hidtidige forståelser. Socialarbejderen bør således tilbyde familierne nye, anderledes og 'skæve' forståelser af de problemer, der præger familiens liv. Der er ikke tale om forstyrrelser, som alene bygger på socialarbejderens og myndighedens forståelse, men forstyrrelser, som tager udgangspunkt i både familiens og socialarbejderens viden og erfaringer. Vores analyser peger da også på, at forstyrrelsen har en positiv effekt i de familier, hvor den er anvendt. Analyserne understøtter således læringsteoriens påpegning af forstyrrelsens nyttighed. Analyserne peger dog samtidig på, at forstyrrelsen ikke blot er en udfordring for familierne, men også for socialarbejderne. Den respektfulde forstyrrelse af familien kan nemlig ikke eksistere, hvis ikke socialarbejderne er parat til at lade også *deres* forståelser og traditioner forstyrre.

Et interessant fund i vores analyser er, at fædrene tilsyneladende lever en skyggetilværelse. Der ser ikke ud til at blive stillet krav til mændenes deltagelse, mens manglende deltagelse fra mødrenes side lader til at have karakter af bekræftelse på deres manglende evne til at varetage barnets tarv. Mændene har så at sige fribillet, mens kvinderne er forpligtet til at være nærværende og aktivt deltagende i hele undersøgelsesprocessen. Dermed underbygger undersøgelsesprocessen mandens ofte perifere position i familierne. Og det må antages, at det ikke blot får indflydelse på undersøgelsen, men på kvindernes, mændenes og børnenes opfattelse af familiens funktion og de enkeltes roller i denne. Undersøgelsen synes således også at vise, at de traditioner, der har været herskende i det sociale arbejde gennem mange år, ikke lader til at have ændret sig meget i den konkrete praksis. Kvinderne er stadig familiens omdrejningspunkt, og mændene og børnene befinder sig fortsat i periferien.

Undersøgelsen som vejen til handleplanen

§ 50 undersøgelsen eller den 'Børnefaglig undersøgelse' skal, ifølge Barnets reform, gennemføres så vidt muligt i samarbejde med forældremyndighedsindehaveren og den unge, der er fyldt 15 år. Den skal gennemføres så skånsomt, som forholdene tillader, og må ikke være mere omfattende, end formålet tilsiger. Den efterfølgende handleplan skal tage udgangspunkt i resultaterne af den børnefaglige undersøgelse. Handleplanen skal indeholde konkrete mål i forhold til barnets eller den unges trivsel og udvikling på baggrund af de problemer og ressourcer, der er afdækket i undersøgelsen. Både forældre og barnet/den unge skal også være aktive

parter i udformningen af handleplanen. Tankegangen er således, at undersøgelse og handleplan hænger tæt sammen og indeholder samme idealer og kvalitetskrav. Den børnefaglige undersøgelse bliver derved ikke blot et vigtigt selvstændigt dokument. Den bliver også en afgørende del af den proces, som omfatter handleplanen. Hvis ikke kvalitetskravene er blevet varetaget i undersøgelsesfasen, kan det vise sig særdeles vanskeligt at varetage dem i udfærdigelse af handleplanen. Sagt på en anden måde: jo bedre den børnefaglige undersøgelse er gennemført, jo nemmere vil det være at kunne samarbejde om indholdet i handleplanen. I begge elementer – undersøgelsen og handleplanen – gælder desuden det samme: 'Man kan ikke lære nogen noget'. Men ved at bygge på familiens og barnets egen opfattelse i begge sammenhæng er der langt større chance for, at det kan ende ud i en handleplan, som familie og barn går ind for og føler ejerskab i forhold til. Derved er der formentlig langt større mulighed for, at de efterfølgende foranstaltninger giver et positivt resultat.

Vores analyser af tre kommuners arbejde med § 50 undersøgelser peger på en række problemstillinger i undersøgelserne og måske ikke mindst på, at involveringen af forældrene og børnene/de unge bør være mere konsekvent og mindre tilfældig. Resultaterne peger også på, at en styrkelse af familiernes involvering ikke alene kan gennemføres ved ny lovgivning, men i høj grad baserer sig på lokale fælles og kollektive drøftelse og beslutninger, som bør følges op af fortløbende refleksioner. Sker det i den børnefaglige undersøgelse, kan arbejdet med handleplanen udgøre en direkte opfølgning på dette.

LITTERATUR

Goffmann, E. (1967)
Anstalt og menneske, Viborg: Paludans Fiol-bibliotek

Illeris, Knud (2006)
Læring, Frederiksberg: Roskilde Universitetsforlag

Järvinen, M. & Mik-Meyer, N. (red.) (2003)
At skabe en klient. Institutionelle identiteter i socialt arbejde, København: Hans Reitzels Forlag

Kildedal, Karin (2010)
Action research – in local authority practice (in progress)

Lipsky, Michael, 1980
Street- Levcel Bureucracy. Dilemmaes of the Individual in Public Services. New York: Russel Sage Foundation

Payne, Malcolm (2006)
Teorier I Socialt arbejde. København: Hans Reitzels forlag

Ramsdal, Helge og Egil J. Skorstad (2004)
Privatisering fra innsiden. Bergen: Fagbokforlaget.

Sagatun, Solveig (2008b)
Kunnskapsforståelser i hjemmebaserte barneverntiltak. Nordisk sosialt arbeid Nr1 2008 .

Terum, Lars Inge (2003)
Portvakt i velferdsstaten. Om skjønn og beslutninger i sosialt arbeid. Oslo: Kommuneforlaget

Ulvik, O.S. (2005)
Fosterforeldre som seinmoderne omsorgsarrangement. En kulturpsykologisk studie av fosterbarn og forsterforeldres fortellinger.
Dr. psychol avhandling ved Psykologisk institutt, Universitetet i Oslo

Ølgaard, B. (1975)
Når mennesker mødes, i Gregersen, Bo (red.) 'Om Goffman', København: Hans Reitzels Forlag

Handleplaner som styrings- og evalueringsværktøj

– for borgerens eller for statistikkens skyld?

Runa Bjørn,
cand. scient. pol og Master i Evaluering. Arbejder som ledende udviklingskonsulent i Center for Socialfaglig Udvikling, en stabsenhed i Århus Kommunes Socialforvaltning. Hun arbejder primært med evaluering og dokumentation på det sociale område.

RUB@AARHUS.DK

Af Runa Bjørn, udviklingskonsulent

Individuelle handleplaner er blevet institutionaliseret som en standard for, hvordan offentlige systemer og borgere fører dialoger om, hvordan der skal samarbejdes og om hvad. Artiklen udfordrer standarden individuelle handleplaner ved at udforske programteorien bag sociale handleplaner som eksempel på en type af handleplaner. Analysen peger på, at standarden individuelle handleplaner ikke lever i et tomrum, men skal fungere sammen med en række andre standarder for offentlig styring – og disse standarder spiller ind på, hvordan programteorien bag handleplanerne fungerer i praksis.

I løbet af de seneste 10-15 år er individuelle handleplaner blevet institutionaliseret som en standard for, hvordan offentlige systemer og borgere fører dialoger om, hvordan der skal samarbejdes og om hvad. På det sociale område anvender man sociale handleplaner og handleplaner for udsatte børn, på beskæftigelsesområdet skal der udarbejdes jobplaner, på integrationsområdet skal der udarbejdes integrationskontrakter, og vores børn skal i skolen have en personlig elevplan, der angiver mål for deres nærmeste læringsforløb.

Planerne slutter sig til rækken af styrings- og evalueringsværktøjer, der i dag anvendes inden for en række politikområder. Læser man de officielle kilder bag disse redskaber, listes der ofte en række gode formål op, som man mener, at planerne kan bidrage med. Ganske ofte er disse formål uldent formuleret og indbyrdes konfliktende. Eksempelvis skal integrationskontrakterne understøtte, at udlændinge påtager sig at blive frie borgere, der vedkender sig de danske værdier, der omtales i 'Erklæring om integration og aktivt medborgerskab i det danske samfund', mens resten af kontraktens indhold snævert retter sig mod opnåelse af selvforsørgelse uagtet, at det måske sker ved natrengøring uden mulighed for social interaktion.

Planerne er karakteriseret ved at være planer, der indgås mellem en borger og et myndighedssystem. De har ofte en kontraktlig udformning, der fastsætter et individuelt mål for borgerens udvikling, samt angiver, hvad borgeren og systemet hver især skal gøre, for at målet kan realiseres. Der følges op og evalueres på planerne med faste mellemrum. Det er kendetegnende, at det typisk er kontrakter, der indgås mellem meget ulige parter, hvor sanktionsmulighederne ved 'kontraktbrud' stort set kun ligger hos myndighederne, mens borgerne udelukkende kan sanktionere ved at benytte exitløsningen og søge hjælp andre steder – hvilket for mange er udelukket – samt bruge deres demokratiske muligheder for på sigt at få lavet systemet om, (hvis de da er omfattet af demokratiske rettigheder).

Når en standard først bliver institutionaliseret, er det ofte ikke længere nødvendigt at argumentere for dens værdi, idet den kan hente legitimitet i sig selv, og dermed ikke længere er til debat (Dahler-Larsen, 2001a: 83, Røvik 2007). Det er da også karakteristisk, at der er skrevet meget lidt om, hvad effekten af arbejdet med individuelle handleplaner er. I artiklen vil jeg udfordre standarden 'handleplaner' og udforske de kæder af årsagsvirkningssammenhænge, som tænkes at lede til den ønskede effekt bag en bestemt type af planer – herefter omtalt som programteorien bag planerne (Dahler-Larsen og Krogstrup, 2003: 2003: 51). Jeg vil undersøge, hvordan man forestiller sig, handleplanerne virker, om det er realistisk at opnå alle de gode ting, man ønsker med planerne, og om der er særlige forudsætninger, der skal være til stede, for at programteorien holder.

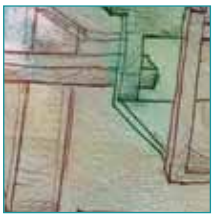
De sociale handleplaner er valgt som case[1], da disse planer repræsenterer planer, som kan omhandle en borgers hele liv, og dermed kan være planer af meget stor betydning for borgerens tilværelse. Herudover udarbejdes handleplanerne for mennesker, som er i en situation, hvor de har brug for (omfattende) hjælp fra det offentlige – magtforholdet er altså meget asymmetrisk i denne type borgerkontrakter. I princippet er sociale handleplaner et tilbud til borgerne, i modsætning til fx både jobplaner og integrationsplaner, der er obligatoriske redskaber. Der synes dog at være en tendens til, at kommuner indbygger de sociale handleplaner som et obligatorisk samarbejdsredskab, som skal anvendes, hvis borgeren vil have hjælp fra en socialforvaltning[2]. Herved bliver den asymmetriske magtrelation af endnu større betydning, når borgere kan opleve sig presset ind i et ulige kontraktforhold.

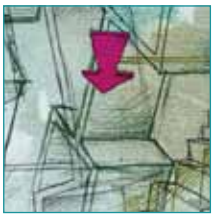
Først undersøger artiklen, hvem og hvad der er genstand for evaluering i planerne, og programteorien bag opstilles. Herefter undersøges, hvad det er for en viden handleplaner producerer for hvem og om hvem, samt hvilke værdier der ligger til grund for standarden 'sociale handleplaner'.

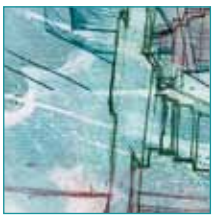
Hvis er handleplanerne, og hvem evalueres?

Ved opstillingen af programteorien bag handleplanerne, har jeg søgt at finde kilder, der kan belyse, hvilke forestillinger lovgiverne har haft om handleplanernes virkninger, da de besluttede at indskrive handleplanerne i lovgivningen. Jeg har fundet fem centrale kilder:

- Serviceloven (LBK nr. 941 af 01/10/2009 Gældende)
- Vejledning om formål og andre generelle bestemmelser i serviceloven (VEJ nr. 93 af 05/12/2006 – Gældende)
- Betænkning afgivet af Socialudvalget den 22.







«Ganske ofte er disse formål uldent formuleret og indbyrdes konfliktende«

maj 1997 (L 229 – bilag 59 – Bet. over forslag til lov om social service. Til lovforslag nr. L 229 FT 1996-97)

- Håndbog om brugen af sociale handleplaner fra det tidligere Socialministerium udarbejdet af konsulentfirmaet PLS Rambøll Management (Maj 2002)
- Pjece udarbejdet af Kommunernes Landsforening og Socialpædagogernes Landsforbund, som udlægger lovens bestemmelser (Juni 2007)

Allerede ved den indledende gennemlæsning bliver det klart, at der er flere problemer, som handleplanerne skal være løsningen på, og at ingen af dem er særligt præcist beskrevet.

Først og fremmest er det tydeligt, at lovgiverne ønsker at styrke den kommunale sagsbehandling i sociale sager ved at tvinge kommunerne til at arbejde skriftligt med planer i forhold til den enkelte borger og heri at specificere de enkelte ydelser, og hvad der er aftalt. Det problemfelt er det, der er bedst beskrevet i kilderne. Man peger på, at koordineringen af indsatsen i de sociale sager er særlig vigtig, når der er behov for hjælp fra både region og kommune og eventuelt også en statslig forvaltning i form af for eksempel Kriminalforsorgen (Socialudvalgets betænkning, 1997 pkt. 20-21). Ved at udarbejde skriftlige planer, der skal have et helhedsperspektiv på borgerens problemkompleks, mener man, at der lettere vil ske en koordinering af indsatsen mellem de mange forskellige hjælpeforanstaltninger, så hjælpen bliver mere helhedsorienteret og sammenhængende. Præcist hvori denne koordinering består, og hvordan den virker for at skabe sammenhængende forløb, er mindre velbeskrevet.

Handleplanerne har også til formål at styrke borgerens retssikkerhed. De individuelle handleplaner er et led i en udvikling mod i højere grad at se den enkelte som selvstændigt retssubjekt (von Hielmkrone og Schultz, 2007). Med bestemmelsen om, at borgerne skal tilbydes en handleplan, ønsker man at sikre, at borgerne får en skriftlig, kontraktlignende plan for, hvilken hjælp han eller hun kan forvente af det offentlige, og at man dermed kan holde systemerne ansvarlige, hvis ikke man får den lovede hjælp. Handleplanerne forventes umiddelbart at bidrage til at bedre retssikkerheden, men der vil formentlig også være en langtidseffekt af handleplanerne ved, at de understøtter en generel oplæring af borgerne i at optræde i rollen som ikke bare bruger, men som forbruger, der stiller krav til service og kvalitet.

Det tredje og mindst udfoldede problemfelt, som man søger at afhjælpe med handleplanerne, har rod i det foregående: Planerne har også til formål at ansvarliggøre borgerne. Der har siden 1990'erne været en trend i dansk socialpolitik i retning af individualiserede løsninger og at ville ansvarliggøre både de offentlige systemer og borgerne. Borgerne ses ikke alene som selvstændige individer med egen retssikkerhed, men forventes også at bruge denne retssikkerhed til at handle som frie og ansvarlige borgere, der tager ansvar for eget liv og er aktive i løsning af egne problemer (Andersen, 2003: 16 og 119; Mik-Meyer og Villadsen, 2007: 9-10, 34-35; Born og Jensen, 2008;

Larsen, Mortensen og Thomsen, 2002; Villadsen, 2004). Handleplanerne ses således som et led i denne proces mod ansvarliggørelse og skal bidrage til, at borgerne tager ansvar for løsning af deres sociale problemer.

Går vi spadestikket dybere og ser på, hvilke mekanismer, lovgiverne forestiller sig, får handleplanerne til at virke, og hvilke deleffekter og effekter, man forventer at opnå, kan jeg på baggrund af de angivne kilder, tegne nedenstående skematiske oversigt. Kilderne er relativt eksplicitte omkring, hvad det er for deleffekter, man mener at kunne opnå, men beskriver kun yderst indirekte, hvad det er for mekanismer, man forestiller sig, får tingene til at ske. Mekanismerne har jeg derfor analyseret mig til ud fra kilderne, og opstillingen og præsentationen er altså alene min udlægning af, hvad der er den officielle programteori bag de sociale handleplaner. *Figur 1* er kompleks, men jeg vil i resten af artiklen udfolde modellen.

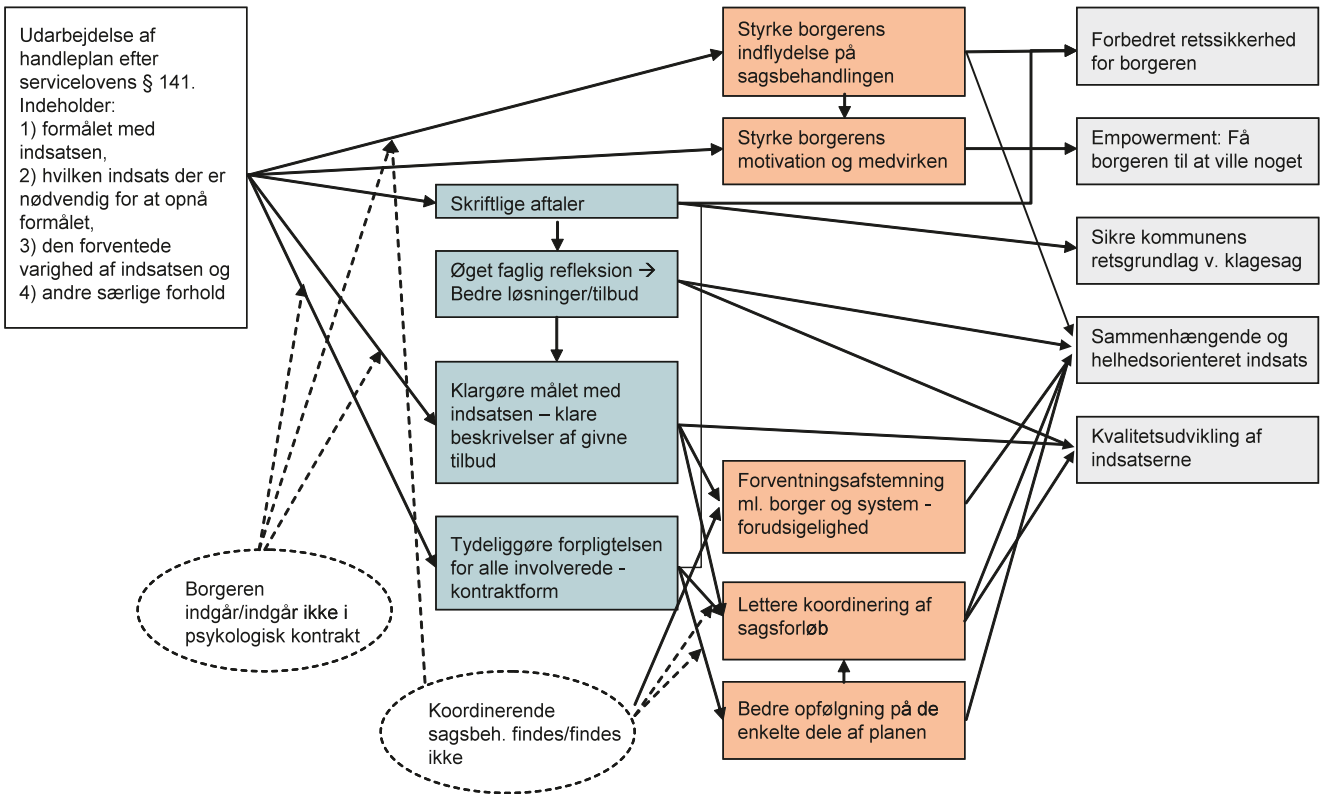
Hjælpen specificeres – overblik skabes

I Servicelovens § 141 står, at handleplanen 'bør udarbejdes ud fra borgerens forudsætninger og så vidt muligt i samarbejde med denne' og indeholde de punkter, der er beskrevet i første kasse i figuren.

Formålet med indsatsen for borgeren skal beskrives i handleplanen. Denne specificering af hjælpen tænkes at omfatte alle de forskellige typer af hjælp, som borgeren har behov for fra det offentlige, uanset hvilken myndighed eller hvilken forvaltningsenhed det gælder. Dette fremgår af vejledningen, hvoraf det hedder, at formålet med planen er, at

'sikre en sammenhængende og helhedsorienteret indsats og at tydeliggøre forpligtelsen for alle involverede personer, instanser og forvaltnings-

Figur 1. Programteori for sociale handleplaner



Note: Kasserne angiver indsatser, forventede deleffekter og den ønskede virkning/effekt.

Cirklerne med stiplede pile angiver modererende variable og deres indflydelse.

grene' (Vejledning om formål og andre generelle bestemmelser i serviceloven, 2006: pkt. 96).

Handleplanerne er således tænkt som den samlende ramme omkring den offentlige hjælp – både hjælp til at komme i beskæftigelse, praktisk hjælp i hjemmet, misbrugsbehandling og socialpædagogisk støtte i dagligdagen. Borgeren og en sagsbehandler i kommunen tænkes altså i fællesskab at udrede det aktuelle hjælpebehov, og for hvilken tidsperiode hjælpen skal gives. Handleplanerne ses ideelt set som led i den visitationsproces, der går forud for tildelingen af hjælpen. Idet sagsbehandleren og borgeren i fællesskab udarbejder en plan for hjælpen, antager man, at borgerens indflydelse på sagsbehandlingen styrkes ved, at inddragelsen af borgeren institutionaliseres som en del af sagsbehandlingen, og at han dermed opnår bedre retssikkerhed (Vejledning om formål og andre generelle bestemmelser i serviceloven, 2006: pkt. 102)[3].

Forventningsafstemning gennem forhandling

Lovgiverne forestiller sig, at man med den udredning og opstilling af mål, der sker i forbindelse med handleplanen, sikrer en klar aftale om, hvad borgeren skal have hjælp til, og hvad denne hjælp omfatter, og at disse forpligtelser bliver tydelige for alle de involverede ved at blive gjort eksplicitte og skrevet ind i en plan. Gennem denne præcisering af hjælpen og rammerne omkring den peger vejledningen på, at det bliver lettere at koordinere hjælpen, når man får et overblik over, hvem der gør hvad hvornår, samt at man bedre kan følge op på hjælpen (Vejledning om formål og andre generelle bestemmelser i serviceloven, 2006: pkt. 96).

Samtidig er en vigtig mekanisme i programteorien, at processen omkring udarbejdelse af handleplanen skaber en forventningsafstemning mellem borgeren og kommunen om, hvad man kan forvente at få hjælp til og under hvilke betingelser. En afstemning af borgerens ønsker om hjælp og kommunens muligheder inden for rammerne af det aktuelle serviceniveau forventes således at bidrage til, at borgeren kan gå ind i samarbejdet med frontmedarbejderne med en afklaret forventning om, hvad det er for en hjælp, han eller hun får. Det antages derfor, at der foregår en forhandling mellem borgeren og det offentlige hjælpesystem om, hvad hjælpen skal indeholde. Herved sikrer man, at alle involverede har overblik og klarhed over det aftalte (Vejledning om formål og andre generelle bestemmelser i serviceloven, 2006: pkt. 96, PLS Rambøll Management, 2002: 12 og 22).

Systematisk opfølgning – cirkulær evalueringsproces

En vigtig mekanisme i handleplanerne er, at de antages at fungere som en cirkulær evalueringsproces, hvor der jævnligt følges op på, om målene nås, og der opstilles nye mål. Med den klare systematik, som handleplanerne inviterer til, antager man, at det bliver lettere at følge op på planens enkelte delmål, og at man dermed vil have lettere ved at justere hjælpen til borgeren, så man hele tiden sikrer sig, at den 'opfylder sit formål', som det hedder i servicelovens § 150. Styringsværktøjet bygger på hyppigt tilbagevendende evalueringer. Når et mål er nået, opstilles nye mål inden for borgerens nærmeste udviklingszone (Ramian, 1998). Der er altså tale om en individuel og unik (selv)evaluering hver gang, som bygger på erfaringerne fra de tidligere handleplaner. Viden fra denne løbende evaluering understøtter, at der gives en individuelt tilpasset, sammenhængende og helhedsorienteret indsats.

Når der sker opfølgning på handleplanerne, evalueres samspillet mellem borgeren og den koordinerende sagsbehandler inden for de særlige rammer for samarbejdet, som handleplanerne dikterer. Umiddelbart er, det som skal evalueres, om man i fællesskab er lykkes med at realisere de forhandlede mål i planen.

Skriftlige planer sikrer faglig refleksion og dokumentation

Implicit ligger også en antagelse om, at planen udarbejdes skriftligt og efterfølgende binder både borger og forvaltning. Handleplanerne skriver sig ind i en diskurs, hvor det er den kontraktlige logik, der styrer (Andersen, 2003), og hvor sociale problemer ses som individers problemer. Løsningerne søges derfor også på individniveau modsat et samfundsniveau, der eksempelvis søger problemforklaringer i strukturelle forhold (Andersen, 2003: 12-18, Villadsen, 2004, Born og Jensen, 2008).

Når argumentationen for en given hjælp skal formuleres sammenhængende og på skrift, antages det at understøtte sagsbehandlerens faglige refleksioner over, hvad der er den relevante hjælp. Herved forventer man at finde frem til bedre løsninger og dermed bidrage til en kvalitetsudvikling

af den samlede hjælp. Skriftligheden antages også at fremme borgerens retssikkerhed, idet de med handleplanen i hånden kan holde det offentlige system ansvarlig for, at de får den aftalte hjælp. Modstykket til denne funktion er, at kontraktens anden part – kommunen – trækker på samme mekanisme, når handleplanerne ses som en vigtig dokumentation af kommunens indsats. Ankestyrelsen har således ved flere lejligheder afgjort, at manglende udarbejdelse af handleplaner kan tolkes som manglende oplysning af beslutningsgrundlaget i en borgers sag, og styrelsen har underkendt en kommunes beslutning om tildeling af hjælp[4]. Handleplanernes skriftlige form fungerer således i forhold til at sikre kommunen et dokumentationsgrundlag i eventuelle klagesager.

Opstilling af mål fremmer motivation og empowerment

Endnu en kæde af mekanismer er, at borgeren gennem opstillingen af mål for sig selv, bliver motiveret til aktivt at medvirke i løsningen af sine egne sociale problemer. Det er i øvrigt karakteristisk, at disse antagelser i kilderne omtales i forbindelse med stofmisbrugere, mens de ikke nævnes i forbindelse med fx traditionelle handicapproblemstillinger (Vejledning om formål og andre generelle bestemmelser i serviceloven, 2006). Hensigten er at opnå, at der sættes gang i en empowermentproces[5], så borgeren påtager sig sin frihed, sådan som Andersen peger på (2003). Handleplanerne skal så at sige få borgeren til at ville noget, og ikke nok med det; borgeren skal gerne ville noget på en sådan måde, at det offentlige hjælpesystem kan handle på baggrund af definitionen af problemstillingen, og så problemet kan afhjælpes inden for den tidsramme, som planen opstiller (Järvinen og Mik-Meyer, 2006). En mekanisme, som kun antydes i kilderne, er, at man ved udformningen af handleplanerne helst skal anvende borgerens egne ord og formuleringer ved opstilling af mål, så denne kan opleve størst muligt ejerskab af planen og dermed føle forpligtelsen til at arbejde for opfyldelsen af målene stærkere, end hvis det var forvaltningens formuleringer, der blev anvendt (PLS Rambøll Management, 2002: 15). Ved at respektere borgerens egne formuleringer af mål gøres planen, sådan som Andersen påpeger, til en plan, som borgeren har med sig selv, for sig selv (Andersen, 2003: 98). Den lykkeligste situation for det offentlige system er således, hvis borgeren selv beder om at få udarbejdet en handleplan med mål, der passer til den problemdefinition og tilrettelæggelsen af hjælpen, som systemet bygger på.

Der mangler noget!

Det lyder jo meget godt. Men træder vi et skridt tilbage, bliver det tydeligt, at lovgivernes antagelser om årsager og virkninger bygger på to helt afgørende forudsætninger, som mærkeligt nok slet ikke omtales i kilderne.

- Der skal være en koordinerende sagsbehandler

Programteorien bygger på en antagelse om, at der faktisk findes en koordinerende sagsbehandler, som har evne og mulighed for at have et helhedssyn på den enkelte borgers hjælpebehov og muligheden for at koordinere på tværs af myndighedsområder og forvaltninger. Det er yderst 'vilde' problemkomplekser, en sådan sagsbehandler forventes at have fuldt overblik over, og meget forskellig lovgivning, der regulerer de enkelte forvaltningsgrene – serviceloven, aktivloven, sundhedsloven m.fl. er ofte i spil i samme sag. Hvis ikke der findes en sagsbehandlerfunktion, der dels kan få tildelt, dels løfte dette ansvar, kan man ikke forvente, at handleplanen vil blive det redskab, der kan sikre en bedre koordinering af de enkelte sager, og dermed opnåelse af det endelige slutmål om en mere sammenhængende og helhedsorienteret indsats. Mine egne erfaringer peger på, at der for det første er stærke institutionelle kræfter i forvaltningerne, der modarbejder, at én sagsbehandler tildeles det samlede koordinerende ansvar. For det andet at de tildelte ressourcer på sagsbehandlerniveau sjældent er tilstrækkelige til at kunne varetage denne koordinerende rolle.

- Borgerne skal underskrive kontrakten

En anden væsentlig forudsætning i programteorien er, at borgeren skal være villig til at gå ind i den psykologiske kontrakt, som handleplanerne bygger på, og være villig til at se på sig selv med det særlige blik, som handleplanerne producerer. Det er min påstand, at hele programteorien bag handleplanerne er hægtet op på denne forudsætning.

Andersen (2003: 95 hhv. 98) beskriver handleplanerne som en selvkontrakt om, hvad man vil med livet', der udgør 'et proceduralt og dialogisk redskab, der hjælper klienten til at skabe afstand

«Implicit ligger også en antagelse om, at planen udarbejdes skriftligt og efterfølgende binder både borger og forvaltning»

til sig selv, formulere og handle på sig selv.

Hvis ikke borgeren er klar til at se på sig selv på denne særlige måde og være inderlig og sanddru i processen (Mik-Meyer og Villadsen, 2007: 18), ændres styrke, form og retning på de sammenhænge, der skulle sikre borgerens motivation og medvirken, samt sikre borgeren indflydelse på sagsbehandlingen, og dermed sammenhængen med både styrkelsen af borgerens retssikkerhed og processen med empowerment. Det vil ligeledes få indvirkning på de sammenhænge, der skulle sikre en tydeliggørelse af forpligtelsen for alle parter, idet borgeren ikke kan føle sig forpligtet af en kontrakt, han har underskrevet 'som-om'. (I resten af artiklen anvender jeg dette udtryk for handleplaner eller relationer, som er indgået, uden at personen reelt accepterer betingelserne bag – det vil sige, at der er tale om en form for hykleri.) Dermed kan man heller ikke forvente, at planen bidrager til bedre koordinering og forløb, som borgeren vil opleve som sammenhængende og helhedsorienterede, da han eller hun ikke har noget ejerskab til de aftaler, der er indgået i forbindelse med planen. Handleplanen kan dermed ende med at blive en plan, der ikke forpligter borgeren til noget. På den måde bliver den blot kommunens plan, der ganske vist kan anvendes som et internt dokumentations- og koordineringsredskab. Borgerne kan udøve en slags modmagt ved at gå ind i handleplanprocessen 'som-om' og dermed sabotere det at blive gjort til genstand for evaluering, men han eller hun kan dog ikke undslå sig konsekvenserne af evalueringsresultaterne (Mik-Meyer og Villadsen, 2007: 18).

Indgår borgeren i den psykologiske kontrakt bag handleplanen, accepterer vedkommende samtidig præmisserne om, at arten og karakteren af hans eller hendes problemer fastsættes i en forhandling med sagsbehandleren, og at hjælpen ydes inden for en ganske særlig ramme – ofte i form af hjælp-til-selvhjælp (Villadsen 2004). Normalt antager man, at parter, der indgår en kontrakt, er ligeværdige, og at de gensidigt har mulighed for at hæve kontrakten, hvis de oplever, at den misligholdes. Men der er noget mafiøst over handleplanerne. Det kommunale system har definitionsmagten og også de mest potente sanktionsmuligheder i forbindelse med misligholdelse, uanset at planerne er tænkt som borgerens retsgrundlag. Det kommunale hjælpesystem kan trække store dele af hjælpen tilbage, hvis ikke borgeren kan eller vil sam-

arbejde på systemets præmisser, da hjælpen i vid udstrækning tildeles på baggrund af medarbejderes faglige skøn og ikke retskrav.(Larsen, Mortensen og Thomsen, 2002, Mik-Meyer, 2002).

Indlejret i den psykologiske kontrakt er, at man forpligter sig til at se på sig selv ud fra en mål-middel-rationalitet og hele tiden at være på vej hen mod en (måske primært for det kommunale system) mere ønskværdig tilstand. Man accepterer så at sige at være dømt til personlig udvikling[6] og at have et objektiveret forhold til sig selv (Andersen, 2003: 88-113). Man accepterer også konstant at være i en evalueringsproces og at befinde sig i et selvrefleksivt rum. Tilgangen i handleplanerne er led i den individualiseringstendens, der præger dansk socialpolitik i disse år (Mik-Meyer og Villadsen, 2007: 9-11, Villadsen, 2006), og den relation, der fokuseres på i planerne, er individet i samspil med professionelle hjælpere. Det betyder, at der er defineret nogle ganske særlige rammer for, hvad det er for mål, der kan skrives ind i handleplanerne, og hvad det er for løsninger, der kan foreslås. Tilgangen vil fremme mål på individniveau, mens mål, der omhandler en gruppe i et socialt fællesskab, ikke så let vil passe ind i den sociale handleplan.

Frontmedarbejderne er ikke systemets neutrale redskaber

Ud over disse to modererende variable – den psykologiske kontrakt og den koordinerende sagsbehandler – kunne man også pege på, at relationen mellem borgeren, der skal have en handleplan og den frontmedarbejder, der skal indgå i handleplanprocessen, har en betydning for, om handleplanerne får den ønskede virkning. Relationen mellem medarbejder og bruger er måske mekanismen bag, at handleplanprocessen kan igangsætte en empowermentproces hos borgeren. Det som får borgeren til at turde håbe på forandring og bære de omkostninger, der er forbundet med at lægge livsvaner om og at opgive tillært adfærd – altså at ville noget.

Det er karakteristisk, at ingen af kilderne nævner frontmedarbejdernes relation til borgeren som en afgørende faktor eller overhovedet betydningen af frontmedarbejdernes faglige skøn i arbejdet. De eneste aktører, der optræder i kilderne til programteorien, er kommunalbestyrelsen. Der synes overvejende at være en teknisk forståelse af mekanismerne i programteorien i de officielle kilder. I dette lys kan betydningen af relationen som mekanisme også ses som en konkurrerende teori. Denne tilgang vil i stedet hævde, at det netop er relationen som mekanisme, der skaber forandringen og ikke planlægning, forventningsafstemning og forpligtelse gennem en kontrakt.

Herudover peger Winters og Nielsens forskning inden for frontmedarbejderadfærd, på, at medarbejderes holdninger til de værktøjer, de anvender, får betydning for, hvordan disse anvendes (Winter, 2002; Nielsen, 2006). Det er i langt de fleste tilfælde frontmedarbejderne, der præsenterer borgerne for muligheden for/kravet om at udarbejde en handleplan – kun ganske få efterspørger den selv. Medarbejderes eventuelle negative holdning til værktøjet kan således blive en væsentlig barriere for, at borgerne ser planerne som en attraktiv kontrakt at gå ind i. Det kan være med til at igangsætte, at der sker en dekobling, så både medarbejder og borger går ind i handleplanprocessen 'som-om', hvorved de dele af programteorien, der handler om styrkelse af borgernes indflydelse, motivation og medvirken i egen sag, samt gensidig forpligtelse og forventningsafstemning, svækkes eller helt sættes ud af kraft.

Tipper balancen? Uforudsete virkninger

De særlige rammer, som handleplanerne definerer, og det særlige perspektiv, som handleplanerne producerer, kan give nogle uforudsete virkninger, som man bør give opmærksomhed.

I den cirkulære evalueringsproces er der indbygget et stærkt fokus på at følge op på de aftalte forhold. Det er netop en af de mekanismer, man ønsker at udnytte, ved at planen skal være med til at give fokus og retning for denne udvikling. Dette fokus kan imidlertid få den sideeffekt, som man kender fra en række andre effektmålingsredskaber, at opmærksomheden fjernes fra de forhold, der ikke måles på (Talbot, 2005, van Thiel og Leeuw, 2002, Dahler-Larsen, 2006), og de forhold, som ikke kan opstilles som konkrete individuelle mål. Dermed får de en tendens til at glide ud af opmærksomheden. Der er således en fare for, at relationen mellem borgeren og frontmedarbejderne bliver mere instrumentel og resultatorienteret på bekostning af de øvrige forhold, som generel rådgivning, omsorg og en god mellemmenneskelig relation. Disse er i fare for at blive redu-

ceret til midler til opnåelsen af målene og ikke set som noget, der har værdi i sig selv. Samtidig vil den meget individualiserede tilgang kunne bidrage til en yderligere isolation af allerede marginaliserede borgere, når den hjemløse, stofmisbrugeren, posedamen med videre udelukkende opfordres til at se sig selv, og bliver set, som individ, der (selv) har ansvar for at bringe sig i nærheden af en mere ønskværdig position.

Borgeren har mulighed for at takke nej til at få udarbejdet en handleplan, men et sådant valg af at stå uden for kontrakten har også konsekvenser. Det vil ifølge Andersen (2003: 119) få det kommunale hjælpesystem til at handle på en anden måde, når borgeren ikke er villig til at tage sin frihed på sig, men viser sig som et uansvarligt og ufrit individ. Borgeren vil herefter få en anden type hjælp, end han kunne have fået, hvis han var gået ind i den særlige samarbejdsform, som handleplanen indebærer.

Samlet set virker programteorien bag de sociale handleplaner kompleks og på papiret relativt velunderbygget. Teorien bygger dog på flere afgørende moderatorer, som ikke berøres i de officielle kilder. Disse medfører, at virkningen af handleplanerne kan blive en noget anden, når de skal fungere i en virkelig kommunal forvaltning sideløbende med andre organisatoriske standarder. Den kontekst, som handleplanerne anvendes i, får betydning for programteoriens udfoldelse i praksis.

Når planer bliver til data

Kommuner og regioner er i disse år underlagt et stærkt pres for at kunne levere solid dokumentation for stort set alle de ydelser, de leverer. Et stadigt effektivitetspres og det stigende pres for at få helt aktuelle og pålidelige statistikker om snart sagt alt betyder, at kommuner og regioner bruger mange ressourcer på at digitalisere forvaltningerne, så for eksempel præstationsmålinger kan produceres som en integreret del af arbejdet.

I det lys repræsenterer individuelle handleplaner på linie med andre forvaltningsdokumenter en kilde til data om kommunens præstationer. Ud fra det perspektiv er det ikke længere borgeren og/eller hjælpesystemet, der evalueres. Det bliver i højere grad summen af de skriftlige planer, der evalueres og altså planer, der er løsrevet fra den sociale kontekst, de er produceret i.

Udviklingen får betydning for handleplanerne, idet det er nødvendigt at udarbejde fælles it-understøttede skabeloner for udformning af handleplaner og at anvende disse på en ensartet måde, når planerne skal indgå som data. Selvom programteorien bag handleplanerne ikke peger på, at planerne skal udformes på en bestemt måde, så bliver de det ofte i praksis på grund af. den kontekst, de skal fungere i.

Et ønske om at digitalisere forvaltningernes arbejde og eventuelt at kunne generere tværgående ledelsesinformation introducerer således en række nye elementer i programteorien. Handleplanerne ændrer karakter fra primært at være en sag mellem borgeren og den eller de medarbejdere, der har været involveret i den enkeltes sag, og til at indgå som data i monitorerings- og styringssystemer. Denne ændrede status for handleplanerne må forventes at få en kraftig indvirkning på programteorien, idet it- og styringssystemer ikke er neutrale, men introducerer en ganske bestemt måde at forholde sig til verden på. (Andersen, 2004, Holt m.fl. 2009). På baggrund af den efterhånden ret omfattende litteratur om virkninger af indførelse af præstationsmålinger kan man forvente, at et sådant skifte i planernes status vil aktivere en række utilsigtede virkninger (Fx de Bruijn, 2001, Pollitt, 2006, Talbot, 2005, Dahler-Larsen, 2001c og 2006, van Thiel og Leeuw, 2002).

Først og fremmest kan man forvente, at dette skifte vil medføre en forskydning i retning af i højere grad at betragte den afsluttede og underskrevne handleplan som et resultat i sig selv, frem for at se planen som et dynamisk procesværktøj, der løbende kan ændres, efterhånden som samarbejdet mellem borgeren og frontmedarbejderen udvikler sig. For statistikeren har kun det skrevne værdi – det som ikke er dokumenteret er ikke sket!

Den mere skabelonprægede udformning af handleplanerne må også i sig selv forventes at få en virkning i programteorien. Først og fremmest spiller den ikke godt sammen med programteoriens antagelser om, at det er afgørende, at handleplanen formuleres med borgerens egne ord, og at denne får ejerskab til planen. Alt andet lige vil der være færre muligheder for borgeren for at gøre planen til sin egen, og dermed vil dette element modarbejde den del af programteorien, der handler om at styrke borgerens indflydelse på sagsbehandlingen og skabe empowerment.

Der kan ligeledes ske det, at de mere skematiske

handleplaner vil virke fremmedgørende for nogle borgere, og at de alene af den grund ikke kan gå ind i den psykologiske kontrakt omkring planerne.

Det er efterhånden også et veldokumenteret forhold, at introduktionen af målinger får frontmedarbejderne til at handle anderledes. Medarbejderne kan opleve ledelsens ønske om, at monitorere deres arbejde som kontrol, og på baggrund heraf ændre adfærd i forhold til borgerne, så planerne ikke i så høj grad afspejler borgerens ønsker, men det som frontmedarbejderen forventer, at ledelsen gerne vil se (Talbott, 2005).

Samlet set kan noget dog tyde på, at kommunerne med en accentuering af de dele af programteorien, der ser handleplanerne primært som et administrativt redskab, risikerer at sætte andre dele af programteorien ud af kraft.

Hvilken viden producerer handleplanerne?

Efter at have set på, hvad der evalueres i de sociale handleplaner, vender jeg nu blikket mod den viden, som handleplanerne producerer, og hvad der betragtes som legitim viden i handleplanprocessen.

Som udgangspunkt producerer planerne kontekstnær viden om den enkelte borgers unikke situation. I evalueringen vil indgå den skriftlige handleplan, men herudover vil der også indgå samtaler, der udspiller sig i forbindelse med både udarbejdelse og opfølgning på handleplanen. Den viden, der indgår, når handleplanen betragtes som et processuelt værktøj, er således både skriftlig og fastholdt, og mundtlig og flygtig.

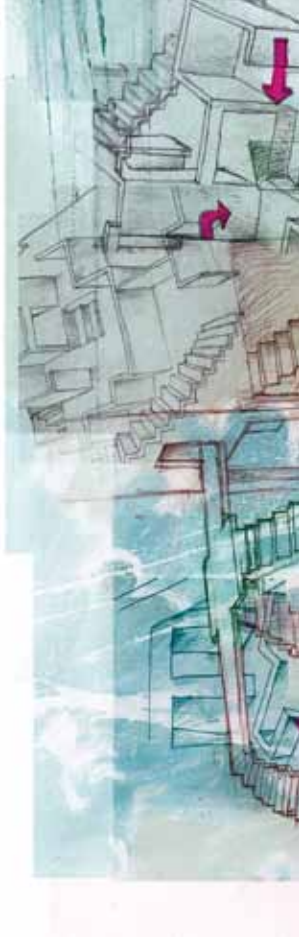
Af de officielle kilder kan man ikke læse noget om, hvordan man foretager evalueringen af de opstillede mål[7]. Hvis man lægger vægt på den del af programteorien, der ser handleplanen som borgerens egen plan for sig selv, vil den viden, der indgår i denne evaluering i høj grad være personens egne indtryk og vurderinger. Lægger man derimod vægt på den del af programteorien, der ser handleplanerne som et administrativt koordineringsredskab, der skal bidrage til at give viden til brug for kvalitetsudvikling af indsatserne, vil det være mere afgørende, at der bliver foretaget en objektiv bedømmelse i forbindelse med evalueringen, og at der som minimum indgår viden om, hvordan målopfyldelsen har været set fra den professionelle frontmedarbejders side.

Ser vi dernæst på den viden, som eventuelt produceres på tværs af handleplanerne, når der skal produceres ledelsesinformation, så forandres viden fra at have været unik og kontekstbundet til at være generel, statistisk og løsrevet fra kontekst. De data, der produceres som ledelsesinformation vil således være nøgle*tal*. Man slipper dermed hele den mangfoldighed og kompleksitet, der er repræsenteret i indholdet i de enkelte mål og den specifikke kontekst, de er formuleret i. Det vil dermed ikke længere være muligt at se de enkelte mål i deres helhed. Hermed også sagt, at den viden man opnår, er på gruppeniveau, og derfor ikke velegnet til at fortælle noget om, hvordan det vil være hensigtsmæssigt for medarbejderne at handle i en konkret situation.

Den statistiske viden har, modsat den kontekstbundne, netop som formål at generalisere fra (summen af) de enkelte handleplaner til hele grupper af brugere i forvaltningerne. Man ønsker at finde frem til viden, der kan kaste lys over spørgsmål af typen: Hvilken form for misbrugsbehandling har flest brugere, der arbejder med egentlige progressionsmål? Det vil således primært være viden på indikatorniveau, som vil kunne produceres på tværs af handleplanerne.

En forudsætning for, at en sådan viden kan skaffes, er, som tidligere nævnt, at handleplanen struktureres på en sådan måde, at de enkelte mål bliver entydige og målbare – det vil sige for eksempel ikke omfatter mere end én målsætning, så man i et og samme mål skriver, at en hjerneskaderamt ønsker at få flere sociale kontakter, og derfor ønsker at lære at tage bussen selv. Sådanne mål vil man ud fra et statistisk perspektiv ønske at få udformet som to forskellige mål, uagtet at de i borgerens og frontmedarbejderens optik hører tæt sammen, da det ikke er noget mål i sig selv at lære at tage bussen, hvis ikke det var fordi, det fører til, at han selv kan transportere sig til aktiviteter, der giver muligheder for socialt samvær.

At fremskaffe statistiske data, som kan danne baggrund for generaliseringer, kræver også, at handleplanerne anvendes på en ensartet måde, og at der evalueres på de opstillede mål på en ensartet måde. Hvor handleplanerne oprindeligt tænkes som en ramme, som den enkelte medarbejder og borger kan udfylde på den måde, som giver mest mening i deres relation, har en række kommuner – af effektivitetshensyn og af hensyn til at kunne bruge planerne som datagrundlag – lagt ret håndfaste formkrav ned over planerne[8]. Hermed har



man underlagt den kontekstbundne viden den statistiske videns præmisser. Dette kan medføre et tab af mening for både borger og frontmedarbejder.

Hvilke værdier ligger bag sociale handleplaner?

Programteorien bag handleplanerne bygger på en tro på, at udvikling kan planlægges i rationelle processer, og dermed på en mål-middel-rationalitet. Det antages, at man kan sætte sig et mål, foretage sig målrettede handlinger og derigennem nå målet. Dermed repræsenterer handleplanerne et bestemt syn på, hvad det er, der motiverer og skaber forandring i menneskers liv. Andre peger på, at forandringer opstår i langt mere kaotiske og uforudsigelige forløb i et kompliceret samspil mellem omverden og indre psykologiske processer (Brunsson, 2006: 11-25).

Evalueringen af handleplanen foretages af frontmedarbejderen og borgeren af de mål, der er opstillet i planen. Der er således i vid udstrækning tale om en selvevaluering på baggrund af evalueringskriterier, som også fastlægges af de to parter. Evalueringsspørgsmålene og evalueringskriterierne for den enkelte handleplan hentes i borgerens egne mål for, hvordan hans eller hendes liv skal udvikle sig. Reelt er der dog ret håndfaste grænser for, hvilke mål der kan opstilles som evalueringskriterier, da den kommunale forvaltning dels er bundet af lovgivningen, der dikterer, hvilke typer af hjælp, forvaltningen kan tilbyde. Dels er forvaltningen underlagt et politisk vedtaget lokalt serviceniveau. Herudover spiller det ind, hvad de forskellige professioners fagetik for, hvad godt socialt arbejde er (von Hielmkrone og Schultz, 2007, Larsen, Mortensen og Thomsen, 2002). Evalueringskriterierne er således mere præcist de forhandlede mål, der opstilles i dialogen mellem borger og professionel medarbejder. Denne forhandlingssituation er imidlertid, som tidligere anført, præget af asymmetri. Selv hvis vi antager, at borgeren er gået ind i handleplanprocessen med fuld tilslutning til den psykologiske kontrakt, kan magtasymmetrien få betydning for de evalueringskriterier, der indgår i processen. Selvom målene er forhandlede, er det ikke sikkert, at borger og frontmedarbejder er enige om, hvor stor vægt det enkelte mål skal tillægges, eller med hvilke alen, det skal måles. Når der i den udviklingshæmmedes handleplan står, at han skal tabe sig, og derfor ikke skal købe slik hver dag, er det for det første ikke sikkert, at han og medarbejderen er enige om, hvor vigtigt dette mål er sammenlignet med målet om, at han skal tilbydes en tur i svømmehallen hver måned. Eller om det skal evalueres på, om han faktisk taber sig, eller blot om han undlader at købe slik så ofte. Evalueringskriterierne er således ofte uklare og til forhandling – men igen i et asymmetrisk magtforhold.

Med introduktionen af ledelsesinformation produceret på baggrund af handleplanerne, har man indført endnu et evalueringsniveau i de sociale handleplaner. Man anlægger et metaevaluatorisk perspektiv, når man ønsker at læse på tværs af de individuelle handleplaner. Evalueringsspørgsmålene og -kriterierne i denne evaluering vil være nogle helt andre end i de enkelte planer. De vil stamme fra primært den øverste ledelses ønske om sikker styring af organisationen, herunder ønsket om at følge med i om dem, de har uddelegeret ansvar til – myndighedssagsbehandlere og øvrige frontmedarbejdere – løfter ansvaret og gør det på en måde, så ledelsens samlede mål kan nås.

Planer med mange formål

Handleplaner er institutionaliseret som en standard for styring og evaluering af hjælp til borgere på en række områder. Formålet med planerne er ofte mangetydige – ovenfor belyst med de sociale handleplaner som eksempel – og formålene er på nogle punkter indbyrdes konfliktende. Handleplanerne er altså ikke kun til for borgernes skyld, men også for myndighedernes skyld og måske endda også for statistikeres og forskeres skyld. Formålet med de sociale handleplaner er både at sætte borgerne fri og at sætte gang i empowermentprocesser. Samtidig har de det underliggende formål at 'få borgerne til at ville noget' (dog ikke hvad som helst) og at påtage sig ansvaret for eget liv. Et andet formål er at styrke borgerens retssikkerhed, men samtidig også at styrke kommunens retssikkerhed og at understøtte behovet for dokumentation for veludført arbejde.

Analysen af de sociale handleplaner peger på, at standarden handleplaner ikke lever i et tomrum, men skal fungere sammen med en række andre standarder for offentlig styring – eksempelvis indførelse af performance management, Bestiller-Udfører-Modtager-modeller, adskillelse

af social- og beskæftigelsesindsatsen med videre – der alle spiller ind på,hvordan programteorien bag handleplanerne fungerer i praksis. Hertil kommer, at forudsætningen om én koordinerende sagsbehandler sjældent er indfriet i det virkelige liv.

Med disse indre spændinger skal de systemer, der skal anvende de sociale handleplaner, gå en nærmest umulig balancegang for at nå i mål med alle de gode intentioner. Hvis man i kommunerne vælger at følge den nuværende tendens til at vægte de dele af programteorien, der primært gør handleplanerne til forvaltningens interne administrative redskab, er man formentlig i gang med at underminere, at planerne bliver et redskab, der skal fremme borgerens inddragelse og empowerment. Og etablerer man ikke reel mulighed for, at der bag planerne kan være én koordinerende sagsbehandler, er det også svært at se, hvordan planerne kan understøtte, at hjælpen til borgeren bliver mere helhedsorienteret og sammenhængende.

[1] Handleplaner har siden 1998 været skrevet ind i serviceloven som en metode, der skal anvendes på det sociale område. Kommunerne skal tilbyde en handleplan til borgere, der får hjælp efter servicelovens afsnit 5, hvis denne har «betydelig nedsat fysisk eller psykisk funktionsevne» eller har «alvorlige sociale problemer, der ikke eller kun med betydelig støtte kan opholde sig i egen bolig, eller som i øvrigt har behov for betydelig støtte for at forbedre de personlige udviklingsmuligheder" (Servicelovens § 141 stk. 2).

[2] I flere kommuner – fx Århus Kommune og Ringkøbing Skjern Kommune – er handleplanen indbygget som et obligatorisk led i visitationsproceduren, hvis man skal have hjælp efter servicelovens kap. V

[3] Denne del af programteorien har direkte link til Retssikkerhedslovens § 4, der blev vedtaget i samme periode. Denne angiver, at «borgeren skal have mulighed for medvirken ved behandling af sin sag. Kommunen tilrettelægger behandlingen af sagerne på en sådan måde, at borgeren kan udnytte denne mulighed» (Bekendtgørelse af lov om retssikkerhed og administration på det sociale område LBK nr. 1047 af 27-08-2007)

[4] Se fx SM C-12-05 og SM C-29-06, (KL, 2007)

[5] Tidligere blev empowerment-begrebet lanceret i et frigørelsesprojekt, hvor borgerne skulle frigøre sig fra den offentlige hjælp. I dag anvendes det lige så ofte som en strategi, som sociale myndigheder aktivt kan anvende i det sociale arbejde for at få borgerne til at påtage sig deres frihed. (Larsen, Mortensen og Thomsen, 2002). Det er i denne sidste betydning, at jeg anvender begrebet.

[6] 'Dømt til personlig udvikling' er titlen på Mik-Meyers ph.d.-afhandling fra 2004 om brugen af planer på primært beskæftigelsesområdet.

[7] For integrationskontrakterne er der dog angivet, at 85 pct. af målene skal være opfyldt, for at den samlede kontrakt betragtes som opfyldt.

[8] En del kommuner har selv udarbejdet faste skemaer for udarbejdelse af handleplaner - eksempelvis Randers, Viborg og Århus kommuner. På integrations- og beskæftigelsesområdet er der udarbejdet obligatoriske skabeloner for, hvordan planerne skal udformes.

LITTERATUR

Andersen, Niels Åkerstrøm og Niels Thyge Thygesen:
Styring af styringsværktøjer. Nordisk Administrativt Tidsskrift nr. 1, 2004.

Andersen, Niels Åkerstrøm: *Borgerens kontraktliggørelse*, 2003

de Bruijn, Hans: *Managing Performance in the Public Sector. Routledge*. 7-32. 2001

Bekendtgørelse af lov om retssikkerhed og administration på det sociale område LBK nr. 1047 af 27-08-2007

Born, Asmund W. og Per H. Jensen: *Jobplaner og medborgerskab – Et nyt dipositiv?*. Uden for Nummer Nr. 15 2008.

Brunsson, Nils: *Mechanisms of Hope – Maintaining the Dream of the Rational organization*, CBS, 2006

Dahler-Larsen, Peter: *Constitutive Effects of Performance Indicator Systems*. i S. Kushner (red.) Dilemmas of Engagement: Evaluation Development under New Public Management and the New policies. 2006

Dahler-Larsen, Peter og Flemming Larsen: *Anvendelse af evaluering – Historien om et begreb, der udvider sig* i *Tendenser i evaluering*, Dahler-Larsen og Krogstrup (red.) 2001.

Dahler-Larsen, Peter: *Organisationalisering af evaluering* i *Tendenser i evaluering* af Peter Dahler-Larsen og Hanne Kathrine Krogstrup (red.). Syddansk Universitetsforlag. 2001a

von Hielmcrone, Nina og Trine Schultz: *Større retssikkerhed i socialt arbejde?* i *Magt og forandring i Socialt arbejde*, Maria Appel Nissen og Lars Uggerhøj (red.) Akademisk Forlag, 2007

Holt, Helle, Helge Hvid, Sidsel Lond Grosen og Henrik Lambrecht Lund: *It, køn og psykisk arbejdsmiljø i administrativt arbejde* SFI 09:11 2009.

Järvinen, Margaretha og Nanna Mik-Meyer: *At skabe en klient* i *At skabe en klient*, Hans Reitzel, 2006

KL, *Rart at vide om handleplaner* – Pjece udarbejdet af KL og Socialpædagogernes Landsforbund, juni 2007

Larsen, Mortensen og Thomsen: *Magtens mange facetter i mødet mellem system og klient* i *Det magtfulde møde mellem system og klient* af Margaretha Järvinen, Jørgen Elm Larsen, Nils Mortensen (red.). Aarhus Universitetsforlag 2003

Mik-Meyer, Nanna og Kaspar Villadsen: *Magtens Former – Sociologiske perspektiver på statens møde med borgeren*. Hans Reitzel. 2007

Mik-Meyer, Nanna: *Omsorgens herredømme* i *Det magtfulde møde mellem system og klient* af Margaretha Järvinen, Jørgen **El**m Larsen og Nils Mortensen (red.), Aarhus Universitetsforlag, 2002

Nielsen, Vibeke Lehmann: *Are Street-level Bureaucrats compelled or enticed to Cope?*. Public Administration, 84 (4), 2006

PLS Rambøll Management, *Sådan arbejder du med individuelle handleplaner: en håndbog* udarbejdet af PSL Rambøll Management; for Socialministeriet; Leif Laszlo Haaning, Steffen Bohni Nielsen (red.), 2002

Pollit, Christopher: *Performance Information for Democracy. The Missing Link?* I *Evaluation* vol. 12. no. 1. 2006.

Ramian, Knud: *Kvalitet I handleplaner* I Socialpsykiatri nr. 6 1998

Røvik, Kjell Arne: *Trender og Translasjoner – Ideer som former det 21. århundredes organisasjoner*, Universitetsforlaget, 2007

Serviceloven. (Lov om Social Service) LBK nr 1117 af 26/09/2007

Socialudvalgets betænkning, den 22. maj 1997. L 229 – bilag 59 – Bet. Over forslag til lov om social service. Til lovforslag nr. L 229 FT 1996-97

Talbott, Colin: *Performance Management* i Ewan Ferlie, Lawrence E Lynn jr. og Christopher Pollitts *The Oxford Handbook of Public Management*. Oxford University Press. 2005.

van Thiel, Sandra og Frans Leeuw: *The Performance Paradox ind the Public Sector* I *Public Performance and Management Review* vol. 25 no. 3. 2002

Vejledning om formål og andre generelle bestemmelser i serviceloven (VEJ nr 93 af 05/12/2006 – Gældende)

Villadsen, Kaspar: *Det sociale arbejde som befrielse* i Margaretha Järvinen og Nanna Mik-Meyer: *At skabe en klient*, Hans Reitzel, 2006

Villadsen, Kaspar: *Filantropiens genkomst – Medborgerskab, fællesskab og frihed under ombrydning?*, Dansk Sociologi nr. 1/15. årg, 2004

Winter, Søren: E*xplaining Street-Level Bureaucratic Behavior in Social and Regulatory Policies* SFI, august 2002

NOTER

Artiklen er skrevet på baggrund af mit masterprojekt 'Sociale handleplaner – hvordan virker de? Sociale handleplaner som evalueringsværktøj i Århus Kommunes Socialforvaltning' afleveret som afslutning på Master i Evaluering ved Syddansk Universitet, august 2008.

Recovery i socialpsykiatrien

– paradigmeskifte eller blot en trend?

Kirsten Petersen, ergoterapeut,
cand.scient.soc., ph.d., lektor ved Ergoterapeutuddannelsen i Århus, VIA University College. Kirsten Petersen har arbejdet med brugerinddragelse i mange år, og har i 2009 forsvaret sin ph.d.-afhandling: 'Brugerinddragelse i rehabilitering, en kvalitativ undersøgelse af borgerens perspektiv' ved Det Sundhedsvidenskabelige Fakultet, Århus Universitet. Hun underviser på Ergoterapeutuddannelsen og er programkoordinator for et projekt om rehabilitering og recovery som afsluttes i 2011.

KIRP@VIAUC.DK

Af Kirsten Petersen, lektor

Flere kommuner tilkendegiver, at de arbejder ud fra en recovery-orienteret tilgang, hvor det antages, at borgere med psykiske sygdomme kan komme sig helt eller delvist, og derved komme til at leve et mere selvstændigt liv. Artiklen her undersøger, hvad en recovery-orienteret tilgang fordrer for såvel brugere og medarbejdere, og diskuterer, hvorvidt vi er på vej til et reelt paradigmeskifte, eller der blot er tale om en kortvarig trend.

«Spørgsmålet er, hvad der er sket med brugernes engagement og hvilken rolle, brugerne reelt har spillet i implementering af recovery-tilgangen i Danmark»

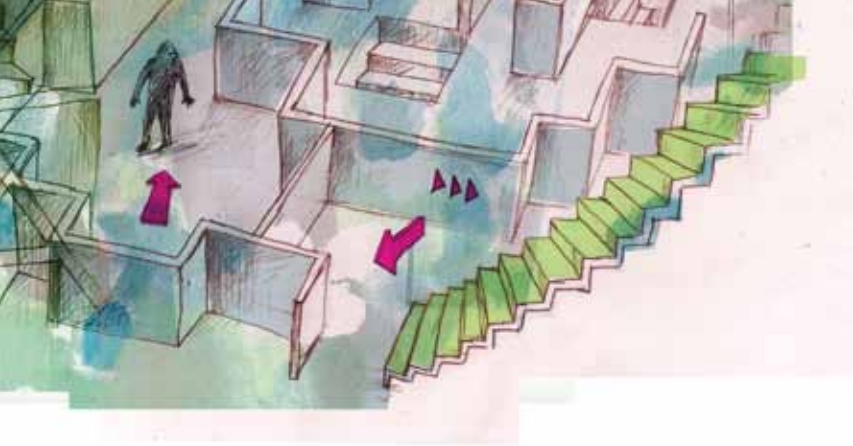
Begrebet recovery har uden megen succes været forsøgt oversat til dansk med 'at komme sig' og med 'bedring'. Men det engelske begreb recovery ser ud til at have sat sig fast som fagligt begreb og anvendes som fælles betegnelse for denne nye tilgang inden for rehabilitering og socialt arbejde. Siden 2000 har der i Danmark været iværksat statslige, regionale og kommunale initiativer og projekter med det formål at fremme implementering af en recovery-orienteret tilgang (Indenrigs- og sundhedsministeriet, 2004).

Recovery-tilgangen tager afsæt i videnskabelige studier, der viser, at mennesker med psykisk sygdom har oplevet at komme sig efter sygdommen (Topor, 2002; Robinson et al, 2004; Strauss et al, 2008). Disse studier viser, at op imod halvdelen af mennesker med alvorlig psykisk sygdom har vist sig at vist sig i stand til enten at mestre eget liv på trods af sygdommen, hvilket benævnes som 'social recovery', eller at blive symptomfri og dermed opnå 'fuld recovery' (Topor, 2002). Det er mere end ti år siden, at recovery for første gang blev omtalt af Videnscenter for socialpsykiatri. Men allerede i 1980èrne var recoverytilgangen kendt i USA, og blev betegnet som 'the guiding vision' for psykiatrisk rehabilitering i 1993 (Anthony, 1993). I 2005 blev recovery betegnet som: 'the guiding principle' for psykiatriske tilbud i England, og flere lande er fulgt efter og har tilkendt sig principperne bag recovery-tilgangen.

Fra selvhjælp til professionalisering

I begyndelsen var det brugerorganisationer, som anvendte begrebet, hvor recovery blev koblet sammen med empowerment og individuelle recovery processer (Eplov et al., 2010). Brugerne havde organiseret sig i græsrodsbevægelser, fokus var på selvhjælp, og de kæmpede for politiske og sociale rettigheder (Jacobsen&Curtis, 2000). Dernæst blev forskere inden for psykiatrisk rehabilitering interesseret i at undersøge og afdække recoveryprocessen. Via studier af menneskers subjektive oplevelser af recovery søgte de at lokalisere, hvad der bidrog til bedring. Det førte blandt andet til udvikling af modeller af en recovery-orienteret tilgang, som indeholdt værdier og metoder til udvikling af tilgangen i praksis (Wilken og Hollander, 2008; Slade, 2009, At implementere recovery orientering, 2009, Shepherd et al, 2008, Farkas 2008).

Wilken og den Hollander, to forskere fra rehabi-



literingscenter STORM i Holland, har med CARe-metodologien udviklet metoder til implementering af en recovery-orienteret tilgang (Wilken og Hollander, 2008). CARe-metodologien har dannet skole for flere kommuners arbejde med recovery i Danmark, hvor især Århus Kommune har uddannet CARe-instruktører til at stå for implementeringen. Marianne Farkas, forsker fra Boston Universitet i USA, har besøgt flere kommuner og holdt oplæg om organisatoriske forudsætninger for implementering af en recovery-orienteret tilgang. Internationalt eksisterer der mange bud på, hvad en recovery-orienteret tilgang er, men fælles er, at de alle bygger på recovery-værdier og på, at såvel individuelle som sociale faktorer har betydning for recovery. Det, som oprindeligt startede som en brugerbevægelse og en kamp om rettigheder, har således udviklet sig til modeller og metoder i professionelles arbejde.

«De oplever ifølge evalueringen kun i mindre grad eller slet ikke, at de får støtte til at frigøre sig fra det psykiatriske system»

Får de det bedre?

Kendetegnende for den recovery-orienterede tilgang er en grundantagelse om, at man ved at tilrettelægge indsatsen ud fra bestemte recovery-værdier og ved at gøre brug af særlige recovery-fremmende metoder, derved kan bidrage til recovery. Det er dog endnu ikke dokumenteret, at dette også er tilfældet. Flere studier viser, at såvel interne som eksterne faktorer har betydning for recoveryprocessen, men det er ikke påvist, at de indsatser, som er tilrettelagt ud fra recovery-orienterede principper, også øger muligheden for bedring. Videnskabelige studier har endnu ikke påvist, hvor mange mennesker den recovery-orienterede tilgang hjælper videre til at leve et selvstændigt liv uafhængigt af de socialpsykiatriske støttetilbud.

Foreløbige evalueringer af implementeringen af recoverytilgangen i Århus Kommune viser, at der er sket en mindre stigning i brugernes tilfredshed, efter de har implementeret den recovery-orienterede tilgang. Men brugerne efterlyser muligheder for deltagelse i aktiviteter uden for psykiatrien i form af arbejde og beskæftigelse. Og de oplever ifølge evalueringen kun i mindre grad eller slet ikke, at de får støtte til at frigøre sig fra det psykiatriske system (Århus Kommune, 2010). Det er jo netop en væsentlig faktor i den recovery-orienterede tilgang, at borgerne oplever sig som lige-

værdige deltagere i samfundet. Det at komme sig og få det bedre kan også tolkes som en forventning om, at brugeren selv er i stand til at opnå bedring. Derved kan der opstå et øget pres på den enkelte om bedring, så det kan blive et personligt ansvar. Personens motivation angives netop som en forudsætning for recovery, og selvom sociale og kulturelle forhold også har indvirkning på recovery processen, så kan der være en fare for, at betydningen af de omgivelsesmæssige faktorer overses, hvilket derved fører til, at recovery forbliver et individuelt ansvar.

Hvordan implementeres recovery?

Implementering af recoveryværdier i de socialpsykiatriske tilbud indbefatter, at der iværksættes og skabes såvel organisatoriske, faglige og holdningsmæssige forandringer. Recovery-orienteringen rækker således ud over den enkelte medarbejders faglighed og indbefatter ændringer på det organisatoriske og ledelsesmæssige niveau (Farkas, 2008). Erfaringer fra USA viser, at der eksisterer barrierer for sådanne ændringer, både når det gælder holdninger, uddannelse og omgivelsesmuligheder (Rogers et al.,2007).

Recoverytilgangen fordrer, at brugerne involveres i processen gennem øget viden og medbestemmelse. Brugerinddragelse er således en væsentlig forudsætning for recovery, og brugerne skal opnå indflydelse og medbestemmelse både i forhold til eget forløb, men også i forhold til organisering og drift af tilbuddet. Det skal ske gennem deltagelse på flere niveauer, fra ansættelse af medarbejdere med brugerbaggrund til deltagelse i udvikling og forskning. Der er således tale om en udvidet forståelse af brugerinddragelse, hvor det forventes, at brugerne opnår indflydelse - og hvor deres stemme er lige så meget værd som de professionelles. Brugerne forventes således at indtage en langt meget mere betydningsfuld rolle, som rækker ud over de almindelige initiativer til brugerinddragelse, vi indtil videre har set i Danmark. Det handler ikke kun om, at brugerne kan give deres mening tilkende på husmøder. De skal derimod sikres reel indflydelse, hvor beslutningerne tages. Organisationens kulturelle værdier skal bygge på ligeværd, anerkendelse af ikke-professionel ekspertise samt på reduktion af magtforskelle (At implementere recovery, 2009).

Når recovery bliver'the guiding principle' for de offentlige servicetilbud, er der en risiko for, at det af ledere og beslutningstagere kan blive opfattet som en ny måde at reducere offentlige udgifter på. Den dagsorden vil især være aktuel i krisetider, og recoverytilgangen kan dermed misfortolkes og blive til en måde, hvorpå borgerne hurtigere kan opnå bedring, og udgifter kan mindskes. Konsekvensen af dette kan være, at man blot foretager kosmetiske forandringer af servicetilbuddet (Jacobsen et al, 2000). Det fører ikke til en dyberegående revision af indsatsen, som recovery-bevægelsen oprindeligt lagde op til, og derved bliver recovery en forbigående trend, som ikke sætter sig dybere spor.

For det at arbejde ud fra en recovery-orienteret tilgang forudsætter en revurdering af den måde, vi forstår rehabilitering. Patricia Deegan, psykolog og forsker med brugererfaring, påpegede på en konference i Oslo i 2004, at rehabilitering skal revurderes, og vi må give håbet og troen på bedring tilbage og give brugerne deres frihed tilbage.«Vi ønsker ikke det, I giver os, vi ønsker det, I har fået … et hjem, et sted der er vores eget, et sted som vi har nøglerne til. Et hjem, hvor vi har frihed til at forme vort liv»(citat Patricia Deegan, 2004). Det betyder, at medarbejdere, ledere og beslutningstagere skal ændre radikalt på den måde, de tilrettelægger indsatsen på. Den frihed, som Patricia Deegan henviser til, vil skulle medføre afgivelse af den definitionsmagt, som de professionelle har besiddet i mange år: Hvor de har retten til at definere, hvad den rigtige støtte og behandling skal bestå af. Og mon ikke det fordrer et paradigmeskifte?

Borgerens rolle

Det, som oprindeligt startede som en brugerbevægelse i lande som USA og England, ser i dag ud til at blive professionaliseret. Spørgsmålet er, hvad der er sket med brugernes engagement, og hvilken rolle brugerne reelt har spillet i implementering af recovery tilgangen i Danmark. Kommuner og professionelle har været optaget af at implementere modeller for recovery-orienterede tilbud, men ser ud til at overse, at brugerne skal med, så de også er med til at definere, hvad der fremmer recoveryprocessen. Patricia Deegan`s slogan 'Nothing about us without us' er et meget rammende udtryk, som ser ud til at være vanskeligt at realisere i praksis.

Den recovery-orienterede tilgang til indsatsen tager udgangspunkt i:

- at borgeren deltager aktivt og medvirker i formulering af egne ønsker og mål
- at borgeren forventes at have lyst til at arbejde målrettet med at nå disse mål.

Anthony fremhæver at:
«Recovery er en dybt personlig og unik proces, som forandrer personens holdninger og værdier. Recovery indebærer en opdagelsesrejse ind i sig selv som menneske og en forandringsproces, hvor man vokser hinsides den katastrofe, som den psykiatriske sygdom har forårsaget» (citat Anthony 2000).

Recovery forudsætter således, at borgeren tager en opdagelsesrejse ind i sig selv, hvilket betyder, at de professionelle må inddrage borgeren og fokusere på at skabe forudsætninger for denne personlige forandringsproces. Den recovery-orienterede tilgang bringer således nogle krav og forventninger med sig til brugeren om at ville indgå i en forandringsproces, idet grundstenen i recovery-tankegangen er et udpræget fokus på, at recovery anses som en individuel og personlig proces.

Individuelle faktorer fremhæves som forudsætninger for recovery, hvor især personens egen evne til at tage ansvar og tage magten over egen sygdom er central. Borgeren forventes at kunne empower sig selv og ønsker at indgå i selvhealende processer. Recovery anses som en individuel og personlig proces, hvor man også anerkender, at recovery kan opnås gennem støtte og opbakning fra borgerens nære sociale relationer eller ved hjælp af støtte fra professionelle (Wilken, 2008; Schön et al, 2009).

Centralt i recovery-tilgangen er, at personen skal kunne tage magt over sit eget liv, og det forudsættes, at personen deltager aktivt i beslutninger, og derved er med til at bestemme, hvad der skal ske. Det er et grundvilkår for mange borgere med psykiske vanskeligheder, at de i perioder er særligt sårbare og kan have vanskeligt ved at tage beslutninger og vare på sig selv, og derved have svært ved at indgå aktivt i rehabiliteringsprocessen. Centralt i recovery-tilgangen er antagelsen om, at den enkelte har ret til at skabe sig et meningsfuldt liv med eller uden symptomer, hvor selvbestemmelse og selvstyring er i fokus

Personens aktive medvirken er således afgørende for opnåelse af recovery, hvor hensigten er, at personen finder sig selv, generobrer og vinder magten over sit eget liv (Topor, 2005; Borg og Topor, 2003).

To af de væsentligste mestringsstrategier for recovery er at kunne tilpasse egne forventninger til livet, samt at være i stand til at tage kampen op imod sygdommens følgevirkninger (Arvidsson og Arvidsson, 2005). Der er derfor tale om en udpræget individualiseret tilgang, som forudsætter, at personen både vil og kan arbejde med sig selv, og selv er i stand til at skabe de nødvendige forandringer for at kunne opnå bedring. Der er således tale om en form for selv-healing, idet borgeren derved selv er ansvarlig for at skabe og kæmpe sig frem mod bedring. På én måde stemmer denne forståelse af borgerens aktive rolle i egen recoveryproces overens med de tendenser, der er i samfundet i øvrigt, mod øget individualisering og privatisering, selvansvar for sundhed og sygdom og for skabelse af egen identitet. Personlig udvikling antages i dag som et gode, hvilket kan medføre, at personer, som ikke ønsker at udvikle sig, derved modsætter sig den individfokuserede tilgang (Mik-Meyer, 2004). Det kan i værste fald betyde, at de svageste borgere ekskluderes fra at indgå i et rehabiliteringsforløb, hvis de ikke besidder de nødvendige kompetencer for at kunne arbejde med sin egen recovery proces – og med det får den recovery-orienterede tilgang den modsatte effekt af det, der var tilsigtet.

De professionelles rolle

Rehabilitering, set ud fra et recovery-orienteret perspektiv, handler om at opbygge et samarbejde og skabe et partnerskab mellem borger og professionel. Empowerment indgår således som en væsentlig del af recovery tilgangen – og det medfører en accept af den enkeltes ret til selv at definere egen problemforståelse og opfattelse af, hvilke handlinger og forandringer vedkommende ønsker. De professionelles rolle er at støtte og hjælpe til med at gennemføre disse forandringer og således fungere som konsulenter og samarbejdspartnere (Eplov et al., 2010). Relationen mellem borger og professionel er hermed under forandring. For frem for at være eksperten, som har svarene, skal de professionelle coache borgeren i at foretage valg og beslutninger. Et ligeværdigt samarbejde er en forudsætning for at kunne give den rette støtte og hjælp, som derved skal kunne understøtte den enkelte borgers recoveryproces (Borg&Kristiansen, 2004). Men der kan også opstå en slagside af denne partnerskabelse, idet der undervejs kan ske en øget kontraktliggørelse af borgeren (Åkerstrøm, 2006). I de

professionelles arbejde med borgerens personlige recoveryproces indgås aftaler om mål og handlinger, der skal indgå i processen. På den ene side kan det bidrage til overblik og fastholdelse af borgerens rettigheder, men det kan også vendes til at blive en kontrakt, som forventes overholdt.

I en recovery-orienteret tilgang forventes relationskompetencer som empati, interesse, engagement og evne til at lytte, samt at de professionelle kan udvise tillid, samarbejde og skabe kontinuitet. Borg og Kristiansen, 2004 påpeger, at det især i de vanskelige situationer, hvor personen har det dårligt, er essentielt, at den professionelle er åben over for den enkeltes behov og ønsker og bidrager med tid og forståelse (Borg&Kristiansen, 2004). Der er dog en fare for, at man overser, at samspillet mellem borger og professionelle er præget af ulige magtforhold, hvor de professionelle sidder inde med beslutningskompetencen (Petersen, 2009). Dermed forventes, at medarbejderne er i stand til at udvikle en stærk, respektfuld, medmenneskelig relation, for derved at kunne engagere, støtte, inspirere borgeren i dennes recovery-proces. Udover støtte og hjælp fra de professionelle er det i recovery-tilgangen væsentligt, at der skabes sociale kontakter, for eksempel til venner og pårørende, som kan bidrage og spille en betydningsfuld rolle i borgerens recovery proces. Alan Topor, psykolog og forsker fra Sverige, fremhæver, at det at være sammen med mennesker, som indgyder håb og forventer fremgang, og det at have betydningsfulde sociale relationer, har stor betydning for recovery. Men relationen til venner og pårørende er netop for mange brugere forbundet med vanskeligheder, idet familien ofte er sårbar og selv kan være ramt af psykosociale vanskeligheder. Mange brugere påpeger, at de mangler 'normale venner', da de venner, de har, ofte har psykiske og sociale vanskeligheder, hvilket kan være en belastning for relationen. Det ser således ud til at være vanskeligt at opbygge sociale relationer til andre end de professionelle, hvilket derved kan hindre social inklusion.

Dilemmaer

Der er således i den recovery-orienterede tilgang nogle iboende dilemmaer. På den ene side er det medarbejdernes rolle at agere inden for en given organisatorisk og faglig ramme, hvor imødekommelse af brugernes egne mål og prioriteringer kan være i opposition til gældende praksis. Det er uklart, hvordan praksis takler den situation, at kommunerne i de senere år i udpræget grad rammes af nedskæringer og begrænsede puljemidler til udvikling af indsatsen. Det forudsættes, at lederne er i stand til at omsætte recovery-visionen til praksis og er i stand til at udvikle en kultur, som er baseret på recovery-værdier samtidig med, at de stilles over for krav om økonomistyring og effektivitet. Erfaringer fra Boston Universitet viser, at sådan en proces kan tage adskillige år. Det kan således nemt ende med at blive en passerende trend, en ny label uden ændret indhold og endnu et program ledet af professionelle, som fastholder brugerne som afhængige af systemet (Jacobsen et al. 2000). Det overordnede mål med en recovery-orienteret indsats er, at borgeren inkluderes, opnår medborgerskab og indgår i civilsamfundet. Adgang til uddannelse, bolig og arbejde er centralt i recovery tilgangen. Men det ser ud til at være et område, hvor det er vanskeligt at skabe de nødvendige forudsætninger for inklusion. Til trods for, at der politisk lægges op til øget deltagelse i arbejde, har vi i dag et samfund præget af arbejdsløshed og manglende accept og rummelighed i forhold til mennesker med psykiske vanskeligheder. Betydningen af arbejde og beskæftigelse vægtes som en væsentlig forudsætning for recovery, for at kunne træde ud af sygerollen og blive andet end passiv modtager af hjælp (Shepherd et al, 2008). Social eksklusion anses endvidere som en medvirkende faktor for udbrud og opretholdelse af psykiske vanskeligheder, hvilket ikke just er fremmende for recovery.

Standardisering af recovery

I litteraturen fremhæves, at en recovery-orienteret tilgang til rehabilitering bygger på en fælles grundantagelse af, at der er såvel interne som eksterne faktorer, som ifølge videnskabelige studier bidrager til recovery. Samtidig fremhæves det, at recovery er en unik personlig proces. Indsatsen i et recoveryperspektiv bygger således på en form for standardisering af borgerens recoveryproces, idet man på baggrund i menneskers subjektive oplevelser af recovery har indkredset, hvilke faktorer som bedst fremmer recovery. Den recovery-orienterede tilgang bygger både på værdier og standarder for, hvordan den bedste praksis udøves, og det formodes, at recovery kan blive en realitet for deltagerne, hvis disse følges.

Det er dog ikke helt så enkelt at standardi-

«Recovery forudsætter således, at borgeren tager en opdagelsesrejse ind i sig selv»

sere recovery-processen, idet det fremhæves som værende en unik og personlig proces, hvor flere forskellige faktorer spiller sammen – også med forhold som er uden for de professionelles rækkevidde. Det er således problematisk, at borgerne skal følge et standardiseret program med bestemte principper, for at kunne opnå recovery. Desuden kan det være problematisk, når resultater fra forskellige studier sammenstilles, hvor forskellige definitioner på recovery er i spil. Især hvis det ikke eksplicíteres, hvorvidt der er tale om symptomatisk eller funktionel recovery, og hvorvidt der med begrebet recovery er tale om en tilstand, en proces eller en guide for socialpolitiske tiltag eller tiltag imod stigma (Færden et al.,2008). Der er således behov for en nærmere afgrænsning og en mere nuanceret definition af begrebet recovery. I dag anvendes recovery som en samlende betegnelse for alle de tilgange, som bygger på recovery-principper. Ejerskabet for recovery processen er oprindeligt borgerens, hvorimod de professionelles indsats, som har til hensigt at fremme borgerens recovery-proces, med fordel kunne betegnes som rehabilitering - og dermed kunne en del af begrebsforvirringen undgås. Der er behov for et mere gennemgribende udviklingsarbejde i de socialpsykiatriske tilbud, for at rehabilitering kan siges at være recovery-orienteret. Et udviklingsarbejde, hvor brugerne i langt højere grad involveres og er med til at sætte fokus på den risiko, der er for, at recovery professionaliseres og standardiseres og dermed mister det oprindelige grundlag. De professionelle og de organisationer, som tilbyder støtte og rehabilitering, har også selv brug for at gennemgå en recoveryproces. De skal frigøre sig fra tidligere faglige antagelser og procedurer, hvor de var eksperter på borgerens recoveryproces. For at kunne se de muligheder, som en recovery-orienteret tilgang reelt giver, må indsatsen revurderes i langt højere grad, end det er tilfældet i dag. Den recovery-orienterede tilgang fordrer langt større forandringer, end det som foregår i Danmark i dag. Ellers bliver det blot en forbigående trend.

LITTERATUR

Topor A. *At komme sig,* et litteraturstudie om at komme sig efter ,alvorlig psykisk lidelse. Videnscenter for Socialpsykiatri; 2002.

Topor A. *Fra patient til person,* hvad hjælper mennesker med alvorlige psykiske problemer. Akademisk Forlag; 2005.

Anthony, W. *Recovery from mental Illness: The Guiding Vision of the Mental Health Service System in the 1990´s,* Psychosocial Rehabilitation Journal nr. 116 (4), 1993

Borg M., Topor A. *Virksomme relasjoner.* Om bedringsprocesser ved alvorlige psykiske lidelser. Kommuneforlaget. Oslo; 2003

Robinson, D. G. et al. *Symptomatic and functional recovery from a first episode of schizophrenia or schizoaffective disorder.* American Journal of Psychiatry 161:473-47; 2004.

Strauss G.P., M. Harrow, L.S. Grossman, and C. Rosen. *Periods of recovery in deficit syndrome schizophrenia: A 20 year multi-follow-up longitudinal study.* Schizophrenia Bulletin (dec): 18; 2008.

Socialministeriet. *Lov om social service;* 1998.

Wilken, J P, Hollander, D. *Rehabilitering og recovery.* En integreret tilgang. Dansk oversættelse. Akademisk Forlag; 2008

Schön, UK, Denhov A, Topor A. *Social relationships as a decisive factor in recovering from severe mental illness.* International Journal of Social Psychiatry. Vol 55(4), Jul, pp. 336-347; 2009

Deegan, P. Foredrag: *At overveje rehabilitering på ny: Frihed.* til konferencen Rehabilitation Internationals 20 th. World Congres, Norge, den 22. juni, 2004.

Deegan, P.E. *Recovery as a self-directed process of healing and transformation. In C. Brown (Ed.) Recovery and wellness: Models of hope and empowerment for people with mental illness,* Haworth Press: New York, pp. 5–21; 2001.

Liberman RP, Kopelowichz A. *Recovery from schizophrenia – A challenge from the 21st. century.* Int. Rev Psychiatry, 14. pp. 245-55; 2002.

Borg M, Kristiansen K. *Recovery-oriented professionals: Helping relationships in mental health services.* Journal of Mental Health, 13(5) pp. 493-505, October 2004.

Indenrigs- og Sundhedsministeriet 3. Sundhedskontor. *Oversigt over projekter støttet fra Indenrigs- og Sundhedsministeriets psykiatripulje 2003-2006;* 2004

Davidson L, Harding C, Spaniol L. *Recovery from serious mental illness: Research evidence and implications for practice. Volume 1 og 2. Center for Psychiatric Rehabilitation Sargent College of Health and Rehabilitation Sciences,* Boston University; 2005

Eplov F E, Korsbek L, Petersen L, Olander M. *Psykiatrisk og psykosocial rehabilitering – en recovery-orienteret tilgang,* Munksgaard Danmark, 2010.

Færden A, Nesvåg R, Marder S R. *Definitions of the term recovered in schizophrenia and other disorders.* Psychopathology, 41, pp. 271-278; 2008.
At implementere recovery-orientering. Et nyt udgangspunkt for organisatoriske forandringer. Oversat fra engelsk af Dansk Selskab for Psykosocial Rehabilitering i samarbejde med Sainsbury Centre for Mental Health, dec. 2009. Tilgængelig på a. http://www.psykosocialrehabilitering.dk/6storage/732/2/at_implementere_recovery-orientering.pdf

Arvidsson H og Arvidsson E. *Recovery from severe mental illness: a 5 year follow up study af the 1995 swedish mental health care reform.* Scandinavian Journal of Disability Research. Vol 7, 2, pp. 91-108, 2005.

Farkas M, Ashcraft L, Anthony W. *The 3C`s for recovery services.* Behavioral Health, vol 2, pp 24-27; 2008.

Slade M. *Personal recovery and mental illness. A guide for mental health professionals.* Cambridge Medicine, 2009.

Shepherd G, Boardman J, Slade M. *Recovery – fra begreb til virkelighed.* Sainsbury Centre for Mental Health. Oversat til dansk af Videnscenter for socialpsykiatri; 2008.

Mik-Meyer N. *Dømt til personlig udvikling.* Identitetsarbejde i revalidering. Hans Reitzels Forlag; 2004.

Petersen K. *Brugerinddragelse i rehabilitering.* En kvalitativ undersøgelse af borgerens perspektiv. Ph.d.-afhandling. Det Sundhedsvidenskabelige Fakultet, Århus Universitet; 2009 http://www.marselisborgcentret.dk/fileadmin/filer/Ph.d/Brugerinddragelse/Brugerinddragelse_ph.d._til_web.pdf

Jacobsen N, Curtis L. *Recovery as policy in mental health services.* Strategies emerging from The States. Psychosocial rehabilitation journal. Spring 2000.

Rogers JA, Vergare MJ, Baron RC, Salzer MS. *Barriers to Recovery and Recommendations for Change: The Pennsylvania Consensus Conference on Psychiatry's Role.* Psychiatr Serv 58: 1119-1123, August 2007.

Århus Kommune, Socialforvaltningen. *Hvor god er socialpsykiatrien til at støtte borgerne i at få et godt liv.* 2. brugerundersøgelse i forbindelse med recovery implementeringen i socialpsykiatrien i Århus Kommune. Center for socialfaglig udvikling, marts 2010.

04] **AF KARIN KILDEDAL, LARS UGGERHØJ, SIGRID NORDSTOGA OG SOLVEIG SAGATUN**

Den børnefaglige undersøgelse – på vej mod handleplanen

Artiklen tager udgangspunkt i et forskningsprojekt, hvor norske og danske familier er blevet interviewet om at gennemgå en undersøgelse for at få hjælp fra det offentlige system. Artiklen diskuterer, hvordan resultaterne hænger sammen med handleplanen.

18] **RUNA BJØRN**

Handleplaner som styrings- og evalueringsværktøj – for borgerens eller for statistikkens skyld?

Artiklen udfordrer standarden individuelle handleplaner ved at udforske programteorien bag sociale handleplaner som eksempel på en type af handleplaner. Analysen peger på, at standarden individuelle handleplaner ikke lever i et tomrum, men skal fungere sammen med en række andre standarder for offentlig styring

32] **AF KIRSTEN PETERSEN**

Recovery i socialpsykiatrien – paradigmeskifte eller blot en trend?

Artiklen undersøger, hvad en recovery-orienteret tilgang fordrer for såvel brugere og medarbejdere, og diskuterer, hvorvidt vi er på vej til et reelt paradigmeskifte, eller der blot er tale om en kortvarig trend