

2/
2019



En metode til videobaseret,
individuel supervision
af sagsbehandleres
samtaler med unge

Helle B. Antczak
Signe Steensbæk

MIN RÅDGIVNINGS- PARTNER

KØBENHAVNS
PROFESSIONS
HØJSKOLE

XP

TrygFonden

Helle Birkholm Antczak og Signe Steensbæk

© Københavns Professionshøjskole

Udgivet af:

Københavns Professionshøjskole

Institut for Socialrådgiveruddannelse

Kronprinsesse Sofies Vej 35

2000 Frederiksberg

København 2019

1. oplag

Indhold

Baggrund for Min Rådgivningspartner	4
Min Rådgivningspartners metode	6
Praktisk tilrettelæggelse	8
Kvalitet i ungesamtalerne	11
Supervisionsteoretisk udgangspunkt for MRP	14
Empirisk viden om supervision i socialt arbejde	16
Empirisk viden om videobaseret supervision fra litteraturreview	18
Viden om videobaseret supervision på baggrund af test af MRP	19
Processen i udvikling af MRP	22
Litteraturliste:	23

Baggrund for Min Rådgivningspartner

Samtaler med børn og unge er en central del af kommunalt ansatte sagsbehandleres opgaver i de forvaltninger, der arbejder med udsatte børn, unge og familier. En række reformer fra de seneste år¹ har haft fokus på øget inddragelse af børn og unge i behandlingen af deres egen sag, og lovgivningen på området stiller i stigende grad krav til kommunalt ansatte sagsbehandlere om at afholde samtaler med de udsatte børn og unge. Således er der indført en række bestemmelser i Lov om Social Service, så det i dag er indskærpet, at der skal tales med børnene og de unge selv i forbindelse med alle vigtige sagsbehandlingsskridt².

En række undersøgelser viser imidlertid, at børn og unge ikke i tilfredsstillende grad høres og inddrages i behandlingen af deres egen sag, og at samtaler med barnet/den unge ikke finder sted i alle de tilfælde, hvor loven kræver det³. En dansk afhandling tyder på, at børn og unge heller ikke selv oplever, at de bliver inddraget i de beslutninger, der bliver truffet om deres liv, men oplever myndighedernes nuværende praksis for inddragelse som mangelfuld, vanskelig og dilemmafyldt at begå sig i⁴. Dette er i tråd med mange resultater fra international forskning der viser, at unge klienter gerne vil deltage, men oplever en lang række barrierer i forbindelse med inddragelsen⁵.

Der kan være mange og eventuelt interagerende årsager til dette tilsyneladende paradoks. Det kan handle om faglig usikkerhed hos den enkelte sagsbehandler. Sagsbehandleren skal, ofte indenfor rammerne af den samme samtale, etablere og fastholde en god kontakt, få barnet/den unge til at udtrykke sig om sin situation, behov og ønsker, indhente og formidle vigtig viden samt tydeliggøre rammer og regler⁶. Det stiller en række komplekse krav til sagsbehandlerens kompetencer, der skal være af både analytisk, reflektiv og handlingsorienteret karakter⁷. Den manglende inddragelse kan desuden handle om stort sagspres og om organisatoriske forhold i de kommunale afdelinger. En væsentlig barriere for inddragelse kan således handle om fragmenterede systemer, hvor indsatsen specialiseres i forskellige faser af sagsbehandlingen fra visitation til undersøgelse til indsats, og barnet/den unge derfor møder forskellige sagsbehandlere på sin vej gennem systemet⁸. En anden barriere kan handle om tid og administrativ styring. I socialt arbejde med udsatte børn, unge og forældre i Danmark bruger sagsbehandlerne således kun 18 % af deres tid til den direkte

¹ Anbringelsesreformen (2006), Barnets reform (2011), Overgrebspakken (2013) og Tilsynsreformen (2014).

² Servicelovens §§ 48, 50, 51, 52, 52 a, 56, 57 a, 57 b, 58, 62 og 63, § 65, 68-71, 75, 155. (Underretninger, børnefaglige undersøgelser, handleplaner, iværksættelse af foranstaltninger, opfølgning).

³ Ankestyrelsen 2011; Ottosen m. fl. 2015

⁴ Jensen 2014

⁵ Steensbæk m. fl. 2018; De Boer og Coady 2007; McMurray et al. 2011; Gallagher 2012; McCarthy 2016; Cossar et al. 2016

⁶ Bo & Gehl 2015, Rask 2011a, Nikolajsen & Svendsen 2011, Øvreeide 2009

⁷ Alminde mfl. 2008

⁸ Steensbæk m.fl. 2018, Vis et al. 2010, Pölkki et al. 2012, Munro, 2001; Muench et al, 2015, Matthiesen, Zeeberg og Haack 2017.

kontakt mellem sagsbehandler og børn/unge/forældre⁹. Den resterende tid bruges på at vurdere og bearbejde informationer fra dem og fra andre kilder, samt udføre en række administrative opgaver relateret til juridiske og processuelle krav. Dette svarer til en lang række undersøgelsesresultater fra blandt andet England, hvor det har vist sig at netop mangel på tid og tiltagende administrativ styring udgør en væsentlig barriere for børn og unges inddragelse¹⁰.

Hovedparten af den direkte kontakt mellem børn og unge og deres sagsbehandler foregår i form af individuelle samtaler, som der ikke ydes specifik faglig støtte til, og som derfor forbliver en individuel kvalitet hos sagsbehandleren. De informationssystemer som aktuelt er etableret (DUBU m.m.) går uden om dette aspekt, og har primært til formål at øge dokumentation og give ledelsesrettet information.

Den væsentligste støtte til samtalerne er sandsynligvis gruppemøder mellem kolleger og teamleder samt supervision. Det varierer, hvorvidt denne støtte alene bidrager til at styre igennem dagligdagens sagsbunker og belastninger, eller om det sker som led i et læringsrum, der systematisk bidrager til generelt at hæve kvaliteten og effektiviteten i indsatsen. Der er ikke forskning, som dokumenterer effekten af gruppemøder og kollegasparring i forhold til forbedringer af indsatsen overfor brugerne. Nogle steder foregår det ustruktureret og ineffektivt, og andre steder finder sagsbehandlere sparringen og gruppemøderne nyttig¹¹.

Der kan være flere andre muligheder for at imødekomme og understøtte de komplekse krav til socialrådgivernes samtalekompetencer, eksempelvis videreuddannelse, kurser, bedre rammer for kollegial støtte eller supervision.

Supervision er, såvel internationalt som i Danmark, en bredt anerkendt praksis til understøttelse af socialrådgiveres handlinger. Et engelsk review over den sparsomme forskning om supervision konstaterer, at der findes flere supervisionsmodeller; at supervision ser ud til at skabe arbejdsglæde og bidrager til at mindske personaleomsætning; men at der ikke er forskning, der belyser effekten af supervision for brugere¹². Supervision varierer mellem individuel og gruppesupervision, og varierer fra at være udført af lederen eller af eksterne konsulenter, hvilket har betydning for indholdet i supervisionen. Forskningen i supervision indenfor det nordiske område er endnu mere sparsom, men en undersøgelse af praksis omkring supervision på det sociale område i de danske kommuner viser, at *indirekte supervision i gruppe med ekstern supervisor* er den mest udbredte form. Både formål og effekt ses primært at dreje sig om støtte, læring og trivsel i forhold til medarbejderne, og berører kun i mindre grad direkte det sociale arbejde og effekten for

⁹ Dansk Socialrådgiverforening, 2011

¹⁰ Steensbæk m. fl. 2018, Munro, 2001; Schmied og Walsh, 2010; Hingley-Jones og Ruch, 2016; Ruch et al, 2017

¹¹ Ebsen, Hansen, & Justesen, 2004; Magnussen, J. 2015

¹² Carpenter, Webb, Bostock, & Coomber, 2012

borgerne¹³. Indirekte supervision har således ikke nødvendigvis samtalen med den enkelte borger i centrum – den kan også dreje sig om stort sagspres, dårligt fungerende samarbejde eller andre udfordringer i socialrådgiverens daglige praksis. Hvis supervisionen drejer sig om socialrådgiverens borgersamtaler, har supervisor ikke adgang til at se eller overvære samtalen, men må respondere på socialrådgiverens gengivelse af, hvad der skete i samtalen. Derved risikerer supervisionen at gå uden om centrale elementer og udfordringer i samtalen.

Det er således ikke umiddelbart muligt at finde dokumentation eller eksempler på metoder, der virker direkte ind på sagsbehandleres kompetencer til at agere i samtaler med børn, unge og forældre. De fleste initiativer centrerer sig om ledelsestilsyn og procedurer, som kun indirekte påvirker interaktionen mellem sagsbehandler og ung.

Københavns Professionshøjskole har udviklet en ny supervisionsmetode, der har til hensigt at kompensere for denne mangel på metoder, der direkte kan påvirke sagsbehandleres kompetencer til at tale med unge og deres familier. Målet med den nye metode – Min Rådgivningspartner – er at sikre en kontinuerlig læring hos den enkelte sagsbehandler gennem en supervisionsform med direkte, individuel feedback, som får betydning for behandlingen af den unge og støtter sagsbehandlerne i at tale med unge på måder, så den unges situation og trivsel forbedres.

Min Rådgivningspartners metode

Min Rådgivningspartner (herefter MRP) er udviklet med støtte fra TRYG-fonden i et tæt samarbejde mellem en forskergruppe på Københavns Professionshøjskole, sagsbehandlere og ledere fra 5 danske kommuner, en supervisorgruppe med særlig ekspertise i samtaler med børn og unge og et panel af unge med brugererfaringer.

Det nye redskab til at øge kvaliteten i interaktionen mellem sagsbehandler og ung er inspireret af en amerikansk metode udviklet på skoleområdet – My Teaching Partner¹⁴. My Teaching Partner indeholder følgende elementer: filmoptagelse af en lærer i undervisningssituationen; analyse af optagelsen ved en erfaren supervisor; supervisoren udvælger relevante sekvenser, der kan rumme både god undervisning og undervisning, der kan forbedres; respons til læreren fra supervisoren, der på et evidensbaseret grundlag foreslår nye og andre handlemuligheder. My Teaching Partner kombinerer det personlige supervisionsforløb med et videobibliotek¹⁵. Videobiblioteket rummer en række eksemplariske optagelser af læreres undervisningssituationer. De filmede

¹³ Magnussen, J., 2015

¹⁴ Allen, J. P., Pianta, R. C., Gregory, A., Mikami, A. Y., & Lun, 2011. Se <http://curry.virginia.edu/research/centers/castl/mtp>

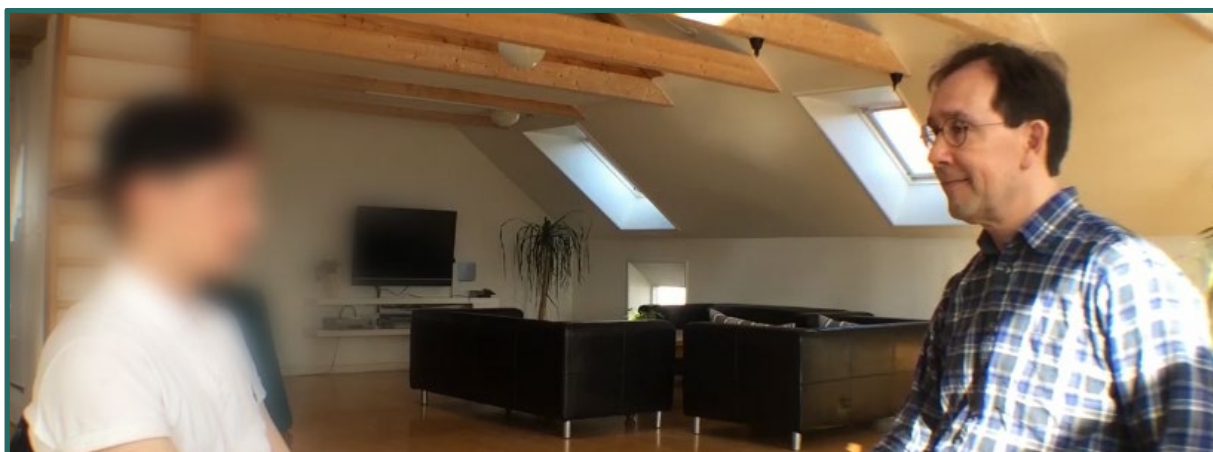
¹⁵ Flere af disse digitale teknikker anvendes også i VIG i England, se <https://www.videointeractionguidance.net/>

undervisningssituationer indgår ydermere i en kontinuerlig forskningsproces, der oparbejder og udvikler viden om god undervisningspraksis.

MRP retter sig mod kommunale sagsbehandlers samtaler med udsatte unge.

Sagsbehandlerne og de afdelinger, de er ansat i, får med MRP et refleksionsredskab og en kvalificeret feedback til gavn for behandlingen af den unge. Sagsbehandlerne udvælger og optager en række samtaler, som de gerne vil have feedback på. Optagelserne gennemses af en erfaren supervisor, der giver respons til den enkelte sagsbehandler på udvalgte dele af samtalerne, så sagsbehandlere får øje på nye potentielle handlemuligheder for samtalen med den unge. Supervisorkorpset er uafhængigt, og sagsbehandlerne kan dermed være sikre på, at supervisionen foregår i et fortroligt rum mellem dem og deres supervisor.

Supervisorkorpset etablerer desuden, på grundlag af deres feedback til de enkelte sagsbehandlerne i en kommunal afdeling, et generelt billede af afdelingens samtalepraksis og et overblik over det eventuelle behov for kompetenceløft i afdelingen. Dette giver kommunen mulighed for at få indblik i egen praksis og tage stilling til det ønskelige i eventuelt at opkvalificere samtlige sagsbehandlerne på specifikke dimensioner af ungesamtalen, eksempelvis struktur, spørgeteknik, tydeliggørelse af lovgivningen, den unges deltagelse etc.



Supervisionen baserer sig på et fælles koncept for supervisorernes samtaleanalyse, vurdering af sagsbehandleres udviklingsbehov og metodisk feedback tilpasset den enkelte sagsbehandler, hvilket kræver et fælles metodisk og teoretisk grundlag. Københavns Professionshøjskoles forskergruppe har, med udgangspunkt i den bedst tilgængelige viden om videobaseret supervision, og i samarbejde med de deltagende supervisor og sagsbehandlerne, etableret en supervisionsmetode, som giver det bedste resultat i form af refleksion og læring hos sagsbehandleren og nye handlinger overfor den unge. MRP's metodiske og teoretiske grundlag beskrives i dette dokument.

I forbindelse med MRP er der etableret et videobibliotek, der rummer en række eksemplariske sekvenser fra sagsbehandleres samtaler med unge. Videobiblioteket kan bruges af de kommuner og sagsbehandlerne, der modtager MRP-supervision, og anvendes i

undervisning af kommende og praktiserende socialrådgivere på Københavns Professionshøjskole.



- Videobibliotek**
- RELATION OG UDVIKLINGSSTØTTE
 - Positivt, empatisk klima
 - Støtte til udvidet selvforståelse
- SAMTALENS STRUKTUR OG ORGANISERING
 - Ydre rammesætning
 - Tematisk rammesætning
 - Samtalens dialogform
- SAMTALENS FORMELLE OPGAVE
 - Informations-udveksling
 - Samarbejde omkring problemløsning
 - Påtage sig fagligt ansvar som myndighedsperson

Videobibliotek

Velkommen til videobiblioteket

Samtaler med børn og unge er en central del af kommunalt ansatte socialrådgivers opgaver i de forvaltninger, der arbejder med udsatte børn, unge og familier. Socialrådgiveren skal, ofte indenfor rammerne af den samme samtale, etablere og fastholde en god kontakt, få barnet/den unge til at udtrykke sig om sin situation, behov og ønsker, indhente og formidle vigtig viden samt tydeliggøre rammer og regler. Det stiller en række komplekse krav til socialrådgiverens kompetencer, der skal være af både analytisk, refleksiv og handlingsorienteret karakter.

Alle ved, at kontakten mellem socialrådgiver og ung er vigtig – men hvordan kan man se, at der er en god kontakt? Ligesom lovgivningen spiller en væsentlig rolle i behandlingen af den unges sag i forvaltningen – men hvordan kan man se, at love og regler bliver anvendt, og at den unges retsstilling tydeliggøres? Hvad er "den gode samtale" med et barn/en ung?

I videobiblioteket kan du se en række klip fra samtaler mellem unge og deres socialrådgivere. Samtalerne er optaget i perioden 2015–2017 i 6 forskellige kommuner, som en del af projektet Vidensbaseret socialrådgivning (VIBASO), som er et samarbejde mellem Trygfonden og Københavns Professionshøjskole. Socialrådgiverne i de 6 kommuner optog samtaler med unge, og sendte efterfølgende optagelserne til et supervisor-korps på Københavns Professionshøjskole, som på grundlag af en systematisk, vidensbaseret analyse udvalgte bestemte sekvenser. Sekvenserne indgik i den feedback, som supervisorerne efterfølgende gav socialrådgiverne omkring hvad der fungerede godt i deres samtaler, og hvor de kunne blive dygtigere.

De filmede ungesamtaler indgår desuden i en kontinuerlig forskningsproces, der oparbejder og udvikler viden om god praksis i ungesamtaler.

Forskergruppen har, med udgangspunkt i egne forskningsresultater og den bedst tilgængelige viden om god praksis i samtaler med unge, og i et systematisk samarbejde med sagsbehandlere, MRPs supervisorer og et panel af unge med brugererfaring, etableret en grundig, vidensbaseret observationsmanual¹⁶. I manualen beskrives de dimensioner, der har betydning for gode samtaler mellem myndighedssagsbehandlere og unge borgere, og konkrete anvisninger på, hvordan disse dimensioner kan identificeres og vurderes. Observationsmanualen bruges af supervisorerne, når de gennemser og analyserer samtaleoptagelserne, og identificerer både velfungerende dimensioner af samtalen og punkter, hvor samtalen kunne være grebet anderledes og bedre an.

Praktisk tilrettelæggelse

Et MRP-forløb for kommunale sagsbehandlere, der ønsker at få opkvalificeret deres ungesamtaler indeholder følgende elementer:

Forberedelse: I forbindelse med opstart af Min Rådgivningspartner i den enkelte kommune gennemføres en række orienterings- og undervisningsaktiviteter for de deltagende sagsbehandlere vedrørende det teoretiske og metodiske udgangspunkt for Min Rådgivningspartner. Deltagerne får desuden grundig orientering om, hvordan de optager deres samtaler, og hvordan samtaleoptagelserne opbevares og håndteres. Orienteringen

¹⁶ Antczak, H. B. og Steensbæk, S., 2019.

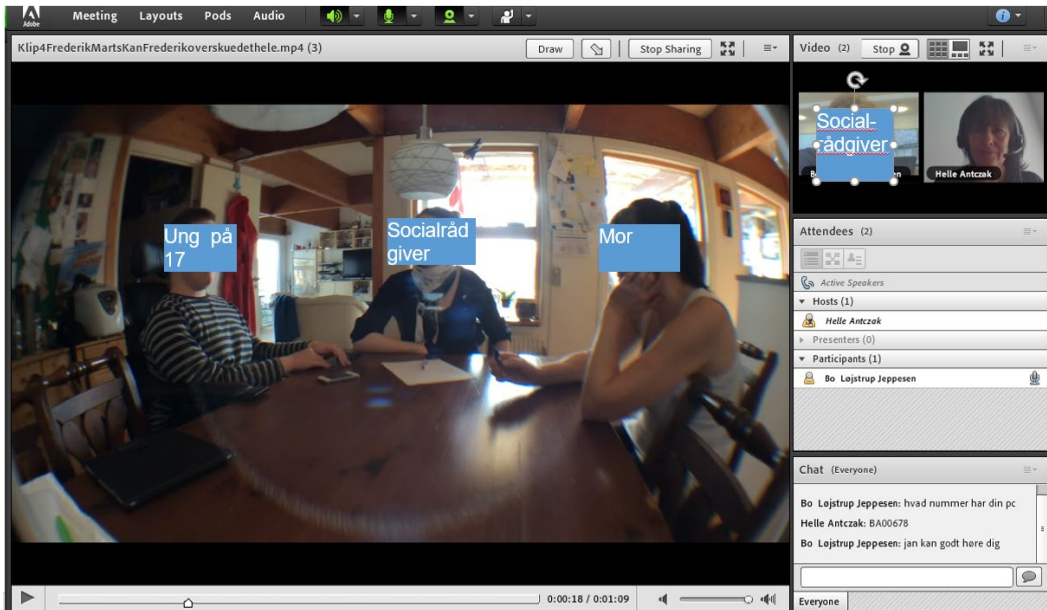
foregår på to kursusdage samt en række lokale orienteringsmøder. Deltagerne får løbende, praktisk instruktion på deres arbejdsplads, og bliver udstyret med detaljerede brugermanualer. Desuden etableres der et tæt og fortløbende samarbejde med afdelingslederen og en sagsbehandler fra hver kommune, der fungerer som lokal koordinator/tovholder omkring brug og udvikling af Min Rådgivningspartner.

Supervisorer: For at tage højde for en mulig oplevet afstand mellem de deltagende sagsbehandlere og supervisoryrkorpset, og den utryghed dette kan give deltagerne, mødes supervisor og sagsbehandler 'face-to-face' inden opstart af det enkelte supervisionsforløb. Supervisoryrkorpset baseres på erfarne socialrådgivere, der selv har arbejdet med udsatte børn, unge og familier, og derfor kender til de dilemmaer og udfordringer, som præger arbejdet. Alle supervisorerne har et grundigt kendskab til de rammevilkår, herunder lovgivningen, som ungesamtalerne udspiller sig indenfor, ligesom de har en supervisoruddannelse og erfaring med at supervisere socialrådgivere/sagsbehandlere.

Samtaleoptagelser: Sagsbehandlerne fra de deltagende kommuner optager nogle af deres samtaler med unge (og evt. den unges forældre eller andre involverede). Det er en forudsætning, at den unge (og forældremyndighedsindehaveren, hvis den unge er under 18 år) har givet samtykke til optagelsen. Efter hver samtale der optages, kan sagsbehandleren give besked til supervisor om, hvad hun/han ønsker, at supervisor især skal 'kigge efter', når hun gennemser optagelsen. Disse optagelser sendes på fast aftalte dage til Københavns Professionshøjskole.

Analyse: Samtalerne gennemses af en supervisor fra supervisoryrkorpset, der nedskriver stikord og udvælger sekvenser fra samtalen. Supervisor anvender MRP-observationsmanualen til at strukturere deres analyse af samtalerne, og til at vælge fokus for den supervision, som sagsbehandlerne får på deres samtaler. Supervisorerne udvælger mindst én sekvens, som illustrerer velfungerende dele af samtalen med den unge og mindst én, som illustrerer et muligt område for udvikling hos sagsbehandleren. Supervisoren balancerer mellem at udfordre og anerkende sagsbehandlerens håndtering af samtalen. Supervisoren tilpasser denne balancering i forhold til den enkelte sagsbehandlers ønsker og præferencer, som de kommer til udtryk ved den indledende kontakt og løbende gennem processen. Balancen justeres, så der, efterhånden som forløbet skrider frem, bliver større fokus på udviklingsområder for sagsbehandlerens samtalepraksis.

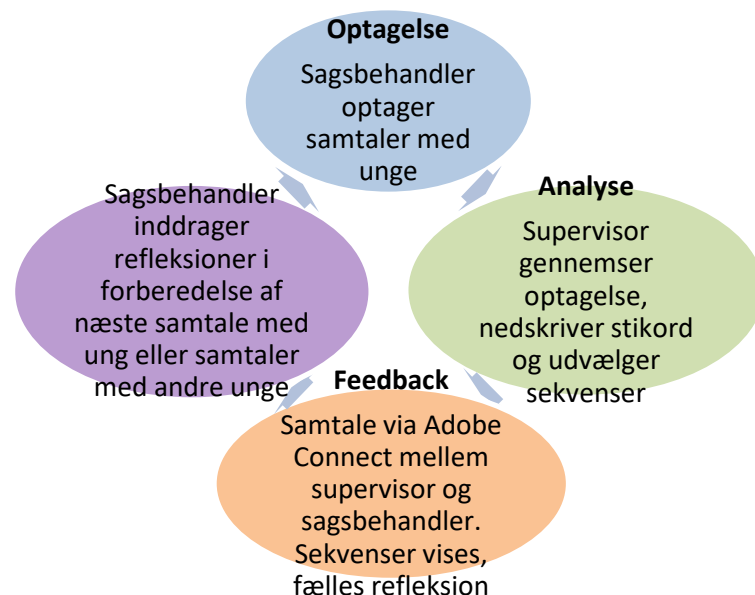
Supervisionssamtale: Supervisionssamtalerne gennemføres via et avanceret system til online-møder og samarbejde – Adobe Connect. Supervisor og sagsbehandler gennemser sammen de udvalgte sekvenser via systemet, og reflekterer i fællesskab over sekvenserne.



Det tilstræbes, at supervisionssamtalerne er præget af så stor transparens som muligt. Supervisor præsenterer og begrundes således valget af de enkelte klip, som vises i supervisionssamtalen, og 'dirigerer' sagsbehandlerens opmærksomhed i retning af helt specifikke forhold i klippet anden afspilningen. Der vises klip af 5-6 minutters varighed, som illustrerer et begrænset antal pointer. Supervisionssamtalen tilrettelægges, så der afsluttes med fælles formulering af idéer til, hvad sagsbehandleren kan arbejde videre med inden næste supervisionssamtale. Ligesom supervisor kan komme med forslag til brug af konkrete samtalemotodikker.

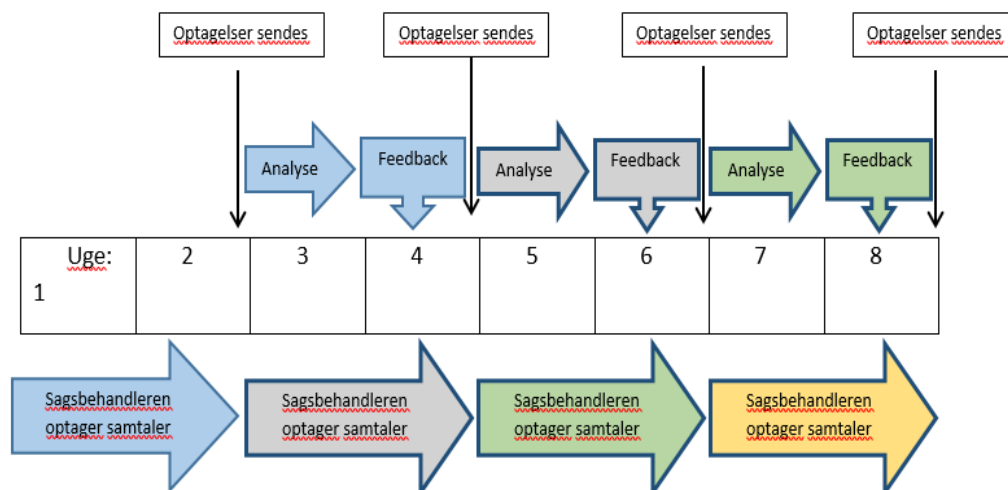
Brug af supervisionen: Sagsbehandleren inddrager refleksionerne og det lærte i sin forberedelse af næste samtale med den unge eller samtaler med andre unge.

Figur 1: Supervisionsproces



Den tidsmæssige kadence i optage-, analyse- og feedbackprocessen illustreres nedenfor, hvor processen over en 8-ugers periode er vist. (Den samlede periode er på 4 – 5 måneder).

Figur 2: Kadence



Som figur 2 viser, optager de deltagende sagsbehandlere én til to samtaler indenfor to uger. Disse optagelser sendes på fast aftalte dage og på en sikker måde til Københavns Professionshøjskole. I den følgende uge analyseres samtalerne af supervisorerne. I ugen herefter afholdes der en samtale mellem supervisor og den enkelte sagsbehandler, og sagsbehandleren får feedback på den/de optagne samtaler.

Teknik: Der anvendes en teknik som muliggør, at sagsbehandlere med lethed selv kan optage samtalerne. For at sikre, at også samtaler, der finder sted udenfor forvaltningen, kan optages, anvendes små lette kameraer med enkle bordstativer. Efter samtalen opbevares optagelsen i sikret form, så kun de deltagende sagsbehandlere har adgang til dem. De hukommelseskort, samtalerne er optaget på, afeveres til Københavns Professionshøjskole, hvor optagelserne overføres og opbevares på et sikret drev, som kun supervisor-korpset og forskergruppen har adgang til via sikrede log-in's. Hele opbevarings- og forsendelsesmåden overholder danske og europæiske regler om persondata. Ved hjælp af en bærbar PC med webkamera og et headset afholdes feedbacksamtalen som et videomøde via institutionernes bredbåndsforbindelse.

Kvalitet i ungesamtalerne

Formålet med MRP er at øge kvaliteten i ungesamtalerne. Som en del af redskabets udviklingsproces har det derfor været nødvendigt at etablere en veldokumenteret vidensbase for, hvad der kendetegner kvalitet i samtaler mellem unge og deres sagsbehandlere. På trods af, at betydningen af gode kommunikationsevner er bredt

anerkendt i socialt arbejde¹⁷, har forskning i socialt arbejde været tilbageholdende med at udvikle et empirisk udgangspunkt for, hvad ”god samtalepraksis” er, herunder hvad der karakteriserer gode samtaler med unge. En af hovedårsagerne til denne mangel på viden er, at der kun i begrænset omfang eksisterer forskning, der direkte undersøger, hvordan der kommunikeres i socialt arbejde¹⁸. Endvidere findes der kun i meget begrænset omfang forskning, der beskæftiger sig med myndighedssamtaler og egentlige effektmålinger af disse¹⁹. En yderligere udfordring er, at den eksisterende forskning ikke foreligger i samlet form, men findes spredt i forskellige tidsskrifter, der publicerer forskning på det sociale område. For at kompensere for denne mangel, har forskergruppen bag MRP foretaget et grundigt og systematisk litteraturstudie af den eksisterende forskning på området, og sammenfattet centrale fund vedrørende myndighedssamtaler mellem sagsbehandlere unge i et vidensnotat, der indgår som en central del af vidensbasen for MRP²⁰.



Forskergruppen har desuden etableret en analysemodel med en tilknyttet observationsmanual, der i systematisk form beskriver centrale kvalitetsdimensioner i myndighedssamtaler med unge, samt hvordan kvalitet kan identificeres og vurderes²¹. Analysemodellen er inspireret af to eksisterende systemer fra udlandet:

1. Inspirationen til modellens struktur og dele af indholdet er hentet fra et redskab på skoleområdet – *Classroom Assessment Scoring System* (CLASS). CLASS er udviklet over 25 år af praktikere og forskere i Virginia. Valget faldt på CLASS som central inspirationskilde fordi

¹⁷ Se for eksempel Øvreide, 2009; Eide og Eide 2007; Ruch, 2014

¹⁸ Ruch, 2014; Whittaker et al, 2016; Fergusson, 2016

¹⁹ Steensbæk m. fl. 2018; Trotter, 2002; Forrester et al, 2008, Forrester, 2017

²⁰ Steensbæk m. fl. 2018

²¹ Ntczak og Steensbæk, 2019.

modellens evidens er særdeles grundigt dokumenteret²², og at der er tale om et meget detaljeret og velbeskrevet system, med tydelige og konkrete indikatorer på hensigtsmæssig, professionel praksis. I udvikling af MRP har det været muligt at trække på nogle af de samme anerkendte teorier af relevans for samspil og professionelt arbejde med børn og unge i mere bred forstand, som CLASS bygger på, eksempelvis udviklingsteori og sprogteori, men forskergruppen har måttet supplere med viden hentet fra faglitteratur af metodisk og foreskrivende karakter specifikt på det sociale område, samt på forskning og empirisk viden hentet fra tilgrænsende professionsområder, eksempelvis psykoterapi²³.

2. Inspiration til MRP-modellens indhold og indikatorer på, hvordan man kan identificere kvalitet i myndighedssamtaler med unge, er desuden hentet fra en observationsmodel – *Motivational Social Work*, der er udviklet af en walisisk/britisk forskergruppe til brug for analyser af socialarbejderses samtaler med familier i lokale forvaltninger i England²⁴.

Forskergruppen bag MRP har i udviklingsprocessen af analysemodel og observationsmanual for MRP etableret et samarbejde med de ledende udviklere/forskere bag både Classroom Assessment Scoring System og Motivational Social Work, og disse har bidraget væsentligt med viden og idéer til den endelige version af MRP's model og manual²⁵.

Strukturen i MRP's analysemodel og observationsmanual er vist her i figur 3²⁶:

Fokusområder:	Relation og udviklingsstøtte	Samtalens struktur og organisering	Samtalens formelle opgave
Dimensioner:	Positivt empatisk klima Styrke den unges selvbillede Støtte til udvidet forståelse af sig selv og sin situation At tage højde for den unges behov for tilpasning af samtalen	Ydre rammesætning Tematisk rammesætning Samtalens dialogform	Indhente informationer fra den unge Informere den unge Samarbejde omkring problemløsning Påtage sig fagligt ansvar som myndighedsperson

²² Allen et al. 2011; Hamre et al. 2013

²³ Antczak & Steensbæk 2019

²⁴ Tilda Goldberg Centre 2015; Whittaker et al., 2016

²⁵ Antczak, H. B. og Steensbæk, S., 2018, Antczak, H. B. og Steensbæk, S., 2019.

²⁶ Antczak, H. B. og Steensbæk, S., 2019.

Den endelige version af MRP's analysemodel og den tilknyttede observationsmanual er understøttet via udforskning af en række af de mange samtaler, der er optaget som en del af Min Rådgivningspartners pilot- og testfase. Udforskning af samtalerne foregik i fire fokusgrupper: forskergruppen, en ekspertgruppe, en praktikergruppe og et ungepanel med brugererfaringer²⁷.

I observationsmanualen til MRP beskrives modellens forskellige fokusområder og dimensioner i samtalen så konkret som muligt, og der angives en række indikatorer på, hvordan det kan bedømmes, om samtalen er kendetegnet af større eller mindre grad af kvalitet for disse dimensioners vedkommende. Disse kendetegn og indikatorer er udfoldet dels i en bred, beskrivende tekstform. Dels i en mere ordknap og fokuseret form, indsat i en skala, som supervisorerne anvender, når de udvælger samtaleklip, der illustrerer henholdsvis god samtalepraksis og relevante udviklingspunkter for sagsbehandlerne.

Som et led i udviklingen af observationsmanualen til MRP er der således genereret en ny, solid vidensbase for kvalitet i myndighedssamtaler med unge. Denne vidensbase udvikles løbende af forskergruppen, efterhånden som flere ungesamtaler optages og analyseres som et led i brugen af MRP.

Supervisionsteoretisk udgangspunkt for MRP

Begrebet supervision bruges i faglige sammenhænge i mange forskellige betydninger. Indenfor britisk og amerikansk praksis og forskning relateret til supervision og supervisionstræning forstås supervision som en aktivitet, der indeholder *formative, restorative og normative elementer*²⁸. Hawkins og Shohet beskriver i deres meget anvendte og citerede bestseller "Supervision in the helping professions" disse tre dimensioner af supervisionen. Supervisors *formative eller dannende rolle* handler om at fremme supervisandens viden og færdigheder gennem refleksion og undersøgelse af hans/hendes klientrelaterede arbejde. Supervisors *restorative eller støttende rolle* handler om de emotionelle belastninger, som supervisanden oplever, og har til formål at forebygge stress og udbrændthed. De *normative eller kontrollerende aspekter* af supervision handler om kvalitetssikring og etik²⁹.

I såvel en dansk som nordisk sammenhæng er der, når det drejer sig om supervision på det sociale og pædagogiske område, tradition for at tilgodese især supervisionens formative/dannende og restorative/støttende dimensioner, hvorimod der ikke lægges vægt på de normative/kontrollerende aspekter af supervision, som spiller en betydelig rolle i amerikansk og britisk forståelse og praksis³⁰. Den primært dannende og støttende tilgang til

²⁷ Antczak og Steensbæk, 2018

²⁸ Kadushin, A., 1976; Inskipp, F. & Proctor, B., 1993; Hawkins, P. & Shohet, R., 2002, 2006.

²⁹ Hawkins, P. & Shohet, R., 2002

³⁰ Magnussen, J., 2015; Fehmerling, H., 2013

supervision i socialt arbejde indenfor en dansk/nordisk tradition afspejles i flere af de gængse og anvendte definitioner af supervision, eksempelvis Alrø og Kristiansen, som forstår supervision som en "undersøgende læringssamtale, hvor supervisanden – inden for en afgrænset kontrakt – reflekterer over egne fagpersonlige problemstillinger og forholdemåder, som relaterer sig til hendes arbejdsmæssige situation"³¹. Eller Heap og Bang der angiver, at supervision er en formaliseret og kontraktbaseret aktivitet, der over en rimelig lang tid arbejder med "mål, som har med *faglig* – og dermed også personlig – *udvikling* at gøre"³².

Den dannende og støttende tilgang til supervision i socialt arbejde i en dansk sammenhæng kan ydermere karakteriseres som *faciliterende*: Hvor Hawkins og Shohets ovenstående tredeling (formative, restorative, normative) er knyttet til de *indholdsmæssige dimensioner* i supervisionen, kan man, når det drejer sig om supervisors *position og forholdemåde* i relationen til supervisanden skelne mellem henholdsvis en autoritativ og en faciliterende forholdemåde³³. Det autoritative aspekt ved relationen betones, når der eksempelvis er tale om vejledning, rådgivning og direkte anvisninger (leder- eller ekspertrollen). Mens det faciliterende aspekt ved supervisionen betones, når der er tale om f.eks. procesorienteret eller konsultativ supervision, der har til hensigt at støtte en udvikling af supervisandens autonomi og kompetence til at håndtere egne faglige udfordringer³⁴.

I MRP tilstræber vi, i tråd med dansk/nordisk supervisionstradition og på baggrund af den forskningsbaserede viden om effektiv supervision i socialt arbejde, at have en faciliterende tilgang til supervisionen – med vægt på især formative/dannende og restorative/støttende indholdsdimensioner.

Den faciliterende supervision i Min Rådgivningspartner baserer sig samtidig på en udviklings- og læringsforståelse, der i et vist omfang har diskontinuitetsprincippet som omdrejningspunkt. Det vil sige en opfattelse af at udvikling og læring for supervisanden befordres af 'diskontinuerte brud på rutinetænkning', der ansporer til og giver mulighed for løbende at overveje spørgsmål som "hvad er det nye, jeg kan tænke og gøre?" Læring forstås her primært som et brud med hidtidig praksis og efterfølgende skabelse af ny praksis³⁵. Men en faciliterende tilgang til supervision fokuserer også på, hvad der fungerer godt, og som supervisanden skal *fortsætte* med at gøre, tænke, være nysgerrig på osv. Det, der relaterer til, hvad der er *kendt*. Det er en velunderbygget og gennemgående opfattelse indenfor en lang række læringstraditioner³⁶, at læring og udvikling bedst understøttes og faciliteres ved både at styrke de velfungerende dele af det, den lærende/supervisanden

³¹ Alrø, H. & Kristiansen, M., 2008:

³² Bang, S. & Heap, K., 2002: 14

³³ Hansen, K. V., 2000

³⁴ Hansen, K. V., 2000.

³⁵ Sharrow, C. O., 2009.

³⁶ Meyer, 2005

baserer sin professionelle selvforståelse på, og samtidig åbne – skridt for skridt – for nye tiltag og nye forståelser. Og at udvikling sker, når der er en optimal spænding mellem at supervisanden på den ene side føler sig styrket og bekræftet i sin professionelle selvforståelse og praksis og det, der er kendt og på den anden side oplever muligheder for videre udvikling³⁷.

Opsummerende tilrettelægges supervisionsforløbet i Min Rådgivningspartner, så det afspejler en faciliterende tilgang til relationen mellem supervisorerne og de deltagende sagsbehandlere – med vægt på *både* konsolidering af velfungerende praksis i ungesamtalerne og udfordring af elementer, hvor der i fællesskab skønnes at være et udviklingsbehov. Supervisionen har et formativt/dannende formål, idet den skal fremme refleksion og læring hos sagsbehandlerne, og give ny viden om samtalerne med de unge. Ligeledes lægges der vægt på at give feedback, der kan omsættes til konkret handling i forhold til de unge. Supervisionen har samtidig et restorativt/støttende formål, idet der også er fokus på sagsbehandlernes egne reaktioner og forholdemåder, som de afspejles i samtalen med den unge. Desuden skal supervisor kunne registrere og rumme, hvis socialrådgiverne føler sig belastede, og denne belastning kommer til udtryk i ungesamtalerne eller i feedbacksamtalerne.

Empirisk viden om supervision i socialt arbejde

Målet med MRP er, som det fremgår ovenfor, at sikre en kontinuerlig udvikling af sagsbehandlernes samtalekompetencer gennem individuel feed-back, som får betydning for den unges situation og trivsel. Denne feedback til sagsbehandlerne har karakter af *individuel, direkte supervision*. Som tidligere nævnt er forskningen omkring supervision i socialt arbejde sparsom. Et review fra 2012 fra forskningsinstitutionen SCIE (Social Care Institute for Excellence) af den engelsksprogede litteratur vedrørende supervision i socialt arbejde, med fokus på primært socialt arbejde med børn og familier, konstaterer, at der findes mange forskellige supervisionsmodeller på området, men at de ikke er baseret på empirisk forskning³⁸.

Litteraturstudiet fra SCIE identificerer en række faktorer knyttet til supervision, der ser ud til at have en positiv effekt på de ansattes *jobtilfredshed og professionelle udvikling*, nemlig at den 1) foregår regelmæssigt, 2) udføres af supervisorer med ekspertviden og egen interventionskompetence relateret til den specifikke målgruppe, 3) kan tilføre supervisanden nye, effektive metoder og 4) indebærer gensidighed og aktiv involvering af supervisanden. Endelig har det emotionelle klima i supervisionen, forstået som et 'sikkert', fortroligt rum, positiv betydning for ansattes oplevelse af supervisionsudbyttet. I modsætning hertil opleves

³⁷ Kohut, 1990

³⁸ Carpenter et al., 2012: 3

supervision med fokus på administrative temaer eller produktivitet negativt³⁹. I den danske undersøgelse konkluderes det omkring effekt for de ansatte, at de adspurgte afdelingsledere er tilfredse med supervisionen og i høj grad oplever effekt i forhold til elementer af støtte og læring til supervisanden⁴⁰.

Det engelsksprogede litteraturstudie viser, at supervision med fokus på emotionel og social støtte har *positive effekter på det organisatoriske niveau*, idet denne type af supervision kan reducere stress og hurtig udskiftning blandt personalet. Især ser det ud til at oplevelsen af en positiv *relation* til en supervisor fremmer fastholdelse af medarbejdere. Effektiv supervision resulterer desuden i forbedret evne til at håndtere sagsmængden, ligesom de ansatte bliver bedre til at analysere og planlægge sagsarbejdet⁴¹.

Litteraturstudiet fra SCIE konkluderer, at det er vigtigt at give socialarbejdere mulighed for refleksiv supervision, hvor socialarbejderen inddrages i en reflekteret dialog med supervisor om egen praksis og udvikling. Frem for mere opgaveorienteret og direktiv supervision, hvor supervisor ensidigt vurderer socialarbejderens praksis og angiver ønskede handlinger. En aktuel undersøgelse fra New Zealand konkluderer ligeledes, at netop refleksiv supervision er essentiel i relation til at bekæmpe negative konsekvenser af nye styringsparadigmer i socialt arbejde med børn, unge og familier⁴². Imidlertid fremhæver Magnussen i sin danske undersøgelse, at nye tendenser i dansk supervisionspraksis med øget vægt på refleksiv læring med inddragelse af begreber og teori kan medføre, at nogle medarbejdere kan opleve supervisionen som "refleksionstvang" i forhold til deres ønske om et godt råd⁴³.

Det er endnu ikke tilstrækkeligt undersøgt, hvorvidt supervision har en direkte, positiv indflydelse på børn og familiers udbytte af socialt arbejde, og i den førnævnte undersøgelse af Magnussen scores der umiddelbart lavt⁴⁴, når det gælder afdelingsledernes oplevede effekt i forhold til klienterne⁴⁵. Dog konkluderer det engelske litteraturstudie, at der er grund til at antage, at supervision, der understøtter socialarbejdere i deres rolle og opgaver, og hjælper dem med at håndtere de emotionelle aspekter af deres arbejde, gør de professionelle i stand til at yde en bedre service, og at dette er til gavn for brugerne⁴⁶.

På baggrund af den ovenfor refererede forskningsbaserede viden om supervision lægges der i MRP vægt på en gensidig udveksling mellem supervisor og sagsbehandler omkring, hvad der skal være i fokus i analysen af den enkelte samtale. Fælles refleksion på baggrund af de viste samtalesekvenser er et centralt element, men der sigtes samtidig mod at give

³⁹ Carpenter et al: 6-7

⁴⁰ Magnussen, 2015: 58, 138-139

⁴¹ Carpenter et al: 16

⁴² Rankine Beddoe, O'Brienand og Fouché, 2018

⁴³ Magnussen, J., 2015: 140-141

⁴⁴ I denne skandinaviske kontekst er formålet med (og dermed den ønskede effekt af) supervisionen dog først og fremmest at skabe læring hos supervisanden.

⁴⁵ Magnussen, J., 2015: 58, 138-139

⁴⁶ Carpenter et al: 14-17

sagsbehandlerne konkrete tilbagemeldinger med idéer, der kan omsættes til ny handling i forhold til den unge.

Empirisk viden om videobaseret supervision fra litteraturreview

Supervision med inddragelse af videooptagelser af socialarbejderes praksis giver andre muligheder end de ovenfor beskrevne supervisionsformer. Som en del af grundlaget for udviklingen af Min Rådgivningspartner blev der, som tidligere nævnt, udarbejdet et litteraturreview omkring ”brug af video og beslægtet teknologi til understøttelse af supervision og reflektiv praksis” i samarbejde med forskningsinstitutionen SCIE i London⁴⁷. Formålet med reviewet var at få en forskningsbaseret viden om, hvordan videooptagelser på den mest hensigtsmæssige måde kan indgå i supervision af socialrådgivere/sagsbehandlere. Forskningsoversigten gennemgår en lang række undersøgelser af videobaseret supervision af praktikere indenfor socialt arbejde og beslægtede områder (psykoterapi, sundhed, undervisning, pleje) da der endnu ikke er meget evidens for brug af video i supervision af socialarbejdere. Af reviewet fremgår det, at en del af de publicerede forskningsresultater synes lovende, og at forskere, der taler for videounderstøttet supervision, ikke er i tvivl om metodens potentiale, idet brugen af video muliggør visualisering, faciliterer refleksion og forbedrer supervisandernes indsats. Videooptagelse af supervisanden giver mulighed for en fælles og struktureret refleksion over styrker og områder, der skal udvikles⁴⁸.

Forskningsoversigten viser dog også, at der mangler grundige og kontrollerede vurderinger af metodens resultater og langsigtede effekter, ligesom der mangler systematisk indsamling af data vedrørende klienters og patienters opfattelse af metodens indflydelse på den indsats, de får fra de professionelle⁴⁹.

Fordele: I flere af de undersøgelser, som reviewet bygger på, fremhæves en række fordele ved at anvende video i supervision af professionelle. Metoden giver således deltagere og supervisorer mulighed for at genopleve den pågældende samtale eller intervention, og gør det muligt for supervisorer at foretage en mere præcis vurdering af det, der sker. Videobaseret supervision hjælper deltagerne til at få en realistisk opfattelse af det, de foretager sig, og bidrager til at fremme selvbevidsthed og kritisk tænkning – ved at give dem mulighed for at ’se sig selv på afstand’ og reflektere over deres egen adfærd i interaktionen med brugerne. Metoden giver også indsigt i brugernes reaktioner på de professionelle verbale og nonverbale kommunikationsadfærd⁵⁰.

⁴⁷ Francis, J. & Ross, P., 2014

⁴⁸ Ibid: 1-4

⁴⁹ Ibid: 1, 19-20

⁵⁰ Ibid 3-4

Ulemper: I nogle af oversigtens undersøgelser fremhæves en række ulemper, eksempelvis at brugen af video i supervision potentielt kan forringe de professionelle 'performance' på grund af evalueringsangst hos deltagere, der ikke kender metodens potentielle fordele, eller forveksler brugen af video til understøttelse af refleksion i supervisionen med dens mulige anvendelse til kontrol og overvågning. Evalueringsangsten har dog en tendens til at forsvinde efter ganske få sessioner, når deltagerne vænner sig til teknologien. Videoptagelse kan potentielt også indvirke negativt på brugernes reaktion, dog har denne indvirkning tendens til at være kortvarig, når brugerne opdager, at videokameraets tilstedeværelse er langt mindre ubehagelig end forventet⁵¹.

På baggrund af gennemgangen af den identificerede, relevante litteratur om brug af video til understøttelse af supervision og refleksiv praksis indeholder reviewet en række anbefalinger:

1. Det er vigtigt, at supervisanderne forberedes grundigt på supervisionsforløbet. Forberedelsen bør indeholde en detaljeret gennemgang af såvel processen vedrørende optagelse og brug af video, og de tekniske forhold omkring optagelse, opbevaring m.v. Desuden bør deltagerne introduceres til den teori og øvrige viden, der ligger bag supervisorernes tilgang til den videobaserede supervision.
2. Det fremhæves, at den fælles refleksion, som er kernen i supervisionen, bør struktureres på baggrund af en observationsmanual.
3. Det anbefales at supervisionen anlægges med udgangspunkt i en ikke-dømmende/vurderende tilgang.
4. Desuden er det vigtigt at supervisanderne ved, hvad der forventes af dem omkring optagelserne, og hvad der observeres på – det giver en følelse af kontrol over det, der observeres, og den efterfølgende feedback deltagerne får.
5. Det er ligeledes vigtigt, at det står meget klart, hvad optagelserne bruges til, og hvem der får dem at se.
6. Endelig understreges det, at betydningen af en uddannet og trænet supervisor ikke kan overdrives. Den præstationsangst, som potentielt kan opstå hos deltagerne i forhold til, hvordan man ser ud eller lyder på video, kan forebygges og reduceres af en trænet supervisor.

Viden om videobaseret supervision på baggrund af test af MRP

I forbindelse med pilot- og testfasen i udviklingen af MRP er der opsamlet en række systematiserede erfaringer omkring den individuelle, videobaserede supervision⁵². Erfaringer, som indgår i MRPs metodiske tilgang:

⁵¹ Ibid: 4

⁵² Antczak, 2016; Antczak, 2018

Stort socialfaglig potentiale: MRP har stort socialfagligt potentiale, idet redskabet kan skabe læring og faglig udvikling hos de deltagende sagsbehandlere. Læringsudbyttet består blandt andet i at sagsbehandlerne oplever at få øget deres kompetencer til at afholde samtaler med unge, at få bedre kontakt med de unge under selve samtalen, at kunne støtte den unge i samtalen, at blive bedre til at strukturere deres ungesamtaler, ligesom de generelt har fået mere indsigt i, hvordan de er og handler som professionelle. Som et led i testen af MRP er der udviklet et supplement til den individuelle feedback til sagsbehandlerne i form af en tilbagemelding til hele afdelingen. Den kollektive tilbagemelding opleves som meget fagligt udbytterig, ligesom den styrker fællesskabet i afdelingen.

Relationen har betydning i samarbejdet mellem supervisor og sagsbehandler: Deltagerne i MRP var generelt tilfredse med og havde et godt samarbejde med deres supervisor. Sagsbehandlerne fremhæver betydningen af relationen mellem dem selv og deres supervisor, og flere lægger vægt på, at de følte sig trygge ved supervisors accept af dem, og at supervisor kunne se og aflæse dem både som mennesker og fagpersoner. Et trygt forhold til supervisoren er især vigtigt, fordi mange fra start frygtede supervisors bedømmelse af deres samtaler. En frygt, der for de flestes vedkommende forsvandt efter kort tid.

Sagsbehandlerne ønsker indflydelse på supervisionens indhold: Sagsbehandlerne oplever det som meget positivt, at de selv kan få indflydelse på, hvad supervisor kigger efter i deres analyser og responderer på i feedbacksamtalerne. Indflydelsen opnås via et indledende, personligt møde med supervisor, hvor sagsbehandlerne har mulighed for at fortælle om de udviklingsbehov, de selv oplever at have i forhold til deres samtaler. Sagsbehandlerne får også indflydelse på indholdet i supervisionen via den løbende kommunikation med deres supervisor.

Supervisors perspektiv skal være realistisk, og hun skal ikke gå ind i indholdet i sagsbehandlingen: Selvom der generelt var stor tilfredshed med indholdet i supervisorernes feedback, har de fleste sagsbehandlere indimellem oplevet, at supervisor gav respons, som de havde svært ved at bruge, og som ikke virkede relevant. Det drejer sig fx om forslag fra supervisor om at gøre noget, som sagsbehandlerne opfattede som urealistisk indenfor deres tidsmæssige og organisatoriske rammer. Enkelte har oplevet, at supervisor er gået for langt ind i indholdet i sagsbehandlingen, hvilket ikke opfattes som hjælpsomt. Dels fordi supervisor ikke har den tilstrækkelige viden om den unge og dennes kontekst. Dels fordi supervisor ikke ved, hvad der er sket i sagen hidtil. Sagsbehandlerne ønsker således, at supervisor holder sig til dét, der sker i selve samtalen.

Sagsbehandlerne vil gerne have konkrete råd: De deltagende sagsbehandlere har generelt oplevet det som hjælpsomt, hvis supervisor er kommet med helt konkrete råd til, hvad de kan gøre eller sige i deres ungesamtaler. Nogle sagsbehandlere har omvendt savnet flere konkrete råd til, hvad de kan gøre bedre og anderledes. Sagsbehandlerne ønsker og efterlyser således de formative/dannende elementer i supervisionen.

En passende balance mellem anerkendelse og udfordring: MRP bygger på en opfattelse af at udvikling sker, når der er en optimal spænding mellem at supervisanden på den ene side føler sig styrket og bekræftet i sin professionelle selvforståelse og praksis og på den anden side oplever muligheder for videre udvikling. En sådan balancering er i et vist omfang lykkedes, idet mange deltagere er enige i at balancen mellem supervisors anerkendelse og udfordring var passende. Samtidig efterlyser sagsbehandlerne i forskellig grad et større fokus på de dele af deres praksis, hvor der skønnes at være et behov for at blive dygtigere. Især efterlyser deltagerne mere udfordring, når nervøsiteten ved start er overstået, og de er blevet bekræftet i, at de er 'gode nok'. Hvorimod de sætter pris på, at den første feedbacksamtale primært har fokus på det positive.

Brugen af klip i supervisionssamtalerne skal præciseres og begrundes: De samtalesekvenser, som supervisor udvælger på baggrund af sin analyse af den indsendte ungesamtale, udgør det centrale element i supervisionssamtalen. Det er derfor af stor betydning, hvordan disse klip præsenteres og vises for sagsbehandlerne. Sagsbehandlerne har brug for at få at vide, hvorfor supervisor har udvalgt klippet, og hvad de selv skal se efter under visningen af klippet, inden supervisor starter afspilningen af det enkelte klip.

Klippene må ikke være for lange: Sagsbehandlerne ønsker korte og fokuserede klip. Klippene bør generelt højst vare 5 – 6 minutter, og også ganske korte klip, der viser en enkelt, specifik pointe, er brugbare. Det er samtidig vigtigt, at der er et afstemt forhold mellem det samlede indhold i klippet, og det, der fylder i den efterfølgende dialog med supervisor: visning af et klip på fx 5 minutter, hvor supervisor efterfølgende kun kommenterer en hændelse på 10 sekunder, opleves ikke relevant.

Supervisors faglighed: MRPs supervisorcorps er baseret på uddannede og trænede supervisorer af socialrådgivere, der selv har erfaring fra arbejdet med udsatte børn eller unge og deres familier, og derfor kender til dilemmaer og udfordringer på dette felt. Sagsbehandlerne ønsker denne type supervisorer. De finder det desuden vigtigt, at supervisorerne selv har arbejdet i en myndighedskontekst, og dermed har specifikt kendskab til de ydre vilkår for kontakt og sagsbehandlingen i en kommunal forvaltning og den lovgivning, som samtalerne er indlejret i⁵³.

Som det er beskrevet ovenfor, er MRP tilrettelagt, så metoden tager udgangspunkt i den refererede supervisionsteori og den empiriske viden om supervision, ikke mindst SCIE-reviewets identificerede, empirisk baserede viden om brug af video i supervision af professionelle praktikere samt de afledte anbefalinger. Desuden er erfaringerne fra Min Rådgivningspartners testfase inddraget.

⁵³ Ibid

Processen i udvikling af MRP

Udviklingsprocessen omkring MRP er forløbet i følgende faser:

Udvikling af pilotmodel: Litteraturstudier om videobaseret supervision og god praksis i ungesamtaler⁵⁴; første besøg hos forskere og praktikere i USA/My Teaching Partner; integration af praktisk viden og relevante forskningsresultater fra MTP i MRP; inddragelse af danske eksperter og praktikere i beskrivelse af pilotmodel⁵⁵. (Forår og efterår 2014).

Afprøvning af MRP i pilotkommuner: Afprøvning af MRP på 130 ungesamtaler i 3 pilotkommuner; følgeforskning og opsamling af erfaringer fra pilotfasen⁵⁶. (Forår og efterår 2015).

Udvikling af testmodel: Systematisk inddragelse af følgeforskning og de opnåede erfaringer fra de tre pilotkommuner; foreløbig udforskning af samtaleoptagelser fra de tre pilotkommuner⁵⁷; andet besøg i USA/My Teaching Partner; revision af MRPs metode og observationsmanual; Første besøg hos forskerteam i London⁵⁸; beskrivelse af testmodel. (Efterår 2015 og forår 2016).

Afprøvning af MRP i testkommuner: Afprøvning af MRPs testmodel på 210 samtaler i tre nye kommuner samt én af pilotkommunerne; følgeforskning og opsamling af erfaringer fra testfasen⁵⁹. (August 2016 til august 2017).

Færdigudvikling af MRP: Systematisk inddragelse af følgeforskning og de opnåede erfaringer fra de fire testkommuner; litteraturstudie (review) om kvalitet i samtaler mellem unge og deres sagsbehandlere⁶⁰; etablering af ungepanel; udforskning af samtaler i fire fokusgrupper: forskergruppe, ekspertgruppe, praktikerggruppe, ungepanel⁶¹; revision af MRPs metode og observationsmanual; andet besøg hos forskerteam i London/Cardiff; beskrivelse af endelig model; inddragelse af sagsbehandlere og ungepanel i vurdering af endelig model. (August 2017 til november 2018).

⁵⁴ Francis, J. & Ross, P., 2014

⁵⁵ Antczak et al. 2018

⁵⁶ Antczak, 2016, Antczak et al. 2017

⁵⁷ Antczak et al. 2018

⁵⁸ Whittaker et al. 2016

⁵⁹ Antczak, 2018, Antczak og Steensbæk 2019

⁶⁰ Steensbæk m. fl. 2018

⁶¹ Antczak og Steensbæk, 2018

Litteraturliste:

- Allen, J. P., Pianta, R. C., Gregory, A., Mikami, A.Y., Lun J. (2011). An interaction-based approach to enhancing secondary school instruction and student achievement. *Science*, 333 (New York), 1034-1037.
- Alminde, R. m. fl. (2008). *Social analyse og handling*. Hans Reitzels Forlag.
- Ankestyrelsen (2011). *Inddragelse af børn og forældre i sager om frivillige foranstaltninger*. Ankestyrelsens praksisundersøgelser
- Antczak, H. B. (2016). *Socialrådgiveres oplevelse af deres deltagelse i Min Rådgivningspartner – pilotfase*. Professionshøjskolen Metropol.
- Antczak, H. B. (2018). *Videobaseret supervision af socialrådgiveres samtaler med unge. Min Rådgivningspartner – testfase*. Professionshøjskolen Metropol.
- Antczak, H. B., Mackrill, T., Steensbæk, S. & Ebsen, F. (2017). Online video supervision for statutory youth caseworkers – a pilot study. *Journal of Children's Services*, Vol. 12, Issue 2-3.
- Antczak, H. B., Mackrill, T., Lange, M. Polo & Ebsen, F. (2018). Communicating the law in statutory youth protection settings. *Nordic Social Work Research* (January).
- Antczak, H. B., Steensbæk, S., Ebsen, F. & Mackrill, T. (2018). Socialrådgiveres samtaler med unge – et praksisfelt i udvikling. *Uden For Nummer*, 19. årgang nr. 37.
- Antczak, H. B. (2018): *Arbejdsrapport 1: Analyse af fokusgruppstudier*. Upubliceret. Københavns Professionshøjskole
- Antczak, H. B. og Steensbæk, S. (2018). *Arbejdsrapport 2: Etablering af analysemodellen i MRP*. Upubliceret. Københavns Professionshøjskole.
- Antczak, H. B., Mackrill, T., Steensbæk, S. & Ebsen, F. (accepted for publication in 2019). What works in video-based youth statutory caseworker supervision – caseworker and supervisor perspectives. *Journal of Social Work Education*.
- Antczak, H. B. & Steensbæk, S. (2019). *Min Rådgivningspartner – en vidensbaseret observationsmanual til sagsbehandlers samtaler med unge*. Upubliceret. Københavns Professionshøjskole, Institut for Socialrådgivning.
- Alrø, H. & Kristiansen, M. (2008). *Supervision som dialogisk læreproces*. Aalborg Universitetsforlag
- Bang, S. & Heap, K. (2002). *Skjulte ressourcer*. Hans Reitzels Forlag
- Bo, K. A. (2017) *Børnesamtalen. I: Udsatte børn – et helhedsperspektiv*. Akademisk Forlag

- Bo, K. A. & Gehl, I. (2011). Samtaler med børn. I: Guldager, J. & Zeeberg, B. (red.) *Udsatte børn – et helhedsperspektiv*. Akademisk Forlag
- Carpenter, J., Webb, C., Bostock, L., & Coomber, C. (2012). *Effective supervision in social work and social care*. London. Social Care Institute for Excellence.
- Cossar, J., Brandon, M., Jordan, P. (2016) You've got to trust her and she's got to trust you!: Children's views on participation in the child protection system. *Child & Family Social Work*, vol. 21, issue 1.
- Dansk Socialrådgiverforening (2011). "11 minutter i timen til borgerkontakt."
<https://www.socialraadgiverne.dk/publikation/11-minutter-i-timen-til-borgerkontakt/>
 Tilgået 21.1.2019
- De Boer, C. og Coady, N. (2007) Good helping relationships in child welfare: learning from stories of success. *Child & Family Social Work*, vol. 12, issue 1.
- Eide, T & Eide, E. (2007). *Kommunikation i praksis*. Forlaget Klim.
- Ebsen, F., Hansen, B. R., & Justesen, D. (2004). *Dialog til forandring*. Socialministeriet, København
- Fehmerling, H. (2013). Supervision. I: Posborg, Nørrelykke og Antczak (red.). *Socialrådgivning og socialt arbejde*. Hans Reitzels Forlag.
- Forrester, D.; Kershaw, S.; Moss, H.; Hughes, L. (2008) Communication skills in child protection: how do social workers talk to parents? *Child and Family Social Work*, vol. 13, issue 1
- Forrester, D. (2017) Outcomes in Children's Social Care. *Journal of Childrens Services*, vol. 12, issue 2-3
- Francis, J. & Ross, P. (2014). *Review of literature on the use of video and associated technology to support supervision and reflective practice*. London. Social Care Institute for Excellence.
- Gallagher, M., Smith, M., Hardy, M., Wilkinson, H. (2012) Children and Families' Involvement in Social Work Decision Making. *Children and Society*, vol. 26, issue 1
- Hamre, B. et al. (2013). (2013). Teaching through Interactions. Testing a Developmental Framework of Teacher Effectiveness in over 4,000 Classrooms. *The Elementary School Journal* 113, no. 4 (June 2013): 461-487.
- Hansen, K. V. (2000): Konsultation – en nødvendig metode i det pædagogiske-psykologiske arbejde. *Psykologisk Pædagogisk Rådgivning* 37/1.
- Hingley-Jones, H.; Ruch, G. (2016) 'Stumbling Through'? Relationship-Based Social Work Practice in Austere Times. *Journal of Social Work Practice*, vol. 30, issue 3

- Hawkins, P. & Shohet, R., (2006). *Supervision in the helping professions*. Open University Press.
- Inskipp, F. & Proctor, B. (1993). *Making the most of supervision, part 1*. Twickenham: Cascade Publications.
- Jensen, B. S. (2014). *Inddragelse af børn og unge i socialt arbejde – reel inddragelse eller symbolsk retorik?* Aalborg Universitetsforlag.
- Kadushin, A. (1976). *Supervision in social work*. 3. Udgave New York: Colombia Unibversity Press.
- Kohut, H. (1990). *Selvets psykologi*. Hans Reitzels Forlag
- Meyer, H. (2005): *Hvad er god undervisning?* København: Gyldendal.
- Magnussen, J. (2015). Supervisionens effekt indenfor området af børn og unge med særlige behov. Frederiksberg: Professionshøjskolen Metropol.
- Magnussen, J. (2018). Supervision in Denmark – an empirical account of experiences and practices. *European Journal of Social Work*, 21, 359-373.
- Matthiesen, A., Zeeberg, B. og Haack, M. (2017). *Specialisering – et tveægget sværd. En undersøgelse af organisering i børne- og ungeafdelinger set fra en sagsbehandler- og en familiesynsvinkel*. Velfærdsfaglige efter- og videreuddannelse. Professionshøjskolen Metropol.
- McCarthy, E. (2016) Young people in residential care, their participation and the influencing factors. *Child Care in Practice*, volume 22, issue 4.
- McMurray, I., Connolly, H., Preston-Shoot, M., Wigley, V. (2011). Shards of the old looking glass: Restoring the significance of identity in promoting positive outcomes for looked-after children. *Child & Family Social Work*, volume 16, issue 2.
- Muench, K.; Diaz C.; Wright, R. (2017) Children and Parent Participation in Child Protection Conferences: A Study in One English Local Authority. *Child Care in Practice*, volume 23, issue 1
- Munro, E. (2001) Empowering looked-after children. *Child & Family Social Work*, volume 6, issue 2
- Munro, E. (2011). *The Munro Review of Child Protection Final Report: A Child-Centered System*. London: The Stationary Office.
- Nikolajsen, E. & Svendsen, V. L. (2011). *Samtaler med unge*. København: Professionshøjskolen Metropol
- Ottesen, M. H., m.fl. (2015). *Anbragte børn og unges trivsel 2014*. Socialforskningsinstituttet.
- Pianta, R. C, Hamre, B. K. & Mintz, S. (2012). *Classroom Assesment Scoring System. Secondary Manual*. Teachstone.

Pölkki, P.; Vornanen, R.; Pursiainen, M.; Riikonen, M. (2012) Children's Participation in Child-protection Processes as Experienced by Foster Children and Social Workers. *Child Care in Practice, volume 18, issue 2*

Rankine, M., Beddoe, L., O'Brien, M., Fouché, C. (2018). What's your agenda? Reflective supervision in community-based child welfare services. *European Journal of Social Work, 21, 428-440.*

Rask, L. (2011a). *Børnesamtalen*. København: Professionshøjskolen Metropol.

Rask, L. (2011b). *Børnesamtale – inddragelse af barnets perspektiver*. København: Professionshøjskolen Metropol.

Ruch, G. (2014) 'Helping Children is a Human Process: Researching the Challenges Social Workers Face in Communicating with Children', *British Journal of Social Work, 44, pp. 2145-2162.*

Ruch, G. et al. (2017) Making meaningful connections: using insights from social pedagogy in statutory child and family social work practice. *Child & Family Social Work, volume 22, issue 2*

Scharmer, C. O. (2009): *Theory U. Leading from the Future as It Emerges*. The Social Technology of Presencing. San Francisco, CA: Berrett-Koehler Publishers Inc.

Schmied, V.; Walsh, P. (2010) Effective casework practice with adolescents: perspectives of statutory child protection practitioners. *Child & Family Social Work, volume 15, issue 2*

Steensbæk, S., Antczak, H. B., Ebsen, F. og Mackrill, T. (2018). *Vidensnotat om kommunikation i myndighedssamtaler mellem udsatte unge og sagsbehandlere*. Københavns Professionshøjskole

Tilda Goldberg Centre (2015). *Motivational Social Work – Social Work Skills Coding Handbook*. University of Bedfordshire.

Trotter, C. (2002) Worker Skill and Client Outcome in Child Protection. *Child Abuse Review, volume 11, issue 1*

Vis, S. A.; Holtan, A.; Thomas, N. (2012) Obstacles for Child Participation in Care and Protection Cases? Why Norwegian Social Workers Find it Difficult. *Child Abuse Review volume 21, issue 1*

Whittaker, C. E., Forrester, D. Killian, M., Jones, R. K. (2016). Can we reliably measure social work communication skills? *International Journal of Child and Family Welfare 2016, 17 (1/2) pp 47-63*

Øvreeide, H (2009). *At tale med børn*. Hans Reitzels Forlag