



Om myndighedssamtaler
mellem udsatte unge &
sagsbehandlere

*Signe Steensbæk,
Helle B. Antczak,
Frank Ebsen og
Thomas Mackrill*

VIDENSNOTAT

**KØBENHAVNS
PROFESSIONS
HØJSKOLE**

TrygFonden

Notatet er udarbejdet i 2017/2018 som en del af udviklingsprojektet Vibaso om vidensbaseret socialt arbejde med udsatte unge finansieret af TrygFonden.

Forfattere: Signe Steensbæk, Helle Birkholm Antczak, Frank Ebsen og Thomas Mackrill.

Alle rettigheder forbeholdes. Mekanisk, fotografisk eller anden gengivelse af eller kopiering fra denne publikation eller dele heraf er kun tilladt i overensstemmelse medoverenskomst mellem Undervisningsministeriet og Copy-Dan.

Enhver anden udnyttelse er, uden udgiverens og forfatterens skriftlige samtykke, forbudt ifølge gældende dansk lov om ophavsret. Undtaget herfra er korte uddrag til brug for anmeldelse.

© 2019, Københavns Professionshøjskole samt forfatterne

Indhold

Baggrund og formål med vidensnotatet	4
Metode	6
Relevansscreening	7
Analysestrategi	8
Om feltet	9
Identifikation af centrale temaer	10
Tema 1: Unges deltagelse i myndighedssamtaler.....	11
Et ungeperspektiv på deltagelse	12
Et sagsbehandlerperspektiv på deltagelse.....	14
Opsummering tema 1	16
Tema 2: Relationens betydning i myndighedssamtaler med unge	17
Hvad er den gode relation i en myndighedskontekst?	18
Barrierer	19
Opsummering tema 2	19
Tema 3: Rammevilkårs betydning i myndighedssamtaler med unge.....	20
Deltagelse i en myndighedskontekst.....	20
Fragmentering	22
Tid	22
Opsummering tema 3	23
Tema 4: Relevante sagsbehandlerfærdigheder i myndighedssamtaler med unge	24
At skabe rolleklarhed	25
At arbejde samarbejdsdrevet og problemløsende	25
At konfrontere balanceret.....	26
At interagere relationelt.....	27
At tilegne relevant viden.....	28
At reflektere	29
Opsummering tema 4	30
Samlet opsummering	31
Litteraturliste	35
Bilag 1: Inkluderede artikler (oversigt)	41

Baggrund og formål med vidensnotatet

Mange myndighedssagsbehandlere, der arbejder med udsatte unge, udfordres dagligt af komplekse sociale problemer i kombination med begrænsede rammer for indsatsen (Archard og Skivenes, 2009; Ruch, 2014). Hvordan kan man som sagsbehandler for eksempel balancere mellem den unges ret til deltagelse i beslutningsprocesser og beskyttelse af den unge mod yderligere følelsesmæssig belastning? Mellem indhentelse af relevant information og den unges ret til privatliv? Hvordan understøtter man som sagsbehandler bedst den enkelte unges deltagelse helt konkret? Hvad er muligt at gøre? Og ikke mindst; Hvad stiller man op, hvis den unge eller dennes forældre ikke er enig/e i den professionelle vurdering? På trods af denne kompleksitet findes der kun i begrænset omfang adgang til forskningsbaseret viden, der kan guide socialt myndighedsarbejde med udsatte unge (Ferguson, 2016; Ruch, 2014). Udviklings- og forskningsprojektet Vibaso, som dette notat udspringer af, har derfor som overordnet mål at understøtte praksis i vidensbaseret socialt arbejde med børn og unge. Ved at sammenfatte og formidle centrale fund i eksisterende forskning vedrørende myndighedssamtaler mellem sagsbehandlere og unge har dette notat til formål at bidrage til denne vidensbaseret praksis i socialt arbejde.

Myndighedssamtaler med unge

Myndighedssagsbehandlere indtager i kraft af deres vurderings- og beslutningskompetence, der i Danmark først og fremmest hviler på Serviceloven, en central rolle i den sociale indsats overfor unge i udsatte positioner (Warming et al., 2017). Af formålsparagraffen i Serviceloven (§46, stk. 1) fremgår det, at indsatsen skal yde støtte til børn og unge, der har et særligt behov herfor, og sikre, at disse børn og unge kan opnå de samme muligheder for personlig udvikling, sundhed og et selvstændigt voksenliv som deres jævnaldrende. Myndighedssagsbehandleren har således til opgave at udrede, vurdere, dokumentere, deltage i beslutningsprocesser og handle på en eventuel bekymring for den unges udvikling i relation til disse muligheder (Alminde et al., 2008). Et afgørende aspekt ved dette arbejde er, at sagsbehandleren løbende formår at kommunikere med den unge om dennes deltagelse i sagsprocessen og dermed på passende vis inddrage den unge svarende til alder og modenhed (Serviceloven, §46, stk. 3, FN's børnekonvention; Den europæiske menneskerettighedskonvention). Alt dette skal håndteres i mødet med den unge på trods af, at sagsbehandleren ofte har begrænset egenkompetence, når det gælder beslutninger i den unges sag, og derfor er begrænset i sine muligheder for

at agere responsivt og fleksibelt i sagsbehandlingsprocessen (Matthiesen et al., 2017).

Sagsbehandlerens rolle i myndighedssamtaler med unge er endvidere præget af, at sagsbehandleren skal vurdere og træffe beslutninger med en klient, der befinder sig i *overgangen* mellem barn og voksen. Forskning peger på, at udsatte unge – og i særlig grad tidligere anbragte unge, som ofte er de unge, som myndighedssagsbehandlere taler med – oplever alvorlige vanskeligheder i overgangen til voksenlivet (SFI, 2016). Ifølge Storø, der har forsket i udsatte børn og unges overgange i det norske barnevern, kan overgangen fra barn til voksen forstås både individuelt, kontekstuel og som en flerdimensional proces (Storø, 2012). Storø sonderer i den forbindelse mellem normative overgange og overgange for udsatte unge. Når det gælder normative overgange, forventes de fleste unge at komme i uddannelse eller blive etableret direkte på arbejdsmarkedet med henblik på at blive selvstændige bidragsydere til samfundet så hurtigt som muligt. Endvidere forventes de fleste unge at etablere sig i egen bolig. For udsatte unge forholder det sig ofte anderledes. Deres overgange kan karakteriseres som ikke-lineære eller ikke-standardiserede og indebærer i modsætning til normative overgange pludselige brud og skift. Endvidere sker der en individualisering af personligt ansvar for valg og konsekvenser af disse, der adskiller sig markant fra normen af unge, der i mere glidende overgange og med støtte hjemmefra bevæger sig ind i voksenlivet (Storø, 2012).

Som det senere vil fremgå af notatet, har unge endvidere forskellige individuelle forudsætninger for at deltage i en myndighedssamtale i kraft af deres personlighedstræk, kognitive kapacitet, funktionsnedsættelser, erfaringer mv. Endvidere har udsatte unge måske i særlig grad negative erfaringer med, hvordan voksne omkring dem reagerer på den information, de kommer med. Det kan få den konsekvens, at nogle unge vil være tilbageholdende med at deltage i en myndighedssamtale og dermed løbe risikoen for endnu et kontroltab (Biljeveld et al., 2015).

Om eksisterende forskning i myndighedssamtaler med unge

På trods af, at betydningen af gode kommunikationsevner er bredt anerkendt i socialt arbejde (se for eksempel Eide og Eide, 2007; Ruch, 2014; Øvreide, 2009), har forskning i socialt arbejde været tilbageholdende med at udvikle et empirisk udgangspunkt for, hvad "god samtalepraksis" er. 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 arbejde (Fergusson, 2016; Ruch, 2014; Whittaker et al., 2016). Endvidere findes der kun i meget begrænset omfang forskning, der beskæftiger sig med egentlige effektmålinger af myndighedssamtaler (Forrester et al., 2008; Forrester, 2017; Trotter, 2002). Som det vil fremgå i det følgende, indkredser dette notat derfor først og fremmest viden om forskellige centrale aktørers *oplevelser* eller *opfattelser* af, hvilke elementer eller tilgange der har betydning i myndighedssamtaler med unge. Dernæst indkredser notatet i mere begrænset omfang viden om dels, hvad der *konkret sker*, når sagsbehandlere og unge interagerer i myndighedssamtaler, dels hvilke elementer af myndighedssamtalen der ser ud til at være *mere virksomme* end andre.

Metode

I vidensnotatet indgår studier i form af engelsksprogede videnskabelige artikler identificeret via søgninger i de elektroniske databaser SocIndex og PsycInfo. Disse søgninger er i mindre omfang suppleret af håndplukkede nordiske og engelske studier. Den elektroniske såvel som manuelle søgning er gennemført i juni, 2017, og studier publiceret i perioden 1. januar 2000 til 27. juni 2017 er inkluderet. Søgeordene for de elektroniske søgninger blev formuleret i fire "blokke":

1. Communication OR interview OR professional relationships OR dialogue OR conversation OR meetings AND
2. Case work OR youth protection OR child care OR child protection OR statutory social work) AND
3. Youth OR young persons OR young people OR juvenile OR adolescents OR child OR children AND
4. Social workers OR social work

At 'Child' og 'Children' indgik som søgeord på trods af, at litteratursøgningen skulle genere studier om sagsbehandlers samtaler med unge, skyldes to forhold: For det første bruges ordet 'Child/Children' i artikeltekster ofte om en bred aldersgruppe mellem 0 og 18 år. Det samme gælder officielle tekster som lovgivning, konventioner m.v. For det andet har det ved en tidligere og mindre systematisk artikelsøgning vist sig, at en række undersøgelser af kommunikation og kontakt mellem socialarbejdere og børn indeholder fund, der også forekommer relevante for socialarbejders kommunikation med unge. Den elektroniske søgning resulterede

i 1237 artikler i SocIndex samt 1062 artikler i PsycInfo. Yderligere tre studier blev identificeret manuelt.

Relevansscreening

I første fase af relevansscreeningen blev alle artikler, der mødte følgende kriterie, inkluderet: Artiklen skal handle om direkte og mundtlig professionel kontakt og kommunikation mellem socialarbejdere og børn/unge og deres familier. Artikler, der omhandlede socialt arbejde og sociale indsatser i mere bred forstand, uden et væsentligt fokus på kontakt og kommunikation, blev således ekskluderet. Det samme blev artikler, der kun omhandlede årsagerne til, at børn/unge og deres familier har behov for kontakt med socialarbejdere. Artikler, der udelukkende omhandlede skriftlig eller elektronisk kommunikation eller kommunikation med unge inden for almenområdet, blev ligeledes ekskluderet. Gennem screening af artiklens titel, nøgleord samt resume (abstract) – og i få tvivlstilfælde også en 'skrålæsning' af artiklen – blev antallet af artikler fra SocIndex reduceret til 85 og antallet af artikler fra PsycInfo reduceret til 57. Af disse artikler fra de to artikelbaser var de 29 sammenfaldende, hvilket resulterede i 113 artikler i alt i første selektion. At kun ca. 5 % af artiklerne blev udvalgt som potentielt relevante i den første fase af relevansscreeningen skyldes primært, at et meget stort antal artikler af de i alt godt 2200 'hits' viste sig ikke at omhandle kontakt og kommunikation mellem socialarbejdere og børn/unge og deres familier, men derimod undersøgelser af disses livsomstændigheder eller sociale problemer. Dette beror på, at søgeordet 'interview' indgik i søgningen. I en lang række artikler, der omhandlede livsforhold og sociale problemer for udsatte familier, indgik ordet 'Interview', idet forskernes dataindsamlingsmetode indbefattede interviews. Da der imidlertid også var 'hits' med artikler, hvor ordet 'Interview' indgik som betegnelse for en professionel aktivitet mellem socialarbejdere og børn/unge og deres familier, fandt vi ikke anledning til at udelukke 'Interview' som søgeord. Flere artikler handlede om, hvad udsatte familier, primært forældre, efterspørger i kontakten og relationen med socialarbejdere i systemet. På trods af markant forskellige klientpositioner kan det ikke udelukkes, at der kan være paralleller mellem unges og forældres oplevelser og ageren i myndighedssamtaler, hvorfor disse artikler foreløbigt blev inkluderet. Langt de fleste artikler sondrede ikke mellem børn og unge, hvorfor alle artikler omhandlende såvel børn og unge som udgangspunkt blev inkluderet.

Herefter blev de 113 artikler eksporteret til programmet Ref Works, og samtlige artikler fuldtekstscrenet. I denne fase blev alle artikler vurderet i forhold til et smalt relevanskriterie (kommunikation mellem myndighedssagsbehandlere og unge),

hvor fuldtekstscreeningen dannede grundlag for en endelig vurdering af, hvorvidt artiklen var indholdsmæssigt og metodisk relevant. Eksempler på fravalg i denne fase var artikler, der primært fokuserede på det sociale arbejdes rammevilkår og derfor kun i meget indirekte forstand omhandlede kommunikation mellem unge og sagsbehandlere. Endvidere blev de artikler ekskluderet, der ved nærmere gennemlæsning viste sig ikke at omhandle kommunikation i en myndighedskontekst, for eksempel kommunikation i en plejefamilie eller kommunikation mellem pædagogisk personale og unge på et opholdssted. På samme måde blev artikler, der udelukkende omhandlede kommunikation med yngre børn, samt artikler, der omhandlede forældres oplevelse af myndighedssamtaler, som udgangspunkt ekskluderet. I de få tilfælde, hvor artiklerne omhandlede direkte studier af kommunikation i en myndighedskontekst eller ved nærmere gennemlæsning vurderedes at indeholde analytiske pointer af relevans for myndighedssamtaler med udsatte unge, blev disse dog inkluderet.

Generelt sonderer videnskabelige artikler om socialt myndighedsarbejde med børn og unge sjældent eksplicit mellem børn og unge. Således er aldersspredningen i en del af de inkluderede artikler bred i den forstand, at spredningen dækker over børn i skolealderen til unge i overgange til for eksempel anbringelse til egen bolig. I artiklerne reflekteres der dog som hovedregel over betydningen af alder, når analytiske hovedpointer genereres. Således har det ved nærmere gennemlæsning været muligt at identificere, hvilke dele af artiklen der var relevante for myndighedssamtaler med unge.

To reviewere gennemlæste de 113 artikler. Såfremt en reviewer kom i tvivl om relevansen af en artikel, blev artiklen gennemlæst af og drøftet med den anden reviewer. Alle 113 artikler blev ført ind i et skema sammen med begrundelser for inklusion og eksklusion. Denne proces resulterede i 41 inkluderede videnskabelige artikler inklusive tre studier fra en håndholdt søgning, der primært havde til formål at supplere med aktuelle undersøgelser af myndighedssamtaler med unge i en dansk kontekst. Af bilag 1 fremgår forfatter, årstal, land og metodisk design¹ for hvert enkelt studie.

Analysestrategi

Relevante data fra de inkluderede artikler blev herefter eksporteret til et eksternt dokument, hvorefter en åben kodning fandt sted. Således var strategien i

¹ Titler fremgår af litteraturlisten

udgangspunktet først og fremmest at se på tværs af alle de inkluderede artikler for at identificere, hvilke temaer der fremstod centrale i relation til kommunikationen i myndighedssamtaler med unge. Denne induktive analysestrategi havde først og fremmest til formål at generere viden, der som nævnt i indledningen kunne få betydning for vidensbasering af socialt arbejde med udsatte unge. Formålet var endvidere at supplere og gerne udfordre det daværende teoretiske og metodiske vidensgrundlag i Vibaso-projektet. Det var derfor et bevidst valg, at hovedforfatteren til det eksisterende vidensgrundlag ikke deltog i selve kodningen af materialet. Strategien viste sig frugtbar, idet resultaterne efterfølgende kastede nyt lys over projektets eksisterende vidensgrundlag og kunne bidrage til både at skærpe eksisterende beskrivelser af fænomener samt at beskrive nye fænomener, det ikke tidligere havde været muligt at indkredse og beskrive præcist. For eksempel resulterede kodningen i, at myndighedssamtalens særlige kompleksitet mere præcist kunne indkredses og udfoldes ved hjælp af empirinære begreber som 'at skabe rolleklarhed', 'at sikre transparens', 'empatisk konfrontation' mv. Disse og øvrige resultater af kodningen fremgår i det følgende.

Om feltet

Som forventet bestod feltet i overvejende grad af kvalitative studier, hvor børn og unge, pårørende samt professionelle – primært sagsbehandlere – var blevet interviewet om deres oplevelser af henholdsvis at være i kontakt 'med systemet' eller være professionel 'indenfor systemet'. Således var 27 af de 41 inkluderede studier baseret på interviewundersøgelser. Heraf var 18 studier udelukkende baseret på interviewundersøgelser, mens de øvrige studier i varierende grad supplerede med andre metoder som sagsgennemgange, observationer, surveys og et enkelttilfælde effektmålinger (Se Trotter, 2002). I de undersøgelser, der benyttede interviews, svingede antallet af informanter fra fem helt op til 282. Der var dog kun fire af de inkluderede studier, hvor antallet af informanter var under ti (Adley og Jupp, 2017; Antcak et al, 2018; Dillon, 2016; Sæbjørnsen et al, 2017). Med undtagelse af sidstnævnte studie var der tale om studier, der specifikt interviewede unge, og deres potentiale blev derfor vurderet relevant set i lyset af analytisk generaliserbarhed. Fordelingen af et unge- og sagsbehandlerperspektiv i de inkluderede interviewundersøgelser var nogenlunde 50-50, dog med det forbehold, at enkelte undersøgelser, som nævnt i notatets metodeafsnit, ikke klart sondrede mellem børn og unge.

Udover interviewundersøgelser var de inkluderede studier i mere begrænset omfang baseret på andre metoder, såsom samtaleanalyser (se for eksempel Forrester, 2008; Hall og Slembrouck, 2001; Nijnatten og Elk, 2015; Ulvik, 2015; Wilkins og Whittaker, 2017), observationer (se for eksempel Fergusson, 2010; Fergusson, 2011), vignetmetoder (se for eksempel Forrester et al., 2008b; Lefevre, 2015) samt praksisforskning (se for eksempel Fern, 2015; Vis og Thomas, 2009; Vis et al., 2010). Endvidere var to af de inkluderede artikler reviews, der begge omhandlede studier af børn og unges deltagelse i myndigheders sagsprocesser (Bijleveld et al., 2015; Gallagher et al., 2012).

At det forholder sig således med hensyn til de inkluderede studiers undersøgelsesmetoder, har først og fremmest den konsekvens, at dette notat kun i begrænset omfang kan indkredse viden om, hvad der helt konkret sker, når sagsbehandlere og unge interagerer i myndighedssamtaler, samt om hvilke elementer af myndighedssamtale, der ud fra egentlige effektmålinger ser ud til at være mere virksomme end andre.

Som det fremgår af bilag 1, er hovedparten af de inkluderede studier fra England. De juridiske rammevilkår og tilgange til for eksempel undersøgelsesarbejde er selvsagt ikke nødvendigvis de samme i England (eller andre lande) og Danmark. Dog vurderes det, at karakteren af sagsbehandlers arbejde i myndighedssamtaler med unge på tværs af de inkluderede lande er ens i tilstrækkelig grad til, at undersøgelsesresultaterne er relevante i en dansk kontekst.

Der henvises til bilag 1 for yderligere information om de enkelte studiers metodik og nationalitet.

Identifikation af centrale temaer

Det stod hurtigt klart, at et centralt og overordnet tema på tværs af de inkluderede studier omhandlede **udsatte unges (manglende) deltagelse** i myndighedernes beslutningsprocesser. At dette deltagelsestema stod centralt i de inkluderede artikler, skal først og fremmest ses i lyset af, at børn og unge på trods af deres juridiske rettigheder ikke i tilstrækkeligt omfang deltager i myndigheders beslutningsprocesser (se for eksempel Bijleveld et al., 2015; Gallagher et al., 2012). En stor del af de inkluderede studier beskæftigede sig derfor med at indkredse og dekonstruere kompleksitet forbundet med børn og unges deltagelse for dermed at identificere

aktuelle barrierer for unges deltagelse. Et gennemgående tema i den forbindelse omhandlede forskellige perspektiver på, hvad børn og unges deltagelse reelt indebærer. I disse studier var man typisk optaget af at belyse forskellige aktørers opfattelser af formålet med deltagelse samt deres konkrete erfaringer med deltagelse. Et andet centralt tema omhandlede **relationen mellem sagsbehandler og ung**, idet denne for eksempel konsekvent blev fremhævet som den mest betydningsfulde facilitator for unges deltagelse. Endvidere blev myndighedssamtalens mere organisatoriske såvel som juridiske rammevilkår konsekvent fremhævet som en betydelig barriere for såvel unges deltagelse som relationsdannelsen mellem sagsbehandler og ung. Endnu et gennemgående tema omhandlede derfor **rammevilkårs betydning for myndighedssamtalen**.

Som nævnt indledningsvist i dette notat eksisterer der kun i begrænset omfang forskning, der direkte undersøger, hvad der sker, når sagsbehandlere og unge interagerer i myndighedssamtaler. At det forholder sig således, blev problematiseret i flere inkluderende studier, idet flere direkte studier af, hvordan sagsbehandlere konkret kommunikerer, blev fremhævet som en nødvendig forudsætning for at nå ind til kernen af, hvordan sagsbehandlere kan blive bedre til at kommunikere med børn og unge i en myndighedskontekst (Ferguson, 2016; Forrester et al., 2008; Forrester et al., 2012; Hall og Slembrouck, 2001; Ruch, 2014; Whittaker et al., 2016). Endnu et centralt tema omhandlede derfor **relevante sagsbehandlerfærdigheder** med særlig vægt på de få eksisterende interaktionsstudier af sagsbehandlerfærdigheder i myndighedssamtaler med unge samt de mere robuste studier, der beskæftigede sig hermed (Schmied og Walsh, 2010; Trotter, 2012).

I følgende gennemgås således studier, der yderligere belyser temaerne: 1. Unges deltagelse i myndighedssamtaler, 2. Relationens betydning i myndighedssamtaler med unge, 3. Rammevilkårs betydning i myndighedssamtaler med unge samt 4. Relevante sagsbehandlerfærdigheder i myndighedssamtaler med unge.

Tema 1: Unges deltagelse i myndighedssamtaler

Børn og unges deltagelse har i tiltagende grad været i fokus i såvel forskning, politik og lovgivning siden børn og unges ret til at deltage i myndighedernes beslutningsprocesser for alvor blev etableret i 1989 i FN's børnekonvention (Bijleveld et al., 2015; Gallagher et al., 2012). De to modeller, der især har domineret tænkningen om børn og unges deltagelse i myndigheders beslutningsprocesser er Harts (1992) 'ladder of participation' og Shiers (2001) 'pathways to participation'

(Dillon et al., 2016). Kort fortalt illustrerer begge modeller en niveaudeling af forskellige typer af deltagelse, hvor det højeste niveau repræsenterer ligeværdighed i såvel beslutninger som handlinger. Begge modeller er imidlertid kritiseret for ikke i tilstrækkelig grad at tage højde for myndighedssamtalens særlige kontekst. Som det vil fremgå, udledte hovedparten af de inkluderede studier da også, at det er kompliceret at håndtere deltagelse i en myndighedskontekst, hvor der arbejdes med børn og unge (Dillon et al., 2016; Gallagher et al., 2012; Jensen, 2014).

Overordnet udledte de inkluderede studier, der beskæftigede sig med børn og unges deltagelse i socialt myndighedsarbejde, at der tilsyneladende var store forskelle mellem ideal og praksis for deltagelse (Fern, 2014; Healy og Darlington, 2009; Jensen, 2014; Vis et al., 2010). Således var sagsbehandlere typisk enige om, at børn/unge skulle deltage, men der var ofte store forskelle på om og hvordan deltagelsen konkret blev håndteret i praksis (Archard og Skivenes, 2009; Bijleveld et al., 2015; Fern, 2014; McLeod, 2006; Pölkki et al., 2012). Studier udledte endvidere, at udsatte unge gerne ville deltage, men oplevede myndighedernes nuværende praksis for inddragelse som rodet, vanskelig og dilemmafyldt at begå sig i. I værste fald var deltagelsen for nogle unge en både skræmmende og skamfuld oplevelse (Bijleveld et al., 2015; Gallagher et al., 2012; Jensen, 2014; Pölkki, 2012).

Et ungeperspektiv på deltagelse

At opleve sig lyttet til

Først og fremmest fandt flere studier (Gallagher, 2012; McLeod, 2006; Sæbjørnsen og Willumsen, 2017; Vis og Thomas, 2009), at unge forstod deltagelse som at have indflydelse på de beslutninger, myndighederne traf i deres sag. Pölkki et al. (2012) fandt, at børn og unge, der stod over for en anbringelse, oplevede, at ingen hjalp dem, når de talte om deres vanskeligheder, og mange beskrev angst for at udtrykke sig om, hvordan de virkelig havde det. Børn og unge kunne i det hele taget føle sig magtesløse, hvis deres bekymringer ikke blev adresseret, og hvis deres ønsker blev forbigået uden nogen forklaring (Bijleveld et al., 2015; Munro, 2001).

McLeod (2006) undersøgte børn og unges deltagelse i myndigheders beslutningsprocesser med fokus på begrebet "listening", eller lytning, og fandt, at børn/unge og sagsbehandlere var enige om, at 'listening' var en kernekomponent i sagsbehandlernes rolle, men at de opfattede fænomenet som noget meget forskelligt. Sagsbehandlerne opfattede det at lytte som at være respektfuldt opmærksomme på, hvad børn og unge sagde og ønskede ("Listening as attitude").

Børn og unge derimod følte sig kun lyttet til, hvis sagsbehandleren handlede i overensstemmelse med det, de havde hørt - altså at de fik direkte indflydelse på beslutninger ("Listening as action"). Dette var dog ikke nødvendigvis udtryk for, at de forventede at få præcis, hvad de ønskede, idet de anerkendte regler og barrierer, men også forventede retfærdighed og fleksibilitet (McLeod, 2006). Sidstnævnte korresponderer med andre studier, der har udledt, at børn og unge godt kan opleve sig lyttet til, og at de har indflydelse, uden at de nødvendigvis får deres vilje (Bijleveld et al., 2015). Ifølge Woolfsen et al. (2010) ønskede udsatte unge, at sagsbehandleren i tilfælde af uenighed om beslutninger grundigt informerede den unge om årsager til beslutningen.

Transparens

På tværs af flere studier udtrykte børn og unge, at de havde svært ved at forstå det komplicerede 'child welfare' system og de ord, der anvendes i systemet og savnede viden om deres livshistorie og sagsforløb (Bell, 2002; Cossar, 2014; Pölkki, et al., 2012; Sæbjørnsen og Willumsen, 2017; Woolfsen et al., 2010). Børn og unge fremhævede derfor transparens i sagsforløbet som en forudsætning for deltagelse; at de med andre ord fik information om, hvad der *var sket* i deres liv, og hvad der *skulle ske* (Bell, 2002; Cossar, 2014; Pölkki, et al., 2012; Sæbjørnsen og Willumsen, 2017). Cossar et al. (2014) fandt i denne forbindelse, at hovedparten af de deltagende børn og unge, inklusive de yngste børn, var opmærksomme på, at de var en del af en sagsproces. De kæmpede med at finde mening i de professionelle interventioner i deres familier med den ofte fragmenterede eller delvise information, de havde til rådighed fra professionelle, forældre eller andre pårørende. En væsentlig pointe ved dette studie var, at man ikke alene bør tage hensyn til barnets alder og modenhed, når forudsætninger for deltagelse vurderes, idet den enkelte families dynamikker og behandling af information ligeledes spiller væsentligt ind på barnets meningsskabelsesproces (Cossar, 2014). Ifølge Pölkki (2012) søgte anbragte børn og unge information om f.eks. årsager til deres anbringelse, dem selv og deres egen livshistorie, hvordan anbringelsen skulle forløbe på kort og længere sigt, hvorfor sagsbehandlere var involverede i deres liv, og hvornår de kunne komme hjem til deres biologiske forældre igen. Woolfsen et al. (2010) fandt ligeledes, at mange børn og unge gav udtryk for stærk utilfredshed med undersøgelsesprocessen, og især at de var bange for konsekvenserne af undersøgelsen og manglende viden om formål og proces.

Deltagelse på møder

Muench et al. (2015) fandt, at metoder til at understøtte børn og unges deltagelse

på møder var stort set uden effekt. Kun meget få børn og unge havde en meningsfuld forståelse af formålet med møderne, og langt hovedparten følte det ikke meningsfuldt at deltage. Blot et fåtal var informeret om deres klagemuligheder og havde set og fået gennemgået det materiale, mødet tog udgangspunkt i. De følte sig generelt uforberedte på at deltage og oplevede ikke, at deres ønsker og følelser var blevet lyttet til (Muench et al., 2015). Sidstnævnte er i tråd med et danskstudie, hvor unge blev interviewet om deres oplevelse af deltagelse i møder (Jensen, 2014). Her fandt man, at unge oplevede de sociale myndigheders inddragelsespraksisser som problematiske og vanskelige at håndtere, og at hovedparten af de unge oplevede sig mere symbolsk eller ikke inddraget end reelt inddraget i definitionen af deres problemer og i beslutninger om deres fremtid. Woolfson et al. (2010) undersøgte ligeledes unges oplevelser af møder og fandt, at nogle havde blandede erfaringer med at deltage i handleplansmøder. Andre fandt deltagelse ubehageligt, fordi de følte sig pressede til at komme med deres holdninger, hvilket de ikke kunne. Andre igen oplevede, at de ikke blev hørt, hvis de korrigerede de voksne mødedeltageres opfattelser. Andre havde mere positive erfaringer. Cossar et al. (2014) fandt, at der blandt børn og unge var udbredt enighed om, at deltagelse på møder var svært og forbundet med svære følelser. Udsatte unge vil dog gerne involveres mere i beslutningsprocesser og ønsker derfor mere aktiv deltagelse på møder, og at de gives fuld adgang til information under hele sagsforløbet (Jensen, 2014; Woolfson et al., 2010).

Et sagsbehandlerperspektiv på deltagelse

Forskellige perspektiver på deltagelse

Som nævnt var et hovedfund i de undersøgelser, der omhandlede sagsbehandleres perspektiv på børn og unges deltagelse, at der tilsyneladende ikke var enighed blandt sagsbehandlere om, hvordan man skal forstå børn og unges deltagelse, og hvor stor vægt denne deltagelse skal tillægges i praksis (Biljeveld et al., 2015). Vis et al (2010) udledte foreksempel, at nogle sagsbehandlere helt ville undgå at facilitere deltagelse af hensyn til omsorgen for barnet eller den unge. Dette beskyttelseshensyn kunne ifølge Vis et al. have rod i et paternalistisk syn på børn og unge, der står i modsætning til et mere liberalt syn på børn og unge som deltagere og vigtige vidensaktører. Ifølge Vis et al. er børn og unges deltagelse måske særligt vanskeligt at håndtere i en myndighedskontekst, fordi de problemer, der skal håndteres, ofte har karakter af "voksenproblemer". Børn og unge må derfor ofte håndtere vanskelige og ikke normale alderssvarende udfordringer, hvilket sagsbehandleren af gode grunde kan ønske at beskytte dem imod (Vis et al., 2010).

Biljeveld et al. (2015) fandt, at der blandt sagsbehandlere var forskellige opfattelser af, hvad det grundlæggende formål med børn og unges deltagelse var. Disse forskelle gjorde sig både gældende imellem de forskellige studier og inden for de enkelte studier (Archard og Skivenes, 2009; Biljeveld et al., 2015; Vis et al., 2010). Først og fremmest fremgik, at mange sagsbehandlere opfattede formålet med deltagelse som retsbaseret; at det først og fremmest var den unges ret at deltage i beslutninger vedrørende den unges liv. Endvidere gav mange sagsbehandlere udtryk for, at formålet med børn og unges deltagelse var at indsamle information, der kvalificeret kunne belyse sagen, supplere andres information til sagen og bidrage til beslutningsprocessen (Archard og Skivenes, 2009; Biljeveld et al., 2015; Heally og Darlington, 2009; Vis og Thomas, 2009). Til sidst opfattedes børn og unges deltagelse også som et middel til at lette samarbejdet om de beslutninger eller løsninger, der skulle iværksættes (Healy og Darlington, 2009; Vis og Thomas, 2009). Disse fund indikerede, at deltagelsen på den ene side kunne bidrage til, at sagsbehandleren fik indsigt i barnets eller den unges behov og derfor bedre kunne finde relevante indsatser. På den anden side banede deltagelse også vejen i de tilfælde, hvor barnet eller den unge skulle samarbejde om beslutninger, sagsbehandleren på forhånd havde truffet, og deltagelsen fik dermed en mere symbolsk end reel karakter (Archard og Skivenes, 2009; Biljeveld, 2015).

Sagsbehandleres syn på unge

Flere studier fandt ligefrem, at sagsbehandlere på trods af, at de tilsyneladende var klædt på samtaleteknisk og derfor i princippet metodisk kunne understøtte deltagelse, alligevel ikke konsekvent tillagde børn, ung og forældres stemmer den nødvendige betydning (Archard og Skivenes, 2009; Vis og Thomas, 2009; Vis et al, 2010; Wilkins og Whittaker, 2017). I et studie af Vis og Thomas (2009) modtog en gruppe sagsbehandlere først undervisning i deltagelsesunderstøttende kommunikation med børn og unge. Herefter rapporterede de om deres arbejde med at understøtte deltagelse i 143 sager. Her fandt man, at børn og unge reelt kun deltog i 46,5 % af tilfældene, på trods af at de selvrapporerende sagsbehandlere alle umiddelbart inden havde modtaget træning i at understøtte deltagelse. Ifølge Fern (2014) kunne manglende understøttelse af deltagelse handle om, at den enkelte sagsbehandler ikke i tilstrækkelig grad opfattede den unge som en relevant medspiller og deltager. Fern udledte således, at sagsbehandleres konceptualiseringer af unge klienter som henholdsvis problembærere kontra aktive medspillere i definitioner af problemer samt inkompetente vidensaktører kontra mere ligeværdige deltagere i beslutningsprocesser fik afgørende betydning for,

hvordan de konkret understøttede unges klienters deltagelse i praksis. Endvidere fandt Fern, at disse modsatrettede syn på unge kunne være sameksisterende i en personalegruppe (Fern, 2014). I tråd hermed fandt Archard og Skivenes (2009), at sagsbehandlere i udbredt grad havde forudindtagede meninger om, hvorvidt børn og unge kunne deltage i beslutningsprocesser som selvstændige kompetente vidensaktører. Implikationerne for praksis var ifølge dette studie, at sagsbehandlere symbolsk inddrogede børn og unge i det omfang deres deltagelse understøttede beslutninger, der var truffet på forhånd, hvorimod børn sjældent blev understøttet i at forme selvstændige meninger om deres egen situation (Archard og Skivenes, 2009).

Andre studier har udledt, at sagsbehandlere ikke i tilstrækkelig grad var klædt på samtaleteknisk (Horwath og Tarr, 2015; Munro, 2001; Vis et al., 2010). Horwath og Tarr (2015) fandt via blandt andet sags gennemgange for eksempel, at sagsbehandlere havde tendens til at kommunikere for overfladisk, når de undersøgte risiko, og at de i stedet burde interessere sig mere for barnets/den unges levede liv og deres unikke oplevelse af omsorgssvigt fremfor at henholde sig til mere generelle standardvurderinger. I flere studier gav sagsbehandlere selv udtryk for, at de anså manglende sagsbehandlerværktøjer som en væsentlig barriere for børn og unges deltagelse (Healy og Darlington, 2009; Schmied og Walsh, 2010; Vis et al., 2010). Flere studier ser i det hele taget et behov for interventioner, der skal fokusere på at skærpe de professionelles blik for at børn/unge er vidende sociale aktører, og at generelle principper for deltagelse i højere grad bør følges op af vejledende implementering i praksis (Archard og Skivenes, 2009; Bijleveld et al., 2015; Vis og Thomas, 2009).

Opsummering tema 1

Udsatte unge vil gerne deltage, men oplever myndighedernes nuværende praksis for inddragelse som rodet, vanskelig og dilemmafyldt at begå sig i. I værste fald er deltagelsen for nogle unge en både skræmmende og skamfuld oplevelse (Bijleveld et al., 2015; Gallagher et al., 2012; Jensen, 2014; Pölkki, 2012). Først og fremmest forstår unge deltagelse som at have indflydelse på de beslutninger, myndighederne træffer i deres sag (Gallagher, 2012; McLeod, 2006; Sæbjørnsen og Willumsen, 2017; Vis og Thomas, 2009). Dette er dog ikke nødvendigvis udtryk for, at unge forventer at få præcis, hvad de ønsker, men de ønsker at opleve sig lyttet til og modtage transparente begrundelser for myndighedernes beslutninger (Bijleveld et al.; McLeod, 2006; Woolfsen et al., 2010).

Sagsbehandlere er typisk enige om, at børn/ unge skal deltage, men der er store forskelle på, hvordan deltagelse konkret forstås og håndteres i praksis (Archard og Skivenes, 2009; Bijleveld et al., 2015; Fern, 2014; McLeod, 2006; Pölkki et al., 2012). På trods af, at nogle sagsbehandlere tilsyneladende er klædt på samtaleteknisk, opfatter de ikke konsekvent unge som kompetente vidensaktører, hvorfor de ikke i tilstrækkelig grad understøtter deres deltagelse i samtaler (Archard og Skivenes, 2009; Vis og Thomas, 2009; Vis et al., 2010). Manglende sagsbehandlerfærdigheder fremhæves dog også som en væsentlig barriere for unges deltagelse (Healy og Darlington, 2009; Schmied og Walsh, 2010; Vis et al., 2010). Der er i det hele taget behov for interventioner, der skal fokusere mere på at skærpe de professionelles blik for, at unge er kompetente vidensaktører, og mere generelle principper for børn og unges deltagelse bør i højere grad følges op af vejledende implementering i praksis (Archard og Skivenes, 2009; Bijleveld et al., 2015; Vis og Thomas, 2009).

Tema 2: Relationens betydning i myndighedssamtaler med unge

I studier af børn og unges oplevelser af interaktionen med sociale myndigheder fremgik, at en positiv relation til sagsbehandleren var fundamental for børn og unges deltagelse, og at det var gennem tillidsfulde relationer børn og unge var mest tilbøjelige til at afsløre omsorgssvigt og misbrug (Adley og Jupp Kina, 2017; Cossar et al., 2014; Sæbjørnsen og Willumsen, 2017). Endvidere fremgik det, at kvaliteten af relationen til sagsbehandleren havde stor og i flere tilfælde afgørende betydning for børn og unges oplevelser af "systemet" (Adley og Jupp Kina, 2017; de Boer og Coady, 2007; Buckley et al., 2011; Cossar et al., 2014; Jobe og Gorin, 2012; Muench et al., 2015; Ruch, 2014; Sæbjørnsen og Willumsen, 2017). Generelt opfattede børn og unge deres sagsbehandler som en person med magt til at træffe beslutninger i deres liv, og derfor var deres relation til sagsbehandlerenpr. definition betydningsfuld (Bell, 2002; Cossar et al., 2014; Munro, 2001). I et studie af Buckley et al. (2011) om blandt andet unges syn på og forventninger til systemet kunne en positiv relation til sagsbehandleren ligefrem kompensere for de belastende omstændigheder, der knyttede sig til kontakten med de sociale myndigheder. I andre studier så en positiv relation til sagsbehandleren ligefrem ud til at kunne reparere på tidligere negative erfaringer med eller forventninger til samarbejdet med systemet og virkede frugtbar for den unges oplevelser af store møder og kontakt med systemet i øvrigt (Muench et al, 2015; Sæbjørnsen og Willumsen, 2017).

Hvad er den gode relation i en myndighedskontekst?

Få studier har undersøgt, hvad der mere præcist kendetegner gode hjælperelationer i socialt myndighedsarbejde. De Boer og Coady (2007) fandt, at vores forståelse af, hvad en god hjælperelation er, må udvides fra traditionelle professionelle grænser for, hvordan man interagerer. Studiet undersøgte eksempler på klient- (ung/forældre) og sagsbehandlerforløb, hvor begge parter – på trods af et til tider problematisk forløb – mente, at der var tale om en positiv relation. Et gennemgående træk ved disse forløb var, at sagsbehandlerne undskyldte deres ageren med, at det nok ikke var den helt "rigtige måde" at være sagsbehandler på. Et andet fællestræk ved forløbene var, at sagsbehandler og klient udviklede en stærk samarbejdsalliance kendetegnet ved gensidig respekt, ærlighed og (i den kontekst overraskende) stærke følelser, på trods af udfordringer og konflikter undervejs (de Boer og Coady, 2007).

I et studie af, hvad sagsbehandlere opfattedesom effektive pejlemærker for socialt myndighedsarbejde med unge, fremgik etableringen af positive relationer som central (Schmied og Walsh, 2010). Dog udledte studiet også, at denne relationsskabelse i en myndighedskontekst indebærer ambivalens. På den ene side opfattede sagsbehandlerne sig som centrale aktører i de unges liv, hvilket indebærer, at de skulle engagere sig i de unges liv, arbejde sammen med de unge om deres mål, "gå hele vejen" og i vid udstrækning være til rådighed for de unge. På den anden side fremhævede sagsbehandlerne vigtigheden af at sætte klare grænser, for eksempel for, hvornår den unge kunne få fat i dem, og for deres rolle i de unges liv, og sagsbehandlerne understregede betydningen af ikke at blive for venskabelig i relationen til den unge (Schmied og Walsh, 2010).

Generelt lagde børn og unge i relationen til deres sagsbehandler vægt på, at sagsbehandleren kontinuerligt var til rådighed, overholdt aftaler, ikke kom for sent, var til at stole på, bekymrede sig, lyttede, var venlig, delte information, havde humor og en ikke-dømmende tilgang til deres situation (Bell, 2002; Biljeveld, 2015; Buckley et al., 2011; Jobe og Gorin, 2012; Munro, 2001). Nogle af disse egenskaber kan måske virke banale, men ifølge Buckley et al. (2011) havde sagsbehandlerens fremtræden stor betydning for børn og unges indstilling og attitude i møder med systemet og deltagelse i det videre forløb. Et vigtigt fund hos Buckley et al. var endvidere, at det kunne opleves meget skamfuldt at blive "en del af systemet", hvilket sagsbehandleren især burde være opmærksom på indledningsvis i relationen til den unge. Endvidere fandt Muench et al. (2015) at børn og unges

oplevelse af relationen til sagsbehandleren tilsyneladende var påvirket af deres forældres syn på sagsbehandleren. Sidstnævnte er således et væsentligt opmærksomhedspunkt for relationsdannelsen mellem ung og sagsbehandler i tilfælde, hvor forældre er involverede i sagsbehandlingen (Muench et al., 2015).

Barrierer

På trods af, at også sagsbehandlere fremhævede relationen til børn og unge som afgørende (Archard og Skivenes, 2009; Biljeveld, 2015; Healy og Darlington, 2009; Vis et al., 2010), var de fleste børn og unge dog desværre langt fra tilfredse med relationen til deres sagsbehandler (Adley og Jupp Kina, 2017; Buckley et al., 2011; Jobe og Gorin, 2013; Ruch, 2014). Ifølge Ruch (2014) er det fortsat udfordrende for sagsbehandlere at imødekomme børn og unges ønsker om, at deres sagsbehandlere demonstrerer ærlighed, troværdighed og kontinuitet i relationen til dem på trods af, at undersøgelser igen og igen dokumenterer disse behov. Ifølge Buckley et al. (2011) bærer selve systemet en del af dette ansvar, men også de enkelte sagsbehandlere må bære en del for kvaliteten af deres arbejde. Der er behov for skærpet fokus på, hvordan sagsbehandlere i højere grad kan kommunikere på måder, der understøtter positive relationer – herunder i særlig grad en mere indfølelse drøftelse af mulige interventioner samt løbende åbenhed om sagens udvikling og oplysninger (Buckley et al., 2011). Der er dog sjældent hjælp at hente i faglitteraturen, idet relationsskabelse i en myndighedskontekst forskningsmæssigt er et underbelyst fænomen, og lærebøger trækker derfor ofte på fragmenteret viden fra en mere psykoterapeutisk kontekst (Forrester, 2008 a og b; Ruch, 2014). Nogle sagsbehandlere gav udtryk for ikke at opleve sig kompetente eller tilpasse med at være alene med børn og unge og ikke være i stand til at 'give sig hen' til børn og unges verden (Pölkki, 2012; Vis et al., 2010). Lefevre udledte i den forbindelse, at erfaring med at omgås børn og unge før dette skal læres i en myndighedskontekst kan have afgørende betydning for kommende sagsbehandleres læringsudbytte – herunder troen på egne evner og udviklingen af relationelle kompetencer (Lefevre, 2017).

Opsummering tema 2

En positiv relation til sagsbehandleren er fundamental for børn og unges deltagelse, og det er gennem tillidsfulde relationer, at børn og unge er mest tilbøjelige til at afsløre omsorgssvigt og misbrug (Adley og Jupp Kina, 2017; Cossar et al., 2014; Sæbjørnsen og Willumsen, 2017). Kvaliteten af relationen til sagsbehandleren har stor og i flere tilfælde afgørende betydning for børn og unges oplevelser af "systemet" (Adley og Jupp Kina, 2017; de Boer og Coady, 2007; Buckley et al.,

2011; Cossar et al, 2014; Jobe og Gorin, 2012; Muench et al., 2015; Ruch, 2014; Sæbjørnsen og Willumsen, 2017). Få studier har undersøgt, hvad der mere præcist kendetegner gode hjælperelationer i socialt myndighedsarbejde, og måske må vores forståelse af, hvad en god hjælperelation er, udvides fra traditionelle professionelle grænser for, hvordan man interagerer (Boer og Coady, 2007). Generelt lægger børn og unge i relationen til deres sagsbehandler vægt på, at sagsbehandleren kontinuerligt er til rådighed, overholder aftaler, ikke kommer for sent, er til at stole på, bekymrer sig, lytter, er venlig, deler information, har humor og en ikke-dømmende tilgang til deres situation (Bell, 2002; Biljeveld, 2015; Buckley et al., 2011; Jobe og Gorin, 2012; Munro, 2001). På trods af, at også sagsbehandlere fremhæver relationen til unge som afgørende (Archard og Skivenes, 2009; Biljeveld, 2015; Healy og Darlington, 2009; Vis et al., 2010), er de fleste børn og unge dog desværre langt fra tilfredse med relationen til deres sagsbehandler (Adley og Jupp Kina, 2017; Buckley et al., 2011; Jobe og Gorin, 2013; Ruch, 2014). Det er udfordrende for sagsbehandlere at imødekomme unges ønsker om en god relation, hvilket såvel systemet, men også de enkelte sagsbehandlere som led i deres socialfaglige udvikling, må bære en del af ansvaret for (Buckley et al, 2011; Ruch, 2014).

Tema 3: Rammevilkårs betydning i myndighedssamtaler med unge

Som det fremgår af ovenstående, vægtede såvel sagsbehandlere som børn og unge deres indbyrdes relation som afgørende for deltagelse. På trods af, at det forholdt sig således, oplevede sagsbehandlere såvel som børn og unge dog, at deltagelse og relationsdannelse havde trange kår i praksis (Adley og Jupp Kina, 2017; Archard og Skivenes, 2009; Biljeveld, 2015; Buckley et al., 2011; Healy og Darlington, 2009; Jobe og Gorin, 2013; Ruch, 2014; Vis et al, 2010). Flere studier har udledt, at disse udfordringer nødvendigvis må ses i lyset af de organisatoriske rammer, der arbejdes indenfor – herunder det særlige ansvar, der følger med sagsbehandlerens funktion som myndighedsperson (Biljeveld et al., 2015; Dillon et al., 2016; Healy og Darlington, 2009; Hingley-Jones og Ruch, 2016; Ruch, 2014; Vis et al., 2010).

Deltagelse i en myndighedskontekst

Som nævnt er de to modeller, der primært har domineret tænkningen om deltagelse i myndighedsarbejde med børn og unge Harts (1992) 'Ladder of Participation' og Shiers (2001) 'Pathways to Participation' (Dillon et al., 2016). Ifølge Dillon et al. kritiseres begge modeller for ikke at tage højde for den asymmetriske magtfordeling i relationen mellem professionel og barn/ung, der er et grundvilkår i socialt

myndighedsarbejde. Healy og Darlington (2009) fandt i den forbindelse, at der var store forskelle på, hvordan professionelle med og uden myndighed arbejdede med børn og unges deltagelse. Således havde myndighedssagsbehandlere som konsekvens af deres myndighedsopgave tendens til at prædefinere bekymring, før de spurgte børn og unge om deres mening, mens professionelle uden myndighed arbejdede mere induktivt med problemdefinitioner og løsninger. Sagsbehandlernes prædefinitioner kunne tolkes som en undertrykkende frem for en deltagende praksis, men i mange tilfælde kunne sagsbehandlere af beskyttelseshensyn ikke fravige deres myndighedsansvar i beslutningsprocessen (Dillon, 2016; Pölkki et al., 2012). Heealy og Darlington (2009) fandt endvidere, at andre professionelle omkring barnet/den unge ofte forventede, at myndighedssagsbehandleren påtog sig netop dette ansvar for klart at definere, hvad problemerne og/eller risikoen omkring barnet eller den unge var.

Ifølge Hingley-Jones og Ruch (2016) befinder socialt arbejde med udsatte børn og unge sig i en udfordrende tid præget af usikkerhed, kompleksitet og overdrevet fokus på håndtering af risiko. Som et svar på disse udfordringer indretter systemer sig bureaukratisk. Styring bliver normen, hvilket forandrer socialt arbejdes natur i retning af en mere upersonlig og defensiv praksis, hvor målet ført og fremmest bliver at håndtere og minimere risiko (Hingley-Jones og Ruch, 2016; Munro, 2001). Ifølge Munro (2001) harmonerer denne defensive praksis dårligt med, at udsatte unge er særlige sårbare, når det gælder manglende eller forsinket udvikling af deltagelsesforudsætninger, såsom positive følelser forbundet med mestring, kontrol og selvfølelse, og de derfor har brug for at udvikle disse. Den unges udvikling af deltagelsesforudsætninger kalder ifølge Munro på en mere risikovillig praksis, hvor sagsbehandleren i højere grad tør eksperimentere med unges deltagelse i beslutningsprocesser, hvilket også indimellem betyder, at sagsbehandleren må forfølge den unges forslag, selvom hun ikke nødvendigvis er helt enig. At arbejde på denne måde indebærer nødvendigvis risiko for at fejle, hvilket kan være vanskeligt at håndtere med det aktuelle fokus på styring og kontrol af socialt myndighedsarbejde med henblik på at minimere risiko (Hingley-Jones og Ruch, 2016; Munro, 2001). Derfor kan sagsbehandleren af gode grunde prioritere en mere defensiv praksis, og således overses eller fravælges udsatte unges behov for udvikling af deltagelsesforudsætninger (Munro, 2001). At balancere i sin myndighedsrolle mellem beskyttelse af den unge mod yderligere følelsesmæssig belastning og behovet for at udvikle deltagelsesforudsætninger er endvidere en meget kompliceret opgave (Munro, 2001). Hertil kommer, at unge ial almindelighed

ofte udsender uklare signaler om deres behov for henholdsvis autonomi og klare grænser, hvilket gør det vanskeligt at afgøre hvornår og hvordan, man som myndighedssagsbehandler skal intervenere i og/ eller understøtte den unges egen beslutningsproces og udvikling af deltagelsesforudsætninger (Schmied og Walsh, 2010).

Ifølge Dillon et al. (2016) er modsætningen mellem beskyttelse og deltagelse en forsimplet forståelse af mulighederne for deltagelse i en myndighedskontekst. Der er således ikke tvivl om, at børn og unge skal deltage, men derimod tvivl om, hvordan denne deltagelse kan tilrettelægges i en myndighedskontekst til mest gavn for udsatte børn og unge (Dillon, 2016). Der findes dog ikke umiddelbart fagrelevant litteratur, der klart kombinerer myndighedsansvaret med aktuelle dominerende deltagelsesdiskurser, der indebærer, at problemdefinitioner skabes i samspil med klienten (Healy og Darlington, 2009; Trotter, 2004).

Fragmentering

Flere studier fandt endvidere, at fragmenterede systemer, hvor indsatsen specialiseres i forskellige faser af sagsbehandlingen fra undersøgelse til indsats, udgjorde en væsentlig barriere for deltagelse og relationsdannelse (Pölkki et al., 2012; Vis et al., 2010). Således mødte den unge flere forskellige sagsbehandlere på sin vej gennem systemet, hvilket på linje med hyppige sagsbehandlerskift af andre årsager forhindrede gode relationer (Muench et al., 2015; Munro, 2001). Endvidere virkede en sådan fragmenteret arbejdsdeling ikke understøttende for, at den enkelte sagsbehandler for alvor engagerede sig i de unge (Vis et al., 2010). Endelig var en mulig konsekvens af de mange sagsbehandlerskift, at den enkelte unge efterhånden kunne føle sig udmattet ved at skulle fortælle sin historie igen, og derfor med tiden sandsynligvis ville blive vanskeligere at engagere (Jensen, 2014; Vis et al., 2010).

Tid

Ifølge flere studier var mangel på tid, ofte begrundet i for høje sagsantal og tiltagende administrativ styring, en væsentlig barriere for børn og unges deltagelse samt relationsdannelsen mellem sagsbehandler og ung (Hingley-Jones og Ruch, 2016; Munro, 2001; Schmied og Walsh, 2010; Ruch et al., 2017). Ifølge Pölkki et al. (2012) havde børn og unge brug for plads og mulighed for at indoptage relevant information og omsætte denne til viden om, hvordan de oplevede deres situation, og det tager tid for børn og unge at udtrykke deres egne tanker, følelser og meninger. Ifølge Ruch et al. (2017) følger kommunikationen med børn og unge ikke

en lineær formel, hvilket korresponderer vanskeligt med bureaukratiske traditionelle mødeformer i stramme tidsrammer og -intervaller. Der findes ikke genveje til at fuldende en grundig undersøgelse, facilitere afsløring af omsorgssvigt eller misbrug og skabe en situation, hvor barnet eller den unge føler sig mødt og hørt (Ruch et al., 2017). McMurray et al. (2010) udledte i tråd hermed, at betydningen af identitetsarbejde med unge var underkendt i socialt myndighedsarbejde. Således manglede der forståelse for, at unge ikke nødvendigvis deler "hvem de er", før de er parate til det i en tryk relation, hvilket kan tage tid at udvikle (McMurray et al., 2010). At tid og kontinuitet er en væsentlig faktor, fremgik endvidere af Vis og Thomas' studie (2009), hvor unges deltagelse steg proportionelt med antallet af møder, de deltog i. Som tidligere nævnt, er kvaliteten af børn og unges deltagelse på møder dog betinget af, at de ikke blot er til stede, men også aktivt understøttes i deres deltagelse.

Opsummering tema 3

At såvel unge som sagsbehandlere oplever, at deltagelse og relationsdannelse har trange kår i praksis, må nødvendigvis ses i lyset af de organisatoriske rammer, der arbejdes indenfor - herunder det særlige ansvar, der følger med sagsbehandlers funktion som myndighedsperson (Bijleveld et al., 2015; Dillon et al., 2016; Healy og Darlington, 2009; Hingley-Jones og Ruch, 2016; Ruch, 2014; Vis et al., 2010). Som konsekvens af deres myndighedsansvar (beskyttelseshensyn) har sagsbehandlere tendens til at prædefinere bekymring, før de spørger unge om deres mening, mens professionelle uden myndighedsansvar i tråd med aktuelle dominerende deltagelsesdiskurser kan arbejde mere induktivt med problemdefinitioner og løsninger (Dillon, 2016; Healy og Darlington, 2009; Pölkki, et al., 2012). Ifølge Dillon et al. (2016) er modsætningen mellem beskyttelse og deltagelse imidlertid en forsimplet forståelse af mulighederne for deltagelse i en myndighedskontekst. Der findes dog ikke umiddelbart fagrelevant litteratur, der klart kombinerer myndighedsansvaret med aktuelle dominerende deltagelsesdiskurser, der indebærer, at problemdefinitioner skabes i samspil med klienten (Healy og Darlington, 2009; Trotter, 2004).

Kommunikationen med unge følger ikke en lineær formel, hvilket korresponderer vanskeligt med traditionelle bureaukratiske mødeformer i tiltagende stramme tidsrammer og -intervaller (Ruch et al., 2017). Mangel på tid, ofte begrundet i for høje sagsantal, og tiltagende administrativ styring fremhæves som væsentlige barrierer for unges deltagelse samt relationsdannelsen mellem sagsbehandler og ung (Hingley-Jones og Ruch, 2016; Munro, 2001; Ruch et al., 2017; Schmied og

Walsh, 2010). Fragmenterede systemer, hvor indsatsen specialiseres i forskellige faser af sagsbehandlingen fra undersøgelse til indsats, ser endvidere ud til at udgøre en væsentlig barriere for deltagelse og relationsdannelse (Pölkki et al., 2012; Vis et al., 2010).

Tema 4: Relevante sagsbehandlerfærdigheder i myndighedssamtaler med unge

På trods af, at der de senere år i tiltagende grad har været fokus på at forbedre sagsbehandleres færdigheder i myndighedssamtaler, er det vanskeligt at indkredse, hvad kernefærdigheder er i denne sammenhæng (Ruch et al., 2017). I kommunikationstræning af sagsbehandlere trækkes der primært på psykoterapi, og konceptet empati fremhæves som afgørende i beskrivelser af træning af socialfaglig kommunikation. Som allerede nævnt, er der dog meget få kritiske overvejelser om, hvorvidt denne form for viden kan omsættes fornuftigt i socialt arbejde - særligt i en myndighedskontekst (Forrester et al., 2008 a, b; Ruch et al., 2017). Som nævnt peger flere af de inkluderede studier derfor på, at der er behov for mere direkte forskning i myndighedssamtaler med børn, unge og forældre for mere præcist at indkredse, hvad relevante sagsbehandlerfærdigheder er (Ferguson, 2016; Forrester et al., 2008; Forrester et al., 2012; Hall og Slembrouck, 2001; Ruch, 2014; Whittaker et al., 2016).

At det er udfordrende præcist at indkredse relevante sagsbehandlerfærdigheder i myndighedssamtaler med unge, handler endvidere om myndighedssamtalens mange komplekse og indimellem sameksisterende formål. Indenfor specifikke organisatoriske og juridiske rammer balancerer sagsbehandleren således mellem undersøgelse af risiko, understøttelse af den unges deltagelse i sagsforløbet og andre styrkeorienterede tilgange til socialt arbejde (Antczak, 2018; Wilkins og Whittaker, 2017). Det er i den sammenhæng vanskeligt at gennemskue, hvordan samtalens forskellige kernelementer så som *samtalens aktiviteter* (at tale, lytte, observere), *samtalens formål(ene)* (undersøgelse, informationsudveksling, tilbud om støtte mv.), *samtalens stemning* (rolig, uforstyrret, tryk mv.) og *sagsbehandlerens samtalefærdigheder* konkret spiller sammen (Ruch et al., 2017). Som allerede nævnt i det foregående, ser sagsbehandleres menneskesyn, værdier, viden om målgruppen og den enkelte unge yderligere ud til at spille afgørende ind på, hvordan sagsbehandlere konkret kommunikerer i praksis. At detforholder sig således, føjer endnu en væsentlig dimension til kompleksiteten forbundet med at indkredse sagsbehandlerfærdigheder i myndighedssamtaler med unge, og er måske en del af forklaringen på, at sagsbehandlere ifølge flere studier tilsyneladende kommunikerer meget forskelligt (Forrester et al., 2008 (b); Ulvik, 2015; Vis et al., 2010; Wilkins og Whittaker, 2017).

To af de mere robuste inkluderede studier (Trotter, 2002 samt Schmied og Walsh, 2010) indkredser på hver deres måde relevante sagsbehandlerfærdigheder i socialt arbejde med unge. Trotter (2002) havde fokus på at forbinde bestemte færdigheder i socialt myndighedsarbejde med børn, unge og familier med resultater målt på progression, klienttilfredshed samt afslutning af sager indenfor 16 måneder. Schmied og Walsh (2010) havde fokus på mere kvalitativt at indkredsesagsbehandleres bud på de mest effektive sagsbehandlerfærdigheder i socialt myndighedsarbejde med unge. Som det vil fremgå i det følgende, korresponderer begge studier relevant med øvrige inkluderede studier i dette notat, hvorfor de tilsammen har inspireret følgende indkredsning af relevante sagsbehandlerfærdigheder i myndighedssamtaler med unge.

At skabe rolleklarhed

Som tidligere nævnt kæmpede udsatte unge ofte med at finde mening i sagsprocessen og savnede information om forløbet og sagsbehandlerens rolle i deres liv (Bell, 2002; Cossar, 2014; Pölkki, 2012; Woolfson et al., 2010). Ifølge Trotter (2002) demonstrerede effektive sagsbehandlere færdigheder knyttet til at skabe klarhed om deres rolle som myndighedssagsbehandlere. De havde dermed løbende åbne og ærlige diskussioner om: deres formål med undersøgelsen, deres dobbeltrolle som både myndighed (kontrollant) og hjælper; den unges forventninger til sagsbehandleren; myndighedsansvarets rækkevidde, hvad der var til forhandling, og hvad der ikke var, samt grænser for fortrolighed i relationen. Effektive sagsbehandlere havde endvidere generelt fokus på at hjælpe unge med at forstå, hvordan selve sagsprocessen forløb (Trotter, 2002). Trotters tilgang til rolleklarhed i socialt myndighedsarbejde korresponderer med Antczak et al.'s (2018) studie af danske sagsbehandleres håndtering af lovgivning i socialt myndighedsarbejde med unge. Her fremgik det, at klarhed om myndighedsrollen indebar, at den unge og sagsbehandleren skabte en fælles forståelse af lovgivningens muligheder og begrænsninger, og den unge dermed fik lejlighed til at tilpasse sine forventninger og adfærd til situationen (Antczak et al, 2018).

At arbejde samarbejdsdrevet og problemløsende

Som det fremgår tidligere i notatet, var det afgørende for udsatte unge at føle sig lyttet til, og de ønskede i vid udstrækning af deltage aktivt i myndighedernes beslutningsprocesser, såfremt de blev understøttet relevant heri (Bijleveld, 2015; Cashmore, 2002; Jensen, 2014; Muench et al., 2015; Munro, 2001; Woolfsen et al., 2010). Ifølge Trotter (2002) anvendte effektive sagsbehandlere samarbejdsdrevet problemløsning ved at hjælpe den unge med at identificere de personlige, sociale

og eventuelle andre problemer, han eller hun oplevede. Herefter hjalp sagsbehandleren den unge med at udvikle mål og strategier, der kunne imødekomme disse problemer. De mest effektive sagsbehandlere havde endvidere tendens til at arbejde med afsæt i den unges problemdefinition snarere end deres egen, arbejdede helhedsorienteret med den unges problemer og fokuserede mere på mulige årsager end problemerne i sig selv (Trotter, 2002). Ifølge Schmied og Walsh (2010) var det væsentligt, at sagsbehandleren både så tilbage og frem på den unges liv, når den unges situation skulle begribes. Således kunne det i nogle tilfælde være afgørende at se tilbage for at få viden om tab og smerte i den unges liv. Dog var det ifølge Schmied og Walsh (2010) vigtigt ikke kun at fokusere på fortiden, men også gå mere løsningsfokuseret til værks og inddrage den unge i problemløsningen: Hvilke problemer mener den unge, skal løses først? Hvilke løsninger mener den unge, er mest hensigtsmæssige? Som det fremgår tidligere er et væsentlig opmærksomhedspunkt i den forbindelse, at sagsbehandleres forskellige syn på formål med unges deltagelse fik stor og i nogle tilfælde afgørende betydning for, hvorvidt eller hvordan de kommunikerede deltagelsesorienteret i praksis, og dermed også, hvordan sagsbehandlerne eventuelt fik adgang til de unges egne problemdefinitioner og bud på løsninger (Archard og Skivenes, 2009; Biljeveld et al., 2015; Healy og Darlington, 2009; Ulvik, 2015; Viset al., 2010; Vis og Thomas, 2009).

At arbejde problemløsende og helhedsorienteret med den unges problemer indebar i nogle tilfælde også at arbejde med den unges øvrige familie (Schmied og Walsh, 2010). Ifølge Schmied og Walsh burde familiens betydning i den unges liv altid anerkendes, uanset hvor truet den unge var på sin udvikling. En væsentlig opgave for sagsbehandleren var i den forbindelse at agere som en slags kommunikativt bindeled og dermed kommunikere til alle parter om, hvordan familien som helhed havde det (Schmied og Walsh, 2010). Dette kunne dog være en både vanskelig og ressourcekrævende opgave (Schmied og Walsh, 2010), og andre studier af sagsbehandleres kontakt med familier viste da også, at kontakten med forældre kunne finde sted på bekostning af tid med barnet eller den unge (Ferguson, 2016; Ruch, 2014). Når det gælder udsatte unge, var et særligt opmærksomhedspunkt dog, at mange unge (igen) søger hjælp og støtte hos deres forældre/familie, når systemets støtteforanstaltninger ophører (Schmied og Walsh, 2010).

At konfrontere balanceret

Ifølge Trotter må samarbejdsdrevne og problemløsende tilgange i en myndighedskontekst nødvendigvis suppleres af mere konfronterende tilgange, der

balancerer mellem italesættelse af den unges udfordringer og anerkendelse af den unges mere positive adfærd og kommentarer. Mere effektive sagsbehandlere anerkendte for eksempel den unges deltagelse på møder, reduceret stofbrug mv. samt kommentarer fra den unge, der demonstrerede selvindsigt og udtrykte ønsker og behov for forandring mv. (Trotter, 2002). Denne anerkendelse fandt dog sted, uden at sagsbehandleren på samme tid reducerede den unges udfordringer eller problemer (Trotter, 2002). Udfordringer forbundet med at balancere mellem konfrontation og positiv understøttelse af klienter er et kendt tema fra andre studier af socialt myndighedsarbejde. Nijnatten og van Elk (2015) udledte for eksempel, at forholdet mellem myndighed (kontrol) og mere understøttende tilgange til socialt arbejde ikke nødvendigvis stod i vejen for tillid mellem prøveløsladte unge og sagsbehandlere, samt at konfrontationer i samtaler kunne skubbe positivt til unges udvikling. Forrester et al. (2008a) udledte, at sagsbehandlere i myndighedssamtaler med forældre havde tendens til at kommunikere konfronterende på måder, der forstærkede modstand, benægtelse, ikke-engagement og måske endda truende adfærd. Forrester et al. (2008a) udledte på den baggrund, at der ikke er tilstrækkeligt fokus på sagsbehandlers kommunikation i komplicerede myndighedssamtaler, hvor de på den ene side skal arbejde i partnerskaber og på den anden side håndtere risiko. I et andet studie af Forrester et al. (2008b) fremgik det, at empatiske sagsbehandlere, der samtidig var klare om deres rolle og bekymring, skabte mindst modstand hos deres klienter (forældre).

Ruch (2014) har udviklet begrebet 'empatisk konfrontation', hvilket hun omtaler som et væsentligt kvalitetskriterie ved relationelt socialt arbejde med børn og unge. Ifølge Ruch indebærer empatisk konfrontation, at sagsbehandleren formår at kombinere sit professionelle formål med en indfølelse til klientens belastende situation (Ruch, 2014). Ifølge Ruch er det meget udfordrende at mestre denne balancegang, og praksis har derfor brug for en understøttende organisatorisk kontekst, der anerkender denne kompleksitet, samt yderligere forskning, der konkret kan undersøge balancegangens betydning. Sidstnævnte korresponderer med et studie af sagsbehandlers håndtering af lovgivning i socialt myndighedsarbejde med unge. Her fremgik det, at sagsbehandling med unge involverede færdigheder, der rækker ud over færdigheder, der almindeligvis forbindes med rådgivning, idet sagsbehandlere nødvendigvis også måtte adressere og handle med begrundelse i den unges juridiske position (Antcak et al., 2018).

At interagere relationelt

Som det fremgår af øvrige inkluderede studier, var en positiv relation til

sagsbehandleren fundamental for unges deltagelse og oplevelser af "systemet" (Adley og Jupp Kina, 2017; Buckley et al, 2011; Cossar et al, 2014; de Boer og Coady, 2007; Jobe og Gorin, 2012; Muench et al, 2015; Ruch, 2014; Sæbjørnsen og Willumsen, 2017). Ifølge Trotter (2001) kunne relationsfærdigheder såsom empati, autenticitet (self-disclosure), humor og optimisme kædes sammen med positive resultater i socialt arbejde. Sagsbehandlere burde endvidere besidde personlige træk så som ærlighed, ydmyghed, fleksibilitet og være i stand til at anerkende egne begrænsninger, indrømme usikkerheder og undskylde, hvis man havde misforstået situation eller måske gjort noget galt (Schmied og Walsh, 2010). Schmied og Walsh (2010) udledte endvidere tre nøgleelementer for gode relationer mellem sagsbehandlere og unge: Forpligtelse, forbindelse og kontinuitet. Forpligtelsen handlede først og fremmest om, at sagsbehandleren som en del af sin professionelle rolle forpligtede sig til at være til rådighed og brugte tid på at lære den unge at kende. At skabe forbindelse handlede om løbende at 'samle op, hvor man slap' og også huske små ting, der var unikke ved den enkelte unge. Ruch et al. (2017) udledte i denne forbindelse, at socialt myndighedsarbejde med børn og unge med fordel kan lade sig inspirere af socialpædagogiske tilgange til børn og unge, hvor et vigtigt element er at respondere på det unikke i personen. 'Små' opmærksomhedspunkter, som for eksempel en tilbagevendende snak om den unges fritidsinteresse, kan således udvikle sig til et vigtigt personligt tilpasset samtaleritual og dermed blive et særligt kendetegn ved relationen mellem sagsbehandler og ung (Ruch et al., 2017). Det tredje nøgleelement – kontinuitet – omhandlede, at sagsbehandleren i videst muligt omfang var gennemgående, idet denne potentielt indtrådte i rollen som et slags udvidet familiemedlem eller måske ligefrem fungerede som en slags stedfortrædende forælder (Schmied og Walsh, 2010).

Ovenstående tre nøgleelementer ved relationsorienteret socialt myndighedsarbejde kan dog som tidligere nævnt være meget vanskelige at efterstræbe i en bureaukratisk praksis, hvor tiltagende styring og overdrevet fokus på håndtering af risiko i kombination med knaphed på ressourcer er normen (Hingley-Jones og Ruch, 2016; Munro, 2001; Ruch et al., 2017; Schmied og Walsh, 2010).

At tilegne relevant viden

Flere studier udledte, at en væsentlig sagsbehandlerfærdighed i samtaler med unge er at være i besiddelse af og løbende kunne tilegne sig relevant viden om unges normale såvel som afvigende udviklingstegn, og i særdeleshed viden om den

specifikke unge, sagsbehandleren interagerer med (Hingley-Jones og Ruch, 2016; Munro, 2001; Schmied og Walsh, 2010). Munro (2001) udledte for eksempel, at sagsbehandleres manglende viden om teenageres neuroaffektive udvikling kan udgøre en alvorlig barriere for relevante tilgange til inddragelse i beslutningsprocesser ("it is guesswork").

Ifølge Schmied og Walsh (2010) er viden om, at ungdommen i almindelighed ofte er kendetegnet ved mere risikovillig adfærd relevant, og må forstås i sammenhæng med den unges sociale problemer. Hertil kom viden om, at unge i al almindelighed ofte udsender uklare signaler om deres behov for henholdsvis autonomi og klare grænser, hvorfor det kan være vanskeligt at afgøre, hvornår og hvordan man som sagsbehandler skal intervenere i og/ eller understøtte den enkelte unges egen beslutningsproces (Schmied og Walsh, 2010). Der advares dog samme sted imod, at mere udviklingspsykologiske tilgange til socialt arbejde med unge overvurderes på bekostning af andre tilgange til at forstå unges udvikling af identitet og understøtte deres deltagelse (Schmied og Walsh, 2010). Som eksempel på sidstnævnte eksemplificerer Ulvik (2015), hvordan socialkonstruktivistiske perspektiver på børn og unges udvikling kan åbne op for mere åbne undersøgende tilgange til børn og unges meningsskabelse i myndighedssamtaler.

Vigtig viden er også, at samtaler med udsatte og måske omsorgsvigtede unge er kendetegnede ved ofte at være uforudsigelige (Ruch, 2014; Schmied og Walsh, 2010). Unge kan for eksempel reagere ved at udeblive eller udvandre – et fænomen, der i forskningen omtales som "to vote with their feet" (Schmied og Walsh, 2010). Mange udsatte unge har endvidere gode grunde til ikke umiddelbart at stole på, at (professionelle) voksne vil dem det godt, og kan derfor umiddelbart virke usamarbejdsvillige (Schmied og Walsh, 2010). Denne manglende kontrol over eller indflydelse på en ungs adfærd og beslutninger betyder, at sagsbehandleren i høj grad er afhængig af den unges accept og deltagelse, hvilket ikke altid er let at opnå (Schmied og Walsh, 2010; Vis og Thomas, 2009; Vis et al., 2010).

At arbejde i specialiserede ungeteams blev fremhævet som en fordelagtig løsning på, hvordan man som sagsbehandler mere naturligt kan få adgang til relevant viden om unge og udsatte unges særlige behov (Schmied og Walsh, 2010).

At reflektere

Hingley-Jones og Ruch (2016) udledte, at sagsbehandlere, der arbejder med børn

og unge, må understøttes i såvel den organisatoriske del af arbejdet (doing), den epistemologiske del (knowing) såvel som den følelsesmæssige del (being). Aktuelt er der ifølge samme studie i for høj grad fokus på 'doing' socialt arbejde med børn og unge, hvilket finder sted på bekostning af mere refleksive tilgange til at forbedre kvaliteten af interaktionen mellem sagsbehandlere og deres klienter. Som nævnt i ovenstående kan samtaler med udsatte og måske omsorgssvigtede unge være uforudsigelige og måske ligefrem ubehagelige (Schmied og Walsh, 2010; Ruch, 2014). Ifølge Ruch (2014) kalder disse uforudsigelige og nogle gange ubehagelige realiteter ved praksis på, at sagsbehandlere er i stand til at reflektere over egne følelsesmæssige reaktioner såvel 'in action' som 'on action'. Der bør ifølge Ruch sikres refleksive rum på for eksempel personalemøder eller i supervision, så denne refleksion kan finde sted på en understøttende måde. Såfremt der ønskes en mere deltagelsesorienteret praksis, bør sagsbehandlere følge Wilkins og Whittaker (2018) endvidere tale meget mere om deres personlige værdier og udfordres til at reflektere over, hvordan disse påvirkerde børn, unge og familier, de arbejder med.

Opsummering tema 4

Det er vanskeligt at indkredse, hvad kernefærdigheder i myndighedssamtaler med unge er (Ruch et al., 2017). I kommunikationstræning af sagsbehandlere trækkes der primært på psykoterapi, og der findes meget få kritiske overvejelser om, hvorvidt denne form for viden kan omsættes fornuftigt i socialt arbejde - særligt i en myndighedskontekst (Forrester et al., 2008 a, b; Ruch et al., 2017). Der er behov for mere direkte forskning i myndighedssamtaler med børn, unge og forældre for mere præcist at indkredse, hvad relevante sagsbehandlerfærdigheder er (Ferguson, 2016; Forrester et al., 2008; Forrester et al., 2012; Hall og Slembrouck, 2001; Ruch, 2014; Whittaker et al., 2016). Der er tale om et komplekst fænomen, hvor sagsbehandlerens individuelle menneskesyn, værdier, viden om målgruppen og den enkelte unge ser ud til at spille afgørende ind på, hvordan de kommunikerer (Forrester et al., 2008 (b); Vis et al. 2010; Wilkins og Whittaker, 2017; Ulvik, 2015).

På baggrund af de inkluderede studier kan følgende centrale sagsbehandlerfærdigheder i myndighedssamtaler med unge indkredses:

- **At skabe rolleklarhed** med hensyn til dobbeltrollen som myndighed (kontrollant) og hjælper og i relation til sagsforløbet (Antczak et al., 2018; Trotter, 2002).
- **At arbejde samarbejdsdrevet og problemløsende** med afsæt i den unges problemdefinitioner og bud på løsninger (Biljeveld et al., 2015;

Schmied og Walsh, 2010; Trotter, 2002; Ulvik, 2015; Vis et al., 2010).

- **At konfrontere balanceret** ved på samme tid at være empatisk, anerkendende og tale om den unges udfordringer (Antcak et al., 2018; Forrester et al., 2008a; Nijnatten og van Elk, 2015; Ruch, 2014; Trotter, 2002).
- **At interagere relationelt** ved for eksempel at mestre relationsfærdigheder så som empati, autenticitet (self-disclosure), optimisme, kunne anerkende egne begrænsninger, indrømme usikkerheder og undskylde mv. (Schmied og Walsh, 2010; Trotter, 2002).
- **At tilegne sig relevant viden** – både mere generel viden om unge og udsatte unge samt viden om den unge, man interagerer med (Hingley-Jones og Ruch, 2014; Munro, 2001; Schmied og Walsh, 2010).
- **At reflektere** over såvel den organisatoriske del af arbejdet (doing), den epistemologiske del af arbejdet (knowing) som den følelsesmæssige del af arbejdet (being) (Hingley-Jones, 2015; Ruch, 2014; Wilkins og Whittaker, 2018).

Samlet opsummering

Som forventet bestod feltet i overvejende grad af kvalitative studier, hvor børn og unge, pårørende samt professionelle – primært sagsbehandlere – er blevet interviewet om deres oplevelser af henholdsvis at være i kontakt 'med systemet' eller agere professionel 'indenfor systemet'. At det forholder sig således, har først og fremmest den konsekvens, at dette notat kun i begrænset omfang kan indkredse viden om, hvad der helt konkret sker, når sagsbehandlere og unge interagerer i myndighedssamtaler, samt hvilke elementer af myndighedssamtalen der ud fra egentlige effektmålinger ser ud til at være mere virksomme end andre.

Det stod hurtigt klart, at et centralt og overordnet tema på tværs af de inkluderede studier omhandlede udsatte unges (manglende) deltagelse i myndighedernes beslutningsprocesser. At dette deltagelsestema stod centralt i de inkluderede artikler, skal først og fremmest ses i lyset af, at børn og unge på trods af deres juridiske rettigheder ikke i tilstrækkeligt omfang deltager i myndighedens beslutningsprocesser (se for eksempel Bijleveld et al, 2015; Gallagher et al, 2012). Udsatte unge vil gerne deltage, men oplever myndighedernes nuværende praksis for inddragelse som rodet, vanskelig og dilemmafyldt at begå sig i. I værste fald er deltagelsen for nogle unge en både skræmmende og skamfuld oplevelse (Bijleveld

et al., 2015; Gallagher et al., 2012; Jensen, 2014; Pölkki, 2012). Først og fremmest forstår unge deltagelse som at have indflydelse på de beslutninger, myndighederne træffer i deres sag (Gallagher, 2012; McLeod, 2006; Sæbjørnsen og Willumsen, 2017; Vis og Thomas, 2009). Dette er dog ikke nødvendigvis udtryk for, at unge forventer at få præcis, hvad de ønsker, men de ønsker at opleve sig lyttet til og at modtage transparente begrundelser for myndighedernes beslutninger (Bijleveld et al.; McLeod, 2006; Woolfsen et al., 2010). Sagsbehandlere er typisk enige om, at børn/ unge skal deltage, men der er store forskelle på, hvordan deltagelse konkret forstås og håndteres i praksis (Archard og Skivenes, 2009; Bijleveld et al., 2015; Fern, 2014; McLeod, 2006; Pölkki, et al., 2012). På trods af, at nogle sagsbehandlere tilsyneladende er klædt på samtaleteknisk, opfatter de ikke konsekvent unge som kompetente vidensaktører, hvorfor de ikke i tilstrækkelig grad understøtter deres deltagelse i samtaler (Archard og Skivenes, 2009; Vis og Thomas, 2009; Vis et al., 2010).

Manglende sagsbehandlerfærdigheder fremhæves dog også som en væsentlig barriere for unges deltagelse (Healy og Darlington, 2009; Schmiedog Walsh, 2010; Vis et al., 2010). Der fremgår i det hele taget behov for interventioner, der skal fokusere mere på at skærpe de professionelles blik for, at unge er kompetente vidensaktører, og mere generelle principper for unges deltagelse bør i højere grad følges op af vejledende implementering i praksis (Archard og Skivenes, 2009; Bijleveld et al., 2015; Vis og Thomas, 2009).

Et andet centralt tema omhandlede relationen mellem sagsbehandler og ung. En positiv relation til sagsbehandleren er fundamental for børn og unges deltagelse, og det er gennem tillidsfulde relationer, at børn og unge er mest tilbøjelige til at afsløre omsorgssvigt og misbrug (Adley og Jupp Kina, 2017; Cossar et al., 2014; Sæbjørnsen og Willumsen, 2017). Kvaliteten af relationen til sagsbehandleren har stor og i flere tilfælde afgørende betydning for børn og unges oplevelser af "systemet" (Adley og Jupp Kina, 2017; de Boer og Coady, 2007; Buckley et al., 2011; Cossar et al., 2014; Jobe og Gorin, 2012; Ruch, 2014; Muench et al., 2015; Sæbjørnsen og Willumsen, 2017). Få studier har undersøgt, hvad der mere præcist kendetegner gode hjælperelationer i socialt myndighedsarbejde, og måske må vores forståelse af, hvad en god hjælperelation er, udvides fra traditionelle professionelle grænser for, hvordan man interagerer (Boer og Coady, 2007). Generelt lægger børn og unge i relationen til deres sagsbehandler vægt på, at sagsbehandleren kontinuerligt er til rådighed, overholder aftaler, ikke kommer for sent, er til at stole på, bekymrer sig, lytter, er venlig, deler information, har humor

og en ikke-dømmende tilgang til deres situation (Bell, 2002; Biljeveld, 2015; Buckley et al., 2011; Jobe og Gorin, 2012; Munro, 2001). På trods af, at også sagsbehandlere fremhæver relationen til unge som afgørende (Archard og Skivenes, 2009; Biljeveld, 2015; Healy og Darlington, 2009; Vis et al., 2010) er de fleste børn og unge dog desværre langt fra tilfredse med relationen til deres sagsbehandler (Adley og Jupp Kina, 2017; Buckley et al., 2011; Jobe og Gorin, 2013; Ruch, 2014). Det er udfordrende for sagsbehandlere at imødekomme unges ønsker om en god relation, hvilket såvel systemet, men også de enkelte sagsbehandlere som led i deres socialfaglige udvikling må bære en del af ansvaret for (Buckley et al., 2011; Ruch, 2014).

Endvidere blev myndighedssamtalens mere organisatoriske såvel som juridiske rammevilkår konsekvent fremhævet som en betydelig barriere for såvel unges deltagelse som for relationsdannelsen mellem sagsbehandler og ung - herunder det særlige ansvar, der følger med sagsbehandlerens funktion som myndighedsperson (Biljeveld et al., 2015; Dillon et al., 2016; Healy og Darlington, 2009; Hingley-Jones og Ruch, 2016; Ruch, 2014; Vis et al., 2010). Som konsekvens af deres myndighedsansvar (beskyttelseshensyn) har sagsbehandlere tendens til at prædefinere bekymring, før de spørger unge om deres mening, mens professionelle uden myndighedsansvar i tråd med aktuelle dominerende deltagelsesdiskurser kan arbejde mere induktivt med problemdefinitioner og løsninger (Dillon, 2016; Healy og Darlington, 2009; Pölkki, et al., 2012). Ifølge Dillon et al. (2016) er modsætningen mellem beskyttelse og deltagelse imidlertid en forsimplet forståelse af mulighederne for deltagelse i en myndighedskontekst. Der mangler dog viden om, hvordan aktuelle dominerende deltagelsesdiskurser konkret kan kombineres med myndighedsansvar (Healy og Darlington, 2009; Trotter, 2004).

Endvidere følger kommunikationen med udsatte unge ikke en lineær formel, hvilket korresponderer vanskeligt med traditionelle bureaukratiske mødeformer i tiltagende stramme tidsrammer og -intervaller (Ruch et al., 2017). Mangel på tid, ofte begrundet i for høje sagsantal, og tiltagende administrativ styring fremhæves således som væsentlige barrierer for unges deltagelse samt for relationsdannelsen mellem sagsbehandler og ung (Hingley-Jones og Ruch, 2016; Munro, 2001; Ruch et al., 2017; Schmied og Walsh, 2010). Fragmenterede systemer, hvor indsatsen specialiseres i forskellige faser af sagsbehandlingen fra undersøgelse til indsats, ser endvidere ud til at udgøre en væsentlig barriere for deltagelse og relationsdannelse (Pölkki et al., 2012; Vis et al., 2010).

Som nævnt indledningsvis i dette notat eksisterer der kun i begrænset omfang

forskning, der direkte undersøger, hvad der sker, når sagsbehandlere og unge interagerer i myndighedssamtaler. At det forholder sig således, bliver problematiseret i flere inkluderede studier, idet flere direkte studier af, hvordan sagsbehandlere konkret kommunikerer, fremhæves som en nødvendig forudsætning for at nå ind til kernen af, hvilke færdigheder sagsbehandlere anvender, når de kommunikerer i en myndighedskontekst (Ferguson, 2016; Forrester et al., 2008; Forrester et al., 2012; Hall og Slembrouck, 2001; Ruch, 2014; Whittaker et al., 2016). At kommunikere med unge i en myndighedskontekst er endvidere en kompleks opgave, hvor sagsbehandlernes individuelle menneskesyn, værdier, viden om målgruppen og den enkelte unge ser ud til at spille afgørende ind på, hvordan de konkret kommunikerer i situationen (Forrester et al., 2008 (b); Ulvik, 2015; Vis et al. 2010; Wilkins og Whittaker, 2017). Det er derfor aktuelt vanskeligt at indkredse viden om, hvad kernefærdigheder i myndighedssamtaler med unge er (Ruch et al., 2017). Som en konsekvens af denne manglende viden trækkes der primært på psykoterapi, når sagsbehandlere trænes i kommunikation, og der findes meget få kritiske overvejelser om, hvorvidt denne form for viden kan omsættes fornuftigt i socialt arbejde - særligt i en myndighedskontekst (Forrester et al., 2008a, b; Ruch et al., 2017).

Med afsæt i de inkluderede studier, kan følgende centrale sagsbehandlerfærdigheder i myndighedssamtaler med unge indkredses: **At skabe rolleklarhed** med hensyn til dobbeltrollen som myndighed (kontrollant) og hjælper (Antczak et al., 2018; Trotter, 2002), **at arbejde samarbejdsdrevet og problemløsende** med afsæt i den unges problemdefinitioner og bud på løsninger (Biljeveld et al., 2015; Schmied og Walsh, 2010; Trotter, 2002; Ulvik, 2015; Vis et al., 2010), **at konfrontere balanceret** ved på samme tid at være empatisk, anerkendende og tale om den unges udfordringer (Antczak et al., 2018; Forrester et al., 2008a; Nijnatten og van Elk, 2015; Trotter, 2002; Ruch, 2014), **at interagere relationelt** ved for eksempel at mestre relationsfærdigheder såsom empati, autenticitet (self-disclosure), optimisme, kunne anerkende egne begrænsninger, indrømme usikkerheder og undskylde mv. (Schmied og Walsh, 2010; Trotter, 2002), **at tilegne sig relevant viden** – både mere generel viden om unge og udsatte unge samt viden om den unge, man interagerer med (Hingley-Jones og Ruch, 2014; Munro, 2001; Schmied og Walsh, 2010) og **at reflektere** over såvel den organisatoriske del af arbejdet (doing), den epistemologiske del af arbejdet (knowing) som den følelsesmæssige del af arbejdet (being) (Hingley-Jones, 2015; Ruch, 2014; Wilkins og Whittaker, 2018).

Litteraturliste

- Adler, N.; Jupp, V. K. (2017) Getting behind the closed door of care leavers: Understanding the role of emotional support for young people leaving care. *Child & Family Social Work, vol. 22, issue 1*
- Alminde, R.; Henriksen, K.; Nørmark, L. C. (2008) Social analyse og handling – et refleksionsredskab i socialt arbejde. *Hans Reitzels Forlag*
- Antczak, H. B.; Mackrill, T.; Lange, M. P.; Ebsen, F. (2018) Communicating the law in statutory youth protection settings. *Nordic Social Work Research (January)*
- 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*
- Archard, D.; Skivenes, M. (2009) Hearing the child. *Child & family Social Work, vol. 14, issue 4*
- Bell, M. (2002) Promoting children's rights through the use of relationship. *Child & Family Social Work, vol. 7, issue 1*
- Bijleveld, G. G.; Dedding, C. W. M.; Bunders-Aalen, J. (2015) Children's and young people's participation within child welfare and child protection services: a state-of-the-art review. *Child and family Social Work, volume 20, issue 2*
- Broadhurst, K.; Holt, K.; Doherty, P. (2012) Accomplishing parental engagement in child protection practice? A qualitative analysis of parent-professional interaction in pre-proceedings work under the Public Law Outline. *Qualitative Social Work, vol. 11, issue 5*
- Buckley, H.; Carr, N.; Whelan, S. (2011) 'Like walking on eggshells': service user views and expectations of the child protection system. *Child and Family Social Work, vol. 16, issue 1*
- Christensen, M.; Warming, H. (2013) Tillid i socialt arbejde med unge i udsatte positioner i Lihme, B (red.) *Socialt arbejde med udsatte unge. København: Akademisk Forlag. Kapitel 5*

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

De Boer, C.; Coady, N. (2007) Good helping relationships in child welfare: learning from stories of success. *Child & Family Social Work*, vol. 12, issue 1

Den europæiske menneskerettighedskonvention (1950/ 2010). Lokaliseret den 03.04.2018 via: https://www.echr.coe.int/Documents/Convention_ENG.pdf

Dillon, J., Greenop, D., Hills, M. (2016) Participation in child protection: A small-scale qualitative study. *Qualitative Social Work*, volume 15, issue 1

Ferguson, H. (2010) Walks, Home Visits and Atmospheres: Risk and the Everyday Practices and Mobilities of Social Work and Child Protection. *British Journal of Social Work*, volume 40, issue 4

Ferguson, H. (2016) Reserching Social Work Practise Close Up: Using Ethnographic and Mobile Methods to Understand Encounters between Social Workers. *British Journal of Social Work*, vol. 46, issue 1

Fern, E. (2014) "Grown-ups Never Understand Anything by Themselves ..."
Practice, vol. 26, issue 1

FNs børnekonvention (1990) Lokaliseret den 03.04.2018 via:
<http://www.ohchr.org/Documents/ProfessionalInterest/crc.pdf>

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.; McCambridge, J.; Wassbein, C.; Rollnick, S. (2008) How do Child and Family Social Workers Talk to Parents about Child Welfare Concerns? *Child Abuse Review*, vol. 17, issue 1

Forrester, D.; Westlake, D.; Glynn, G. (2012) Parental resistance and social worker skills; Towards a theory of motivational work. *Child Abuse Review*

Forrester, D. (2017) Outcomes in Children's Social Care. *Journal of Childrens Services, vol. 12, issue 2-3*

Gallagher, M.; Smith, M.; Wosu, H.; Stewart, J.; Hunter, S.; Cree, V. E. (2011) Engaging with Families in Child Protection: Lessons from Practitioner Research in Scotland. *Child welfare, vol. 90, issue 4*

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*

Gibson, M. (2016) Social worker or social administrator? Findings from a qualitative case study of a child protection social work team. *Child & Family Social Work, 11/23*

Goodwin, C. (2007) Participation, Stance and Affect in the Organization of Activities. *Discourse and Society, 18 (1)*

Hall, C.; Slembrouck, S. (2001) Parent participation in social work meetings—the case of child protection conferences. *European Journal of Social Work: The Forum for the Social Professions, 2001, Vol.4, issue 2*

Hall, C.; Juhila, K.; Matarese, M.; Nijnatten, v. C. (2014) *Analysing Social Work Communication: Discourse in Practice. Abingdon: Routledge*

Hanna, S.; Nash, M. (2012) You Don't Have to Shout'—Vocal Behaviour in Social Work Communication. *Social Work Education, vol. 31, issue 4*

Healy, K.; Darlington, Y. (2019) Service user participation in diverse child protection contexts: Principles for practice. *Child & Family Social Work, vol. 14, issue 4*

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*

Horwath, J.; Tarr, S. (2015) Child Visibility in cases of Chronic Neglect: Implications for Social Work Practice. *British Journal of Social Work, vol. 45, issue 5*

Høybye-Mortensen, M. (2015) Social work and artefacts: social workers' use of objects in client relations. *European Journal of Social Work, vol. 18, issue 5*

Jensen, B. S. (2014) Inddragelse af udsatte børn og unge i socialt arbejde - reel inddragelse eller symbolsk retorik? Aalborg Universitetsforlag. *Ph.d.-serien for Det Samfundsvidenskabelige Fakultet, Aalborg Universitet*

Jobe, A.; Gorin S. (2013) 'If kids don't feel safe they don't do anything': young people's views on seeking and receiving help from Children's Social Care Services in England. *Child & Family Social Work, volume 18, issue 4*

Lefevre, M. (2015) Becoming Effective Communicators with Children: Developing Practitioner Capability through Social Work Education. *British Journal of Social Work, volume 45, issue 1*

Lefevre, M. (2017) Learning and development journeys towards effective communication with children. *Child & Family Social Work, vol. 22, issue 1*

Lov om Social Service (2016) Lokaliseret den 03.04.2018 via: <https://www.retsinformation.dk/Forms/R0710.aspx?id=197036#id835864ac-c049-4d43-a1f3-21ae31b45377>. Kapitel 11

Mansell, J.; Ota, R.; Erasmus, R.; Marks, K. (2011) Reframing child protection: A response to a constant crisis of confidence in child protection. *Children and Youth Services Review, vol. 33, issue 11*

Matthiessen, A.; Zeeberg, B.; Haack, M. N. (2017) Specialisering – et tveægget sværd? En undersøgelse af organisering i børne- og ungeafdelinger set fra et sagsbehandler- og familieperspektiv. *Rapport fra Professionshøjskolen Metropol*

McCarthy, E. (2016) Young people in residential care, their participation and the influencing factors. *Child Care in Practice, volume 22, issue 4*

McLeod, A. (2006) Respect or empowerment? *Adoption & Fostering, volume 30, 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*

Nijnatten, C. v. (2006) Meta-communication in Institutional Talks. *Qualitative Social Work, volume 5, issue 3*

Nijnatten, C. v.; Elk, E. v. (2015) Communicating Care and Coercion in Juvenile Probation. *British Journal of Social Work, 45*

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*

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*

Ruch, G.; Winter, K.; Cree, V.; Hallett, S.; Morrison, F.; Had-field, M. (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*

Skårhøj, A.; Højen-Sørensen, A.; Karmsteen, K.; Oldrup, H.; Hyld, J. (2016) Anbragte unges overgang til voksenlivet – en evaluering af fire efterværnsinitiativer under efterværnspakken. *Rapport fra SFI*

Storø, J. (2012) Ettervern og overgang for ungdom i barnevernet. Universitetsforlaget

Sæbjørnsen, S. E. N; Willumsen, E. (2017) Service user participation in interprofessional teams in child welfare in Norway: vulnerable adolescents' perceptions. *Child & Family Social Work, volume 22*

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

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

Ulvik, O. S. (2015) Talking with children: Professional conversations in a participation perspective. *Qualitative Social Work*, volume 14, issue 2

Vis, S. A.; Thomas, N. (2009) Beyond Talking—children's Participation in Norwegian Care and Protection Cases: Ikke Bare Snakk—barns Deltakelse i Norske Barnevernssaker. *European Journal of Social Work* volume 12, issue 2

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

Warner, S. (2003) Critical reflections on communicating with children: Making the tactics of training and intervention in child protection explicit. *Educational and Child Psychology*, vol. 20, issue 1

Wilkins, D.; Whittaker, C. (2017) Doing Child-Protection Social Work with Parents: What Are the Barriers in Practice? *British Journal of Social Work* (2017), 0, 1-17

Willumsen, E.; Skivenes, M. (2015) Collaboration between service users and professionals: Legitimate decisions in child protection – a Norwegian model. *Child & Family Social Work*, volume 10, issue 3

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*. 17 (1/2). De enkelte skalaer fremgår ikke direkte af artiklen, men er eftersendt via personlig korrespondance.

Woolfson, R. C.; Heffernan, E.; Paul, M.; Brown, M. (2010) Young People's Views of the Child Protection System in Scotland. *British Journal of Social Work*, volume 40, issue 7

Bilag 1: Inkluderede artikler (oversigt)

Forfatter	Årstal	Land	Design (informanter/ deltagere)
Adley, N.; Jupp K. V.	2017	UK	Interviews (6 unge)
Antczak, H. B.; Mackrill, T.; Lange, M. P.; Ebsen, F.	2018	DK	Interviews (8 sagsbehandlere)
Archard, D.; Skivenes, M.	2009	UK/Norge	Interviews (53 sagsbehandlere)
Bell, M.	2002	UK	Interviews (27 børn/ unge)
Bijleveld, G. G.; Dedding, C. W.M.; Bunders-Aelen, J.	2015	Amsterdam	Review (børn og unges deltagelse i 'child and welfare protection services')
de Boer, C.; Coady, N.	2007	Canada	Interviews (6 klienter og deres sagsbehandlere)
Buckley, H.; Carr, N., Whelan, S.	2011	Irland	Interviews (67 klienter herunder unge)
Cossar, J.; Brandon, M.; Jordan, P.	2008	UK	Interviews (26 børn/ unge)
Dillon, J.; Greenop, D.; Hills, M.	2016	UK	Interviews (5 børn/ unge)
Ferguson, H.	2010	UK	Metodeartikel
Ferguson, H.	2016	UK	Observationer og interviews (87 møder, 24 sagsbehandlere)
Fern, E.	2015	Island	Aktionsforskningsprojekt, interviews (10 unge og 13 professionelle – herunder sagsbehandlere)
Forrester, D.; Kershaw, S.; Moss, H.; Hughes, L.	2008 (a)	UK	Analyse af 24 lydoptagelser af samtaler mellem socialarbejdere og skuespillere (forældre)
Forrester, D.; McCambridge, J.; Waissbein, C.; Rollnick, S.	2008 (b)	UK	Vignetundersøgelse (40 sagsbehandlere)
Gallagher, M.; Smith, M.; Hardy, M.; Wilkinson, H.	2012	UK	Review (Børn og familers involvering i socialt myndighedsarbejdes beslutningsprocesser)
Hall, C.; Slembrouck, S.	2001	UK	Interaktions-konversationsanalyse (Et møde mellem sagsbehandler og en forælder)
Hanna, S.; Nash, M.	2012	New Zealand	Interviews og observation (14 sagsbehandlere)
Healy, K.; Darlington, Y.	2009	Australien	Interviews (28 professionelle herunder sagsbehandlere)
Hingley-Jones, H.; Ruch, G.	2016	UK	Teoretisk, diskuterende artikel.
Horwath, J.; Tarr, S.	2015	UK	Interviews og sagsgennemgange (23 børn/unge, 18 sagsbehandlere, 42 andre professionelle, 21 sager, survey vedr. udbredelse i andre kommuner)
Jobe, A.; Gorin, S.	2013	UK	Interviews (24 børn/ unge)

Jensen, B. S.	2014	DK	Gruppeinterviews og deltagerobservation (i alt 20 unge fordelt i grupper af tre og to)
Lefevre, M.	2015	UK	Casestudier/ interviews (28 studerende/ senere 5 sagsbehandlere)
Lefevre, M.	2017	UK	Interviews, vignetter og selvrapporterede effektmålinger (28 studerende)
McLeod, A.	2006	UK	Interview (11 børn/unge samt deres sagsbehandlere)
McMurray, I.; Connolly, H.; Preston-Shoot, M.; Wigley, V.	2011	UK	Interviews (13 unge og deres sagsbehandlere)
Muench, K.; Diaz, C.; Wright, R.	2017	UK	Interviews (22 børn/unge samt deres 26 forældre)
Munro, E	2001	UK	Interviews (15 børn/unge)
Nijnatten, C van; Elk, E van	2015	Holland	Analyse af to udvalgte videooptagelser af samtaler (22 unge prøveløsladte og deres tilsynsførende sagsbehandler)
Pölkki, P.; Vornanen, R.; Pursiainen, M.; Riikonen, M.	2012	Finland	Interviews (8 børn/ unge samt 4 sagsbehandlere)
Ruch, G.	2014	UK	Fokusgruppeinterviews (seks sagsbehandlere, seks gange over seks måneder)
Ruch, G.; Winter, K.; Cree, V.; Hallett, S.; Morrison, F.; Hadfield, M.	2017	UK	Observationer af møder/ interviews (82 møder med børn og interviews med sagsbehandlere)
Sæbjørnsen, S.; Elin N.; Willumsen, E.	2017	Norge	Interviews (5 unge)
Schmied, V.; Walsh, P.	2010	Australien	Gruppeinterviews og individuelle telefoninterviews (42 sagsbehandlere, der arbejder med unge)
Trotter, C.	2002	Australien	Interview (50 interviews med sagsbehandlere samt 282 interviews med familiemedlemmer til børn/unge samt børn/ unge – herunder 50 unge). Effektmålinger af bestemte sagsbehandlerfærdigheder.
Ulvik, O. Skjær	2015	Norge	Analyse af 3 udvalgte samtalesekvenser (55 lydoptagelser af møder mellem sagsbehandlere og børn)
Vis, S. A.; Thomas, N.	2009	Norge	Praksisforskning. Undervisning i kommunikation herefter selv rapportering vedr. inddragelse (16 sagsbehandlere/ 143 sager)
Vis, S. A.; Holtan, A.; Thomas, N.	2010	Norge	Spørgeskemaer (53 sagsbehandlere og 33 socialrådgiverstuderende)

Willumsen, E.; Skivenes, M.	2005	Norge	Caseanalyser, sagsgennemgange (2 ungesager)
Wilkins, D; Whittaker, C.	2017	UK	Observationer af 110 samtaler - samtaleanalyse (2 udvalgte samtaler mellem samme sagsbehandler og forskellige forældre)
Woolfson, R. C.; Heffernan, E; Paul, M.; Brown, M.	2010	UK	Interviews (11 unge)