

Forhandlinger af handleplanens status i arbejdet med unge i udsatte positioner

Af Dorthe Høvids

"[...] handleplanen kan også blive et dogme, der får en eller anden negativ [betydning]. Når I [sagsbehandlerne] så hiver handleplanen frem, så trækker alle vejret helt ned i maven, for så er det alvorligt. Det er da ikke en skid mere alvorligt, bare fordi handleplanen ligger foran dem."

(Hans, socialpædagog, fra tværprofessionelt gruppeinterview)¹⁾

Denne artikel formidler nogle af de primære fund fra en kvalitativ undersøgelse af arbejdet med familier og unge i udsatte positioner i en større dansk kommune. Undersøgelsen har involveret sagsbehandlere, socialpædagogiske kontaktpersoner, familier og unge. Udgangspunktet for undersøgelsen var, at handleplaner på forskellig vis står som en central dimension af arbejdet med familierne og de unge, men at man mangler viden om, hvordan de bliver brugt i praksis. Fra projektets begyndelse var der fra de professionelle side et ønske om at få belyst, hvordan man understøtter, at handleplanerne bliver brugbare for både sagsbehandlere, socialpædagoger, familier og unge, samt hvordan man arbejder henimod, at familierne og de unge finder dem meningsfulde.

Når der træffes beslutning om, at en familie eller en ung har brug for særlig støtte, så er kontaktpersonfunktionen blevet et meget udbredt valg. Som rammesætning for, hvad kontaktpersonen skal arbejde med, udarbejder sagsbehandleren på baggrund af sit undersøgelsesarbejde en handleplan. Dette sker (ideelt set) i dialog med familien og den unge. Handleplanen indeholder en beskrivelse af den, planen retter sig imod og angiver desuden formålet med indsatsen; den hjælp, der skal til for at afhjælpe problemerne; målene for indsatsen; samt indsatsens forventede varighed. Rationalet bag kravet om, at der skal udarbejdes en handleplan, bygger således på en forventning om, at indsatsen lader sig planlægge og styre. Umiddelbart er der da også tale om en ret enkel rammesætningsproces, der samtidig giver familien eller den unge "en skriftlig kontraktlignende plan" (Nørrelykke, Zeeberg & Ebsen 2011: 56) for, hvad de kan forvente sig af indsatsen (se også Bjørn 2010).



Illustration Flemming Born

Men reelt set ved vi meget lidt om, hvilken rolle og status handleplanen overhovedet har i det konkrete sociale arbejde med familier og unge i udsatte positioner. Så spørgsmålet er, på hvilken måde handleplanen i praksis fungerer som planlægnings- og styringsredskab? Denne artikel viser, hvordan handleplanens status som planlægnings- og styringsredskab løbende forhandles af sagsbehandlere og socialpædagoger. Der argumenteres for, at denne forhandling rummer potentialet til at understøtte, at der skabes større sammenhæng i deres arbejde. Artiklen giver eksempler på situationer, hvor en sådan forhandling er forbundet med ambivalens, men peger samtidig på, at netop forhandling – måske snarere end selve handleplanen – rummer potentialet til at skabe udvikling og kvalitet i indsatserne.

Selvom det indledende citat, som stammer fra et tværprofessionelt gruppeinterview med sagsbehandlere og socialpædagoger, umiddelbart kan forstås som en afstandtagen til handleplaner som styringsredskab i det sociale arbejde, så var de professionelle deltagere i projektet generelt enige om, at handleplanen skal være et fælles arbejdsredskab. Ideelt set skal de unge (og i det tilfælde, hvor det er relevant, også deres familier) tage ejerskab over handleplanen, således at den transformeres til andet og mere end et styringsredskab. Når den så alligevel ofte ender med at være forbundet med en vis ambivalens, så viser datamaterialet, at det i vid udstrækning handler om to ting: For det første at aktørerne i det sociale arbejde med unge i udsatte positioner såvel som de unge selv oplever, at handleplanens 'ejer' er sagsbehandleren.²⁾ For det andet at både de unge og pro-

professionelle oplever, at formuleringen af handleplanen involverer en kategoriseringsproces, som potentielt reducerer de unge til at 'være deres problemer'. I artiklen behandles de to forhold først adskilt, derefter overvejes deres mulige sammenhænge. Men inden da præsenterer jeg de metoder, der er anvendt for at indsamle datamateriale. Herefter præsenteres kort nogle perspektiver på begreberne roller, ambivalens og identifikation, som kan danne grundlag for den efterfølgende analyse.

METODISK TILGANG

I perioden fra november 2013 til december 2014 har jeg løbende fulgt arbejdet med unge i udsatte positioner i en større dansk kommune. Dataindsamlingen har fundet sted i to lokale socialpædagogiske indsatser samt i en familieafdeling. Undersøgelsestilgangen var inspireret af interaktionistisk etnografi forstået således, at jeg i kortere sammenhængende perioder var tilstede i de to socialpædagogiske indsatser for at observere det daglige arbejde i dets egen kontekst, herunder måderne hvorpå feltets aktører interagerer med hinanden og positionerer sig (Järvinen & Mik-Meyer 2005: 98). Det daglige arbejde involverede bl.a. forskellige mødeformer (fx interne personalemøder, møder med eksterne samarbejdspartnere såsom sagsbehandlere i jobcentret, netværksmøder, status- og handleplansmøder med familier/unge og sagsbehandlere samt indskrivnings- og overdragelsesmøder), udarbejdelse af statusrapporter til familieafdelingen og ikke mindst arbejdet med nogle af de familier og unge, som var indskrevet i indsatserne. At følge socialpædagogens arbejde gav også god mulighed for at indgå i mere uformelle samtalsituationer, hvor der bl.a. kan spørges ind til de observationer, man gør sig undervejs (Hastrup et.al. 2011: 69ff). Observationerne i familieafdelingen omfatter udelukkende visitationsmøder og de øvrige møder, som fandt sted, når jeg fulgte socialpædagogerne.

Efter i en periode at have fulgt det daglige arbejde blev observationerne afgrænset til at omfatte arbejdet med en række primære informanter bestående af tre familier og fire unge på efterværn. Betegnelsen primære informanter dækker over de personer, som jeg har observeret og haft samtaler med løbende henover perioder på mel-

lem tre og seks måneder af projektets samlede dataindsamlingsperiode. Der ligger – ud over hensynet til, at deres livssituation var af en sådan karakter, at deltagelse i projektet ikke ville belaste dem unødigt – ikke særlige kriterier til grund for udvælgelsen af netop disse familier og unge. De primære informanter består desuden af syv socialpædagoger samt de fire socialrådgivere, der fungerede som ansvarlige sagsbehandlere for de tre familier og fire unge. De løbende observationer omfattede diverse møder mellem familier, unge og socialpædagoger enten på kontoret, hjemme hos familierne/de unge eller 'ude i byen'. Derudover omfattede observationerne møder med en række af de øvrige professionelle, som informanterne var i kontakt med, når jeg var tilstede (fx sagsbehandlere i jobcenteret, psykologer og personale på skole eller uddannelsessted).

Ud over feltnoter fra observationer og samtaler består datamaterialet af forskellige former for interviews. Der er ca. midtvejs i dataindsamlingsperioden foretaget semistrukturerede interviews med fire af de syv socialpædagoger, hvor de blev interviewet i par af to. Derudover er der i samme periode foretaget individuelle semistrukturerede interviews med de fire sagsbehandlere. Disse interviews omhandler deltagernes oplevelse af arbejdet med handleplaner, deres erfaringer med inddragelse af familier og unge i forhold til opfølgningen på handleplaner, samt deres oplevelse af deres indbyrdes professionelle samarbejde. Som afslutning på den periode, hvor jeg har observeret arbejdet med familierne og de unge, har jeg (med en enkelt undtagelse) foretaget et semistruktureret interview med dem. Disse interviews omhandler deres oplevelse af den indsats, de modtager, samt deres erfaringer med at skulle arbejde hen imod de mål, som er formuleret i handleplanen. Endelig består interviewmaterialet af to tværprofessionelle gruppeinterviews med de fire sagsbehandlere og syv socialpædagoger, begge interviews er foretaget ved dataindsamlingens afslutning. I disse interviews diskuterede deltagerne deres praksis og samarbejde omkring det at arbejde med handleplaner og mål. Diskussionerne tog udgangspunkt i små oplæg udarbejdet af mig. Oplæggene var baseret på perspektiver fra henholdsvis mine observationer og pointer fra de afsluttende interviews med familierne og de unge.

De spørgsmål, som undersøgelsen adresserer, er indkredset i dialog med socialpædagoger, myndighedssagsbehandlere og ledere i familieafdelingen i den kommune, hvor dataindsamlingen har fundet sted. Selvom projektets fokus på handleplaner og den vinkel, som skulle anlægges herpå, var formuleret efter en fælles workshop, oplevede jeg fra begyndelsen en vis distance i forhold til dette fokus. Distancen handlede helt overordnet om socialpædagogernes erfaring for, at handleplanerne i mange tilfælde endnu ikke var blevet lavet. Men den handlede også om, at man endnu ikke har skabt en fælles praksis for, hvad de skal bruges til, når de er lavet; for hvis skyld laver man handleplanen – udover at det er et lovgivningsmæssigt krav? Hvordan bruges den? Og spiller den overhovedet nogen større rolle? Det var spørgsmål, som ofte blev diskuteret.

ROLLER

Det, som ved første øjekast måske kunne synes som modstand mod handleplanen, var dog mere komplekst end som så. Det er bl.a. komplekst, fordi det binder an til både familiernes, de unges og socialpædagogernes forståelse af, hvad deres rolle i forhold til såvel handleplanen som familieafdelingen er. Er handleplanen fx (også) en anvisning i, hvordan socialpædagogerne skal samarbejde med familierne og de unge? Hvad sker der, når man undervejs i et samarbejde oplever, at familien eller den unge slet ikke er enige i de ting, som står i handleplanen og dermed – lidt firkantet sagt – ikke spiller den rolle, som planen foreskriver? Og på hvilken måde skal man påtage sig rollen som ansvarlig for, at samarbejdet afspejler handleplanen?

For at analysere og forstå de udtryk, som den slags spørgsmål får i konkrete møder mellem sagsbehandlere, socialpædagoger og familier/unge, kan man finde inspiration i sociologen Erving Goffmans klassiske værk *The Presentation of Self in Everyday Life* fra 1959 (dansk oversættelse 2014). Ifølge Goffman består roller af allerede etablerede og dermed nogenlunde genkendelige handlingsmønstre, som genspilles ved flere lejligheder (Goffman 2014: 65). I *Hverdagslivets rollespil* bruger Goffman begreber hentet fra dramaturgien som en metaforisk ramme, inden for

hvilken man kan analysere eksempler på sociale interaktioner. Særligt de interaktioner, hvor roller og gensidige forventninger artikuleres og forhandles, er i fokus. I en analyse af sådanne interaktioner vægtes et fokus på det, der sker i den konkrete situation snarere end deltageres subjektive begrundelser for at handle, som de gør. Formålet med denne artikel er ikke en stringent analyse baseret på dramaturgiske metaforer hentet fra Goffman, i stedet tillader jeg mig at plukke enkelte begreber ud. Ud over rollebegrebet anvendes begrebsparret scene og bagscene (Ibid. p. 145-46), hvor førstnævnte henviser til de situationer, hvor konkrete optrædener finder sted (fx overdragelsesmøder, netværksmøder og statusmøder), mens sidstnævnte henviser til de situationer, hvor man forbereder, organiserer eller evaluerer sin optræden (fx korte møder, telefonsamtaler og mere uformelle samtaler, hvor forventninger og roller diskuteres). Begreberne scene og bagscene refererer ikke til specifikke fysiske steder, men derimod til *måden*, hvorpå aktørerne optræder i forskellige situationer. Det betyder, at man ofte vil kunne iagttage både scene- og bagsceneoptræden i én og samme situation (Ibid. p. 159).

AMBIVALENS OG IDENTIFIKATION

Spørgsmålet om på hvilken måde man skal påtage sig rollen som ansvarlig for, at samarbejdet afspejler handleplanen, er knyttet til overvejelser om, hvem 'ejerer' af den bekymring, som handleplanen afspejler, er – er det sagsbehandleren, familien/den unge eller socialpædagogen, som ejer bekymringen? Lad mig give et eksempel. På et af mine spørgsmål om, hvordan man bruger handleplanen, svarede en socialpædagog:

"Altså, vi har vores rolle, og det er den, som sagsbehandleren beskriver [i handleplanen]. [Vores rolle handler om] den indsats, vi skal ind og yde; det tilbud vi er. Når vi mødes med en familie til et overdragelsesmøde, så er det den rolle, vi tager på os, og det gør vi tydeligt fra starten. Men lige så stort et fokus vi har på den rolle, lige så stort et fokus har vi på IKKE at tage andre kasketter på. Og der bliver handleplanen en medspiller eller en modspiller, kan man egentlig sige." (Hans, fra interview med Hans og Line, socialpædagoger).

Handleplanen er en medspiller, når den udstikker en klar retning for de roller, som de involverede

aktører skal udfylde såvel som for de handlinger, der skal foretages for at nå målet med indsatsen. Omvendt bliver den en modspiller, hvis den medvirker til, at rollerne – og dermed handlemønstrene – blandes sammen. Ifølge socialpædagerne i projektet sker det fx, hvis de forventes at overtage sagsbehandlerens bekymring for en familie eller en ung på en måde, hvor bekymringerne bliver ramesættende for relationen. Skal man prøve at forstå den iboende modsætning, som citatet ovenfor udtrykker (at handleplanen både er en medspiller og en modspiller), kan det være hjælpsomt at gøre brug af begrebet ambivalens. I en psykoanalytisk optik er der en nøje sammenhæng mellem ambivalens og identifikation: de objekter og positioner, vi identificerer os med (i dette tilfælde handleplanen og de roller, den udstikker), er ofte omgærdet af modstridende følelser (Hall 1998: 3, Laclau 1994). Argumentet hér er ikke, at vi nødvendigvis når langt med et psykoanalytisk blik på arbejdet med handleplaner, men derimod at fordelen ved at lade sig inspirere af dette perspektiv er, at vores forståelse af ambivalens knyttes til et andet begreb, nemlig identifikation. Identifikation handler om at indtage positioner i forhold til nogle andre eller noget andet; det er således noget vi 'gør' snarere end noget vi 'er'. Når identifikation kan opleves som ambivalent, er det fordi, vi for at indtage én position kan blive nødt til at træde ud af en anden uden nødvendigvis at have lyst til at foretage dette positionsskifte. Vi kan således opleve, at vi er splittet mellem flere positioner (Nixon 2013: 313). Med kultursociolog Birgitta Frellos ord kan man sige, at "... identifikation altid foregår et sted fra, ..." (Frello 2012: 27). Derfor er identifikation – som handleplanens ejer, formidler, udfører eller den, som planen retter sig imod – hverken endegyldige eller faste positioner. Det er derimod positioner, som indtages, forhandles og forandres over tid.

SAGSBEHANDLEREN SOM HANDLEPLANENS EJER

Selvom deltagerne i undersøgelsen var enige om, at handleplanen ideelt set er et fælles arbejdsredskab, så er den samtidig, som det fremgår af følgende citat, myndighedssagsbehandlerens styringsredskab; et styringsredskab, der også indikerer, hvornår en indsats kan afsluttes, fordi målet er nået:

"[...] målet med en handleplan er at kunne have opfølgning på, om det, der skal arbejdes med [også er det, der arbejdes med] – om det er den rigtige indsats, der er i gang, og om det rykker noget [...]. Lige nu virker det som om, at det [handleplaner] mest er noget, vi laver, fordi vi skal. Men jeg har en oplevelse af, at vores samarbejdspartner [refererer til en indsats] egentlig omtaler det som 'ja, det er jo bare nogle tilfældige mål, det kunne have været hvilke som helst andre mål, men det er de her mål, der skal arbejdes med, for det er dem, der er blevet fastsat. Vi kunne også have kigget på så meget andet'." (Signe, sagsbehandler, fra individuelt interview).

Barnets Reform har som bekendt "... skærpet fokus på handleplanen, som et centralt redskab til styring af indsatsen i forhold til barnet og familien." (Håndbog om Barnets Reform 2012: 133, se også Nørrelykke, Zeeberg & Ebsen 2011). Og Signes refleksioner over, hvad handleplanen skal bruges til, er således i god overensstemmelse med reformens intention. Analysen af data-materialet indikerer da heller ikke, at der i forhold til





handleplanens status som styringsredskab er uoverensstemmelser mellem sagsbehandlerne og socialpædagogerne opfattelser. Eksempelvis beskrives handleplanen som netop et kontraktliggende dokument i følgende citat fra et interview med to socialpædagoger:

"Handleplanen er, som den skal være. Der står de ting, der står, i den. Og når vi nogle gange taler om det og griner lidt af det, så tror jeg også måske, det er i forhold til, jamen, vi bruger ikke på den måde en handleplan så meget. Det er ikke det, der bliver det vigtige. Man kan sige, at handleplanen det er ligesom en slags kontrakt mellem kommunen, os og den unge om, hvad det her samarbejde går ud på; at vi skal have kigget på de forskellige problematikker." (Julie, fra interview med Eva og Julie, socialpædagoger).

Udfordringen er altså ikke uoverensstemmelser mellem opfattelserne af, hvad handleplanen 'er', men derimod at sagsbehandleren (eller som her slet og ret 'kommunen') identificeres som handleplanens ejer. I praksis betyder det dog ikke, at handleplanen udelukkende er en genstand, som så at sige bor i arkivskabet. Fx genbesøger socialpædagogerne ofte handleplanerne på ugentlige møder samt i forbindelse med statusskrivelser til familieafdelingen. På den måde fungerer handleplanen som det styringsredskab, den er tiltænkt

at være. Derimod identificerer de sig langt sjældnere som fx handleplanens formidler i forhold til familierne og de unge, ligesom den relativt sjældent optræder i deres samtaler og interaktioner med disse. En mulig forklaring på dette kan være, at det er overvejelser som den følgende, der knyttes til handleplanen:

"De [handleplaner] siger jo ikke ret meget om, hvad det egentlig er for en ung, du har med at gøre. Den relation og den måde, som vi snakker med de unge på, det er meget anderledes end sagsbehandlerne og den måde, de snakker med de unge på oppe i forvaltningen." (Eva, fra interview med Eva og Julie, socialpædagoger).

Centralt i denne udtalelse står for det første, at handleplanen ikke opleves som informativ i forhold til det menneske, som den omhandler. Dette står i kontrast til det forhold, at handleplanen indeholder formuleringer af de mål, personen skal nå i sit liv, førend man kan tale om, at en ønsket social forandring har fundet sted og indsatsen kan afsluttes. Dernæst identificerer Eva sin (og sine kollegers) måde at tale med de unge på som 'anderledes' end sagsbehandlerne. En af de ting, som socialpædagogerne generelt identificerer som værende anderledes, er, at de løbende inddrager de unge og familierne i identifikationen af, hvilke udfordringer og problemer de har, hvordan



Illustration Flemming Born



der kan arbejdes med dem samt hvilke mål, man gerne vil nå. Dette skyldes ikke, at sagsbehandlerne ikke gerne vil inddrage de unge og familierne langt mere, end tilfældet er. Tværtimod er de enige om, at inddragelse i selve formuleringen af handleplanen (og senere hen i en eventuel revision af planen) er en ønskværdig situation – en situation, som sandsynligvis også ville betyde, at det ikke alene var dem som myndigheds personer, men også de unge og familierne, som oplevede ejerskab til handleplanen (se Kildedal, Uggerhøj, Nordstoga & Sagatun 2010 for et lignende perspektiv på den børnefaglige undersøgelse). Når det så alligevel sjældent er det, som sker i praksis, så skyldes det – måske ikke så overraskende – snarere tid og ressourcer end manglende ambitioner om inddragelse. Som en sagsbehandler med udgangspunkt i, hvordan et nyt IT-system påvirker opfølgningen på handleplaner, forklarer:

"[...] nu er det ikke nok bare at lave et journalnotat, hvor der står 'opfølgning, faglig vurdering, referat- og opfølgningsmøde ... det går super! Vi fortsætter indsatsen'. Nu skal vi også ind i handleplanen og udfylde alle mål; hvor er vi henne? Og så eventuelt revidere i dem [en anden sagsbehandler istemmer: Det er trættende] og lave nye mål. Og det tager en hel dag. Altså, det tager bare en hel dag. Det er der, at det bliver sindssygt svært, for det er ikke altid, at vi kan nå det. Men ... men jeg synes, at jeg [på møder] prøver at italesætte, at ... hvor er vi henne i forhold til handleplanen?" (Nanna, sagsbehandler, fra tværprofessionelt gruppeinterview).

I dette tilfælde handler det om ressourcer i form af tid: har jeg nok tid til at udføre mit arbejde på den måde, som jeg gerne ville eller burde? Men tid spiller også en anden rolle, når socialpædagogerne igennem deres arbejde får øje på udfordringer og problemer hos familien eller den unge, som betyder, at man begynder at arbejde uden for det, som er formuleret i handleplanen. Det åbner nemlig op for en forhandling af, hvornår de mål, som er formuleret i handleplanen, egentlig er nået, og om det er de rigtige mål, som står i den? For hvis målene med tiden kan ændres (for meget), så kan sagsbehandlerne opleve det som en udfordring at bruge handleplanen som styrings- og planlægningsredskab. Med andre ord kan det blive et dilemma i samarbejdet, hvis det, der står i handleplanen, 'ikke bliver

det vigtige'. Således er et af de områder, hvor sagsbehandlerne positionerer sig som handleplanens ejer, der, hvor man taler om, hvordan handleplanen bør spille en rolle i forhold til at træffe beslutninger om at afslutte indsatser – noget de, som citatet nedenfor eksemplificerer, finder, at det kan være vanskeligt at tale om:

"Noget af det, der kan være lidt svært imellem os som samarbejdspartnere nogle gange, det er ... Altså, handleplanen er jo også et styringsredskab i forhold til, hvad det er, vi har nået? Hvad status er på det her? Og for at vi ikke bare kører der ud af, hvor det bliver sådan lidt uden sigte. Altså, jeg tænker det her med også at turde snakke om: hvornår vi har nået målet? [...] Når vi sådan har en dialog med hinanden – os som sagsbehandlere og jer som foranstaltning – så synes jeg måske, at jeg har oplevet lidt en udfordring i at kunne tage den dialog, der hedder... eller: det ville være rigtig rart, hvis vi blev bedre til at kunne åbne hele snakken omkring: Er vi ved at være der? Eller er det her sted [foranstaltningen], det rigtige?" (Trine, sagsbehandler, fra tværprofessionelt gruppeinterview).

NÅR EJERSKABET BLIVER UDFORDRET OG UDFORDRENDE

Man kan naturligvis spørge sig selv, om det overhovedet er et problem, at ejerskabet til handleplanen primært placeres hos sagsbehandleren? Når nu det er familieafdelingen, som 'har' magt til at træffe beslutning om både at iværksætte og afslutte en indsats, så er det måske også naturligt, at ejerskabet til handleplanen tilskrives sagsbehandleren. Men der, hvor man kan iagttage, at det bliver en udfordring, er, når sagsbehandleren af andre identificeres som handleplanens eneste ejer, men enten ikke identificerer sig selv med denne position, eller udtrykker ambivalens i forhold til den. Det sker især, når de unge og familierne uventet bliver tilskuere til de professionelle forhandlinger af handleplanens status, eller når de ikke er opmærksomme på, at den er til forhandling. Lad mig give et par eksempler fra materialet:

På et overleveringsmøde, hvor sagsbehandleren skal gennemgå handleplanen med familien og socialpædagogerne, lægges der fra mødets begyndelse afstand til handleplanen. Familien har ikke læst den forud for mødet og socialpædagogerne konstaterer, at de heller ikke har læst den,

men kun har hørt lidt om, hvad der står i den. De har ikke læst den, fordi de vil *"møde familien der, hvor I er, ikke der, hvor jeres sag er"*. Der skabes i dette udsagn en dikotomi mellem på den ene side 'sagen', som den beskrives i handleplanen, og på den anden side familiens reelle situation og behov. Dermed identificerer socialpædagogen sig som den, der potentielt kan se familien på en anderledes måde end sagsbehandleren. Der indtages således en position, som har til formål at signalere overfor familien, at socialpædagogernes rolle i forhold til dem er anderledes end sagsbehandlerens: de er måske nok handleplanens 'udfører', men det betyder ikke *per se* at de også deler sagsbehandlerens bekymringsniveau og problemdefinition – det er snarere noget, som skal afdækkes ved at 'møde familien der, hvor I er'. Sagsbehandleren vælger i situationen også at nedtone handleplanens betydning ved fx at sige *"Det er jo bare en plan. Det kan være, I finder ud af, at det er nogle helt andre ting, som er vigtige"*. Med denne udtalelse bidrager sagsbehandleren til at definere situationen som en forhandlingssituation, men siger samtidig flere gange, at *"jeg forventer, at handleplanen spiller en rolle i samarbejdet med [indsatsen]"*.

Igen kan man iagttage en vis ambivalens i forhold til handleplanen og dens status, men denne gang hos sagsbehandleren. Så spørgsmålet er, hvordan vi rent analytisk yderligere kan forstå sagsbehandlerens udmeldinger? Som nævnt lader optrædener sig ifølge Goffman vanskeligt forstå som rene eksempler på enten scene- eller bagscenesituationer (Goffman 2014: 159). I dette eksempel har de professionelle ikke forud for mødet talt sammen for at forberede deres optræden, hvorfor det, som – i princippet – er en sceneoptræden med tilhørende formelle roller og (i hvert fald for de professionelle) velkendte handlemønstre, forvandles til en bagscenesituation, hvor handleplanens status og de professionelles positioner i forhold til hinanden og familien er til forhandling. Både sagsbehandleren og socialpædagogerne indtager i situationen forhandlingspositioner, som vanskeliggør, at der opretholdes en fælles situationsforståelse; for hvem har egentlig magten til at definere, hvilke problematikker, der skal arbejdes med, og hvad der er til forhandling? Således var den tilstedeværende forælder hoved-

sageligt interesseret i at få ændret handleplanens indhold i forhold til konflikterne i familien, hvilket sagsbehandleren med udgangspunkt i sit undersøgelsesarbejde ikke var villig til. Socialpædagogerne var primært interesserede i at få specificeret den opgave, de skulle udføre, samt i at få sagsbehandleren til at konkretisere sine bekymringer, således at rollerne ikke blev blandet sammen i det fremtidige arbejde. Identifikation og forhandlingen foregik altså fra vidt forskellige positioner og de tilstedeværende nåede ikke en afklaring i forhold til, hvorvidt og hvordan der rent faktisk skulle arbejdes med de mål, som var formuleret i handleplanen. Situationen over de næste måneder blev, at handleplanens status forblev usikker og ingen påtog sig ejerskab over den. Den ambivalens, som de professionelle i begyndelsen gav udtryk for, blev altså en hindring for, at handleplanen fik en forpligtende status. Da den unge ved en senere lejlighed blev spurgt om sin oplevelse af mødet, var svaret da også: *"Det er bare sådan nogle møder, hvor man skal fortælle de samme historier igen og igen – og så sker der alligevel ingenting"*.

Et andet eksempel stammer fra et møde med en sagsbehandler, en ung og en socialpædagog samt fra interviews med sagsbehandleren og den unge. Sagsbehandleren havde overtaget 'sagen' fra en kollega og møder hér den unge for første gang. Formålet med mødet var, at de i fællesskab skulle nærme sig det mulige indhold af en handleplan, men hverken sagsbehandleren eller socialpædagogen beskrev eksplicit deres roller og forventninger for hinanden og den unge. Derimod gik sagsbehandleren hurtigt over til at stille den unge en række spørgsmål: Må man godt have hund der, hvor hun bor? Hvordan har hun fået råd til at købe en hund, når nu det er svært at få penge til at slå til? Hvordan gik det med eksamen; var hun nervøs? Er hun kommet videre i forhold til at planlægge et mere målrettet uddannelsesforløb? Er hun villig til at flytte for at få den uddannelse, hun ønsker? Og burde hun ikke tale med en UU-vejleder? Hvordan går det med hashmisbruget; passer hun sin misbrugsbehandling? Er der styr på kontakthjælpen efter den seneste reform? Disse spørgsmål stillede sagsbehandleren henover ti minutters tid. Undervejs blev den unge mere og mere vred og defensiv. Lidt mere end halvvejs igennem

spørgsmålene udbrød hun højlydt og opgivende at: *"Alt går galt hele tiden!"*. Hverken sagsbehandleren eller socialpædagogen spørger nærmere ind til den unges udbrud. Få minutter efter – i forbindelse med sagsbehandlerens spørgsmål om kontanthjælpen – begynder den unge at råbe op: *"De [ydelsescentret] har heller ikke styr på en skid!"* Socialpædagogen forsøger at dysse den unge ned og forklarer, hvorfor hendes kontanthjælp er blevet sat ned i forbindelse med reformen, men hun lytter ikke længere. Hun begynder at græde og pakke sine ting sammen og siger, at hun hverken vil blive til mødet eller have socialpædagogen som kontaktperson længere. Hun stormer ud af døren.

Med sine spørgsmål positionerer sagsbehandleren sig i forhold til den unge: hendes rolle er at følge op på de bekymringer, som familieafdelingen har, samt at få en status på, hvor den unge og socialpædagogen er i forhold til at arbejde med de problemstillinger, som familieafdelingen har identificeret. Umiddelbart er der tale om en situation, hvor sagsbehandleren indtager positionen som den, der har definitionsmagt. Alligevel er der tale om en forhandlingssituation – for formålet med mødet var jo, at den unge skulle have mulighed for selv at formulere de mål, hun gerne ville arbejde hen imod. Men den unge gives ikke information om dette. Det forblev derfor uklart for hende, at mødet *også* var en forhandlingssituation, som kunne sikre, at hun fik indflydelse på handleplanen og dermed måske ville finde den mere meningsfuld. Der er som udgangspunkt (som i det foregående eksempel) tale om en scenesituation. Men heller ikke i dette eksempel har sagsbehandleren og socialpædagogen forinden haft en bagscenesituation, hvor de har afklaret, hvad formålet med mødet er og hvilke roller, de hver især skal indtage. Det bliver derfor vanskeligt for både socialpædagogen og den unge at afkode, hvilken position sagsbehandleren taler ud fra. Positionen afklares først, efter den unge har forladt mødet; nu skiftes der til en bagscenesituation, hvor de professionelle evaluerer deres optræden og forhandler deres fremtidige roller. I den forbindelse udtrykker sagsbehandleren tvivl om, hvorvidt den igangværende indsats er den rigtige – en tvivl, som hun har haft siden hun overtog 'sagen', men som hun ikke forud for

mødet har diskuteret med socialpædagogen. Bagscenesituationen bliver i dette tilfælde dobbelt, idet sagsbehandleren også inviterer socialpædagogen ind på bagscenen af sit arbejde.

Således fortæller hun, at der i familieafdelingen aktuelt er et øget fokus på at få afsluttet de efterværnssager, hvor man er i tvivl om, hvorvidt indsatsen vil have den forventede effekt. Sagsbehandleren spørger bl.a.: *"Er det overhovedet realistisk, at vi kan hjælpe hende inden hun bliver 23? [...] Jeg spørger jo om det med efterværnet, fordi jeg ikke kender hende. Vi har jo også social- og psykiatriteamet."* I løbet af samtalen fortæller sagsbehandleren, at hun finder det vanskeligt overhovedet at udarbejde en handleplan, som den unge vil finde meningsfuld – og som dermed reelt kan danne grundlag for et samarbejde mellem de tre. Som svar på sagsbehandlerens overvejelser foreslår socialpædagogen: *"Du kan også helt lade være med at lave en handleplan. Og så spørge hende, hvad hun selv syntes der skal stå i den."* Sagsbehandleren svarer: *"Det vil jeg gerne. Jeg hader at skulle sidde og gøre mig klog på andres liv. Hun skal medinddrages, det er hendes liv, hun skal være med til at tage ansvar for det. Så det gør jeg"*. Selvom sagsbehandleren – mens den unge var tilstede – identificerede sig med rollen som den, der havde magten til at definere såvel situationen som den unges problemer, så udtrykker hun efterfølgende en vis ambivalens i forhold til det, at skulle 'gøre mig klog på andres liv'. Og hér er vejen ud af ambivalensen 'medinddragelse' af både den unge og hendes kontaktperson. De to bliver enige om at aftale et nyt møde med den unge, hvor de sammen skal formulere punkter til handleplanen. Da jeg et stykke tid efter interviewer sagsbehandleren, spørger jeg hende, hvad hun mener ville være et godt mål med indsatsen. Hun svarer:

"Jamen, et godt mål med foranstaltningen – for Lisas vedkommende – det ville være, at hun fik hjælp til at se realistisk på sin egen situation. Fordi hvis ikke hun gør det, så vil hun ikke kunne modtage hjælp efter foranstaltningen [...] Så derfor så ... et realistisk mål for Lisas vedkommende var at finde ud af: 'Jamen hvor er jeg egentlig henne?'. Altså, 'hvad er realistisk for mig?'"

Forud for det møde, hvor de tre igen skal tale om handleplanen, har socialpædagogen 'instrueret'

sagsbehandleren i, hvordan hun kan tale med den unge på en måde, hvor hun ikke føler sig udsat for pres. Den forudgående planlægning betyder, at sagsbehandleren og socialpædagogen i langt højere grad samarbejder om en fælles definition af situationen (jf. Goffman 2014: 60), hvilket leder til at de taler sig frem til indholdet af en handleplan, som giver mening for alle parter. I det afsluttende interview med den unge talte jeg bl.a. med hende om relationen til sagsbehandleren. Den unge fortæller, at hun i begyndelsen ikke havde regnet med, at de ville få en særlig god relation, men at hun efterhånden er blevet ganske glad for sagsbehandleren, som spiller rollen som den, der har ansvaret for at holde fokus på de aftaler, de har indgået og ”[...] en der lige slår fingeren i bordet og siger: ’sådan kan det altså ikke være’ [...] [hun er] sådan bedstemor-skrap, det kan man ikke forklare, sådan lidt med en løftet pegefinger, altså ... livet er bare som livet er, kan man sige. Og det må jeg lidt finde mig i; at jeg ikke kan lave om på hele verden.” På mit spørgsmål om, hvorvidt hun kan huske de mål, som er formuleret i handleplanen, svarer Lisa bekræftende. Hun fortæller, at mange af dem er meget praktiske. De skal lede frem til, at hun bliver mere selvstændig og fokuseret, hvilket hun finder meningsfuldt i forhold til at ”udvikle sig.”

BETYDNINGER FOR ‘HOVEDPERSONERNE’?

Mens det foregående afsnit primært har koncentreret sig om eksempler på måder, hvorpå handleplanens status som planlægnings- og styringsredskab forhandles af professionelle, vil dette afsnit i højere grad koncentrere sig om familierne og de unges blik på handleplanerne. For hovedpersonernes vedkommende hænger spørgsmålet om handleplanens status og betydning (som indledningsvist beskrevet) sammen med oplevelsen af, at selve formuleringen af den involverer en problematisk kategoriseringsproces. Størsteparten af familierne og de unge har således undervejs i projektet givet udtryk for, at såvel undersøgelsesarbejdet som formuleringerne i handleplanen opleves som ubehageligt. Det skyldes ofte, at de mangler information om, hvordan arbejdet foregår, hvad formålet er samt hvem, der har ansvar for at følge op på handleplanen. Resultatet er i flere tilfælde, at

deres fokus placeres på *måden*, hvorpå de er beskrevet og kategoriseret snarere end på, hvorvidt de mål, som er formuleret i handleplanen, giver mening, og hvordan de kan indfri dem. Eksempelvis besvarer en forælder i det afsluttende interview mit spørgsmål om, hvorvidt handleplanen har været brugbar på følgende måde: ”Jeg vil overhovedet ikke kunne huske, hvad der står i den. Altså, jeg har den endda på min computer, men jeg ville ikke umiddelbart kunne sige lige præcis hvad hovedtrækkene/fokuspunkterne er. Andet end det sikkert er noget med at arbejde med vores relation.” Dette til trods giver vedkommende både i denne samtale og ved andre lejligheder udtryk for, hvor grænseoverskridende det opleves at ”få alt det at vide, som jeg gør forskert”.

Også flere af de unge oplever det, at blive beskrevet og beskuet af andre som grænseoverskridende. Så til trods for, at de professionelle – som i artiklens indledende citat – kan anfægte, at deres arbejde bliver ’mere alvorligt’ i kraft af handleplanen, så har den social relevans for de unge; den er alvorlig. Den er bl.a. alvorlig, fordi de oplever den som en manifestation af et udefrakommende blik på dem og deres liv. Dette blik har, som det beskrives af Emma i det følgende citat, indflydelse på måden, hvorpå man identificerer sig selv:

”Jeg hader når folk skal have papirer på mig, jeg hader når folk skriver ned når de sidder sammen med mig. Så føler jeg mig som en... Prøv at høre: jeg er ikke en abe i et bur [...] Men ja, det er creepy [at læse om sig selv], det er faktisk rigtig uhyggeligt, fordi der er meget. Hvis man tager dit liv for eksempel, hvis man tager dine børns liv, hvis du skulle have skrevet for hver dag, de har været kede af det, så er der fandeme også meget. Altså, og det der med at sidde og læse om sig selv – man kan sagtens sidde og snakke om det – men når du lige pludselig sidder og kigger ned i det og læser, hvad fanden det egentlig er, man har gennemgået, så bliver det lige pludselig rigtig svært, for så kan jeg ikke løbe fra det. Nu sidder jeg med et papir, hvor det faktisk står. Fuck mand, nu kan jeg ikke sidde og lyve om, at det ikke er sket eller noget som helst. For der står fandeme klokkeslæt, dato, år, hele lortet! Rend mig! Det er pisse hårdt! Det er pisse svært! Det er pisse svært at se eget liv på et papir, et fucking stykke papir altså, men det siger alting.” (Emma, ung, fra afsluttende interview).

Rent analytisk kan man betragte den position, som Emma beskriver for sig selv, som en underordnet position. At være i en sådan position involverer, at man i en given kontekst er underlagt andres kategoriseringer og dermed indgår i en asymmetrisk magtrelation (Jenkins 1997: 166, Gingrich 2004: 6). For den underordnede i relationen involverer kategoriserings- og definitionsprocessen oplevelsen af et pres, der bidrager til at forme henholdsvis måden, hvorpå man ser sig selv og måden, hvorpå man møder sine omgivelser. Det interessante i forhold til handleplanerne er ikke blot konstateringen af, at kategoriserings- og definitionsmagten ligger hos sagsbehandleren (jf. Järvinen & Mik-Meyer 2003), men også at rette opmærksomheden mod, hvordan handleplanen er med til at gøre kategoriseringen socialt relevant for de unge. Det sker fx, når de – frivilligt eller som følge af pres – begynder at identificere sig i forhold til de positioner og mål, som er formuleret i handleplanen. Det følgende er et eksempel på en sådan proces, hvor den unge identificerer sig med nogle positioner, mens andre afvises. Uddraget er taget fra den del af et afsluttende interview, som handler om, hvorvidt den unge kan huske, hvad der står i handleplanen:

"Ja, at vi skal have arbejdet på mit temperament. Men det snakkede jeg også med [navn på socialpædagog] om. Jeg synes ikke, at jeg har problemer med mit temperament. Jeg synes – og det kan godt lyde meget sådan du ved – at man ikke helt vil erkende det, men jeg synes kun, at jeg hidser mig op, når der er grund til det. [kort tid efter spørger jeg, om hun oplever sig hørt i forbindelse med udarbejdelse af handleplanen] Ja, hun [sagsbehandleren] gjorde det meget klart for mig, at hvis jeg ikke var enig, så skulle jeg bare reagere. Det har jeg ikke lige villet gøre, fordi at som altid; der skal jo stå et eller andet dårligt ... Jo, men det er jo det; der skal jo være en grund til, at man er der. Og altså hvis alt var lutter lagkage i den handleplan, så ville jeg slet ikke få min bevilling. Så et eller andet dårligt skal der jo stå. [Jeg spørger, om hun selv har været med til at formulere de mål, som står i handleplanen] Ja, hun spurgte mig, hvilke mål jeg synes, vi skulle have. [Jeg spørger, om hun kan huske andet fra handleplanen udover det med hendes temperament] Åh, hvad fanden var der mere? Jo, noget med behovsudsættelse. Jeg skal lære at udsætte mine behov, så det ikke skal være 'nu, nu, nu' hele tiden. Det kan jeg godt se – det er jeg ret dårlig til. Så det er også på dagsordenen. [Jeg spørger igen ind til, om hun føler sig hørt i forbindelse med udarbejdelsen af handleplanen] Ja, det synes jeg. I forhold til handleplanen. Men i forhold til problemstillingerne der synes

jeg meget, at jeg prøvede at sige det, så de ikke ville se mig som værende et problembarn. Og alligevel fik hun tvistet den til, at der var et eller andet skidt. [Jeg spørger, hvorfor hun ikke vil ses sådan] Fordi jeg er panisk angst for de der handleplaner. Jeg hader dem. Fordi der altid er ... Der står altid et eller andet vildt foruroligende. Det der med at se sig selv oppefra; fra et professionelt synspunkt, det kan jeg ikke lide. Der plejer at stå nogle sindssyge ting. Og det er forfærdeligt at tænke på, at det kommer til at stå der for evigt og altid. Så jeg hader handleplanerne. Dem kan jeg ikke lide. Det er noget skidt, så jeg går altid lidt i panik, når de er blevet lavet." (Fie, ung, fra afsluttende interview)

Selvom Fie altså i en eller anden grad er blevet inddraget i forbindelse med formuleringen af handleplanen, accepterer hun, at kategoriserings- og definitionsmagten placeres hos sagsbehandleren. Fx er det sagsbehandleren, som 'ejer' forståelsen af, at Fie har et problem med sit temperament, mens spørgsmålet om, hvad der skal gøres ved det (eller om der skal gøres noget), forhandles med socialpædagogen. I det konkrete tilfælde vurderede de ansatte i indsatsen, at Fies temperament var en stor udfordring for hendes udvikling. I sådanne situationer bliver det vigtigt, at socialpædagogen ikke (også) positionerer sagsbehandleren som handleplanens ejer, men derimod formår at 'oversætte' det, der står i handleplanen til noget, som giver mening for den unge selv. Og husker at minde om, at målene er til forhandling efterhånden som hovedpersonens liv forandrer sig.

MELLEM KATEGORISERING OG FORHANDLING AF EJERSKAB

Som tidligere nævnt optræder handleplanen relativt sjældent i socialpædagogernes samtaler og interaktioner med familierne og de unge. En udfordring ved dette er, at de unge vedbliver at forbinde handleplanen med selve kategoriseringsprocessen – og dermed oplevelsen af det at være i en underordnet position – mens de i mindre grad bliver optaget af handleplanen som et bud på, hvordan de kan bevæge sig væk fra denne position. For de fleste unge i projektet er den sociale relevans af handleplanen således primært knyttet til oplevelsen af at blive kategoriseret 'oppefra; fra et professionelt synspunkt' og i



mindre grad til de mål, som er formuleret i handleplanen. Dette til trods for, at de fleste unge (ligesom Fie) er helt bevidste om, at kategorisering og en vis portion kompleksitetsreduktion er en uundgåelig del af sagsbehandlens arbejde, når et levnet liv transformeres til 'en sag'.

Når handleplanens status som styrings- og planlægningsredskab overhovedet er til forhandling blandt de professionelle, så kan en mulig forklaring være, at netop forhandlingen er en nødvendig del af den proces, som leder fra kategorisering og kompleksitetsreduktion til det punkt, hvor man igen kan møde hovedpersonerne 'der, hvor de er'. En af vejene til at sikre, at handleplanen kan fungere som et meningsfuldt arbejdsredskab for såvel sagsbehandler og socialpædagog som de unge og familierne, kan derfor være, at de professionelle indgår i en mere eksplicit dialog om, hvordan kategoriseringer og mål hænger sammen. En sådan dialog rummer potentialet til at synliggøre, at selv om de unge og familierne har erfaret, at sagsbehandleren besidder magt til at beskrive og kategorisere dem på bestemte måder, så er dette ikke nødvendigvis ensbetydende med, at de ikke på deres egen måde kan tage ejerskab over den sociale forandring, som leder frem mod en målopfyldelse.

I denne artikel har jeg givet eksempler på, hvordan ejerskabet til handleplanen såvel som dens status i det sociale arbejde med unge i udsatte positioner forhandles af forskellige aktører. Jeg har bl.a. peget på, at arbejdet med handleplaner kan være forbundet med en vis ambivalens: på den ene side efterspørger både sagsbehandlere og socialpædagogerne den rammesætning, som handleplanen kan give – og loven kræver den. På den anden side er de enige om, at rammesætningen bør efterlade rum og frihed til løbende refleksion over forståelsen af de udfordringer, som den unge og/eller familien står overfor. Begge parter er også enige om, at en sådan løbende refleksion skaber langt mere kvalitet i indsatserne, ligesom den på sigt kan være med til at skabe en bredere fornemmelse af ejerskab til handleplanerne. Hvis handleplanen skal transformeres til andet og mere end et styrings- og planlægningsredskab, så kræver det, at de

professionelle er eksplicite omkring præcis hvad, der er til forhandling og hvornår der kan forhandles. Det kræver selvfølgelig (mere) tid. Men til gengæld kan forhandlingen – og den kultur, der med tiden udvikles omkring den – være med til at sikre, at sagsbehandlens arbejde med at lave handleplanen ikke bliver afkoblet fra det vigtige arbejde, som foregår, når den først er lavet.

Dorthe Høvids er adjunkt ved Institut for Socialt Arbejde, Professionshøjskolen Metropol.

LITTERATUR

- Bjørn, Runa (2010). "Handleplaner som styrings- og evalueringsværktøj – for borgerens eller for statistikkens skyld?". I: *Uden for nummer*, 11. Årgang, nr. 21.
- Frello, Birgitta (2012). *Kollektiv identitet – kritiske perspektiver*. Frederiksberg: Samfundslitteratur.
- Gingrich, Andre (2004). "Conceptualising Identities: Anthropological Alternatives to Essentialising Difference and Moralizing about Othering." I: G. Baumann & A. Gingrich (red.) *Grammars of Identity/ Alterity. A Structural Approach*. Oxford: Berghahn Books.
- Goffman, Erving (2014). *Hverdagslivets rollespil*. Frederiksberg: Samfundslitteratur.
- Hall, Stuart (1998). "Introduction: Who Needs 'Identity'?" I: S. Hall & P. du Gay (red.) *Questions of Cultural Identity*. London: Sage Publications.
- Hastrup, Kirsten et. al. (2011). *Kulturanalyse. Kort fortalt*. Frederiksberg: Samfundslitteratur.
- Järvinen, Margaretha & Mik-Meyer, Nanna (2005). "Observationer i en interaktionistisk begrebsramme". I: M. Järvinen & N. Mik-Meyer (red.) *Kvalitative metoder i et interaktionistisk perspektiv. Interview, observation og dokumenter*.
- Järvinen, Margaretha & Mik-Meyer, Nanna (2003). "Indledning: At skabe en klient". I: M. Järvinen & N. Mik-Meyer (red.) *At skabe en klient. Institutionelle identiteter i socialt arbejde*. København: Hans Reitzels Forlag.
- Jenkins, Richard (1997). *Rethinking Ethnicity. Arguments and Explorations*. London: Sage.
- Kildedal, Karin, Uggerhøj, Lars, Nordstoga, Sigrid & Sagatun, Solveig (2010). "Den børnefaglige undersøgelse – på vej mod handleplanen". I: *Uden for nummer*, 11. Årgang, nr. 21.
- Laclau, Ernesto (1994). "Introduction". I: E. Laclau (red.) *The Making of Political Identities*. London: Verso.
- Nixon, Sean (2013). "Exhibiting masculinity". I: S. Hall et.al. (red.) *Representation*. 2. udgave. London: Sage
- Nørrelykke, Helle, Zeeberg, Birgitte & Ebsen, Frank (2011). *Myndighed og leverandør. Samspil og aftaler i socialt arbejde med udsatte børn og unge*. Socialt Arbejde, skriftserie nr. 13, Professionshøjskolen Metropol.

NOTER:

1. De citerede optræder af hensyn til deres anonymitet under pseudonym. Citater er for læsbarhedens skyld tilnærmet en skriftsprogssnorm.
2. I denne artikel beskæftiger jeg mig ikke med, hvorvidt sagsbehandleren formelt set er handleplanens 'ejer', men alene med de betydninger, som denne oplevelse får for samarbejdet mellem sagsbehandlere, socialpædagoger, familier og unge.

