

# **Virkningsevalueringsrapport**

**Udgående medarbejdere**

**Udviklingscenter Familiehusene**

**August 2006**

**Lis Frühling Larsen   Lenie Persson**

## Indhold

Introduktion.....	3
Om virkningsevaluering.....	4
Om at opstille en programteori .....	6
Forestillingen om at være til rådighed .....	8
Forestillingen om at arbejde ud fra konkrete mål .....	8
Samarbejdsparterne.....	9
Familierne .....	9
De unge .....	10
Forestillingen om at bruge sig selv som redskab i arbejdet .....	10
De unge .....	10
Familierne .....	11
Samarbejdsparterne.....	12
Forestillingen om at åbne for selverkendelse.....	13
De unge .....	13
Familierne .....	14
Samarbejdsparterne.....	14
Forestillingen om at forpligte sig .....	14
De unge .....	14
Familierne .....	15
Forestillingen om at løse konflikter og undgå fastlåste positioner .....	15
De unge .....	16
Familierne .....	16
Opsummering.....	17
Virker det .....	17
Refleksion .....	19
Forslag.....	20
Bilag 1 .....	22
Organisationsplan.....	22
Bilag 2.....	23
Kvalitetsstandarder.....	23
Udgående medarbejdere.....	23
<b>Bilag 3.....</b>	<b>26</b>
<b>Bilag 4.....</b>	<b>29</b>
<b>Bilag 5.....</b>	<b>32</b>
<b>Bilag 6.....</b>	<b>35</b>
<b>Bilag 7.....</b>	<b>37</b>

## Introduktion

I april 2005 besluttes det i Familiehusene at sætte særlig fokus på den igangværende indsats med to udgående medarbejderes arbejde med de unge og deres familier, som har særlig behov for støtte til at håndtere dagligdagen og deres indbyrdes relation.. Det drejer sig om unge, som bor uden for institutionen, enten i egen bolig eller sammen med familien. Derudover om unge, som er dømt til at skulle være i kontakt med myndigheder og støtteforanstaltninger samt om unge, der kan anvende indsatsen som et tilbud.

Den udgående funktion startede som et pilotprojekt den 1. september 2003 med en enkelt medarbejder. Formålet med indsatsen var at tilbyde unge, som ikke ønskede eller ikke kunne gøre brug af døgntilbudet i Familiehusene, kontakt med og støtte fra en medarbejder uden for døgninstitutionens ramme. I december 2004 indledes Projekt Omega, et tilbud til familier med misbrugsproblematikker. Til projektet tilknyttes ligeledes en udgående medarbejder.

Ved afslutningen af virkningsevalueringen i august 2006 udgør de to udgående medarbejdere sammen med medarbejderen i Hyblerne, Greve Kommunes ungdomsboliger, det såkaldte Hybelteam. Teamet hører organisatorisk til i Familiehusene, hvorfra afdelingsleder Niels Busk leder og coacher teamet. Se bilag 1. Arbejdet i Hybelteamet tager udgangspunkt i Familiehusenes beskrevne standarder for akut- afklarings- udviklings- og opfølgingsforløb. Se bilag 2.

Fra den samlede indsats startede i 2004 har de udgående medarbejdere arbejdet med 17 sager.

Med udgangspunkt i forsøget med den udgående funktion, som udspringer af to forskellige initiativer, besluttes det at gennemføre en såkaldt virkningsevaluering<sup>1</sup> af indsatsen. Evalueringsmetoden introduceres for de to udgående medarbejdere og deres afdelingsleder primo maj 2005, og der opstilles en tidsplan for arbejdet. Introduktionen foretages af forstander Lars Andersen og ekstern konsulent Lenie Persson.

I august og september 2005 gennemføres fire to timers møder mellem de udgående medarbejdere og den eksterne konsulent. Her giver medarbejderne på baggrund af konsulentens spørgsmål og opfordring til konkretiseringer udtryk for deres forestillinger om, hvad de gør, og hvordan de mener, det virker. Efter hvert møde udarbejder konsulenten skriftlige noter, som efterfølgende justeres i forhold til medarbejdernes kommentarer. Dette resulterer i en såkaldt programteori, som i december 2005 gøres til genstand for en sparringssession med ekstern bistand fra Peter Dahler-Larsen. I denne aktivitet deltager desuden forstander Lars Andersen, afdelingsleder Niels Busk, konsulent Karen Kjeldgaard Pedersen, Greve Kommune og konsulent Lenie Persson.

Fra primo november til medio december 2005 fører de to udgående medarbejdere logbog over kontakter med de tilknyttede unge og deres familier.

I perioden januar til marts 2006 præciseres programteorien med udgangspunkt i medarbejdernes løbende refleksioner over indsatsen og i forhold til kommentarer og drøftelser fra sparringssessionen. Dette sker i et samspil mellem de udgående medarbejdere, deres afdelingsleder og den eksterne konsulentbistand. Heri indgår yderligere en ekstern konsulent, Lis Frühling Larsen, som i februar 2006 bidrager med planlægning og gennemførelse af den sidste del af det samlede evalueringsfor-

---

<sup>1</sup>Metoden er beskrevet i "Nye Veje i Evaluering". Peter Dahler-Larsen, Anne Kathrine Krogstrup. Systime Academic, 2004

løb. I perioden marts til april 2006 udarbejdes interviewskemaer for skriftlige interview med unge og familier. I samme periode udarbejdes interview guides og udsendes invitationer til mundtlige interview med unge, familier og samarbejdspartnere. Fra maj til juli gennemføres mundtlige interview.

Denne rapport over det samlede evalueringsforløb er udarbejdet i juli og august 2006.

## **Om virkningsevaluering**

I det følgende gives en kort beskrivelse af aktiviteterne i dette forløb med virkningsevaluering. Beskrivelsen er udarbejdet med udgangspunkt i, hvordan metoden er beskrevet i Peter Dahler-Larsen og Hanne Kathrine Krogstrups "Nye Veje i Evaluering", og hvordan metoden er operationaliseret i denne sammenhæng.

Virkningsevaluering tager udgangspunkt i tydelige forestillinger om, hvordan og hvorfor en given indsats virker. Hvert led i indsatsen undersøges systematisk. Metoden sætter fokus på antagelserne om årsag-virknings forhold og inddrager effekterne på såvel processen som produktet af indsatsen.

Herudover giver evalueringsforløbet baggrund for både at bekræfte og afkræfte forestillingerne om, hvordan indsatsen virker. Endelig skabes der forudsætninger for at give forslag til justering og forbedring af indsatsen.

En virkningsevaluering beskrives med syv trin:

*Det første trin* drejer sig om at opstille evalueringsspørgsmålet. I dette tilfælde er evalueringsspørgsmålet løbende frem til februar 2006 blevet reflekteret og udfordret i forhold til arbejdet med at opstille programteorien.

Den endelige version af evalueringsspørgsmålet lyder som følger:

- Det overordnede formål med evalueringen er at give et handlingsorienteret og fremadrettet feedback på virkningen af den indsats, som institutionens udgående medarbejdere udfører med de unge og deres familier. Evalueringen er rettet til medarbejdere, ledelse og øvrige interessenter
- Evalueringen tager udgangspunkt i den opstillede programteori og gennemføres via skriftlige spørgeskemaer suppleret med kvalitative fokusgruppeinterview
- Evalueringen belyser indholdet af seks opstillede forestillinger i programteorien og vil derfor undersøge, hvordan de udgående medarbejders indsats påvirker de unge og deres familier i forhold til
  - at klare en dagligdag uden at bo i Familiehusene
  - at komme i gang med/fastholde uddannelse/arbejde
  - at træffe valg, som de kan leve med/er tilfredse med konsekvenserne af.

*Det andet trin* drejer sig om at udvælge de kilder, der skal bidrage til opstillingen af en programteori. I dette tilfælde drejer det sig om følgende:

- De udgående medarbejders egne erfaringer med arbejdet
- Funktionsbeskrivelser for de udgående medarbejdere
- Ledernes beskrivelse af indsatsen
- Faglig teori om evalueringsmetoden
- Faglig sparring i forhold til opstilling af programteorien

*Det tredje trin* drejer sig om at opstille programteorien. Dette indebærer beskrivelser af

- indsats – ”hvad er det egentlig vi gør”
- handlinger mellem indsats og resultat – ”hvordan tror vi det virker” og ”hvad fører det til i det næste led” og ”hvorfor tror vi det sker”
- forventede resultater – ”er der sammenhæng mellem indsats og resultat” og ”er de forventede mål i overensstemmelse med de formelt udtrykte mål”
- mulige ikke tilsigtede virkninger – ”hvilke bivirkninger forudses”
- betingelserne for de beskrevne handlinger – ”hvad er betingelserne for at det virker”.

I dette tilfælde er programteorien opstillet i skemaer, som kan læses fra højre mod venstre og/eller fra venstre mod højre. Det vil sige, at udgangspunktet kan være, at ”vi gør ... - under ...betingelser og forestiller os, at det fører til ....” Eller den anden vej rundt, at ”vi opnår ....effekt, under .... betingelser og forestiller os, at vi skal gøre ....”. Se bilag 3.

*Det fjerde trin* drejer sig om at operationalisere programteorien, således at den kan gøres til genstand for afprøvning. I dette tilfælde er denne fase tilrettelagt og gennemført med henblik på at inddrage de unges, forældrenes og samarbejdspartneres konkrete erfaringer vedrørende betingelser og årsags-virknings forhold.

*Det femte trin* drejer sig om at vælge en metode, der kan tage højde for forhold, der indvirker på de opstillede antagelser om årsag-virkning, kausalforhold. Med andre ord, hvad vil kunne moderere de antagne forestillinger om, hvad der virker for hvem, hvornår, hvordan og under hvilke betingelser. At finde svar herpå, vil føre frem til at kunne pege på, hvad vil få indsatsen til at virke bedre.

I dette tilfælde er det valgt at gennemføre indledende skriftlige interview (se bilag 4 og 5) med unge og deres familier med henblik på at kunne uddybe og præcisere guides for mundtlige interview med både unge, familier og samarbejdspartner. Se bilag 6 og 7. Såvel skriftlige som mundtlige interview-guides er udarbejdet på baggrund af programteoriens forestillinger om mål, betingelser og effekt.

*Det sjette trin* drejer sig om at indsamle data. I dette tilfælde gennem de skriftlige og mundtlige interview.

I dette tilfælde er der udleveret 16 skriftlige interview skemaer til unge og pårørende. Ni besvarelser er returneret. To fra de unge og syv fra forældre. Der er gennemført to mundtlige interview med unge, fem interview med tilsammen ni forældre og fem interview med i alt otte samarbejdspartnere. Hvad angår de unge, har den ene været tilknyttet ordningen i godt et år. Den anden har været tilknyttet fra start. Når det gælder forældrene, har de interviewede personer anvendt ordningen mellem xx og xx tid. Samarbejdspartnerne har anvendt ordningen, når unge og/eller forældre blandt deres respektive klienter har været tilknyttet de to udgående medarbejdere.

*Det syvende og sidste trin* drejer sig om at analysere data i forhold til de opstillede forestillinger i teorien med henblik på at

- vurdere opstillede programteori
- vurdere resultater og dermed konkludere på, hvorvidt der er tale om implementeringsfejl og/eller teorifejl
- vurdere, hvad der kan henholdsvis bekræftes og afkræftes i den opstillede teori.

Dette kan illustreres således:

(Kilde: (Nye Veje i Evaluering. Peter Dahler-Larsen, Anne Kathrine Krogstrup. Systime Academic, 2004)

	Resultatet er indtruffet	Resultatet er udeblevet
Indsatsen er implementeret korrekt	1. Programteorien bestyrket	2. Programteorifejl
Indsatsen er ikke implementeret korrekt	3. Andre forhold end indsatsen forklarer resultatet  Ingen ændring i tiltro til programteorien (teorien er ikke testet/udfordret)	4. Implementeringsfejl og muligvis teorifejl

Dette kan danne baggrund for at fremsætte konkrete forslag og anbefalinger i forhold til at forbedre indsatsen:

	Resultatet er indtruffet	Resultatet er udeblevet
Indsatsen er implementeret korrekt	1. Fortsæt indsatsen	2. Nedlæg indsatsen
Indsatsen er ikke implementeret korrekt	3. Nedlæg indsatsen	4. Reparer på implementeringen af indsatsen – under en vis usikkerhed

## Om at opstille en programteori

Arbejdet med at opstille programteorien er foregået over en periode på godt et halvt år. Som nævnt i introduktionen har der været gennemført en række møder med henblik på at give medarbejderne mulighed for at reflektere og formulere deres praksis i samspil med den eksterne konsulent. Konsulentens opgave har været at udfordre medarbejderne på at konkretisere og præcisere deres antagelser om mål, metoder og resultater i arbejdet. Herudover har det været konsulentens opgave at formulere disse forhold skriftligt, således at medarbejderne har kunnet genkende det dokumenterede som de antagelser, de mundtligt har givet udtryk for. I de tilfælde hvor det ikke umiddelbart er sket, er det skriftlige produkt blevet justeret i henhold til medarbejdernes kommentarer.

Medarbejderne har løbende givet udtryk for, at det skaber afklaring at se de mundtlige refleksioner gengivet skriftligt. Både hvad angår konsekvenser for den enkelte medarbejders egen praksis, men også for medarbejdernes opfattelse af, hvad de udretter sammen. ”Det er det, vi gør”, har medarbejderne udtrykt flere gange under forløbet. Herudover har medarbejderne anvendt processen til at drøfte forskellige opfattelser af mål, metoder og effekter. Det har været udgangspunktet for refleksionerne, at målet ikke har været enighed, men snarere en afklaring der skal medvirke til, at det der praktiseres, beskrives så præcist som muligt. Det har givet anledning til at konstatere, at medarbejderne også tænker forskelligt om nogle af begreberne, som de anvender. Ligesom der har været eksempler på, at de anvender metoder, som tilsyneladende forekommer ens, men alligevel kan udspille sig forskelligt i praksis. Medarbejderne har håndteret disse forhold ud fra en anerkendende tilgang, som igen har bedraget til en ”vi-attitude” i et arbejdsfelt, hvor de to medarbejdere aldrig er i samme praksisfelt samtidig.

Ligeledes har medarbejderne givet udtryk for, at overvejelserne under de afholdte møder har givet anledning til medarbejdernes videre drøftelser og afklaring af begreber og praksis. Dette har bidraget konstruktivt til, at forestillingerne om arbejdet har ændret sig under forløbet, som således kan siges at have udspillet sig i et procesorienteret forløb, hvor produktet, programteorien, har ændret sig i henhold til de refleksioner og ændringer i praksis, der er sket under forløbet. Processen har givet rum for at opstille et produkt, der er blevet til i et dynamisk forløb. Kravet om produkt har givet mening i forhold til at skulle konkretisere effekter af processen.

I dokumentationen har der under forløbet været eksperimenteret med flere former. Den valgte form, som gengiver medarbejdernes overordnede seks forestillinger i konkrete oplistninger af, hvad de gør under hvilke betingelser og med hvilken effekt i skemaer, har givet bedst mening og overblik for medarbejderne.

Det drejer sig om følgende seks forestillinger:

1.

Vi har en forestilling om, at når vi altid er til rådighed, så giver vi et sikkerhedsnet, der giver tryk-  
hed til de unge og deres familier. De unge og deres familier udvikler rimelige ringemønstre.

2.

Vi har en forestilling om, at det giver mening at anvende forskellige spørgeteknikker, når de unge  
og familierne kender og anerkender de aftalte mål, således at de unge og familierne går i gang med  
deres egen udvikling.

3.

Vi har en forestilling om, at når vi bruger os selv som arbejdsredskab med aftalte positioner, så vil  
de unge og familierne indgå i en samarbejdsaftale om deres mål for forløbet.

4.

Vi har en forestilling om, at når vi viser/udstiller vores egne processer med selverkendelse, så vil de  
unge og familierne forsøge at gøre det samme og herved blive bevidste om sammenhænge mellem  
valg og konsekvenser af valg.

5.

Vi har en forestilling om, at de unge og familierne forpligter sig over for sig selv og hinanden, når  
vi støtter de unge og familierne i at sætte rammer og spilleregler for deres indbyrdes samspil.

6.

Vi forestiller os, at når vi udforsker, hvad parterne mener med det, de siger og hvad deres motiver er  
i konfliktsituationer, så vil de unge og familierne ikke ende i fastlåste positioner og fastholde kate-  
goriske afvisninger og standpunkter.

Det er disse forestillinger, der er gjort til genstand for kommentering og vurdering blandt unge, fa-  
milier og samarbejdspartnere.

De enkelte forestillinger bliver behandlet hver for sig i de følgende afsnit.

## **Forestillingen om at være til rådighed**

De to medarbejdere hævder ifølge programteorien at tilrettelægge deres arbejde således, at i hvert fald den ene af dem til enhver tid vil kunne kontaktes på telefonen. De ønsker hermed at vise både unge, familier og samarbejdspartner, at man kan stole på, at der kan opnås kontakt når som helst. I måden at besvare opringninger på mener medarbejderne, at de bidrager til at regulere både tidspunkter og anledninger for opringninger. Det er medarbejdernes antagelse, at de hermed lykkes i at skabe et tilbud, som unge, familier og samarbejdspartner vil benytte sig af efter behov. Ligeledes at tilbudet opfattes som trygt og tillidskabende og danner baggrund for etablering og udbygning af både en faglig og en personlig relation mellem den enkelte medarbejder og de enkelte unge, familier og/eller samarbejdspartnere.

Samtlige interviewede giver uden forbehold udtryk for, at de aldrig kontakter de to medarbejdere forgæves. Hvis ikke telefonopkaldet bliver besvaret omgående, får man i løbet af ganske kort tid en tilbageringning. Flere oplyser, at man aldrig får opfattelsen af, at opringningen skaber ulejlighed. Heller ikke, når opringningen foretages uden for hvad der anses for almindelig arbejdstid. ”De stiller altid op. 24 timer i døgnet. Også lørdag og søndag”, udtaler en forælder. Ligeledes fremhæves det, at medarbejderne rykker ud akut til et møde, hvis situationen kræver dette. ”De udgående medarbejdere kan hele tiden. I døgndrift. Og de handler her og nu”, siger eksempelvis en samarbejdspartner. Både de unge og familierne giver udtryk for, at bevidstheden om, at de udgående medarbejdere er til rådighed giver stor tryghed. Endelig peger en forælder på, at det er en fordel, der kan mærkes, at medarbejderne ”taler sammen”, som det udtrykkes, så de kan erstatte hinanden i kontakten.

Både unge og familier fortæller, at de ikke ringer om hvad som helst. Eksempelvis gør en forælder sig overvejelser over, hvorvidt vedkommende selv kan finde ud af det, inden der ringes. En anden siger, at der skal meget til for at ringe: ”Der skal være kød på. Jeg har ringet meget få gange. Det skal være noget drastisk”.

Både unge, familier og samarbejdspartners erfaringer med indsatsen er, at man kan forvente at komme i kontakt, hvis man har behov for det. Ligesom man har tillid til, at man får noget konstruktivt ud af kontakten i forhold til den problemstilling, der gav anledning til kontakt. Alle interviewede fremhæver, at de føler sig trygge i og ved kontakten med den aktuelle medarbejder.

En forælder sammenfatter det på denne måde:

”De er til rådighed. Altid. Altid tid. Der er ingen stress. Det kører, til medarbejderen kan se, vi har roen igen. Også når vi ringer kl. 23.30. Det er fantastisk. (Han/hun, red.) skulle være hjemme i skabet med støvsugeren. Så vi kunne tage (ham/hende red.) ud, når vi har brug for (ham/hende, red.)”

## **Forestillingen om at arbejde ud fra konkrete mål**

Ifølge programteorien siger medarbejderne, at udgangspunktet for arbejdet med de unge og familierne er, at alle parter har en fælles opfattelse af, hvad den samlede opgave går ud på. Med baggrund heri indgås der løbende aftaler om, hvilke mål der arbejdes på at nå. Medarbejderne fastholder under alle møder og i alle kontakter udgangspunktet for opgaven og de mål, der udspringer heraf. Ved at spørge udfordrende og insisterende hævder medarbejderne i den opstillede teori, at det herved lykkes for de unge og familierne at se meningen med at arbejde med målene. Ligeledes siges det, at dette resulterer i, at de unge og familierne udvikler strategier og værktøjer, der bidrager til, at de opstillede mål nås, og opgaven løses.

### **Samarbejdsparterne**

De interviewede samarbejdsparter peger alle på, at de udgående medarbejdere er gode til at fastholde fokus på, hvorfor de er tilknyttet de enkelte unge og familierne. Samarbejdsparterne giver udtryk for, at det er tydeligt i kontakten, når det drejer sig om enten såkaldte afklaringsforløb eller om såkaldte udviklingsforløb. Ligeledes bliver de konkrete mål konstant justeret i forhold til, hvad der er brug for lige nu og i forhold til, hvad der er sket og/eller opnået. Det er opfattelsen hos samarbejdsparterne, at de udgående medarbejdere i opgaven fastholder, at støtten gives til, at de unge og familierne ansvarliggøres i forhold til selv at kunne håndtere tingene. Opgaven bliver håndteret ud fra et hjælp til selvhjælp princip, siges det.

Den konkrete opgave aftales og tilrettelægges med udgangspunkt i, at de udgående medarbejdere er den ikke-system repræsenterende voksen kontakt, som ikke har en dagsorden *for* den unge og familien. Derimod er der indgået et samarbejde om en aftalt opgave med klart definerede mål, der løbende justeres. Dagsorden sættes *med* den unge og familien.

En af de interviewede samarbejdsparter udtrykker fx følgende:

”Den udgående medarbejder hører efter, hvad den unge fremkommer med. Venter til der kommer noget fra den unge. Kan være stædigt insisterende i forhold til formålet. Den unge bliver ikke overdænget med en masse ord.”

Samarbejdsparterne præciserer herudover, at netop den anderledes tilgang, som betegnes som ”tæt”, er afgørende for, at de unge og familierne ønsker at samarbejde med de to udgående medarbejdere. De er ikke ansat som myndigheds personer, men ”netop til at være ... og ...”, udtrykkes det.

### **Familierne**

Hvad angår de interviewede familier, peger nogle forældre på, at såvel måden at stille spørgsmål på og selve det at stille spørgsmål, er afgørende og anderledes i forhold til, hvad de selv som forældre har kunnet. Forældrene mener, at dette har resulteret i, at de har kunnet fastholde opgaven at finde nye måder at tale sammen og forstå hinanden på. Familien lægger ligesom samarbejdsparterne vægt på, at arbejdet med opgaven foregår hos familien og ikke i systemet, ”på kommunen”

En forælder fortæller om konkrete aktiviteter, der har bidraget til at nå et defineret mål om at bryde isolation. Både den unge og forælderen tager initiativer til fælles aktiviteter. Heri indgår både aktiviteter inden for og uden for familiens egen ramme.

En anden forælder efterlyser, at opgaven skulle være defineret noget tidligere. Forældrens erfaring er, at vedkommende savnede ”opbakning fra kommunen”, mens vanskelighederne ikke var operationaliseret til en opgave med inddragelse af de udgående medarbejdere.

Atter andre forældre finder ikke, at opgaven er defineret så præcist, at de har oplevet initiativerne tilstrækkeligt radikale i forhold til problemerne. Enkelte forældre antaster og stiller desuden spørgsmål til, hvordan opgaven forvaltes. Der efterlyses en højere grad af indgriben og nedtoning af den forhandlingsorienterede tilgang. Denne tilgang efterlyses, når forældrene oplever, at den unge er så langt ude, at det ikke giver mening at spørge den unge, hvad vedkommende vil.

## **De unge**

Når de interviewede unge bliver spurgt om, hvilke mål, de aktuelt har opstillet i forløbet, bliver de temmelig lange i spytet. Hvis derimod der spørges til, hvad de arbejder med for tiden, eller hvad de har planer om at blive bedre til, bliver de anderledes konkrete og giver eksempler på forhold, de vil ændre på. Det kan eksempelvis dreje sig om at ændre på uhensigtsmæssige sovemønstre, eller om at indtænke konsekvenser af valg, før der handles. Herudover nævnes det, at det overordnede mål er at "normalisere" livet, at komme fri af hjælpesystemet.

I denne sammenhæng har den ene af de interviewede unge et anderledes syn end forældrene på fordelene ved, at kontakten foregår i hjemmet. Den unge udtrykker ønsker om ikke at opretholde møderne i hjemmet. Denne form giver anledning til, siger den unge, at fastholde et bagudrettet perspektiv. Det giver mulighed for løbende at trække tidligere og ubehagelige situationer frem i lyset, hvilket kan bidrage til at vanskeliggøre fastholdelsen af den i øvrigt positive og ønskede udvikling.

## **Forestillingen om at bruge sig selv som redskab i arbejdet**

De udgående medarbejdere hævder i den opstillede programteori, at de bringer sig selv i forskellige positioner i spil over for de unge og familierne. Dette indebærer fra medarbejdernes side, at de er tydelige som rollemodeller for de unge og familierne i forhold til på det samfundsmæssige niveau at respektere vedtagne love og regler. Herudover på individniveau at insistere på aftalte spilleregler for, hvordan det giver mening for alle parter at indgå og overholde aftaler. Hertil kommer, at medarbejderne holder fokus på ressourcer hos de unge og familierne og holder fast i de opstillede mål. Medarbejderne indtager en ikke vurderende og ikke fordømmende position i forhold til de unges og familiernes refleksioner over, hvad der anses for at gå henholdsvis godt og skidt under arbejdet med opgaven. Ligesom de stiller op med optimisme og anerkendelse som støtte til at arbejdet fastholdes. Endvidere hævdes det, at medarbejdernes faglige bagland inddrages til at forstå og fastholde fokus på den aktuelle opgave.

Programteorien siger således på dette punkt, at effekten af ovenstående er, at de unge og familierne opfatter de udgående medarbejdere som troværdige personer, der kan samarbejdes med om opgaven. Herudover at de unge og familierne får øje på og anerkender egne ressourcer, som bringes i spil i forhold til at kunne håndtere forhold og forpligtelser på såvel det samfundsmæssige som det personorienterede plan. Endelig virker medarbejdernes handlinger således, at de unge og familierne holder fast i at udvikle sig hen imod de opstillede mål, som de løbende indgår i at justere i forhold til de opnåede resultater.

## **De unge**

De to interviewede unge giver begge udtryk for, at de kan bruge de udgående medarbejders støtte uden forbehold. De har deres fulde tillid. De siger, at de bliver både lyttet til, vejledt, rådet og udfordret på at tænke sig om og tage ansvar for egne handlinger.

Begge fortæller om, at de har fulgt konkrete råd, som har bevirket, at de har fået vendt situationer, hvor de er blevet uvenner med familien. De fortæller om, at de opfatter medarbejderne som voksne personer, som træder frem med deres egne personligheder og liv.

Den ene af de interviewede unge siger, at medarbejderen "er utrolig forstående over for unges problemer", hvilket den unge forestiller sig hænger sammen med, at medarbejderen enten selv har haft eller selv har problemer. Eller at medarbejderen blot kan "forholde sig til tingene". Derudover hæfter den unge sig ved, at medarbejderen går i dybden med detaljer, som egentlig er ligegyldige in-

formationer, siges det. Alligevel anser den unge denne form for at bidrage til, at man ”kommer ind i samtalen”. Den unge konkluderer i hvert fald, at det er medarbejderens ”personlighed”, der har hjulpet den unge godt på vej.

Den anden af de interviewede unge siger på den ene side, at det er afgørende vigtigt for den unge at have en stabil voksenkontakt. Og på den anden side skal den voksne ikke ”spille voksen klog” eller give råd og fortælle om egne erfaringer. Den unge giver udtryk for, at kontakten har bidraget til, at den unge har tilrettelagt uddannelsesforløb og har fundet strategier til at håndtere uenigheder med andre mennesker. Den unge efterlyser, at medarbejderen i situationer, hvor den unge har været ”helt nede” ville give udtryk for, at ”det nok skulle gå”. Den voksne skal give håb, siger den unge.

### **Familierne**

Under interviewene fortæller familierne samstemmende, at de er og har været åbne over for de udgående medarbejdere. Alle sætter stor pris på samarbejdet, og flere beklager, at det er ophørt. Samtlige forældre gør rede for, at de med støtte fra den udgående medarbejder har fået øje på og bragt egne ressourcer i spil i forhold til at ændre strategier over for de unge. De kan se sig selv og det, de gør på nye måder, ligesom de kan se de unge og det, de gør på nye måder.

Alle tillægger det afgørende betydning, at støtten er foregået i hjemmet og ikke ”i et stort kontor” eller i en institution. ”Det foregår på vores præmisser”, siger en forælder, ”på hjemmebane sparer det tid. Man åbner sig hurtigere”. En anden betingelse, som familierne lægger vægt på, er at de opfatter de udgående medarbejdere som neutrale og uvildige. ”De har ikke følelserne i klemme”, siger en forælder, ”de er professionelle”.

Familierne gør rede for, at de udgående medarbejdere indtager en del forskellige positioner under arbejdet. Det drejer som en nuanceret vifte, som tilsyneladende differentieres i forhold til den enkelte forælders behov.

Alle siger, at medarbejderne forklarer. De forklarer, hvordan man kan forstå den unge og den unges handlinger på andre måder, end de selv hidtil har gjort. De spørger til forældrenes opfattelser og udsagn. De stiller andre forestillinger op, ”vender det om” og forslår andre scenarier ”hvad nu hvis...”. En forælder oplever, at medarbejderen ”fortæller det på en anden måde.... ”ødelægger” min opfattelse.... får mig til at tænke mig om... vender tingene”. De inviterer til at udforske andre måder at opfatte tingene på, siges det.

Flere forældre oplever, at medarbejderne kan berolige og bekræfte. Ligeledes peges der på, at medarbejderne håndterer at være spørgende og udforskende uden at være bebrejdende. Heller ikke i situationer, hvor forælder har handlet uhensigtsmæssigt eller ”har dummet sig”. En forælder siger, at det er en støtte, når medarbejderen konstaterer ”du har lært af det”.

Flere fremhæver, at de oplever at blive behandlet med respekt, hvilket har medvirket til at gøre dem sikrere på sig selv og de nye måder at møde de unge på samt til at føle sig som en ”god forælder”. Ligeledes fremhæver flere, at det er en støtte at blive klar over, at man ikke ”er alene”. Endelig opleves det støttende, når medarbejderen påpeger, at der er gode grunde til, at man oplever sig afmægtig og ”langt ude” fra tid til anden.

Flere forældre peger derudover på, at de har fået hjælp til at ”sætte grænser” og til at ”udvælge vores slag med omhu”. Alle familier giver udtryk for, at de har lært af de udgående medarbejdere at

sætte fokus på det fremadrettede og det positive der *også* foregår. Ikke kun have øje for, hvad der er gået galt. Ligeledes har forældrene fået støtte til at kunne sortere det væsentlige fra det uvæsentlige.

De interviewede forældre peger alle på, at medarbejderne på flere måder har bidraget til, at kommunikationen er forbedret mellem unge og forældre samt forældre indbyrdes. Den udgående medarbejder skærer igennem, forklarer parterne for hinanden og forlanger plads til, at parterne kan forklare sig over for hinanden. Medarbejderen skaber plads for en dialog, som flere giver udtryk for at sætte pris på, men som de hidtil ikke selv har været i stand til at etablere. En forælder omtaler i denne sammenhæng medarbejderens position som mæglerens, der formidler, at parterne kan se hinandens forskellige perspektiver.

Det er også brug for slet og ret at få at vide, hvad man kan gøre, hævder flere forældre. ”Man har kraftedeme brug for gode råd og eksempler”, som en forælder udtrykker det fra hjertet. Også denne position indgår i medarbejdernes vifte. Endelig understreges det, at medarbejdernes anvendelse af humor løser op for og vender mange fastlåste situationer.

### **Samarbejdsparterne**

Hvad angår samarbejdsparterne siger alle, at samspillet med de udgående medarbejdere fungerer godt. Flere giver udtryk for udelt begejstring for ordningen. Samarbejdsparterne anfører, at de oplever, at deres arbejde bliver nemmere, når de udgående medarbejdere er involveret. De holder fast i opgaven, og de informerer. En af rådgiverne formulerer det på følgende måde: ”De udgående medarbejdere informerer os, holder os i ørerne: Hvad nu med ... Skulle vi ikke lige...Man kan ikke sno sig”.

Nogle af de interviewede peger på, de udgående medarbejders tilgang til arbejdet er afgørende for den positive effekt. Det handler om deres vedholdende insisteren på at holde fokus på den definerede opgave, om at møde de unge og familierne ”der hvor de er”. Dette indebærer eksempelvis, at de også viser respekt over for de unges venner og bekendte. Det nævnes, at medarbejderne er gode til at forstå de enkelte familiers dynamik.

På den ene side drejer det sig om at ”holde fast og være konsekvent”, der er en plan med det, der foregår. Og på den anden side drejer det sig om at være ”en forstående ven”, være i øjenhøjde, siges det. Fx tager de unges fritid og små tilsyneladende uvæsentlige ting alvorligt. Herudover udtrykkes det, at de udgående medarbejdere er ”gode levende rollemodeller” for de unge. Det omtales som en kvalitet, at den konkrete unge i samarbejdet med de udgående medarbejdere ikke opfatter sig selv som ”et tilfælde”. Flere peger på, at medarbejderne er fagligt kompetente i arbejdet med de unge, de er fordomsfri, lyttende og i stand til at få de unge og familierne til at ændre syn på sig selv og hinanden. Samarbejdsparterne siger, at de kan se, at familierne og de unge udvikler sig.

Flere samarbejdsparter giver udtryk for, at samarbejdet indebærer, at man ikke føler sig alene. At samarbejdet er udviklende, og at man påvirker hinandens indstilling til arbejdet. De udgående medarbejdere er gode sparringspartnere, der altid vil lytte. De opfattes som meget engagerede og som ildsjæle, hvilket i høj grad anses som en af betingelserne for den succes, som ordningen betegnes at være. Der efterlyses flere udgående medarbejdere, som klart foretrækkes for den eksisterende støttekontaktperson ordning, som også anvendes. Ikke mindst fordi de udgående medarbejdere kender nærmiljøet. Ligeledes efterlyses mulighed for at anvende en udgående medarbejder i samtlige afklaringsforløb og til alle unge, ikke kun til unge med misbrug. Flere samarbejdsparter hævder, at ord-

ningen har hindret anbringelser, ligesom man mener, at en udvidelse af ordningen vil have en forebyggende effekt.

Samtidig udtrykker samarbejdsparterne bekymring for ordningens sårbarhed, når de bruger sig selv som rollemodeller. Den står og falder med medarbejdernes autentiske engagement i de unge og familiernes situationer. Kan det blive for ”tæt”, spørges der. Kan de undgå at blive ”manipuleret”. Kan de fastholde ikke at blive ”far og mor”, når de eksempelvis er den eneste voksenkontakt for nogle af de unge. Endvidere er mulighederne for ”kemi-matchning” af medarbejdere og unge begrænsede, når der kun er to medarbejdere at tage af.

Flere af samarbejdsparterne giver udtryk for, at ordningen ville styrkes ved at lade de udgående medarbejdere arbejde sammen ”i par”. Dette taler også nogle af familierne om som en fordel. Andre anser det dog for at ville være en ulempe i forhold til at kunne opnå den nødvendige tætte og fortrolige kontakt.

Flere samarbejdspartnere efterlyser en udbygning af netværksarbejdet, som indebærer, at andre end forældrene kan inddrages i arbejdet. Det vil styrke den samlede families situation, hvis andre familiemedlemmer blive involveret i arbejdet, hævdes det. Især i forhold til at fastholde de ønskede effekter i forbindelse med afvikling af kontakten. Nogle af de interviewede forældre peger på noget tilsvarende. Andre giver dog udtryk for, at de ikke ønsker dette.

## **Forestillingen om at åbne for selverkendelse**

I programteorien udfolder de udgående medarbejdere en antagelse om, at når de selv åbent viser, at også de kan tage fejl og foretage sig handlinger, som fortrydes, da vil de unge og familierne turde gøre tilsvarende. Medarbejdernes antagelser er desuden, at dette gælder alle mennesker, ligesom deres forestilling er, at netop ved at erkende, når det går galt, kan man rette op og ændre kurs. Medarbejderne handler på denne måde ud fra forestilling om, at de unge og familierne vil gøre tilsvarende. At erkende at have ”dummet sig” er første skridt til at erhverve indsigt i egne handlemønstre og vejen frem til at ændre disse. De udgående medarbejdere hævder i programteorien, at de unge og familierne bliver bevidste om at træffe valg og om konsekvenserne af det truffe valg.

## **De unge**

Ingen af de to interviewede unge omtaler handlinger eller adfærd hos medarbejderne, som peger i retning af, at de i forhold til disse to unge anvender sig selv som eksempler på, at erkendelse af egne fejltagelser fører til selverkendelse og muligheder for ændringer i handlemønstre. Direkte adspurgt svarer de unge, at de ikke har hæftet sig ved, at medarbejderne inddrager egne hændelser i deres personlige liv i kontakten med de unge. Den ene af de unge gør sig imidlertid nogle spekulationer over mulige forklaringer på, hvad den unge kalder medarbejderens evne til at være ”utrolig forstående” over for unges problemer. Den unges bud er her, at medarbejderen selv kender til at have problemer.

Hvad de udgående medarbejdere antager som betingelser for, at denne del af indsatsen har de beskrevne effekter, giver de unge flere eksempler på. De omtaler således, at de kan tale med medarbejderne om alt, hvor det væsentligste for de unge drejer sig om diskretionsforholdet. ”... forsegler hvad vi snakker om. Gengiver ikke noget ..... Jeg føler mig respekteret, når tingene ikke kommer videre”, siges det eksempelvis. En anden måde at udtrykke sig på i denne forbindelse er følgende: ”Jeg kan stole på ... Det går ikke videre. Det er en tillidssag”.

## **Familierne**

Heller ikke familierne har kommentarer eller eksempler på, at medarbejderne inddrager deres egne erfaringer med at erkende fejltagelser eller handlinger, som senere fortrydes. Også blandt forældrene hæfter man sig ved at opleve at kunne stole på medarbejderne, ligesom det siges, at der ikke er temaer, som ikke kan inddrages i kontakten. Igen betones det, at den væsentligste forudsætning for at skabe forandring er medarbejdernes åbne og ikke vurderende, men ægte interesserede kontaktforn samt de konkrete redskaber, som medarbejderne selv praktiserer og anviser.

Imidlertid omtaler enkelte forældre, at det ikke volder vanskeligheder at komme med kritik over for de udgående medarbejdere. En forælder fortæller eksempelvis, at vedkommende havde taget en situation op, hvor der havde været brug for information om, hvad medarbejderen havde arbejdet med den unge om. Forælderen siger, at det var "fint" at tale med medarbejderen om sagen.

## **Samarbejdsparterne**

Hvad angår samarbejdsparterne udtaler ingen sig direkte med eksempler på, at medarbejderne udstiller deres egne processer. En af samarbejdsparterne giver udtryk for, at de udgående medarbejdere er meget åbne over for at lære. Det nævnes, at begge medarbejderne er opmærksomme over for ikke at blive "far og mor" for de unge. Dog omtales vigtigheden af at være opmærksom på, hvordan coaching af medarbejderne tilrettelægges. En samarbejdspart giver udtryk for opfattelsen af, at coaching alene gennemføres på baggrund af, hvad medarbejderne inddrager heri. Det foreslås at finde en form, der vil kunne inddrage andre temaer end dem, medarbejderne selv inddrager.

## **Forestillingen om at forpligte sig**

De udgående medarbejdere har ifølge programteorien en forestilling om, at når de støtter de unge og familierne i at sætte rammer og spilleregler for deres indbyrdes samspil, da forpligter de sig over for sig selv og hinanden. De sætter strukturer op for, hvad en aftale er og sætter spilleregler op for, hvornår en aftale kan siges at være overholdt. De udgående medarbejdere korrigerer løbende de unges og familiernes opfattelse af, hvad der er realistisk at arbejde med. Effekten er, hævder de, at de unge og familierne bliver bevidste om, at de træffer valg, og at der er konsekvenser af disse valg. Ved at fastholde kontakten og bevidstgøre om opgave, roller og spilleregler hævder de, at de unge og familierne forpligter sig over for sig selv og hinanden.

Denne forestilling retter sig mod de udgående medarbejders arbejde med opgaven i forhold til de unge og familierne. Der er derfor ingen udsagn fra samarbejdsparterne i dette afsnit.

## **De unge**

De to interviewede unge giver udtryk for, at ordene valg og konsekvenser er blevet meget vigtige begreber for dem. De unge fortæller, at de udgående medarbejdere har fastholdt, at der skal følges op på aftaler, således at opgaven ikke tabes af syne. Der stilles spørgsmål til, hvad næste skridt skal være, når aftaler ikke har kunnet effektueres. Bolden med ansvaret for at holde fast i kontakt og opgave lægges ved fødderne hos de unge, som siger, at det på denne måde giver mening at forholde sig til valg og konsekvenser af det, de gør. "Før gjorde jeg bare tingene. Nu overvejer jeg konsekvenserne, før jeg gør noget", udtrykkes det af en af de unge. Den anden af de unge siger fx, at "alle valg har konsekvenser. Det har jeg lært. Jeg handler, før jeg tænker over konsekvenserne. Jeg har det i baghovedet, men jeg kunne tænke mig ikke kun at have det i baghovedet".

Hvad angår at tage ansvar for egne handlinger, giver den ene af de unge udtryk for at have ændret sit syn på sig selv. Den unge forklarer, at vedkommende tidligere forventede, at andre skulle redde kastanierne ud af ilden for sig. Det siges på denne måde: ”Lige da jeg havde fået kontakt med den udgående medarbejder, syntes jeg, at alle skulle redde mig. Jeg gav dem et møgfald, når de ikke gjorde det. Nu har jeg fundet ud af, at jeg skal hjælpe mig selv. Min hjælper skal ikke komme på den hvide hest. Jeg arbejder på at være mere ansvarlig, passe bedre på mig selv og ikke gøre dumme ting.”

Endelig fremhæver den ene af de to unge, at der er spilleregler og rammer, der skal overholdes i det forpligtende samarbejde om opgaven. Aftaler skal holdes. Hvis ikke det lader sig gøre, giver man besked.

### **Familierne**

Samtlige familier giver udtryk for, at de udgående medarbejdere har hjulpet dem til at indse, at de unge træffer valg, som de som forældre ikke kan tage ansvaret eller skylden for. En forælder siger fx: ”Det ansvar kan vi ikke bære. Det æder os op. Vores barn må selv tage ansvar og konsekvenserne for sine valg”. En anden forælder udtrykker det således: ”Det er vigtigt at blive støttet som forælder og at få at vide, at du er god nok. Jeg har før taget det på mig, at mit barn ikke kunne opføre sig ordentligt”.

Flere af de interviewede forældre omtaler, at de påtager sig ansvar for, at de unge har tillid til, at det giver mening, at kontakten holdes med forældrene. Forældrene gør rede for, at de kan holde fokus på at ”invitere” i stedet for at skælde ud og bebrejde, hvilket kan indebære at tage ansvaret på sig. En forælder fortæller om at lægge sedler med positive meldinger, når den unge har været væk, og forælderen har været særdeles urolig og bekymret. En anden udtrykker det på denne måde: ”Vi strækker hånden ud. Det er vores opgave. Vi siger ”op på hesten igen”, hvis der er en enkelt smutter. Den udstrakte hånd betyder meget for den unge”.

Endelig omtaler et par af forældrene som noget positivt, at de har fået hjælp til sammen med deres barn at udarbejde husorden eller kontrakt med indbyggede konsekvenser, hvis ikke det aftalte overholdes. Omvendt kan kontrakter også formuleres positivt, har nogle forældre erfaring for. Her drejer det sig om fx at stille taletid til mobiltelefonen i udsigt ”Vi skrev begge under på aftalen, hvor jeg har gode erfaringer med den ved indkøb af mobiltelefon. Man kan lave konsekvenserne positive, så de fungerer som en gulerod.”

### **Forestillingen om at løse konflikter og undgå fastlåste positioner**

I følge programteorien hævder de udgående medarbejdere, at når de sammen med de unge og familierne udforsker, hvad de mener med dét, de gør og siger og hvilke motiver, der ligger bagved, så undgås det, at konfliktsituationer ender i fastlåste positioner, kategoriske afvisninger og standpunkter. Når medarbejderne står til rådighed, rykker ud i akutte situationer, holder fast i opgaven og sikrer at de aftalte spilleregler overholdes, så kan de, ved at stille undersøgende spørgsmål til, hvad parterne har gang i, få dem til at lytte til hinanden. Disse forhold giver de unge og familierne indsigt i og forståelse for, hvilke motiver og meninger der er på spil i konflikten. Derved bliver de unge og familierne bevidste om, at der er andre motiver for handlinger end deres egne. Effekten er, at den unge ikke insisterer på sin fastlåste position, og de unge og familierne bliver mindre bange for at tabe ansigt.

Denne forestilling retter sig mod de udgående medarbejderes arbejde med opgaven i forhold til de unge og familierne. Der er derfor ingen udsagn fra samarbejdspartnerne i dette afsnit.

### **De unge**

De to interviewede unge gør rede for, at der er stor forskel på, hvordan de tidligere håndterede konflikter i forhold til, hvordan de gør det nu. Eksempelvis siger den ene af de unge: ”Før flippede jeg helt ud. Råbte og skreg. Nu går jeg udenfor eller siger, at jeg ikke gider snakke lige nu. Generelt bliver jeg utryk, når nogen hæver stemmen, så gør jeg det samme selv og kan ikke styre det. Det gør ikke tingene bedre”.

Den anden fortæller, at den unge tidligere var ”meget rapkæftet og provokerende”. Den unge giver sig, at det ikke var muligt at styre hverken sig selv eller situationen. Som det fungerer nu forholder det ganske anderledes. Den unge beskriver ændringen således: ”Nu kan jeg snakke pænt til folk, selvom vi bliver uvenner. Jeg spiller ikke mere smart. Hvis folk snakker grimt, så træder jeg tilbage”. Den samme unge reflekterer over denne forandring på denne måde: ”Det er ikke for at lyde overdramatisk. Men jeg ved ikke, hvad jeg skulle have gjort, hvis jeg ikke havde lært at håndtere mine problemer med at være sammen med andre mennesker”.

Begge unge giver udtryk for, at det ikke er svært at tale med de udgående medarbejdere om, at de ”har dummet sig” og derved udsætter sig for skulle indrømme egne fejl. Og tabe ansigt. Den ene henviser til en situation, hvor den unge var blevet uvenner med familien. I kontakten med den udgående medarbejder finder den unge frem til, hvad der kan gøres. Den unge bevilger sig selv en tænkepause og ringer derefter til familien og undskylder fadæsen. ”Jeg ringede til medarbejderen og spurgte, hvad han ville gøre i min situation. Medarbejderen sagde, at jeg skulle være mig selv et stykke tid. Og så ringe og sige undskyld. Det gjorde jeg. Hvis ikke medarbejderen havde sagt, jeg skulle sige undskyld, havde jeg aldrig gjort det”, uddyber den unge.

### **Familierne**

Også forældrene giver under interviewene adskillige eksempler på, at de nu løser konflikter meget forskelligt set i forhold til før, de udgående medarbejdere kom ind i billedet.

Samtlige interviewede forældre omtaler, at der arbejdes efter spilleregler, således at familierne og de unge har lært at lytte til hinanden, uden at afbryde eller råbe af hinanden. De udgående medarbejdere stiller krav om, at man lader hinanden tale ud, siges det.

Flere af forældrene taler om de udgående medarbejderes fine humor. ”Det letter situationen for os og gør, at det hele ikke er lige så svært”, siger en forælder. Alle forældrene nævner, at de er blevet meget bedre til at fokusere på det positive hos de unge. En forælder siger fx: ”Når mit barn kommer hjem klokken tre om natten, siger jeg nu ”hvor er det godt, du kommer hjem”. Endvidere forklarer forælderen, at det nu kan være muligt at undgå konflikter. Det kan ske ved ikke at optrappe situationer. En forælder forklarer, at modellen tidligere var ”hvis ikke ... så ..., hvilket uundgåeligt resulterede i en konflikt. Dette har ændret sig. Dette illustreres eksempelvis med følgende situation, hvor den unge erklærer at være på vej ud for at købe hash. Dette håndterer forælderen nu på en anden måde: ”Jeg gik hen og holdt om hende.” Det afholdt den unge fra at gå. Herefter forlangte den unge en vodka, som forælderen gav den unge sammen med en sodavand. Forælderen forklarer, at den unge skulle have lejlighed til at ”falde ned”. Ingen taber ansigt, og opgaven og kontakten fastholdes.

Endelig omtaler forældrene, at de er blevet bedre til at vælge, hvad de vil tage en konflikt om. Alt er ikke lige vigtigt. Hvis en konflikt vælges, skal håndtering af den, kunne give ønskede resultater. ”Jeg var tilbøjelig til at tage alt op”, forklarer en forælder. Med den udgående medarbejders støtte er det lykkedes at give både forælderen og den unge redskaber til at undgå unødige konflikter. Medarbejderen har på en ”diplomatisk måde” bidraget til, at forælderen ikke taber ansigt. Medarbejderen medgiver, at det er forståeligt, at forælderen er optaget af problemet, men anbefaler at også den unge kommer til orde.

Familierne hævder, at alle parter er blevet bedre til at tale om tingene og også om de følelser, der ligger bag konflikterne. De kan nu give sig selv og hinanden mere plads til at trække sig tilbage i stedet for at eskalere konflikter. ”Jeg har opdaget, at dialog kan være rar”, sammenfatter en forælder dette tema.

## Opsummering

I dette afsnit redegøres der for, hvad interviewene har henholdsvis bekræftet og ikke bekræftet i den opstillede programteori. Desuden gives en kort refleksion i forhold til de opstillede antagelser om årsagssammenhængen mellem handlinger, betingelser og effekter. Afslutningsvis fremsættes forslag til, hvad der kan tages op i drøftelserne om, hvad der skal justeres i henholdsvis programteori og implementering af indsatsen.

### Virker det

I den *første* forestilling antages det, at når de udgående medarbejdere altid er til rådighed, så ydes et sikkerhedsnet, der giver tryghed til de unge og deres familier. Herudover antages det, at de unge og deres familier udvikler rimelige ringemønstre.

Resultaterne fra den gennemførte interviewrunde bekræfter, at

- de unge/familierne anvender kontaktmuligheden
- de unge/familierne får rimelige ringemønstre
- de unge og familierne bliver trygge og får tillid til de udgående medarbejdere
- der opnås en personlig/faglig relation mellem de unge, familierne og de udgående medarbejdere

Resultaterne fra interviewrunden bekræfter ikke, at de unge og familierne bliver overraskede.

I den *anden* forestilling antages det, at det giver mening at anvende forskellige spørgeteknikker, når de unge og familierne kender og anerkender de aftalte mål, således at de unge og familierne går i gang med deres egen udvikling.

Resultater fra den gennemførte interviewrunde bekræfter, at

- Den unge og familien oplever, at det giver mening at forsøge at ændre
- Den unge og familien ”bliver i opgaven” – og oplever, at det giver mening at arbejde med
- Den unge og familien arbejder med og udvikler sig

I den *tredje* forestilling antages det, at når medarbejderne bruger sig selv som arbejdsredskab med aftalte positioner, så vil de unge og familierne indgå i en samarbejdsaftale om deres mål for forløbet.

Resultaterne fra den gennemførte interviewrunde bekræfter, at

- De unge og familierne ”åbner sig”. De unge og familierne tør ”bruge os”. De unge og familierne tror på det, vi siger
- De unge og familierne lærer sig selv at kende. De unge og familierne finder ud af, at der er en sammenhæng mellem, hvad de selv siger og gør – og hvad de får fra andre
- De unge og familierne opdager deres egne ressourcer og begynder at anvende dem bevidst
- De unge og familierne får nogle praktiske færdigheder i at begå sig med praktiske ting i hverdagen
- De unge får nogle praktiske færdigheder i at begå sig i forhold til andre mennesker og klare praktiske ting med bank, myndigheder mv.
- De unge og familierne bevarer fokus på deres udvikling
- Der er overensstemmelse mellem mål og de unges og familiernes udgangspunkt

Resultaterne fra interviewrunden bekræfter ikke, at de unge og familierne *selv* kan finde rundt i de hjælpesystemer, som de kan få brug for.

I den *fjerde* forestilling antages det, at når medarbejderne viser/udstiller deres egne processer med selverkendelse, så vil de unge og familierne forsøge at gøre det samme og herved blive bevidste om sammenhænge mellem valg og konsekvenser af valg.

Resultaterne fra den gennemførte interviewrunde bekræfter, at

- De unge og familierne tør kigge på sig selv/indrømme, når de har ”dummet sig”
- De unge og familierne opnår indsigt i sig selv – deres følelser og handlingsmønstre
- De unge og familierne bliver bevidste om de valg, de træffer og de unge og familierne bliver bevidste om konsekvenserne af de valg, de træffer.

I den *femte* forestilling antages det, at de unge og familierne forpligter sig over for sig selv og hinanden, når medarbejderne støtter de unge og familierne i at sætte rammer og spilleregler for deres indbyrdes samspil.

Resultaterne fra den gennemførte interviewrunde bekræfter, at

- De unge og familierne bliver bevidste om, at de skal træffe nogle valg, og at de træffer valg. De unge og familierne bliver bevidste om, hvilke valg de træffer. De unge og familierne bliver bevidste om konsekvenserne af de valg, der træffes
- De unge og familierne anerkender forpligtelsen i at være i kontakt med medarbejderne. De unge og familierne indgår i forpligtelsen og forvalter aftaler efter spillereglerne. De unge og familierne forpligter sig over for sig selv.

I den *sjette* forestilling antages det, at når medarbejderne udforsker, hvad parterne mener med det, de siger og hvad deres motiver er i konfliktsituationer, så vil de unge og familierne ikke ende i fastlåste positioner og fastholde kategoriske afvisninger og standpunkter.

Resultaterne fra den gennemførte interviewrunde bekræfter, at

- Parterne lytter til hinanden. De unge og familierne får øje på, at der er andre motiver for handling end deres egne, og at det har negative konsekvenser for dem selv, når de vælger at være ligeglade med det

- Parterne lytter til, hvad medarbejderne forklarer, at de hver især har sagt, og til hvordan det ville kunne forstås. Den unge insisterer ikke på sin fastlåste position. Den unge og familien bliver mindre bange for at tabe ansigt.

### Refleksion

Virkningsevaluering tager udgangspunkt i at anerkende kausalforhold, altså forhold mellem årsag og virkning. I det følgende anvendes evalueringsmetodens skema som støtte til at vurdere, hvorvidt der er tale om teorifejl eller implementeringsfejl i de tilfælde, hvor det kan konstateres, at programteorien ikke er bekræftet.

	Resultatet er indtruffet	Resultatet er udeblevet
Indsatsen er implementeret korrekt	<p>1. Programteorien bestyrket</p> <p><i>Dette gælder samtlige forestillinger, bortset fra at effekten på et enkelt punkt ikke kan dokumenteres på baggrund af interviewrunden. Det drejer sig om, hvorvidt de unge og familierne selv kan finde rundt i de hjælpesystemer, som de kan få brug for</i></p>	2. Programteorifejl
Indsatsen er ikke implementeret korrekt	<p>3. Andre forhold end indsatsen forklarer resultatet</p> <p><i>Hvad angår den fjerde forestilling dokumenterer interviewrunden ikke den opstillede kausalsammenhæng. Der er ikke påvist sammenhæng mellem, hvad de udgående medarbejdere gør og effekten heraf, når det drejer sig om følgende: at når medarbejderne indrømmer egne fejl og viser, at man kan komme op igen, samt at de erkender egne motiver og ændrer på egne mønstre, så vil de unge og familierne anvende dette til at gøre tilsvarende.</i></p> <p>Ingen ændring i tiltro til programteorien (teorien er ikke testet/udfordret)</p>	4. Implementeringsfejl og muligvis teorifejl

Programteoriens femte trin retter opmærksomheden mod at undersøge, hvad der ville kunne modellere de opstillede antagelser om årsag-virknings forhold. På baggrund af analysen af de gennemfør-

te interview, som har haft til hensigt at kaste lys over de seks forestillinger, kan der spekuleres over flere forhold.

Hvordan er årsag-virknings forholdet mellem konkrete match af ung-medarbejder/familie-medarbejder. Hvordan ville virkningen have udspillet sig, hvis medarbejderne havde været match'ed anderledes med unge og familier. I en af familierne siges det eksempelvis, at match'et fungerer fint for forældrene, men ikke nødvendigvis for den unge.

Ligeledes kan der gøres overvejelser over eventuelle side effekter, positive som negative bivirkninger. Hvad angår de positive, fremgår det af interviewene, at det ikke alene er processerne i samspillet indbyrdes mellem de udgående medarbejdere, der påvirkes positivt. Det gælder også for de udgående medarbejders samspil med samarbejdspartnerne.

Hvad angår de negative bivirkninger, peger især samarbejdspartnerne på, at det afgørende og autentiske engagement, som de udgående medarbejdere udviser, på sigt ikke udelukkes at kunne tørre ud og dermed fjerne fundamentet for den nuværende vellykkede indsats.

### **Forslag**

Som det fremgår af ovenstående refleksioner over programteoriens robusthed, bekræfter interviewrunden stort set de antagelser om årsag-virknings forhold, som de udgående medarbejdere gør sig om arbejdet. Dette omfatter erfaringerne fra samtlige de tre grupperinger, der har deltaget i interview, de unge, familierne og samarbejdspartnerne. Alle parter profiterer af ordningen, som både familier og samarbejdspartner desuden foreslår udvidet.

Afslutningsvis kan der på baggrund af interviewforløbet opstilles tre temaer, som udspringer af ud-sagn og kommentarer fra de unge, familierne og samarbejdspartnerne.

Det har kun været muligt at indhente erfaringer fra to af de unge, som har været tilknyttet de udgående medarbejdere. Det kan formentlig være hensigtsmæssigt at drøfte den ene af de unges forhold over for at gennemføre møder med den unge, forældrene og medarbejderen i familiens hjem. For forældrene giver det mening ikke at mødes i institutionelle rammer som fx kontorer, hvor autoriteten er defineret af offentlige myndigheder. For den unge giver det tilsyneladende mening at have kontakt eller møder i rum, som ikke er defineret af på forhånd givne autoriteter. Der kan spørges til, i hvilken kontekst det giver mening for hvem at mødes om hvad.

Flere familier og samarbejdspartner foreslår at inddrage et bredere netværk omkring familien i udviklingsarbejdet. Flere peger på, at det vil være lettere for de unge og familierne at have medarbejdere til at støtte sig i at forklare og legitimere de løbende forandringer. Ligeledes argumenteres der for, at når familiens netværk er involveret, da vil mulighederne for at fastholde forandringerne kunne styrkes. Enkelte familier giver udtryk for, at man ikke ønsker netværk inddraget i forandringsprocesserne. Der er ikke spurgt til baggrunden for disse ytringer. Der kan spørges til fordele og ulemper ved at udbygge involvering af de unges og familiernes netværk i det fortsatte udviklingsarbejde med de udgående medarbejdere.

Endelig peger de fleste af samarbejdspartnerne på ordningens sårbarhed. Det drejer sig om, at ordningen står og falder med to personer, der med autenticitet og engagement har sig selv og bruger sig selv som vigtigste redskab i arbejdet. Hvis medarbejderne ikke kan fastholde dette eller periodisk ikke kan arbejde på denne måde, vil indsatsen være betydeligt svækket. Der kan derfor spørges til,

hvordan det kan forebygges og eventuelt afhjælpes, at de to udgående medarbejdere mister deres ildsjæls-tilgang til arbejdet.

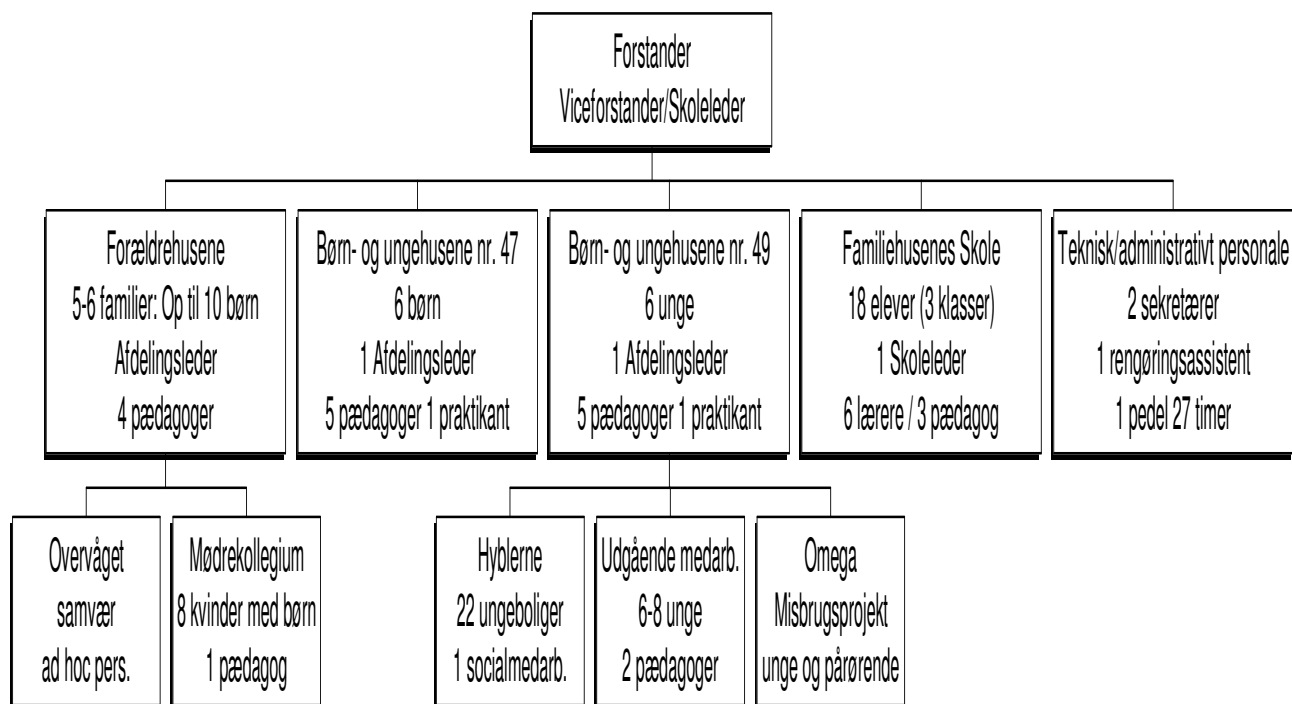
## Bilag 1

### Organisationsplan

# Familiehusene

- udviklingscenter for børnefamilier

## organisationsplan



## Bilag 2

### Kvalitetsstandarder

#### Udgående medarbejdere

	<b>Akutforløb</b>
<b>Formål</b>	At yde hjælp til unge og familier, som har brug for hjælp akut eller med kort varsel.
<b>Målgruppe</b>	Unge og familier, som er i akut krise på baggrund af voldsomme sociale begivenheder i familien.
<b>Indsats</b>	Vi hjælper de enkelte unge og familier med at overskue de nærmeste dage og giver støtte til at håndtere den aktuelle krise. Vi afholder møder med familien samlet og hver for sig. Vi er opsøgende i kontakten til de unge. Vi medvirker til at skabe kontakt til relevante samarbejdspartnere.
<b>Aktører</b>	Unge og familier. Udgående medarbejdere. Afdelingsleder i Familiehusene. Familierådgiver.
<b>Tid</b>	Højst tre uger. Forløbet afsluttes med et møde med en familierådgiver, hvor opgaven for det videre forløb besluttet og aftales.
<b>Resultat</b>	Der bliver skabt ro omkring familien. Familien får et indledende overblik over nogle af de forhold, der ligger til grund for, at den skal have hjælp. Familien får et grundlag for at beslutte, hvad der skal ske efter akutforløbet. Der er formuleret en opgave for det videre forløb.

	<b>Afklaringsforløb</b>
<b>Formål</b>	At gennemføre forløb med unge og familier i overensstemmelse med en aftalt opgave om, hvad der skal afklares. Der lægges en struktur og en plan for familiens samspil og samvær.
<b>Målgruppe</b>	Unge og deres familier med behov for afklaring af aktuelle og voldsomme vanskeligheder
<b>Indsats</b>	Vi afholder et indskrivningsmøde, hvor forløbet aftales mellem familie, familierådgiver, de udgående medarbejdere og afdelingslederen i Familiehusene. Vi støtter den unge og familien i at opretholde en struktur for dagligdagen med udgangspunkt i aftalte mål. Vi tager udgangspunkt i, hvad den unge kan. Vi yder støtte til, at den unge og familien får øje på deres egne ressourcer og hjælper dem til at anvende dem i dagligdagen. Vi giver den nødvendige hjælp og støtte til at løse en række praktiske ting i hverdagen. Vi gennemfører en række samtaler med de konkrete unge og deres familier om, hvad der er brug for at yde hjælp og støtte til her og nu samt på længere sigt. Vi finder frem til i samarbejde med de unge og familierne, om der er behov for

	<p>andre eller yderligere støtteforanstaltninger.</p> <p>Vi afholder så hurtigt som muligt et netværksmøde, hvor alle relevante parter deltager.</p> <p>Vi har ugentlig kontakt med de unge.</p> <p>Vi afholder en ugentlig familiesamtale med den unge og familien.</p> <p>Vi afholder udviklingsmøde hver tredje måned.</p> <p>Vi udarbejder et skriftligt oplæg, som gennemgås med den unge og familien inden udviklingsmødet.</p> <p>Vi udarbejder referat fra mødet.</p>
<b>Aktører</b>	<p>Den unge samt familien samt de interne og eksterne netværk.</p> <p>Udgående medarbejdere.</p> <p>Afdelingsleder på Familiehusene.</p> <p>Familierådgiver.</p>
<b>Tid</b>	Op til tre måneder.
<b>Resultat</b>	<p>Der foreligger forslag til, hvad der skal ske på baggrund af det afsluttede afklaringsforløb.</p> <p>Udgående medarbejdere leverer deres vurdering. Den unge og familie giver udtryk for deres opfattelse af næste skridt.</p> <p>Begge dele indgår i arbejdet med at opstille en plan for det videre forløb.</p>

	<b>Udviklingsforløb</b>
<b>Formål</b>	<p>At samarbejde med unge og familier om at skabe udvikling i forhold til aftalte og konkrete mål. Forløbet tager udgangspunkt i aftalte handlingsplaner, som præciserer rolle- og ansvarsfordeling under forløbet. For hvert forløb beskrives den konkrete opgave med mål og fokuspunkter for afgrænsede perioder, som løbende vurderes og justeres i forhold til de opstillede mål og de opnåede resultater.</p>
<b>Målgruppe</b>	<p>Unge samt deres familier med behov for og ønsker om at forandre og udvikle deres måder at fungere på i dagligdagen, internt i familien og eksternt i forhold til skole mv.</p>
<b>Indsats</b>	<p>Vi afholder et indskrivningsmøde, hvor forløbet aftales mellem familie, familierådgiver, afdelingsleder i Familiehusene samt udgående medarbejdere.</p> <p>Vi skaber en relation til de enkelte unge og deres familie.</p> <p>Vi giver pædagogiske og praktiske forudsætninger for, at de unge kan forandre og udvikle sig i henhold til de opstillede mål for forløbet.</p> <p>Vi stiller krav om og motiverer til samarbejde med alle involverede parter.</p> <p>Vi gennemfører samtaleforløb med den unge og familien.</p> <p>Vi afholder arbejds møder efter behov med den unge og familien.</p> <p>Vi afholder ved indledningen af forløbet et netværksmøde med alle relevante parter.</p> <p>Vi gennemfører et udviklingsmøde hver tredje måned. Hertil udarbejder vi et skriftligt oplæg, som gennemgås med ung og familie inden mødet. Vi udarbejder referat fra mødet.</p>
<b>Aktører</b>	<p>Unge samt deres familier og deres interne og eksterne netværk.</p> <p>Udgående medarbejdere.</p> <p>Afdelingsleder på Familiehusene.</p>

	Familierådgiver.
<b>Tid</b>	Forløbet kan strække sig op til et år. Forløbet vurderes hver tredje måned i et udviklingsmøde.
<b>Resultat</b>	De enkelte unge og deres familie kan klare dagligdagen uden intens støtte og hjælp. De enkelte unge og deres familier opnår et grundlag for at træffe valg om fremtiden. Familierådgiveren har et grundlag for sammen med familien at beslutte en plan for fremtiden.

	<b>Opfølgingsforløb</b>
<b>Formål</b>	At fastholde resultaterne af Udviklingsforløb, når unge samt deres familier afvikler deres tilknytning til udgående medarbejdere.
<b>Målgruppe</b>	Unge samt deres familier som har samarbejdet om at gennemføre udviklingsforløb.
<b>Indsats</b>	Vi udarbejder i samarbejde med de konkrete unge og deres familie, en plan for en afviklingsperiode. Planen godkendes af rådgiver. Vi yder den støtte, som den unge og familien peger på, der er brug for. Vi afholder møder hver anden uge med den unge og familien med henblik på at justere aftalerne. Herudover er der mulighed for telefonisk kontakt. Vi afholder to udviklingsmøder i perioden.
<b>Aktører</b>	Unge samt deres familier. Udgående medarbejdere. Afdelingsleder på Familiehusene. Eventuelle nye samarbejdspartnere. Familierådgiver.
<b>Tid</b>	Tre til seks måneder.
<b>Resultat</b>	Den unge og familien oplever en glidende og sikker overgang fra intens til mindre støtte.

## Bilag 3

### Programteori

#### Forestillinger

1.

*Vi har en forestilling om, at når vi altid er til rådighed, så giver vi et sikkerhedsnet, der giver tryghed til de unge og deres familier. De unge og deres familier udvikler rimelige ringemønstre.*

Vi gør	Betingelser	Resultat/effekt
En af os har altid telefonen åben	At en af os altid "mentalt" er til rådighed	De unge/familierne anvender kontaktmuligheden
Vi understøtter de unges/familiernes ringemønstre, så de ikke ringer om hvad som helst & når som helst	At vi realitetskorregerer de unges/familiernes adfærd – hvad er det rimeligt at ringe om hvornår	De unge/familierne får rimelige ringemønstre
Vi tilbyder mere end der er behov for – giver "byde-over-service"	At der som udgangspunkt ikke er begrænsninger for mulighed for kontakt	De unge/familierne bliver overraskede & får tillid til os
Vi tilbyder et mentalt sikkerhedsnet	At der som udgangspunkt ikke er begrænsninger for mulighed for kontakt	De unge/familierne bliver trygge
Vi vedligeholder kontakten og udbygger kontakten	At der som udgangspunkt ikke er begrænsninger for mulighed for kontakt	Der opnås en personlig/faglig relation

2.

*Vi har en forestilling om, at det giver mening at anvende forskellige spørgeteknikker, når de unge og familierne kender og anerkender de aftalte mål, således at de unge og familierne går i gang med deres egen udvikling.*

Vi gør	Betingelser	Resultat/effekt
Vi aftaler forløbet med den unge og med familien	At den unge og familien kender og anerkender forløbets aftalte mål	Den unge og familien oplever, at det giver mening at forsøge at ændre
Vi sørger hele tiden for, at den unge og familien er med i arbejdet. Vi tjekker løbende i mødet, at det ikke kun er os der arbejder "Hvad skal vi snakke om ..." (ift mål & opgave)	At vi holder fast i konceptet: at der er opstillet aftalte mål for et forløb	Den unge og familien "bliver i opgaven" – og oplever, at det giver mening at arbejde med
Vi insisterer på at "blive i opgaven" - uden at overtage "Det I har gang i er ..."	At vi kan fastholde fokus på den unge og familiens mål som beskrevet i handleplanen	Den unge og familien arbejder med & udvikler sig

3.

*Vi har en forestilling om, at når vi bruger os selv som arbejdsredskab med aftalte positioner, så vil de unge og familierne indgå i en samarbejdsaftale om deres mål for forløbet.*

Vi gør	Betingelser	Resultat/effekt
Vi fremtræder som voksne rollemødder – med hver sit køn og med et tydeligt moralkodeks: Vi skal overholde samfundets vedtagne love og regler Vi skal holde aftaler og give besked, hvis man vil ændre dem Vi tager udgangspunkt i den unges og	At vi anerkender de unges og familiernes følelser og erfaringer	De unge og familierne "åbner sig" De unge og familierne tør "bruge os" De unge og familierne tror på det vi siger

i familiens ressourcer		
Vi støtter de unge og familierne i at "komme igen", når der er noget der ikke lykkes  Vi støtter de unge og familierne i at reflektere over, hvad der gik godt/skidt	At vi ikke fordømmer At vi ikke bærer nag	De unge og familierne lærer sig selv at kende  De unge og familierne finder ud af, at der er en sammenhæng mellem, hvad de selv siger og gør – og hvad de får fra andre
Vi siger til de unge og familierne, at vi tror på, at de kan & har ressourcerne til at udvikle	At vi forbliver anerkendende og optimistiske og ikke giver efter for afmægtighedsfølelser	De unge og familierne opdager deres egne ressourcer & begynder at anvende dem bevidst
Vi holder ud og støtter familierne i at holde ud	At vi aldrig opgiver de unge og familierne  At vi holder fast og følger op på de praktiske handlinger	De unge og familierne får nogle praktiske færdigheder i at begå sig med praktiske ting i hverdagen – de kan fx selv finde rundt i de hjælpesystemer, som de kan få brug for
Vi holder fast i målene, som de unge og familierne har sat	At vi kan fastholde fokus på den unge og familiens mål som beskrevet i handleplanen	De unge får nogle praktiske færdigheder i at begå sig i forhold til andre mennesker & klare praktiske ting med bank, myndigheder mv.
Vi bruger vores faglige bagland	At vi forstår opgaven og løbende arbejder med at forstå	De unge og familierne bevarer fokus på deres udvikling
Vi reviderer det vi gør ift udviklingen i forløbet	At vi bevarer fokus på den unges og familiens udvikling	Der er overensstemmelse mellem mål & de unges og familiernes udgangspunkt

4.

*Vi har en forestilling om, at når vi viser/udstiller vores egne processer med selverkendelse, så vil de unge og familierne forsøge at gøre det samme og herved blive bevidste om sammenhænge mellem valg og konsekvenser af valg.*

<b>Vi gør</b>	<b>Betingelser</b>	<b>Resultat/effekt</b>
Vi indrømmer egne fejl og viser, at man kan komme igen	At vi indrømmer egne fejl	De unge og familierne tør kigge på sig selv/indrømme, når de har "dummet sig"
Vi erkender egne motiver og ændrer på egne mønstre	At vi viser, at man kan "tage tingene hjem" – indrømme fejl, erkende fejl og rette op	De unge og familierne opnår indsigt i sig selv – deres følelser og handlingsmønstre
Vi fortæller de unge, at alle mennesker tager fejl fra tid til anden, og at man kan rette op	At vi har et "rummeligt" syn på de unge og familierne	De unge og familierne bliver bevidste om de valg, de træffer  De unge og familierne bliver bevidste om konsekvenserne af de valg, de træffer

5.

*Vi har en forestilling om, at de unge og familierne forpligter sig over for sig selv og hinanden, når vi støtter de unge og familierne i at sætte rammer og spilleregler for deres indbyrdes samspil.*

<b>Vi gør</b>	<b>Betingelser</b>	<b>Resultat/effekt</b>
<p>Vi sætter strukturer op for, hvad en aftale er</p> <p>Vi sætter spilleregler op for, hvornår en aftale kan siges at være overholdt</p>	<p>At vi fastholder kontakten</p> <p>At vi korrigerer de unges og familiernes opfattelser af, hvad der er realistisk at gennemføre</p>	<p>De unge og familierne bliver bevidste om, at de skal træffe nogle valg &amp; at de træffer valg</p> <p>De unge og familierne bliver bevidste om, hvilke valg de træffer</p> <p>De unge og familierne bliver bevidste om konsekvenserne af de valg, der træffes</p>
<p>Vi holder fast i, hvad den stillede opgave drejer sig om og gør det tydeligt for de unge og familierne, hvem der har stillet opgaven, og hvorfor opgaven er stillet</p>	<p>At vi er bevidste om opgaven og holder fast i at udføre den</p> <p>At rådgiveren bidrager med at præcisere opgave og roller for medarbejdere og de unge</p>	<p>De unge og familierne anerkender forpligtelsen i at være i kontakt med medarbejderne</p> <p>De unge og familierne indgår i forpligtelsen og forvalter aftaler efter spillereglerne</p> <p>De unge og familierne forpligter sig over for sig selv</p>

6.

*Vi forestiller os, at når vi udforsker, hvad parterne mener med det, de siger og hvad deres motiver er i konfliktsituationer, så vil de unge og familierne ikke ende i fastlåste positioner og fastholde kategoriske afvisninger og standpunkter.*

<b>Vi gør</b>	<b>Betingelser</b>	<b>Resultat/effekt</b>
<p>Vi stiller undersøgende spørgsmål til, hvad parterne har gang i</p>	<p>At vi har fokus på opgaven: hvad skal medarbejderen &amp; hvad er den unge og familien arbejde med</p> <p>At vi er der – også når det drejer sig om ”udrykning”</p> <p>At vi ikke bliver forskrækkede – har is i maven</p> <p>At tingene bliver sagt højt</p> <p>At nuancerne kommer frem</p>	<p>Parterne lytter til hinanden</p> <p>De unge og familierne får øje på, at der er andre motiver for handling end deres egne &amp; at det har negative konsekvenser for dem selv, når de vælger at være ligeglade med det</p>
<p>Vi sætter spilleregler op for samtalen/kommunikationen mellem den unge og familien</p>	<p>At parterne ikke taler i munden på hinanden</p> <p>At vi kan få en dialog i gang, måske i første omgang med kun den ene part</p> <p>At den unge og familien bliver bevidst om, at han/hun/den ikke taber ansigt ved at lytte</p>	<p>Parterne lytter til hvad vi forklarer de hver især har sagt &amp; til hvordan det ville kunne forstås</p> <p>Den unge insisterer ikke på sin fastlåste position</p> <p>Den unge og familien bliver mindre bange for at tabe ansigt</p>

## Bilag 4

### Interviewskema/unge

1. Kontakter du Dorthe/Karsten?

Ja\_\_                      Nej\_\_

Hvis Ja:  
Hvordan gør du det? \_\_\_\_\_

Hvis Nej:  
Hvorfor gør du ikke det? \_\_\_\_\_

2. Hvornår på døgnet kontakter du?

Om formiddagen\_\_                      Om eftermiddagen\_\_                      Om aftenen\_\_                      Om natten\_\_

3. Hvorfor kontakter du, fx?

Fordi \_\_\_\_\_

Fordi \_\_\_\_\_

Fordi \_\_\_\_\_

4. Giv 1-3 eksempler på, hvad får du ud af det, når du kontakter Dorthe/Karsten?

Jeg \_\_\_\_\_

Jeg \_\_\_\_\_

Jeg \_\_\_\_\_

5. Har du aftaler med Dorthe/Karsten, og hvad kan du bruge dem til?

Ja\_\_                      Nej\_\_

Hvis Ja:  
Nævn 1-3 eksempler på dine aftaler

---

---

---

6. Hvorfor laver du aftaler med Dorthe/Karsten?

a) Jeg skal \_\_

b) Jeg regner med, at det gavner mig \_\_

c) Andet\_\_

7. Forlanger Dorthe/Karsten noget af dig?

Ja\_\_            Nej\_\_

Hvis ja:  
Fx, hvad?

---

8. Ser du anderledes på dig selv og det du vælger at gøre, efter at du har fået kontakt med Dorthe/Karsten?

Ja\_\_            Nej\_\_

Hvis Ja:  
Hvad er anderledes:

---

---

9. Får du støtte af Dorthe/Karsten til at klare det, du skal med bank, uddannelse/arbejde, myndigheder?

Ja\_\_            Nej\_\_

10. Synes du, at du kvajer du dig/kommer galt af sted?

Ofte\_\_            Nogen gange\_\_ Sjældent\_\_

11. Taler du med Dorthe/Karsten om, at du "er kommet galt af sted"?

Hver gang\_\_            Nogen gange\_\_ Aldrig\_\_

Hvis Ja:  
Hvordan er det at tale med Dorthe/Karsten, når du "er kommet galt af sted"?  
a) Godt\_\_  
b) Skidt\_\_  
c) Andet\_\_\_\_\_

12. Hvordan er det at indrømme, hvis det er "gået galt" for dig?

Lettere end før\_\_            Sværere end før\_\_            Det samme som før\_\_

13. Hvor meget kommer du "galt af sted" i forhold til før?

Mindre\_\_            Mere\_\_            Det samme\_\_

14. Sætter Dorthe/Karsten spilleregler for jeres kontakt?

Ja\_\_            Nej\_\_

Hvis Ja:  
Er det:  
a) Godt\_\_  
b) Skidt\_\_

c) Andet \_\_\_\_\_

15. Hvem føler du ansvar over for?

Dig selv\_\_ Familien\_\_ Andre/andet, fx \_\_\_\_\_

16. Hvem tager du hensyn til, når du træffer valg?

Dig selv\_\_ Familien\_\_ Ingen\_\_ Andre, fx \_\_\_\_\_

17. Synes du, at din familie får støtte af Dorthe/Karsten? Ja\_\_ Nej\_\_

18. Inddrager du Dorthe/Karsten, når du har konflikter med andre?

Ja\_\_ Nej\_\_

Hvis Ja:

Hjælper det dig at inddrage Dorthe/Karsten? Ja\_\_ Nej\_\_

Hvis Ja:

Hvordan? \_\_\_\_\_

Har du andet du vil sige om din kontakt med Dorthe/Karsten?

---

---

---

## Bilag 5

### Interviewskema/familie

1. Kontakter du Dorthe/Karsten?

Ja\_\_      Nej\_\_

Hvis Ja:

Hvordan gør du det?      Telefon\_\_      På anden måde \_\_

Hvis Nej:

Hvorfor gør du ikke det? \_\_\_\_\_

2. Hvornår på døgnet kontakter du?

Om formiddagen\_\_      Om eftermiddagen\_\_      Om aftenen\_\_      Om natten\_\_

3. Hvorfor kontakter du, fx?

Fordi \_\_\_\_\_

Fordi \_\_\_\_\_

Fordi \_\_\_\_\_

4. Giv 1-3 eksempler på, hvad får du ud af det, når du kontakter Dorthe/Karsten?

Jeg \_\_\_\_\_

Jeg \_\_\_\_\_

Jeg \_\_\_\_\_

5. Har du aftaler med Dorthe/Karsten, og hvad kan du bruge dem til?

Ja\_\_      Nej\_\_

Hvis Ja:

Nævn 1-3 eksempler på dine aftaler

\_\_\_\_\_

\_\_\_\_\_

\_\_\_\_\_

Hvis Nej:

Hvorfor har du ikke aftaler med dem?

\_\_\_\_\_

\_\_\_\_\_

---

6. Hvorfor laver du aftaler med Dorthe/Karsten?

- a) Jeg regner med, at det gavner mig \_\_\_
- b) Jeg regner med, at det gavner mit barn \_\_\_
- c) Andet

---

7. Forlanger Dorthe/Karsten noget af dig?

Ja\_\_\_      Nej\_\_\_

Hvis Ja:  
Fx, hvad?

---

---

8. Ser du anderledes på dig selv og det du vælger at gøre, efter at du har fået kontakt med Dorthe/Karsten?

Ja\_\_\_      Nej\_\_\_

Hvis Ja:  
Hvad er anderledes:

---

---

9. Får du støtte af Dorthe/Karsten til at håndtere fx bank, myndigheder mv.?

Ja\_\_\_    Nej\_\_\_

10. Sætter Dorthe/Karsten spilleregler for jeres kontakt?

Ja\_\_\_      Nej\_\_\_

Hvis Ja:  
Er det:      Godt\_\_\_      Skidt\_\_\_      Andet\_\_\_\_\_

11. Har kontakten til Dorthe/Karsten påvirket din måde at omgås dit barn på?

Ja\_\_\_    Nej\_\_\_

Hvis Ja, giv 1-3 eksempler:

---

---

---

12. Hvem tager du hensyn til, når du træffer valg?

- a) Dig selv\_\_
- b) Barn/familien\_\_
- c) Ingen\_\_
- d) Andre, fx\_\_\_\_\_

13. Inddrager du Dorthe/Karsten, når du har konflikter med dit barn/med andre?

Ja\_\_ Nej\_\_

Hvis Ja:

Hjælper det dig at inddrage Dorthe/Karsten? Ja\_\_ Nej\_\_

Hvis Ja, hvordan? \_\_\_\_\_

Har du andet du vil sige om din kontakt med Dorthe/Karsten?

---

---

---

## Bilag 6

### Interview guide unge/familier

0

Hvornår begyndte din kontakt med D/K?

I

Får du altid fat i D/K når du har brug for det?

Har du nogen gange brug for at kontakte D/K, men lader være?

Hvad kan det dreje sig om, når du lader være med at kontakte?

Hvorfor lader du være?

Hvad mangler evt. for at du ville gøre det?

Hvad betyder det for dig, at der altid er en person, du kan komme i kontakt med?

II

Hvordan snakker du med D/K - fx

- giver de råd
- stiller du spørgsmål – om hvad
- stiller D/K spørgsmål – om hvad
- fortæller du selv, hvorfor du ringer
- skælder de ud
- provokerer D/K
- andet

Hvad får du ud af at snakke med D/K

Giv os et eksempel

Hvad din opgave for tiden

Hvad arbejder du på – hvad er dine mål for tiden

Hvad vil du udvikle

Har du nået noget, du har formuleret som mål – hvilke?

III

Taler du med D/K om alt?

Kan du komme i tanker om noget, du ikke vil tale med dem om?

Taler D/K om, hvad de selv gør ....

Taler D/K både om, hvornår det går godt og hvornår det går skidt for dem selv?

Hvordan kommer du frem til de mål, du vil arbejde med at nå

Hvordan reagerer D/K, når du har ”dummet dig”

Er det godt eller skidt?

Gør D/K noget ”forkert” ift dig

Er der noget du kunne tænke dig anderledes?

IV

Giv et eksempel på noget du gør anderledes i dag

- ift familien/den unge
- arbejde/uddannelse
- venner/netværk
- myndigheder

Hvad er det der gør, at du gør det anderledes?

Tænker du over tingene, når du skal gøre noget/handle – eller gør du det bare....?

V

Når vi siger ”valg & konsekvenser” – hvad siger du så?

Fordele & ulemper ved at være bevidst om valg & konsekvenser?

Forlanger D/K noget af dig?

Synes du det er ok eller ej -

Hvad bestemmer D/K?

Hvad bestemmer du?

Bliver D/K nogensinde irriterede på dig?

Hvad gør det ved dig?

Bliver du irriteret på D/K

Hvorfor?

VI

Hvad gjorde du før, når du havde en konflikt?

Hvad gør du nu?

Er du blevet klogere på noget ift konflikter?

Hvad evt.

Hvor er du om et år?/tre år?

Har du stadig kontakt med D/K?

Hvad er det bedste ved kontakten?

Hvad er det værste ved kontakten?

## Bilag 7

### Interview guide samarbejdsparter

Intro

Baggrund for interviewet

I

Siden hvornår har du samarbejdet med indsatsen de udgående medarbejdere

Hvad er din funktion ift de udgående medarbejdere

Hvad samarbejder I om

II

Hvad fungerer godt i samarbejdet

- ift de udgående medarbejdere
- ift de unge/familierne

Hvad fungerer mindre godt/skidt

- ift de udgående medarbejdere
- ift de unge/familierne

huskere:

- kan I få fat i dem
- hvor hurtigt reagerer D/K, hvis I lægger besked

Forslag til forbedringer ift samarbejdet

- ift de udgående medarbejdere
- ift de unge/familierne

III

Hvad kan ordningen med de udgående medarbejdere som andre hidtidige ordninger ikke kan

Hvad gør de udgående medarbejdere, som andre medarbejdere ikke gør

Er der nogen særlige/karakteristiske praksisformer for D/K

Evt. hvilke

- kommunikationsform
- adfærd over for de unge/familierne

IV

Er der etableret en fælles platform at arbejde ud fra

- principper
- værdier
- teoretisk referenceramme
- sprog
- redskaber
- grænser
- mv

V

Hvordan har det påvirket dit arbejde med de unge/familierne

Hvordan lettere?

Hvordan besværligere?

Slet ikke?

Andet?

V

Hvad taler for at fortsætte indsatsen

Hvad taler imod at fortsætte indsatsen

”Råd” til politikere