

Metodeudvikling:
Nye veje til inddragelse og forståelse af vores borgere



af
Kenneth Balfelt Team
for
Guldborgssund Kommune



GULDBORGSSUND

Billeder af kommunen og medarbejdere:

Maja Bugge

Stock billeder af familier:

www.canva.com

Kenneth Balfelt Team: Laura Bach Vilsgaard, Laurits Adam Monty & Kenneth A. Balfelt

Kenneth Balfelt Team

Dybbølsgade 51

1721 København V

+45 26 52 66 00

kenneth@kennethbalfelt.org

www.kennethbalfelt.org

Rapporten er udviklet i samarbejde med Susanne Schnohr, Chefkonsulent i Guldborgssund Kommune.

Indhold

Indledning og vision	4
Introduktion til rapporten	6
Executive Summary	9
Familie cases.....	11
Michael og Berit	11
Albert og Signe	17
Kate	19
Rosita	23
Marijana	26
Farida.....	30
Mariam.....	33
Opsamlende anbefalinger til videre metodeudvikling af forvaltningen	36
Kontinuerlig og grundig analyse	38
Et stort fokus på børnene, men ikke deres forældre	38
Muligheden i en kontinuerlig og dybdegående analyse	40
Den gode samtale.....	41
Opsamling på kontinuerlig og grundig analyse.....	41
Tidlig indsats.....	43
De gule lamper	43
Hvor ses de gule lamper i praksis	44
Tidligere støtte og større tværfaglighed	46
Opsamling på tidlig indsats.....	47
Manglende sammenhæng og behovet for navigatør	48
Navigation	49
Tillid	50
De nye sårbare.....	52
Forholdet mellem skole og familieafdeling	54
Opsamling på navigatør.....	55
Værktøjer.....	56
Spørgsmål til videre arbejde med den nye strategi	56
Inspiration til et grundigt opstartsmøde med borgeren	58
Barrierer for at lytte.....	63

Indledning og vision

Hvordan skaber kommunen en mere borgerrettet indsats, der forstår det fulde omfang af udsatte familiers udfordringer og derfor tidligt kan igangsætte præcise indsatser, som gør en reel forskel?

Guldborgsund Kommune har iværksat indsatsen 'Én borger – én plan – ét sted'. Der er tale om en optimering af myndighed, for at gøre forløbet mere meningsfuldt og enkelt for borgere, der har komplekse og sammensatte problemstillinger og er i kontakt med flere forskellige enheder i kommunen. I stedet for at have forskellige planer i flere sager, så skal der være én plan med mål på tværs af forskellige områder. Det er en ny vej på myndighedsområdet, hvor kommunen sammen med borgerne skal skabe en opgaveløsning, der øger borgernes handlekraft. Visionen er at skabe en sammenhængende sagsbehandling med færre parallelle sagsopgaver og nye arbejdsgange med et afgørende øget fokus på relationen og dialogen med borgerne.

Guldborgsund Kommune har derfor ønsket at vide mere om, hvad der er på spil i borgernes liv, så dialog, sagsforløb og indsatser giver bedst mulig mening og har størst mulig effekt. I vinteren 2021-2022 har Guldborgsund Kommune bedt Kenneth Balfelt Team om at udarbejde en undersøgelse, der er mundet ud i indeværende rapport, en metodefilm og igangsat en proces omkring dette.

Dette, fordi en afgørende forudsætning for at kunne lykkes med visionen om en mere borgerrettet tilgang, er en mere helhedsorienteret indsats og fælles forståelse for borgernes behov og situation hos medarbejdere. Projektet har på denne baggrund udviklet tre fokusområder, som danner grundlag for den fremtidige strategi for at blive mere borgerrettede:

- 1) Kontinuerlig og grundigere analyse
- 2) Tidlig indsats
- 3) Bedre sammenhæng og nemmere indgang til kommunen for borgerne

Disse formidles i denne rapport.

I den forbindelse er det også et succeskriterie at forstå hvornår der er skabt værdi for borgeren. Sådanne succeskriterier skal afspejles i medarbejdernes faglighed, således at det også kan fungere som et af kriterierne for at vurdere, om kommunen lykkes med sin opgave.

Rapporten tager afsæt i en række interviews med familier, der har eller har haft sager i kommunen, og interviews med fagprofessionelle indenfor bl.a. børn og unge, daginstitutioner og arbejdsmarked. Af hensyn til medarbejderens anonymitet, specificeres de faggrupper der har medvirket ikke yderligere. Familierne er tilfældigt udvalgt via kontakter fra bydelsmødre, frivilligkoordinator, socialrådgivere og daginstitutionsledere. Det er familier, der har mere end én type sag i kommunen. Tilsammen skaber det grundlag for den viden og forståelse, som rapporten bygger på.

Ud af disse tilsammen 40 timers interviews tegner der sig nogle mønstre. På trods af en stor individualitet i hver enkelt families historie og hver enkelt professionelles fagområde, tegner der sig et billede af nogle gennemgående strukturelle barrierer og udfordringer. Vi, Kenneth Balfelt Team, har på den baggrund været i dialog med ledere i kommunen om disse og har afholdt to udviklingworkshops med medarbejdere og ledere fra centrene: Familie & Forebyggelse, Børn & Læring, Socialområdet, Arbejdsmarked, Sundhed & Omsorg.



Introduktion til rapporten

Resultaterne i denne rapport bygger på 21 dialoginterviews på mellem 1,5 og 2,5 timer og efterfølgende refleksion og analyse af disse. 13 af disse interviews har været med kommunale medarbejdere med daglig kontakt med borgere og otte interviews med forældre. Målgruppen har været familier med hjemmeboende børn, der har eller har haft et sagsforløb i kommunen. Det er fortrinsvist, men ikke udelukkende, familier på Østerbro. Familierne er ikke valgt ud fra bestemte kriterier, fx hvem der har de "tungeste" sager eller dem der er mest utilfredse. Vi har oplevet en stor spredning af hvilken type sag, der har været tale om og familierne har både positive og negative oplevelser i deres sagsforløb.

Medarbejdere

Samtalerne med kommunale medarbejdere har haft to fokusområder. Det ene har været at skabe et generelt billede af de familier som den pågældende medarbejder arbejder med. Det andet fokusområde har været at forstå det arbejde medarbejderen udfører og spørge ind til de barrierer, de møder i deres hverdag i forhold til at hjælpe de borgere, de har kontakt med og hvilke blinde vinkler, der kan opstå i den nuværende måde at arbejde på. Dette har bidraget til viden om

strukturelle udfordringer for at kunne hjælpe borgerne, der opleves af medarbejdere. Vi har oplevet engagerede og faglige kompetente medarbejdere, som skal navigere i et system, som fx mht. lovgivning og ressourcer, ikke altid giver de bedste rammer til at udfolde de faglige ønsker.



Familier

Samtalerne med forældrene har været fokuseret omkring at forstå deres livssituation. For at få den forståelse, har vi spurgt ind til de konkrete hændelser, men også til hvordan disse oplevelser har påvirket dem både fysisk og psykisk. Vi har været optaget af hvordan deres menneskelige oplevelse har været og forsøgt at forstå det menneske vi har mødt og hvad deres oplevelser har gjort ved dem. Dette inkluderer både at få et indblik i deres hverdag, følelsesliv, relationer, drømme og ønsker ift. den oplevelse de har haft, men det involverer også en interesse for følgevirkninger af dette, fx hvordan et barns sygdomsforløb har påvirket familien eller hvordan et skilsmissebarns frygt for en voldelig far har ændret familien.

Fokus og tilgang

Gældende for denne rapport er, at vi ikke har haft fokus på at undersøge, hvad den enkelte medarbejder har gjort eller ikke gjort i den enkelte sag. Vi er derimod interesserede i at undersøge

generelle, strukturelle, metodiske, tilgangsmæssige og etiske problematikker. Hvis vi fx har hørt om en sagsbehandler, der har lavet en analyse, der set i bakspejlet ikke har været fyldestgørende, er vi opmærksomme på de bagvedliggende faktorer som tid, ressourcer, målsætninger og ledelse, fremfor at konkludere at det er den enkelte medarbejders ansvar. I stedet skal erfaringerne bruges til at kigge fremad, for at sikre at de rette rammer og målsætninger er til stede for at kunne yde optimal hjælp og støtte med borgerens behov som udgangspunkt.

Vi har kunnet spørge frit, fordi vi ikke er en del af den organisation, som vi har spurgt ind til og ingen myndighed har ift. Guldborgsund Kommune. Vi har haft en åben og transparent agenda, uden at skulle bruge det til noget sagsmæssigt — og det tror vi på har gjort det muligt at få adgang til noget nyt. Borgeren har dermed ikke skulle tænke strategisk ift. hvad de skulle sige for at opnå noget bestemt.

Ledelsen har lovet anonymitet til alle medvirkende, da undersøgelsen her bunder i et ønske om at få et nyt strukturelt blik på egen organisation, frem for at gå ind i enkelte sager med personale eller borgere. Alle borgere, der er citeret og beskrevet i rapporten, er anonymiseret. Kenneth Balfelt Team er bekendte med deres rigtige navne og identitet.

Vi er opmærksomme på det privilegie, det har været for os at kunne kigge på sagsforløb i bagklogskabens lys. Dette giver en helt anden mulighed for at analysere en situation, end hvis man sidder midt i den. I slutningen af rapporten har vi samlet en guide til hvordan vi mødte borgerne, der kan tjene som en inspiration til kommunens arbejde fremadrettet og til den 360 graders analyse, som vi anbefaler i rapportens kapitel 4 "Mulighederne i en kontinuerlig og grundig analyse".

Executive Summary

Opsamlende kan vi sige, at der eksisterer et stort fokus på børnenes trivsel i familierne vi har talt med, men at helhedssynet på familien i flere sager fejler og forældrene deraf overses. Noget tyder på at det sker i særlig høj grad, hvis forældrene ikke kan tale systemets sprog, når de ikke hjælpes med at navigere i systemet, når kontinuiteten glipper pga. jobskifte og omstruktureringer i kommunen eller fordi der ikke er tillid mellem borger og medarbejdere i kommunen.

Medarbejderne, vi har talt med, ønsker generelt at komme tidligere ind i familierne og lave en mere helhedsorienteret indsats og der beskrives flere situationer, hvor kommunens medarbejdere ser bekymringstegn og mistrivsel i familier, som de grundet systemer og strukturer ikke kan handle på og derfor må afvente indgriben, til der er mistrivsel nok til at lave en underretning.

Medarbejderne begrænses jævnligt i at udfolde deres faglighed, fordi deres rammer og målsætninger ikke matcher familiernes behov og levede liv. Fx i jobcentret, på skoler og institutioner ses mange mistrivselstegn, som der ikke altid kan reageres på. Den måde de arbejder i AKT (Adfærd, Kontakt og Trivsel) på skolerne og UU (Ungdommens Uddannelsesvejledning) kan der med fordel ses nærmere på, da deres praksis syntes at lykkedes med at lave en tidlig og helhedsorienteret indsats.

Borgere, på tværs af sociale skel og etnicitet, oplever kommunen som uoverskuelig. Det vil være en fordel at arbejde med at støtte borgeren i at navigere i det kommunale system. Uanset hvilken socialklasse borgeren kommer fra, oplever de den manglende kontinuitet og de mange systemer i kommunen som forvirrende og afvisende overfor at løse deres specifikke problemer. Det er samtidigt tydeligt at en medarbejder ikke kan have et fuldt overblik hverken over lovgivningen på eget og andres områder i kommunen og derfor er det tværfaglige samarbejde vigtigt tidligt i processen, ligesom det er vigtigt at få borgeren til at forstå de forskellige kommunale dynamikker og holde dem i hånden igennem hele processen med så få skift som muligt.

På tværs af cases og de interviews og workshops der har været afholdt med kommunens medarbejdere er en række fællestræk og fund trådt frem og udgør til sammen tre anbefalinger. Disse tre anbefalinger er centreret om hvordan kommunen kan blive bedre til at møde borgeren

med udgangspunkt i borgerens liv. Kommunen vil kunne forbedre sin praksis i mødet med borgeren på følgende områder:

1) Kontinuerlig og grundigere analyse

Kommunens analyse af borgerne er fokuseret på børnene og derfor bliver centrale bagvedliggende årsager i forældrenes liv ikke håndteret, ligesom en ny type samtale med borgeren med fordel kan implementeres.

2) Tidlig indsats

Kommunens medarbejdere udtrykker et stort ønske om at lave en tidligere indsats. Alt andet lige vil det kunne betyde kortere sagsforløb og færre udgifter. Ikke mindst vil det også øge livskvaliteten hos familierne – lette presset og øge deres handlemuligheder.

3) Bedre sammenhæng og nemmere indgang til kommunen for borgerne

Mange familier oplever en stor forvirring i samarbejdet med kommune og usikkerhed omkring hvilken hjælp de kan få. Bl.a. beskrives en manglende kontinuitet, en forskelligartet sagsbehandling og en usikkerhed omkring ret og pligt blandt borgerne. Det kræver meget at få hjælp og det vil gavne støtten til familierne at se på hvordan navigationen for den enkelte borger i kommunen kan styrkes.

Familie cases

Som indledning til analysen vil vi her gennemgå de familiecases vi har fået igennem dybdegående 1,5-2,5 timers interviews. De danner sammen med de 14 medarbejderinterviews grundlaget for vores undersøgelse.

Casesene er anonymiseret. Det vil sige at navne, person- og stedsspecifikke detaljer er ændret af hensyn til familierne og de medarbejdere fra kommunen, som arbejder sammen med de familier.

Michael og Berit

Vi møder Berit og Michael i Lindholmcentret, imens en af deres bekendte fra kommunen passer deres søn Elias på pizzariet om hjørnet. De har to sønner, Jens på 20 år og Elias på 11 år.

Deres første barn, Jens, kommer i almindelig dagpleje og børnehave. Men så går det hele galt, især i samspillet med de andre børn. De opdager at han har samme yderst sjældne kromosomafvigelse som sin mor, der påvirker hans indlæringsevne og sociale færdigheder. Senere får han også skoliose.

De starter med at sætte Jens på en privatskole, men skolen kan ikke rumme ham og han kommer på specialskole. På et tidspunkt laver de om på strukturen i kommunen og han er som følge deraf fire måneder uden skoletilbud. Det var svært for de to fuldtidsarbejdende forældre. Derefter kommer Jens på en kommunal folkeskole.

Elias kommer til verden og han har den samme kromosomafvigelse. Han starter også på den samme kommunale skole og har udfordringer med skift og vikarer, ligesom han oplever at de voksne han søger, ikke kan hjælpe ham. Forældrene beder derfor selv om at han kommer i en specialklasse. Forældrene prøver på forskellig vis at hjælpe Elias med hans svære skolegang. De aftaler fx med ledelsen og hans lærer at hans storebror må følge ham til skolebussen, men det forbyder en pædagog og derfor må de opgive det.

Michael og Berit får meget hjælp fra en overlæge på hospitalet, hvor Berit selv kommer med sin kromosomafvigelse. Lægen hjælper bl.a. til at søge om hjælp fra kommunen. På trods af dette fratages de på et tidspunkt en masse ydelser, som specialsko, astmamedicin, bleer og hjælp til

deres hypermobilitet. Kommunen kalder bare børnene hyperaktive og anerkender ikke kromosomafvigelsen. Familien forsøger derfor også at få begge børn udredt, men de lykkedes ikke med det. Som et forsøg igangsæt af lægen har Elias været uden medicin i tre måneder. Efter at det ikke viste sig at være en god løsning, blev han igangsæt igen. Men der gik et halvt år efter forsøget var stoppet, før kommunen igen ville bevillige tilskud til medicinen. Den proces var krævende for familien.

Overlægen var også afgørende for at Jens kommer to år på specialefterskole. Der udvikler han sig, siger forældrene samstemmende, helt vildt. Nu går han på FGU og har fundet ud af at han vil være pædagog. Han er flyttet hjemmefra og de har fået istandsat hele lejligheden, som er noget forældrene selv har ordnet. Berit er en slags bo-støtte for ham og bruger sin egen erfaring fra at have boet på institution siden hun var 12 år og have hjulpet med at passe to handikappede brødre. De søgte om støtte til hendes bo-støtte funktion for 4-5 måneder siden og afventer endnu svar på sagen. Jens har ikke selv fået den sagsbehandler, han er lovet, efter han blev 18 år.

Familien har, med egne ord, fået *et hav af underretninger*. På et tidspunkt får de en underretning fra en, for dem, hårdt tiltrængt aflastningsfamilie. De beder selv om at få en aflastningsfamilie til Jens, da de kun har været væk fra børnene en gang i ti dage på 20 år. Men det bliver en ærgerlig oplevelse, hvor Jens græd da de hentede ham. Det viser sig at familien ønskede at få Jens på fuld tid i pleje, men her står deres sagsbehandler, for første gang, op for og forsvarer dem og de beholder Jens. Aflastningsfamilien får ikke lov til at aflaste familien mere og de har ikke turdet have aflastning siden. Lige derefter får de ny sagsbehandler.

De har haft familiekonsulenter i hjemmet én gang om ugen i alle årene. De har fx, som Berit beskriver det, siddet i deres sofa, imens Elias var i skole og sagt: *Vi ved ikke hvad vi skal gøre ved jeres børn, de er ikke som andre familier. Så de drak kaffe med os hver uge og gik så igen*. De oplever at sjældenheden i diagnosen gør aktørerne handlingslammede og mistroiske overfor om det er noget reelt, hvilket ifølge familien, skaber en masse misforståelser. Men konsulenten siger også hjælpsomt til Berit at hun bruger sin reptilhjerne uden rigtigt at tænke sig om, når hun er presset og banker i bordet. Konsulenten hjælper dem med skolen, så de er glade for hjælpen. Konsulenten har aldrig lavet en underretning.

På skolen trives Elias ikke. Han bliver fx mobbet af 9. classes eleverne, da han går i 1. klasse bl.a. fordi han er Jens' lillebror. Det er voldsomt og de oplever at skolen intet gør. Jens blev også mobbet meget i hans skoletid. Forældrene føler ikke, at Elias' læringsbehov bliver mødt. Det er ofte en kamp at få ham i skole, flere gange må en lærer eller pædagog hive ham ud af bilen, og fornyligt har forældrene lovet Elias en gave, han rigtig gerne vil have, hvis han går i skole. Der er lavet en PPV, hvori der står at han trives bedre i skolen end derhjemme. Berit kommenterer at de aldrig har været i hjemmet, og at den konklusion derfor må komme fra skolen. PPV'en foranlediger at Elias får en kortere skoledag og kommer i specialklasse imens både overlægen og en pædagog fra hospitalet prøver at få et specialskoletilbud til ham.

En pædagog fra den nye specialklasse på skolen laver en dag en tegning med et barn, der har hovedet nede i toilettet. Han får alle til at skrive under på, at hvis man ikke hører efter og laver sine opgaver, får man dyppet sit hoved i toilettet. Forældrene klager over "pædagogikken" og Elias får en offentlig undskyldning.

Storebror har i samme specialklasse fået en seddel om halsen, hvor der står "Hej, jeg hedder Jens, jeg kan ikke finde ud af at være sammen med andre mennesker" og sendt uden for døren. Jens er dybt ulykkelig, da han kommer hjem. Forældrene tager sedlen med til et netværksmøde og skolelederen får en løftet pegefinger af sagsbehandleren. Læreren kommer dér med en undskyldning om, at Jens jo ikke kan læse. Men det kunne alle andre og deres reaktion påvirker Jens.

En dag bliver Berit og Michael ringet op af skolen, som fortæller at Elias har optaget en times undervisning på sin mobil. De siger at det er ulovligt og truer forældrene med politianmeldelse. Elias kommer hjem 10 minutter senere, rystende og grædende og fortæller at han blev omringet af flere voksne som lovede ham politi, dommer og tvangsfjernelse pga. optagelsen. Det som Elias har optaget, som forældrene hører og straks sletter af frygt for politianmeldelse, er Elias som spørger læreren om han vil komme og læse højt for ham, hvortil læreren svarer *Jeg gider ikke komme hen til dig, så længe du taler til mig som et pattebarn*. Elias forklarer at han blot ville optage dem, for at bevise hvordan de taler til ham - og det lykkedes med en optagelse.

Elias' nedsatte immunforsvar gør at han er særligt sårbar og er isoleret i 1,5 år under corona. I den periode piller han ikke en eneste sok eller syning i stykker, som han ellers normalt gør hver dag. Og han laver lektier dagligt. *Så han kan godt, når han er tryk, siger Michael.*

Elias vil ikke i afsted i skole om morgenen. Han glæder sig kun til at komme i klub i den katolske kirke, hvor de er begyndt at komme fordi Elias blev interesseret i nonner og munke. Der ser forældrene en anden dreng, der fungerer og kan være sammen med mange mennesker og lege med de andre børn. De oplever at han bliver mødt på en måde derovre, som udfolder nye sider af ham, de ikke har set før. Klubben er første gang han vil være et sted uden moren. Forældrene finder det tankevækkende.

Skolen fastholder at han trives i skolen og ikke behøver et specialtilbud.

Familien oplever generelt at der bliver aftalt en masse på forskellige møder og en del af det der bliver aftalt ikke bliver implementeret, de glemmer det helt eller også løber skolen fra ansvaret.

En dag ringer de fra kommunen og truer med at fjerne børnene, fordi Berit ikke har nogen indtægt. Hun har opbrugt sit ressourceforløb og sygedagpenge og er uden indtægt i syv måneder. Familien optager kviklån for at klare det. Sagsbehandleren vil lave en aftale for at komme på besøg med henblik på at fjerne børnene. Berit fortæller at hun bliver meget vred og smækker på. Og så går der 10 minutter, hvorefter sagsbehandleren ringer tilbage og siger at hun godt kan se at det ikke er selvforskyldt - og derfor alligevel ikke behøver at fjerne børnene. Hun får en ny ydelse, som hun er berettiget til, fremadrettet. Kviklåns gælden har de stadig.

Berit har oveni hendes kromosomafvigelse også fibromyalgi. Efter mange års nat- og dagarbejde er hun nu førtidspensionist. Der skulle flere speciallæger igennem et seks måneders forløb til at sige det samme, for at hun kunne få den tilkendt.

Kommunen har aldrig fortalt os om vores rettigheder. Når de sender et brev ud fra kommunen så står der nederst hvad man har pligt til og aldrig hvad man har ret til. Uden overlægens hjælp ville vi ikke vide, at vi kan søge tilskud til fx medicin eller sko. På et tidspunkt søger familien om aktsindsigt

og får, sammen med deres egen sag, flere andre familiers sager, der får dem til at undrer sig over kommunens håndtering af sagerne.

Min institutionsfortid bliver tit brugt imod mig. Vi specialfamilier skal bevise at vi er noget værd,
slutter Berit af.

Vi har mødt to sympatiske og hårdt kæmpende forældre, som har sat deres børn allerførst og helt nedprioriteret dem selv. Berit slutter ydmygt af med at sige tak til os, for den måde vi har mødt hende på. *Det kan jeg mærke, har betydet meget for mig.*



Albert og Signe

Vi er inviteret til besøg hjemme hos Signe på 24 år og Albert på 20 år. De er en ung familie, som har været sammen i fire år, har en datter på 1 år og Signe er gravid. Der er dækket op med kaffe og sodavand og de er søde, imødekommende og sympatiske. De har en rigtig fin og respektfuld dialog imellem hinanden.

Albert fortæller at han kommer fra et hjem med tæsk, hvorfra han blev tvangsfjernet som 8-årig. I hans første plejefamilie bliver der begået vold mod hans to søskende. Herefter kommer han i en velfungerende plejefamilie, som stadig i dag fungerer som hans "forældre". Han måtte opgive sin tømreruddannelse pga. en gammel knæskade som hans første plejefamilie ikke fik behandlet. Nu, efter en periode med Netto-natarbejde, er han i uddannelsesafklaringsforløb. Han føler sig "tvunget ud i alt muligt irrelevant" samtidig med at han selv sideløbende prøver at søge job. Det presser ham og giver stress, som han tager med hjem - mere end hvad han synes familien og hjemmet ellers giver ham.

Signe fortæller at hun har en personlighedsforstyrrelse, PTSD og fysiske mén efter en nærdødsulykke og nu har hun bækkenløsning. Signe stopper først sin SSA-uddannelse fordi hun vil have et barn. Efter dette og under hendes nuværende graviditet vil hun starte på HF, men oplever at hun bliver "smidt ud", fordi en fjernunderviser over telefonen siger at hun ikke skal starte op, når hun er gravid. Men en VUC kontakt siger senere at det godt kan lade sig gøre og havde været op til hende selv. Signe oplever et stort pres fra venner og bekendte på sociale medier, som "hater" hende. Det gør hende ked af det.

Familien har fået otte underretninger, hvor den første allerede kom fra Signes tidligere veninde under graviditeten. Da kommunen ringer bliver Signe meget nervøs for at de vil tvangsfjerne hendes datter, men sagsbehandleren beroliger hende. De får ellers venne-råd om at flygte fra kommunen, fordi den er kendt for at tvangsfjerne børn. Der kommer siden flere underretninger, som giver store frustrationer og usikkerhed, men som de sammen med sagsbehandleren får affejet som falske. Politiet gør trods beviser på hvem det er der laver falske underretninger, ikke noget ved sagen. Det oplever familien, som stærkt frustrerende og giver dem en afmagtsfølelse.

Familien oplever generelt et godt samarbejde med kommunen og er specielt glade for familiekonsulenten. De følte sig pressede til at tage imod tilbuddet, men ender med at være glade for det. Der er 7-8 personer i alt fra kommunen, som de skal fortælle deres historie til. De oplever at en sundhedsplejerske får Signe til i afmagt at overveje at bortadoptere sin datter, pga. at hun giver hende dårlig selvtillid. Hun bliver i tvivl om hun gør det godt nok. Sundhedsplejersken nedbryder, med Signes egne ord, hendes selvtillid. Signe fortæller: *Hun er god ved Anna og Albert, men det er mig som er "forkert" og stiller de forkerte spørgsmål, fx om hvornår hun skal kunne kravle. Hun siger at jeg vil presse barnet for meget.*

Heldigvis er der en anden fra kommunen, som opbygger hendes selvtillid. Hun giver råd og forslag i stedet for irettesættelser. En sundhedsplejerske laver også en underretning, fordi barnet skal have sit legetøj ved sig og ikke i et andet rum. De tager lidt let på det med underretninger nu. Men vi mærker at de har en vis afmagt overfor systemet.

Familiekonsulenten lytter på dem. De fortæller at hun foreslår andre måder at gøre tingene på, fremfor at give kritik. Hun siger fx *Lad os prøve det her, så taler vi om det om 14 dage*. Det oplever de som en god fremgangsmåde. Med mange af de andre, de møder fra kommunen, oplever de at de enten bliver dømt på deres baggrund og unge alder eller får at vide at de "SKAL" gøre tingene på en bestemt måde. Albert slutter samtalen med at sige *Pædagoger og sundhedsplejersker ved mere om børn generelt, men jeg er jo ekspert i mit barn*. Det oplever han at de professionelle glemmer.

Signe valgte meget bevidst at få barn. Det var en livsdrøm for hende og hun fortæller: *Folk kender os ikke personligt. Jeg vil aldrig sætte et barn i verden, hvis jeg ikke kan tage mig af det*. Albert synes dem fra kommunen er der for meget og kommer for ofte. At give råd fra måned til måned vil være godt, men ikke næsten hver dag, for det kommer til at fylde for meget og være et pres. De oplever derfor ikke at kommunen giver dem det rigtige. De udtrykker et ønske om at få mere individuel hjælp, end det som de oplever. Og at kommunen skal være bedre til at erstatte et forløb som familien ikke synes fungerer for dem, når de beder om det, med noget andet som passer bedre.

Vi oplever en mor som på trods af hendes bagage er målrettet og virkelig ønsker sig både familie og uddannelse, men som let bliver slået enten ud af kurs af fordomme og irettesættelser eller modsat går styrket videre ved ros og gode råd.

Og vi oplever en far, som også på trods af hans klassiske sårbare bagage og unge alder, tager et stort ansvar og har en arbejdsvilje, både ift. jobsøgning, i job og overfor familien, som er ud over det sædvanlige.

Kate

Vi tager imod Kate på 28 år i kommunens lokale i Lindholmcentret. Hun har to børn og er under uddannelse til håndværker. Hun har gjort karriere i militæret og ville være politibetjent, men en knæskade forhindrede dette.



Kate får to børn i rap som 23 årig og forlader faren. Hun fortæller, hvordan hun står op kl. 4.00 og gør klar til at børnene kan komme i børnehaven. Når hun henter børnene på cykel, fordi en bil jo gør en doven, er det ofte som en af de sidste. Efter samværet med børnene, mad og putning, vasker og rydder hun op, for at den tid ikke går fra samværet, og går i seng kl. 22.00. Faren har børnene hver anden weekend.

Børnene skal ud og lege med pinde, som hun beskriver det, og inde spiller de brætspil. Det er totalt gammeldags, fortsætter hun. De har flyverdragter til alt slags vejr og til de mudrede vandpytter, hvor de bruger og mærker kroppen.

En dag i børnehaven kommer hun til i en presset situation at råbe af barnet, *noget som jeg ikke skulle have sagt*.

Kate beskriver hvordan hun er overvældet af opgaver og udfordringer for at få det hele til at hænge sammen. Sønnen har problemer med at gå på toilettet og laver i bukserne, har børneeksem som skal smøres to gange om dagen, *300 ting som skal gøres for at nå på arbejde*, for at få pusten dér, og så hjem med børnene igen.

Børnehaven indkalder hende en dag til møde og fortæller at de laver en underretning. *Jeg skulle være den bedste mor, men var en lortemor*. Kate prøver at tage det stille og roligt, men er bange for at få taget børnene fra sig. Medarbejderen siger at det gør de ikke. I situationen siger hun *det gør I bare* til deres forslag til foranstaltninger. *Fordi jeg blev ødelagt inden i*. Så går hun. Hun fortæller at hun bliver ramt på hvordan hun er.

Det går hurtigt med at få en familiekonsulent, som ser deres hverdag og møder faren. Konsulenten kan se at der er brug for ro, for at tage ting i opløbet og at Kate fx går væk i stedet for at blive vred. *Det var hende som lærte mig, at jeg skulle se tegnene og reagere inden det gik galt*.

Der er lavet 2-3 underretninger siden. Kate ved ikke hvorfor, men det er ud fra noget børnene har sagt. Måske noget med en kastet taske en stresset morgen. Familiekonsulenten siger at børnene trives i hjemmet og derfor må det være i børnehaven de mistrives. Den store har konstant uheld i bukserne og det bliver værre. Kate vil gerne have dem flyttet derfra, men det får hun ikke lov til, beskriver hun.

I børnehaven oplever Kate at de snakker ned til hende og virker fordømmende, fordi hun er den første som afleverer og den sidste som henter. Det lægger yderligere pres på hende. Hun er heller ikke helt glad for børnehaven. *Flere har set mit barn være kede af det, hvor de voksne bare står i en klump*. *Jeg har også trøstet flere børn, som er kede af det dernede*. En dag får Kate skrevet en

uheldig besked til børnehaven for at få dem til at tage sig af sit barn, men beskeden virker, set i bagspejlet, racistisk og forværrer deres relation.

Familiekonsulenten bygger hende op, viser videoer med pædagogiske strategier, og siger at hun har det i sig intuitivt. Men nogle gange koger det over og presset vælter hjemmet, som hun beskriver det.

Bruddet med faren var præget af at de var i Luksusfælden, fordi deres økonomi var skredet helt. Der kommer meget kritik af manden og hun genkender hvordan hun stod for alt også med børnene samtidig med at de bruger en masse penge. Hun følte han var et tredje barn, som skulle hjælpes med alt muligt, så hun forlader ham. Den enorme gæld har hun stadig.

Kate fortæller at hun har udiagnostiseret OCD og allerhelst vil støvsuge hele tiden, men det går ikke med børnene. Det præger hendes hverdag meget, men er tilsidesat. I hendes familie har de også ADHD og det mener hun også at hun har.

Når hun kigger tilbage på forløbet, fortæller hun at hun nok havde en fødselsdepression. Hun lavede den obligatoriske test med sundhedsplejersken og kunne godt svare at hun smilede og var glad for at se barnet. Men indeni var hun ikke ok. Fødslen gik meget hurtigt og hun beskriver at hun var i chok og ikke når at bearbejde at hun har fået et barn. De flytter til Falster og Kate er ensom med hendes følelser. Kate bliver hurtigt gravid igen, hvor deres hus ryger på tvangsauktion pga. udlejeren. De får en ny bolig som viser sig at have skimmelsvamp. Børnene er syge konstant. Via kommunen får hun en akutbolig imens hun skal starte på uddannelse og manden får en diskoskollaps og kommer på sygedagpenge. Derfra kører det bare videre, fortæller hun, uden at hun forstår hvor overskuddet kommer fra.

Kate går ned med stress, men efter tre uger starter hun op på uddannelsen igen. Men hun kan slet ikke fange hvad der bliver sagt og knækker sammen. Det er første gang at hun erkender at hun er magtesløs og brug for hjælp. *Jeg har det skidt, jeg har brug for hjælp*, får hun sagt til en lærer.

Hun fik en psykolog efter bruddet med faren, men pga. Corona er det over telefonen og det kan hun ikke. Det kommer aldrig igang bagefter, selvom hun ønsker sig professionel hjælp. Hun får

værktøjer af familiekonsulenten, snakker med veninder, sin mor og en på skolen. Hendes uddannelsesvejleder siger at det er en vild cocktail at tage en uddannelse oveni alt det andet.

Børnene reagerer ofte på stresset med at være på tværs. Som noget nyt har Kate derfor bedt børnehaven om hjælp, uden præcist at vide til hvad. De har igangsat den helt store undersøgelse, siger hun glad.

Kate slutter af med at sige at hun sikker *skal igennem alt det her lort for at finde den grønne eng.*

Vi mødte en sej kvinde, som kæmper for at være en god mor med et enormt pres fra alle side, både psykisk, økonomisk, tidsmæssigt, udfordringer med børnene, som hun er alene med og mistrivsel i børnehaven samt en krævende uddannelse.

Rosita

Vi møder Rosita i kommunens lokale i Lindholmcentret. Hun fortæller åbent og reflekteret om sit liv. Hun har boet i Danmark i 17 år og kom hertil fra Egypten igennem familiesammenføring med hendes mand fra Libanon. De har fire børn, en baby på 9 måneder, Eliot på 9 år og to piger på 12 og 14 år. Da Rosita som ny i Danmark kom på sprogskole, syntes hun at niveauet var for lavt, fordi hun havde lært sig selv dansk i Ægypten. Hun tog 9. klasse, 10. klasse og påbegyndte HF - indtil hendes søn blev syg.



Sønnen får leukæmi som lille af to omgange. Han kommer i seks måneders kemobehandling og derefter i tre måneders isolation pga. hans svækkede immunforsvar. Efter 10 måneder får han tilbagefald og skal have en knoglemarvstransplantation fra hans søstre. Eliot skal derefter i isolation igen, denne gang i 6 måneder.

I den proces får de brug for kommunen. Det er på hendes sidste år af HF, som hun må stoppe. Hendes mand er selvstændig og må lukke sin butik, da de indlægges på Rigshospitalet med deres søn. Manden får tabt arbejdsfortjeneste og hun får løn for at passe sin syge søn. Det hjælper dem rigtig meget, fortæller hun. Da de kom hjem får de bevilget alt hvad sønnen har brug for.

Rosita beskriver hvordan hun er i chok, da sønnen bliver syg. Det er derfor hendes mand, som tager kontakt til kommunen.

Begge deres familier bor i deres hjemlande, men under sønnens sygdom får de Rositas mor og bror på besøg i tre måneder ad gangen på skift. De har stærkt brug for hjælpen. Børnehaven hjælper også rigtigt meget med de to piger, som forældrene måtte være væk fra under indlæggelsen på Rigshospitalet. Da adskillelsen bliver for smertefuld for dem alle, får de alle ophold i McDonalds huset og pigerne går i hospitalets skole.

Rosita fortæller hvordan deres første sagsbehandler Elisabeth er rigtigt god. Hun kommer hjem til dem og vurderer sønnens tilstand. Hans sygdom påvirker ham sådan, at da han er 5 år forstår forældrene stadig ikke hvad han siger. Isolationen gør ham meget forsinket sprogligt, både på dansk og arabisk. Sagsbehandleren hjælper bl.a. med at han får halve skoledage.

Elisabeth tager med i børnehaven og hjælper med at få ham flyttet til en anden børnehave med mere ro. Hun tager hensyn til hvordan vi føler som forældre. Hun behandler os som om vi er eksperter på vores børn og viser interesse og forstår at vi skal føle os trygge først og fremmest.

På et tidspunkt får familien en ny sagsbehandler. Hun aflyser den allerede givne medicinbevilling og gennemgår Rositas timeregnskab minut for minut, imens, som Rosita siger, hendes søn er ved at dø. *Hun spørger ikke engang ind til hvordan Eliot har det.* Eliot er på det tidspunkt tæt på at dø, fordi de ikke kunne finde ud af hvilken kræftform han har, og derfor ikke kan give ham medicin. Hun spørger heller ikke til hvad Rosita synes vil være bedst for Eliot. Hun sender spørgsmålet til skolen og spørger dem. Eliot er meget sensitiv fysisk som følge af kemobehandlingen og larm og smerte opleves langt værre for ham, sådan at han til tider besvimer, hvis han slår sig. Rosita vælger derfor at hente ham før kl. 16 i SFO'en i strid med sagsbehandlerens instruks. Dette, selvom hun bliver trukket i ydelser.

Rosita reflekterer over forløbet og siger, at

Sagsbehandlerens opgave er at tage loven og forvalte den ift. den konkrete situation, men hun tog loven meget konkret og tog ikke højde for vores situation. Hun var meget stram og provokerende. Den måde hun talte til os på. Hun gav en følelse af at det var noget hun betalte fra hendes egen lomme. Som om vi tigger og som om det ikke er vores ret at få hjælp. Og vi har også ret til en god

behandling med en venlig tone. Elisabeth overholdt også loven, men med sjæl. De har begge overholdt loven, men Elisabeth havde indlevelse. Hun prioriterede vores tryghed først.

Familien ender med at klage over sagsbehandleren. De klager bl.a. over det grimme sprog og fratagelse af allerede bevilligede ydelser. Men kommunen gjorde, ifølge Rosita, ikke noget ved det og hun ender med at sige til sagsbehandleren at hun må fratage dem hvad hun vil, men de vil ikke have mere med hende at gøre. *Det er rigtigt hårdt at have kontakt med kommunen. Man skal holde sig fra det, hvis man kan*, konkluderer Rosita og fortsætter *hvis man har tid og ro til at klage og søge en masse ting, kan man få hjælp. Men det har man ikke overskud til i den situation vi var i.*

Rosita vil gerne genoptage sin HF, men pga. at der er gået 5 år siger loven at hun skal tage det uafsluttede om igen - uden at have ret til SU. Dermed kan hun ikke længere opfylde hendes ambition om at få en adgangsgivende eksamen til en højere uddannelse. Hun starter derfor med at arbejde som tolk, men efter to år får hun en række symptomer som lægen siger er stress. 4-5 dage efter hun har sendt sygdomsmeldingen, ringer jobcentret og spørger om hun er klar til at arbejde igen, i det mindste på deltid. Rosita føler det hele ramler ovenpå alt, hvad hun har været igennem og føler sig beskyldt for at snyde og tilføjer: *og så mig, som aldrig har fået kontanthjælp.*

Rosita vil nu tage en pædagogisk assistentuddannelse. Man skal have 02 i dansk. Og da vi spørger til hvad hun fik, siger hun 10, med et stort smil på læben.

Rosita har fået tilbudt psykologhjælp i flere omgange, fra hospitalet pga. en kompliceret fødsel med efterfølgende operation af Eliot, i McDonaldshuset og senere via sundhedsplejersken og børnehavelederen. Hun tager imod lidt, men det bliver afbrudt dels af indlæggelser og dels af ikke at kunne overskue det.

Rosita har tidligere modtaget behandling for kroniske udfordringer med ryg og muskler, men da hun kom tilbage efter Eliots sygeforløb havde rehabiliteringscentret stoppet bevillingen.

Vi har mødt en stærk og selvstændig kvinde, som sætter en stolthed i at uddanne sig, klare sig selv økonomisk, når det er muligt, og som siger nej tak til hjemmehjælp under Eliots sygdomsforløb, fordi: *vi klarer det selv.* Samtidig er det tydeligt hvordan hun står tilbage og er fysisk og psykisk

medtaget af hele det meget livskritiske sygdomsforløb - og ikke har fundet en vej til at genoptage og forfølge sin oprindelige uddannelsesmæssige ambition.

Marijana

Vi inviteres indenfor hos Marijana i hendes rare arkitektindrettede hjem og får kaffe, te og forskellige danske og polske småkager. Marijana er fraskilt mor til en dreng på 7 år og en pige på 9 år, som er i skole. Marijana er uddannet grafisk designer og er nu under uddannelse til specialpædagog.

Marijana fortæller hvordan hun var i et parforhold hvor hun var mistænkelig overfor sin mand, som over lang tid næsten fik overbevist hende om at hun var psykisk syg. Hun blev gradvist nedbrudt og livet var fyldt af løgne og svigt. En dag opdagede hun at hendes mand igennem længere tid havde en anden kæreste i Polen og at al hendes mistanke var begrundet. Efter en proces om hvorvidt de kan se forholdet fortsætte eller ej, vælger han at gå fra hende. Derfor opstår der for første gang i hendes liv et behov for at få hjælp af kommunen.

Skilsmissen ender i familieretshuset. Hendes eksmand var utilfreds med samværet og fik sagen startet. Marijana oplever sig meget hurtig som *bare et nummer i rækken*. Der blev brugt udtryk som "vi skal skynde os" og "nu skal I blive enige", sagt med en knytnæve i bordet og en aggressiv utålmodig tone. Der tales meget om at det skal være til børnenes tarv, men Marijana føler ikke at nogen sætter sig ind i deres konkrete historie. Mæglingsforløbet optrapper ret hurtigt fordi opdragelsesstilen er så forskellig. *Jeg bliver ikke hørt om, hvordan børnene har det*, fortæller Marijana. De får en ny sagsbehandler hver gang de mødes, og som har forskellige faglige baggrunde. Marijana oplever at det gør processen utryg og fjendtlig.

Efter skilsmissen ændrer faren karakter og begynder at slå børnene, være manipulerende, bagtale og yde psykisk vold imod hende. Der sker nogle voldsomme situationer, hvor faren efterlader børnene alene hjemme og tager på arbejde og til hans kæreste i Polen. Han har dem hver anden weekend og nogle eftermiddage løbet af ugen.

Marijana er i et frygteligt dilemma i flere år efter skilsmissen. Faren er retsligt blevet tilkendt samvær, men Marijana ved hvad der følger med for børnene. Faren er jævnligt truende overfor

hende, når hun nøler eller prøver at undslå sig at børnene skal være hos ham. Børnene reagerer også og vil ofte ikke med hjem til faren.

Jeg var så desperat, jeg ringede til myndighederne flere gange for at få rådgivning. Hvad skal jeg gøre? Der er en eller to timer, hvor man kan ringe, men der var ingen der tog den. Jeg var så desperat. Han var truende overfor mig på sms, men han troppede også op herhjemme og kom og ledte efter børnene, når jeg ikke afleverede dem. Marijana tager op til kommunen og en sekretær lukker hende ind. Det kræver meget styrke af hende, som hun ikke har i den periode, beskriver hun. En sagsbehandler fra kommunen siger *som mor ville jeg ikke aflevere børn til en der er voldelig* og med det uklare svar i baggagen kontakter hun også politimesteren, som heller ikke giver hende et klart svar. I det moment oplever Marijana at hun må handle på baggrund af sin samvittighed og så må det koste, hvad det koste vil. Hun er bange for at det vil give bagslag, fordi hun forbryder sig imod loven. Hun vælger tilsidst at sætte sig ind bilen med børnene og tage væk i det tidsrum, hvor faren ville komme.

En dag slår faren Elai i børnehaven, hvor en pædagog ser det. Elai vil ikke med sin far og faren synes at han skal og slår ham i bagdelen i garderoben. Der bliver lavet en underretning uden Marijanas vidne.

En fredag efter skole kommer børnene hjem og fortæller at der var en dame der har snakket med dem og de skulle lave nogle tegninger om de var glade eller triste. Marijana ringer til børnehavelederen, som siger at hun ikke må fortælle hvad der er sket. Marijana får et sug af total utryghed og var bange på børnenes vegne. *Nu er det også systemet der gør mig utryg.* Hun får fat i børn- og familieafdelingen på kommunen om mandagen, der fortæller hende at der er kommet en underretning.

En uges tid efter kommer politiet og henter børnene på 2 og 5 år. De skal have dem med til børnehuset i Næstved. Det er skrækkeligt og den ene dreng gemmer sig og er slet ikke til at få med, fortæller Marijana. Hun havde to dage til at forklare sine børn, at de skulle med nogle fremmede mennesker. Helt ekstraordinært får Marijana lov til at tage med i politibilen, men må blive i den under afhøringen. Marijana får ikke at vide hvorfor børnene skal til Næstved. Efterfølgende finder hun ud af, begge forældre skal vurderes i sagen.

Marijana står tilbage med afmagt, manglende forståelse og mister tilliden til at der er nogen der lytter. Hun fortæller reflekterende at der manglede noget stabil sagsrådgivning igennem hele forløbet. *Jeg bruger rigtig mange ressourcer på ikke at komme til sige det forkerte og tænker på hvordan jeg fremstår. Det er et stort ansvar. Det tror jeg mange vil have svært ved.* Hun har prøvet at sige noget følelsesladet, om hvordan børnene har det, men dér siger en sagsbehandler “nu stopper du” og Marijana finder ud af at hun skal tale fornuftig og logisk.

På kommunen i børn- og familieafdelingen, fortæller Marijana at hun får en rigtig sød sagsbehandler. *Endelig, efter 4 år, er der én som gider lytte og har tid til det.* Hun bliver tilbudt ti psykologsamtaler, fordi hun har det svært. Det var under corona, så det bliver lidt sporadisk, men det hjælper hende og hun får det råd at hun skal opbygge en større robusthed overfor ex-mandens manipulerende ord. Så laver kommunen en omstrukturering og familien får en ny sagsbehandler. Det opleves som et tab for processen af Marijana, da det eneste egentlig lyttende holdepunkt forsvinder.

I forløbet med Familieretshuset og kommunen oplever Marijana at de to instanser ikke snakker sammen. Nogle dokumenter skal hun sørge for at sende fra den ene part til den anden på trods af at hun har givet samtykke. *Jeg skal ikke gøre mig klog på hvad der er der sker.*

Der er flere samtaler eller afhøringer med børnene. De bliver afhørt både i børnehaven, i familieretshuset, til politiafhøringen og af sagsbehandleren. Det oplever Marijana som mærkeligt, når det handler om det samme. *Det er jo ikke børnenes tarv overhovedet.*

Faren får en dom i byretten for volden, som han appellerer til landsretten, hvor han får samme dom.

Men sagen er ikke endt af det. Marijana er nu forpligtiget ift. samværet og skal sørge for at få dem ud af døren. *Det er min opgave at gøre børnene parate til at gå med deres far, efter at de har været ude for de traumatiserende oplevelser og ikke har set ham et år.* På dagen for det første samvær efter retssagen gemmer deres dreng sig under sengen og vil ikke med. Marijana har fået en veninde til at være der, for at faren *ikke kan gøre hvad han vil.* Der er ikke noget overvåget

samvær, som kunne skabe tryghed. Faren ender med at sige at han ikke vil tvinge ham med denne gang. 4 måneder efter kommer han og siger at han vil have børnene med på ferie i en uge, selvom de ikke har prøvet at sove hos ham endnu. Marijana er imod dette og han skriver derfor til familieretshuset, der giver ham afslag. Men han opstarter en sag i familieretten og han siger at Marijana er psykisk syg. *Jeg har ikke haft et øjebliks ro.*

Alle de udsagn som faren kommer med om Marijana, som psykisk syg og utilregnelig får lov at stå uimodsagte hen af myndighederne. På trods af at hun får medhold i alle de sager, hvor de bliver brugt. *Der er ikke nogen i familieretshuset, der italesætter overfor ham at det er ikke sådan man taler til hinanden. Jeg kan ikke tillade mig at træde ved siden af og føler hele tiden jeg bliver vurderet. Hvis jeg træder ved siden af vil det koste.*

Børnene ser stadig faren en lørdag hver anden weekend og en eftermiddag i løbet af ugen. Marijana fortæller at han ikke har fået nogle tilbud eller råd til nye tilgange til børnene. *Han er ikke reflekterende eller vil udvikle sig.* Hun føler at det er det samme han kører i, hvor han har sin måde at være på. Der er ikke nogen, der har været hjemme hos ham og se hvordan han er med børnene. Men deres nuværende sagsbehandler kan godt finde på at ringe til ham fx om at barnet siger at han er blevet truet med at miste sin mor, hvis han ikke kommer med faren hjem.

Marijana fortæller at *jeg kan leve med det han skriver til mig på sms, men ikke det han siger til børnene. Min yngste reagerer meget, fordi der er så meget frygt i hans liv. Fx når han spiller Nintendo Switch, er han så bange for at der kommer istapper ned fra himlen, som i spillet. Han tør heller ikke at være alene og alle døre og vinduer skal lukkes. Hvem er det så nu jeg skal hive fat i, spørger hun?* De har prøvet psykolog, men han vil han ikke åbne sig, så Marijana føler at det er hende, der skal løfte det og hun læser derfor nu om angst på Google.

Tilbage står at Marijana er blevet stærkt påvirket psykisk. Hun har ondt i maven og er blevet opereret to gange, efter at hun fik hæmorrhagi, blodtab. Hendes ene søn har udviklet angst og faren har ikke fået nogle konkrete pædagogiske værktøjer som alternativ til volden.

Vi mødte en ressourcestærk kvinde, som med et mobiliseret overblik i de mange frygtfyldte år har kæmpet intelligent og hårdt med at få farens indflydelse på børnene og hende dæmpet. Stort set uden held.

Farida

Vi er inviteret hjem til Farida på 28 år. I T-shirt og et velkomment smil på læben viser hun stolt sin søde nysgerrige datter Maha på 12 år frem og fortæller at hende søn på 8 år har fået en legeaftale og at hendes mand er på arbejde. Han er finmekaniker. Der er kaffe på kanden og vi sætter os sammen i hjørnesofaen.

Farida kom som flygtning fra Syrien for fire år siden. Hun var midt i en kemiuddannelse, da de må flygte til Tyrkiet. Hun starter på sprogskole og tager bagefter gymnasiet om, fordi den fra Syrien ikke kan overføres. Pga. de sproglige udfordringer må hun læse ekstra i gymnasiet, men klarer sig godt igennem, så hun kan komme igang med hendes nuværende uddannelse som sygeplejerske.

Maha går på specialskole. Hun har hjerte-, hofte, knæproblemer og en genetisk sygdom. Hun har det godt på skolen. Hun elsker skolen og selv i ferien og i weekenden spørger hun om hun ikke skal i skole.

Sønnen Tarif starter på den lokale folkeskole, men oplever udfordringer og flyttes af forældrene til en anden skole i området. Men så bliver skolerne lagt sammen og han er tilbage i den uheldige sammenhæng. Der oplever han bl.a. mobning pga. at hans storesøster er syg og ser anderledes ud. De ringer ofte fra skolen og siger at han opfører sig på en dårlig måde. Når Farida spørger ham om det er sket, begynder han at græde og siger fx at det var de andre der skubbede hans penalhus ned. Lærerne siger at *han skal opleve at verden er fuld af både gode og dårlige mennesker og det må han må lære.*

Der er nogle naboer, der har klaget over at Maha larmer, fordi hun snakker på trappen. Hun har haft datteren med på boligkontoret, for retorisk at spørge, hvad hun skal gøre ved, at hun snakker på trappen. På sygehuset, hvor hun er i praktik som sygeplejerske, oplever hun flere gange at patienter ikke vil have taget blodprøver af hende pga. hendes hudfarve. En dag fornyligt ville seks

mennesker ikke have taget blodprøve af hende. Farida beskriver hvordan hun sidst på dagen brød sammen og græd i lang tid.

Maha er ikke tilknyttet handicapafdelingen i kommunen. Farida har kontaktet kommunen flere gange for at få en kørestol til Maha, så de fx kan komme på ferie og på ture. Maha kan max. gå i 10 minutter ad gangen, da hun har fået ødelagt sit lår i en bombesprængning, så hun er kortere på det ene ben og ryggen er synligt skæv. Kommunen beder hende om at sende en ansøgning og få en erklæring fra lægen. Lægen sender dem videre til Roskilde Sygehus, som de kontakter flere gange. Men der går så lang tid uden svar, at ansøgningen bliver aflyst.

De spørger også til om de kan få specialsko til Maha, men kommunen siger, at de ikke kan hjælpe. Lægen siger, at kommunen skal hjælpe dem. De sender derfor en ansøgning afsted og får den imødekommet. De tager ud til skospecialisten og får målt op til skoene og får dem bestilt. Men da de kommer for at afhente dem, siger butikken at kommunen ikke har betalt regningen, så de har ikke lavet skoene. Derefter er den strandet der.

Familien har også ønsket sig et handicapkort til bilen. De spørger lægen om dette, men bliver sendt til speciallæge for at få dokumentation for at Maha ikke kan gå langt. Speciallægen siger at de ikke giver sådanne erklæringer. Tilbage hos lægen får de at vide, at de skal tage på Skejby Sygehus for at få det gjort. Familien opgiver at få klistermærket.

En dag møder Farida hendes søns tidligere sagsbehandler fra kommunen i Lalandia og får at vide at hun har ret til at Maha kan få gratis adgang. Men Farida ved ikke hvor man søger henne. Sagsbehandleren var tidligere Mahas sagsbehandler og hjælper en dag Farida med at køre dem på hospitalet. Det er dagen efter at Maha falder ned på togskinnerne på en af deres mange to timers ture frem og tilbage til hospitaler i Roskilde og København. Siden Corona har kommunen annulleret dækningen af transportudgifterne ifm. behandlingen af Maha. Faridas veninde har i Køge Kommune fået dækket udgifter til kørekort og handicapbil, *men det gør de ikke her*, fortæller Farida. Farida betaler selv deres transport og har lånt penge til at tage et kørekort.

Farida beskriver at hun og hendes forældre har humanistisk ophold i Danmark og derfor kan sendes hjem, imens hendes mand og fem brødre har politisk ophold og kan blive permanent i

Danmark. I forbindelse med nye politiske stramninger, får Farida i sommeren 2021 inddraget sin opholdstilladelse af udlændingestyrelsen. Efter dette får Farida en dag et brev fra kommunen i e-boks om, som hun fortæller, at hun ikke længere råder over hendes børn og ikke må hente dem i skolen. Det skyldes at hendes opholdstilladelse er annulleret. Farida kender ikke sagsbehandleren som skriver brevet og svarer ikke. Hun bliver derfor ringet op af sagsbehandleren, som siger at hun ikke skal hente sine børn fra skole, fordi hendes ophold er blevet annulleret og at nogle andre overtager ansvaret. Lederen på Mahas skole giver hende dog lov til at hente Maha.

Farida får af Udlændingestyrelsen mulighed for at på 20 dage at dokumentere at der er brug for hende ift. Maha. Kan hun det, kan hun få forlænget sit midlertidige ophold i Danmark. Farida kontakter derfor lægen, som ikke hjælper dem og sendes videre til at skaffe dokumentation fra alle de fem sygehuse som Maha har været til behandling på. Nykøbing F. Sygehus tilbyder at skaffe dette, men da de vender tilbage med dokumentationen, står der fem linjer om at Maha har Williams. Lederen af Mahas skole går ind i sagen og bruger 4-5 timer på at kontakte alle sygehusene og få den nødvendige dokumentation. Det lykkes én dag før fristen udløber. Dermed får Farida forlænget hendes ophold med to år. Efter de to år skal hun forlade landet uden at måtte tage sine børn med.

I den periode ringer kommunen hver dag for at spørge om hvor Maha skal bo, når hun rejser. Medarbejderen der ringer spørger ikke ind til Farida og hendes situation, men vil bare vide hvor Maha skal bo. Farida beder om lov til at vente med at forholde sig til, hvor Maha skal bo væk fra hende, til hun ved, om hun får forlænget opholdet.

Sidste år fik Farida urinvejsinfektion og begyndte at tisse blod, som hun oplever som en stressreaktion på det de var igennem med inddragelsen af hendes opholdstilladelse. Lægen siger at det måske er kræft og hun får alle mulige scanninger uden at de dog finder noget. Det giver Farida, der i forvejen er under et enormt pres, endnu mere stress. Der er dage hvor Farida sover 12 timer og andre dage hvor hun slet ikke sover. Hun tænker tit at hun har brug for psykisk hjælp. Men klarer sig så en dag mere og skyder det hen. Hun synes at hun har en rigtig dårlig læge og søger om en ny, men det tager tid.

Vi mødte en stærk kvinde, som har kæmpet sig væk fra krig og igennem uddannelse i Danmark med to små børn med udfordringer. Samtidig oplever hun ikke at få den hjælp hun har ret til, at hendes psykiske påvirkning overses og at hun udsættes for racisme.

Mariam

Vi møder Mariam i kommunens lokale i Lindholmcentret, fordi de har håndværkere derhjemme. Hun er fornyligt flyttet til en villa i kvarteret. Der bor hun med hendes mand og deres to børn. Hun er bydelsmor, læser til pædagogisk assistent og arbejder om aftenen som forsyningsmedarbejder på sygehuset og hun skal fortælle os sin historie, om da hendes tre børn døde af en sjælden sygdom.

Mariam møder sin mand da hun flytter fra Danmark til Holland. Hun bor der i fem år og sammen tager de til Danmark med deres børn, fordi hendes forældre bor her. Hun er oprindeligt fra Libanon og hendes mand er fra Marokko. Deres tre første børn har en sygdom, hvor maden ikke bliver omdannet til energi. Deres første søn dør som 2-årig og via en biopsi finder de ud af at deres to døtre fejler det samme. Mariam fortæller at de nærmest boede på sygehuset i de år. Begge døtre udvikler også epilepsi og som syvårig dør den ene datter af hjertestop derhjemme og siden dør den anden også.

Mariam og hendes mand er meget i tvivl om, om de ville have flere børn, men får Jamal og synes så at han, fordi han mister sine søskende, skal have en søskende mere. Det siger hun, er det bedste, de har gjort for Jamal.

De har derfor en masse med kommunen at gøre, som hun udtrykker det. Deres allerførste oplevelse er på borgerservice, hvor Mariam spørger om hjælp til at få skiftet en næsesonde. En medarbejder svarer at de ikke kan hjælpe og at hun skal tage til lægen. Men de havde ikke nogen læge endnu efter deres flytning til Danmark. Mariam tager så hjem og henter sin søn med på borgerservice, og en anden medarbejder løser det, da hun ser barnet med sonden. *Nogle gange har man brug for at der er nogen der lytter, i stedet for bare at give afslag*, siger Mariam.

Derfra går det stærkt. *Når man først er kommet ind i varmen, så går tingene hurtigere. Vi har været rigtig heldige med læge osv. Jeg kendte en sagsbehandler der fortalte mig, hvad jeg havde af*

rettigheder, så jeg var godt klædt på. Det hjælp, min sagsbehandler fra kommunen var ligesom en advokat for mig. Hun sagde at jeg skulle fortælle hvordan min dag ser ud. Hun ville gerne forsvare mig for at jeg kunne få den hjælp jeg havde brug for. Vi fik begge tabt arbejdsfortjeneste, støtte til sonde, tvillingklapvogn og barnepigetimer.

Mariam føler at de har være heldige at få en god sagsbehandler. Hun fortæller at hendes søster har en helt anden oplevelse. Søsterens datter har epilepsi og går i en normal børnehave. Hun skal starte i skole snart og moren ser et behov for at datteren kommer i en mindre gruppe. *Det er som om de ikke ved hvordan min søsters datter har det og er ikke kommet videre med at hjælpe hende. Når man har syge børn, er det svært når nogle "kaster ord" og ikke tænker så meget over det. Det er som om de bare vil spare. De vil gerne have hun søger arbejde og samtidig er der for sin datter. Det er noget man kan blive ked af som forældre. Hvis hun kunne ville hun jo gerne arbejde. Man skal ligesom overtale kommunen til at få hjælp.* Mariam fortæller at hendes søster har meget svært ved at bede om hjælp og ofte ikke tør at ringe til kommune, fordi hun føler at hun tigger. *Hun kunne få meget mere hjælp, ligesom os, hvis hun fandt de rigtige folk, som fx min veninde der er sagsbehandler, som hjalp os.*

Mariam har ikke, som sin mand, været til psykolog eller fået professionel hjælp til bearbejdningen af dødsfaldene. *Der er nogle ting, der sker i min krop som er eftervirkninger. Angst, hjertebanken og følelsen af at være ved at blive syg. Jeg har ikke angst for at der skal ske mine børn noget, men mere med mig. Mine hænder, fødder og krop sover, og det er nok eftervirkninger.*

Mariam ønsker selv at få mere ro på i familien. Hun arbejder rigtig meget og vil gerne have at de ser deres børn oftere. Hendes søn går til fodbold og nogle gange bliver han kørt af andre forældre. Hun vil gerne få styr på det nye hus og måske rejse lidt. Hendes søn er den bedste i klassen til dansk, fortæller hun med stolthed.

Mariam er glad for at bo på Østerbro bl.a. fordi hun gerne vil have at hendes børn vokser op med mange forskellige mennesker. Hun ser mange udenlandske familier, hvor kvinden ikke arbejder pga. en kombination af mandens manglende støtte og usikkerhed over for det danske. Fx havde hendes mor mavesår i 10 år efter hun var kommet til Danmark. Hun blev skilt og stod alene med seks børn og skulle balancere det med krav fra jobcentret. Det lykkedes ikke at få hende i arbejde, på trods af

hendes store kreativitet og evner. Det synes Mariam er ærgerligt og hun vil gerne hjælpe de nye som kommer til området med at forstå kulturen og komme ind på arbejdsmarkedet.

Mariam fortæller også at, de jo kalder det en ghetto pga. de mange arbejdsløse. Men der er også folk herude, som er blevet læger og andre gode ting. Folk omkring her ved godt, at det ikke er en rigtig ghetto. Jeg har været meget heldig i mit liv og har ikke mødt nogen der var imod tørklæder.

Vi mødte en stærk og nærværende kvinde, som med analytisk sans, overblik og empati har navigeret igennem mange års ulykke og fået livet normaliseret. Samtidig står hun tilbage med en nedslidt krop og psyke. Hun frygter for om hun selv klarer det.

Opsamlende anbefalinger til videre metodeudvikling af forvaltningen

I rapportens appendiks er samlet en række metodiske greb og strategiske spørgsmål, som har til formål at danne grundlag for kommunens videre udvikling. Herunder er oplistet ideer til løsninger og indsatsområder, som kommunen kan arbejde videre med. Ideerne kommer fra borgere, medarbejdere eller som et resultat af vores analyse. De er sat op i punktform og struktureret efter rapportens analyseopdeling.

Kontinuerlig og grundig analyse

- Lav en tværfaglig analyse. Se på fysisk og psykisk sundhed, økonomi, relationer, boligforhold, job og uddannelse, alle i familien, i alle siloer (skole, institution, klub), og sektorer (psykiatri, hospital, domstole, familieretshus, læge, politi)
- Borgeren skal være i centrum. Borgere skal selv være med til at definere succeskriterierne for det gode liv og hvilke mål der skal arbejdes efter.
- Samarbejdet skal ske på tværs af forvaltninger og sektorer.
- Et ledernetværk vil være en god ide med vidensdeling på tværs af organisationen
- Tættere samarbejdemellem Region Sjælland (psykiatrien) og kommunen (især jobcenter)

Tidlig og grundig indsats

- Generel forældreuddannelse for nye forældre
- Yd indsats før der er en underretning.
- Tidligere afklaring ift. skoleværing..
- Der skal være mulighed for at hente eksperter ind tidligt, hvis man oplever at mangle viden på et felt.
- Det kunne være godt at lave pjecer og digitale vejledninger om kommunens muligheder.
- Vejledning om normer, kultur og adfærd i dagtilbud og skole.
- Brug forskningsmæssige viden om udfordringer og virkningsfulde indsatser mere systematisk.

Bedre sammenhæng og nemmere indgang til kommunen for borgerne Fokuser på at lave gode overleveringer og tværfagligt samarbejde.

- Familien skal kende deres muligheder for hjælp.
- Kommunen i højere grad kunne mødes med borgerne, hvor det passer ift. deres hverdag og livssituation
- Der skal bruges længere tid på at forstå situationen for at optimere indsatsen.
- Borgeren skal forstå indsatsen.
- Tilbyde hjælp til borgerne i overgange mellem forskellige offentlige instanser
- Arbejde med at styrke tilliden og evnen til at lytte imellem borger og medarbejder, kollegaer imellem, mellem medarbejder og leder og de forskellige enheder.
- Borgerne og medarbejderne skal kunne evaluere indsatser, processer og sagsbehandlingen i kommunen: Virker indsatsen? Opnår man den ønskede effekt? Skaber indsatsen værdi?

I de kommende kapitler vil vi udfolde hvert af disse tre områder og redegøre for de observationer, resultater og anbefalinger, som vi har til kommunen.

Kontinuerlig og grundig analyse

I det følgende beskrives de forhold, der peger på at kommunen med fordel kan fokusere på at forbedre deres analyse af borgerne og borgernes situation.

Et stort fokus på børnene, men ikke deres forældre

I alle familierne, vi har mødt, tegner der sig et billede af at analysen af og indsatsen om familiens problemer centrerer om børnene og forældre-barn samspillet. Der er i ingen eller meget ringe grad fokus på forældrenes trivsel, bl.a. som en følge af børnenes udfordringer. I nogle tilfælde betyder det at man symptombehandler uden at få fat i de grundlæggende problematikker i familien. Det kunne være at få bygget forældrene op, taget presset af dem og forebygget eller behandlet deres psykiske eller fysiske problemer.

Michael og Berit, som vi beskrev i indledningen, er ramt økonomisk, på deres mobilitet, af arbejdsløshed, sygdom og de har et barn med skolevægring og et stort barn, som har brug for ekstra støtte. Den hjælp de får fra kommunen, beskriver de som 1) pædagogisk sparring ift. samspillet med deres børn, hvilket de til tider oplever som ukvalificeret og anstrengende, pga. manglende kendskab til den specifikke lidelse. 2) Forløb i jobcentret om hvordan de hurtigst muligt kommer i job. De oplever sig mistænkeliggjort og ude af stand til at komme igennem med en dialog om det de tror egentligt vil hjælpe deres dreng – nemlig et skoleskift til en specialskole. De oplever mistænkeliggørelse og trusler som tvangsfjernelse, både fra skolen og en sagsbehandler.

Kate, som vi også mødte i forrige afsnit, har to børn, en presset økonomi, en presset hverdag og psykiske udfordringer. Ingen forholder sig til hendes psykiske udfordringer, men der sættes hjælp ind ift. hvordan hendes samspil med børnene kan forbedres. Det bliver endnu en ting hun skal ordne på en dag, der starter kl. 4 om morgenen og uden at hun har værktøjer til at håndtere sine egne udfordringer – fx gennem økonomiplanlægning og håndtering af psykiske udfordringer og opmærksomhedskrævende diagnoser.

Farida er en mor i en anden case. Hun har en søn med et syndrom og en datter der mistrives i skolen. Hun er syrisk flygtning og er blevet udvist af landet, som den eneste i sin familie. Dvs. at hendes mand og børn må blive, men hun skal sendes hjem til Syrien. Hun får 20 dage til at bevise

at hun er afgørende for sin søns behandling, for at Udlændingestyrelsen vil genoverveje hendes opholdstilladelse. Forvaltning i kommunen skriver og ringer for at lave en plan for, hvor hendes søn skal være i Danmark efter hendes udvisning. Hun bliver ikke spurgt hvordan hun har det, eller hvad hun har brug for. Hun ender med at få lov til at blive i to år mere, efter en skoleleder har hjulpet hende med at indsamle dokumentation på sønnens sag fra fem hospitaler. Efterfølgende vil hun intet have med forvaltningen i kommunen at gøre, da hun oplever at deres ageren grænsede til chikane under de 20 meget pressede dage. Hun har i dag alvorlige helbredsproblemer, som en reaktion på den stress hun har været igennem. Hun modtager ingen hjælp – hverken til sig selv eller sin søns mistrivsel i skolen.

Rajas er en anden mor vi møder. Hendes søn får leukæmi. Hun beskriver noget af hjælpen fra kommunen midt i deres livskrise som god og noget af det som dårligt. Som følge af sønnens årelange sygdomsforløb får hun aldrig færdiggjort sin uddannelse. Hun får en række fysiske skavanker, både fordi hun ikke har kunnet tage sig af sine allerede eksisterende rygproblemer under sønnens sygdomsforløb og som følge af den stress hun har været igennem. Hun får på et tidspunkt i forløbet tilbudt psykologhjælp, men har dér ikke overskud til det. Hun ønsker at genoptage sin uddannelse, som hun var glad for og hvor hun klarede sig godt. Men det kan hun ikke pga. en regel om at hun skal tage uafsluttede fag om efter 5 års pause og ikke kan få SU til dette. Hun får ingen hjælp til at navigere i lovgivningen om at få compensation til at få SU og ingen på kommunen er bevidste om at hun dropper ud, fordi der kun er fokus på hendes børn.

Mariam er endnu en mor, som vi møder. Hun har mistet tre børn til en sjælden sygdom og har fået psykiske mén. Hun har to levende børn i dag og er i kontakt med børnehave, jobcenter, socialforvaltning og ingen fanger at hun har brug for psykologhjælp og støtte.

Fælles for de familier, der er blevet interviewet er, at man fra kommunens side har fokus på barnets trivsel og på samspil mellem børn og voksne, men ser ikke på forældrene i sig selv og derigennem mister man muligheder for at kigge på helhedsbilledet og løse nogle af de bagvedliggende problemer eller nogle af de problemer som opstår hos forældrene, som følge af forløbet, når der opstår kriser i en familie.

Muligheden i en kontinuerlig og dybdegående analyse

Flere af kommunens medarbejdere beskriver at analysen af familien kan blive meget "hurtig".

Medarbejderne beskriver hvordan det kan være en udfordring at have tid til at lave en grundig analyse af familierne. På tværs af kommunens forskellige medarbejdere hører vi to grundlæggende årsager, som udslagsgivende for at en analyse kan blive lavet for hurtigt og derfor ikke går i dybden. Det er enten fordi 1) medarbejderen i kommunen ikke har tid til at gå i dybden med familien eller fordi 2) familien ikke er åben for at fortælle alt til en medarbejder fra kommunen. Begge dele har stor betydning for tilliden mellem medarbejder og borger.

En familiekonsulent fortæller om en relateret udfordring:

Jo mere travlt en sagsbehandler har, jo mere irriterende kan det være at en anden fagperson kommer og foreslår noget andet. Det synes jeg vi oplever nogle gange. Man kan være ude i en familie og opleve at det er så slemt at der skal mere hjælp på og så en sagsbehandler der siger, at så slemt er det ikke. Vi kan også opleve sagsbehandlere der mener at nogen skal anbringes og at vi så slet ikke kan se det behov. Der mangler at vi kan få lidt mere fælles rød tråd. Det er ikke til gavn for familien hvis to fagpersoner har helt forskellige holdninger. Jeg synes vi burde have en eller anden form for arbejdsmåde, hvor, når vi er så uenige, så er det fordi sagen er virkelig kompleks. Nogle gange synes jeg det går for stærkt.

Det medarbejderen her beskriver er, at når det ikke er åbenlyst, hvilken støtte eller indsats, der fagligt er den rette, så skyldes det at man ikke har forstået problemet godt nok og bør blive ved med at iagttage familien, tale med familien og analysere indtil der udkrystalliserer sig en løsning, som man kan blive enige om på tværs af faglighederne. Familien ved muligvis ikke bedst, men de ved mest om situationen og derfor er det vigtigt at komme tæt på familien. Der er risiko for at det bliver dyrt og tilfældigt, når indsatsen baserer sig på en hurtig analyse. Der kan helt givet være ressourcer at sparre ved at bruge længere tid på at forstå familien, fordi indsatsen dermed bliver mere kvalificeret, mere involverende og på sigt vil sagsmængden derfor blive mindre, sagsforløbene kortere og der vil komme færre klager. Samtidig vil borgerne med al sandsynlighed opleve en større værdi og effekt af den hjælp de får.

Den gode samtale

I sagen om Marijana, der har en voldelig eksmand, som hun har kæmpet med i Familieretshuset og i hendes hverdagsliv, er der en ting, der springer i øjnene, da vi taler med hende. Hun beskriver hele hendes sagsforløb for os med udgangspunkt i børnenes behov. Hun fortæller om sin skilsmisse og om flere konflikter i deres skilsmisseforløb. Hun argumenterer igen og igen for hvordan hun tænker på børnenes trivsel og at det er derfor hun gerne vil lyttes til og gerne vil tages alvorligt. Hun underbygger ethvert argument med at hun tænker på børnenes tarv og da hun har fortalt færdigt, spørger vi ind til hendes meget store fokus på børnenes velbefindende og lidt kunstige formuleringer som "barnets bedste" og "børnenes tarv". Vi undrer os over at hun slet ikke taler om sin egen stress og frygt for at eksmanden skal skade børnene eller hende selv. Hun fortæller at hun fandt ud af, at hvis hun skulle have Familieretshuset til at tage hendes udtalelser alvorligt, skulle hun tage udgangspunkt i børnenes bedste og ikke vise følelser. Hun havde en enkelt gang ladet følelserne løbe af med sig nede i Familieretshuset og det havde resulteret i at hun ikke blev taget alvorligt og fik at vide at hun skulle tage sig sammen og finde ud af det med sin eksmand. Derfor var hun begyndt at formulere sig professionelt og "følelsesløst" hver gang hun talte med nogen - også fra kommunen. Hun oplever nu at blive lyttet til, når hun taler 'kommunesprog', men hun har stadig ikke fået hjælp med det grundlæggende problem: at hendes eksmand slår børnene og truer hende. Han er ikke blevet tilbudt nogen hjælp. Ingen fra kommunen har været i hans hjem og Marijana lever med volden som et vilkår og vi bemærker at hun straks låser døren, da vi går.

En forudsætning for den gode samtale er at kunne lytte uanset, hvilke ord der bliver brugt. For at den enkelte kan formidle sine problemer, beskrive sin situation og give udtryk for sine følelser er det vigtigt, at vedkommende frit kan bruge sine egne ord og opleve sig forstået.

Opsamling på kontinuerlig og grundig analyse

Vi ser en rød tråd igennem interviews med familierne og med medarbejdere, der peger på at kommunens analyse af familierne kan udvikles og forbedres på følgende områder:

- A. Der er et ensidigt fokus på børnene og derved overses forældrenes belastninger.
- B. Der er ikke afsat ressourcer, tid, rammer og retningslinjer af til at lave en grundig, 360 graders, tværfaglig analyse, før en indsats besluttet.

C. Borgeren skal til tider være i stand til at tale systemets sprog, for at komme igennem med sine pointer og behov.

Tidlig indsats

Flere medarbejdere beskriver at de observerer bekymrings-tegn hos børn, som følger børnene fra vuggestue op i børnehave og videre op i skole og ungdomsuddannelse uden at det negative mønster bliver brudt. Bekymringstegnene vurderes ikke altid til at være alvorlige nok til at udløse underretninger eller skoleudsættelse. Flere medarbejdere udtrykker samtidig et ønske om at komme tidligere ind, med indsatser til familier, der oplever mistrivsel eller udfordringer. Socialrådgivere vil gerne mere ud på skolerne, men oplever samtidig, at når de laver arbejde, der ikke er forbundet med en sag i kommunen, så kan deres leder ikke se hvad de laver og de bliver ikke målt på dette arbejde. Det forebyggende arbejde bliver derfor nemt en slags usynligt ekstra-arbejde.

Det er et ønske blandt flere af de medarbejdere, der er blevet interviewet, at de gerne vil kunne lave mere forebyggende arbejde frem for indsatser efter skaden er sket. Mange fagligheder beskriver at de ser udfordringer, men ikke har handlerum eller konkrete værktøjer til at arbejde med en tidligere forebyggende indsats. Det fremgår heller ikke af deres jobbeskrivelser. Det giver en oplevelse af alt for ofte at negligere de udfordringer, som udspiller sig foran dem, uden at de kan handle på det.

De gule lamper

For at skabe en fælles begrebsramme for den tidlige indsats i en familie, der ligger før en underretning eller i gråzoneområdet mellem lettere mistrivsel og foranstaltninger, har vi arbejdet med begrebet gule lamper. Gule lamper skal forstås som et tidligt tegn på, at en borger har udfordringer, som yderligere kan udvikle sig negativt og i fremtiden blive endnu mere problematisk.

På en workshop om tidlig indsats, som vi har haft med medarbejdere og ledere i kommunen, blev det tydeligt at afhængig af hvor man arbejder i kommunen og hvilken faglighed, der ser på familiernes problematikker, vil gule lamper blive kategoriseret forskelligt. Formålet med at se på gule lamper, frem for at vente til de er blevet røde, er, at tid er en vigtig faktor for familierne. Der tegner sig et billede af at kompleksiteten stiger, når familierne går i længere tid med deres problemer og at det bliver mere og mere omkostningsfuldt og kompliceret at løse problemerne jo længere tid der går.

Ved at reagere på gule lamper vil problematiske situationer for familier – både børn og voksne - kunne blive afhjulpeth med en tidligere og grundigere indsats inden de eskalerer. Både medarbejdere og borgere har i interviewene givet udtryk for, at man vil kunne undgå en andel af de mest indgribende sager, ved at lave en grundigere analyse og en mere præcis og tidligere indsats.



Hvor ses de gule lamper i praksis

Medarbejderne i kommunen fortæller at gule lamper især ses i børnehave, skole, på uddannelser. På jobcentret spottes mange gule lamper også, men da fokus på jobcentret er på at få borgeren i job, gøres der ikke yderligere ved dem. Jobcentret blev på workshoppen med kommunens medarbejdere kaldt *en svingdør for gule lamper*, hvor folk kommer ind og fortæller om deres problemer og sendes ud igen, uden at de problemer jobcenterkonsulenterne får indblik i løses. Kommunen går formentlig her glip af åbenlyse muligheder for at forebygge tidligere.

Følgende er gule lamper er identificeret af medarbejdere under workshops og i interviews:

- Barnet der ikke kommer i skole
- Barn der mistrives
- Skilsmisse
- For meget fravær på jobbet fordi vedkommendes barn eller vedkommende selv ikke trives
- Sygdom blandt pårørende
- Teenageårene
- Skoleskift
- Ikke får lavet sine lektier
- Ikke er mentalt til stede
- Når det er svært at være i de fællesskaber man skal være i
- Børn og voksne der reagerer voldsomt
- Forældre og børn der ikke overholder aftaler
- Arbejdsløshed
- Ændret adfærd
- Ordblindhed
- Ikke kan tale dansk
- Fysisk sygdom
- Ny i landet
- Forældre lugter af alkohol
- Når familier selv henvender sig med flere forskellige ting, de syntes er svære

Dette vurderer medarbejderne alt sammen er gule lamper, der kan få problemer til at eskalere og blive mere komplekse, hvis de ikke håndteres tidligt. Bedre muligheder for at kunne agere og handle på de gule lamper – på tværs af fagligheder og enheder – efterspørges af medarbejderne.

Tidligere støtte og større tværfaglighed

Flere medarbejdere i kommunen beskriver en interesse i at skabe en større fælles forståelse på tværs af organisationen. *De forskellige briller, ører og det forskellige faglige fokus er nødvendig for at skabe en helhedsorienteret indsats* beskriver medarbejdere på den første workshop i kommunen. Samtidig skal den enkeltes faglighed og faglighedens unikke blik på situationen kunne komme i spil. Det er urealistisk at én person kan kende lovgivningen på alle relevante områder for en familie og derfor er tværfagligheden vigtig tidligt i processen. Både jobkonsulenter og sagsbehandlere fortæller at de knap nok kan følge med i og har overblik over den lovgivning som gælder på hele deres eget område, fordi der kommer så meget ny lovgivning løbende. Derfor forekommer det svært at have overskud til at være nysgerrig på muligheder på tværs af organisationen. *Ungdoms Uddannelses Vejledere og Adfærd, Kontakt og Trivsels lærer/vejledere* er gode eksempler på indsatser, der går på tværs af organisationen, og har stor fleksibilitet ift. at opfange borgere med behov for støtte tidligt. Begge funktioner har mulighed og tid til at være tæt på borgerne og har ingen myndighedsopgaver. Man vil med fordel kunne se på deres arbejdsgange og kulturer for at lære af det der fungerer godt i de to enheder.

I det tværfaglige samarbejde pointeres det af kommunens medarbejdere, at det er vigtigt at forskellige fagpersoner er ligeværdige. Det handler i høj grad også om forventningsafstemning: Hvad er det borgerne forventer? Og hvem er det der har ansvaret i forskellige sager?

Et værktøj i at arbejde på tværs som fremhæves mange gange er GUSA. GUSA er et digitalt værktøj, der giver forældre mulighed for at være i dialog med relevante professionelle fagpersoner og jeres netværk. Der er både gode og dårlige erfaringer med det. Medarbejdere beskriver at intentionen med GUSA er god og det kunne være en god idé at bruge energi på at få det til at fungere bedre på tværs fordi GUSA giver mulighed for at inddrage familie og netværk mere i samarbejdet og som en medarbejder siger: *Vi er nødt til at kigge på det fra et bredere familieperspektiv.*

Udfordringen med GUSA lige nu beskrives af medarbejderne som følgende:

- Der kan være problemer med at få forældre med på det digitale
- Det er svært at bruge GUSA, fordi fagpersoner bliver i tvivl om hvad deres rolle i netværket er og hvem der er tovholder

- Faglige konflikter kan opstå fordi man igennem det tværfaglige "blander sig" i hinandens fagområder og dermed giver hinanden "ekstra" arbejde og udfordre de forskellige faglige vurderinger
- Der er mange aktører og forskellige forståelser af hvad det kan bruges til
- GUSA bliver et ekstra system oven i de øvrige fagsystemer.

Opsamling på tidlig indsats

På ovenstående baggrund er der god grund til at lave tidligere indsatser kommunen. Medarbejdere inden for skoler og dagtilbud og på jobcentrene fanger mange af de "gule lamper" og man vil med fordel kunne arbejde med at udvikle og uddanne personalet i hvordan vi bedst muligt samarbejder med borgeren om de "gule lamper".

I forhold til de "gule lamper" anbefaler vi derfor at styrke indsatsen overfor:

- hvordan "måler" man, så der skabes synlighed omkring de arbejdsindsatser, der har en mere forebyggende karakter og skaber rammerne for at medarbejderne kan prioritere dem.
- Tværfaglighed opprioriteres og udvikles. *Adfærd, Kontakt og Trivsels teamet, Ungdoms Uddannelses Vejledning* og *GUSA* er nogle af de instanser, der fremhæves som af flere medarbejdere inden for området, som gode muligheder, når det handler om at møde borgeren, hvor borgeren er, gå på tværs af organisationen og arbejde med "gule lamper".
- Jobcentrene er i særdeleshed et sted, hvor de gule lamper ses, men hvor der ikke er stor mulighed for at arbejde med borgeren omkring dem. Arbejd mere strategisk med at bruge jobcentre som en ressource for opsporing af "gule lamper" i kommunen, også når det gælder hele familier

På baggrund af interviewene med medarbejderne er konklusionen, at medarbejderne gerne vil og oplever det som menigstfuldt, at komme tættere på borgerne for at skabe en tidligere, mere præcis og helhedsorienteret indsats.

Manglende sammenhæng og behovet for navigatør

Det beskrives af både borgere og medarbejdere at der hurtigt opstår en manglende kontinuitet i samarbejdet mellem borger og kommune. I forhold til den manglende kontinuitet, angives der følgende årsager:

- 1) Der er forskellig lovgivning, som medarbejderne på tværs af forvaltningsområder navigerer efter, og derfor ser de meget forskelligt på et problem
- 2) Ikke alle enheder taler sammen på tværs og derfor er indsatsen ikke koordineret
- 3) Der mangler tilbud på et område og den rette hjælp er derfor ikke nødvendigvis tilgængelig for borgeren
- 4) Medarbejdere på tværs af centre og enheder kender ikke til hinandens tilbud og kan derfor ikke tilbyde de muligheder
- 5) Ved stor udskiftning blandt medarbejdere og omorganiseringer går viden tabt og processer går i stå
- 6) Sagsbehandlingen er forskelligartet fordi forskellige mennesker vurderer og prioriterer forskelligt og det kan føles utrygt for borgeren ved sagsbehandlerskift.
- 7) Kommunen opnår ikke tilstrækkeligt kendskab til borgerens problemer eller misforstår forhold.
- 8) Borgernes problemer vurderes ikke i forhold til den samlede livssituation, og det opleves derfor som om, de ikke bliver taget alvorligt.

Medarbejdere i kommunen beskriver eksempelvis en række borgere, der møder kommunen gennem jobcentret, men som er svære at hjælpe i jobcentrets myndighedsafdeling. Det er bl.a. psykisk syge mennesker, der ikke er i stand til at varetage et job og er afhængige af en offentlig ydelse, og forældre til børn med skolevægring eller andre psykiske problemer og borgere med gentagne stresssygemeldinger. Medarbejderne i jobcentret har ikke adgang til værktøjer eller tiltag der reelt kan afhjælpe borgernes problemer og myndighedsopgaven er centreret omkring at skabe den korteste vej for borgeren til at få et job og ikke til at løse borgernes andre udfordringer eller lave forebyggende arbejde. Det vil kræve nogle andre rammer for opgaveløsningen og muligheder for at træffe afgørelser på tværs at løse nogle af de problematikker. I interviewene giver medarbejderne udtryk for, at de leder efter muligheder i lovgivningen, så de kan hjælpe borgerne bedst muligt, men at det ikke altid kan lade sig gøre og derfor bliver en del af deres arbejde at

"bøje loven" så langt som muligt, så fx psykisk syge mennesker kan få fred indtil psykiatrien har tid eller problemerne kan blive løst andetsteds.

Navigation

En væsentlig udfordring, der opstår for borgeren, når kontinuiteten mangler, er at de skal fortælle deres historier igen og igen. En borger beskriver det sådan her:

Det var voldsomt at jeg skulle fortælle om det igen og igen og få nogen til at tro på mig. Og da jeg så endeligt fandt frem til en der faktisk lyttede, fik hun et nyt job og så skulle jeg starte forfra igen.

Marijana, mor til to

Borgerne oplever desuden at de selv skal ringe rundt mellem de forskellige afdelinger og stå for at finde frem til den rette hjælp. De skal selv gennemskue hvad de forskellige afdelinger kan og skal for at kunne give de rette oplysninger. Jobcentret skal fx vide én ting for at kunne hjælpe og PPR noget andet, fordi de har et andet fokus. Sådan kan det fortsætte for borgeren mellem socialforvaltning, politi, psykiatri, familieretshuset, børnehave, skole, læge, etc. Alle disse afdelinger og forskellige dele af den offentlige sektor opleves som "kommunen" af borgeren, der alene er optaget af at løse sine problemer. For dem er det ligegyldigt om en afdeling følger en bestemt lov eller om psykiatrien hører under en anden offentlig instans. Dét der er væsentligt, er at få den bedst mulige hjælp hurtigst muligt. Når systemerne ikke har velfungerende overleveringer og overgange, så skaber det forvirring og usikkerhed. En mor til to siger: *Det kræver meget overskud at være nederst.* En anden mor konkluderer: *Det er meget hårdt. Kommunen skal man holde sig fra, hvis man kan.*

Når instanserne ikke taler sammen, sættes der også foranstaltninger ind forskellige steder, der ikke er koordineret, hvilket kan resultere i for stor en belastning for familien og i sidste ende et dårligere resultat. En medarbejder fortæller:

Det kan være svært at leve op til både at skulle lære nye vaner i hjemmet med børnene, at være under udredning for diagnoser og at skulle starte i en praktik samtidig. Nogle gange er succesen større, hvis vi taler sammen og har en mere koordineret indsats.

Medarbejder i kommunen

Hvad har jeg ret til? Er det rigtigt hvad de fortæller mig? Kan jeg regne med dem? Giver beslutningen bagslag senere? Hvorfor vurderer de som de gør i min sag? Dette er eksempler på spørgsmål familierne beskriver, som noget der kommer til at fylde, skabe utryghed og stress i hverdagen hos dem.

Flere af de familier, vi har talt med, beskriver hvordan venner eller andre fagpersoner involverer sig i deres sager og hjælper dem med at navigere rundt i kommunen. Det kan være lægen, skolelederen eller en veninde, der er socialrådgiver og kan fortælle om kommunens afdelinger og om ret og pligt ift. en given sag. I de familier, der har en sådan navigatør i deres netværk, beskrives denne hjælp som afgørende, fordi den gør dem i stand til at bede om det "rigtige" i kommunens system, kende deres rettigheder og vide hvor de skal henvende sig. Nogle af familierne beskriver også at lægens faglighed hjælper dem med at få kommunen til at lytte, fordi lægens ord har en større autoritet end familiernes egne ord. Det peger på at der kunne være en funktion i kommunen eller frivilligt organiseret rundt om kommunen, som kan hjælpe borgerne med at navigere. Nogle af de familier, der har haft vellykkede samarbejder med kommunen, beskriver deres sagsbehandler som en slags "advokat" for dem og som den, der finder den rigtige hjælp. For at få en god navigatør er det vigtigt at personen kan etablere en relation til familien eller kender dem i forvejen, så rådgivningen og navigationen bliver så kvalificeret som muligt. Tillid og evnen til at lytte til hinanden er under alle omstændigheder altafgørende.

Tillid

Hvordan er det muligt for en borger at have tillid til et system, som f. eks. en kommune? Fordi et system som en kommune er så komplekst, består af så mange forskellige individer regler, love, hensyn og formål kan det være vanskeligt for en borger at vurdere hvad intentionen med en dialog er. Medarbejderne i kommunen navigerer ud fra dette perspektiv i et tillidsfelt, hvor de arbejder i en organisation, der kan være svær at have tillid til, imens de forsøger at skabe tillid menneske og menneske imellem. Eksempelvis beskrives underretninger som et ord, der skaber frygt for at kommunen tager børnene. Medarbejdere beskriver at de ikke kan bruge IT-systemet før der er en underretning og at chefen ikke kan se og administrere deres tidsforbrug før den er oprettet. Ofte må medarbejderen undsige sig ordet underretning ved at undskylde begrebet. En mor fortæller sådan her:

Lolland og Guldborgsund Kommune har rygte for at være ret slemme og at de tvangs fjerner børn. Jeg fik at vide af nogen jeg kender, at jeg med min personlighedsforstyrrelse skulle stikke af med mit barn til en anden kommune, når vi havde fået en underretning.

Signe, Borger og mor

I Signes families sag er sagsbehandleren og familiekonsulenten i stand til at skabe tillid mellem moderen og kommunen og hun bliver tryk, efter de har forsikret hende om at tvangs fjernelse ikke er deres hensigt. Både AKT vejledere, sagsbehandlere, familiekonsulent og flere af de familier vi har talt med fortæller at de første reaktioner i forbindelse med en underretning er forbundet med frygt for at kommunen vil tvangs fjerne deres børn. De professionelle i kommunen, som vi har talt med, har et stort fokus på at etablere en tryk med familierne for at kunne samarbejde med dem fremadrettet. En sagsbehandler fortæller:

Ordet underretning er et hårdt ord. I størstedelen af sagerne er familierne lydhøre. Det er de færreste, der nægter at samarbejde. De fleste vil gerne tage imod hjælp. Det kommer meget an på hvordan man serverer den. Vi siger ofte: Vi kan godt se at der er nogle ting der er svære og at I har brug for hjælp.

Medarbejderne arbejder i et spændingsfelt mellem nødvendigheden af at være præcis i forhold til lovgivningen, når man er kommunal myndighed, og så at skulle skabe en tillidsbaseret relation. Det kan give en oplevelse af at medarbejderen er illoyal overfor sin arbejdsgiver. Forskning¹ i tillid peger på at organisationer som kommunen er for stor og kompleks til at mennesker kan have tillid til den². Tilliden bunder derimod i det menneskelige møde, i den enkelte medarbejders evne til at stille sig selv sårbar i mødet med den anden og til at turde have positive forventninger til den anden. En far, Michael, fortæller at kommunen altid skriver i slutningen af brevene han får, hvad man har pligt til, men ikke hvad man har ret til eller mulighed for.

I den forbindelse peger svensk forskning³ af Joachim Åström inden for tillid i forbindelse med inddragelse af borgere på kryds og tværs mellem både borgere, offentligt ansatte og offentlige institutioner at ét tillidsforhold påvirker andre tillidsforhold. En sagsbehandlers evne til at vise tillid til en borger er altså påvirket af dennes tillidsforhold til både kollegaer, ledelse og institutionen. Det understøtter derfor mulighederne for at etablere tillidsfulde relationer med borgerne, hvis der er høj grad af tillid kollegaerne imellem og mellem ledere og medarbejdere.

De nye sårbare

Medarbejderne tegner et billede af en borgergruppe, der er meget forskelligartet. Imidlertid udkrystalliserer der sig et billede af to typer af forældre igennem interviewene med flere af medarbejderne. Vi kalder dem her "de nye sårbare" og "de klassiske sårbare". Begreberne har vi lånt fra Center for Ungdomsforskning.⁴ De er relevante at se på, fordi at de, på trods af at begge grupper er forvirret omkring hvordan de navigerer i kommunen, samarbejder forskelligt. De to grupper af borgere kræver muligvis forskellige indsatser og tilgange og der er forskellige problematikker i spil. De nye sårbare beskrives sådan her af en medarbejder:

Der er sket noget i vores arbejde i forhold til for 20 år siden. I dag er det sværere at se hvilken socialgruppe familierne kommer fra. Midtergruppen er lidt udslettet. Forældrene kommer måske med en god kapital – Det kan være at de er tømrer eller lærer, men eleven kan ikke komme op i "topklassen". Forældrene bliver dybt bekymrede fordi deres børn ikke får 12-taller. Derfor arbejder de også i dag med middelklassen, hvor der er præstationsræs. Mange forældre i "den nedre socialklasse" har nemmere ved at tage imod vejledning. Der oplever jeg en højere grad af taknemmelighed. Dem i midtergruppen er mere krævende.

Dem der har ressourcerne til at klage er middelklassens forældre. De betegnes flere steder, i vores samtaler med medarbejdere i kommunen, som "overengagerede". Ligesom der også af nogle medarbejdere tegnes et billede af, at det er en god idé at have ressourcer til at kunne klage og være sagsbehandler i egen sag. Nogle af kommunens medarbejdere ser det som en opgave at få forældrene til at komme mere tilbage i deres forældrerolle, og oplever dem som en slags minisagsbehandlere for deres børn i stedet for være forældre. De kan opleves som krævende og

for ressourcestærke, selvom de også er ude af stand til at navigere i kommunen.

De borgere, der ikke er engagerede i børnenes sager, bliver betragtet som resourcesvage.

Vi har både talt med "klassisk sårbare" og "nye sårbare" familier ligesom vi har talt med en tredje gruppe, de nye i Danmark. "Nye i Danmark" adskiller sig fordi deres forvirring over kommunen starter et andet sted end de familier, der er vokset op i landet. Deres forvirring starter nemlig allerede inden der skulle blive en evt. sag i kommunen. De beskrives af en medarbejder som meget usikre på de basale velfærdsinstitutioner og dagligdagslivet generelt. Må man gå ind på stuen, når man henter sit barn i børnehaven? Eller skal man blive stående i garderoben? Hvad er et forældremøde – og er det ikke bedre at blive væk? Hvad med mad til forældrearrangementet – kan man gøre det forkert? Denne usikkerhed gør, at det kan være nemmere at blive hjemme og isolere sig. En mor, vi talte med, der er 2. generations indvandrer, fortæller om hvordan hendes egen mor, der var meget kreativ, aldrig kom ud på arbejdsmarkedet fordi hun var usikker på sproget og de "danske sammenhænge". Her er altså tale om en usikkerhed, der ikke er forbundet med en konkret problematik eller sag, men ift. praksis i institutioner, med pædagogik, sprog og kultur. Hvor de to andre grupper først oplever usikkerheden, når de får en sag i kommunen eller problemer, der kræver en særlig indsats. Hvis kommunikationen mellem forældre og pædagoger kun kan fungere med fagter og tegnsprog, bliver det svært at etablere et samarbejde. De sproglige og kulturelle barrierer er derfor relevante at adressere.

På tværs af de borgere, vi har talt med om deres sager i kommunen, kan vi ikke se nogen forskel i om nogle er bedre til at forstå systemet end andre. Gennemgående er det, at alle er meget usikre på hvordan de navigerer i kommunen, når de har en eller flere sager. Alle de borgere, vi har talt med, har på forskellige måder oplevet frustration over ikke at kende til eller forstå hvilke muligheder for hjælp, der er at få. Imidlertid oplever medarbejderne i kommunen, at det er "de nye sårbare", der kræver mest. Er der en målgruppe af borgere, som simpelthen ikke har overskud til at søge hjælp og derfor slet ikke kommer ind i et samarbejde med kommunen? Alle de borgere, vi har talt med, har haft mange ressourcer til at kæmpe og har haft overskud til at bede om hjælp, men også til at modstå store livskriser og kæmpe videre. Vi undrer os over, hvor de familier, der ikke har det overskud, er?

Forholdet mellem skole og familieafdeling

En familie, som beskriver hvordan de er blevet klemt i et skolesamarbejde, er Berit og Michael. Deres søn, der er kognitivt udfordret grundet en nedarvet kromosomafvigelse og de ønsker at deres søn skal på specialskole. Deres søn mistrives i specialklassen på den lokale folkeskole og oplever at både lærer og elever mobber ham. Han misforstår det sociale spil og bliver ikke hjulpet i at oversætte det. På netværksmøderne oplever de ikke at kunne komme igennem med de ting de er utilfredse med og de oplever at de ikke kan ændre deres situation. De accepterer med stor frustration at drengen mobbes og mistrives. Deres oplevelse er at kommunen fortæller dem, at de må acceptere situationen fordi, den udspringer af drengens dårlige funktionsniveau og ikke af skolens mangler. Der er blevet lavet en PPV, der fortæller at drengen trives bedre i skolen end i hjemmet. Den vurdering forstår familien ikke, når de aldrig har været i hjemmet - og drengen har udviklet skolevægning. Både deres overlæge, som kender til drengens kromosomafvigelse, og en medarbejder på hospitalet har forsøgt at presse på for at få drengen i et specialtilbud – uden at det er lykkedes. Udgangspunktet for et godt samarbejde mellem skole og hjem er imidlertid svært, da familien har siddet til et møde, hvor skolen har argumenteret for at problemet er et "familieproblem" og sagsbehandleren har argumenteret for at skolen skulle tage sig af det. Dette har efter flere års skolevægning stadig ikke løst drengens problem.

Som konsekvens af den økonomiske styring på det her område, er der børn, som ikke får de tilbud, som deres forældre og de fagpersoner der er nærmest børnene, ser som den bedste løsning. Flere medarbejdere beskriver hvordan det er konfliktfyldt at budgettet for specialskoletilbud er lagt ind i de lokale folkeskolars budgetter. Det betyder at det er folkeskolen, der skal betale, når et barn skal på en ekstern specialskole eller have andre specialbehov opfyldt. Flere af medarbejdere beskriver at det vurderes at to specialskolepladser svarer til omkostningen til en fastansat lærer. Derfor er skolerne interesseret i at løse problematikkerne internt eller at placere adfærdsproblemets årsag i familien, da det så er socialforvaltningen, der skal dække omkostningerne. Det bliver derfor en politisk og økonomisk diskussion, der afgør hvilken hjælp børnene får og ikke kun en børnefaglig afgørelse. To medarbejdere beskriver at især børn med diagnoser "falder imellem to stole", fordi der ikke tages hånd om deres mistrivsel og problemerne derfor vokser sig store.

Opsamling på navigatør

Det kan konstateres ud fra de familier og medarbejdere, der er blevet interviewet, at det kræver mange kræfter at opsøge og navigere i at få hjælp fra kommunen. Vi ser også at familier, der er nye i Danmark, har brug for mere oversættelse og navigation allerede inden for normalområdet. De familier, der er "nye sårbare" opleves af kommunens medarbejdere som mere krævende end de "klassisk sårbare", men vi ser at alle de familier, der har sager i kommunen, er forvirrede.

Der eksisterer en række barrierer for kontinuitet og sammenhæng i indsatsen på tværs af afdelingerne i kommunen, på tværs af sektorer og internt ved jobskifte. Det kan have følgende konsekvenser:

- Familierne skal genfortælle deres historier mange gange og offergøre sig.
- Familierne forvirres fordi der er en tendens til at hver afdeling har et nyt fokus afhængig af faglighed og lovgivning.
- Der iværksættes flere ukoordinerede indsatser på tværs af det offentlige, som presser borgeren for meget.
- Tilliden til at der er reel hjælp i kommunen forsvinder eller borgeren opgiver at få hjælp.
- Hvor mange ressourcer man har som familie og hvor komplekse problemstillingerne er kan få betydning for, hvilke muligheder man har for at få hjælp.

Fælles for de interviewede familier er, at det har gjort en stor forskel for dem, når de har haft nogen – enten fra eget netværk eller kommunen – til at hjælpe sig med at navigere. Det peger på at en navigatør kan være en frugtbar funktion at sætte ind. Den menneskelige relation og en gensidig tillid mellem kommunens enkelte ansatte og den enkelte borger syntes at være helt afgørende for om familien føler sig set og hørt.

Værktøjer

Dette afsnit har tre dele. I første del præsenteres en række organisatoriske spørgsmål, som skal understøtte den videre proces og det strategiske arbejde. De kan fx bruges til en arbejdsgruppe eller workshops. Anden del omhandler praktiske greb i mødet med borgeren. Tredje del omhandler opmærksomhedspunkter opmærksomhed ift. naturlige barrierer for lytning. Dette kan bruges til at styrke indsatsen for at møde borgere og kollegaer lyttende, tillidsfuldt og åbent.

Spørgsmål til videre arbejde med den nye strategi

1. Hvordan organiserer I jer på en måde, hvor en sagsbehandler er navigatør for borgeren og har mulighed for at hive relevante fagpersoner ind, og således at en grundig analyse bliver udført?
2. Hvordan organiserer I jer, får blik for og er tilstede så I opdager gule lamper og hvordan skabes der mulighed for at arbejde med dem, for at sikre en tidlig indsats?
3. Hvordan skal medarbejdere måles, sådan at I sikrer jer, at I har en borgerrettet tilgang og at den er dynamisk, sådan så I hele tiden kan tilrette indsatsen til de behov borgeren har?
4. Hvordan skabes et opstartsmøde med borgeren, som sikrer en grundig 360 graders analyse og fuld forståelse af hele borgerens livssituation i et perspektiv på tværs af forvaltninger og sektorer?

Ad 1. Hvordan organiserer I jer på en måde, hvor en sagsbehandler er navigatør for borgeren og har mulighed for at hive relevante fagpersoner ind, og således at en grundig analyse bliver udført?

I vores møde med borgere og fagpersoner er et centralt problem vi har stødt på at borgeren har svært ved at forstå og overskue det kommunale system. Flere har efterspurgt en gennemgående person, der kan hjælpe med netop dette. Denne opgave kræver at det er en person med et godt kendskab til og forståelse for alle de kommunale servicetilbud.

Yderligere har især medarbejdere påpeget problematikken med at få de rigtige fagligheder i spil og gøre brug af dem i analysen af borgerens situation. Ved at løse disse problematikker kan blinde vinkler minimeres.

Ad 2. Hvordan organiserer I jer, får blik for og er til stede, så I opdager gule lamper og hvordan skabes der mulighed for at arbejde med dem, for at sikre en tidlig indsats?

Dette skal øge den tidlige indsats. Ordet forebyggelse bruges forskelligt i forskellige afdelinger i kommunen og det vil være formålstjenesteligt at nå til en enighed om hvordan dette ord skal forstås. Gule lamper skal forstås som et tidligt tegn på at en borger har udfordringer, som yderligere kan udvikle sig negativt og i fremtiden blive endnu mere problematisk (rød lampe).

Opfattelsen af om en situation er en gul lampe variere alt afhængigt af, hvor i kommunen man befinder sig og hvilke borgere man har kontakt med. Afhængigt af, hvor alvorlige sager en medarbejder sidder med til dagligt, vil tærsklen for, hvornår lampen går fra grøn til gul til rød variere. Derfor er det nødvendigt at forholde sig til, hvor i kommunen de gule lamper skal findes. Det kan fx være hos sundhedsplejersker, pædagoger, lærere, UU-vejledere, jobcentret og klubmedarbejdere, som har den bedste mulighed for at opfange gule lamper. Da disse ikke nødvendigvis har kompetence til at undgå at lampen bliver rød, skal der være mulighed for at de kan videreformidle de gule lamper til en afdeling, der kan reagere på dem.

Vi ser både en menneskelig og økonomisk mulighed i at opfange og reagere på gule lamper. Eksempelvis viser vores interviews med fagpersoner, at mange familier der har en sag i kommunen har gennemgået en skilsmisse. Det betyder ikke at alle skilsmisser fører til en sag i kommunen, men det kan måske bruges som en gul lampe, hvor øget opmærksomhed kan være formålstjenesteligt.

Ad 3. Hvordan skal medarbejdere "måles", sådan at I sikrer jer, at I har en borgerrettet tilgang og at den er dynamisk, sådan så I hele tiden kan tilrette indsatsen til de behov borgeren har?

Hvordan medarbejdere "måles", har en stor betydning for, hvordan arbejdet udføres og fokus ligger. Fra vores interviews med sagsbehandlere, blev vi gjort opmærksom på at arbejde, der ikke

relaterer sig til en underretning, ikke bliver registreret. Medarbejderen kan derfor risikere at blive pålagt flere sager, da lederen ikke kan se denne form for forebyggende arbejde. Dette er et eksempel på at måden hvorpå arbejde registreres kan afholde medarbejdere fra at være opmærksomme og reagere på gule lamper.

Et andet vigtigt refleksionspunkt er, hvordan medarbejdere og kommunen som helhed skal måles, for at sikre at den borgercentrerede tilgang bliver fulgt. Eksempelvis kan der skabes en mulighed for at borgeren kan evaluere på den behandling denne får og oplever i kommunen. Denne evaluering kan lægge grund til at en indsats løbende justeres, så borgerens behov altid er i centrum. Borgerne er eksperter på deres egne behov og egen livssituation og deres feedback er derfor uvurderlig for at sikre en borgerrettet tilgang hos kommunen.

Ad 4. Hvordan skabes et opstartsmøde med borgeren, som sikrer en grundig 360 graders analyse og fuld forståelse af hele borgerens livssituation i et perspektiv på tværs af forvaltninger og sektorer?

Når vi har talt med familierne, har vi haft stor opmærksomhed på at skabe et rum, hvor de følte sig trygge – et rum, hvor de fik lyst til at dele deres oplevelser, tanker og følelser og være til stede som dem de faktisk er. Dette ser vi som altafgørende, for at kunne forstå den situation de er i og de behov og udfordringer de har. Dette stiller krav til hvordan vi er til stede i en sådan samtale og det tager ofte tid at komme til de vigtige og svære emner. Hvordan gøres dette i kommunen? Hvilke greb bruger I bevidst og ubevidst? Og kan I dele viden og støtte hinanden på dette felt, så alle bliver trygge i at møde borgeren åbent og nysgerrigt?

Inspiration til et grundigt opstartsmøde med borgeren

Det følgende afsnit er en vejledning til at skabe en tryk situation til en åben opstartssamtale.

Formålet med et grundigt opstartsmøde er at skabe forståelse fremfor at finde løsninger.

Løsningerne kan først findes, når en grundig analyse er lavet og borgerens situation er forstået. Vi er her for at høre borgerens historie og forstå den situation borgeren er i. Denne samtale har i høj grad været mulig for os pga. den rolle vi har haft, hvor vi ikke har haft kompetencer eller muligheder for at løse nogle problemer eller hjælpe med noget. Vi har blot været der for at lytte og se borgernes historier retrospektivt. Dette kommer til at være anderledes, når kommunen

kommer til at have disse samtaler. Kommunen har kompetencer og myndighed til at løse problemer og hjælpe den pågældende borger. Hvis vi for tidligt begynder at tænke i løsninger, risikerer vi at miste fokus på at forstå situationen og stille spørgsmål, der hjælper på at skabe en både bredere og dybere forståelse. I den sammenhæng er nærvær og tilstedeværelse afgørende og en opmærksomhed rettet mod løsninger vil fjerne fokus fra at forstå det menneske vi sidder overfor.

Vi ser en mulig fremgangsmåde for opstartssamtale og efterfølgende analyse således:

- Opstartssamtale: Fokus på at forstå borgerens udfordringer og livssituation samt at skabe tillid og kendskab til hinanden. Det er formålstjenesteligt at være to personer med forskellige fagligheder til stede til denne samtale, så én kan være nærværende i samtalen og én kan tage grundigt referat.
- Analyse og refleksion: For at sikre en bred forståelse er en grundig analyse af forholdene fra opstartssamtalen nødvendig. Dette gøres ved at de to, som har lavet interviewet, gennemgår referatet sætning for sætning - evt. sammen med en anden relevant fagligheder - og reflekterer over hvad der egentlig bliver sagt og hvad det betyder. Forskellige fagligheder og personer kan have forskellige opfattelser af situationen, fx mht. kropssprog, hvad der bliver sagt imellem linierne og hvad der faktisk bliver sagt. Her er et råd fra en af kommunes medarbejdere at uenighed skal forstås som et tegn på at borgerens situation er kompleks - og at vi derfor må søge mere viden og analysere mere.
- Handleplan: Udarbejdes af relevante fagpersoner sammen med borgeren. Dette skal sikre at borgeren kan se sig selv i handleplanen, og at den er formuleret på en måde der giver mening. Afklaringen skal også bruges til en ærlig forventningsafstemning mellem både kommune og borger. Det skal være borgerens handleplan – ikke kommunens.
- Igangsættelse: Efter afklaring og justering igangsættes handleplanen. Det er vigtigt at handleplanen kan ændres efter borgerens behov og den udvikling, der sker. Derfor skal der være løbende evaluering.

Sanselighed og følelser

En helhedsorienteret forståelse af borgerens situation er afgørende. Det er derfor relevant at kunne rumme og bruge de følelser der kan og vil opstå. Dette indebærer at spørge ind til følelser

og sanser. Fx kan man bede borgeren om at genskabe en situation for at aktivere hukommelsen og bedre at kunne fortælle om en situation. En situation vil indeholde en sanselig oplevelse og disse kan bruges til få en forståelse for hvordan borgeren har oplevet en situation eller hændelse i deres liv. For at understøtte dette kan der aktivt spørges ind til sanseindtryk og følelser som fx:

- 1) Hvordan fik det dig til at føle da...? Ydmyget, overset, vred, glad, talt ned til osv.
- 2) Hvordan lugtede det da...?
- 3) Hvad kunne du høre da...?
- 4) Var det varmt eller koldt da...?

Når borgerens sanser og følelser bliver aktiveret, vil det styrke hukommelsen og gøre deres beskrivelse mere grundig og levende og dermed nemmere at sætte sig ind i.

Tryghed

I vores samtaler med forældre oplevede vi flere gange at det blev fortalt at det at vise følelser i systemet nogle tilfælde blev mødt negativt og endda kunne skade deres sag. Vi mener at en borgers oplevede følelser er mindst lige så vigtige som de konkrete hændelser for at kunne forstå hændelsers værdi og borgerens livssituation. For at borgeren føler sig tryk er det derudover vigtigt at borgeren ikke skal tænke over og forholde sig taktisk til hvordan han/hun skal præsentere sig selv og sin livssituation, men i stedet kan være sig selv og fortælle sin historie som den er blevet oplevet med både de konkrete hændelser, sanseoplevelse og følelsesmæssige påvirkning.

Fx sagde en mor med egne udfordringer at hun vidste hun skulle "offergøre" sig og sige hvad hun har af problemer, der kan udløse en bevilling eller indsats - men at hun ikke ønsker dette. Hun vil hellere tale om hvordan hun bruger det hun kan og kommer videre. Dette gør at borgeren ikke taler lige ud af posen, hvilket er kontraproduktiv, ift. at kigge efter, få og bruge borgerens ressourcer.

Der skal derfor skabes et rum, hvor der opfordres til at være åben omkring følelser. Dels, som sagt, for at forstå borgerens situation til fulde og skabe tryghed, men også fordi følelsen af at blive lyttet til er fantastisk og tillidsskabende og dermed kan det medvirke til at starte et positivt og konstruktivt forløb. Efter flere af vores samtaler med borgere fortalte de os at det havde været virkelig rart at få lov til at fortælle deres historie og blive lyttet til. Dette indebærer aktivt at spørge til det der bliver fortalt for at opnå en dybere forståelse.

Praktiske og tilgangsmæssige greb

Nedenfor har vi lavet en liste kategoriseret i praktiske og tilgangsmæssige greb, som vi foreslår bliver benyttet fremadrettet. Grebene er bygget på et fundament af Kenneth Balfelt Teams mangeårige praksis med netop dette, samt metodeudvikling, der har fundet sted i dette konkrete projekt:

Praktiske:

- Vi bruger min. 1,5 time pr. samtale. Dette fordi vi har en oplevelse fra mange interviewsituationer, at der oftest kommer vigtige pointer og viden frem efter 50-60 min. Det er som om der skal gå noget tid, før vi kommer ind til kernen.
- Vi vil skabe et rum, hvor borgeren er tryk. Dette indebærer både god tid og en god fysiske ramme. Dette rum kan være hjemme hos borgeren selv, men det kan også være andre steder. Der skal tænkes i hvordan rummet kan være behageligt og tryghedsskabende. Dette kan gøres vha. planter, varmt lys, behagelig temperatur, æstetik, gode stole og indretning.
- Vi er altid to til interviews, sådan at én kan skrive udførligt referat og den anden derfor kan være 100% tilstede i samtalen. Den der skriver, kan også have et overblik over om der glemmes noget og spørge ind til det. Fordi vi er to kan vi også lave refleksionen sammen bagefter.
- Vi vil forstå problemet før vi kommer med løsninger. Som Albert Einstein foreslog: "Hvis jeg havde en time til at løse et problem, så ville jeg bruge 55 minutter på at tænke over problemet og 5 minutter på at tænke på løsninger". Derfor er tid og refleksion afgørende. Efter en række interviews læser vi de udførlige referater igennem og reflekterer over dem sammen. Dette giver altid helt nye indsigter. Det tager typisk 2-3 gange mere tid end selve interviewet.
- Vi skal kvalificere deltagerne til at deltage. Vi skal ofte have mange møder over tid og klæde de deltagende, ligesom os selv, på til samarbejdet, så de ligesom os kender begrænsningerne og mulighederne i forløbet, før vi sammen kan tale om løsninger.

Tilgang:

- Vi går ind i samtalen, fordi vi også vil have noget ud af det og blive beriget som mennesker. Dermed opstiller vi et mere ligeværdigt møde med forventninger og nysgerrighed til dem som mennesker.
- Vi spørger folk om det vi gerne vil vide, i stedet for det vi tror de kan svare på. Dermed viser vi respekt for og har en forventning til dem.
- Vi spørger dem om det de er eksperter på, fx om egne behov, situation og viden om egen kontekst. Vi oplever, at når vi taler med folk om noget de er eksperter på, så svarer de præcist og klart. Borgerne i jeres kommune er superbrugere i hvad deres oplevelser er - ikke i fx pædagogik eller undervisning. En 11 årig dreng ved mere om hvad der sker i skolen og hjemmet (hvornår er han tryk, hvad er sjovt, hvor leger han, hvem kommer i hjemmet, etc.) end nogen lærer eller familiekonsulent vil kunne vide. Det er den viden, vi ønsker at samle ind, give plads og vise respekt.
- Vi er strategisk uforberedte. Dette handler om at komme ud til en situation uden at have fået idéer, lagt planer eller truffet beslutninger. Vi tilbageholder egne ideer og løsninger, sådan at vi starter med de deltagendes egen analyse.
- Vi øver os i at træde ud af vores egen sociale kapital og lytte til borgerens stemme og kapacitet. Det vi kan, som veluddannede, stærke fagpersoner med overblik, kan borgeren måske ikke. Men måske de kan noget andet vi ikke kan.

Opmærksomhedspunkter:

- Vær opmærksom på normskred. Normskred er når mange er udfordret i det felt vi arbejder med. Så vil det gradvist blive større og større udfordringer der skal til, for at vi giver det opmærksomhed.
- Vær opmærksom på blinde vinkler. Et godt eksempel på blinde vinkler er fx de nye sårbare unge, som ikke er klassisk udsatte og ofte fra ellers velfungerende familier.
- Vær opmærksom på integritet, både hos borgeren og os selv. Det betyder at mærke efter om vi synes at forløb og indsats gør det rigtige - og spørge ind til om det også er det for borgeren - uden at være bange for svaret. Har vi fejlet skal der justeres så tidligt som muligt.

Barrierer for at lytte

Evnen til at lytte kan mindskes ved en række specifikke forhold. Vi lister her fem barrierer, som vi bevidst har arbejdet med. De kan bruges til refleksion på egen praksis: Hvornår møder du som menneske, de forskellige barrierer og er det relevant for dig at ændre på dem? Og hvordan kan det ændres?

Jeg ved bedst

Hvis jeg tænker at jeg ved bedst i en situation og tror at borgeren ikke rigtigt kan bidrage, er det svært at lytte til dem. Det gør det også svært at få en forbindelse til dem, være nærværende og have en aktiv lytning, fordi formålet med at lytte forsvinder, hvis jeg alligevel ved bedst.

Postlytning (det at planlægge sin tid, så der er tid til bearbejdning og eksekvering)

Hvis vi er pressede og ikke kan nå at bearbejde ny viden eller ikke har tid til at handle på den viden vi får, er det svært at lytte. Hvis der ikke er tid til at fumle og gøre nye ting (som altid tager længere tid end det vi plejer), er det svært at lytte til de ting, der falder uden for kasserne af det vi ”plejer”. Det er oplagt at mange ubevidst lukker af for information, der er besværlig eller tager ekstra tid. Møder uden pauser imellem kan også gøre det svært at lytte, fordi der så ikke er tid til at bearbejde den info man får - og det er både at bearbejde det konkrete, men også at hjernen får lov til at sortere i alle de indtryk som er kommet, og det kræver en “tanke-pause”.

Forkert info

Hvis du får “forkert” viden ift. dit handleområde og dit ansvarsområde kan du ubevidst eller bevidst stoppe med at lytte. Det samme gør sig gældende, hvis du får for meget info. Hvad er relevant og hvad er ikke relevant for din evne til at handle? Her bliver det tværfaglige samarbejde ekstra vigtigt. En afklaring af hvem som kan handle på den information som kommer kan være meget afgørende for at det er muligt at overkomme sine egne opgaver og lytte. Hvordan hjælper du borgeren, kollegaer og dig selv med hvor viden skal hen, for at der er plads til at det hele liv kan få plads?

Stress og nærvær

Al forskning viser at hvis mennesker oplever stress, daler deres evne til at mærke empati og være nærværende. Det er en overlevelsesmekanisme i vores hormonproduktion, der gør at vi kan håndtere pressede situationer, men dermed også lukker af for evnen til at mærke vores omgivelser. Det er u hensigtsmæssigt, når arbejdet er at hjælpe andre og kunne lytte empatisk. Derfor er det væsentligt at være bevidst om sit stressniveau ift. de møder, der kræver at du lytter åbent og empatisk.

Tillid

Hvis du oplever at andre i organisationen ikke viser dig tillid, vil du, som nævnt ovenfor, vise andre mindre tillid. Det er en kultur der smitter og det betyder at hvis ledelsen eller kollegaer stiller mistillidsskabende spørgsmål, underminerer dine beslutninger eller udviser mistillid til dig på andre måder, så vil din evne til at vise tillid til dine omgivelser også have en tendens til at dale, når du møder mennesker.



Noter

¹ Hansson, S. (2018). *The role of trust in shaping urban planning in local communities: The case of Hammarkullen, Sweden*. *Bulletin of Geography. Socio-economic Series*, 40(40), 83–99. DOI: <http://doi.org/10.2478/bog-2018-0016>

Joachim Åström (2020): *Participatory Urban Planning: What Would Make Planners Trust the Citizens?* *Urban Planning* (ISSN: 2183–7635) 2020, Volume 5, Issue 2, Pages 84–93 DOI: 10.17645/up.v5i2.3021

² Morten Frederiksen (2014): *Relational trust: Outline of a Bourdieusian theory of interpersonal trust*, *Journal of Trust Research*, 4:2, 167-192, DOI: 10.1080/21515581.2014.966829

³ Joachim Åström (2020): *Participatory Urban Planning: What Would Make Planners Trust the Citizens?* *Urban Planning* (ISSN: 2183–7635) 2020, Volume 5, Issue 2, Pages 84–93 DOI: 10.17645/up.v5i2.3021

⁴ Læs bl.a. denne artikel for at få mere viden om forskningsfeltet: Sørensen, N. U., Pless, M., Katznelson, N., & Nielsen, M. L. (2017). *Picture Perfect. Præstationsorienteringer blandt unge i forskellige ungdomslivskontekster*. *Tidsskrift for Ungdomsforskning*, 17(2)