

# At evaluere liv

Denne artikel præsenterer og diskuterer evaluering og kvalitet i relation til undersøgelser af familier i udsatte positioner inden for socialt arbejde. I artiklen betragter vi en børnefaglig undersøgelse som en både formativ og summativ evaluering af levet liv.

Artiklens pointe er, at der i den børnefaglige undersøgelse – i form af evaluering af levet liv – ligger nogle potentialer i forhold til at skabe kvalitet i arbejdet med en familie, der er i en sårbar situation. Måden – summativt og formativt – hvorpå undersøgelsen foretages, bliver potentielt mere afgørende for resultatet af undersøgelsen end den socialfaglige metode, som socialrådgiveren anvender.

**Nøgleord:** Evaluering, børnefaglig undersøgelse, kvalitet, socialt arbejde, feedback.

## Introduktion – evaluering og kvalitet i børnefaglige undersøgelser<sup>1</sup>

Denne artikel omhandler evaluering og kvalitet i undersøgelsesarbejdet med børn og familier i udsatte positioner. Den professionsmæssige kontekst er socialt myndighedsarbejde med børn og i familier.

Artiklens fokus er den børnefaglige undersøgelse, som kommunerne gennemfører, jf. servicelovens § 50 (Serviceloven, 2022, §50). Et barns forhold skal undersøges gennem en børnefaglig undersøgelse, hvis det antages, at et barn (eller en ung) har brug for særlig støtte. Den skal så vidt muligt gennemføres i samarbejde med barnet og barnets forældre. Der er forskellige lovmæssige krav til indholdet i en børnefaglig undersøgelse. Der skal blandt andet anlægges en helhedsbetragtning;

den skal gennemføres så skånsomt som muligt; og den skal se på relevante forhold i barnets opvækstbetingelser ud fra forskellige perspektiver – herunder barnets, forældrenes og relevante professionelle perspektiver. De professionelle kan være omkring barnet i fx dagtilbud eller skole (Socialstyrelsen, 2018).

Kvalitet er et omstridt begreb, som kan betragtes fra flere vinkler, men hvor definitionen ikke er klar. De fleste har en ide om, hvad kvalitet er, men de færreste kan give en præcis definition. I det sociale arbejde optræder kvalitet fx både som hjælp, som certificering, som retssikkerhed og som metoder. Det optræder meget konkret i Ankestyrelsens indsatser over for kommuner med fejl i sagsbehandlingen, men også diffust og flydende i socialrådgiverens daglige arbejde. I tillæg hertil kommer, at vi kun har begrænset dansk viden om, hvordan familier definerer kvalitet i socialt arbejde. Her ses, at familierne vægter relationen med socialrådgiverne, hvor elementer som tilgængelighed, tydelighed og tillid er afgørende (Villumsen, 2018).

Dahler-Larsen (2008) beskriver kvalitet som "allestedsnærværende, offentlig og organisatorisk" (p. 9). Kvalitetsdiskurser og -koncepter breder sig til alle dele af samfundet, de er allestedsnærværende og evalueres i både offentligt regi og organisationer, hvor der laves indsatser, certificeres, akkrediteres, udvikles og evalueres (Dahler-Larsen, 2008). Kvalitetsbegrebet fremstår således som en flydende betegnelse, der først tager form, når begrebet sættes i relation til en kontekst (Dahler-Larsen, 2008). Kvalitet er således både middel og mål.

Socialt arbejde er i dag i høj grad forbundet med velfærds politikker og velfærdsteknologier, som ofte er udviklet i globale kontekster, men omsættes og implementeres til lokale velfærds politikker. Der er her tale om metoder og teknologier, som har til formål at sikre god kvalitet i sagsbehandlingen. Kvalitet kommer fx til at handle om overholdelse af de lovgivningsfastsatte tidsfrister,

<sup>1</sup> Artiklen her udspringer af forskningsprojektet Kvalitet i børnefaglige undersøgelser (2016-2019), som er finansieret af Socialstyrelsens forsknings- og udviklingspulje.

systematik i sagsbehandlingen og inddragelse af andre aktører samt barnet selv – men stadig uden at afgrænse eller kvalificere begrebet yderligere (Socialstyrelsen, 2018). Og uden at tage hensyn til de mulige divergenser og kontraintuitive forståelser, der kan være indlejret i andre fagprofessionelles forståelser af kvalitet som begreb, proces og mål. I den kvalitetsforståelse er der en risiko for, at det processuelle arbejde med familien undervurderes.

Kvalitet betyder, at noget er bedre end noget andet. Men det gælder også, at kvalitet betyder noget forskelligt for forskellige aktører, på forskellige niveauer. Det kræver, at man forholder sig reflektivt til, hvilken kvalitet vi taler om, i hvilken kontekst og for hvem.

Et perspektiv er, at kvalitet i det sociale arbejde tager form og konstitueres på flere niveauer:

1. Det politiske system
2. Det retlige system
3. Det organisatoriske system i fx en forvaltning
4. Det relationelle niveau.

**Kvalitet kan som både middel og mål eksemplificeres sådan:**

NIVEAU	FUNKTION	ADRESSAT	FORM
Det politiske system	Kontrol	Ministeriet	Brede og vage kvalitetsbegreber
Det retlige system	Retssikkerhed	Klage- og ankeinstanser	Relativt målbare kvalitetsbegreber
Det organisatoriske system (en socialforvaltning)	Guide og sætte retning i organisationen	Lokal ledelse og borgerrepræsentation	Operationalisering af lovgivning og specifikke metoder som fx ICS og Signs of Safety
Interaktionssystemer	Motivere og skabe tillid	Borgere	Proces og relation

Kvalitet som både middel og mål – kombineret med, at kvalitet i socialfagligt arbejde med de børnefaglige undersøgelser ikke som sådan er indfanget i bestemte teoretiske perspektiver – gør det interessant at undersøge, hvordan kvalitet tager sig ud for en familie, men også for deres socialrådgiver.

I denne artikel vil vi undersøge og formidle en families oplevelser af at blive evalueret gennem en børnefaglig undersøgelse. Vi sætter fokus på, hvad kvalitet er i en børnefaglig undersøgelse – set fra både familiens og deres socialrådgivers perspektiv.

Vi undersøger og diskuterer således primært kvalitet på et interaktions- og systemniveau mellem socialrådgiver og familier, jf. ovenstående tabel.

Målet med artiklen er at vise, hvordan man kan betragte en børnefaglig undersøgelse som evaluate-ring af levet liv. Vi tematiserer, hvad der kan betragtes som kvalitet, når man evaluerer menneskers liv, og hvad der har betydning for både proces og resultat af en børnefaglig undersøgelse.



Den børnefaglige undersøgelse som en summativ og formativ evaluering

En meget klar skillelinje mellem summativ og formativ evaluering kan være svær at drage, idet der er flere forskellige perspektiver på, hvad der karakteriserer de to typer af evaluering (Quist, 2005).

Fra et overordnet perspektiv kan man dog se den summative evaluering som den, der oftest finder sted ved afslutningen af et konkret forløb, og som overvejende er tilbageskuende og bedømmende i sin karakter. Den formative evaluering er procesuel og søger at bestemme muligheder og potentialer for forandring og forbedring af et givent forløb. Ofte modstilles disse to, men de kan i stedet ses som noget, der foregår i et kontinuum: Den summative er typisk mere afsluttende og endelig, mens den formative ligger i den anden ende af et kontinuum – som kontinuerlig, verbaliserende og forbedrende. Ingen evalueringsskonklusion kan dog siges at være enten rent formativ eller rent summativ (Quist, 2005). Den børnefaglige undersøgelse kan iagttages som en både summativ og formativ evaluering af familiers levede liv.

Det summative element knytter sig i høj grad til den forståelse af evaluering, som handler om vurdering. Den børnefaglige undersøgelse er en summativ vurdering af et barns (og en families) nuværende situation og betingelser. Den summative del af en børnefaglig undersøgelse skal således vurdere, hvad barnets (og måske familiens) udfordringer er, og hvordan disse kan løses.

Det formative element i en børnefaglig undersøgelse knytter sig til det systematiske, procesuelle og dialogiske forløb, som potentielt kan foregå, mens den børnefaglige undersøgelse pågår. Potentialet ved det formative knytter sig til evalueringen som udviklingsproces og kan iagttages som et stærkt værktøj, når vaner, tanker og handlevirksomhed skal følges og forandres (Butler og Winne, 1995). Den formative evaluering indeholder, i modsætning til den summative evaluering, en revisionsproces, hvor socialrådgiver og familie giver og modtager respons gennem arbejdet med den børnefaglige undersøgelse. I denne proces er det at give respons, snarere end at modtage den, det element, som styrker familiens erkendelsesar-

bejde. Den formative evaluering har forventninger til familien som værende i en lærende og reflekterende proces. Den børnefaglige undersøgelse, anvendt med hensigten fra formative evalueringer, betegner en bevidst anvendt tilgang, som har til formål at styrke familiens mulighed for at skabe forandring allerede gennem den proces, som det er at blive undersøgt og evalueret. Vi vil med denne artikel vise, at det at arbejde formativt i og med den børnefaglige undersøgelse kan åbne for metoderne i og understøtte det sociale arbejde. Det kræver dog, at der sættes en ramme for arbejdet, som beror på gensidig tillid mellem socialrådgiver og familie i det samlede forløb.

### Metode og analysestrategi

Artiklen er empirisk set primært baseret på et afsluttende interview med familien (varighed: 1 time og 22 minutter) og et afsluttende interview med socialrådgiveren (varighed: 1 time og 2 minutter). Herudover indgår også data fra observationer af fire møder mellem sagsbehandler og familie samt tre observationer af sagsmøder, som foregår på to forskellige socialforvaltninger og uden deltagelse af familier. Vi har valgt, i denne korte artikel, at tage udgangspunkt i de to interviews med familien og socialrådgiveren. Disse to interviews er caseeksemplariske med hensyn til fokusniveau (interaktionssystemer), idet de qua deres længde indeholder betydelige mængder information om det at evaluere liv – fra de to primære deltagende parter i en børnefaglig undersøgelse.

Data er indhentet i 2018. Alle møder og interviews er lydoptagede og transskriberede med henblik på analyse. Den pågældende undersøgelse blev udført i en dansk kommune af en socialrådgiver i en kommunes børne- og familieafdeling.

Der er væsentlige etiske overvejelser at gøre sig, når der for det første er tale om et mindre datasæt, og for det andet kun er involveret én socialrådgiver og én familie. Anonymisering er derfor selvskrivet. Endvidere har vi i analysen og udvælgelsen af citater været påpasselige med, at der intet genkendeligt eller henførbart er for hverken socialrådgiver eller familie. Det betyder, at de gerne må kunne genkende sig selv, men at de ikke må kunne identificeres af andre, der måtte

læse denne artikel. Vi har naturligvis tilladelse fra begge parter til at bruge data til forskning og tilhørende formidling, men det er stadig et tema, som vi gennem artiklen har forsøgt at adressere, særligt i vores udvælgelse af citater.

Analysestrategisk har vi valgt at arbejde med en tematisk analyse af materialet (Braun og Clarke, 2006). I den tematiske analyse har vi først identificeret de dele af materialet, hvor aspekter ved kvalitet og evaluering kan identificeres i materialet. Vi har derfor først gjort os bekendt med datasættet samlet set og dernæst kodet materialet i relation til følgende koder: evaluering, kvalitet, proces og resultat. Proces og resultat skal her ses som udtryk for de formative og summative elementer i en børnefaglig undersøgelse. Herefter har vi samlet de identificerede koder i et datadisplay (Miles, Huberman og Saldaña, 2014). I forlængelse heraf har vi kondenseret og tematiseret det kodede datasæt (Braun og Clarke, 2006). I kondenseringsprocessen skriver vi de temaer frem, som viser sig inden for den enkelte kode. Herudover har vi identificeret relevante citater, som kan hjælpe med at beskrive og eksemplificere det enkelte tema.

**Til denne artikel har vi udvalgt de af forskningsprojektets temaer, som afspejler artiklens fokus på kvalitet, formativ evaluering og den børnefaglige undersøgelse som erkendelsesarbejde. Disse temaer præsenteres i det følgende afsnit.**

### Resultater

Vi har som nævnt ovenfor valgt at fokusere interviewanalysen på kvalitet og evaluering samt de summative og formative elementer i en børnefaglig undersøgelse. Vi fokuserer først på kvalitet og evaluering – set fra både familiens og socialrådgiverens perspektiv. Dernæst fokuserer vi på proces og resultat som udtryk for de formative og summative elementer i en børnefaglig undersøgelse – igen fra både familiens og socialrådgiverens perspektiv.

### Den svære erkendelse

Familien beskriver forskellige kvalitetslementer i den børnefaglige undersøgelse. Et kvalitetslement er: En konstruktiv spejling, der giver nye erkendelser. Familien beskriver, at det er hårdt at

læse en evalueringsbeskrivelse, men at det samtidigt også er værdifuldt med nye erkendelser. Det, at familien på den ene side får en ny vinkel på sig selv men at beskrivelsen samtidig også er så tilstrækkelig genkendelig til, at de ikke tager afstand fra den, betegner familien som noget kvalitativt godt. Den nye vinkel er såvel en spejling som en erkendelse af, hvordan deres samlede situation har påvirket deres datter Ida.

**Far siger fx, at** *"Det [deres situation] har virkelig været tungt, og det er klart, jeg har fået øjnene op for, hvad det egentlig har gjort ved Ida".*

**Mor siger om samme:** *"[...] når man kommer helt ned, og det går ud over de nærmeste, og ... der... den selverkendelse har været hård, osse fordi man skal jo være stærk, ik' osse?".*

Et andet tema handler om måden, hvorpå socialrådgiveren forstår og forholder sig til familien. Familien lægger vægt på, at socialrådgiveren agerer lyttende, åbent, anerkendende, afventende, ikkedømmende og har sat sig så meget ind i familiens liv, at hun forstår baggrunden for, hvorfor deres liv og udfordringer er, som de er. Familien siger fx her:

**Mor:** *"Der var hun meget objektiv".*

**Far:** *"At det synes jeg var godt, at Lotte [socialrådgiveren] har gjort det på en rigtig god måde, lissom ikke bare sagt: 'Du skal', 'du har håndteret det her fuldstændig forkert'. Hun har kigget på, hvorfor er det (...)".*

### Proces som kvalitet

Fra socialrådgiverens perspektiv ser vi, at hun også peger på, at undersøgelsen skal lede til erkendelse hos familien. Erkendelse er en del af processen og dermed et formativt element, hvormed man kan se på det, som er svært, og det angives som et centralt kvalitetslement.





Dette tema hænger i høj grad sammen med anvendeligheden af undersøgelsen forstået på den måde, at hvis ikke familien ser formålet med at arbejde med de ting, som undersøgelsen peger på, så er det med socialrådgiverens ord "omsonst". Kvalitet bliver derfor også, af socialrådgiveren, knyttet til anvendelighed. Anvendeligheden er igen tæt knyttet til processen.

Det er svært for de allerfleste familier at deltage i en undersøgelse, og også svært at holde ud at se på, at ens barn ikke trives. Og det er måske endnu værre, at denne manglende trivsel også nogle gange har noget at gøre med de givne betingelser, fx i skolen og i hjemmet. Her er det deskriptive og spejlende element, som familierne fremhæver, afgørende, fordi det er det, som socialrådgiveren bruger til at skabe muligheder for anvendelse af og medejerskab i undersøgelsen. Dette hænger igen sammen med en positionering af familier som aktører i eget liv. Det skal give mening for dem. Det er deres liv og dem, der skal arbejde videre med det bagefter:

**Socialrådgiver:** *"Jamen, fordi de er aktører i deres eget liv, og de er, hvad hedder det, det er dem, som skal arbejde videre med det her efterfølgende, ik' også ... og plus at ... en forståelse for de der vanskeligheder, ik' også?"*

(...)

**Socialrådgiver:** *"Hvis man ikke forstår, hvorfor man skal arbejde med de der ting ..." (...) "Og ikke kan se de der barnets behov, så er det jo omsonst".*

**Interviewer:** *"Men der fastholder du jo lige så stille, men hele tiden, at det skal være der, for det er sådan ... det er sådan, det ser ud ..."*

**Socialrådgiver:** *"Jamen, det er en, hvor ... hvor, der er nogle udviklingspunkter. Hvor det er muligt at gå ind med en eller anden form for støtte. Det kan godt være, at den ender ud i, at den [støtten] ikke behøver. Det er også i orden, men hvis du har en undersøgelse med en hel masse problematikker, men du ikke kan få den endt op i, 'hvad skal vi så gå i gang medagtigt'. Så tænker jeg ikke, at undersøgelsen kan bruges til noget som helst".*

### Inddragelse og genkendelighed som kvalitet

Et andet tema med hensyn til kvalitet er, set fra socialrådgiverens perspektiv, inddragelse og deltagelse som det centrale – for både proces og resultat af en undersøgelse. Det vil sige, at socialrådgiveren angiver, at det er vigtigt, at familien er inddraget i processen vedrørende den børnefaglige undersøgelse, og at de har deltaget aktivt i den proces, hvor den bliver til. Det er vigtigt både for undersøgelsens kvalitet som undersøgelse, men bestemt også for forældrenes ansvar i eget liv. Dette tema peger på, hvordan inddragelse både er et summativt krav, det vil sige et krav i lovgivningen, men også, hvordan inddragelse kan bruges som et formativt element. Det gælder ikke kun for undersøgelsen, men også for det, som det hele handler om, nemlig børn og familiers liv.

I denne mere processuelle del af undersøgelsen fortæller socialrådgiveren, hvordan det er vigtigt – også med respekt for, at det er familiens liv, det handler om. De skal gerne føle, at de er med, og at det ikke er noget, som socialrådgiveren "laver og så pådutter dem" efterfølgende, som socialrådgiveren siger i interviewet. Her taler socialrådgiveren også om det afgørende element, nemlig at tale med og høre barnets perspektiv på eget liv og på de bekymringer og ressourcer, som afdækkes i en sådan undersøgelse.

Denne måde at arbejde på i en undersøgelse fortæller noget om socialrådgiverens aktive valg vedrørende positionering af forældrene i samarbejdet – som dem, der ved mest om de børn eller det barn, som undersøgelsen handler om: "De kender deres barn bedst". Samtidig er det også en positionering af forældrene som nogle, der gerne vil og kan handle og tage ansvar i eget liv. Her kommer det mere formative i høj grad til udtryk som noget, som socialrådgiveren vægter kvalitetsmæssigt. Nedenstående er to eksempler på, hvordan socialrådgiveren positionerer forældrene:

**Interviewer:** *"Hvad lægger du så vægt på, når du organiserer og planlægger undersøgelsen?"*

**Socialrådgiver:** *"Jamen, jeg lægger egentlig meget vægt på, at de er en del af det. De ved mest om deres børn (...)"*

(...)

**Socialrådgiver:** "Jamen, noget af det vigtigste var, det var inddragelse af forældrene. Det synes jeg virkelig er vigtigt, for det er også en måde, at de kan tage ansvar for eget liv. Og se de dér problematikker og selv være en del af det. Det er jo noget, de selv skal arbejde med efterfølgende".

Herudover fremhæver socialrådgiveren også kvalitetsmæssigt det formative element ved at fortælle, hvordan hun tænker, at en sådan undersøgelse både skal være genkendelig for forældrene, og at der skal laves løbende tjek på – især inden analysen – om man som socialrådgiver har forstået det hele korrekt. Forældrene skal på den måde have mulighed for at ændre i beskrivelserne, hvis der er misforståelser, ligesom socialrådgiveren må være klar til at revidere og ændre i både beskrivelser og analyse, hvis nye oplysninger dukker op undervejs.

### Proces og resultat

Som tidligere beskrevet har vi i analyserne også fokuseret på proces og resultat som udtryk for de formative og summative elementer i den børnefaglige undersøgelse. Den formative evaluering, når denne anvendes systematisk, kan for såvel socialrådgiver som familie fungere som et redskab, som også har en lærings- og udviklingsorienteret funktion. Igen lægger vi ud med familiens perspektiv og fortsætter herefter med socialrådgiverens.

### At rumme konflikter

Et tema, der knytter sig til det processuelle element i familiens perspektiv, er den børnefaglige undersøgelse som rum for læring og udvikling. Far understreger fx dette ved at sige:

**Far:** "Lotte [socialrådgiveren], hun sagde jo også, at hun kunne mærke, at – igen, det her med, når man snakker om nogle ting, du ved, så ændrer man også adfærd helt naturligt, fordi man bliver bevidst om nogle ting eller tænker over nogle ting ... eller ændrer nogle ting, som man måske ikke havde tænkt på [før] og gøre ting anderledes, bare i forbindelse med at man har sådan et forløb ...".

Far fortæller, at han er blevet bevidst om, at den reflektive proces skaber nye måder for ham at se sig selv og sin familie på. Der refereres her til ændringer i adfærd hos familien, fx i situationer, hvor der tidligere har været risiko for konflikt.

### Tryghed i samarbejdet

Den gensidige tryghed, der etableres gennem et kontinuerligt samarbejde over tid mellem familien og socialrådgiveren, er et andet tema, som vi kan identificere i datasættet. Dette tema har vi kaldt tryghed i samarbejdet.

I det samarbejde, som socialrådgiveren har haft med familien, er der etableret tilpas tryghed til, at en uenighed om perspektivet på kvaliteten af familiens netværk ikke lukker for refleksion og kommunikation, men tværtimod åbner. Familien reflekterer i nedenstående over den dialog, som de har haft med socialrådgiveren på baggrund af en samtale om og identifikation af datteren Idas og familiens nære netværk.

**Far:** "Jamen, jeg synes, det var godt lige at få på. Jeg var så bare ikke helt enig i, at det var for lidt, fordi jeg havde egentlig et indtryk af ... , at Lotte [socialrådgiveren] synes, at vi havde for få at sparre med, eller for, at de personer, vi nævnte, var for ubetydelige, og at vi brugte dem for lidt. Det var jeg ikke helt enig i ..., fordi jeg synes egentlig ...".

**Mor:** "Det er da bedre at have én fremfor ti".

**Far:** "Absolut, ja, ja, helt sikkert. Og det er også det, jeg tænker lidt, jeg tror egentlig ik-ke, det var en kritik, fordi generelt så synes jeg ..., det kan jo også bare være, at hun tænkte ... du ved ..., sagde det, hun [socialrådgiveren] tænkte".

Den formative evaluering tilvejebringer således muligheder for at skabe trygge rum, hvor der er plads til at være uenige, uden at det lukker for refleksion og udviklingsproces. Det formative understøttes af, at familien har tillid til, at de har en samtalepartner, som, ifølge deres oplevelse, hverken er dømmende eller kategoriserende, men derimod samreflekterende.





### Mestringsforventninger

Det næste tema kalder vi mestringsforventninger og egenkompetence. Den formative evalueringens iboende processuelle struktur er også med til at synliggøre, når læring og udvikling lykkes, og dermed er den med til at styrke familiens opfattelse af, at de besidder kompetencer og har mestringsforventninger. Familierne angiver dette som centralt.

#### Dette illustreres i følgende citat:

**Mor:** "Og så øver jeg mig også rigtig meget i og formår også bedre at mestre nu, at henvende mig og få snakket med, ja, [mine søskende]".

Mor beskriver, hvordan hun nu bedre mestrer at indgå i svære samtaler med sine søskende – i modsætning til før. Det vil sige, inden familien startede den børnefaglige undersøgelse med socialrådgiveren.

#### Om familiens opfattelse af kompetencer, som er blevet udviklet gennem det processuelle forløb, siger mor endvidere:

**Mor:** "Jeg synes, det har været, været altafgørende, vi har fået den rettesnor af hende ...

**Interviewer:** "Hvad for en?"

**Mor:** "Jamen altså, selve beskrivelse for, hvordan hun ser mig og Ida [datter] og Peter [far], og hvordan det spiller ind på Ida. Det synes jeg er en utrolig vigtig rettesnor i forhold til os. Det her med at være bevidst. Jeg er blevet meget mere bevidst (...)"

Her taler mor ligeledes ind i, hvordan den skriftlige evaluering har betydning for mors forventninger til det "at være bevidst". Mor beskriver denne bevidsthed som noget, der hænger sammen med den til tider smertefulde erkendelse af, hvordan uenigheder eller konflikter mellem forældrene eller i familien kan spille ind på deres datter.

### Dommen

Den børnefaglige undersøgelse har også et summativt element, hvor socialrådgiveren afslutter sin analyse og fremlægger sin vurdering af, hvilke

problemer og ressourcer hun ser omkring barnet. Når familien får socialrådgiverens vurdering til gennemlæsning, står der, hvad socialrådgiveren på baggrund af sin evaluering vurderer som ressourcer og problemer i forhold til barnets trivsel og udvikling. Et tema, som vi her har identificeret er, at skrøbelighed spejles med mulighed for erkendelse. Familien har her fået den deskriptive del af den børnefaglige undersøgelse til gennemlæsning, inklusive socialrådgiverens analyse og vurdering. Både mor og far fortæller, at det har været en givende, men også hård proces. De oplever året som et år i helvede på grund af forskellige sociale begivenheder og situationer. Og så får de deres handlinger og nuværende situation evalueret og spejlet undervejs.

**Mor:** "Altså, det tog lige mig et par dage, da jeg fik læst ... den børnefaglige undersøgelse. Altså, det tog lige mig et par dage, men så var jeg oppe igen. Men jeg var ikke helt nede i kulkælderen, det var jeg ikke (...). Jamen, ... det var jo nok ... at, når man kommer så langt ned, som jeg har været med (...) Det, det bliver rigtig svært og lære at få tillid til andre mennesker igen og (...)"

**Interviewer:** "Så det er hårdt, fordi du læser det (...), fordi Lotte [socialrådgiveren] jo netop får sagt det, du sagde".

**Far:** "[Hvor] mange udfordringer man har, tænker jeg lidt. At man lissom ser eller hører fra en anden ..."

**Mor:** "Man ser, hvor skrøbelig man rent faktisk er".

Det summative element, hvor familien får analysen og vurderingen tilsendt, bliver også en anerkendelse af det processuelle udviklingsarbejde. Det har stået på i flere måneder og begyndte med netværksmøder før igangsættelsen af den børnefaglige undersøgelse – og senere kom selve udarbejdelsen af den børnefaglige undersøgelse.

**Far:** "At det går så godt, altså, og jeg er rigtig glad og stolt ved, at det går godt, og at vi kan finde ud af det".

**Mor:** "Men også sætte nogle ord på".

**Far:** "At hun så lissom sætter ind med, at opfølgning er nok, 'når I nu viser, at I kan'".

Et andet aspekt er familiens oprindelige fokus på den børnefaglige undersøgelse som en summativ evaluering knyttet til en konkret vurdering. Far havde ikke forventet, at der ville være tale om et længere forløb, hvor det i høj grad også var familiernes erkendelsesarbejde, mestringskompetencer og egen udvikling, som var i fokus. Familiens forventning var, at der i højere grad var tale om en summativ evaluering, som håndterede problematikker omkring Ida og i Idas skole. Dette tema har vi identificeret som familiens forventning om udefrakommende løsninger frem for egen proces. Det kommer fx til udtryk i følgende:

**Far:** "Jeg havde nok forventet, at, at det havde været lidt mere henad, om Ida fejlede en eller anden ting. Om der var en diagnose på hende. Og alligevel havde jeg egentlig sådan lidt, jeg ved ikke, hvad jeg skal kalde det, men jeg havde egentlig ikke rigtig lyst til, at hun skulle have en diagnose, fordi jeg synes tit, at diagnoser er sådan et stempel (...). Jeg havde en forventning om, at hun [socialrådgiveren] kunne give os nogle værktøjer eller ændre noget i den måde, Idas skole var på. Jeg havde måske ikke så stort fokus lige på det tidspunkt, at vi lissom sad, at vi skulle havde den her børnefaglige afklaring ...".

### **Frygt og forventning, som er knyttet til et ulige magtforhold, ligger dog implicit i forventningen til en summativ vurdering:**

**Far:** "Jeg var en smule ængstelig, men det er man også, selvfølgelig med kommunen, ik' osse. Så bliver man sådan lidt, uh, ik' ...".

(...)

**Far:** "Jamen, (...) jeg tænkte jo ikke tvangsfjernelse, for jeg vidste godt, at vi ikke er dårlige, dårlige forældre, men at vi har haft nogle udfordringer. Det er der mange, der har...".

Forventningerne var således ikke på det processuelle element i undersøgelsen og på det, som familien senere betegner som forløbet. For familien handlede det indledningsvist om at få nogle

redskaber og konkrete løsninger til at takle, hvad de oplever som det akutte og aktuelle problem.

### **Flydende faser**

Den flydende start og afslutning på forløbet er et tema, der er skrevet frem på baggrund af socialrådgiverens italesatte fokus på undersøgelsens processuelle og kontinuitetsskabende del. Her bliver det tydeligt, at begyndelsen og afslutningen af forløbet bliver flydende. For eksempel siger socialrådgiveren følgende om den flydende start på forløbet:

**Interviewer:** "Så starten af det her forløb, den sag, som vi også har været inde over, det er i virkeligheden også startet ved, at de møder dig ved nogle netværksmøder?".

**Socialrådgiver:** "Ja, det gør det".

**Interviewer:** "Okay, så det bliver faktisk en del af din undersøgelsesfase, ik' osse? Det er jo, at du faktisk er deltagende, før der bliver ...".

**Socialrådgiver:** "Ja, for det er jo så ud fra de oplysninger, som kommer frem på de møder dér [netværksmøder på barnets skole] – og også forældrenes ønsker om, at de skal have fundet ud af, hvordan de hjælper hende".

Senere i dialogen giver socialrådgiveren udtryk for det, som vi her har kategoriseret som en flydende afslutning på forløbet. Men det er ligeledes en understregning af den opmærksomhed, som socialrådgiveren har på, at der netop er tale om et processuelt udviklingsforløb og ikke alene en summativ vurdering af ressourcer og problemer omkring barnets udvikling. Socialrådgiveren har således et perspektiv på, at det processuelle forløb er igang sættende for en udvikling hos familien. Det er ikke noget, som afsluttes med den summative vurdering i den børnefaglige undersøgelse. Socialrådgiveren siger videre:





**Socialrådgiver:** *"De har en indsigt i nogle ting, og de gør også nogle ting, har jeg jo oplevet i det her forløb – og noget af det jeg synes er det gode ved at lave det her forløb. Ved at man har dem med hele vejen, så udvikler de sig også selv, og de snakker selv om de her ting, som de ikke lige havde øje for. Men nu kan de se: 'Nårh ja, nu snakker vi fritid, hvordan kan vi støtte hende' [datteren]".*

### Kvalitet i evalueringen af levet liv

Som det fremgår af ovenstående resultater, lægger både familien og socialrådgiveren langt mere vægt på det formative element i børnefaglige undersøgelser end på det summative. Kvalitetsmæssigt fremhæves det formative dermed. Det formative element som arbejdsform, og samarbejdet med familien, bliver socialrådgiverens måde at skabe grobund for forandring på – og faktisk også reel forandring, mens undersøgelsen stadig er i gang. I det sociale arbejde kan der være en implicit antagelse om, at en forandring først går i gang, når der iværksættes foranstaltninger. Gennem det formative undersøgelsesarbejde kan der gennem spejling, anerkendelse og feedback ske reelle forandringer i familiens liv, mens undersøgelsen foregår.

Både socialrådgiver og familie identificerer forskellige kvalitetslementer i undersøgelsesforløbet, herunder spejling, feedback, forståelse, erkendelse, inddragelse og deltagelse samt en respektfuld positionering af forældrene og deres genkendelighed af sig selv i undersøgelsen. Så selvom kvalitet kan se forskellig ud for forskellige aktører, peger denne undersøgelse på, at der også er aspekter, som både familie og socialrådgiver ser meget ens på, hvad angår kvalitet.

Formativ evaluering og feedback kan, som resultaterne peger på, blive en afgørende måde at arbejde på. Der foregår en procesrelateret vurdering af udvikling i en børnefaglig undersøgelse, og man styrker det bevidste, udviklingsorienterede arbejde med potentialer og problemstillinger i familien. Ligeledes handler det om at styrke socialrådgiverens mulighed for at yde den bedste og mindst indgribende indsats og samtidig styrke familien, så denne får størst muligt udbytte.

Den formative feedback fremhæves i denne artikel, fordi der i det processuelle er den præmis indlejret, at der er fokus på udvikling – over tid. Casen i denne artikel er på mange måder eksemplarisk. Den står i kontrast til de summative børnefaglige undersøgelser, som laves på baggrund af et eller to møder af en times varighed, hvorefter undersøgelsen sendes i høring hos familien gennem e-Boks. I det processuelle arbejde med en familie lægger den formative evaluering op til, at der etableres en gensidig tillid i bevægelsen henimod et mål.

Formativ evalueringsforløb peger på, at deltagerens løbende, procesrelaterede vurderinger – og muligheder for at give og modtage respons – kan spille en fundamentalt afgørende rolle for udvikling (Qvortrup og Mølgaard, 2016). Den formative feedback kan netop tilskrives afgørende betydning, når feedback ikke opfattes som ris eller ros. Ros, der ikke er baseret på indsigt, forståelse og gensidig tillid, kan, modsat anerkendelse, fortolkes som en understregning af en magtrelation og et iboende hierarki. Ros kan dermed virke kontra-produktivt i relationen mellem socialrådgiver og familie. Ris, der opfattes som kritik, korrektion eller kommentering, risikerer at grave de kommunikative kløfter dybere end tilsigtet. Formativ feedback kræver social tryk og gennemsigtighed, og den kan være med til at skabe og synliggøre, at læring og udvikling lykkes. Dermed kan denne feedback være med til at styrke familiens oplevelser af egne kompetencer og mestring.

Et væsentligt kvalitetstema i denne artikel knytter sig til, hvordan den formative undersøgelse skaber mulighed for tryk og tillid mellem familien og socialrådgiveren. Socialt arbejde kan være et tvetydigt rum med mange ubekendte for både socialrådgiveren og familien. Hvad er en undersøgelse? Hvad kan der ske på baggrund af undersøgelsen? Mister jeg mit barn? Derfor er der brug for tillid – for at reducere kompleksiteten. Hvis der opstår situationer, hvor man som deltager kan tolke noget på en negativ måde, som en kritik, så giver det tillidsfulde handlingsrum her mulighed for at tænke og tro, at den anden har gode intentioner. Herudover kræver det tillid at kunne tale om svære eller skamfulde ting (Jørgensen, 2017).

Tillid er en fundamental forudsætning i socialt arbejde, og i feltet er der bred enighed om, at tillid får menneskelige samhandlinger til at blive mere succesfulde (Jørgensen, 2018).

### Afrunding

Med denne artikel vil vi vise, hvordan den formative evaluering dels kan skabe rum for tillidsfuld samhandling mellem en socialrådgiver og en familie, dels skabe grobund for forandring – med afgørende transformativt potentiale i menneskers liv. I forhold til socialt arbejdes praksis ser vi store muligheder i at bruge den børnefaglige undersøgelse langt mere formativt og processuelt – både med henblik på undersøgelsens kvalitet og resultat, men også på familiens mulighed for forandring undervejs og deres tillid til den efterfølgende hjælp. Både socialrådgiveren og familien peger på væsentlige formative kvalitetselementer, fx spejling,

feedback, inddragelse, deltagelse og genkendelighed i undersøgelsen. Kvalitet kan se forskellige ud for forskellige aktører, men i denne undersøgelse ser vi kvalitetselementer i det formative, som familien og socialrådgiveren har samme syn på. At udnytte det potentiale, som ligger i en børnefaglig undersøgelse, kræver en formativt stærk socialfaglig ledelse, som aktivt understøtter formative metoder, når levet liv evalueres.





## Litteratur

Braun, V. & Clarke, V. (2006). *Using Thematic Analysis in Psychology*. *Qualitative Research in Psychology*, 3(2), 77-101.

Butler, D. L., & Winne, P. H. (1995). *Feedback and self-regulated learning: A theoretical synthesis*. *Review of educational research*, 65(3), 245-281.

Dahler-Larsen, P. (2008). *Kvalitetens beskaffenhed*. Odense: Syddansk Universitetsforlag.

Jørgensen, S. (2018). *Tillid som samtalefænomen i socialt arbejde*. *Udenfor Nummer: Tidsskrift for forskning og praksis i socialt arbejde*, 37, 16-29.

Jørgensen, S. (2017). *Det er jo rarest at vi er enige om at der er brug for at samarbejde: et eksplorativt studie af samtaler mellem forældre og socialarbejdere i børnesager med særligt fokus på grænse-dragninger mellem frivillighed og tvang*. Aalborg: Aalborg Universitetsforlag. Ph.d.-serien for Det Samfundsvidenskabelige Fakultet.

Miles, M.B., Huberman, M.A. & Saldaña, J. (2014). *Qualitative Analysis. A Methods Sourcebook*. Los Angeles, CA: Sage. Doi:10.1016/0886-1633(94)90026-4

Quist, P. (2005). *Formativ evaluering: Kvalitetsudvikling af læring og undervisning via selvevaluering*. Odense: Ipn (Ingeniøruddannelsernes Pædagogiske Netværk).

Qvortrup, A., Mølgaard, H. (red.). (2016). *Feedback inspirationshæfte*. Aarhus: VIA University College.

Serviceoven (2022, 24. januar). *Lovbekendtgørelse nr. 170. Bekendtgørelse af lov om social service*.

Socialstyrelsen (2018). *Kvalitet i sagsbehandlingen – en håndbog i anvendelse af ICS og udredningsværktøjet*. Odense: Socialstyrelsen

Villumsen, A.M.A. (2018). *Familiernes stemme om helhedsorienteret socialt arbejde*. I Villumsen, A.M.A. (red.). *Helhedsorienteret socialt arbejde med udsatte familier*. København: Akademisk Forlag.