



Socialstyrelsen

Vidensgrundlag om brug af observation ved tilsynsbesøg

januar 2019

Viden til gavn



Socialstyrelsen

Socialstyrelsen
Edisonsvej 1
5000 Odense C
Tlf.: 72 42 37 00

www.socialstyrelsen.dk

Publikationen er udgivet af
Socialstyrelsen
Edisonsvej 1
5000 Odense C
Tlf: 72 42 37 00
E-mail: info@socialstyrelsen.dk
www.socialstyrelsen.dk

Forfatter: Udarbejdet på baggrund af bidrag fra antropolog Mette Larsen og cand.comm. Signe Bressendorff, Center for Familiepleje, Videnscenter for Anbragte Børn og Unge

Tryk BORDING DANMARK

Udgivet: Januar 2019

Download eller se rapporten på
www.socialstyrelsen.dk.

Der kan frit citeres fra rapporten med angivelse af kilde.

ISBN: kontakt isbn@socialstyrelsen.dk

Indhold

Introduktion	2
Formålet med og anvendelse af vidensgrundlaget	2
Hvad er observation i den naturvidenskabelige og samfundsmæssige forskningstradition?	3
Hvad er deltagerobservation, og hvorfor er metoden relevant i en tilsynskontekst?	3
Hvad skal du være opmærksom på, når du anvender deltagerobservation i en tilsynskontekst? 4	
Hvordan kan observationer skrives ind i en tilsynsrapport?	7
Observationsredskab – et hjælperedskab til arbejdet med deltagerobservation i en tilsynskontekst	7
Litteraturliste	8

Introduktion

Når du som tilsynskonsulent er på tilsyn på en døgninstitution, et opholdssted eller i en plejefamilie, vil du mere eller mindre bevidst foretage observationer. Du vil registrere lyde, lugte og lignende samt bemærke, hvordan de voksne, børnene og de unge interagerer. Hvis du fortæller kollegaer om tilsynsbesøget, vil du sandsynligvis ofte fremhæve de forhold, som du har observeret. Dine observationer er således betydningsfulde og vil påvirke din vurdering af tilbuddets eller plejefamiliens kvalitet. Dette vil ske, uanset om du ser observationer som data, der systematisk informerer dine kvalitetsvurderinger, eller som tilfældige indtryk, der ikke skal tillægges synlig vægt i dine vurderinger.

Som læser af tilsynsrapporter er det imidlertid ikke altid tydeligt, om og hvordan observationer indgår som en del af datagrundlaget. Det generelle indtryk er, at de fleste rapporter primært er baseret på dokumentgennemgang samt interviews med plejefamilien, tilbuddets ansatte og de børn og unge, der bor der. I nogle rapporter inddrages desuden udtalelser om bestemte børn og unge fra eksempelvis sagsbehandler, skolelærer eller andre.

Vurderingen af kvaliteten af et tilbud vil dog fremstå mere valid og velbegrundet, hvis rapporten er både datakilde- og metodetriangleret.

- *Datakildetriangulering* betyder, at du krydstjekker oplysninger fra flere forskellige kilder i en sag med det formål at undersøge, hvorvidt de bekræfter eller modsiger hinanden.
- *Metodetriangulering* betyder, at du kombinerer forskellige metoder og derved kompenserer for den enkelte metodes svagheder.

Kombinationen af datakilde- og metodetriangulering kan dermed være med til at sikre, at tilbuddets ansatte og andre, der læser rapporterne, får indtryk af, at de både er nuancerede og velunderbyggede.

En anden begrundelse for en mere konsekvent anvendelse af observation er, at det ikke altid er muligt for os at sætte ord på vores egen adfærd, fordi den kan være indforstået. Hvis du derfor udelukkende taler med medarbejdere eller plejefamilien om, hvad der kendetegner deres relation til børnene og de unge, vil det ikke altid være muligt for dem at forklare det.

Ved at observere medarbejdere eller plejefamilien sammen med børn og unge i konkrete dagligdagssituationer, for eksempel under spisning, lektielæsning og leg, kan du danne dig et indtryk af, hvad der kendetegner de konkrete interaktionsmønstre, som er i spil på et givet tilbud eller i en plejefamilie.

Observationen kan også give en indikation på, i hvor høj grad medarbejderne eller plejefamilien er i stand til at sætte sig i børnene og de unges sted (deres mentaliseringsevne), og hvor gode de er til at møde børnenes og de unges forskellige behov. Observationer kan således af- eller bekræfte dig i, om det, medarbejderne/plejefamilien fortæller, matcher det, du observerer.

Formålet med og anvendelse af vidensgrundlaget

Nærværende vidensgrundlag er udviklet for at understøtte en større opmærksomhed på og viden om, hvordan du som tilsynskonsulent aktivt og struktureret kan gøre brug af

observationer. Du kan gøre brug af observationer, både når du på baggrund af en risikovurdering fokuserer på bestemte forhold på tilbuddet, og når du har en mere åben og undersøgende tilgang til din vurdering af kvaliteten af tilbuddet.

Observation kan anvendes, uanset om tilsynsbesøget er anmeldt eller uanmeldt, og om tilbuddet/plejefamilien har haft mulighed for at forberede sig forud for besøget eller ej. Det vigtige er, at det af din tilsynsrapport fremgår, at du har anvendt både observation og interview/samtale som datagrundlag, og at det kan læses i tilsynsrapporterne, at disse sammen med relevante dokumenter danner grundlaget for dine tilsynsfaglige vurderinger.

Supplerende til dette vidensgrundlag er udarbejdet et observationsredskab og en tilhørende eksempelsamling. Formålet med både observationsredskabet og eksempelsamlingen er at understøtte, at dine observationer bidrager til kvalitetsvurderingen af sociale tilbud og plejefamilier. Både observationsredskabet og eksempelsamlingen kan tilgås via Håndbog for socialtilsyn.

Hvad er observation i den natur- og samfundsvidenskabelige forskningstradition?

Observation er en metode, der bruges i forskning og pædagogisk praksis til at skabe viden om det, der iagttages.

I den *naturvidenskabelige forskningstradition* er sigtet med observation at give en objektiv beskrivelse af og forklaring på fænomener og processer. Observationerne handler som regel om noget, der kan måles, vejes, registreres og beskrives ud fra et objektivt udgangspunkt.

Den *samfundsvidenskabelige forskningstradition*, derimod, bruger primært observation til at beskrive og fortolke aktiviteter og sociale relationer i menneskers hverdagsliv. I modsætning til den naturvidenskabelige forskningstradition er udgangspunktet, at det aldrig vil være muligt helt at adskille deltagelse og observation, fordi man ikke kan tale om en ren og objektiv observation, der er løsrevet fra ens egen position og deltagelse (Bundgaard, Mogensen og Rubow, 2018). Derfor er det en del af metoden at forholde sig kritisk og reflektivt til, hvordan man med sin forhåndsviden, forforståelser og egen tilstedeværelse påvirker det, man undersøger.

Hvad er deltagerobservation, og hvorfor er metoden relevant i en tilsynskontekst?

I nærværende vidensgrundlag tages afsæt i den samfundsvidenskabelige forskningstradition, fordi man som tilsynskonsulent på tilsynsbesøg netop er interesseret i at finde ud af noget, der handler om aktiviteter og sociale relationer i menneskers hverdagsliv. Mere specifikt skal du som tilsynskonsulent tilegne dig ny viden om, hvordan et givet tilbud/en given plejefamilie fungerer; hvilke normer, værdier og måder at gøre tingene på kendetegner netop det tilbud/den plejefamilie, som du er på tilsynsbesøg hos.

Til det formål vil det være oplagt at kombinere interviews med deltagerobservation. Deltagerobservation er, foruden at være forankret i den samfundsvidenskabelige forskningstradition, en sociologisk og antropologisk metode og betyder, at man observerer, mens man deltager i en given social situation blandt de mennesker, man undersøger.

Bestræbelsen er at holde sig nysgerrig og åben overfor alt, hvad der kan observeres, og samtidig at deltage i det omfang, det er muligt.

Når du anvender deltagerobservation i en tilsynskontekst, er det helt afgørende, at du som tilsynskonsulent fra besøg til besøg finder ud af, hvorvidt og i hvilket omfang det er muligt at gennemføre deltagerobservation. Endvidere skal du tage stilling til, hvordan du i givet fald selv ønsker at deltage i de aktiviteter, som tilbuddet/plejefamilien er i gang med – for eksempel et spil eller et måltid. Med andre ord kan du, når du foretager deltagerobservation, selv justere på graden af din deltagelse, samt om du ønsker at deltage i planlagte eller spontane aktiviteter.

Åbenheden er et metodisk ideal ved deltagerobservation, og det er vigtigt, at du under observationen forholder dig åben og undrende, så du lægger mærke til så meget som muligt. Metodisk er det derfor afgørende, at du stiller medarbejdere/plejeforældre såvel som børn/unge åbne, ikke ledende, nysgerrige og undrende spørgsmål, uanset om du måske umiddelbart tror, du kender svarene (ibid.). Som erfaren tilsynskonsulent begynder du måske ubevidst eller utilsigtet at kategorisere tilbud og plejefamilier i nogle bestemte kategorier ud fra antagelsen om, at du på baggrund af dine første indtryk nogenlunde ved, hvordan de interagerer.

Ved at forblive undrende og ved at stille åbne, ikke ledende og nysgerrige spørgsmål kan du få ny viden om tilbuddet/plejefamilien. De åbne spørgsmål muliggør samtidig, at du kan udfordre dine egne forforståelser. Du skal således øve dig i at tænke: "Medarbejderne/plejeforældrene sætter mange grænser, og jeg tror, jeg ved hvorfor – men jeg kan tage fejl". Denne refleksion skal så omsættes i et spørgsmål til medarbejderne/plejeforældrene, for eksempel: "Jeg lægger mærke til, at I sætter mange grænser – hvad handler det om?". Dette peger også på en metodisk erkendelse af, at observation og interview vanskeligt kan adskilles ved deltagerobservation; du skal snarere tænke det sådan, at observation først og fremmest gør dig bedre til at stille spørgsmål til det hørte eller set (ibid.). Observationer kan således sjældent stå alene.

Hvad skal du være opmærksom på, når du anvender deltagerobservation i en tilsynskontekst?

Når du anvender deltagerobservation, er det vigtigt, at du er opmærksom på, at du ikke kan beskrive virkeligheden helt objektivt eller neutralt. Når du som tilsynskonsulent besøger et tilbud/en plejefamilie, vil dine egne normer, holdninger og værdier påvirke det, du observerer, og den måde, du tolker dine observationer på. Det samme gør sig gældende for din eventuelle *forhåndsviden* samt *forforståelse* om tilbuddet.

I det følgende uddybes forskellige forhold, som du skal være opmærksom på, når du anvender deltagerobservation i forbindelse med tilsynsbesøg på tilbud og i plejefamilier.

Forhåndsviden om tilbuddet

Forhåndsviden er viden, du har om tilbuddet forud for besøget, for eksempel fra indsendte dokumenter om tilbuddet/plejefamilien, tidligere tilsynsrapporter, whistleblows og underretninger, eller hvis du tidligere har besøgt tilbuddet/plejefamilien.

Forforståelser om tilbuddet

Som tilsynskonsulent vil du altid have en række forforståelser om et tilbud eller en given plejefamilie. Disse forforståelser manifesterer sig som mere eller mindre bevidste meninger og opfattelser, som du har dannet på baggrund af den forhåndsviden, du har om tilbuddet/plejefamilien.

Forforståelser kan være både positive og negative. Man kan for eksempel have en positiv forforståelse om et tilbud, der beskriver sin tilgang som værende baseret på mentaliseringsbaserede principper, mens man kan have en negativ forforståelse af et tilbud, der beskriver sin tilgang som miljøterapeutisk. Ligeledes kan man have en positiv forforståelse af en plejefamilie, som består af et akademikerpar, mens man kan have en negativ forforståelse af en plejefamilie, der er medlem af en frikirke. Ingen af delene behøver at stemme overens med virkeligheden.

Uanset om en forforståelse er positiv eller negativ, vil den have indflydelse på, hvordan man opfatter tilbuddet/plejefamilien. Det er derfor vigtigt, at du er dig bevidst om dine forforståelser og bruger dem aktivt til at stille undersøgende spørgsmål til medarbejdere og plejeforældrene såvel som børn og unge på stedet, så du kan få af- eller bekræftet dem.

Fortolkninger af observationer i en tilsynskontekst

Når du som tilsynskonsulent skal fortolke dine observationer, er det vigtigt at være opmærksom på nuanceforskellen mellem *observationsdata* og *fortolkning af observationsdata*, da en given situation ellers kan fejltolkes. Mens observationsdata kan defineres som så direkte og neutrale registreringer af en given situation som muligt, er fortolkninger subjektive vurderinger af den registrerede situation. Et eksempel på en observation er: *Hun talte sagte og uden mimik, mens hun serverede kaffen*. Et eksempel på en fortolkning er: *Hun virkede trist, mens hun serverede kaffen, sandsynligvis fordi hun for nylig mistede sin mor*.

Tilsynskonsulenten, som observerer, vil altså være påvirket af sin forforståelse af situationen, og denne forståelse lægger sig som et filter for, hvad der registreres, og hvordan det fortolkes (Hastrup m.fl., 2011). Vi ser således verden gennem bestemte briller baseret på vores teoretiske viden, uddannelse, erfaringer, opdragelse, den generelle samfundsdebat og det politiske system. Det kunne tilføjes, at også vores køn, nationalitet, socialklasse og religion har indflydelse på, hvordan vi ser verden. Fordi alt afhænger af de øjne, der ser, sker der allerede en fortolkning i udvælgelsen af, hvad der registreres som observationsdata.

Dette er baggrunden for, at det, du selv lægger mærke til, ikke nødvendigvis er det samme som det, en kollega lægger mærke til på besøg på samme sted. Det forhold, at udvælgelsen af, hvad der registreres som observationsdata, i et vist omfang er subjektiv, betyder samtidig, at observation og fortolkning ikke kan ses som fuldstændigt adskilte processer.

Når du som tilsynskonsulent har observeret en given situation på et tilsynsbesøg og senere arbejder med at forstå og fortolke situationen, er det derfor centralt, at du reflekterer over, hvordan dine egne *forforståelser* eller meninger har indflydelse på dine fortolkninger af observationer i positiv eller negativ retning. Du kan af gode grunde ikke fjerne din egen forforståelse eller gøre dig fri af din fortid, så du kan foretage en observation, som er rensset for forforståelser. Men du kan i stedet være dig dine egne forforståelser bevidst og spørge dig selv, om du har nogle bestemte holdninger til, hvad der kendetegner et godt tilbud, eller om din

fortolkning af tilbuddet/plejefamilien tager afsæt i din allerede dannede forestilling om tilbuddet/plejefamilien. Om du kunne se tingene på en anden måde. (Jensen, 2016:148).

Tilsvarende er det vigtigt, at du gør dig overvejelser om, at der kan være mere end én måde at fortolke en bestemt observation på. Som udgangspunkt kan det være hensigtsmæssigt at spørge tilbuddets medarbejdere/plejeforældrene eller de børn og unge, der bor der – enten under besøget, ved et efterfølgende besøg eller ved en opringning – hvad de tænker om den observerede situation, og lade dem sætte ord på, hvad der lå bag deres handling. Ved at indbyde medarbejdere/plejeforældrene såvel som børnene og de unge til selv at kommentere på dine observationer kan de blive medfortolkere, hvilket både kan åbne op for ny viden om tilbuddet/plejeforældrene og for nye fortolkninger af situationen.

Der kan også være situationer, hvor du ikke synes, at du kan nøjes med medarbejderes/plejeforældrenes såvel som børnenes og de unges forklaring. Det kan i stedet være relevant at inddrage kollegaer for at høre, hvordan de fortolker den bestemte observation, du har gjort dig på et tilbud /i en plejefamilie. Det vil i givet fald være vigtigt, at du præsenterer observationen så neutralt som muligt uden at lade din egen fortolkning skinne igennem, så kollegaerne kan komme med deres uafhængige fortolkninger.

Deltagerne agerer anderledes, når tilsynet observerer

Det kan vanskeligt undgås, at medarbejdere/plejeforældre såvel som børn og unge bliver påvirket af, at tilsynet er på besøg, og at de bliver observeret. I en tilsynskontekst må medarbejdere/plejeforældre formodes at være opmærksomme på, hvordan de fremstår, og måske siger og gør de ting på en anden måde, end de normalt ville, fordi tilsynet er til stede. Tilsvarende vil de børn og unge, der bor på stedet, kunne have nogle mere eller mindre rigtige forestillinger om, hvad de kan få ud af at sige eller gøre noget bestemt, mens tilsynet er på besøg.

I den sammenhæng er det vigtigt, at du er opmærksom på den position, du som tilsynskonsulent indtager overfor tilbuddet/plejefamilien. En position, hvor du i yderste konsekvens har bemyndigelse til at fratage tilbuddets/plejefamiliens godkendelse, hvis de ikke har den fornødne kvalitet. Det betyder samtidig, at det vil være vanskeligt for dig som tilsynskonsulent at få et uforstyrret eller objektivt billede af hverdagen, når du ikke er på besøg. Dette forhold præger naturligvis både de ting, som du observerer, og de ting, som tilbuddets medarbejdere/plejeforældrene såvel som børnene og de unge foretager sig og/eller vælger at fortælle til dig. Det vigtige er, at du er bevidst om dette og tænker det med i dine fortolkninger, når du tillægger observationerne vægt i dine tilsynsfaglige bedømmelser.

Samtidig er det også vigtigt, at du bestræber dig på at få tilbuddets medarbejdere/plejeforældrene samt børnene og de unge til at føle sig så trygge som muligt, for eksempel ved selv at virke afslappet og ved at skabe en tryk atmosfære, inden du begynder dine interviews. Du kan også vælge at sige til dem, at der ikke findes "rigtige" og "forkerte" svar, eller at de så vidt muligt bare skal være sig selv og gøre, som de plejer at gøre.

Hvordan kan du skrive observationer ind i en tilsynsrapport?

Indledningsvist er det vigtigt at præcisere, at din fortolkning af observationsdata ikke kan stå alene og bør afvejes i forhold til øvrige datakilder, når du foretager din endelige vurdering af en indikator i kvalitetsmodellen og skriver denne ind i tilsynsrapporten.

Når du i tilsynsrapporten skriver, hvordan du fortolker dine observationer, kan det gøres på flere måder. Det vil ofte være relevant at notere den forhåndsviden, du eventuelt har om tilbuddet/plejefamilien forud for besøget, samt hvad din forhåndsviden er baseret på (eksempelvis dokumentgennemgang eller gennemlæsning af tidligere tilsynsrapporter). Det kan derimod ikke anbefales, at du skriver dine forforståelser ind i tilsynsrapporten; dem skal du selv arbejde med og tage højde for i fortolkningen. En tydelig fortolkning af en observation i en tilsynsrapport kan eksempelvis skrives på følgende måde: *Der ses en medarbejder/plejemor, som gennem tegn til tale i høj grad inddrager, lytter til og forstår barnet på trods af barnets sproglige udfordringer.*

Det er altid vigtigt at se en observation i den kontekst, som observationen har udspillet sig i, så du ikke kommer til at tillægge én enkelt observation for stor betydning. Det kan således være relevant at skrive, hvad der er sket forud for eller efter den situation, du har observeret. For eksempel hvad børnene og de unge eller medarbejderne/ plejeforældrene har sagt eller gjort.

I tilsynsrapporten kan du desuden vælge at tydeliggøre, at hverken medarbejdere/ plejeforældrene eller børnene og de unge agerer som normalt, hvis dette er tilfældet under dit tilsynsbesøg. Et eksempel på, hvordan det forhold kan skrives ind i en tilsynsrapport, kan være: *Medarbejderen/plejemor virker optaget af, at den unge inddrages i samtalen, og af, at hun selv fremstår som en inddragende og engageret medarbejder/plejemor.* De lidt ældre børn og unge er ofte også bevidste om, at tilsynskonsulentens besøg påvirker medarbejderne/plejeforældrene, og at medarbejderne/plejeforældrene kan opleve det som en slags eksamenssituation. Det forhold kan du i givet fald også vælge at skrive i rapporten, eksempelvis på følgende vis: *Adspurgt fortæller den unge med et glimt i øjet, og mens han taler højere og kigger ind i køkkenet efter medarbejderne/plejeforældrene, at han bliver slået to gange om dagen, og at der er sat lås på køleskabet. Herefter griner den unge og siger: "Jeg har det godt her".*

Observationsredskab – et hjælperedskab til arbejdet med deltagerobservation i en tilsynskontekst

Som tidligere nævnt er dette vidensgrundlag omsat til et observationsredskab med tilhørende eksempelsamling med det formål at understøtte, at dine observationer bidrager til kvalitetsvurderingen af sociale tilbud og plejefamilier.

Observationsredskabet følger indikatorniveauet i kvalitetsmodellen og skal ses som et hjælpeværktøj til dit arbejde med deltagerobservation. Redskabet er opstillet sådan, at det guider dig i at adskille registrerede observationsdata fra dine egne fortolkninger. Observationsredskabet hjælper dig også til at medtænke både din egen subjektive udvælgelse

af observation, din eventuelle forhåndsviden, dine forforståelser og din egen indflydelse på situationen, når du fortolker dine observationer i en tilsynskontekst.

Eksempelsamlingen konkretiserer brugen af observationsredskabet. Intentionen er at vise, hvordan observationer, på lige fod med dokumenter og interviews, kan indgå i den samlede kvalitetsvurdering og i tilsynsrapporten. Eksemplerne tydeliggør forskellen mellem observationer og fortolkninger samt illustrerer de forskellige led i fortolkningsprocessen. Eksemplerne tager udgangspunkt i indikatorniveauet i kvalitetsmodellen og er tænkt som inspiration til at illustrere, at der med udgangspunkt i en risikobaseret tilgang og en konkret faglig vurdering kan argumenteres for, at data fra observationer kan anvendes til at vurdere samtlige indikatorer i kvalitetsmodellen.

Observationsredskabet og eksempelsamlingen kan anvendes indenfor henholdsvis tilbuds- og plejefamilieområdet og kan tilgås via Håndbog for socialtilsyn.

Litteraturliste

Bundgaard, H., Mogensen H.O., og Rubow, C. (2018). Antropologiske projekter – en grundbog. Samfundslitteratur, Danmark.

Hastrup, K. (2010). Inde i verden: en grundbog i antropologisk metode. Hans Reitzels Forlag, Litauen. 2. udgave, 5. oplag.

Hastrup, K., Rubow, C., og Tjørnhøj-Thomsen, T. (2011). Kulturanalyse: kort fortalt. Samfundslitteratur, Danmark.

Helligsøe, K.P., Beck, L. og Lehrmann, M.B. (2015). Feltarbejde – Antropologisk metode i gymnasiet. Lindhardt og Ringhof Uddannelse, København.

Høiris, O., Madsen, H.J., Madsen, T. og Velle, J. (1999). Menneskelivets mangfoldighed – Arkæologisk og antropologisk forskning på Moesgård. Aarhus Universitetsforlag, Aarhus.

Jensen, N.E. (2016). Metodebogen – Pædagogstuderende mellem profession og akademisering. Hans Reitzels Forlag, Litauen. 2. udgave.

Justesen, L. og Mik-Meyer, N. (2017). Kvalitative metoder i organisations- og ledelsesstudier. Hans Reitzels Forlag, Litauen.

Socialstyrelsen (2018). Håndbog for socialtilsyn. Lokaliseret den 20. december 2018 på <https://socialstyrelsen.dk/tvaergaende-omrader/socialtilsyn/redskaber-for-tilsynsforende>.