

UNGE PÅ KANTEN

En håndbog og erfaringsopsamling på Ungeindsats Aalborg 2016-2018



DEN EUROPÆISKE UNION



Den Europæiske Socialfond

Vi investerer i din fremtid

Titel: UNGE PÅ KANTEN - En håndbog og erfaringsopsamling på Ungeindsats Aalborg 2016-2018

Redaktion:

Jeanette Hedegaard, Jobcenter Aalborg, Uddannelseshuset Aalborg Kommune

Helle Juul, jobcenter Aalborg, Uddannelseshuset Aalborg Kommune

Jette Thomsen, UU-Aalborg, Uddannelseshuset Aalborg Kommune

Lene Jørgensen, Jobcenter Aalborg, Uddannelseshuset Aalborg Kommune

Brian Kjær Andreasen, AMU Nordjylland

Udgivet af:

AMU Nordjylland, 2018

1. udgave (som e-publikation) ISBN: 978-87-89625-02-7

Kopiering er tilladt. Publikationen findes som e-bog på www.amunordjylland.dk og på www.ungeindsatsaalborg.dk

Bogen er et resultat af projektet "Ungeindsats Aalborg", som er gennemført i et samarbejde mellem AMU Nordjylland, Uddannelseshuset i Aalborg, Lille vildmose Produktionsskole, VUC & HF Nordjylland, AOF Nord, FOKUS Daghøjskolen Aalborg, Kvindedaghøjskolen Aalborg, Tech College Aalborg, Aalborg Handelsskole, SOSU Nord Aalborg Produktionsskole, Ung Aalborg, Træningshøjskolen, TAMU center Aalborg, SIND Daghøjskole.

Forsideillustration er Public Domain: "Bridge-Feet-Railings" fra www.pexels.com

Projektet er støttet af Den Europæiske Socialfond.



INDHOLD

FORORD	3
INDLEDNING	4
PROJEKTET	4
TEAM MOBIL – EN FLEKSIBEL OG MOBIL SUCCESHISTORIE	5
DE VIGTIGE SAMARBEJDER	5
DE SVÆRE OVERGANGE OG REALISTISKE MÅLSÆTNINGER	7
MOBILTELEFONEN SOM VÆRKTØJ	9
DEN PROFESSIONELLE RELATION TIL DE UNGE	10
DE UNGES OPLEVELSE AF RELEVANS	12
TID, TILLID OG ANERKENDELSE	13
AFSLUTNING	15
TAKE-HOME-MESSAGES	16

FORORD

Jeg tror på uddannelse!

Uddannelse er fortsat den nøgle, som åbner døren til arbejdsmarkedet - og derfor er det helt afgørende, at vi også bruger ressourcer på at hjælpe vores unge med at finde sig til rette i vores uddannelser. Men hvis et ungt menneske skal lykkes med sin uddannelse, så skal hun også have det godt og trives - ikke bare hér på uddannelsesinstitutionen, men også derhjemme og uden for skolen.

Desværre har nogle unge bare så meget støj omkring sig, at de ikke magter at komme i gang med og færdiggøre en uddannelse. Derfor synes jeg også, at det har været lærerigt at se, hvorledes en lille gruppe mennesker i kommunen har gjort en forskel i deres målrettede indsats for at hjælpe de unge med at fjerne de sten, der ligger i vejen for at starte på et uddannelsesforløb.

I denne opsamling af projekterfaringer præsenteres praktiske refleksioner samt en række anbefalinger til andre initiativer på det forberedende område. Jeg kan i denne sammenhæng håbe på, at den mere langsigtede indsats for de unge vil trække på projektets gode erfaringer, virksomme tiltag og engagerede faggrupper.

Tak til alle, som har bidraget til gennemførelsen af Ungeindsats Aalborg.

God læselyst!



Peter Thomsen

Direktør, AMU Nordjylland

INDLEDNING

I Danmark findes der fortsat et samfundsmæssig fokus på, at alle unge skal have en uddannelse, også de mere sårbare unge. Men mange unge har svært ved at gennemføre en uddannelse. Mange forsøger igen og igen og når aldrig i mål med en ungdomsuddannelse. Vi møder disse unge i frafaldsstatistikken på uddannelsesinstitutionerne og i kontanthjælpssystemet. Disse unge kan have forskelligartede problemstillinger, men deres udfordringer opleves først og fremmest i overgangene – f.eks. i overgangen fra ét uddannelsesforløb til et andet, fra hjemmeboende til udeboende etc. Det er i disse overgange, at den unge ofte har brug for ekstra støtte, vejledning og rådgivning.

Der findes mange og forskellige instanser (f.eks. i beskæftigelsessystemet og uddannelsessystemet), som kan hjælpe denne målgruppe. Men disse systemer er yderst komplekse - og alt for ofte spænder regler, økonomi og forskellige administrative begrænsninger ben for et tværgående samarbejde mellem dem. Netop dette problem var udgangspunktet for Ungeindsats Aalborg. Og af denne årsag var projektets omdrejningspunkt etableringen af et samarbejde på tværs af kommunens instanser og institutioner. Dette samarbejde blev til "Team Mobil" - et tværfagligt team af medarbejdere (sagsbehandlere og vejledere), som skulle finde disse unge i systemerne – og sikre dem den håndholdte og helhedsorienterede indsats, de havde behov for, så de kunne starte på, fastholdes i og gennemføre en uddannelse.

I denne erfaringsopsamling beskrives Team Mobils professionelle erfaringer med kontakten og støtten til de unge med afsæt i en række fokuspunkter om f.eks. rådgiverrollen, de unges livssituation, samarbejdet på tværs af fagligheder og institutioner - samt en række af de mest virkningsfulde praktiske og metodiske elementer i arbejdet med at støtte disse unge i udviklingen af en mere positiv uddannelsesadfærd. Således er denne erfaringsopsamling relevant for en række aktører - på ledelsesniveau og blandt fagpersoner - der arbejder med unge i den samme målgruppe. Projektet indskrives sig i en aktuel udvikling og i et udbredt ønske om at skabe bedre tilbud til unge, som har svært ved at finde fodfæste i uddannelsessystemet, samt mere virksomme samarbejder mellem de kommunale forvaltninger og afdelinger.

PROJEKTET

Ungeindsats Aalborg havde som projekt et overordnet formål om at få flere unge gjort uddannelsesparate og fastholdt i en kompetencegivende uddannelse. Dette skulle ske ved at støtte de unge i deres overgange og gennem en øget fleksibilitet og en mere intensiv og koordineret indsats fra Uddannelseshusets sagsbehandlere og rådgivere¹. Logikken bag projektet tog sit udgangspunkt i, at kommunen i forvejen havde en bred og dækkende vifte af forberedende tilbud, som dog vil kunne gøres endnu bedre ved en øget fleksibilitet og et bedre samarbejde mellem aktørerne. Det skulle vise sig, at netop samarbejdet mellem aktørerne og den koordinerede intensive indsats fra Uddannelseshuset var gensidigt afhængige størrelser, der understøttede hinanden gennem projektet.

¹ Uddannelseshuset i Aalborg kommune er en samlet lokalitet for alle kommunens unge uddannelsessøgende. Som udgangspunkt er alle unge, der ikke har en erhvervskompetencegivende uddannelse målgruppen for husets virke. Uddannelseshuset samler således kommunens social-, beskæftigelses- og uddannelsesrettede vejlednings- og rådgivningsfunktioner for unge.

TEAM MOBIL – EN FLEKSIBEL OG MOBIL SUCCESHISTORIE

Der blev oprettet et fleksibelt mobilt koordinerende team med medarbejdere fra Uddannelseshuset. I dette team havde sagsbehandlerne et begrænset antal sager og kunne derfor lave en håndholdt og individuel indsats med de unge. Der blev ligeledes udviklet en samarbejdsaftale mellem projektpartnerne, som skulle sikre, at økonomiske og administrative barrierer ikke stod i vejen for forskellig typer af brobygningsforløb².

Team Mobil bestod i praksis af 4-5 mentorer og rådgivere (alle med en uddannelsesbaggrund som socialrådgivere eller uddannelsesvejledere), som via en personlig og helhedsorienteret indsats skulle hjælpe de unge i projektet, med henblik på at fastholde eller støtte dem i at komme i gang med formelle uddannelsesaktiviteter og ordinære kompetencegivende ungdomsuddannelser. Gennem projektperioden blev der i dette team af medarbejdere opbygget en meget omfattende praktisk viden om, hvad der virker i forhold til målgruppen, og en praktisk erfaring med organiseringen af en ubureaukratisk og fleksibel enhed, der formåede at fastholde et samarbejde med alle relevante aktører i et meget komplekst system.

Målopnåelsen i det samlede projekt skyldes ikke mindst organiseringen af – og indsatsen i - dette team, samt dets udstrakte muligheder for at arbejde langt mere fleksibelt, mobilt og hurtigt, end det almindeligvis er muligt i de kommunale indsatser.

DE VIGTIGE SAMARBEJDER

Det er i dag den generelle antagelse i arbejdet med unge, at tværfaglige og sammenhængende indsatser gør en positiv forskel. Men i praksis kan sådanne målsætninger om helhedsorienterede indsatser være svære at indfri. Ikke mindst fordi de indebærer, at flere fagligheder skal arbejde tæt sammen om de unges ofte komplekse problemstillinger.

Team Mobil medarbejder: "Det har hele tiden været en akilleshæl i kommunen at få samarbejdet til at fungere i et uddannelseshus, som rummer både UU og jobcentret – men det er begyndt at rykke nu, selvom der har været nogle bump på vejen. Men det har også givet noget, at vi er kommet sammen. ... det har været for stort og uoverskueligt, så man kendte ikke hinandens muligheder fuldstændigt."

I forskellige kommunale forvaltninger er man underlagt forskellige lovgivninger, man har forskellige rådmænd, politiske målsætninger, fagligheder og administrative praksisser.

Team Mobil medarbejder: "Der er også faglige forskelle f.eks. når vi snakker om uddannelsesparathed, hvor UU snakker om det på en måde, og vi i jobcenter-regi snakker om det i et helt andet lovregi."

Men ét er det interne samarbejde i den kommunale administration – noget andet er samarbejdet med de institutioner og aktører, som skal modtage de unge. I en kommune som Aalborg er det samlede udbud af uddannelsesmuligheder og uddannelses tilbud for unge temmelig stort. Ofte kan det være svært selv for

² Projektets partnere var: AMU Nordjylland, Aalborg Kommunes Uddannelseshus (Jobcenter Ung, UU-Aalborg, Socialcenter Ung), Træningshøjskolen, TAMU, Aalborg Ungdomsskole, VUC Nordjylland, flere daghøjskoler (AOF, Fokus, Sind, Kvindedaghøjskolen), Lille Vildmose Produktionsskole og Aalborg Produktionsskole, TECHCOLLEGE, SOSU Nord, Aalborg Handelsskole og LO Aalborg.

professionelle rådgivere at fastholde et overblik over, hvilke tilbud der er relevante i hvilke sammenhænge, og hvilke regler der gælder på de forskellige områder.

Det er erfaringen fra Team Mobils arbejde, at et sådant samarbejde ikke alene kan vedligeholdes fra en plads bag et skrivebord. Forudsætningen for et godt samarbejde er gensidigt kendskab – og et sådant opnås bedst gennem fysisk kontakt. Ved at tale med institutionerne og være til stede på skolerne skabes det gensidige kendskab, som er forudsætningen for en fornuftig koordinering.

”... jeg tror også, at det handler meget om to forskellige kulturer, og sådan er det ikke bare i vores kommune. Det [samarbejdet] gør bare tingene så meget lettere. F.eks. skal jeg i dag ud med en ung ud på TTF³ under AOF og hun ved med det samme, hvem jeg er, og hvad Team Mobil er, og derfor kender hun med det samme præmisserne for mit arbejde, hvilket gør, at hun kan have nogle forventninger til mig som samarbejdspartner. [...] Hun ved også, at hun kan kontakte mig, hvis der bliver slinger i valse med den unge mand, så jeg kan gøre noget, og omvendt. I sådan nogle tilfælde viser de jo, hvad et samarbejde kan.

[...]

Interviewer: Det er jo den anden side af samarbejdet – altså samarbejdet ud af huset med uddannelsesinstitutionerne.

Team Mobil medarbejder: Ja, det er jo ikke så nyt for os mere – for de som har været rådgivere i dette projekt. Jeg har fortalt mine chefer, at nu har vi nogle medarbejdere, som har kontakter på uddannelsesinstitutionerne, fordi vi kommer derude med de unge. Det har de almindelige rådgiver ikke. Vi har netværk derude. Vi ved f.eks. hvem vi kan snakke med på Tech College og på VUC. Det har de almindelige rådgivere jo ikke tid til.

[...]

... Jeg tror, at hvis man sidder herinde på jobcentret som almindelig rådgiver, så er man rigtig god til rådgiverjobbet, men at vide noget om uddannelserne er svært, hvis aldrig man får lov til at komme derud. Hvor skulle man så vide fra, hvilke forventninger, der stilles der? ”Den sidste nye viden” er jo hele tiden i forandring: hvilke uddannelser er fordelsuddannelser i dette år, og hvilke er der kvote på? Det kan man ikke forvente, at man selv suger til sig – det skal man præsenteres for. Men ved at have den viden, så kan man rådgive de unge, og vejlede dem i, hvad de kan vælge imellem på et meget mere realistisk plan...

Som det fremgår af interviewet, så har Team Mobil gennem hele projektperioden prioriteret den tætte kontakt og det nære samarbejde med de involverede tilbud og uddannelsesinstitutioner. Det har ligeledes været en prioritet at være i løbende kontakt med relevante samarbejdspartnere internt i Uddannelseshuset, herunder ikke mindst UU-vejledere, som har bidraget til, at teamet kunne få et mere indgående kendskab til de konkrete unge, de arbejdede med.

³ ”Tilbage Til Fremtiden” Et særligt tilrettelagt forløb i Aalborg Kommune som er målrettet unge, der er uddannelsesparate med behov for opkvalificering og afklaring inden start på uddannelse.

Det har på mange måder været dette forbedrede kendskab (til de unge, til kollegerne i Uddannelseshuset og til uddannelsesinstitutionerne), som har udgjort grundlaget for Team Mobils fleksibilitet og det udstrakte tværgående samarbejde. Indtrykket blandt kommunens institutioner og uddannelsesprojekter er, at teamet har været kendetegnet ved dets tilgængelighed, og dets mulighed for hurtigt at rykke ud, når en samarbejdspartner henvender sig.

I Team Mobil var medarbejderne kontaktpersoner for de forskellige tilbud og uddannelsesinstitutioner. Det betød at samarbejdspartnere har kunnet henvende sig direkte til kontaktpersonen, hvis de f.eks. har haft en ung, de gerne vil drøfte. Kontaktpersonen har herefter kunnet guide ift. afklaring og henvisningsprocedure, og ofte har teamets medarbejdere også tilbudt at stille op til fælles møder med den unge.

Det er også en vigtig pointe, at de administrative procedurer for samarbejde med Team Mobil var lette, hurtige og direkte. Henvisninger af unge fandt sted til teamets fælles mail. Dette indebar blot en kort beskrivelse af den unge og problemstillingen, samt en accept fra den unge selv om at høre mere om teamet. Én gang ugentligt blev listen gennemgået, og samarbejdspartneren, og evt. den unge, blev kontaktet. Denne fremgangsmåde har været nem for potentielle samarbejdspartnere at overskue og relativt ubureaukratisk. Den har samtidig sikret, at teamet har kunne yde en langt hurtigere indsats i samarbejdet med andre institutioner og skoler.

DE SVÆRE OVERGANGE OG REALISTISKE MÅLSÆTNINGER

Det er almindeligt kendt, at risikoen for at falde fra en uddannelse er størst i "overgangsperioderne", f.eks. i opstartsfasen på en ny uddannelse. Det kan være i overgangen fra grundskole til ungdomsuddannelse, i overgangen fra grundforløb til hovedforløb på erhvervsuddannelserne samt i overgangen fra offentlig forsørgelse, f.eks. kontanthjælp, til uddannelse.

Det er erfaringen i Team Mobil, at sådanne overgangs-problematikker dog ikke begrænser sig til overgangene i forbindelse med uddannelsessystemet. De unge kan også have svært ved at få overgangene uden for skolen til at hænge sammen, herunder håndtere praktiske gøremål, styre økonomien og få struktur på dagene. De unge kan med andre ord, og af årsager som intet har med uddannelsessystemet at gøre, savne struktur, redskaber og støtte til at få styr på hverdagen.

Team Mobil medarbejder: "Det er også med til at sikre nogle gode overgange for de unge – noget vi ved, har været problematisk for dem. Det har også været en væsentlig del af projektet her. Vi ved, at det har været svært for de unge at skifte fx mellem tilbud men især at skifte over til uddannelse. De unge, der har været i vores system i nogle år kender jo til det, men de kender ikke systemet i uddannelsesinstitutionerne – det er helt nyt, og de ved ikke, hvad der forventes af dem, og hvilke krav der stilles til dem – både de formelle og de uformelle."

Ungeindsats Aalborg var et projekt, som på alle måder var målrettet uddannelse, og i Team Mobil var der som følge heraf også et ekstra fokus på uddannelse (i modsætning til f.eks. beskæftigelse). Teamets tværfaglige sammensætning af personale fra både Jobcenter og UU var i høj grad en medvirkende faktor til at udbrede kendskabet til uddannelsesmuligheder, aktiveringsprojekter mv. Denne viden og dette overblik medførte, at de unge kunne få en meget grundig vejledning og sparring, som gjorde det lettere for dem at træffe et velovervejede valg.

For Team mobil var det en særlig faglig målsætning, at deres samtaler skulle have et realistisk udgangspunkt. I samtalerne med de unge var der derfor et dobbelt fokus på både de formelle - og de mere uformelle krav, der stilles for at kunne gennemføre en ungdomsuddannelse. Mange unge er ikke bevidste om, hvilke praktiske krav der stilles på en given uddannelse. De fleste unge er klar over, at det f.eks. kræver 02 i gennemsnit i dansk og matematik for at komme på en erhvervsuddannelse, men mange kender ikke til overgangskravene til hovedforløbet, muligheder for skolepraktik, fraværsregler, ordensregler mv.

En del sparringen med Team Mobil handlede derfor om at støtte de unge i at undersøge grundigt, hvad det reelt indebærer at starte på en uddannelse. For de unge kan en sådan praktisk og meget håndgribelig viden være med til at forbygge et frafald i overgangssituationen.

"... Vi har også haft nogle, hvor det har været det sociale, der har fyldt meget. Nogle har været i vores system i rigtigt mange år, og har lært at interagere i aktiveringen - hvad man snakker om dér; f.eks. diagnoser eller misbrug. Men hvad snakker man om med personer, der går på en uddannelse? Det har jeg haft borgere, som virkelig syntes har været svært. Hvad snakker man om med almindelige mennesker på en uddannelse?"

Et andet kernepunkt i Team Mobils arbejde med de unge handlede om at udfordre dem på deres uddannelsesvalg. Nogle unge har ikke altid gennemskuet, hvad en uddannelse egentlig går ud på. Sparringen med Team Mobil kunne derfor handle om, hvordan man bedst opnår læring, hvordan deres tidligere skolegang har været, hvad der motiverer de unge, og hvilke udfordringer de forventer at møde i opstartsperioden på en uddannelse.

"... Vi oplever, at nogle unge nærmest pr. automatik giver svar på hvad deres uddannelsesønske er - og har brug for et længere forløb for at kunne komme med et realistisk svar. Et realistisk uddannelsesvalg sikrer en bedre chance for at kunne gennemføre en uddannelse."

Blandt ungeprojektets mange aktiviteter var det også muligt at lade de unge afprøve forskellige uddannelsesønsker via brobygning. I Team Mobil gjorde man effektivt brug af denne mulighed og medarbejderen fulgte ofte den unge helt ind i uddannelsen. Unge oplever nemlig ofte, at den støtte som de får helt bortfalder, når uddannelsen starter.

Den faglige tænkning i Team Mobils arbejde var at fastholde relationen til de unge – og blive ved med at være mentorer for dem i hele overgangen. Baggrunden for denne fremgangsmåde er, at unge kan være meget sårbare over for forandringer, og selv små ting kan udløse et frafald. Støtte i overgangen er derfor vigtig ift. at formindske fraværs- og frafaldsrisikoen.

"... der mangler også en vis robusthed hos nogle unge. Der skal ikke være mange bump på vejen, før end de er ved at falde, og hvis der så ikke er en person, der siger "hov, det var da en dårlig opstart – skal vi tage et møde om det" – jamen, så er de bare droppet ud."

[...]

"... Vi har også rigtigt mange, der er ensomme og som har det rigtig svært, og som altid sidder alene i klassen. Vi har et tilbud, som hedder ven-til-en eller ventilen, som vi har brugt meget, og det har fokus på at skabe noget netværk, at få nogle andre at snakke med. Det er et rigtig stort problem."

Men ensomhed er noget af det allersværeste... Og angstproblematikker også. Det der med at skulle sige noget i klassen – fagligt kan de sagtens være på f.eks. en IT uddannelse, men socialt er det svært. Ja, og pauserne kan være svære, når man ikke ved, hvad man skal snakke med de andre om.”

[...]

Det er også det med robusthed. - Ja, jeg har måske lidt ondt i maven i dag, men hvornår bliver man hjemme? Det er vitterligt rigtig svært for mange unge. [...] Og hvis der så også er angstproblematikker, ja så... jo mere man bliver hjemme, jo mindre bliver ens komfort-zone – det bliver sengen til sidst. Det er en glidebane.

Et uddannelsesvalg og ”rejsen” gennem uddannelsessystemet er en yderst kompleks og ikke-lineær proces. Vores forestilling om en ”normal” og direkte overgang i de unges uddannelsesvalg og overgangsprocesser er ikke altid i overensstemmelse med unges faktiske adfærd. Dette gælder både de afklarede og mindre afklarede unge. I ungdomsforskningen taler man i dag om komplekse og uforudsigelige ”yoyo-overgange”.

De unge er midt i eller i slutningen af puberteten, med alle de udfordringer dét giver, og er først lige ved at finde ud af, hvem de er. Mange i målgruppen for Ungeprojektet var yderligere under pres på grund af ting i privatlivet. Disse unge havde derfor et udtalt behov for støtte til afklaring af deres uddannelsesvalg - og – støtte til afklaring af de øvrige problemer i deres liv, som komplicerede uddannelsesvalget.

En af pointerne i Ungeindsatsen er, at succesfulde overgange ikke alene handler om, at de unge vælger rigtigt eller kommer i gang med en ungdomsuddannelse. For denne målgruppe er uddannelsesvalget og den gode overgang er en langt mere omfattende opgave, der kan begynde i privatlivet og forsætte på uddannelsesinstitutionen.

MOBILTELEFONEN SOM VÆRKTØJ

Et særligt kendetegn ved Ungeindsats Aalborg – og et temmelig væsentligt aspekt af Team Mobils praktiske arbejde - vedrørte brugen af mobiltelefoner som et værktøj til kommunikation med de unge. Det var egentlig slet ikke intentionen med projektet at afprøve denne form for teknologi i kommunikationen og relationen med de unge, og derfor er det da heller ikke beskrevet i de oprindelige ansøgningsmaterialer, men det viste sig i løbet af projektet at være en endog meget hensigtsmæssig måde at kommunikere løbende med de unge på.

... Ja det kan virke helt banalt at snakke om en mobiltelefon, som alle jo har her i 2018, men det gør bare noget, at vi kan sende sms'er, og at de kan kontakte os døgnet rundt – altså ikke at vi skal svare døgnet rundt, men at de har mulighed for at kontakte os. Det er vigtigt for dem, i deres verden, at de kan læsse af hér og nu. Så gør det ikke noget, at vi tager det med dem senere, men det gør noget for dem, at de har muligheden og vi ikke har en telefontid.

Interviewer: Via mobilen er I mere tilgængelige, men I bruger den jo også selv til andre ting – jeg synes at huske noget med morgenvækning?

Ja, det bruger vi den også til. I går snakkede jeg med en, som gerne ville finde noget arbejde. Så giver vi dem gerne en opgave – altså noget som de skal gøre, inden vi ses

næste gang... Så sendte hun mig lige en sms med: "Jeg har gjort det". Ved at bede dem om at skrive en sms om hvordan det gik, så fastholder vi dem også på en måde i en plan. Det er meget nemmere, end hvis vi først skal vente en uge inden vi snakker igen. Vi holder gryden i kog. Så skriver jeg: Supergodt! Og så er hun glad og jeg er glad, og resten af dagen bliver god.

Interviewer: Det lyder ikke som om, at det er særligt arbejdstungt?

Nej, det er jo heller ikke raketvidenskab, men det er i hvert fald meget anderledes, end jeg var vant til at arbejde, da jeg var almindelig rådgiver. Der arbejdede man ikke sådan.

Mange af de unge har et meget spinkelt netværk, så det er også en måde, hvor de kan føle, at der er nogen, som følger med i, at nu har de gjort noget. Der ligger også noget anerkendelse i det – at der er nogle at fortælle det, som rent faktisk reagerer.

I langt de fleste uddannelsesmæssige sammenhænge hersker der en almindelig konsensus omkring mobiltelefonens ødelæggende virkning i forhold til elevernes muligheder for koncentration og indlæring. Og det er muligvis også korrekt, at mobiltelefoner udgør en kilde til forstyrrelse i undervisningen. Ikke desto mindre er mobiltelefonen et redskab, som de unge jævnligt bruger - og som er altid med dem. I en vejlednings- og rådgivningsmæssig henseende repræsenterer den derfor et nyttigt supplement til andre former for kontakt med de unge⁴.

Medarbejdere i Team Mobil arbejdede ofte ude-af-huset med samtaler med de unge. Nogle unge foretrak at have møderne i Uddannelseshuset, og så fik de lov til det. Andre ud-af-huset møder kunne afholdes forskellige steder: på den unges uddannelses- eller aktiveringssted, en gåtur ved havnen, et neutralt sted som McDonald's, hjemme hos den unge eller i bil på vej til andet møde. Vigtigst i disse kontakter med de unge er naturligvis, at de føler sig godt tilpas, der hvor mødet holdes. Som et supplement til de mange fysiske møder, kunne de unge ligeledes foretrække telefonsamtaler og andre igen hyppige sms-korrespondancer.

DEN PROFESSIONELLE RELATION TIL DE UNGE

I centrum for alle former for vejledning, rådgivning eller andre former for socialt arbejde står relationen i mødet med borgeren. Relationsarbejdet er et bærende element (om end ikke det eneste) i mødet mellem rådgiver og borger – og det er på mange ganske afgørende for udøvelsen af arbejdet. I dette møde mellem "systemet" og borgeren har den ene part det som sin sit professionelle erhverv, at bidrage til den anden parts trivsel og udvikling. Men dette er lettere sagt end gjort, for i sin daglige praksis kan en kommunal medarbejder have mange forskellige roller, herunder roller der handler om rådgivning, behandling, myndighed eller ligefrem omsorg.

⁴ EU's persondataforordning trådte i kraft 25. maj 2018. Det betød skrapere krav til håndtering af persondata – herunder også håndtering af persondata som fremsendes på sms. Forordningen betød i praksis, at det ikke var alle oplysninger, som man kunne udveksle via sms.

"... men man arbejder jo nu engang under de betingelser, man har, og det er også et spørgsmål om, at man har tid nok sammen med den unge. Det er en af grundene til, at jeg synes, det er godt at kombinere myndighedsrollen med mentorrollen. Fordi du så også har kompetencer til at træffe afgørelser i sagen, og det er dig, der kommer tæt på den unge – via mentorrollen, hvor man sammen med den unge kommer frem til, hvornår den unge er klart til at tage skridtet og komme i gang med uddannelse. Derfor synes jeg, at den kombination er god. Man kan handle på det, når man synes, at den unge er klar."

I Ungeindsatsen skulle de tilknyttede medarbejdere varetage to forskellige funktioner. På den ene side, og som repræsentanter for "systemet", varetog de den lovpligtige rolle som en koordinerende og beslutningsdygtig myndighedsperson, men samtidig fungerede de som mentor og vejleder for de unge. Mao. to forskellige roller og funktioner, som man i udgangspunktet kunne formode stod i et konfliktuelt forhold til hinanden. Men dette var slet ikke oplevelsen – nærmest tværtimod.

Interviewer: Jeg ville have gættet på, at myndighedsrollen stod i et "konfliktfyldt" forhold til mentor- eller vejlederrollen. Men det gør den ikke?

"... det er der jo skrevet tykke bøger om, at den gør - og på uddannelsen undervises der jo meget i det her med et krydspres. [...] i mentorrollen skal du være støttende og motiverende, og i den anden skal du give et uddannelsespålæg: "Du skal starte til sommer, det er ikke, når du er klar, det er nu!"

... Når du har mentorrollen, får du kendskabet og den gode relation til borgeren, og så har du også nemmere ved at vurdere i myndighedsopgaven. F.eks. når vi skal vurdere at det skyldes manglende vilje eller manglende evne, at de ikke møder op. Det kan man bedre vurdere, når man kender personen, end når man har en eller to samtaler med vedkommende i en halv time.

Interviewer: Så forudsætningen for at være en effektiv myndighedsperson, er at man har en relation?

Ja!

... når man er mentor, så forsøger man også at give den unge ansvaret for deres eget liv tilbage. Der sker bare et eller andet med den unge, når har/hun går ind af den røde dør hér. Det er lidt som om, at de opgiver at ting kan lykkes. Og når man har mentorrollen, så kan man være med til at bygge op, så de unge tager magten tilbage i deres eget liv også selv om de er her. Vi har nogle muligheder inden for rammerne – lad os udnytte dem sammen – så de ikke får fornemmelsen af, at der er nogle, der bestemmer over mig. Vi skal væk fra, at de unge bare sidder og nikker i den halve time med rådgiveren hver tredje måned, til at vi får et fælles projekt, hvor vi siger: hvordan kan du komme ud og klare dig selv? Hvordan kan du blive herre i eget liv igen?

[...]

Set udefra må det synes som en svær rolle at balancere, men det handler også om at være meget åben om det, og fortælle [den unge] at man også er rådgiver, og hvilke konsekvenser det har... Hvis man åbent og ærligt fortæller om, at der er noget

lovgivning, man skal forholde sig til, men samtidigt forklarer, hvad man kan og vil, så kan den unge godt se det. Det handler meget om måden, som man gør det på. ”

For Team Mobil har den ”besværlige” kombination af en vejleder- og en myndighedsrolle således ikke sat medarbejderne i et krydspres af forventninger - eller i et dilemma mellem intentionelle og institutionelle perspektiver. Tværtimod har deres oplevelse været, at mentor- og myndighedsrollerne har fungeret som hinandens forudsætninger i mødet med de unge. I navigationen mellem myndighedsrollen og vejlederrollen understreges dog to væsentlige punkter:

1. Medarbejderne i Team Mobil har gennem hele forløbet været meget bevidste om, at de har en dobbeltrolle at forvalte.
2. Medarbejderne i Team Mobil har gennem hele forløbet været bevidste om nødvendigheden af åbenhed om denne dobbeltrolle i samtalerne med de unge.

DE UNGES OPLEVELSE AF RELEVANS

For unge i målgruppen kan det være tilfældet, at de ikke har en tæt relation til voksne i deres netværk, som støtter og motiverer dem i deres uddannelsesvalg og uddannelsesadfærd. Under almindelige betingelser møder sådanne unge måske deres sagsbehandler en gang hver måned, og så det er svært at opbygge og vedligeholde en relation.

I Team Mobil var situationen anderledes. Her havde medarbejderne tid og ressourcer til at etablere et positivt forhold til de unge. Dvs. etablere og vedligeholde de vigtige relationer, som arbejdsgangene i en almindelig kommunal sagsbehandling, somme tider kan stå i vejen for. Team Mobil var tilstede og de var tilgængelige for de unge, og i mange tilfælde, f.eks. i forbindelse med morgenvækning via mobiltelefonen, ligefrem en del af de unges hverdag.

De unge oplevede da også, at deres Team Mobil vejleder var afgørende for at få dem startet på en positiv uddannelsesbane. Det gjaldt for de fleste unge, som deltog i projektet, at de tidligere havde været i kontakt med offentlige myndigheder, inden de startede i Team Mobil-forløbet. De oplevede, at der var en stor forskel i den ydelse, som de modtog i den ordinære indsats og i Team Mobil. De unge havde naturligvis meget forskellige behov, men de oplevede alle, at vejlederne var empatiske og havde tid til at sætte sig ind i deres situation.

Parterne på de forskellige tilbud til de unge (uddannelsessteder og ”før-uddannelsessteder”) oplevede også, at de unge, der kom ind i et Team Mobil-forløb, blev langt mere målrettede, og at de unges bagvedliggende udfordringer blev håndteret. Dette var kun muligt, fordi de unge kunne etablere en vedvarende og mere personlig relation til vejlederen.

Meget af Team Mobils arbejde med de unge, var ikke nødvendigvis eksklusivt rettet mod en uddannelsesstart. Sigtet var bredere. Og ved at have fokus på de bagvedliggende udfordringer kunne de hjælpe de unge til at blive mere velfungerende – og dermed mere uddannelsesparate. De unge oplevede ligeledes en høj grad af støtte og relevans ved teamets fortsatte indsats – også efter starten på en uddannelse. De unge gav selv udtryk for, at det er meget relevant at fastholde dem på uddannelsen, fordi det netop er i overgangen til en ny situation, at de oplever mest behov for støtte.

TID, TILLID OG ANERKENDELSE

Tid er en helt afgørende forudsætning for den gode indsats, og det var da også et kendetegn ved Ungeindsatsen, at medarbejderne i projektperioden havde færre sager pr. socialrådgiver/vejleder - og at denne ekstra tid var afgørende for etablering af en helhedsorienteret indsats rettet mod de unge.

"... det har været nogle fantastiske rammer – det er vi nødt til at indrømme. [...] Vi har selvfølgelig ikke ressourcer til at alle kan få sådan en normering, som vi har, men alligevel. Jeg tror på, at noget af det bliver videreført.

Jeg vil også sige, at man kan ikke gøre det her, hvis man ikke har tid.

Interviewer: Så tid er forudsætningen for tillid?

Ja, det vil jeg sige. Det handler jo om, at hvis man virkelig vil hjælpe de her unge, så skal man også være tilgængelig. [...] Det her med tilgængelighed har betydet meget for de unge. Vi kan rykke på tingene, når der er noget, og det er sjældent at vi ikke kan rykke på det samme dag. Det er meget vigtigt for tilliden. Der er tillid til, at vi kan hjælpe dem lige gyldigt, hvor sort det ser ud. Jeg siger også tit til dem, at der ikke er noget, der er så slemt, at det ikke kan løses. Jeg er i hvert fald ikke støt på det endnu. Men hvis man ikke havde tiden, så kunne man jo ikke gøre noget."

De unge, der gennem projektperioden blev tilknyttet Team Mobil, befandt sig forskellige steder i livet, og havde forskellige støttebehov. Udgangspunktet var, at Team Mobil tilbød kontakt én gang ugentligt, men behovet hos den enkelte kunne selvfølgelig ændre sig undervejs i forløbet. Tilgængelighed og fleksibilitet var hér nøgleordene; Team Mobil rykkede ud efter den unges behov, også selvom det i perioder var mere end én gang ugentligt.

For mange af de unge var mødestabilitet et væsentligt problem. Det kunne f.eks. skyldes dårlige søvnvaner, uregelmæssig livsførelse, ulyst/angst for at komme af sted eller lignende. Her viste det sig, at "morgenvækning", dvs. et opkald eller en sms på et aftalt tidspunkt, havde en god effekt. Mange af de unge kunne have et spinkelt netværk, og en påmindelse og en opmuntrende samtale kunne gøre en forskel - dagligt. Målsætningen var naturligvis, at den unge skulle blive i stand til at stå op ved egen kraft, og udvikle en naturlig vane for at komme ud af døren i rette tid.

I Team Mobil var der tilknyttet mellem 15 og 20 unge ad gangen, og det betød, at medarbejderne kunne tilbyde de unge en mere håndholdt indsats, med hyppig kontakt og tæt opfølgning. Dette gav mulighed for en individuelt tilpasset og mere helhedsorienteret indsats, som tog sit udgangspunkt i deres aktuelle livssituation.

Interviewer: Det er jo en helt årsagssammenhæng, som I beskriver. Tid er en forudsætning for tilgængelighed og tilgængelighed er en forudsætning for at skabe en tillidsrelation, og den tillidsfulde relation er en nødvendighed for at etablere en ordentlig vejledning- og rådgivningssituation.

Ja, nu bliver det altså helt banalt og lavpraktisk, men i sidste uge havde jeg et par nye borgere, som jeg skulle lave aftaler med, og så fortalte jeg dem, at jeg altid sms'er til dem, så de kan huske deres aftaler. "Ej, det er godt nok nemt", siger denne her pige, som i øvrigt er rimeligt ressourcestærk. Det var gået galt i gymnasiet, fordi hun havde fået en depression. Hun kunne jo godt finde ud af, at tjekke sin e-boks, men alligevel – det her er

bare i øjenhøjde med de unge, den måde vi arbejder på, og det er det jo ikke i resten af huset. Der bliver man indkaldt til en samtale over e-boks – men vi har en mobiltelefon og vi er bare tilgængelige. ”Hold da op – det lyder dejligt”, sagde hun, og så er hun jo allerede glad og positiv.

Interviewer: Søger de unge mennesker jeres anerkendelse?

Ja, det gør de, og i og med at vi også har tiden, og at vi lige kan skrive til en ung, der fx skal til et møde eller skal til eksamen. Hvis man aftenen før lige skriver ”held og lykke”, eller ”jeg krydser fingre for dig”. Det betyder rigtigt meget. Og at man husker at skrive: ”Hvordan gik det?” ”Jeg fik 02”, ”Jamen, så har du jo bestået”, eller sådan noget. Eller hvis man husker, at de har fødselsdag, og det er det, at vi har tiden til at komme rundt om det, så man ikke bliver fjenden.

Interviewer: Men skal man ikke også holde en vis professionel distance? Du beskriver det nærmest som et venskabeligt forhold?

Nej, fordi det er på den unges banehalvdel, jeg bevæger mig. Jeg bevæger mig aldrig på min egen banehalvdel. Jeg fortæller jo aldrig, hvornår jeg har fødselsdag, hvor jeg bor eller noget som helst andet. Der er selvfølgelig altid noget small talk, hvor noget kan smutte, men det er altid den unge, der er i fokus, og det bliver på deres banehalvdel. Det er deres hverdag, man spørger ind til, deres eksamen. Nogen har også sagt, at de fx skal på weekend med forældrene i denne weekend – så hører man lige, hvordan det gik, hvis fx de skal noget, som de har lidt knuder i maven over. Så jeg synes jo egentlig, at jeg er vældigt professionel. Det bliver aldrig mig, vi sidder og diskuterer.

Interviewer: Så det bliver aldrig sådan gensidigt – det er en envejs-ting?

Ja, der er jo også en alt for stor magtforinkel.

Ja, vi har jo også diskuteret, at vi skal passe på ikke at blive mor, eller den skrappe rådgiver, der står og dunker dem oven i hovedet. Så det er lige med at finde en balance. Vi skal jo også sørge for, at de kan blive selvklørende, når de ikke længere skal være en del af projektet.

[...]

Jeg oplever faktisk, at mange af de unge godt ved, hvem jeg er og hvad min rolle er. Jeg synes ikke, at de forveksler det med familie eller en tættere relation. Sådan var det måske mere i mit tidligere arbejde, men ikke så meget her. Der er ingen, som udspørger mig om mit privatliv – så er det kun, hvis vi går og sludre hen af gangen. Men man bliver jo også bedre til at forstå de mekanismer, og de ser os faktisk som en, der skal hjælpe dem i en periode. Men det er jo også noget med at få ridset op i starten, hvad projektet går ud på og hvor langt går det, hvad er det jeg skal hjælpe dig med. Vi arbejder jo ikke alle sammen på den samme måde, for vi er jo forskellige, men nogle af os arbejder med at lave en plan med den unge inden for den første måneds tid, hvor den unge selv skriver, eller vi sammen skriver, hvad det her forløb skal gå ud på. Det hjælper også den unge til at forstå, hvad vi skal. Så tager vi den frem ind imellem for at se på, hvor langt er vi nået, er vi der, hvor vi skal hen – i forhold til udgangspunktet for vores samarbejde?

Det gør det også mere tydeligt og professionelt, at man hele tiden er åben om, hvad det er, man skal.

Ja, man skal jo også passe på, at det ikke bliver en sladreklub – der er jo nogle, som vi har i et helt år. Altså mellem den unge og mig. Der skal være noget reelt at mødes om. Der er jo nogle gange, at det går lidt i tomgang, og så er det vigtigt at tage fat i punkterne. Er der noget, vi kan udvikle på her – så siger de nogle gange, at de gerne vil være i Team mobil, indtil de starter på fx Tech College og det giver jo god mening. Det er det, vi er her for. Vi sparrer også med hinanden og bruger supervision, når man kommer i tvivl som mentor og rådgiver om, man skal blive ved i en situation. Så vi har også nydt godt af at være tæt sammen og at kunne bruge hinanden.

AFSLUTNING

Et projekt er i sagens natur en "engangsopgave", dvs. en enkeltstående indsats med en serie af sammenkædede aktiviteter, et konkret mål eller slutresultat, et start- og ikke mindst et sluttidspunkt. For langt de fleste projekter gælder det dog, at de efterlader sig forskellige former for viden, erfaringer, organiseringsformer eller andre og mere blivende værdier.

Ungeindsatsen har vist os, at en kommunes organisering kan spille en rolle for, hvor vellykket en indsats generelt er. Vi ved i dag, at samarbejdet mellem forskellige afdelinger og fagligheder rummer et positivt potentiale i forhold til at bringe fagpersonerne sammen og udligne kulturelle forestillinger eller manglende viden, som faggrupper kan have om hinanden eller om beslægtede fagfelter. Men projektet har også vist os, at dette forudsætter en aktiv intern indsats i de kommunale systemer – som for eksempel i et tværfagligt projektforsøg. Et sådant samarbejde kræver også en helhjertet indsats både fra fagpersonernes og ikke mindst fra ledelsens side.

I sin helhed har det været et kendetegn ved Ungeindsats Aalborg, at projektet har haft en temmelig unik tilgang til at arbejde med udsatte unge. For en kommune såvel som for et samfund ligger der et meget stort uforløst potentiale i at få flere unge til at gennemføre uddannelser. Og Ungeindsatsen har på flere måder vist sig at være "forud for sin tid". I oktober 2017 vedtog den danske regering således en politisk aftale om "Bedre veje til uddannelse og job". Denne aftale indebærer en reform af det eksisterende uddannelsesforberedende system. Med reformen oprettes en "Forberedende Grunduddannelse" (FGU), som sammenlægger en række eksisterende tilbud for unge under 25 år. Der er tale om en omfattende forandringsproces, inden de første elever kan starte i august 2019. Den nye Forberedende Grunduddannelse sigter (ganske ligesom Ungeindsats Aalborg) mod et øget samarbejde mellem kommunerne og uddannelsesinstitutionerne, og rummer i praksis en ambition om, at alle unge under 25 år, der hverken er i gang med eller har fuldført mindst en ungdomsuddannelse, skal lave en uddannelsesplan og gennem en opsøgende og opfølgende indsats tilbydes vejledning om mulighederne for uddannelse. Det praktiske ansvar vil påhvile kommunerne, som efter 2019 bliver ansvarlige for at gøre alle unge parate til at gennemføre en ungdomsuddannelse eller komme i beskæftigelse, samt for at koordinere den samlede ungeindsats i den enkelte kommune på tværs af uddannelses-, beskæftigelses- og socialindsatsen.

Netop fordi projektet og den nye lovgivning på det forberedende område rummer de samme intentioner om koordinering og sammenhæng i den kommunale ungeindsats, så kommer de mange praktiske erfaringer, som ligger i projektet, resten af kommunen til gavn. De mange projekterfaringer videreføres i fremtiden som en del af det ordinære tilbud til unge i Aalborg Kommune.

Med Ungeindsats Aalborg var det ambitionen at give de unge bedre muligheder for at lære, hvordan man mestrer sit eget liv. Målet var, at de unge skulle genvinde styringen i eget liv. Uddannelse hjælper de unge ind på arbejdsmarkedet – og er en god start på voksenlivet, og derfor tog projektet sit udgangspunkt hér. Men hvis de unge skulle lykkes med en uddannelse, så var det nødvendigt, at de også trivedes og var motiverede. Det sidste kræver netværk, fællesskaber og en hverdag med stabile forhold. Som kommune kan man ikke løse denne opgave alene. Løsningen kræver et samarbejde mellem mange aktører i den unges liv. En fremtidig ungeindsats kan heller ikke stå ikke alene. Den kan kun blive virksom i en sammenhæng og i et samspil med alle de øvrige indsats og aktiviteter – i og uden for kommunens kontorer.

TAKE-HOME-MESSAGES

En take-home-message er typisk ”hovedbudskabet” eller den vigtigste læring, som man har fået med sig ved at deltage i noget. En læring som man kan tage med sig videre – i nye arbejdsfunktioner eller i nye projekter. Nedenfor opsummeres og spidsformuleres en række af de vigtigste pointer, der tegner sig ved projektets afslutning.

- **Det er afgørende at skabe sammenhæng i de unges overgange**
Mange unge oplever usikkerhed, når de begynder på en ny uddannelse. Flere af de unge har ligeledes svært ved at balancere de mange nye krav og forventninger, samt elementer af den planlægning, der nødvendigvis følger med, når man starter på en uddannelse. En virksomhedsindsats fokuserer derfor på sammenhæng og kontinuitet mellem de forskellige situationer, så de unge ikke overlades til sig selv, eller pludselig befinder sig i en ny situation uden en eller anden form for overlevering og opfølgning. Det er virksomhedsfuldt, og det bidrager til at skabe sammenhænge i de unges overgange, når én koordinerende sagsbehandler eller vejleder fungerer som tovholder og ressourceperson.
- **Det er afgørende at tænke i samarbejde og koordinering**
Man taler ofte om nødvendigheden af en helhedsorienteret og tværfaglig indsats. Men det kan være overordentligt svært, når flere forskellige sektorer og aktører er involverede. I værste fald kan en ukoordineret indsats medføre, at unge har skiftende kontakt til forskellige offentlige institutioner – med usikkerhed og frafald til følge. Denne udfordring er særlig vigtig, når målgruppen er unge med komplekse problemstillinger. Arbejdet med netop denne målgruppe nødvendiggør en indsats, hvor flere fagligheder arbejder sammen om de unges komplekse problemstillinger. Det er virksomhedsfuldt at sammensætte tværfaglige teams eller enheder, der arbejder med denne målgruppe. Det tætte samarbejde i Team Mobil udgør et potentiale, som også i fremtiden kan bringes i spil i arbejdet med at udnytte den viden, der allerede ligger i huset (respektivt i UU og Jobcenteret).
- **Det er afgørende at prioritere kvaliteten, tiden og fleksibiliteten i arbejdet med de unge**
Mere tid til de unge og færre sager per socialrådgiver og vejleder. Det er en af ingredienserne i opskriften på at få flere unge med komplekse problemstillinger i uddannelse. I arbejdet med svære målgrupper er det indlysende, at en lettere sagsbyrde for rådgivere og vejledere giver mere tid til

rådgivningen af og opfølgningen på den enkelte unge. Færre sager frigiver mere tid til fordybelse i den enkelte unge – foruden en stor faglig tilfredsstillelse. Og med denne målgruppe er det også nødvendigt. Der skal med andre ord være tid til at lave kvalitet i det faglige arbejde. Det er også erfaringen, at mere fleksible arbejdstider er til gavn for arbejdet med de unge, hvis problemer jo ikke lader sig begrænse af offentlige myndigheders "kontortid".

- **Det er afgørende at møde de unge, hvor de er**

Det kan lyde banalt, men betydningen af de fysiske rammer for mødet med den unge, har i mange tilfælde en indflydelse på mødets udkomme. I projektets havde Team Mobil succes med at mødes med de unge, hvor det passede bedst for dem - og ikke altid på et sagsbehandler-kontor. Det er virksomt at give sagsbehandlerne mulighed for også at være mere fysisk fleksible, så de kan holde samtaler, der hvor de unge nu engang er.

- **Det er afgørende at fastholde en løbende kommunikation med de unge**

Det er almindeligt anerkendt, at, at succesraten i arbejdet med unge er langt større, når socialrådgivere, vejledere og unge har konkrete aftaler og fastsatte mål for de unges progression – og når man løbende kommunikerer med hinanden om, hvordan det går. I denne sammenhæng skal man ikke undervurdere betydningen af mobiltelefonen som et redskab i kontakten med de unge. Mobiltelefonen er i denne henseende et yderst praktisk redskab, som skaber en stor grad af tilgængelighed i forhold til målgruppen. Mobiltelefonen giver de unge mulighed for at kommunikere oftere (og principielt i alle døgnets timer) med deres vejleder/rådgiver, og den giver vejlederen/rådgiveren en langt mere direkte mulighed for at følge op på, om konkrete aftaler bliver overholdt. Mobiltelefonen giver ligeledes socialrådgiveren et hurtigt indblik i, hvordan det aktuelt går med den unge.

- **Det er afgørende at have et udadvendt samarbejde (med projekter og uddannelsesinstitutioner)**

En stor del af indsatsen på ungeområdet udføres i et samarbejde mellem offentlige aktører og institutioner. Mange af indsatserne foregår i forskellige uddannelsesmiljøer – på de institutioner som skal "overtage" de unge efter deres deltagelse i projektet. Det er afgørende vigtigt, at man som kommunal medarbejder kender til disse institutioner, og at man kender til deres uddannelser og medarbejdere. Men det nødvendige kendskab er en gensidig affære. Det er også vigtigt, at institutionerne opfatter den kommunale medarbejder som en troværdig samarbejdspartner. Og hér er der ingen vej udenom; hvis man vil opbygge et sådant tillidsbaseret samarbejde med en uddannelsesinstitution og dens ressourcepersoner, så må man også investere den nødvendige tid til at være der - fysisk - på institutionen. Det er virkningsfuldt, når sagsbehandlere og vejledere på ungeområdet har en bred viden om uddannelser og uddannelsesinstitutioner - og et specifikt kendskab til mange af dem.

- **Det er afgørende ikke at "give slip" – dvs. fastholde den unge i et støttende forløb, f.eks. i forbindelse med overgangene til uddannelse**

I de indledende samtaler med den unge udarbejder man ofte en plan for, hvad mentorforløbet skal indeholde, og hvilke aktiviteter der skal iværksættes. Man påbegynder herefter en proces, hvor de langsomt tager mere ansvar - for til sidst at overkomme de forskellige problemstillinger, de står i. Den centrale udfordring består i denne sammenhæng, at holde fast i relationen til den unge og sikre, at hun blive "på sporet" – også når der opstår forhindringer. Det ligeledes afgørende, at man ikke slipper den unge, når hun påbegynder et uddannelsesforløb. For der er stor sandsynlighed for,

at det vil være i netop denne fase, at hun oplever de største udfordringer og samtidig er er aller mest sårbar og usikker.

- **Det er afgørende at være bevidst om den kombinerede rolle som autoritativ myndigheds person på den ene side – og støttende vejleder på den anden**

Den dobbelte rolle som støttende vejleder og myndigheds person behøver ikke udgøre et praktisk problem i arbejde med de unge. For medarbejderen gælder det om at være sig dobbeltrollen bevidst - og kommunikere åbent om den i samtalerne med de unge. Den praktiske forvaltning af rollen beror naturligvis også på medarbejdernes kompetencer til at kunne (turde, evne, formå) sætte styringen til side og i stedet lytte til den unges ønsker og behov. Den beror også på medarbejderens evner til, i samtalerne med de unge, at kunne træde ind og ud af rollen som myndigheds person; at kunne tilpasse sin rolle efter situationen og behovet. Den virksomme kombination af myndighed og støtte beror således på en høj grad af bevidsthed hos medarbejderne - samt en evne til løbende at tilpasse rollen til den givne situation.