



# Læringspotentialer i den professionelle dialog

Studerende Mona Bak Foged  
Speciale kandidatuddannelsen i Socialt arbejde  
Vejleder Søren Peter Olesen  
Anslag: 239.902

# 1 Indholdsfortegnelse

<b>1</b>	<b>Indholdsfortegnelse</b>	<b>1</b>
<b>2</b>	<b>Abstract</b>	<b>3</b>
<b>3</b>	<b>Indledning</b>	<b>5</b>
<b>4</b>	<b>Problemfelt</b>	<b>6</b>
4.1	Eksisterende forskning	10
4.2	Problemformulering	15
<b>5</b>	<b>Afgrænsning</b>	<b>15</b>
<b>6</b>	<b>Specialets position i samtaleanalysen</b>	<b>16</b>
<b>7</b>	<b>Metateoretiske refleksioner</b>	<b>20</b>
7.1	Konstruktionen af en socialarbejder	24
<b>8</b>	<b>Børne- og familieområdet</b>	<b>25</b>
8.1	Det politiske grundlag	26
8.2	Det afgrænsede empiriske udsnit	28
<b>9</b>	<b>Metodiske overvejelser og valg</b>	<b>29</b>
9.1	Induktiv metode med en komparativ systematik	29
9.1.1	Enkeltforekomstanalyse	32
9.2	Samtaleanalysens blik på institutionel tale	32
9.3	Indsamling og selektion af empiri	35
9.4	Observation, optagelse og transskription	37
9.5	Interview	40
9.5.1	Interviewguide	41
9.6	Analysestrategi	43
9.7	Undersøgelsens kvalitet	46
<b>10</b>	<b>Samtaleanalysen som teori</b>	<b>49</b>
10.1	Fact-making, accountability og kategorisering	54
10.2	Interaktionel identitet, positioner og roller	56
<b>11</b>	<b>Viden og refleksivitet i socialt arbejde</b>	<b>59</b>
11.1	Produkt viden og proces viden	61
11.2	Orienterings viden	64
<b>12</b>	<b>Analyse</b>	<b>68</b>
12.1	Et overblik af de fem sager	68
12.1.1	Initiation og initiator	68
12.1.2	Sammenhæng mellem viden, rutine, dominans og præsentation	70
12.1.3	Opsummering	73
12.2	Positioner i processen mod afslutning	74
12.2.1	Teamlederens rolle	74
12.2.1.1	TI's fagspecifikke runde	74

12.2.1.2	Tl's opsummering .....	79
12.2.2	Opsummering .....	82
12.2.3	Sagsfremstilling.....	83
12.2.4	Opsummering .....	91
12.2.5	Afslutning på behandlingen af en sag .....	92
12.2.6	Opsummering .....	106
<b>13</b>	<b>Konklusion .....</b>	<b>109</b>
13.1	Problemformuleringens spørgsmål.....	109
13.2	Specialets formål .....	112
<b>14</b>	<b>Perspektivering .....</b>	<b>113</b>
14.1	Procesforløb med udgangspunkt i den samtaleanalytiske indsigt .....	114
14.1.1	Behandlingsmødets refleksive praksis og potentialer .....	115
14.1.2	Socialarbejdernes blik for læringspotentialer .....	115
14.1.3	Kvalificering af læringspotentialer i den professionelle dialog.....	116
<b>15</b>	<b>Efterskrift.....</b>	<b>117</b>
<b>16</b>	<b>Litteraturliste .....</b>	<b>119</b>
<b>17</b>	<b>Figurfortegnelse .....</b>	<b>123</b>
<b>18</b>	<b>Bilagsoversigt.....</b>	<b>123</b>

## 2 Abstract

Thesis title: Learning potentials in the professional dialog.

The scope of my thesis is motivated by an interest in further improving the social work, and in doing so I take a pragmatic approach to the development of social work. This approach is founded in my positive expectation that the individual social worker will be driven by a need to develop himself professionally. This approach also contradicts a more normative critical approach, which relate to how social work must actually develop.

Furthermore I am motivated by my interest in conversation analysis, since the study of naturally appearing data supplies the opportunity for focusing on the actual actions of the social worker, through what he says in dialogs with both clients and other professionals. I have chosen to examine the area of children and family, since both national and international research points out that the quality of the social work in this field is not good enough. It is thus relevant to examine new ways of describing and analysing practice in this field.

With this in mind I examine the professional dialog used in a case conference in a children and family department with a conversation analytical approach. The aim is to shed some light on the social workers exchange and development of knowledge, visualise the reflexivity and learning potentials in the professional dialog, which can be of use and help qualify the social actions taken. Ideographically I treat the following question: How does the professional dialog take place in case conferences? I specifically elaborate on how the social workers establish a professional identity, exchange and develop knowledge and conclude treatment of a case.

I discuss the use of conversation analysis in relation to the focus of this thesis; social work and thus supply the contextual understanding of dialogism. I position the thesis as a moderate social constructivism. At the same time I explain the construction of the social worker as an interactional strategist, who strives to manage the many encounters which constitute social work by means of developing a range of linguistic skills.

Central to this thesis are theoretical perspectives on conversation analysis as a theory containing relevant concepts such as fact making, accountability and categorisation as well as interactional identity, positions and roles. Moreover theoretical perspectives on knowledge and reflexivity in social work with specific focus on knowledge as a product, a process and an orientation are central to this thesis. Based on an inductive method with a comparative perspective I analyse authentic recordings of two case conferences with the inclusion of interviews conducted from an interactional position. The aim is to detect both immediate (discursive) contextual resources and mediate (abstract) contextual resources.

I conclude that the case conference is governed by the team leader, while also the social workers knowledge of face-to-face encounters as well as his experience is of crucial importance to the professional dialog in treatment meetings. Furthermore I conclude that the purpose as well as the social workers understanding of the case conference also has a crucial importance to how they position themselves in the establishment of a professional identity and the exchange and development of knowledge.

On one hand this indicates that the case conference limits the diversity in the professional dialog. On the other hand however the conversation analytical approach shows that the display of the crucial elements is very diverse, due to the fact that the comparative perspective reveals both differences and similarities in the pattern of the professional dialog.

The micro study thus shows how the social workers handle interactional mechanisms and analytical elements differently in the diverse and reflexive dialog, which takes place in case conferences. With this in mind I have developed a perspectivation with suggestions to a meeting sequence in the children and family department, where the goal is to visualise and create awareness of the reflexivity of the social worker and serve as an inspiration to how the social worker can use and qualify learning potentials in the professional dialog.

### 3 Indledning

Specialet stiller skarpt på den professionelle dialog under behandlingsmødet i en børne- og familiegruppe ud fra en samtaleanalytisk<sup>1</sup> optik. Formålet er at få indsigt i socialarbejdernes udveksling og udvikling af viden, synliggøre refleksivitet og læringspotentialer i den professionelle dialog, der kan udnyttes og kvalificere den sociale indsats.

Den valgte problemstilling udspringer af min tilbagevendende interesse for at gøre det sociale arbejde endnu bedre. Jeg har bevæget mig fra at fokusere på udviklingen af metoder for at forbedre indsatsen<sup>2</sup> til i højere grad at fokusere på socialarbejderens<sup>3</sup> faglige udvikling som en afgørende brik i kvalificeringen af praksis<sup>4</sup>. Samtidig tager problemstillingen afsæt i min deltagelse på et nyt valgfag på kandidatuddannelsen i Socialt Arbejde foråret 2008<sup>5</sup>. Jeg blev på valgfaget meget inspireret af den samtaleanalytiske metode, som ser på hvad, der konkret foregår i interaktionen mellem aktørerne i socialt arbejde via naturligt forekommende data.

Disse data er autentiske optagelser af, hvad mennesker gør i en situation i modsætning til konstruerede data, der rummer optagelser af, hvad mennesker siger, at de har gjort i en situation (Silverman 1998:46). Samtaleanalysen var med denne metodiske tilgang redskabet til at håndtere min egen fornemmelse for, at det er afgørende at forholde sig til, hvordan socialarbejderen reelt "handler med sin tale" i dialogen med både brugere og professionelle. Kunne jeg kombinere min interesse for at gøre det sociale arbejde bedre med den samtaleanalytiske tilgang?

Samtaler mellem mennesker har en stor rolle i vores liv og er med til at karakterisere os som sociale væsner. Samtidig udbydes langt størstedelen af de offentlige ydelser

---

<sup>1</sup> Brugen af termen samtaleanalyse henviser overordnet til den sproglige disciplin, hvor analysen fundes i iagttagelser af det konkrete sprog i samtalen (Scheuer 2005:7).

<sup>2</sup> Her tænker jeg på mit afsluttende projekt på socialrådgiveruddannelsen 2001 med titlen "Socialrådgiverens arbejdsmåde og muligheder i den tværfaglige behandling af en ung".

<sup>3</sup> Termen socialarbejder bruges som en fælles betegnelse for medarbejdere indenfor det sociale felt uanset faglige grunduddannelse, da den særegne faglige baggrund ikke inddrages som variabel i specialet.

<sup>4</sup> Mit modul 3 projekt på kandidatuddannelsen i socialt arbejde omhandlede "Socialarbejderens professionelle ekspertise som én udviklingsmulighed i kvaliteten af den sociale indsats"

<sup>5</sup> "Narrativ- og diskursanalytiske tilgange" ved Søren Peter Olesen m.fl.

i velfærdssamfundet ved, at man taler med hinanden. Dette gælder i særdeleshed det sociale arbejde både i kontakten mellem bruger og socialarbejder som mellem de professionelle, der er dette specialets fokus (Asmuß & Steensig 2003:9).

Samtaleanalysen forstår samtaler som interaktion. Det betyder, at mennesker, der samtaler med hinanden ikke ses som passive afsendere og modtagere af tale, men som hele tiden engageret i at handle over for hinanden. Alle samtaleanalyser foretages med baggrund i optagelser af autentisk kommunikation, hvilket giver udgangspunkt for en ny form for indsigt i, hvordan sociale fænomener konkret gøres i samtaler. Forskere fra interaktionsnetværket *MOVIN*<sup>6</sup> viser i antologien "Samtalen på arbejde" eksempler på, hvordan samtaleanalyse kan bidrage til refleksion blandt professionelle over det, de gør, når de taler med hinanden, som kan gøre dem i stand til at ændre og tilpasse deres kommunikative adfærd. Metoden er ikke et redskab til at hjælpe professionelle med at ændre det, de er, men til at ændre det, de siger og gør (Asmuß & Steensig 2003:11-12).

Specialets formål er på denne baggrund at opnå indsigt i den professionelle dialog via samtaleanalysen og herigennem spejle udsnit af mødesituationen, hvor socialarbejderne udveksler og udvikler viden for at synliggøre refleksivitet og læringspotentialer i den professionelle dialog, der kan udnyttes og kvalificere den sociale indsats. Centralt i specialet er teori om interaktion og viden i socialt arbejde samt den empiriske interaktion mellem de professionelle i børne- og familiegruppen, der er udgangspunktet for analysen.

## 4 Problemfelt

Socialarbejderne har de senere år været under et tiltagende eksternt pres for at udføre et godt stykke arbejde. Det er i dette problemfelt, at jeg i specialet vil tage en alternativ vej til at beskrive og analysere socialarbejdernes praksis. Det øgede pres er påvirket af den store mediebevågenhed på enkeltsager, der har øget befolkningens opmærksomhed såvel som betænkelighed i forhold til det sociale arbejde. Samtidig har

---

<sup>6</sup> Se [www.movinarbejdspapirer.asb.dk](http://www.movinarbejdspapirer.asb.dk).

80'erne og 90'ernes markedsliggørelse af velfærd sat sine spor i en jagt efter maksimal effektivitet med rationelle analyser af input og output, management teorier o.l. og parallelt hertil har et brugerperspektiv vundet indpas. Den professionelle praksis i velfærdsorganisationer har derfor været karakteriseret af en større grad af ængstelighed i forhold til mål og resultater samt en iver efter at vise, at ressourcerne bliver brugt på den mest rigtige og effektive måde.

Det dominerende svar til denne problematik er ifølge Carolyn Taylor<sup>7</sup> & Susan White<sup>8</sup> en teknisk, proceduremæssig og ofte bureaukratisk tilgang, der er indbegrebet af en evidens baseret praksis i socialt arbejde, hvor tilgangens fokus på *best practice* er et effektivt redskab til at håndtere presset. Det appellerer til videnskabelige beviser, der kan tilbyde større autoritet til udførelsen af det professionelle sociale arbejde med pålidelighed og præcision i fokus frem for meningsbaseret praksis. Jeg vil i specialet tage en alternativ tilgang, der i stedet håndterer det øgede pres ved at anerkende usikkerheden og kompleksiteten i opposition til det objektivistiske sandhedsparadigme (Taylor & White 2000:3-5).

Jeg definerer det sociale arbejde som "*a profession initiating change in social life in order to improve opportunities for a human life with dignity or for social sustainability*" (Karvinen-Niinikoski 2004:24). Samtidig kan det sociale arbejde i det post-moderne samfund ses som reflektiv i sin natur. Socialarbejderen må i tiltagende grad søge efter fleksible løsninger i forskellige situationer og arbejdskontekster frem for at læne sig op af eksisterende professionelle metoder. Dette betyder for forståelsen af viden i socialt arbejde, at viden ikke er noget, socialarbejderen udelukkende kan tilegne sig, men at viden er noget, socialarbejderen selv konstruerer (Karvinen-Niinikoski 2004:23-24).

Viden og ekspertise forstås i specialet på en reflektiv måde, der kan matche den konstant skiftende kompleksitet, som socialarbejderen skal håndtere i det daglige arbejde. Socialarbejderens ekspertise ses som åben versus en lukket ekspertise, der defineres som "*a severe and unconditional strategy... which creates a strong link between core knowledge and specific advice and recommendations*" (Karvinen-Niinikoski

---

<sup>7</sup> Docent Social Work, Lancaster University

<sup>8</sup> Teacher Social Work, University of Manchester.



2004:27). Den åbne ekspertise derimod forhandles og rekonstrueres alt efter situationen og skabes i læreprocesser knyttet til en praksis, der konstant er under udvikling og er potentiel i uopdagede og urealiserede muligheder. Der er implicit en tilskyndelse og et ønske om livslang læring og professionel udvikling forbundet med den åbne ekspertise (Karvinen-Niinikoski 2004:25).

Denne alternative tilgang er baseret på en anerkendelse af kompleksiteten og kan samtidig betegnes som en socialkonstruktivistisk tilgang. Der er to overordnede egenskaber ifølge Søren Barlebo Wenneberg<sup>9</sup> ved socialkonstruktivismen. Dens opgør med de traditionelle opfattelser indenfor det forrige århundredes tænkning og dens kritiske kraft, hvor det umiddelbare ikke tages for givet (Wenneberg 2000:13). Wenneberg skitserer fire forskellige former for socialkonstruktivismen, der dog alle har de to egenskaber til fælles (Wenneberg 2000:19)<sup>10</sup>. Jeg vil i specialets afsnit om metateoretiske refleksioner placere specialet på dette kontinuum.

Jeg vil definere min tilgang til udvikling af socialt arbejde i tråd med den amerikanske pragmatisme, som er karakteristisk for hele specialets udgangspunkt i en interesse for at gøre det sociale arbejde endnu bedre<sup>11</sup>. Den amerikanske pragmatisme er den filosofiske pendant til de sociologiske teorier, der beskæftiger sig med ansigt til ansigt relationer mellem mennesker som eksempelvis ethnometodologien, konversationsanalysen m.fl. (Mortensen & Harste 2005:199). Grundlæggende orienterer pragmatismens forståelse af tænkning og bevidsthed sig mod de kollektive handlingsprocesser i modsætning til eksempelvis utilitarismen, der opererer med en enkeltstående aktør, som rationelt forfølger sin egen nytte (Mortensen 2005:127-128). Samtidig er pragmatismen som filosofi kendetegnet ved, at den definerer sandheden af begrebers betydning i konsekvenserne ved at fokusere på det fremadrettede, det midlertidige og det emergende. Denne opmærksomhed på åbne og spørgende løsninger, en ikke-statisk

---

<sup>9</sup> Leder ved Institut for Ledelse, Politik og Filosofi, Copenhagen Business School.

<sup>10</sup> De fire positioner er: et kritisk perspektiv, en sociologisk teori, en erkendelsesteori og en ontologisk position (Wenneberg 2000:19).

<sup>11</sup> Se afsnit "Indledning" s. 5.

viden, bringer dynamik ind i perspektivet på læring og udvikling i det sociale arbejde (Elkjær 2005:78-79).

Jeg er særligt inspireret af Bente Elkjær<sup>12</sup>, der udformer et pragmatisk blik på læring som noget, der *"sættes i gang, når de eksisterende vaner og betydninger kommer til kort, hvorved der opstår en usikker situation, der giver anledning til at sætte udforskning, kritisk eller reflektiv tænkning i gang"* (Elkjær 2005:53). I en pragmatisk tilgang til udvikling af socialt arbejde er tænkning og handling to nødvendige sider af samme sag. Det åbner muligheden for socialarbejderens aktive indgriben, i modsætning til eksempelvis praksislæring, der i højere grad beskæftiger sig med læring som et spørgsmål om deltagelse eller ej i praksisfællesskaber (Elkjær 2005:21+55). Argumentet er, ifølge Elkjær, at man ikke begriber læring i arbejdslivet uden at tage afsæt i de forskellige former for organisatorisk engagement, der er forudsætningen for, at læringsmekanismerne kan træde i funktion (Elkjær 2005:168). I bilag 1 redegør jeg for en uddybning af den amerikanske pragmatismens rødder og Elkjærs pragmatiske læringsbegreb.

Denne tilgang til udvikling af socialt arbejde er samtidig i opposition til en mere normativ kritisk tilgang, repræsenteret ved eksempelvis Peter Højlund & Søren Juul<sup>13</sup>. I bogen *"Anerkendelse og dømmekraft i socialt arbejde"* omsætter de deres ideal om anerkendelse til handlingsvejledende principper og retningslinjer for god socialpolitik, retfærdige samfundsinstitutioner og det gode sociale arbejde i mødet mellem socialarbejder og borger (Højlund & Juul 2005:13). Som udgangspunkt er jeg enig i, at der er behov for at skabe mulighed for systematisk dokumentation af den sociale indsats, men jeg er samtidig kritisk overfor begrænsningen af det socialfaglige skøn til fordel for standardiserede metoder (Krogstrup 2002:125). Jeg vil derfor beskæftige mig med en pragmatisk tilgang til udvikling, der ikke har fodfæste i en normativt forankret stillingtagen til, hvordan det sociale arbejde skal udfolde sig, men i en positiv forventning om, at den enkelte socialarbejder vil være drevet af en trang til at udvikle sin ekspertise.

---

<sup>12</sup> Professor ved Learning Lab Denmark, Danmarks Pædagogiske Universitet.

<sup>13</sup> Begge lektorer ved Institut for Samfundsvidenskab og Erhvervsøkonomi, Roskilde Universitetscenter.

Styrken i denne tilgang er det positive udgangspunkt i troen på socialarbejderens eget ønske om at ville og kunne udvikle sig fagligt. Det matcher samtidig de konstante forandringer indenfor det sociale arbejde, som kontinuerligt stiller krav til socialarbejderen med fokus på kompetenceudvikling og livslang læring. Det perspektivskifte, som kompetencebegrebet er udtryk for, omfatter den nye synsvinkel på forholdet mellem læring og uddannelse, hvor blandt andet læring med direkte forankring i arbejdslivet er kommet i fokus (Illeris 2004:11). Det fremgår af Dansk Socialrådgiverforenings hjemmeside, at langt fra alle arbejdspladser gennemfører en systematisk kompetenceudvikling. Der er derfor behov for supplerende og understøttende redskaber, der kan fremme udnyttelsen af kompetenceudviklingsmulighederne på arbejdspladsen (socialrdg.dk).

Integreres faglig udvikling i højere grad som en del af socialarbejderens rutinerede hverdag på arbejdspladsen imødekomme *transferproblemet*, der omhandler et af de klassiske problemer i læring; hvordan man skaber sammenhæng mellem det, der læres og den situation, hvor det lærte skal anvendes (Wahlgren 2002:65). Det er min antagelse, at samtaleanalysen skaber en indsigt i socialarbejdernes konkrete praksis, der kan bruges til at skabe faglig udvikling på arbejdspladsen. Det er sigtet, at brugen af samtaleanalyse i specialet udover fremstillingen af aktørernes rutinerede adfærd i mødesituationen vil synliggøre den professionelle dialogs mangfoldighed og dermed eventuelle skjulte læringspotentialer. Denne indsigt vil kunne danne afsæt for at udvikle socialarbejdernes kompetencer for den professionelle dialog, så der bliver endnu mere af det, der lykkes i den sociale indsats.

#### 4.1 Eksisterende forskning

Jeg har foretaget en litteratursøgning for at afsøge eksisterende forskning indenfor specialets problemfelt, hvor hovedaktøren er socialarbejderen og genstandsfeltet et mikro-analytisk studie af behandlingsmødesituationen i en børne-familiegruppe.

Erving Goffman<sup>14</sup> har fra et dramaturgisk perspektiv foreslået, at det sociale liv kan undersøges i *front regions* og *back regions*, der refererer henholdsvis til "*the place where the performance is given*" og "*a place, relative to a given performance, where the impression fostered by the performance is knowingly contradicted as a matter of course*" (Sarangi & Roberts 1999:19). Der er i følge samtaleanalytikerne Srikant Sarangi<sup>15</sup> & Celia Roberts<sup>16</sup> en tradition for, at *frontstage* studier undersøger det offentlige ansigt af en arbejdsplads, som eksempelvis møder mellem klienter og professionelle. Men disse *frontstage* studier har også deres begrænsninger, idet de blandt andet ikke i samme udstrækning giver adgang til udvikling og udveksling af professionel viden som et fokus *backstage* på møder mellem professionelle samt mindre formelle situationer kan bidrage med (Sarangi & Roberts 1999:21-22).

Mikro-studierne herhjemme har overvejende haft fokus på magt *frontstage* i relationen mellem bruger og socialarbejder ved brug af interview og autentiske optagelser<sup>17</sup>. Senest "Magtens former" af Mik-Meyer og Villadsen i 2007, der har udgangspunkt i "*perspektiver, som antager, at agenterne er spundet ind i (ofte træge) institutionelle strukturer, som fastlåser og former både de ansattes og borgernes handlinger*" (Mik-Meyer & Villadsen 2007:13). Studierne har en tendens til at forudsætte eksistensen af magt i deres data, før analysen sættes i værk, og at både brugere og socialarbejdere er "fastlåst" i de strukturer, der omkranser dem.

Jeg vil i specialet foretage et mikro-studie af naturligt forekommende data, som er i tråd med særligt to andre bøger indenfor området, der i højere grad sætter fokus på socialarbejderens muligheder. Det er henholdsvis "Magt og forandring i socialt arbejde" (Appel m.fl. 2007) samt "Potentialer i socialt arbejde" (Eskelinen m.fl. 2008). På den ene siden vil jeg gå *backstage*, da jeg vil benytte mig af data fra optagelsen af et behandlingsmøde, hvor der udelukkende deltagere professionelle. På den anden side

---

<sup>14</sup> Goffman levede 1922-1982 og var som symbolsk interaktionist også en del af de sociologiske teoretikere, der beskæftiger sig med ansigt til ansigt relationer mellem mennesker.

<sup>15</sup> Professor of Language and Communication, Cardiff School of English, Communication and Philosophy.

<sup>16</sup> Professor of applied Linguistics, Kings College of London, University of London.

<sup>17</sup> "Det magtfulde møde mellem system og klient" (Järvinen et al. 2002), "At skabe en klient" (Järvinen og Mik-Meyer 2003) og "Dømt til personlig udvikling" (Mik-Meyer 2004).

kan dette perspektiv dog samtidig også ses som *frontstage*, idet jeg dermed sætter det formelle møde mellem professionelle i front og eksempelvis de mere uformelle situationer med snak mellem kolleger på gangen får karakter af *backstage*. Dette udtrykker begrebernes relative karakter, der, om end den er anvendelig heuristisk, derfor bør uddybes i forbindelse med anvendelse (Sarangi & Roberts 1999:23).

Jeg vil beskrive og analysere den professionelle dialogs mangfoldighed med det formål at få indsigt i socialarbejdernes udveksling og udvikling af viden, synliggøre refleksivitet og læringspotentialer, der kan udnyttes og kvalificere den sociale indsats. Det er en mangfoldighed, der kommer til syne i kraft af mikro-studiets blik på den uendelige variation i de professionelle håndtering af det interaktionelle møde. Samtidig vil jeg med den samtaleanalytiske optik ikke se de professionelle som "fastlåste", men som aktører, hvis faglige identitet aktivt gøres, det vil sige konstrueres i interaktionen. Socialarbejderens faglige identitet og vidensproduktion betragtes derved som en størrelse, der er til forhandling i praksis (Nielsen & Nielsen 2005:130). Tilsvarende vil spørgsmålet om magt blive set som noget, der skabes, fornyes og operationaliseres i forskellige, men sammenknyttede facetter i organiseringen af interaktionen mellem de professionelle på behandlingsmødet (Heritage 2004:241).

I min litteratursøgning dukkede endvidere særligt begrebet *læringsrum* frem. Blandt andet Linda Andersen & Annegrethe Ahrenkiels<sup>18</sup> rapport "Læringsrum i det sociale arbejde" redegør for, hvordan forskellige mødefora kan fungere som potentielle læringsrum i forhold til den sociale indsats. Mødesituationen skaber en kollektiv kontekst for klienters liv, sociale problemer og samarbejde med kollegaer, der potentielt giver mulighed for at etablere et kritisk konstruktivt modspil eller medspil til socialarbejdernes forståelser og handlepraksisser (Andersen & Ahrenkiel 2003:10). Andersen & Ahrenkiels undersøgelse indkredser læringsrummet i forskellige mødesituationer, der finder sted i forbindelse med den sociale indsats på tre arbejdspladser<sup>19</sup> (Andersen & Ahrenkiel 2003:21). Undersøgelsen ser ud over læringsrummets variation indenfor de

---

<sup>18</sup> Henholdsvis lektor og adjunkt ved Institut for Uddannelsesforskning, Roskilde Universitetscenter.

<sup>19</sup> To kommunale socialforvaltninger indenfor henholdsvis dagpengeområdet og børne- og ungeområdet samt en døgnbehandlingsinstitution, der arbejder med unge (Andersen og Ahrenkiel 2003:27).

forskellige mødesituationer i det sociale arbejde. Det fremgår at måden, kollegerne tilbydes og tilbyder hjælp eller afvises i forhold til håndtering af arbejdsopgaver på, er en vigtig dimension af læringspotentialet (Andersen & Ahrenkiel 2003:18).

Jeg vil i specialet i stedet i højere grad se på variationen mellem socialarbejdernes refleksive håndtering af det professionelle møde for at få indsigt i, hvordan dialogen udspiller sig, når socialarbejderen for eksempel tilbydes og tilbyder hjælp. Andersen & Ahrenkiels analyse frembringer en betragtning på tre bestemte medarbejderpositioner: den juridisk-økonomiske, den metodiske og den socialpolitiske position, der vægter forskellige dimensioner af socialt arbejde (Andersen & Ahrenkiel 2003:98-99). Samtidig kategoriserer de bestemte former for læring, der udfolder sig forskelligt i mødesituationernes enkelte læringsrum: den stabiliserende, den transformativ og den kritisk konstruktive læring (Andersen og Ahrenkiel 2003:8). Rapporten giver ikke mulighed for at aflæse variationen og udviklingen af de enkelte deltagers læringsrum undervejs i mødesituationen. Det er min intention i specialet med valget af den samtaleanalytiske optik at komme socialarbejderens læringsrum det skridt nærmere ved at skabe indsigt i, hvordan deltagerne konkret konstruerer behandlingsmødet i samtalen.

Pernille Bottrup<sup>20</sup> lancerer ligeledes begrebet læringsrum, men som et bud på en konkret ramme til analyse af arbejdsforhold og læremuligheder. Begrebet tilstræber en medarbejdersynsvinkel på problemstillingerne og opfatter medarbejderne som væsentlige aktørerne i skabelsen af egne arbejdsvilkår (Bottrup 2001:139). Forskningen indenfor arbejdsliv har tidligere bevæget sig i to retninger. En arbejdsmiljøorienteret retning, der traditionelt har fokuseret bredt på de sundhedsmæssige aspekter af arbejdssituationen. Og en kvalifikationsorienteret tilgang, der har studeret arbejdslivet med vægt på hvilke krav, der stilles til medarbejdernes kvalifikationer i forlængelse af arbejdsorganisering og udviklingsprocesser. Der har indenfor begge retninger været en tendens til overvejende at vægte strukturelle forklaringsfaktorer. Det har medført en forholdsvis defensiv tilgang til og forståelse af udvikling i arbejdslivet, hvor subjekterne som aktører langt hen af vejen er fraværende (Bottrup 2001:16).

---

<sup>20</sup> Konsulent ved Kubix Aps, ph.d. i organisatorisk læring (2000), Roskilde Universitetscenter.

Læringsrummet i Bottrup's forståelse befinder sig i et spændingsfelt mellem de ydre rammer, som sættes for læringsaktiviteterne. På den ene side de organisatoriske og samfundsmæssige rammer. På den anden side den subjektivt forankrede fortolkning, prægning og forvaltning af disse rammer (Bottrup 2001:143). Bottrup's begreb om læringsrummet indfanger den variation, der udspringer af forskelle i forudsætninger og erfaringer hos den enkelte, idet Bottrup indenfor en specifik analytisk ramme tager afsæt i, hvordan læringsrummet opleves af de involverede aktører (Bottrup 2001:139). Rammen består af et produktionsfelt, et politikfelt og et uformelt socialt felt, der repræsenterer tre forskellige meninger med og rationaler i forhold til forståelsen af sociale interaktioner og handlinger på arbejdspladsen (Bottrup 2001:152).

Jeg ser ligeledes den sociale praksis som formet og defineret af lovgivning, velfærdssamfundets organisering samt de metoder, foranstaltninger og kontekster, den almindelige hverdagspraksis er indlejret i. Men fokus for dette speciale er på, hvordan indholdet af praksis også formes gennem interaktioner og relationer i hverdagen med udgangspunkt i en antagelse af, at *"hverdagspraksis ikke alene påvirker socialt arbejde, men at den reelt skaber og former det inden for givne rammer"* (Eskelinen m.fl. 2008:224). Anvendelse af den analytiske ramme, som Bottrup redegør for, hvor interaktionen udelukkende ses som en afspejling af strukturelle, samfundsmæssige træk eller indre sindstilstande er derfor ikke velegnet. I stedet vil jeg anvende samtaleanalysen, hvor det analytiske fokus primært er orienteret mod sekventialiteten i den professionelle dialog udfoldelse og skabelse af socialarbejdernes læringsrum.

Jeg vil se interaktionen som organiseret, hvor de professionelle bidrag er både kontekstbetingede og kontekstskabende. Men det analytiske fokus er på de naturligt forekommende data, hvor ethvert interaktionelt bidrag i den professionelle dialog ses som potentielt betydningsbærende (Nielsen & Nielsen 2005:28-29). Betragtningen på interaktionen som organiseret betyder ikke, at jeg vil se socialarbejdernes handlinger i den professionelle dialog som determineret. Tværtimod giver den orden, der kan identificeres i dialogen på behandlingsmødets mulighed for at se en uendelig række af forskellige talehandlinger (Stax 2005:172), hvilket bringer både synlige elementer og usynlige potentialer i socialarbejdernes professionelle dialog frem i lyset.

## 4.2 Problemformulering

Jeg vil i specialet på baggrund af ovenstående problemfelt beskæftige mig idiografisk med et samtaleanalytisk studie af en behandlingsmødesituation i en kommunal børne- og familiegruppe. Fokus er at undersøge den professionelle dialog i dets individualitet under behandlingsmødet som en specifik situation:

- Hvordan foregår den professionelle dialog på behandlingsmøder?

Jeg vil i specialet arbejde ud fra disse uddybende spørgsmål:

- Hvordan etablerer socialarbejderne deres faglige identitet i professionel dialog?
- Hvordan udveksler og udvikler socialarbejderne viden i professionel dialog?
- Hvordan afslutter socialarbejderne behandlingen af en sag i professionel dialog?

Afslutningsvis vil jeg perspektivere specialet med henblik på at diskutere, hvordan analysens indsigt kan synliggøre refleksivitet og læringspotentialer i den professionelle dialog, der kan udnyttes og kvalificere den sociale indsats.

## 5 Afgrænsning

Specialets samtaleanalytiske optik på autentiske optagelser af en mødesituation mellem professionelle, hvor brugere ikke er repræsenteret, medfører en naturlig afgrænsning fra inddragelse af brugerperspektivet på grund af samtaleanalysens forhold til kontekst. Jeg vil i specialet afgrænse analysen til kun at inddrage de kontekster, som deltagerne italesætter samt det udleverede materiale fra gruppen (Bilag6) og min indsigt mere alment på børne- og familieområdet.

Det betyder dog ikke, at et problemfelt som læringsrum i socialt arbejde ikke kan belyses fra et brugerperspektiv (Andersen & Ahrenkiel 2003:26). Tværtimod er brugere på lige fod med professionelle en ressource i udviklingen af socialt arbejde, der kan inddrages ikke kun ved brugertilfredshedsundersøgelser, hvor der krydses af ved tilfreds eller ej, men også som ligeværdige deltagere i og udviklere af mødet *frontstage*. Jeg har dog som praktiker i det sociale arbejde erfaring med, at udviklingsarbejde med psykiatribrugere kan være udfordret af, at brugere ikke altid i lige så høj grad som de professionelle søger udfordring. Jeg mener derfor, at der kan tales om forskelligt



ansvar for udvikling af det sociale arbejde, idet den professionelle som lønnet kan forventes at påtage sig et særligt ansvar. Om end, som jeg gør klart i afsnittet om specialets problemfelt, min pragmatiske tilgang til udvikling af socialt arbejde bygger på det positive udgangspunkt i troen på menneskets – såvel bruger som professionel – eget ønske om at ville og kunne udvikle sig.

Jeg har i den første del af specialet redegjort for min motivation til undersøgelsen, dens problemfelt og afgrænsning. I den følgende del vil jeg forholde mig til videnskabs-teoretiske aspekter, det empiriske udgangspunkt og metodiske valg, men først vil jeg redegøre for specialets position i samtaleanalysen af socialt arbejde.

## 6 Specialets position i samtaleanalysen

Jeg vil i dette afsnit diskutere betydningen af den samtaleanalytiske optik i relation til specialets fokus på socialt arbejde og herunder præcisere den konkrete position i samtaleanalysen.

Samtaleanalyse er en bred term, der refererer til en dialogisk aktivitet, hvor flere aktører interagerer i koordineringen af deres handlinger og indretter sig verbalt efter hinanden. Det er en sproglig disciplin, hvor sproget studeres som midlet til at etablere dialog og selve den menneskelige socialitet, hvilket samtidig gør samtaleanalysen til en socialvidenskabelig disciplin. Der kan ifølge Jann Scheuer<sup>21</sup> identificeres tre positioner indenfor samtaleanalysen: konversationsanalysen, den kritiske diskursanalyse og dialogismen (Scheuer 2005:7-8).

Jeg vil i specialet anvende en kobling af konversationsanalysen og dialogismen. Overordnet er mit valg af konversationsanalysen begrundet i en motivation for at ville arbejde med en metode, der beskæftiger sig med refleksiviteten i den professionelle dialog mellem socialarbejdere. Dette giver metodens induktive udgangspunkt i den autentiske dialog adgang til. Samtidig præsenterer konversationsanalysen for mig et positivt perspektiv på praksis, hvor en mangfoldighed af muligheder for handling syn-

---

<sup>21</sup> Lektor og viceinstituteder ved Afdeling for Dialektforskning, Nordisk Forskningsinstitut.

liggøres ved at nærstudere, hvordan mennesker taler sammen. David Silverman<sup>22</sup> skriver, at: "...this positive focus in part derives from the methodological 'toolkit' that Sacks offers the novice researcher" (Silverman 1998:57).

Tilgangen har dog samtidig den svaghed, at udsynet bliver begrænset, fordi konversationsanalysen udelukkende forholder sig til, hvad der kan observeres i de indsamlede data (Scheuer 2005:8+113). Det betyder, at analysen af aktørernes handlinger kan skjule ureflekterede politiske strukturer, som aktøren ikke eksplicit orienterer sig imod i dialogen (Nielsen & Nielsen 2005:111-113). Baggrunden for dette kan i følge Per Linell<sup>23</sup> være, at konversationsanalysen typisk har beskæftiget sig med *ordinary conversation* i en detaljeret analyse af korte sekvenser fra hverdagspraksis. Fokus har dermed været på den sekventielle kontekst, hvor de socialkulturelle kontekster er blevet udeladt primært af metodologiske grunde. Analysen af samtalens kontekst i sammenhæng med det sociokulturelle miljø bliver dog ifølge Linell mere presserende, når der er tale om specialiserede institutionelle aktiviteter som eksempelvis i socialt arbejde (Linell 1998:50-51).

Jeg vil derfor i specialet supplere den konversationsanalytiske tilgang med den dialogiske kontekstforståelse, der ser aktørens konstruktion af betydning i situationen som en proces med historiske og sociologiske implikationer. Det er dialogismens synspunkt, at talehandlinger og deres betydningspotentialer relaterer sig til en matrix af et antal mulige kontekster, der må inddrages i analysen (Scheuer 2005:34).

Det betyder for min forståelse af behandlingsmødet, at aktørernes talehandlinger finder sted i en situationel ramme. Den tidligere konversationsanalyse ved Harvey Sacks<sup>24</sup> definerer det således: "...conversation is always situated – it comes out of and is part of some real sets of circumstances of its participants" (Silverman 1998:163). Dermed anerkendes sted, tid og identitet som relevant for deltagerne, men det er afgørende i konversationsanalysen, hvordan konteksten påberåbes i analysen.

---

<sup>22</sup> Professor of sociology, Goldsmiths' College.

<sup>23</sup> Professor ved Institutionen för språk och kultur, Linköpings Universitet.

<sup>24</sup> Levede 1935-75 og grundlæggeren af konversationsanalysen i samarbejde med distinguished professor Emanuel Schegloff, University of California at Los Angeles.

Institutionaliseringen af en interaktion er eksempelvis ikke afgjort af dens omgivelser. Interaktionen er institutionel i den udstrækning, at deltagernes institutionelle eller professionelle identitet gøres relevant for den igangværende aktivitet (Silverman 1998:163). Det betyder, at indholdet i dialogen mellem mennesker ikke nødvendigvis er et træk af de institutionelle omgivelser eller andre strukturelle elementer, som den institutionelle kontekst gør relevant. I stedet tilskynder perspektivet til at se kontekst og identitet som lokalt produceret, gradvist udviklet og hele tiden åben for forvandling (Silverman 1998:163). Et perspektiv, der i høj grad er overensstemmende med specialiets formål om at få indsigt i socialarbejdernes udveksling og udvikling af viden, synliggøre refleksivitet og læringspotentialer i den professionelle dialog.

Men samtidig, som jeg redegør for i problemfeltet<sup>25</sup>, betragter jeg den sociale praksis som formet og defineret af lovgivning, velfærdssamfundets organisering, metoder, foranstaltninger og de kontekster, den almindelige hverdagspraksis er indlejret i. Denne betragtning kan indfanges ved at supplere med dialogismen, idet den rummer to overordnede perspektiver på kontekst; henholdsvis som *kontekstuelle ressourcer*, der er givet på forhånd, og som *diskursive ressourcer*, der opstår i samtalen konstrueret som kontekst af samtaleparterne (Linell 1998:135).

Socialarbejdernes talehandlinger formes dermed af en given kontekst, og bringes ind i den professionelle dialog som en kontekst, til de i forvejen eksisterende diskursive kontekster i samtalen (Scheuer 2005:36). Jeg ser således kontekst i specalet som noget, socialarbejderen både aktiverer og rekontekstualiserer undervejs i den professionelle dialog (Linell 1998:136). Dermed adskiller jeg mig fra den tidligere konversationsanalyse orienteret mod ordinær samtale, der udelukkende koncentrerer sig om sidstnævnte; de *diskursive ressourcer*, idet den *givne kontekst* kun sættes i spil i analysen, hvis den italesættes i samtalen af aktørerne.

Jeg har i specalet valgt den kritiske diskursanalyse fra, fordi jeg vil fokusere mit blik på den professionelle dialog mellem socialarbejderne frem for på makroplan at redegøre for politiske strømninger, magtkampe m.v., som aktørerne trækker på og er

---

<sup>25</sup> Se afsnit "Eksisterende forskning" s. 10.

medskabere af (Scheuer 2005:8). Der er dog i følge John Heritage<sup>26</sup> en beslægtethed mellem den Foucauldianske<sup>27</sup> opfattelse af magt som iboende i institutionel viden, normative foranstaltninger o.l. og konversationsanalysens tilgang, hvor magt antages som noget, der skabes i organiseringen af interaktionen mellem aktørerne (Heritage 2004:241).

Forskellen er, at jeg i dette speciale vil se på mangfoldigheden i samtalen og dens mange mulige læringspotentialer i stedet for at dekontekstualisere en eksisterende magt. Konversationsanalysens blik på den sekventielle ordning af samtalen betyder ikke, at aktørernes handlinger bliver til en "*automatiseret fremadskridende adfærd*" (Stax 2005b:176). Hver taletur rummer derimod en mulighed for, at socialarbejderen kan gøre noget andet end det, systematikken umiddelbart lægger op til. Det giver dialogen en mulighedsskabende karakter, hvor de professionelle reflektivt skaber deres forståelse af den forudgående handling og kan vælge at forny den konkrete situation (Stax 2005b:176).

Min kombination af konversationsanalyse og dialogisme er en kontekstforståelse, der anerkender både de givne kontekstuelle ressourcer og de diskursive ressourcer i socialt arbejde samtidig med, at opmærksomheden fortsat rettes mod den faktiske dialog mellem de professionelle på behandlingsmødet. Jeg vil i specialet bruge betegnelsen *samtaleanalyse* som et samlende begreb for min anvendelse af konversationsanalysen og dialogismen i et samspil. Samtidig vil jeg, hvor der er tale om direkte reference til en af de henholdsvis tilgange enten skrive konversationsanalyse eller dialogisme.

---

<sup>26</sup> Professor of Sociology, University of California.

<sup>27</sup> Michel Foucault (1926-1984) så ikke magt som værende decideret negativt eller destruktivt, men nærmere som en grundkomponent i sociale relationer. Ifølge Foucault er magt ikke en ressource, der er knyttet til bestemte aktører eller interesser, men snarere en kraft, der er indlejret i enhver social relation som en neutral evne til at forårsage, påvirke og forandre (Lindgren 2005:340).

## 7 Metateoretiske refleksioner

Jeg vil i dette afsnit redegøre for specialets ontologiske og epistemologiske position samt afslutningsvis gøre rede for konstruktionen af den socialarbejder, der er specialets omdrejningspunkt.

Det er en grundlæggende erkendelse i samtaleanalysen, at sprog og interaktion ikke kun medierer sociale handlinger, men samtidig konstruerer og konstituerer vores forståelse og sociale organisering af verden. Dette positionerer specialet videnskabsteoretisk indenfor socialkonstruktivisme (Nielsen & Nielsen 2005:111, Linell 1998:58). Det er i denne sammenhæng relevant at diskutere betydningen af positionen for besvarelsen af problemformuleringen, hvor specialet befinder sig på det socialkonstruktivistiske kontinuum samt relationen mellem socialkonstruktivismen og samtaleanalysens rødder i ethnometodologien og den symbolske interaktionisme.

Anders Esmark<sup>28</sup> m.fl. redegør for, at socialkonstruktivistiske analyser starter med *"etableringen af et bestemt blik eller perspektiv på et udsnit af den sociale virkelighed"* (Esmark m.fl. 2005:9). Dette adskiller sig grundlæggende fra undersøgelser indenfor den logisk-empiriske videnskabsforståelse<sup>29</sup>, der arbejder med en klar adskillelse af teori og empiri, hvor teori typisk refererer til hypoteser og forudsigelser, der kan testes på de empiriske forhold (Esmark m.fl. 2005:9+11). *"Virkeligheden er, som den er, uafhængigt af teorien"*. Det er teoriens centrale opgave i den logisk-empiriske videnskab at afdække virkelighedens objekter og relationer ved at forklare sammenhænge mellem årsager og effekter. Konsekvensen af denne forståelse af teori er et ideal om eksperimentalvidenskab, hvor der principielt ikke er nogen forskel på naturvidenskab og samfundsvidenskab.

Positioneringen som en socialkonstruktivisme er velegnet for specialet, idet formålet ikke er at aflæse den professionelle dialogs organisering i entydige årsager og effekter. I stedet er formålet at se dialogens mangfoldighed eller som Esmark m.fl. formulerer det fra en socialkonstruktivistisk position: *"et forhold mellem muliggørende og be-*

---

<sup>28</sup> Lektor ved Institut for Samfund og Globalisering, Roskilde Universitetscenter.

<sup>29</sup> Positioner som empirisme, positivism, realisme m.fl.

*grænsende strukturer og reflektive subjekter, der kan både undvige og ændre strukturer*” (Esmark m.fl. 2005:10-11). Samtaleanalysens induktive fodfæste betyder, at der ikke ledes efter bestemte teoretiske perspektiver i empirien, men i stedet trækkes på forskellige teorier som forklaringsramme (Nielsen & Nielsen 2005:21). Specialet vil derfor ikke funderes i en substantiel teori<sup>30</sup>, men i stedet etablere et *socialkonstruktivistisk blik* på behandlingsmødets professionelle dialog formet af forskellige teoretiske betragtninger relevant for specialets problemformulering.

Finn Collin, en dansk filosof, sonder mellem forskellige typer af socialkonstruktivisme med en grundlæggende distinktion; den erkendelsesteoretiske og den ontologiske variant. Fælles for dem begge er opgøret med den realistiske erkendelsesteori, men distinktionen består i udstrækningen af dette opgør. Den erkendelsesteoretiske og mere moderate form af socialkonstruktivisme, hævder, at *erkendelsen* af virkeligheden bestemmes af den sociale kontekst, hvorimod den ontologiske variant hævder, at også selve erkendelsens *genstand* er socialt bestemt. Det vil sige, at den ontologiske variant ikke blot hævder, at vores erkendelse er præget af sociale omstændigheder, men at selve virkeligheden bestemmes af erkendelsen. Den sociale virkelighed eksisterer ifølge den radikale variant ikke i sig selv, men kun for os og bliver først til i kraft af, at vi erkender den (Rasborg 2004:352-353).

Linell karakteriserer dialogismen som en kontekstuel socialkonstruktivisme i den mere moderate variant: *”it does not deny the material environment in which people construct and live their versions of the world”*. Det *kontekstuelle* understreger betydningen af det sociale miljø – frem for individ-psykologiske betragtninger – for konstruktionen og rekonstruktionen af aktørernes forskellige versioner. Vægten er på rekonstruktionen, idet aktørernes forhandling finder sted i rammer, der tages for givet, hvilket tydeliggør samtaleanalysens afstand til den radikale, ontologiske variant (Linell 1998:62-63).

---

<sup>30</sup> Nicos Mouzelis taler om to forskellige teorier indenfor samfundsvidenskaben. Den ene er substantielle teorier, der indeholder faktiske påstande om hvordan verden ser ud og kan afprøves i virkeligheden. Den anden er teorier som begrebsramme, hvor teorien opfattes som et værktøj, der kan organisere tænkningen og skabe et fokus for forskningen (Sohlberg 2001: 170-171).

Det er socialkonstruktivismens udgangspunkt, at de klassiske diskussioner om ontologi og epistemologi er fanget i en dualisme og polemik om, hvorvidt virkelighed og viden er subjektive eller objektive størrelser. I stedet opererer socialkonstruktivismen grundlæggende med, at der er et tredje og selvstændigt domæne for social virkelighed, der hverken kan reduceres til det ene eller andet (Esmark m.fl. 2005:16-17).

Jeg ser således dialogen på behandlingsmødet som et *socialt domæne*, der ikke kan reduceres hverken til den enkelte socialarbejder eller de omgivende politiske og organisatoriske strukturer. Dette udtrykker samtidig, at socialkonstruktivisme ikke har nogen præferencer for bestemte metoder som de logisk-empiriske og hermeneutisk-fænomenologiske tilgange, der typisk relateres til henholdsvis kvantitative og kvalitative metoder (Esmark m.fl. 2005:14). Det giver for specialets position en frihed i forhold til udformningen af, hvordan jeg metodisk vil arbejde med samtaleanalysen af den professionelle dialog på behandlingsmødet.

Interaktionismen kan også ses som et forsøg på at komme ud over den klassiske modstrid mellem individ og samfund (Linell 1998:57) med blandt andet Goffman som repræsentant. Goffman etablerede betragtningen om, at social interaktion udfylder en moralsk og institutionel orden, der kan analyseres på lige fod med andre sociale institutioner som familien, skolen, kirken o.l.

*"My concern over the years has been to promote acceptance of this face-to-face domain as an analytically viable one – a domain which might be titled, for want of happy name, the interaction order – a domain whose preferred method of study is microanalysis"* (Goffman 1983:2).

Denne *interaction order* omfatter et kompleks sæt af interaktionelle rettigheder og forpligtelser forbundet til fremtræden og personlig identitet samt større sociale institutioner (Heritage 2004:222). Isolering af begrebet *interaction order* tilvejebringer ifølge Goffman såvel midlet til som begrundelsen for at analysere forskellige sociale relationer komparativt (Goffman 1983:2).

Det er et menneskeligt vilkår, at langt det meste af vores liv tilbringes i den nærmeste tilstedeværelse af andre. Dette faktum er så gennemtrængende, at selv aktiviteter *"pursued in utter privacy can easily come to be characterized by this special condition"*

(Goffman 1983:2). Traditionelt har dette været betragtet som en effekt; en indikator eller en symptom på sociale strukturer, der i samfundet fremtræder som klasse, køn, etnicitet m.v. uden fokus på at behandle effekterne som data i deres egen form. Goffman intenderer med isoleringen af en *interaction order* at flytte dette fokus: "*from the merely situated to the situational, that is, from what is incidentally located in social situation (and could without great change be located outside them), to what could only occur in face-to-face assemblies*" (Goffman 1983:3).

Samtaleanalysen forfulgte denne ide ved at gøre selve de praksisformer, der skaber *interaction order*, til et emne for undersøgelse i sig selv. Praksisformerne bliver i samtaleanalysen set som noget, der tilegnes tidligt i livet, og gør social handling samt interaktion, gensidig mening og konstruktionen af den sociale virkelighed, mulig. Jeg redegør i afsnittet om problemfeltet for hvordan, at samtaler er afgørende for vores samfund. Dette formulerer Heritage således: "*the social worlds... ...are evoked and made actionable in and through talk*" (Heritage2004:222).

Disse betragtninger kan samtidig ses som et udtryk for et *linguistic turn*, der satte sproget centralt i undersøgelsen af det sociale og det at være social. Denne drejning manifesterede sig i to forskellige veje: et fænomenologisk *turn* med ethnometodologien, den symbolske interaktionisme samt konversationsanalysen og et mere teoretisk *turn* med strukturalisme, post-strukturalisme og dekonstruktionisme (Atkinson & Housley 2003:164). Der kan drages paralleller mellem det fænomenologiske *turn* og socialkonstruktivismen henholdsvis det teoretiske *turn* og poststrukturalismen i en diskussion af specialets brug af sproget.

Esmark m.fl. sonderer mellem socialkonstruktivisme og poststrukturalisme i kraft af, at de leder frem til forskellige analysestrategier. En forskel mellem de to –ismer er, at hvor socialkonstruktivismen eliminerer dualismen mellem subjekt samt objekt og i stedet opererer med et tredje sociale domæne for virkelighed og viden, kalder poststrukturalismen det tredje domæne for *det symbolske* og opererer fortsat med det objektive og det subjektive som henholdsvis *det reelle* og *det imaginære* (Esmark m.fl. 2005:15-17). Dermed fastholdes den dualisme, som jeg i specialet gerne vil træde ud



over for at se viden, faglig identitet og afslutning i den professionelle dialog mellem socialarbejderne som noget, de skaber og særligt *re*-skaber i interaktionen.

Når socialkonstruktivismen taler om konstruktion af den sociale virkelighed, henviser ordet konstruktion til stabiliseringen og udbredelsen af relationer, der knytter subjekter og objekter sammen på en meningsfyldt måde. Relationer mellem mennesker er ikke blot en tilbygning til i sig selv eksisterende objekter og subjekter, men derimod grundlaget for en orden af virkelighed, hvor objekter og subjekter opnår og tilskriver mening (Esmark m.fl. 2005:18). Poststrukturalismen beskriver også deres tredje domæne som bestående af meningsskabende relationer, men forankringen i lingvistikken gør sproget til analysegenstandén med analytiske redskaber fra lingvistikens karakteristik af det sproglige system.

Socialkonstruktivismens analysegenstand er de sociale konventioner, der udgør den sociale virkelighed. Det betyder ikke, at sproget ikke anses som en væsentlig handlingsform, men at sproget anses for kun at danne en delmængde af disse sociale konventioner (Esmark m.fl. 2005:20-21). Sproget er således i specialet vejen til undersøgelsen af den mening, som socialarbejderne skaber i den professionelle dialog, men det betyder ikke, at jeg udelukkende ser sproget som den eneste vej til en sådan undersøgelse.

## 7.1 Konstruktionen af en socialarbejder

Jeg vil i forlængelse af den socialkonstruktivistiske positionering og min prioritering af sproget som vejen til undersøgelsen af den professionelle dialog gøre rede for konstruktionen af den socialarbejder, der er specialets omdrejningspunkt.

Jeg har i problemfeltet redegjort for, hvordan svaret på udfordringerne af den professionelle praksis i velfærdsorganisationer ofte har været evidens baseret praksis. Denne tilgang tegner et "*rather mechanistic view of the social worker*" (Hall m.fl. 2006:165), der rationelt foretager en ligetil forbindelse mellem den enkelte sag og den mere generelle forskning. Et andet perspektiv på socialarbejderen er konstruktionen af den reflekterende praktiker, hvor praksis beslutninger betragtes for komplekse til at være baseret udelukkende på implementeringen af forskningsresultater. I stedet karakteriseres den reflekterende praktiker som aktivt søgende efter løsninger på pro-

blemer ved at trække på erfaring og intuition. Dette fremstiller dog stadig, som evidens baseret praksis, den professionelle som *"standing outside everyday task and applying a linear model of assessment"* (Hall m.fl. 2006:165).

Refleksion er en konstruktion uanset, om det udøves i den evidens baserede *refleksion på praksis* eller om det udøves af den professionelle som *refleksion i praksis* (Hall m.fl. 2006:165). Jeg gør i problemfeltet rede for, at jeg ser viden som refleksiv, men jeg betragter ikke socialarbejderen ud fra billedet af den reflekterende praktiker. I stedet finder jeg det relevant at trække en linje mellem refleksion og refleksivitet på linje med Taylor og White (2000:197) samt Christopher Hall<sup>31</sup> m.fl. (2006:167). Mit udgangspunkt er en konstruktion af socialarbejderen som en *"interactional strategist, who strives to manage the succession of encounters which constitutes the professional world and who does so by deploying a range of linguistic and rhetorical skills"*. Jeg har på baggrund af en redegørelse for Jan Fook's<sup>32</sup> perspektiv på den kritisk reflekterende proces diskuteret refleksion i forhold til refleksivitet, hvor min position i spillet mellem begreberne yderligere nuanceres såvel som begrundes (Bilag2).

I specialet er det socialarbejderens refleksivitet, der er i fokus, som en altid tilstedeværende del af måden, menneskets skaber mening og udformer sine handlinger samt inkorporerer dem i virkeligheden (Hall m.fl. 2006:166-167). Jeg vil stille skarpt på socialarbejderens refleksivitet i praksis frem for socialarbejderens refleksion såvel i som på praksis *outside everyday task*, i det jeg via analysen af de naturligt forekommende data vil synliggøre refleksivitet og læringspotentialer i den professionelle dialog, der kan udnyttes og kvalificere den sociale indsats.

## 8 Børne- og familieområdet

Jeg vil i dette afsnit først redegøre for mit valg af børne- og familieområdet som undersøgelsesområde, dernæst introducere til de politiske rammer for den sociale indsats og afslutningsvis præsentere det afgrænsede empiriske grundlag.

---

<sup>31</sup> Professor of Materials, University of Edinburg.

<sup>32</sup> Professor of Social Work, Southampton University.

Jeg har valgt at foretage specialets undersøgelse indenfor børne- og familieområdet, fordi både national og international forskning, evalueringer og undersøgelser påpeger, at *"kvaliteten i indsatsen overfor udsatte børn er for dårlig"* (Socialministeriet 2007:7). Det er derfor relevant at beskrive og analysere praksis på området med en metode som samtaleanalysen for at bidrage til refleksion og synliggørelse af læringspotentialer, der kan udnyttes og kvalificere den sociale indsats.

Samtidig har jeg en særlig interesse for at iagttage det tværfaglige samspil i den professionelle dialog, som i tiltagende grad er blevet implementeret via lovgivningen indenfor børne- og familieområdet de seneste 20 år. Først med regeringens handleplan fra 1994, hvor der blev sat *"fokus på det tværfaglige og tværsektorielle samarbejde som et af de redskaber der skulle forbedre den sociale indsats"* (Hansen 1999:17). Senere anbringelsesreformen fra 2006, der pålagde kommunerne at nedsætte tværfaglige grupper: *"For at tilgodese børn og unge med behov for særlig støtte skal kommunalbestyrelsen oprette en tværfaglig gruppe, der skal sikre, at støtten ydes tidligt og sammenhængende..."* (SEL § 49). Jeg har på baggrund af dette aspekt sat mig yderligere ind i et teoretisk perspektiv på den tværfaglige mødesituation (Bilag 3).

## 8.1 Det politiske grundlag

Indsatsen indenfor børne- og familieområdet i Danmark reguleres af Lov om Social Service med tilhørende vejledninger, bekendtgørelser mv. Endvidere gør også Forvaltningsloven samt Lov om Retssikkerhed og Administration sig gældende i det sociale arbejde med børn og familier, som socialforvaltningerne varetager. Hertil kommer, at mange kommuner udfærdiger interne retningslinjer i overensstemmelse med lovgivningen på området, hvor formålet er en lokal uddybning og fortolkning af reglerne (Egelund & Sundell 2001:42).

Som beskrevet har der været meget kritik af børne- og familieområdet, hvilket var medvirkende til, at anbringelsesreformen blev gennemført i januar 2006 med initiativer, der spændte bredt fra lovændringer, uddannelses- og informationsaktiviteter til øget kontrol med de enkelte kommunalbestyrelser (Socialministeriet 2007:7-8). Målsætningen var, at anbragte børn og unge skulle have samme muligheder som andre for

uddannelse, arbejde og familieliv. Derfor skal en anbringelse uden for hjemmet ikke kun fjerne barnet fra en uacceptabel situation i hjemmet, men også bidrage positivt til at hjælpe barnet videre. Samtidig indeholdt reformen intentioner i forhold til, at det ledelsesmæssige ansvar for indholdet i sagsbehandlingen og tilrettelæggelsen af arbejdet i børne- og ungesager skulle præciseres og at den kommunale sagsbehandling skulle forbedres (servicestyrelsen.dk).

Folketingets vedtagelse af anbringelsesreformen betød, at hver kommune skulle udforme deres egen sammenhængende børnepolitik iht. Servicelovens § 19 stk. 2, for at sikre sammenhæng mellem indsatsen i normalsystemet og den særlige indsats over for udsatte børn og unge. Samtidig er bekendtgørelse om standarder for sagsbehandlingen i sager om særlig støtte til børn og unge, nr. 614 af 15/06/2006, vedtaget. Den omhandler, at kommunalbestyrelsen konkret skal beskrive målsætninger, indsatser og fremgangsmåder i forhold til, hvordan kommunen vil gennemføre børnepolitikken i den enkelte sagsbehandling specifikt indenfor fem temaer: 1) tidlig indsats, 2) inddragelse af forældremyndighedsindehaveren og barnet eller den unge under hele indsatsen, 3) systematisk inddragelse af familie og netværk, 4) opfølgning og evaluering af indsatser i den enkelte sag og 5) afdækning af særlige forhold og indsatser i forhold til unge, der er fyldt 15 år. Bekendtgørelsen trådte i kraft den 1. januar 2007 (servicestyrelsen.dk).

Et af de nyere initiativer i den udvalgte kommune, som nævnes flere gange på behandlingsmødet, er etableringen af trivselsfora på alle kommunens skoler. Kerneopgave for disse fora er tidlig opsporing og forebyggelse - og sikring af, at der tages hånd om børn og unge, som mistrives. Nøglepersonen til at løse denne opgave er en trivselsperson, som er udpeget på de enkelte skoler. Derudover er der i de enkelte trivselsfora tilknyttet en fast socialrådgiver, der er kontaktperson for Familie- og Beskæftigelsesforvaltningen, en fast PPR-medarbejder (pædagogisk-psykologisk rådgivning) og sundhedsplejersken fra skolen (x-kommune.dk).

## 8.2 Det afgrænsede empiriske udsnit

Det udvalgte børne- og familieområde er ét af den udvalgte kommunes geografisk opdelte områder, der arbejder med forebyggelse og sundhedsfremme samt vejledning og støtte til børn, unge og familier med problemer. Området organiserer sig internt med møder o.l., som de selv prioriterer, hvor det udvalgte område har et særligt fokus på tværfaglighed. Dette ses blandt andet i, hvordan de cirka 45 medarbejdere er inddelt i mindre overskueligere tværfaglige grupper, hvor de forskellige faggrupper: socialrådgivere, psykolog, sundhedsplejerske og pædagog er repræsenteret. Denne organisering adskiller sig fra andre områder, der i stedet eksempelvis kan være inddelt i to større socialrådgivergrupper med skiftende repræsentanter fra de andre faggrupper, der deltager på behandlingsmødet.

Min baggrund for at vælge behandlingsmødesituationen som analytisk genstand er deres tværfaglige sammensætning. Der findes ikke megen dokumentation for, at tværfaglighed i sig selv kvalificerer det sociale arbejde (Ejrnæs 2006:7), men specialets fokus er også i højere grad at få indsigt i socialarbejdernes mangfoldige håndtering af den professionelle dialog, der kan udnyttes og kvalificere den sociale indsats. Jeg har derfor valgt behandlingsmødesituationen på grund af dens tværfaglige sammensætning, som umiddelbart øger forskellen mellem deltagerne i kraft af socialarbejdernes forskellige uddannelsesmæssige baggrund.

Jeg har fået adgang til at optage to behandlingsmøder i en gruppe, der består af en psykolog (herefter Psy), tre socialrådgivere (herefter Rdg), tre sundhedsplejersker (dette ændres til to, mens jeg har kontakt til stedet) (herefter Sp), en hjemme-hos pædagog (herefter Pæd) og en teamleder (herefter Tl). Tl er samtidig leder for alle Rdg'er, hvorimod Psy og Pæd har en anden leder og alle Sp'er en tredje leder. Gruppen har behandlingsmøde i cirka to timer hver fjortende dag. Alle deltagere kan medbringe sager og der er ingen kriterier for hvilke sager, der kan medbringes. Ved hvert behandlingsmøde vælges en tavlestyrer, der tegner netværk og skriver vigtige ting op på tavlen samt en referent, der noterer og afslutningsvis skriver et beslutningsreferat (Bilag4+6).

## 9 Metodiske overvejelser og valg

Jeg vil i dette afsnit redegøre for specialets metode samt de mere praktiske dele af udførelsen i forbindelse med adgangen til empirien. Til sidst vil jeg redegøre for specialets analysestrategi og undersøgelsens kvalitet.

### 9.1 Induktiv metode med en komparativ systematik

Samtaleanalysen opstod i forlængelse af ethnometodologien, som var en del af en række amerikanske, sociologiske strømninger i 50'erne med fokus på menneskers normer og meningsskabelse samt i særdeleshed, hvordan dette metodisk kunne undersøges (Mortensen & Harste 2005:199). Disse strømninger var karakteriseret ved at afvise regler for den analytiske fremgangsmåde eller at binde sig til en bestemt metodisk skole. Det ville indebære risiko for, at generative procedurer og identificerende kendetegn ved de sociale fænomener ville blive forringet. Det var en gennemgående overbevisning, at metoder aldrig skulle komme før objektet, der blev studeret (Bergmann 2004a:31-32, Silverman 1998:57).

Det særlige ved samtaleanalysen er dens beskæftigelse med naturligt forekommende data via autentiske optagelser, der adskiller tilgangen fra andre i samme periode. Eksempelvis ethnometodologien, der beskæftiger sig med data genereret gennem observationsstudier eller bevidste påvirkninger af ordinær handlen (Stax 2005b:173) og Goffman, der er mere fri i sin illustration af hans pointer og inddrager litterære og konstruerede eksempler (Olesen 2005:308, Scheuer 2005:24, Stax 2005a:86).

Målet med samtaleanalysen er at afsøge samtalers iboende orden. Det betyder, at det ikke er efterrationalisering eller en konstrueret orden, konceptualiseret af analytikeren. Derved når analytikeren frem til en indsigt i den individuelle medlemskompetence, som er de praksisformer, aktøren behersker uden nødvendigvis at være bevidst om dem (Nielsen & Nielsen 2005:22). Denne orientering mod aktørers subjektive perspektiv associerer samtaleanalysen til kvalitativ forskning, som giver en bedre garanti for at holde fast i de empiriske datas integritet end den kvantitative tilgang (Bergmann 2004a:34).

Samtaleanalysen kan karakteriseres som induktiv med et ideal om "at foretage umotiverede søgninger" (Nielsen & Nielsen 2005:203). Jeg har ladet dette præg specalet ved, at jeg fra starten ikke havde en problemformulering eller en hypotese, jeg skulle teste. I stedet har gennemlytningen af de autentiske optagelser motiveret den endelige udformning af specialets problemformulering (Nielsen & Nielsen 2005:23-24). Samtidig vil min analyse i specalet være induktiv i sit udgangspunkt, inden mit social-konstruktivistiske blik senere i analysen vil fungere som fortolkningsramme og give yderligere mening til empirien (Nielsen & Nielsen 2005:174)<sup>33</sup>.

Jeg vil anvende den induktive metode med et komparativt perspektiv. Det er relevant, fordi det komparative perspektiv frembringer et billede på mangfoldigheden i empirien som et mønster af ligheder og forskelle i den professionelle dialog (Ragin 1994:129). Perspektivet anvendes typisk på et moderat antal af sager, hvilket kan være fra en håndfuld og op til 50 eller flere. Det mulige antal af sager er dog begrænset, fordi den komparative tilgang sigter at skabe en fortrolighed med hver af de enkelte sager, der er inkluderet i det konkrete studie.

Det er muligt at kombinere den kvalitative tilgang med den komparative, da de begge intenderer at undersøge meningskabelsen i empirien<sup>34</sup>. Den rene kvalitative tilgang lægger vægt på sammenfald mellem tilfælde for at skabe viden i dybden om kategorier eller koncepter indenfor et relativt lille antal af sager. Den komparative tilgang derimod orienterer sig mod at vise mangfoldighed ved på forhånd at specificere, hvad der skal undersøges, og i analysen fokusere på at forklare mangfoldigheden af de udspecificerede fænomener indenfor sagerne (Ragin 1994:105).

---

<sup>33</sup> Se afsnit "Analysestrategi" s. 42.

<sup>34</sup> Det er også almindeligt at kombinere komparativ og kvantitativ forskning, hvor den komparative tilgang kan bruges til at undersøge den kvantitative forekomst af et fænomen mere nærgående end eksempelvis blot registrering af fattigdom eller ej i x antal lande. Arbejdsmetoden er her ligeledes i starten af forskningsprocessen, via inddragelse af anden forskning, at skabe indsigt i mulige årsager og udfald indenfor fænomenet (demokrati – ikke-demokrati, offentlige ydelser – ikke-offentlige ydelser m.v.). Herefter arbejdes der typisk med *presence-absence dichotomies* præsenteret i *truth tables*. Det er en fremstilling af forskellige mulige årsagsvilkår og udfald sat op i tabel, hvor der afkrydses hvorvidt de er repræsenteret i den enkelte sag ved at kode enten ja eller nej for at skabe mere dybdegående indsigt i fænomenet (Ragin 1994:119).

Kvantitativ forskning undersøger også forskelle mellem sager, men med en anden vægtning. Målet for den kvantitative er at forklare den samtidige variation af en variabel med en anden variabel på tværs af mange sager (Ragin 1994:106-107). Jeg har valgt denne tilgang fra, fordi den ikke intenderer at skabe en fortrolighed på linje med kvalitativ og komparativ forskning, der er relevant i kraft af problemformuleringen idiografiske sigte (Ragin 1994:106-107).

Både den kvalitative og komparative tilgang tilsigter en dialog mellem teori og empiri, hvor forskeren genererer billeder af data og justerer den teoretiske ramme med henblik på at skabe en meningsfuld repræsentation af forskningsobjektet (Ragin 1994:112). Jeg vil derfor som en væsentlig del af metoden indsamle viden om ordinær samtale og professionel dialog, som jeg vil bruge som forklaringsrammer i samspil med empirien i belysningen af problemformuleringen. Men det er viden, som jeg indsamler løbende i takt med, at jeg induktivt arbejder med empirien (Nielsen & Nielsen 2005:21).

Den rene kvalitative metode kunne også have været brugt til specialets analyse, men ville ikke kunne bibringe den nødvendige indsigt til besvarelsen af problemformuleringen. Et stringent kvalitativt fokus vil tydeliggøre behandlingsmødet som kategori og berige repræsentationen ved at lægge vægten på ligheder mellem behandlingen af de enkelte sager. Det ville ikke i samme udstrækning bibringe en synliggørelse af læringspotentialer i dialogen som etableres ved brug af det komparative perspektiv på samtalens mangfoldighed.

Jeg vil derfor i tillæg til samtaleanalysens grundlæggende kvalitative adgang til studiet af fænomenet *intersubjektivitet*<sup>35</sup> i den professionelle dialog benytte et komparativt perspektiv. Dette giver mulighed for at lægge vægten på kontrasterne i behandlingen af de enkelte sager, hvilket vil fremme indsigten i behandlingsmødets mangfoldige natur samt synliggøre forskellige former for refleksivitet og potentialer i dialogen (Ragin 1994:115).

---

<sup>35</sup> Intersubjektivitet betegner den fælles forståelse, der er i den professionelle dialog mellem socialarbejderne (Nielsen & Nielsen 2005:111).



### 9.1.1 Enkeltforekomstanalyse

Der er ifølge samtaleanalytikerne Mie Femø Nielsen og Søren Beck Nielsen<sup>36</sup> tre grundlæggende arbejdsmetoder indenfor samtaleanalysen. *Eksempelsamlinger*, hvor man opbygger en samling af eksempler på det samme fænomen. Eksempler på igangværende danske undersøgelser indenfor denne type er ifølge Nielsen & Nielsen brug og funktion af *reparatur* (Rasmussen og Wagner 2000) og af ordet *fordi* (Steensig 1998). Det er denne type af undersøgelser, der har gjort samtaleanalysen til en grounded videnskab i kraft af en induktivt kumuleret indsamling af viden om hverdagshandlinger. Jeg har valgt denne arbejdsmetode fra, fordi den fokuserer snævert og dermed ikke giver mulighed for idiografisk at studere mangfoldigheden i dialogen.

En anden arbejdsmetode er i forbindelse med *kvantitative analyser*. Et eksempel herpå er Heritage, der har studeret kommunikationen mellem læge og patient og korresponderet studiet med journaler fra hele behandlingsforløbet og andre data. Det giver en viden om, hvordan lægerne eksempelvis kan undgå klagesager ved at gøre bestemte ting på bestemte steder i samtalen med patienten. Jeg har, som beskrevet, valgt det kvantitative fokus fra på grund af specialets idiografiske problemformulering. I stedet vil jeg benytte mig af den tredje arbejdsmetode: *enkeltforekomstanalyse*, hvor jeg vil analysere to på forhånd udvalgte behandlingsmødesituationer i dybden med henblik på at få adgang til "*interaktionen som sådan*" mellem professionelle (Nielsen & Nielsen 2005:23-25).

## 9.2 Samtaleanalysens blik på institutionel tale

Samtaleanalysens studie af institutionel tale er orienteret mod, hvordan det institutionelle bliver fremkaldt, manipuleret og forandret i interaktionen mellem mennesker (Heritage 2004:223). Mening og kontekst forbindes overordnet i samtaleanalysen til ideen om den sekventialitet, der eksisterer i interaktionen mellem mennesker. Kontekst er både et projekt og et produkt af aktørernes handlinger. Empirisk vil samtaleanalysen vise, hvordan aktørerne bygger konteksten af deres tale i og gennem deres

---

<sup>36</sup> Henholdsvis lektor og adjunkt, Københavns Universitet.

samtale. Hvordan konstruerer socialarbejderne deres interaktion i den professionelle dialog som et behandlingsmøde? Den institutionelle samtale adskiller sig ofte fra den ordinære samtale ved, at aktørernes orienterer sig mod specifikke mål og identiteter, der typisk er bundet til deres institutions-relevante identitet. Samtidig kan den institutionelle interaktion have særlige begrænsninger på, hvad der er tilladelige bidrag i samtalen, og være associeret til bestemte rammer og procedurer specifik for den institutionelle kontekst.

Figur 1: 6 dimensioner på institutionel tale (oversat fra Heritage 2004:225).

1. Turtagningssystemets organisering
2. Den overordnede strukturelle organisering
3. Den sekventielle organisering
4. Turdesign
5. Leksikalske valg
6. Epistemologiske og andre former for asymmetri

Disse træk udgør ifølge Heritage det særlige *fingeraftryk*, som analysen af behandlingsmødet vil finde frem. Fingeraftrykket vil kunne ses i hele optagelsen af de to behandlingsmøder, men jeg vil i det følgende gennemgå seks analytiske begreber, som Heritage foreslår, at den samtaleanalytiske optik på institutionel tale kan indeholde (Heritage 2004:222-225). De fremhævede dimensioner af institutionel tale er forbundet med hinanden: "...like Russian dolls that fit inside one another, each of these elements is a part of the next higher level" (Heritage 2004:241).

De fleste samtaler er uforudsigelige, fordi meget lidt af det, vi siger og gør er afgjort på forhånd. Alligevel kan vi bagefter få øje på en orden, et turtagningssystem, der har fordelt taleretten mellem aktørerne. En af de første dimensioner, som Heritage retter blikket mod, er at **undersøge om dialogen indeholder et specielt turtagningssystem**. Turtagningssystemer i institutionel tale kan være ligesom den ordinære samtale, men kan også være en meget specifik og systematisk ændring af det konventionelle turtagningssystem. Dette er vigtigt at undersøge, fordi turtagningssystemet kan forandre vores muligheder for handling i samtalen (Heritage 2004:225).

Eksempelvis Stax har påvist en systematisk ændring af turtagningssystemet mellem sagsbehandler og klient, hvor sagsbehandlerens undladelse af tilkendegivelse af holdning leder klienten til en videre produktion af sine begrundelser (Stax 2005b:184). Det

er afgørende, om det specialiserede turtagningssystem opstår på baggrund af en særlig målorientering for samtalen eller fordi, turtagningssystemet er sanktioneret som eksempelvis i debatter med ordstyrer eller i retssale (Heritage 2004:226). I eksemplet fra Stax opstår ubalancen mellem aktørerne som et produkt af samtalens målorientering, der medfører et specialiseret turtagningssystem, hvor sagsbehandleren i højere grad spørger og klienten svarer.

Den næste dimension er at **undersøge samtalestrukturelle organisering som helhed** ved at bygge en oversigt af interaktionen på baggrund af dens sekvenser, hvis det er muligt. Hensigten er at identificere den målorientering, der typisk præger den institutionelle samtale, som aktørerne rutineret genskaber og orienterer sig imod i organiseringen af deres samtale. Heritage understreger, at: "[o]verall structural organization, in short, is not a framework –fixed once and for all – to fit data into" (Heritage 2004:230). Dette markerer, som tidligere beskrevet, at data kommer før metode.

Den tredje dimension på analysen er den **sekventielle organisering**, der udtrykker hvordan aktørerne håndterer interaktionen med hinanden. Den sekventielle organisering viser hvordan, at aktøren igennem en sekventiel organisering af bestemte handlinger initierer, udvikler og konkluderer på deres møde med hinanden (Heritage 2004:230). Det betyder ikke, at samtalen følger et bestemt rationelt plan og bevidste strategier, men at aktørerne bruger metoder fra deres (til tider ubevidste) medlemskompetence til at organisere deres interaktion (Silverman 1998:101). Undersøgelser af den sekventielle organisering viser hvordan, at der undervejs i samtalen forhandles om taleretten og bestemte muligheder for handling bliver aktiveret eller lukket ned i interaktionen. Eksempelvis kan aktører lade være med at pause i deres tale for derved at initiere, at de vil beholde taleretten (Heritage 2004:230).

Dette bliver også tydeligt i den fjerde dimension; aktørernes **turdesign**, idet aktørerne designer deres tur blandt andet i valget af den handling, som de vil opnå i talen. Det kan eksempelvis være en initiation af et forsvar for en handling, hvilket samtidig implicit viser aktørens formodning om, at den næste handling er en anklage. Dette kan blandt andet afspejle bestemte roller og hierarkier i samtalen. Et andet aspekt af turdesignet er aktørernes valg af, hvordan de siger eller udfører handlingen. Aktører kan

udføre den samme handling (eksempelvis forsvar), men designe det på forskellige måder ved for eksempel i et forsvar at referere til generel viden, personlig erfaringer o.l.(Heritage 2004:232).

En anden komponent af turdesignet er aktørernes **leksikalske valg**, som også viser, hvordan aktører orienterer sig i mod institutionelle mål og konteksts. Dette kan komme til udtryk i, hvordan aktører indenfor en gruppe refererer til dem selv som vi frem for jeg eller situationer, hvor aktører benytter sig af institutionelle eufemismer og forskønner deres udtalelser.

Den sidste dimension er **interaktionelle asymmetrier** i forhold til 1) *deltagelse*; 2) *knowhow* i form af institutionel og interaktionel viden, 3) *viden* og 4) *rettigheden til viden*, der udtrykker den specifikke institutionalisering af interaktionen. Alle sociale interaktioner må uundgåeligt være asymmetriske i løbet af en samtale. Hvis de ikke var, så ville der ikke være ret meget at tale om, for dialog er udveksling af viden mellem aktører, der ikke ved det samme. Institutionelle samtaler adskiller sig fra ordinære i forhold til asymmetri ved, at bestemte roller, identiteter eller mål tit er knyttet sammen med samtalemæssige rettigheder og forpligtelser (Heritage 2004:236-240).

For eksempel referencen til Stax, der viser, at sagsbehandleren ofte er spørgeren og klienten svareren. Aktørerne vil samtidig bringe asymmetriske erfaringer og argumentation ind i mødet, hvilket blandt andet kan ses i samtaler mellem en offentlige ansat, der kender bureaukratiets regler, og en hjælpsøgende, der henvender sig for første gang til det offentlige. Asymmetrien i dialogen kan også vise sig i forhold til epistemologisk forsigtighed, hvor aktører undgår at indtage faste positioner eller bruger specialiseret og overlegen viden, som er ukendt for andre. Det er en asymmetri af viden mellem aktører, der kan være forårsaget af aktørers differentierede adgang til viden, men det kan også omhandle hvem, der har retten til den viden (Heritage 2004:236-240).

### 9.3 Indsamling og selektion af empiri

Jeg vil foretage en kvalitativ analyse med et komparativt perspektiv på behandlingen af de enkelte sager i behandlingsmødesituationen. Repræsentativiteten af en sådan analyse omhandler ikke at være i stand til at finde udbredelsen af et fænomen. I

stedet ligger repræsentativiteten i ”*det gode, dækkede eksempel på det givne fænomen*” (Nielsen & Nielsen 2005:217-218). Derfor har min udvælgelse af den konkrete afdeling været motiveret af at finde det gode eksempel, hvilket jeg lagde i hænderne på en konsulent igennem mange år i den udvalgte kommune. Ud fra en introduktion til temaet for mit speciale foreslog konsulenten en specifik afdeling, der var særligt kendt for deres tværfaglige arbejde. Jeg tog kontakt og de sagde ja til at deltage. Vi blev først enige om, at jeg skulle observere og optage et behandlingsmøde, men blev enige om at udvide det til to for at ”*skabe en bedre forståelse*” (Bilag4).

Jeg har på baggrund af min position i samtaleanalysen af socialt arbejde i en kombination af konversationsanalyse og dialogisme to intentioner med min indsamling af empiri. Jeg vil indsamle en primær empiri, der vil bestå af en båndoptagelse af to behandlingsmøder i en børne- og familiegruppe, hvor jeg vil være til stede med henblik på at notere non-verbale reaktioner blandt deltagerne (Bilag4+5). Derefter vil jeg i dagene umiddelbart efter det sidste møde indsamle sekundær empiri i form af interviews med en repræsentant fra hver af de deltagende faggrupper og TI.

Hensigten med den sekundære empiri er at indfange allerede eksisterende kontekster, deltagerne bringer ind i dialogen på behandlingsmødet. Repræsentanterne er udvalgt på baggrund af strategisk selektion med vægt på deltagerens profession, ”*hvor fordringen er, at alle tematisk og af hensyn til en eller flere problemstillinger relevante personkarakteristika er repræsenteret i informantgruppen*” (Olsen 2002:85). Det er ledelsen, der i samarbejde med medarbejderne har udpeget hvem, der skulle repræsentere den enkelte faggruppe, og dette kan have betydning for reliabiliteten. Båndoptagelsen af de to behandlingsmøder vil med Asmuß og Steensig’s formulering udgøre det *objektive grundlag* for analysen af deltagerens dialog, og interviewene vil tilføre analysen deres *subjektive opfattelse* af dialogen samt kontekst (Asmuß og Steensig 2003:196).

Selvom sigtet med analysen af den professionelle dialog ikke er at generalisere til alle behandlingsmøder, er spørgsmålet om selektion af sager fra de to behandlingsmøder til analysen stadig væsentligt at berøre. Og måske endda endnu mere væsentligt, da nærværende undersøgelse kun omhandler to behandlingsmødesituationer (Olsen

2002:81). På de to behandlingsmøder blev der i alt meldt otte sager ind af deltagerne, hvoraf syv blev behandlet og den sidste nedprioriteret på grund af tid. Ud af de syv behandlede sager var to af dem opfølgningssager, én omhandlede forespørgsel vedrørende organisatorisk ansvar, og de sidste fire var nye sager, der blev præsenteret med en aktuel problematik.

Jeg har ikke i litteraturen kunne finde karakteristika på typiske sager indenfor børne- og familieområdet, der kunne vejlede udvælgelsen af de enkelte sager til analysen. Derfor vil jeg til analysen udvælge alle de nye sager, der blev behandlet på behandlingsmødet, da det komparative perspektiv vil give mulighed for at se et mønster i sagsbehandlingen på tværs af alle de nye sagers såvel ligheder som forskelle. Samtidig har jeg udvalgt den kendte opfølgning frem for den ukendte. Det giver mulighed for at se forandringen i behandlingen af den enkelte sag fra, den var karakteriseret som en ny sag, til den var karakteriseret som en opfølgningssag.

I analysen vil jeg udvælge sekvenser fra de fem udvalgte sager til at belyse specialtets problemformulering. Udvælgelsen vil være som en del af sandsynliggørelsen for de påstande, som jeg vil komme med i analysen, og de vil "*fungere som kød og blod på det teoretiske skelet*". Mange hensyn kan ifølge Nielsen og Nielsen spille ind på denne udvælgelse. Det kan være intentionen om at vise de morsomme, de typiske, de ekstraordinære o.l. eller som jeg har prioriteret; at udvælge de eksempler, der bedst illustrerer min pointe (Nielsen & Nielsen 2005:171). Min baggrund for dette er hensigten om at ville finde "*det gode, dækkede eksempel på det givne fænomen*" (Nielsen & Nielsen 2005:218).

#### 9.4 Observation, optagelse og transskription

I det følgende vil jeg beskæftige mig med de mere praktiske dele i forbindelse med min adgang til empirien, hvor det samtidig er særligt relevant at inddrage spørgsmålet om reliabilitet. Begrebet reliabilitet kan defineres som: "*the degree to which the finding is independent of a accidental circumstances of the research*", og i samtaleanalysen er det særligt optagelseskvaliteten og transskriptionerne, som er afgørende implikationer for reliabiliteten af en undersøgelse (Peräkylä 2004:285).

Jeg vil i optagelsen af de to behandlingsmøder være til stede med henblik på at opleve behandlingsmødet og notere non-verbale udtryk. Observationerne vil foretages i et interaktionistisk perspektiv, der er karakteristisk ved ikke at koncentrere sig om specifikke personlige forhold, men i stedet have fokus på samhandlingen mellem aktører og hvordan den sociale kontekst påvirker interaktionen. Dette er i modsætning til et naturalistisk perspektiv, der i højere grad søger at nå ind til aktørens livsverden og undersøge, hvad der er subjektivt meningsfuldt for dem.

Järvinen og Mik-Meyer identificerer to overordnede tilgange i den interaktionistiske tilgang til at udforske relationen mellem institution og praksis, som adskiller sig i deres vægtning af henholdsvis institution og praksis. Som eksempel er henholdsvis Garfinkel, der i sine ethnometodologiske studier af, hvordan aktører konstituerer social orden vægter praksissiden, og Goffman, der betoner institutionssiden i sit fokus på institutioner som en begrænsende og mulighedsskabende ramme for social interaktion. Endelig nævnes Heritage som et eksempel på en tilgang til observationer, der inddrager både praksis og institution (Järvinen og Mik-Meyer 2005:99-101). Det er i disse fodspor, som en kombineret tilgang, at jeg går med specialets metode. Jeg vil udforske intersubjektiviteten mellem socialarbejderne ved at inddrage den givne kontekst såvel som den diskursive i undersøgelsen af den professionelle dialog.

Jeg havde på forhånd taget stilling til, at jeg ikke ville sidde i kredsen omkring bordet sammen med socialarbejderne for at gøre mindst muligt opmærksom på mig selv. Jeg benyttede mig af en optager med ekstern, men heldigvis meget lille, mikrofon til lydoptagelse af behandlingsmødet, som jeg placerede midt på bordet. Den eksterne mikrofon var medbragt for at øge kvaliteten og dermed reliabiliteten af optagelserne (Peräkylä 2004:288). Ved første optagelse havde jeg ikke mødt nogen af aktørerne endnu, og jeg havde brug for hjælp til at finde lokale o.l. og samtidig introducerede TI til mødeformen. Det var derfor mit eget indtryk, at der var opmærksomhed på mig.

Ved den anden optagelse kunne jeg selv finde hen til mødelokalet, placere mikrofonen og sætte mig til rette i hjørnet, hvilket i højere grad gjorde mig mindre synlig. Før og efter møderne snakkede jeg lavmælt i en mindre udstrækning med aktørerne. Mine overvejelser gik på, at jeg på den ene side ikke skulle være fremmed og dermed skabe

utryghed, men på den anden side skulle jeg heller ikke blive en del af gruppen. Under møderne talte jeg bevidst ikke for at gå mest muligt i et med væggen. Jeg oplevede to gange, at der blev henvendt sig til mig, hvor jeg valgte at reagere tavs og svare med hovedrysten eller nik. Jeg registrerede en forskel på de to møder bestående i, at der på det andet møde var en personlig runde, som ikke var blevet gennemført på det første møde. Jeg drøftede dette med TI i interviewet, som sagde, at der på det første møde havde været en tilpasning på grund af min tilstedeværelse: "*så må vi nøjes med det faglige fordi du er her*" (Bilag4). Denne justering blev dog ikke foretaget på det andet møde, og optagelsen af to behandlingsmøder har derfor øget specialets reliabilitet.

I observationen vil jeg se på, hvordan den sociale verden bliver produceret, men jeg vil specielt *lytte* til, hvordan den sociale orden bliver "*talked into being*", jævnfør den samtaleanalytiske tradition (Järvinen og Mik-Meyer 2005:99). Derfor vil jeg ikke erstatte optagelserne med kondenserede eller fortolkende parafraaser (Bergmann 2004a:32-33). Meningskondensering er blandt andet en anvendt metode i analysen af Steinar Kvaales<sup>37</sup> livsverdensinterview (Kvale 1997:190). Jeg vil i stedet holde fast i de naturligt forekommende, om end anonymiserede, data ved at transskribere optagelserne indeholdende selv detaljer, der umiddelbart synes at være uden betydning (Bergmann 2004a:33). Af tidsmæssige årsager vil jeg dog ikke transskribere den fulde længde af møderne, men på baggrund af den gentagende lytning vil jeg udvælge og transskribere fem sager<sup>38</sup>. Jeg har søgt inspiration til transskriptionen i Jakob Steensigs<sup>39</sup> afsnit om transskription i Nielsen og Nielsen 2005.

Jeg vil i min transskription medtage minimalrespons som ja, mmh o.l. samt hosten, rømmen o.l. Derudover vil jeg også transskribere pauser, hvor ... vil markere et mindre ophold i taleturen og (pause) markerer et længere ophold. Jeg vil også markere overlappende tale i form af [eksempel]<sup>40</sup>. Steensig anbefaler, at man medtager alle detaljer, man tror, kan have betydning for sin analyse samt én yderligere detaljeringsgrad for at

---

<sup>37</sup> Professor i pædagogisk psykologi og leder af Center for Kvalitativ Metodeudvikling, Århus Universitet.

<sup>38</sup> Se afsnit "Selektion og indsamling af empiri" s. 35.

<sup>39</sup> Lektor ved Institut for Lingvistik, Århus Universitet.

<sup>40</sup> Se transskriptionstegn bilag 13.



give rum til opdagelser undervejs og undgå alt for mange retranskriberinger (Nielsen & Nielsen 2005:196). Jeg vil i stedet bruge retranskribering i analyseprocessen til at præcisere den autentiske transskribering og øge reliabiliteten.

Jeg har fravalgt at medtage tryk, fonation og betoning i transskriptionen som udgangspunkt, da jeg kun i et meget begrænset omfang vil sætte fokus på disse aspekter. Gennemlytninger af materialet undervejs vil dog bibringe mig selv som analytiker denne indsigt, om end dette har betydning for analysens intersubjektivitet. Endvidere er transskribering en tolkningsproces, hvor min kulturelle og sociale baggrund vil give en bias (Nielsen & Nielsen 2005:165). Reliabiliteten af transskriptionen og en udfordring af eventuelle bias kunne have været tilgodeset ved at få en anden person til at transskribere som kontrol (Peräkylä 2004:289, Kvale 1997:164), hvilket jeg dog på grund af specialets tidspress har valgt fra.

## 9.5 Interview

Samtaleanalysen beskæftiger sig med autentiske optagelser, da rekonstruktionen af tidligere situationer via observations notater, interview o.l. taber sin originale sekvens i processen, hvor situationen beskrives og kategoriseres (Bergmann 2004b: 299). Jeg har dog valgt som en supplerende metode til samtaleanalysen at foretage interview for at udvide mit empiriske indtryk af den primære empiri bestående af de optagede behandlingsmøder. Intentionen er i højere grad at kunne skærpe den induktive generering af analysen ved at kunne diskutere min observation af behandlingsmødet med repræsentanter for deltagerne. Dette er i modsætning til deduktion, hvor de empiriske data efterprøves på teoretiske arbejdshypoteser (Reichertz 2004:161).

Mit udgangspunkt for at foretage interviewene er fortsat interaktionistisk. Det betyder, at jeg ser interviewmaterialet som formet af interviewpersonen og jeg som interviewer i fællesskab og præget af denne interaktion i interviewsituationen (Järvinen 2005:29). Min bevæggrund for udarbejdelse af interview er intentionen om at indfange allerede eksisterende kontekster, der ikke umiddelbart er lydhøre på optagelserne af den konkrete mødesituation. Med baggrund i specialets interaktionistiske ståsted vil jeg således ikke forstå interviewene som "*en tapping af interviewpersonens subjektive*

*erfaring og mening*", men som en fortolket erfaring og en skabt mening (Järvinen 2005:30). Det er "*plausible accounts of the world*" (Silverman 2003:343), som jeg vælger at sætte i spil i mit induktive arbejde med det empiriske materiale.

Dette valg er inspireret af den måde, nogle samtaleanalytikere mødes i arbejdsgrupper for i fællesskab induktivt at analysere autentiske optagelser (Nielsen & Nielsen 2004:168). Efterrationaliseringen er så, at på trods af, at jeg udførte interviewene henholdsvis en, to og tre dage efter det sidste behandlingsmøde, havde interviewpersonerne svært ved at genkalde sig det konkrete møde. Den *originale sekvens* blev tabt i interviewet undtaget ved det første interview, som jeg udførte morgenen efter det sidste behandlingsmøde.

Bredt opfattet betyder validitet: "*hvorvidt en metode undersøger det, den har til formål at undersøge*" (Kvale 1997:233) og ved tabet af den *originale sekvens* blev validiteten af interviewet delvist påvirket. Men på trods af dette, har interviewene været værdifulde, i det, de har vejledt mig i den induktive udformning af den endelige problemformulering. Samtidig vil interviewene blive inddraget i analysen som en kilde til behandlingsmødets kontekster af en mere formidlende abstrakt karakter, der kan udvide min fortrolighed med sagerne og styrke den komparative tilgang (Linell 1998:129).

### 9.5.1 Interviewguide

Jeg vil foretage semistrukturerede interviews, idet jeg ser den professionelle dialog på behandlingsmødet som indlejret i en matrix af potentielle kontekstuelle ressourcer, der kan aktiveres igennem socialarbejdernes talehandlinger.

Figur 2: De nærmeste kontekstuelle ressourcer, som forekommer i to typer (oversat fra Linell 1998:128).

1. Den tidligere samtale i mødet, den såkaldte co-text – verbale og nonverbale foregående talehandlinger.
2. De fysiske og psykiske omgivelser.

Figur 3: De formidlende abstrakte kontekstuelle ressourcer, som ikke direkte er til at opfatte i den aktuelle situation og adfærd (oversat fra Linell 1998:129).

1. Det, som aktørerne går ud fra, tror, ved og forstår i forhold til det, som samtalen handler om.
2. Og tæt knyttet hertil er aktørernes mere typificerede forestillinger om den aktuelle og kommende del af samtalen.
3. Bestemt viden og formodninger om de involverede personer.
4. Den mere abstrakt-definerede situation, der omhandler aktørens definition af mødet som et tilfælde af en bestemt aktivitets type.
5. Den specifikke organisatoriske kontekst, socialpolitiske vilkår, uddannelsesmæssige baggrund hos aktørerne, hierarki m.m.
6. De foregående kontekster (nr. 5) er desuden indlejret i det bredere kulturelle miljø med institutioner og subkulturer præget af det socialhistoriske aspekt.
7. Aktørens viden om sprog, kommunikative rutiner og handlingstyper.

Mange af disse abstrakte kontekstuelle ressourcer (særligt 4-8) kan karakteriseres som baggrundsviden, forestillinger og forventninger. Aktørerne skaber mening i deres samtale ved at bruge denne socialkulturelle viden samt rutiner og gør på den måde det sociale liv genkendeligt. Det er her vigtigt ifølge Linell at betone de sociale institutioners rolle, særligt i forbindelse med analyser af samtaler mellem professionelle, som er specialets fokus (Linell 1998:128-131).

Interviewene i specialet har karakter af at være en *hjælpe metode* i forbindelse med anvendelsen af den samtaleanalytiske optik på behandlingsmødet, i det de sigter mod at indfange de *formidlende abstrakte kontekster*, i tillæg til autentisk optagelse og observation af behandlingsmødesituationen, der giver adgang til den professionelle dialog *nærmeste kontekster* (Kvale 1997:105). Interviewet er derfor tænkt som eksplorativt, hvilket vil sige "*åbent og kun lidt struktureret*" (Kvale 1997:104), hvor jeg har udarbejdet en interviewguide med fem temaer: *Personlig baggrund, det daglige arbejde, det generelle behandlingsmøde, det konkrete møde og reflektivt brud*.

Rækkefølgen af de fem temaer er bevidst, fordi den afspejler en naturlig udvikling i samtalen, hvor interviewpersonen og jeg som interviewer vil blive mere fortrolige, som interviewet skrider frem. Samtidig er udarbejdelsen af de fem temaer præget af den nysgerrighed, som observationen af de to behandlingsmøder medførte, og teoretisk inspireret af Linell's opstilling af *de formidlende abstrakte kontekstuelle ressourcer*.

Jeg vil spørge ind til alle fem temaer. Derimod er de enkelte spørgsmål, der fremgår af interviewguiden i bilag 7, inspiration og forventes ikke fulgt slavisk. Der er dels en guide til interviewet med faggrupperepræsentanterne dels en guide til interviewet med TI. De to interviewguider adskiller sig ikke i forhold til temaer, men de konkrete

spørgsmål til TI kommer mere ind på organisationsstruktur, kompetencefordeling, den historiske udvikling og ledelsesrollen under behandlingsmødet.

Jeg var i interviewet orienteret mod at skærpe den induktive generering af analysen ved at diskutere min observation af behandlingsmødet med interviewpersonerne. Dette medførte, at det i hele interviewsituationen var naturligt i samarbejde med interviewpersonen at både udvikle og verificere hypoteser om mulige sammenhænge mellem observationen og bestemte omstændigheder. Endvidere gav interviewets eksplorative form mulighed for, at jeg kunne skabe nye spørgsmål undervejs i interviewet, der kunne kontrollere pålideligheden af interviewpersonens svar (Kvale 1997:157).

## 9.6 Analysestrategi

Kvantitative forskere anvender standardiserede analysemetoder, hvorimod der ikke kan defineres en analytisk *hovedvej* for gennemførelsen af kvalitative analyser på trods af, at der findes flere tværgående analysestrategiske tendenser (Olsen 2002:103-104). Derimod opereres der ofte med *analysestrategiske miks*, hvor jeg i det følgende vil redegøre for dette speciales eksplicite analysestrategi (Olsen 2002:111+109).

Overordnet vil min analysestrategi have karakter af en analytisk proces, der bevæger sig fra et fortrinsvist induktivt udgangspunkt til i højere grad at anvende mit socialkonstruktivistiske blik og endelig til sidst at relatere analysen direkte til specialets problemformulering. Analysestrategisk vil jeg anvende både kvalitative og komparative aspekter, da det vil give mulighed for at skabe indsigt i dybden af den enkelte sag såvel som på tværs af de fem udvalgte sager. Samtidig vil jeg koncentrere mig om, hvordan socialarbejdernes kontekst "*is both brought along and brought about in a situated encounter*" (Sarangi & Roberts 1999:30), idet analysen vil illustrere både lokale, sociale og fælles forestillinger, der er en del af den professionelle dialog.

I den første fase af den analytiske proces vil jeg arbejde induktivt ved at stille mig selv spørgsmålet "*why that now?*"<sup>41</sup>, der er det centrale spørgsmål i samtaleanalysen. Hvorfor lige dette, på lige dette sted og på lige denne måde? Hvad sker der inden og

---

<sup>41</sup> Jeg har valgt ikke at oversætte spørgsmålet til dansk, da min reference Nielsen & Nielsen (2005) bruger den engelske term.

hvad sker der efter? Et redskab i denne proces kan også være at tænke kontrafaktisk; Hvad kunne der ellers være gjort på dette sted? Og derefter spørge i forhold til behandlingsmødet; Hvad udretter sekvensen i forhold til ikke realiserede muligheder? (Nielsen & Nielsen 2005:168-169).

Jeg vil i denne induktive proces danne mig et indtryk af det empiriske materiale ved at veksle mellem at lytte til de autentiske optagelser og studere de transskriberede udskrifter. Generelt vil jeg i forbindelse med udvælgelsen af sekvenser fra dialogen til analysen, der kan fungere som "*det gode, dækkede eksempel*" (Nielsen & Nielsen 2005:218), retransskribere sekvenserne for at øge såvel reliabilitet som den induktive generering.

I den næste fase vil jeg skabe et overblik af de fem udvalgte sager ved at anvende en komparativ strategi, hvor jeg vil undersøge mangfoldigheden i de fem sager som et mønster af ligheder og forskelle (Ragin 1994:129). Konkret vil jeg studere om dialogen i de fem sager indeholder et specialiseret turtagningssystem ved at analysere den sekventielle organisering, der udtrykker, hvordan aktørerne håndterer interaktionen med hinanden (Heritage 2004:230). Jeg vil i denne analytiske proces udarbejde en kvantificerbar indsigt i former for initiation i den professionelle dialog samt fordelingen af initiatorfunktionen mellem deltagerne som et redskab til at studere turtagningssystemet.

Anvendelsen af kvantitative teknikker i samtaleanalyse kan være kritisk, fordi praksissituationer ofte har en så omfattende kompleksitet, at det kan være svært indordne dem under simple kategorier. Og når det gøres, er der risiko for, at noget af analytisk relevans vil blive tabt<sup>42</sup> (Peräkylä 2004:298). Jeg vil anvende teknikken som mit udgangspunkt for efterfølgende på baggrund af min fortrolighed med sagerne at analysere de sammenhænge, der medfører bestemte udfald af behandlingsmødets specialiserede turtagningssystem, og dermed søge at undgå dette.

Dernæst vil jeg i den følgende fase benytte mig af Linell's begreb om kommunikative projekter som en vej ind til kvalitativt at se efter ligheder på tværs af de fem sager

---

<sup>42</sup> Derudover er der problemet vedrørende sampling, hvor indsamlingen af data i disse studier ofte ikke kan følge nødvendige statistiske procedurer for at sikre repræsentativitet, men som det fremgår af afsnit "Undersøgelsens kvalitet" s. 46 er statistisk generalisation ikke specialets sigte (Peräkylä 2004:298).

for at skabe viden om typiske elementer i behandlingen af den enkelte sag. Kommunikative projekter udføres ifølge Linell kollektivt, men med en asymmetrisk deltagelse (Linell 1998:218-221, Ragin 1994:105).

Et kvalitativt fokus på ligheder er derfor mit udgangspunkt for efterfølgende med et komparativt perspektiv at studere, hvordan socialarbejderne forskelligt håndterer disse elementer. Jeg vil på baggrund af min fortrolighed med sagerne og mit socialkonstruktivistiske blik analysere sammenhænge, der kan være baggrunden for bestemte udfald af socialarbejdernes forskellige interaktionelle håndtering.

Som den sidste fase af den analytiske proces vil jeg udarbejde opsummeringer undervejs i analysen, der relaterer sig til specialets problemformulering; *hvordan foregår den professionelle dialog?* samt de tre uddybende fænomener; *etablering af faglig identitet, udveksling samt udvikling af viden og afslutning.*

Jeg vil således ikke være *forudsætningsløs* i den analytiske proces, da jeg hele tiden vil bygge videre på analysen ved at inddrage den tilgængelige viden fra den forskergenerede og ikke-forskergenerede empiri, det socialkonstruktivistiske blik og arbejdshypoteser undervejs (Nielsen & Nielsen 2005:169-171). Min analysestrategi kan betegnes som baseret på en abduktiv fremgangsmåde, hvor analysen er en kreativ og intellektuel proces med det formål at skabe en analytisk mening, der matcher de overraskende fund i den professionelle dialog mangfoldighed på behandlingsmødet (Reichertz 2004:163).

Specialets formål har haft særlig betydning for mit valg af den abduktive fremgangsmåde i den analytiske proces. En deduktiv orienteret proces med testning af empirien på en anerkendt teori ville ikke skabe en ny analytisk mening og derved synliggøre refleksivitet og læringspotentialer, men afsløre validiteten af såvel teori som empiri. Ligeledes ville udelukkende kvalitativ induktion ikke skabe en ny analytisk mening, men i stedet primært skabe nye versioner af, hvad der allerede er kendt i den professionelle dialog (Reichertz 2004:161).

## 9.7 Undersøgelsens kvalitet

Kvalitetssikrings konceptuelle grundlag er for det meste ensbetydende med validitet og reliabilitet i forskellige udgaver, om end der ikke er enighed om begrebernes relevans, hvilket også gælder procedurer til sikring af analyseresultaters kvalitet (Olsen 2002:143). Generelt er der dog en anbefaling om, at forskeren tydeliggør alle afgørende metodologiske valg og procedurer, så forskningsprocessen *"lever op til en argumenteret gennemsigthed, så læseren tildeles mulighed for at kigge forskeren over skulderen"* (Olsen 2002:149). Derudover redegør Olsen for, at de fleste anbefalinger retter sig mod kvalitative undersøgelsers enkelte faser (Olsen 2002:149).

Forfattere, der afviser validitet og reliabilitet, og substituerer dem med andre begreber som for eksempel kvalitetssikring, gør det ofte for at distancere sig fra positive kriterier for videnskabelighed (Olsen 2002:144). Blandt disse nævner Olsen blandt andre socialkonstruktivister og diskursanalytikere (Olsen 2002:148). Anssi Peräkylä<sup>43</sup> redegør for i en diskussion om reliabilitet og validitet i forskning baseret på autentiske optagelser, at de to begreber er vigtige *"because in them the objectivity and credibility of (social scientific) research is at stake"* (Peräkylä 2004:283). Målet for alle samtaleanalytiske studier er at producere beskrivelser af gentagende mønstre i social interaktion og sprogbrug, hvor metoden er streng i kravene til den empiriske fundering af beskrivelser for at blive accepteret som valid<sup>44</sup>. Her adskiller samtaleanalyse sig fra eksempelvis diskursanalyse og socialkonstruktivisme, der i højere grad vægter *"the 'openness' of any language use to different interpretations and hence underline more the active contribution of the researcher in 'constructing' the descriptions"* (Peräkylä 2004:285).

De karakteristiske aspekter af reliabilitet i samtaleanalysen er kvaliteten af optagelserne samt transskriptioner, hvilket jeg løbende i metodeafsnittet har forholdt mig til. Selvom samtaleanalysens vægtning på autentiske data har en væsentlig styrke i forhold til reliabilitet, medfører optagelserne af enkeltstående møder risiko for, at nogle

---

<sup>43</sup> Professor of Sociology, University of Helsinki.

<sup>44</sup> Se afsnit "Specialets position i samtaleanalysen" s. 16.

af de langsigtede processer vil blive tabt. Det gælder også børne- og familieområdet, hvor *"the recognition of events such as child mistreatments involves long-span processes with a multitude of agents and their negotiations at different sites"* (Peräkylä 2004:286).

Dette må dog i højere grad gøre sig gældende ved udviklingsprocesser over tid frem for behandlingsmødesituationen, hvor en sag tages på og behandles færdig i det samme møde. Endvidere bidrager interviewmaterialet til at skabe viden om gruppens udvikling og proces over tid. Specifikt indeholdt interviewguiden til TI, der har deltaget både som medarbejder og som leder siden området begyndte med de tværfaglige behandlingsmøder, spørgsmålet: *"Hvordan er mødeformen? Har mødeformen ændret sig over tid? Hvad har spillet ind på disse ændringer?"* (Bilag7).

Spørgsmålet om reliabilitet er endvidere påvirket af, at deltagere i ansigt til ansigt interaktion med Goffmans formulering er: *"vehicular entities, that is, human ambulatory units"* (Goffman 1983:6), hvilket gør det svært, om end umuligt, at indfange hele omfanget af denne *omvandrede* interaktion via optagelse. Samtidig repræsenterer skrevne dokumenter en *'textual reality'*, der er i kontakt til den talte interaktion og endda i nogle tilfælde organiserer aspekter af den. Det betyder, at på trods af, at den lokale interaktionelle håndtering kan iagttages i optagelsen, er det ikke sikkert at hele logikken kan forstås udelukkende i den autentiske lydoptagelse (Peräkylä 2004:286-287). Jeg har i specialet forsøgt at imødegå disse besværligheder ved at indhente skriftligt materiale om behandlingsmødets nedskrevne logik og udarbejdet interviews, der bidrager til en udvidet indsigt i, hvad de professionelle bringer ind i mødet netop i kraft af deres *omvandrede* karakter.

I diskussionen af validitet, særligt indenfor den kvantitative forskning, er der ofte en underliggende formodning om en tydelig adskillelse mellem *"the 'raw' observations and the issues that these observations stand for or represent"* (Peräkylä 2004:289). Svar på spørgsmål ses således som mere eller mindre valide repræsentationer af sociale fænomener. Samtaleanalysen er opstået i en stærk kontrast til denne tilgang, fordi *"there is the distinctive and utterly critical recognition here that the talk can be examined as an object in its own right, and not merely as a screen on which are projected*



*other processes*" (Sacks 1992:xviii). Denne forpligtelse til at arbejde med de autentiske beskrivelser af den sociale interaktion former, ifølge Peräkylä, spørgsmålet om validation i samtaleanalyse på en bestemt måde, som jeg har inkorporeret i min analyse (Peräkylä 2004:290).

Samtaleanalysen har blandt andet en iboende metodologisk ressource i kraft af den grundlæggende forestilling om *sekventiel organisering*<sup>45</sup>, der omhandler, at deltagerne i udfoldelse af interaktionen vil vise hinanden deres fortolkning af, hvad der foregår, særligt i den forudgående taletur. Det betyder, at den næste tur vil vise, hvorvidt deltagerne behandler deres bidrag i overensstemmelse med analytikerens fortolkning (Peräkylä 2004:291). Dette kan ses som en *validation through next turn*, som jeg har tilstræbt i hele min analyse ved at vise såvel det autentiske uddrag af behandlingsmødet som min analyse tur for tur af de enkelte uddrag fra den professionelle dialog.

I undersøgelsen af taleturene tur for tur vil jeg skabe indsigt i mønstre, der forekommer i forhold til initiator / initiation, teamlederens styring, den enkeltes sagsfremstilling og afslutningen på sagerne som en del af den professionelle dialog. Her er arbejdet med at lede efter og undersøge *deviant cases* en central ressource for at validere mine hypoteser i det samtaleanalytiske studie af behandlingsmødesituationen (Peräkylä 2004:292-293). Denne form for validation er let tilgængelig i den analytiske indsats med et komparativt aspekt, hvor der søges efter ligheder såvel som forskelle i den professionelle dialogs mønstre. Således vil jeg eksplicitere såvel mønstre i dialogen som afvigende eksempler på situationer, hvor et element af det foreslåede mønster i den professionelle dialog ikke er associeret med andre forventede elementer.

Mulighederne for generalisering af kvalitative analyseresultater er omdiskuteret og også indenfor dette område er metodelitteraturen flertydig (Olsen 2002:126). Overordnet synes spørgsmålet om generaliserbarhed at kunne nuanceres i forhold til to niveauer. Henholdsvis den *statistiske generalisation*, hvor der drages slutning fra et tilfældig udvalgs karakteristika til en population ved brug af statistiske teknikker til at

---

<sup>45</sup> Se afsnit "Samtaleanalysen som teori" s. 49.

estimere parametre og teste hypoteser samt den *analytiske generalisation*, hvor der drages slutning fra analysen til en teoretisk forforståelse (Nielsen 2007:173-174).

I den traditionelle statistiske forståelse af generaliserbarhed kan enkeltforekomstsanalysen, som er det empiriske grundlag for dette speciale, ikke tilbyde meget. Peräkylä redegør derfor for en anderledes tilgang til spørgsmålet om generaliserbarhed, hvor *"the concept of possibility is the key to this"* (Peräkylä 2004:297), idet de mange mulige sociale praksissituationer, der er det centrale objekt i samtaleanalytiske studier af interaktion, samtidig er redskabet til generalisering. *"The possibility of various practices can be considered generalizable even if the practices are not actualized in similar ways across different setting"* (Peräkylä 2004:297).

Specialets undersøgelse af, hvordan den professionelle dialog foregår på behandlingsmøder, kan således ikke generaliseres til, hvad der altid vil foregå i en behandlingsmødesituation. I stedet er analysen generaliserbar som beskrivelser af, hvordan andre behandlingsmøder kan foregå forudsat, at deltagerne har de samme interaktionelle kompetencer som socialarbejderne i det afgrænsede empiriske udsnit.

Denne diskussion af undersøgelsens kvalitet afslutter den anden del af specialet, der har haft fokus på at positionere undersøgelsen af den professionelle dialog på behandlingsmøder videnskabsteoretisk, metodologisk og analysestrategisk. Jeg vil i det følgende redegøre for det socialkonstruktivistiske blik af teoretiske perspektiver, som jeg vil anvende i den efterfølgende analyse.

## 10 Samtaleanalysen som teori

Jeg vil først redegøre for specialets teoretiske fodfæste samt et udsnit af dens kumulative videnskab om den ordinære samtale. Derefter vil jeg redegøre for relevante teoretiske aspekter på den professionelle dialog, der er tilvejebragt gennem mikrosociologiske undersøgelser.

Harvey Sacks blev i forbindelse med undersøgelser af telefonopkald i 60'erne optaget af, hvorvidt erklærede høre-vanskeligheder var et metodisk træk for at undgå at give sit navn, når modtageren af opkaldet havde givet sit navn. Denne undring:

*"[c]ould talk be organized at that level of detail?"* (Sacks 1995:xvii) blev begyndelsen på

det, der kaldes konversationsanalyse. Sacks blev inspireret til, at tale var handlinger, der kunne undersøges i sig selv og ikke bare var afspejlinger af forskellige processer (Sacks 1995:xviii). Målet for Sacks var at undersøge, hvordan mennesker opnåede, hvad end de nu opnåede, via interaktionen, ved at fokusere på deres sociale organisering af hverdagspraksis i stedet for at tage udgangspunkt i begreber som kultur og social struktur (Silverman 1998:59).

Sacks anerkendte, at ingen empiriske studier kan eller skal foregå uden teori. Derfor afsøgte han samtalers iboende orden for at skabe indsigt i den viden, som mennesker benyttede i samtalen uden nødvendigvis at tænke over det. En viden, som kunne skabe grundlag for en kumulativ teori om ordinær samtale. Et redskab for analytikeren er at se turenheder i samtalen på baggrund af de naturlige dele, der forekommer i dialogen mellem mennesker (Silverman 1998:102). En turenhed dækker en persons verbaliserede aktivitet fra start til slut, og kan række over et "hmm" til længere sætninger (Nielsen & Nielsen 2005:36). Det at se samtalen som enheder blev fundamentet for konversationsanalysens indsigt om, at en ytring kun kan forstås i lyset af dens sekventielle kontekst (Nielsen & Nielsen 2005:28).

Denne forestilling om sekventiel organisering bidrager med nogle grundlæggende antagelser om interaktion, der har betydning for enhver undersøgelse med en samtaleanalytisk optik. Interaktionen ses først og fremmest altid som strukturelt organiseret enten efter konventionel eller institutionel organisering. De interaktionelle bidrag ses som både kontekstbetingede og kontekstskabende. Hver tur har en tre parts struktur, hvor talehandlingen vil relatere sig til den forudgående tur, omhandle projektet for selve turen, og relatere sig til den efterfølgende tur (Nielsen & Nielsen 2005:38, Silverman 1998:121).

Mit teoretiske fodfæste for den samtaleanalytiske optik befinder sig også i dialogismen ved Linell. Det betyder, at socialarbejdernes professionelle dialog i behandlingsmødesituationen ses som en fælles konstruktion, de gennemfører, erfarer og gør sammen. I modsætning til de poststrukturalistiske lingvister opfattes dialogens dele ikke som den enkeltes produkt eller erfaring. I stedet er det en kollektiv konstruktion, der er mulig igennem gentagende og gensidige koordinerede handlinger og interaktio-

ner af de forskellige aktører. Selv monologer har en social karakter, fordi talen vil være orienteret mod en eller flere modtagere<sup>46</sup>. Samtidig er det en grundlæggende opfattelse, at der er en gensidig afhængighed mellem handling og aktivitet. Det betyder, at nogle meningsskabende aspekter af handlingen er afledt af viden om den overordnede aktivitet, som handlingen både udfylder og bidrager til at realisere (Linell 1998:86-87).

Dette kan formuleres med et konkret eksempel fra fodboldbanen, hvor dommerens fløjt giver mening som afslutning på kampen (Levinson 1992:68). I en anden aktivitet ville et lignende fløjt ikke give den samme mening og samtidig ville aktiviteten fodbold ikke være det samme uden dommerens fløjt. Opfattelsen af afhængigheden mellem handling og aktivitet understreger, hvordan behandlingsmødet er situeret i en kontekst og at viden om denne kan have betydning for analysen af den professionelle dialog. Linell betragter det som et udtryk for, hvordan "*the speaker is in dialogue with his interlocutor(s) and a matrix of contexts*" (Linell 1998:88). Der er en reflektiv relation mellem samtale og kontekst, der betyder, at fænomeners mening er relateret til og impliceret af hinanden. Eksempelvis er positionen i en sekvens bygget ind i det enkelte bidrag i dialogen og omvendt er sekvensen konstitueret af de bidrag, der udfylder den. Aktørernes bidrag i dialogen reflekterer hinanden og producerer i fællesskab mening på samme måde, som den reflektive afhængig mellem handling og aktivitet udtrykker deres gensidig konstitution (Linell 1998:88).

Samtaleanalysen som teori er et udtryk for, hvordan analysen af talehandlinger kumulerer viden ved at vise de metoder og procedurer, aktørerne bruger i realisering af deres adfærd (Silverman 1998:41). Den viden, der udledes, udtrykker ikke menneskers bevidste strategier, men deres hverdagsmetoder for at skabe social orden (Silverman 1998:101). Eksempelvis taler mennesker kun en af gangen. Det er en procedure, der er til stede i alle sociale kontekster og som krydser kulturelle grænser (Silverman 1998:125). Dette lader sig gøre, fordi turenhederne gør samtalen forudsigelig for deltagerne. De projicerer *mulige færdiggørelsespunkter* og *overgangsrelevante steder*,

---

<sup>46</sup> Det, som konversationsanalysen, kalder *modtager-design* (Nielsen & Nielsen 2005:37).

hvor andre deltagere i samtalen kan overtage taleturen. Samtidig er der et system for turtagningen, der fordeler taleturene mellem deltagerne i samtalen.

Der er her, at samtaleanalysens som teori går skridtet videre end lingvisterne, da opmærksomheden på talen ikke kun omfatter dens resultat, men også selve mekanismerne i talen. Systemet er interaktionelt styret, idet at deltagerne samarbejder om at nå frem til en given situation. Hver tur er modtagerdesignet efter hvem, der skal modtage den og tilsvarende har modtageren en indre motivation for at finde frem til, hvad taleren forventer (Nielsen & Nielsen 2005:35-37, Silverman 1998:121). Taleturen fordeles efter teknikker for valg af taler enten ved *taleudvælgelse* eller *selv-valg* samt formodninger om næste talers særlige handlemuligheder på bestemte overgangssteder (Silverman 1998:154, Nielsen & Nielsen 2005:37-38).

Disse handlemuligheder kan i samtalen blandt andet være tydelige ved *tilstødende par*, hvor en deltagers taletur umiddelbart lægger op til bestemt næste taletur. Det eksemplariske eksempel her er almindelig spørgsmål-svar sekvens (Nielsen & Nielsen 2005:61). Disse *tilstødende par* skal ikke opfattes mekanisk og som noget, der skarpt begrænser den efterfølgende talers handlemuligheder. Forestillingen om *tilstødende par* bygger på antagelsen af, at en ytring, der er placeret umiddelbart efter en anden, skal forstås som produceret i relation til eller som respons på den forudgående sætning. Fraværet af en passende *tilstødende* tur berettiger andre talere til negative slutninger. Hvis jeg for eksempel hilser på en bekendt og vedkommende ikke hilser tilbage vil jeg forundres og endda formentligt forundres negativt. Endelig er det en del af taleudvekslingssystemet, at hvis en taler ønsker at udføre en talehandling, der ikke er relateret til den forudgående handling, skal der gøres særligt opmærksom på dette brud (Silverman 1998:154).

Jeg har i transskriptionen valgt at medtage minimalrespons, som på dansk typisk er "ja", "okay", "næ", "nå" o.l., der signalerer, at talen bliver modtaget og meget ofte, at lytteren ønsker, at taleren skal fortsætte. Da minimalrespons netop ikke gør krav på taleturen, kan fænomenet karakteriseres som en mellemting mellem at lytte og tale. Taleren og lytteren konstruerer mening i fællesskab blandt andet ved, at talen designes til modtageren og på samme vis illustrerer anvendelsen af minimalrespons, hvor-

dan lyttere aktivt medkonstruerer talen gennem de små udtryk. Der er et indgående kendskab til, hvordan fænomenet fungerer på engelsk, men på de fleste andre sprog, herunder dansk, er kendskabet ifølge Nielsen & Nielsen mangelfuldt (Nielsen & Nielsen 2005:91-92).

Jeg vil kort introducere til enkelte af de forskellige udtryk på baggrund af Nielsen & Niensens indføring. "Nå" har karakter af en *tilstandsskiftemarkør*, der markerer et skifte i interaktionen, der relateret til *modtagelsesmarkeringen* indikerer et skifte i informeret, holdning eller begge. Desuden kan "nå" være et udtryk for at markere en holdning uden at udtrykke et egentlig holdningsskifte. Markøren kan relateret til *taleorganiseringen* være et udtryk for sekventielle skift, hvor taleren markerer et skifte i turdesign, sekvensorganisering eller som en respons imellem turtagningssystemer for eksempelvis at markere skiftet fra uformel snak til påbegyndelse af dagsorden i en mødesituation (Nielsen & Nielsen 2005:93).

"Så", "ja" med faldende intonation og "okay" er minimalrespons, som anvendes til at initiere en mulig *præ-lukning* af et emne som en garanti for, at der er en fælles forståelse blandt deltagerne omkring afslutningen af et emne. Når *præ-lukkeren* accepteres af de andre deltagere, skifter den status til i stedet at være en lukker. Betegnelsen *præ* illustrerer, hvordan at minimalresponsen er en anmodning om en bestemt handling frem for et direkte signal om lukning, der for eksempel er til stede i sætningen: "jeg skal gå nu" (Nielsen & Nielsen 2005:95).

Typen af *præ-lukkere* modsvarer af *fortsættelsesmarkører*, der er betegnelsen for minimalrespons som "ja" med stigende intonation og "mmh". Denne respons bruges til at vise respekt for, at den anden udarbejder en forlænget turenhed. Samtidig indikerer anvendelsen af responsen, at turenheden endnu ikke er, kan eller bør være fuldført, hvorfor taleren skal fortsætte med den igangværende enhed. Dog kan gentagen brug af *fortsættelsesmarkøren* være udtryk for en dalende interesse, mens varieret brug af markøren viser interesse.

Nielsen & Nielsen redegør endvidere for, at der i samtalen grundlæggende forekommer tre former for stilhed. *Pauser*, der enten kan signalere en *intern-pause*, hvor taleren gør ophold i sin tale eller *tøve-pause*, der er en stilhed, der kan forekomme

inden næste taler har begyndt at tale. For det andet er der *gaps*, der er ligesom tøv-pausen, men blot er kendetegnet ved ikke at tilhøre nogle af deltagerne i samtalen. Den tredje form *lapse* betegner en lang stilhed over et sekund, der forekommer, hvis der hverken foretages *selv-valg* eller *næste-valg* fra den forudgående talers side (Nielsen & Nielsen 2005:84-85).

Modsat stilhed er der *overlappende* tale, som jeg også medtager i transskriberingen. *Overlap* er ikke kun forstyrrende afbrydelser, der viser den anden talers forsøg på at dominere den anden eller et udtryk for klodsethed. Tværtimod er *overlap* ofte et resultat af et fint samarbejde mellem deltagerne og vil altid foregå ud fra en turtagnings-systematisk begrundelse. Overordnet finder *overlappende* tale dog typisk sted i tre former, hvor Nielsen & Nielsen redegør for flere underkategorier. De tre former er henholdsvis 1) *overgangslap*, der er et biprodukt af, at næste taler begynder at tale ved et *muligt færdiggørelsespunkt*, 2) *overlap* ved tilstrækkelig information eller når pointen i talerens tur er tydelig eller 3) *overlap* ved taleproduktionsproblemer, hvilket kan bestå i, at næste taler sætter af ved igangværende talers ikke-flydende taletur (Nielsen & Nielsen 2005:86-89).

### 10.1 Fact-making, accountability og kategorisering

Linell redegør for det teoretiske begreb om *kommunikative projekter*, der omhandler de projekter, som deltagerne i dialogens naturlige flow vil blive optaget af og fokusere på. "A communicative project aims at solving a communicative 'problem' of some kind; problems of establishing an interpretation or a shared understanding of something, of having something done through language, of creating a communicative fact" (Linell 1998:218). Projektet er i en vis udstrækning planlagt eller forventet på forhånd, men kun delvist, og kommunikative projekter involverer derfor også åbningen for potentielle handlinger og bidrag (Linell 1998:218). De kommunikative projekter er ofte gennemført kollektivt, men er typisk karakteriseret ved at være præget af en asymmetri mellem deltagerne undervejs (Linell 1998:221).

Jeg vil med den samtaleanalytiske optik se disse projekter som *fact-making* frem for *fact-gathering*, hvilket udtrykker specialets grundlæggende opfattelse af, at socialar-

bejderen ikke bare bruger viden, men også producerer viden (Taylor & White 2000:10+107). Begrebet *fact-making* illustrerer, at der er tale om en proces, hvor socialarbejderne hver i sær har deres unikke tilgang til sagen og særlige forestillinger om, hvad der er normal og acceptabel adfærd (Taylor & White 2000:107).

Socialarbejderens indtryk og diagnosticering af den enkelte sag begynder i mødet mellem den professionelle og brugeren, hvor der løbende foregår en kategorisering og meningsgørelse via den professionelles handling. Processen er baseret på både professionelle og almindelige sociale forestillinger, men det at skabe mening i samtalen er en indre, privat handling, hvor dialogen mellem professionelle har væsentlig betydning for resultatet. I modsætning til dialogen med brugere ekspliciterer den professionelle i højere grad sine overvejelser i dialogen med andre professionelle. Dialogen mellem professionelle rummer derfor et godt grundlag for at udvikle viden (Taylor & White 2000:121-122).

*Accountability*<sup>47</sup> er et begreb, der refererer til måden, som socialarbejderen afhængigt af kontekst og situation, retfærdiggør sin vurdering og handling. Begrebet forstås ofte som implicit via lovgivning og standarder for professionel praksis, men i samtaleanalysen opfattes *accountability* som interaktionelt konstrueret. Socialarbejderen vil konstant i dialogen søge at gøre deres handlinger *accountable* via deres tale. Det kan eksempelvis enten være ved at relatere handlingerne mod fremtidige begivenheder eller bagud som en retfærdiggørelse af handlingerne i lyset af nogle efterfølgende omstændigheder. *Accounts* vil desuden typisk være orienteret mod den uoverensstemmelse, der formodes at være mellem sin egen handling og andres forventninger. Socialarbejdernes *fact-making* vil involvere grader af overtalelse via disse *accounts* som et led i dialogens interaktionelle og forhandlingsprægede karakter, og jeg betragter derfor ikke *fact-making* som udelukkende rationel (Hall m.fl 2006:15-18).

Beskrivelser af de involverede personer er omdrejningspunktet i sags konferencer og vil ofte udvikle sig i løbet af mødet samt være orienteret mod mødets mål (Hall m.fl. 2006:54). Hall m.fl. pointerer, at udfordringen og diskussionen af socialarbejdernes

---

<sup>47</sup> Ifølge Eskelinen m.fl. findes der ikke et veletableret dansk begreb for *accountability* og jeg vil derfor bruge den engelske term (2008:111).



forskellige kategoriseringer foregår i et forum, der sigter mod samarbejde og konsensus. Derfor vil konstruktion af enighed i mødesituationen ofte involvere at skabe konsensus om beskrivelsen af klienten, som den enkelte sag handler om. Samtidig i forlængelse af begrebet *accountability* har den professionelle præstation på mødet implikationer for deres kompetence og status. Den professionelle, der kan præstere den mest fortællende beskrivelse og foretage den mest præcise vurdering, vil typisk opleve, at både deres personlige selvtillid og professionelle anseelse vil forbedres (Hall m.fl. 2006:54-55).

Socialarbejderne skaber en fælles konstruktion af brugeren i samarbejdet mod mødets mål og kategoriseringerne er derfor afgørende for at kunne gennemføre mødet. Hall m.fl. redegør for tre mekanismer i denne konstruktion: 1) anvendelsen af forskellige kontraster som god mor / dårlig forælder, samarbejdsvillig / ikke samarbejdsvillig o.l., 2) konsensusorienterede bidrag, der umiddelbart udtrykker enighed med tidligere bidrag samtidig med, at de rummer en mindre nuancering og 3) den kumulative effekt, hvor socialarbejderne etablerer deres position ved at bygge videre på allerede fremførte vurderinger. De tre mekanismer anvendes samtidig med, at "*[e]ach characterisation comes with its own specific claim of entitlement to ownership of experience and information generally*" (Hall m.fl. 2006:68-69).

## 10.2 Interaktionel identitet, positioner og roller

Samtaleanalysen kan studere, hvad mennesker gør i interaktionen, og der kan i denne iagttagelse vise sig et mønster, der giver indtryk af den enkeltes identitet og væremåde. Perspektivet på etableringen af den enkelte socialarbejders faglige identitet i den professionelle dialog er derfor, at den grundlæggende er interaktionel frem for eksempelvis institutionel. Jeg vil i analysen kunne tolke på den faglige identitet, som den enkelte socialarbejder konstruerer gennem sine handlinger sammenholdt med den respons, som de andre deltagere giver (Nielsen & Nielsen 2005:169). Tolkningen er på baggrund af midlertidige udtryk og skal derfor ikke opfattes som varige udtryk for socialarbejdernes sande følelser og tanker, men som en del af en lokal, situeret forhandling i den professionelle dialog (Taylor & White 2000:104).

Samtaleanalysen antager, at identiteter konstrueres i interaktionen, men dette betyder ikke, at mennesker ikke har en identitet på forhånd. Det udtrykker i stedet, at det ofte kun er enkelte aspekter af personens samlede identitet, der tillægges betydning i den konkrete interaktion (Nielsen & Nielsen 2005:130). Socialarbejderens faglige identitet ses i specialet som konstrueret igennem den professionelle dialog frem for som en passiv substans, der udelukkende tilegnes via eksempelvis uddannelse (Taylor & White 2000:100). Identitet er en dynamisk størrelse, der kan forhandles om. I samtalen etablerer og forhandler de professionelle om deres identitet og rolle i forhold til hinanden; hvem de er, hvad de ved og hvilken betydning, de har for samtalen (Nielsen & Nielsen 2005:130, Taylor & White 2000:101).

Sacks har blandt andet beskrevet fænomenet "*being ordinary*", der omhandler, hvordan mennesker i den vestlige verden gennem deres handlinger orienterer sig imod en forståelse af, hvad det vil sige at være almindelig (Nielsen & Nielsen 2005:130-131). I den professionelle dialog vil socialarbejderne samtidig orientere sig imod eksisterende moralsk fundamenterede opfattelser af, hvordan en socialrådgiver, sundhedsplejerske m.v. skal være (Taylor & White 2000:101). Socialarbejderne vil i dialogen foretage positioneringer, hvor disse forskellige kontekstuelle ressourcer vil blive aktualiseret (Eskelinen m.fl. 2008:174, Sarangi & Roberts 1999:31). Samtalen kan også være præget af et professionelt hierarki, hvor uddelegeret ansvar for dialogen og monopol på viden er elementer, der har indvirkning. Men samtidig må disse hierarkier ligesom den enkeltes identitet reproduceres i forhandlingen mellem deltagerne i samtalen, og de kan derfor blive modarbejdet (Taylor & White 2000:134).

Rolle og identitet er gensidige begreber i interaktionen. Dette er særligt gældende indenfor socialt arbejde, hvor forventninger til bestemte roller som for eksempel en mor, en kollega med en anden faglig baggrund e.l. forudsættes spørgsmålet om identitet. Det betyder, at bestemte rollemodeller be- eller afkræftes igennem situeret identitetsarbejde. Det er i kategoriseringen af brugerens identitet, at det sociale arbejde skabes samtidig med, at socialarbejderen etablerer sin faglige identitet i samspillet med brugere såvel som professionelle. Derfor må professionelle og brugers etablering af identitet ses som gensidigt afhængige processer (Hall m.fl. 1999: 294-296).

Det er i de mekanismer, som anvendes i forhandlingen og manipulationen i forbindelse med forskellige roller og forventninger hertil, at den faglige identitet etableres. Rolle differentiering ses blandt andet ved, at der kan være en sammenhæng mellem bestemte måder at tale på og bestemte rammer. For socialarbejderen kan det for eksempel være bestemte positioner, hvor der tales med forskellige grader af autoritet som rådgiver, fagperson, omsorgsperson m.v. Socialarbejderen kan også bruge *reported speech* fra undersøgelser og *narratives* o.l. til at bekræfte deres positionering og bestemte version af sagen (Hall m.fl. 1999: 296-298, Taylor & White 2000:45).

En anden mekanisme i dialogen, som har betydning i forhandlingen af identitet i det sociale arbejde, er Goffmans begreb om *face* (Hall m.fl. 1999: 296-298). Dette begreb omhandler, hvordan det gælder om at opretholde det rigtige ansigt overfor andre. Socialarbejderen kan *tabe ansigt* ved, at der kommer informationer frem som ikke passer overens med den enkeltes version eller være *ansigtsløs* ved ikke at have et forventet ansigt parat i bestemt situation. Socialarbejderen kan også overspille situationen og udføre et *aggressivt ansigts-arbejde* eller *underspille sit ansigt* og dermed tvinge andre til at komme med kompenserende kommentarer. Det er kendetegnende for Goffmans begreb, at der foregår et samarbejde omkring den enkeltes ansigtsarbejde, hvor deltagerne i dialogen strækker sig langt for at redde den andens ansigt (Mortensen & Harste 2005:218-219). Begrebet *face* kan også ses i forbindelse med forskellige roller, hvor for eksempel socialarbejderens ansigt som venlig kan blive værdsat, mens ansigtet som autoritær rådgiver kan blive undermineret.

Et sidste aspekt af rolle differentiering, der er en del af socialarbejderens etablering af en faglig identitet, er ifølge Hall m.fl. *type-token* argumentation. Dette er en form for argumentation, hvor aspekter af en sag behandles som tegn på en bestemt kategori eller et bestemt adfærdsmønster og involverer ofte brug af dikotomier som fattig / rig, god - / dårlig forælder o.l. Socialarbejderen kan også referere til sin egen erfaring i argumentationen for at identificere bestemte tilfælde som afvigende. Formodninger omkring normalitet og fælles praksis er regelmæssigt påberåbt i konstruktionen af identiteter i institutionelle settings (Hall m.fl. 1999: 297-298).

Samtidig involverer det at blive professionel både at tilegne sig viden, men også troværdighed. Disse forhandlinger af, hvad der er normalt og hvad der er afvigende, et vigtigt aspekt af professionel viden lige så vel som at konstruktionen af afvigende brugere er central i den professionelle troværdighed. Nye i faget socialiseres ind i en professionel diskurs, hvor erfarne socialarbejdere er *gatekeepers* af viden. Sagsfremstillingen på mødesituationen er en central aktivitet i konstitueringen af professionel viden samt troværdighed og sagsfremstillingen har derfor i høj grad også et socialiserende aspekt (Sarangi & Roberts 1999:36-37).

## 11 Viden og refleksivitet i socialt arbejde

Fook beskriver fra et kritisk perspektiv udviklingen i socialt arbejde op igennem tiden, hvor fokus er på forandringerne i opfattelsen af viden. Versionen af det sociale arbejdes etos om *at hjælpe mennesker* har fra begyndelsen været orienteret mod det sociale miljø og aldrig udelukkende fokuseret på personlige træk (Fook 2002:3). Men i takt med, at det sociale arbejde har udviklet sig til en profession, har den professionelle viden udviklet sig, så den kunne læres og fremtræde acceptabel i den traditionelle kontekst som universitetet. Fook argumenterer for, at behovet for videnskabeliggørelse af det sociale arbejdes viden medførte, at faget tabte sit oprindelige image som en omsorgsfuld kvindelig profession. De traditionelle, videnskabelige modeller fokuserede så entydigt på individuelle og intrapsykiske forklaringer, at vægtningen på den sociale kontekst forsvandt (Fook 2002:4).

Det var en karakteristisk opfattelse i den moderne verden, at vilkår kunne forbedres igennem etableringen af pålidelig og universel viden. Den efterfølgende postmodernisme i 1960'erne og frem repræsenterede i modsætning hertil både i praksis og i teori en erkendelse af, at der eksisterede flere forskellige former for viden. Med postmodernismen fik det sociale arbejde igen mulighed for at vægte den sociale kontekst og parallelt hertil har begrebet om en åben ekspertise, som omtalt i afsnittet om problemfeltet, vundet indpas (Fook 2002:11-12).

Fook fokuserer på forandringerne i opfattelsen af viden i sit kritiske perspektiv, hvor der findes andre udgivelser, der i højere grad nedefra søger at finde ind til det sociale

arbejdes kerne ved at beskrive forskellige modeller, perspektiver, teorier o.l., der anvendes af socialarbejderen i den sociale indsats<sup>48</sup>. I problemfeltet redegjorde jeg for, at jeg ser viden i socialt arbejde som en reflektiv størrelse, der konstrueres af socialarbejderen i det sociale arbejdes konstant skiftende kompleksitet. Jeg bevæger mig dermed ud over at se det sociale arbejdes kundskabsobjekt som en eksisterende fast størrelse, men i stedet som noget, der skabes interaktionelt i det sociale arbejde. Mit perspektiv er derfor parallelt til Fook, om end jeg ikke vægter det kritiske perspektiv i specialet.

Et afgørende sted for konstruktionen og forhandlingen af viden er ifølge Eskelinen<sup>49</sup> m.fl. de situationer, hvor beskrivelsen af klienten kobles sammen med valget af handlingsforslag. Viden foreligger i disse situationer i form af konkurrerende versioner om, hvordan klienten skal kategoriseres. Socialarbejdernes forhandling og positionering i dialogen om de konkurrerende versioner udgør en kompliceret proces mod konstruktionen af enighed. Der er i disse situationer en "*betydelig kompleksitet og vidensmæssig flertydighed*" forbundet med forskellige typer af viden og forskellige bagvedliggende opfattelser hos socialarbejderne. Konkret redegør Eskelinen m.fl. for tre (mulige) typer af viden baseret på forskellige paradigmer: den *erfaringsbaserede og samfundsvidenskabeligt funderede*, den *socialmedicinsk-psykologiske* og den *common sense-orienterede* tilgang (Eskelinen m.fl. 2008:131-132).

Den professionelle viden er derved tæt forbundet med socialarbejdernes *accounts* og etablering af troværdighed i dialogen (Sarangi & Roberts 1999:36). Den viden, der produceres som et led i socialarbejderens professionelle dialog, er situeret. Dette kræver ifølge Hall m.fl., at socialarbejderens produktion af viden må involvere mere end personlige refleksioner og forbindes med bredere perspektiver og professionel eller politisk relevans. Samtidig er de professionelle – som alle almindelige mennesker – ofte ikke bevidst om de hverdagsmetoder<sup>50</sup> i interaktionen, som de bruger til at konstruere og forsvare deres position med (Hall m.fl. 2006:19).

---

<sup>48</sup> Se eksempelvis Hutchinson & Olteal "Modeller i socialt arbejde" (2006), Blom m.fl. "Kundskab i socialt arbejde" (2006) og Meeuwisse m.fl. "En grundbog i socialt arbejde" (dansk udgave 2002).

<sup>49</sup> Docent og ansat ved Anvendt Kommunal Forskning.

<sup>50</sup> Metoder forstået som Sacks og Garfinkels udlægning af hverdagsmetoder, som individet mestrer ofte ubevidst i gennemførelsen af interaktionen.

I min analyse af dialogen mellem de professionelle på behandlingsmødet vil jeg arbejde ud fra en skelnen mellem diskurs og Diskurs, hvor det første er sproget brugt i organisationer og møder mellem mennesker og det sidste er bestemte måder at tænke om bestemte fænomener som eksempelvis familien, sygdomme o.l. – en slags body of knowledge. Diskurs med et stort D reproduceres i diskurs med et lille d. Det er derfor muligt at undersøge, hvordan ord anvendes i produktionen af viden og reproduktionen af Diskurs (Taylor & White 2000:39)<sup>51</sup>. Distinktionen mellem Diskurs og diskurs er et redskab til at komme nærmere, hvad det er socialarbejderen bruger til at konstruere og forsvare deres position. Samtidig kan fokus på Diskurs i diskurs være et redskab for socialarbejderen til at se udover sin personlige refleksion.

### 11.1 Produkt viden og proces viden

Michael Sheppard<sup>52</sup> redegør for, at den grundlæggende viden for praksis har været eftersøgt af både akademikere og praktikere i socialt arbejde. Samtidig har der, i modsætning til andre discipliner som medicin o.l., været en høj grad af skepsis i forhold til, hvorvidt det overhovedet er muligt at finde "*a coherent and consistent knowledge foundation for social work*" (Sheppard 1998:763). Denne søgning efter viden har i høj grad været orienteret mod, hvad der virker i praksis samt en afklaring af, om socialarbejderne trækker på formel viden og i så fald, om det gør nogen forskel. Men det, der ligger bag ved, er ifølge Sheppard snarere spørgsmålet om, hvad der egentlig konstituerer viden, hvor Sheppard differentierer mellem den positivistiske og fortolkende position (Sheppard 1998:765, Sheppard m.fl. 2000: 467-468). Et perspektiv, der kan paralleliseres til Fook's, der blot i stedet anvender dikotomien modernisme kontra postmodernisme.

Sheppard relaterer den positivistiske viden til en produkt viden, der refererer til idéen om, at man kan have en mængde viden til rådighed, formel og nedskreven, som

---

<sup>51</sup> Men som jeg tidligere har understreget vil jeg i specialet ikke koncentrere mig om kundskab i det sociale arbejde som en eksisterende fast størrelse, og heller ikke, som den kritiske diskursanalyse, tage udgangspunkt i *hvorfor* – den bagvedliggende Diskurs – socialarbejderen gør, som socialarbejderen gør i praksis. Specialets formål er at undersøge den professionelle dialog mellem socialarbejderen med mulighed for at sætte fokus på mangfoldigheden og potentialer for udvikling.

<sup>52</sup> Professor of Social Work, University of Plymouth.

bliver brugt i udførelsen af praksis. Den fortolkende position relateres til en praksis viden, der akkumuleres igennem erfaring (Sheppard 1998:765). Sheppard er skeptisk overfor den reflekterende tilgang, fordi den: "*...cumulatively comes together as 'practice wisdom'. The notion of reflection, therefore, has not really taken us much further in considering the issue of social work knowledge*" (Sheppard 1998:766).

Frem for at fokusere på, hvorvidt viden er nyttigt for praksis, taler Sheppard for, at undersøge, hvordan det sociale arbejdes natur har indflydelse på de forskellige former for viden, der er nyttig i det sociale arbejdes praksis. Dette indebærer at overskride de begrænsninger, som der ifølge Sheppard er i refleksion som "*a concept in order to think about 'thinking of practice'*" (Sheppard 1998: 766) og i stedet fokusere på begrebet refleksivitet.

For Sheppard vægter begrebet refleksivitet det centrale i ideen om viden som processer, der konstitueres i socialarbejderens praksis. Det trækker på en opfattelse af socialarbejderen som en *hypoteser tester*, der er i stand til at vurdere, respondere og initiere handlinger ud fra en forståelse af deres egen rolle, formål og indvirkning på det sociale arbejdes proces. Den refleksive socialarbejder er endvidere bevidst om de forudninger, der er underliggende for at skabe mening i praksis (Sheppard 1998: 766-767).

"*Sheppard suggest, that alongside, but not in conflict with, the 'knowledge as a product' paradigm is a 'knowledge as process' paradigm*" (Sheppard m.fl. 2000:468). Dette nye paradigme af proces viden sætter fokus på de kognitive processer i det sociale arbejdes praksis associeret til hypotese testning. Kapaciteten til at kunne udøve disse kognitive processer er naturlig for alle mennesker, men processerne kan blive udført med mere eller mindre omhu. Det bør derfor være muligt, som det er tilfældet med kvalitativ metodologi i social forskning, at udvikle og identificere med noget præcision disse kognitive, konstituerende elementer af proces viden.

Proces viden er relevant som supplement til produkt viden, fordi der forekommer huller i den eksisterende formelle viden. Når dette sker, forventes det, at socialarbejderen med den størst mulige omhu udvikler deres forståelse af sagen og forskellige muligheder for intervention. Eksistensen af og træning i proces viden vil formentlig

gøre dette lettere. Samtidig kan proces viden indvirke på den formelle produkt viden, og styrke dens relatering til praksis, ligesom, erfaringer fra det almindelige liv også spiller en rolle i forskning (Sheppard m.fl. 2000:469).

Sheppard m.fl. har foretaget et empirisk studie, hvor formålet var at generere kategorier, der kan bruges til at forstå socialarbejderens refleksive praksis<sup>53</sup> (Sheppard m.fl. 2000:480). Studiet har sine begrænsninger, da det omhandler en mindre gruppe socialarbejdere (21), simuleret praksis med vignetter frem for undersøgelse af aktuel udført praksis. Derudover er der tale om et begrænset fokus på det tidlige stadie i interventionsprocessen, hvor socialarbejderen (simuleret) modtager en underretning. Men samtidig er studiet et eksempel på at sammentænke teori, forskning og praksis, da det skaber kategorier om hovedelementerne i *proces viden* relateret til praksis, der ikke bare er funderet teoretisk, men også i praktiske termer.

Overordnet genererer Sheppard m.fl. en skematisk ideatype af de kognitive processer, der anvendes i den refleksive praksis og konstituerer proces viden.

Figur 4: Ideatype af kognitive processer brugt i reflektiv praksis (oversat fra Sheppard m.fl. 2000:481).

- Socialarbejderen modtager information, som undersøges
- Informationen er genstand for en kritisk vurdering med en udvikling af nye implicitte hypoteser
- Fra den kritiske vurdering udvikles eksplicite eller implicite hypoteser, hvor de implicite fremtræder i form af spørgsmål
- Socialarbejderen udfører spekulative vurderinger, formulerende mulige alternativer om hvad de vil finde
- Socialarbejderen udvikler "hvis... så" fremstillinger om mulige praktiske handlinger

Progressionen i den skematiske ideatype illustrerer sammenhængen mellem socialarbejderens *kritiske vurdering*, *hypotese generation* og *fremadrettet spekulation* i den refleksive proces.<sup>54</sup> Socialarbejderen indsamler ikke bare information eller fylder detaljer ud for at skabe en bedre forståelse, men må være højest analytiske og kritiske i alle aspekter af den sociale indsats.

Den *kritiske vurdering* refererer til socialarbejderens vurdering af kvaliteten og naturen i den tilgængelige information. Anvendelsen af *kritisk vurdering* indikerer, at un-

<sup>53</sup> Der er tale om et empirisk studie, hvor 21 erfarne socialarbejdere (3 til 21 år i praksis) ansat indenfor børne- og unge området blev præsenteret for tre vignetter, hvor interviewereren anvendte en udvikling af "the Cognitive Proces Interview" (Sheppard 2000:469-470).

<sup>54</sup> De tre kategorier har desuden flere underkategorier, som uddybes i artiklen (Sheppard m.fl. 2000:471-480).



derretninger ikke er direkte kilder til information, men må undersøges på en måde, der gør socialarbejderen i stand til at *"focus on particular facets, and to evaluate the plausibility of the claims made"* (Sheppard m.fl. 2000:472). *Hypotese generation* refererer til socialarbejderens udarbejdelse af midlertidige påstande om sagen eller dele af den, der kan danne grundlag for efterfølgende vurdering eller undersøgelse. Hypoteserne kan forekomme efter den *kritiske vurdering*, men den kritiske vurdering kan også være en del af *hypotese generationen* (Sheppard m.fl. 2000:474-475). Den *fremadrettede spekulation* er en form for hypotese, der ikke bare bygger på den tilgængelige information eller slutninger om denne, men involverer socialarbejderens forestilling om muligheder og konsekvenser, informationerne kan medføre. Denne form for spekulative hypoteser kan være orienteret mod såvel indsats som brugernes adfærd (Sheppard m.fl. 2000:478-480).

Sheppard m.fl.'s undersøgelse viser, at disse reflektive evner kan ses manifest i socialarbejdernes praksis, men at manifestationen af de forskellige aspekter i den reflektive praksis er varierende. *"Different social worker, in other words, manifested different analytic abilities or capacity for reflexivity in their practice"* (Sheppard m.fl. 2000:482). Det er en indsigt, der kan anvendes til at udvikle og evaluere minimumsstandarder for praksis og bruges til at uddanne socialarbejdere. Samtidig viser undersøgelsen det høje niveau af kognitive evner, der er nødvendigt for at kunne udføre socialt arbejde. Denne udvikling af analytiske evner er generelt i høj grad en del af de højere uddannelser, så hvor *"social work as a discipline has found it difficult to base its professional knowledge claim on patchy and not always applicable product knowledge, these claims are considerably bolstered by an emphasis on process knowledge"* (Sheppard m.fl. 2000:482-483).

## 11.2 Orienterings viden

Ifølge Synnöve Karvinen-Niinikoski<sup>55</sup> er ideen om en åben, innovativ ekspertise i socialt arbejde berettiget i sig selv af det professionelle ideal, der anerkender forskellen i menneskers livssituationer som udgangspunktet for den professionelle praksis. *"This*

---

<sup>55</sup> Professor of Social Work, University of Helsinki.

*kind of knowledge could be called 'orientation knowledge'" (Karvinen-Niinikoski 2004:26).*

Den traditionelle ekspertise er i en krise på grund af de hastige forandringer, usikkerheden og tvetydigheden i samfundet. Det er særligt institutionerne, der oplever turbulens, men også den videnskabelige sandhed og vidensproduktion bliver der stillet spørgsmålstejn ved. Krisen i begrebet om ekspertise er ifølge Karvinen-Niinikoski et udslag af en krise i ekspertinstitutionerne. I stedet for traditionel vidensudvikling, akkumulerende viden eller konstante epistemologiske revolutioner er det centrale i stedet rummelige transformationer i relationen mellem disse elementer. I tilgangen til ekspertise som en legitim form for viden har vægten flyttet sig mod kontekstualisering og kontekstafhængighed. Dette betyder en ny form for interaktion mellem praktisk viden og eksplicit viden på både individuel og organisatorisk niveau i videns- og læringsprocesser. Konteksten er blevet en nødvendig ressource for generation og validering af viden (Karvinen-Niinikoski 2004:25).

Denne udvikling i begrebet om ekspertise er på den ene side en tilgang til at håndtere usikkerheden samtidig med, at socialarbejderen skal agere i overensstemmelse med de forskellige livssituationer og finde mulige metoder til løsningen og bekæmpelsen af sociale problemer. På den anden side er der i udviklingen af ekspertise i socialt arbejde: *"an internationally strenghtning neo-positivististic tend towards controlled good practice based on scientific evidence"* (Karvinen-Niinikoski 2004:24). I begge situationer er der dog den fælles koefficient, at der er et behov for organisatorisk læring og innovativ vidensproduktion i og gennem det sociale arbejdes kontekst (Karvinen-Niinikoski 2004:24).

Karvinen-Niinikoski taler her om en åben og reflektiv ekspertise: *"a kind of orientation process relating experience to powerful meanings and calling also for an epistemological standpoint in contextual and experiential factor for knowledge generation"* (Karvinen-Niinikoski 2004:27). Den holistiske forståelse af processerne i ekspertise generation har tre forskellige perspektiver; individuel videnstilegnelse, fælles sociokulturelle processer af viden og vidensproduktion som en progressiv problemløsningsproces, hvor mennesker konstant reflekterer og genskaber deres arbejde (Karvinen-

Niinikoski 2004:30). Situationer som supervision kan ifølge Karvinen-Niinikoski ses som: *"a way of orientation, and gaining deeper understanding of our agency"* (Karvinen-Niinikoski 2004:30), fordi det er en proces, der gransker og rekonstruerer professionel orientering. Orienteringen er konstrueret i dialogen mellem erfaring og de meningsperspektiver, den enkelte socialarbejder har, og i konstruktive forums som supervision udvikles socialarbejderens indsigt i, hvordan erfaring er afhængig af holdning (Karvinen-Niinikoski 2004:30).

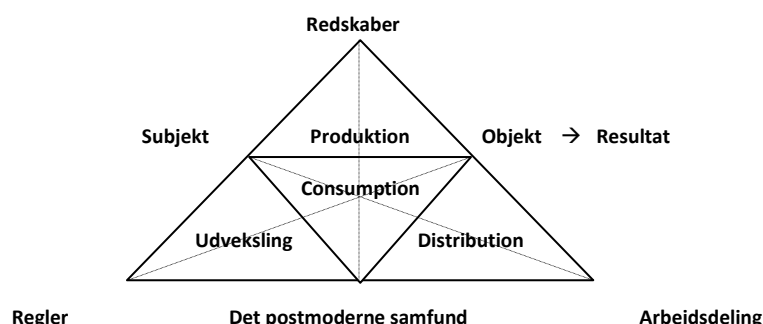
Aktuelt er tendensen i socialt arbejde ifølge Karvinen-Niinikoski en kritisk praksis i udviklingen af den sociale indsats i overensstemmelse med ideerne om såvel den reflekterende praktiker som refleksiv praksis. Den refleksive praksis handler om, at: *"engaging with contexts, engaging with our-self; engaging with knowledge, engaging with practice and engaging with paradoxes and dilemmas"* (Karvinen-Niinikoski 2004:33). Alt dette er godt, redegør Karvinen-Niinikoski, men der mangler fortsat et fokus på relationen mellem disse forskellige elementer, hvor udfordringen er; at koble de menneskelige handlinger med de ikke-menneskelige processer og skabe forståelse for det kollektive i relation til det subjektive (Karvinen-Niinikoski 2004:33-34).

Karvinen-Niinikoski har udformet Yrjö Engeström's<sup>56</sup> koncept om *mediated activity system*, så det illustrerer, hvordan forskellige mentale modeller guider menneskelig handling, og modellen kan derved ses som en repræsentation af elementer i professionel selvforståelse. Styrken i modellen er, at den *"addressing and analysing the complexity of human action in its different and changing contexts and relationships between the basic elements"* (Karvinen-Niinikoski 2004:34). Samtidig er den velegnet som et analytisk redskab til at åbne for forbindelsen fra individuel refleksion til bredere sociale og organisatoriske processer.

---

<sup>56</sup> Professor of Adult Education, University of Helsinki.

Figur 5: Forenklet udgave af det medierende aktivitetssystem udformet af Karvinen-Niinikoski som en model for selvforståelse i socialt arbejde (oversat fra Karvinen-Niinikoski 2004:35).



Aktivitetssystemets medierende aspekt er særligt afgørende, fordi det understreger forståelsen af systemet som en samlet dynamisk helhed. Mellem komponenterne i systemet er der en kontinuerlig transformation, hvor systemet rekonstruerer sig selv igen og igen. Det enkelte system er en del af et multidimensionelt netværk af aktivitetssystemer, hvor et fællesskab af lignende aktiviteter producerer den centrale aktivitet, som eksempelvis socialarbejderens praksis. Læring i systemet er med Engeströms formulering: *"a question of joint creation of a zone of proximal development for the activity system"* (Karvinen-Niinikoski 2004:35).

Udviklingsspændingerne i aktivitetssystemet er ofte problemer eller forstyrrelser i hverdagspraksis, hvor forandring genereres igennem analyse og udvikling af redskaber til praksis i den nærmeste *zone* af nye mulige handlinger. Analysen kan bruges til at stille skarpt på såvel specifikke mikro kontekster i arbejdet som fænomener i bredere kontekster på meso eller makro niveau. Den holistiske brug af modellen muliggør også en forståelse af praksis, forskningsbaseret viden og teorier i deres udviklingskontekst på baggrund af et fokus på de konstruktivistiske og kontekstuelle elementer i professionel handling. Samtidig kan modellen skabe en øget forståelse for den dynamiske karakter af vidensproduktion og hjælpe til at håndtere denne proces effektivt, som en integreret del af organisatorisk læring og konstruktionen af ekspertise, ved at den inddrages i konstruktive forum, om eksempelvis supervision (Karvinen-Niinikoski 2004:35-36).

## 12 Analyse

Jeg vil i analysen skabe et overblik af de fem sager ved at udarbejde en kvantificerbar indsigt samt analysere sammenhængen mellem bestemte udfald og den enkelte sag. Herefter vil jeg på baggrund af et kvalitativt blik analysere forskelle og ligheder i TI's styring, den enkelte sagsfremstilling og afslutning på tværs af de fem sager. Endelig vil analysen indeholde opsummeringer, hvor jeg vil relatere analysens indsigt til problemformuleringen.

### 12.1 Et overblik af de fem sager

Jeg har udvalgt fem sager: *bekymringssag, mor slår, bekymringssag opfølgning, psykologansøgning, og tvillingerne*<sup>57</sup>, hvor det er henholdsvis Rdg1 og Sp1, der har medbragt sagerne på behandlingsmødet. Fire af sagerne er nye sager, hvilket betyder, at de ikke nødvendigvis er ukendte for deltagerne, men at de på mødet med en aktuell forespørgsel, problematik eller lignende. Den femte sag er *bekymringssag opfølgning*, hvilket er en præsentation af udviklingen siden, sagen var medbragt som en ny sag. Der fremgår en præsentation af sagens problematik og afslutning i de fem sager af bilag 19-23.

#### 12.1.1 Initiation og initiator

Den strukturelle organisering af de fem sager viser, at de hver har mellem 32 og 10 sekvenser, som giver et indtryk af de forskellige mål, der præger den professionelle dialog undervejs i behandlingen af sagen (Heritage 2004:230).<sup>58</sup> I uddragene fra optagelserne i analysen anfører jeg dels, hvilken sekvens uddraget er fra dels, hvorvidt hele sekvensen fremgår, hvor ... betyder, at der er udeladt noget. Endvidere fremgår andre forklaringer til læsning af uddragene i bilag 13.

Det er karakteristisk for sekvenserne, at de kan placeres indenfor tre forskellige former for initiation: spørgsmål, opsummering og præsentation. Denne form angiver ikke det konkrete indhold af sekvensen, men hvordan sekvensen initieres. Det betyder,

---

<sup>57</sup> Se afsnit "Selektion og indsamling af empiri", s. 35.

<sup>58</sup> Se bilag 19-23 for en oversigt af den strukturelle organisering.

at jeg eksempelvis betragter et spørgsmål som angivelsen af en taletur, hvor en af deltagerne stiller et spørgsmål uafhængigt af, hvad spørgsmålet anmoder om, og hvem, der anmodes. Det vil sige, at der kan være tale om, at en deltager anmodes om at opsummere tidligere handlinger i sagen, præsentere viden om adspurgte personer e.l.

Betragtningen på hvilken form for initiation, der dominerer behandlingen af den enkelte sag på mødet, er interessant, da det viser turtagningsystemet i dialogen. Eksempelvis hvilken grad af styring via spørgsmål, der har været nødvendig for at gennemføre dialogen. Det er endvidere karakteristisk, at sekvenserne afsluttes med en accepterende og afsluttende minimalrespons som "ja", "nej" eller "okay".

Figur 6: Registrering af initiationsform i de fem sager (Bilag14-18).

Sag	Bekymrings-sag (Rdg1)	Mor slår (Sp1)	Bekymrings-sag opfølgning (Rdg1)	Psykologansøgning (Rdg1)	Tvillingerne (Sp1)
Initiation					
Spørgsmål	22	8	2	15	4
Opsummering	3	1	0	2	1
Præsentation	7	14	8	7	9
I alt	32	23	10	24	14

Markeringen med en ring i ovenstående figur viser hvilken initiation, der har været dominerende i de enkelte sager. Det skiller sig ud, at behandlingen af *bekymrings-sag* og *psykologansøgning* medbragt af Rdg1's fortrinsvis har haft en høj grad af styring via spørgsmål, hvorimod *mor slår* og *tvillingerne* medbragt af Sp1 samt *bekymrings-sag opfølgning* ved Rdg1 derimod fortrinsvis har været domineret af præsentationer.

Figur 7: Registrering af fordelingen af initiatorkategorierne mellem deltagerne i de fem sager (Bilag14-18).

Sag	Bekymrings-sag (Rdg1)	Mor slår (Sp1)	Bekymrings-sag opfølgning (Rdg1)	Psykologansøgning (Rdg1)	Tvillingerne (Sp1)
Initiator					
T1	22	7	4	15	5
Rdg1	2		4	2	
Rdg2	2	2			
Rdg3				3	
Psy	3	1	2	1	1
Pæd	2	4		1	1
Sp1	1	8		2	6
Sp2		1			
Sp3					1
I alt	32	23	10	24	14

Markeringen ovenfor viser hvem af aktørerne, der hyppigst har initieret en sekvens i dialogen omkring den enkelte sag. Det er her karakteristisk, at TI dominerer som initiativ i de sager, der var domineret af spørgsmål. Sagerne med flest præsentationer har derimod en mere ligelig fordeling af initiativ funktionen mellem TI og den, der medbragte sagen, henholdsvis Sp1 og Rdg1, mens Sp1 dog i en mindre grad dominerer i sine sager.

### 12.1.2 Sammenhæng mellem viden, rutine, dominans og præsentation

Jeg har ovenfor skabt en kvantificerbar indsigt i hvilke former for initiation samt fordelingen af initiativfunktioner mellem deltagerne, der forekommer i den professionelle dialog på behandlingsmødet. I det følgende vil jeg på baggrund af min fortrolighed med sagerne analysere de sammenhænge, der medfører bestemte udfald af behandlingsmødets specialiserede turtagningssystem.

Uddrag 1 (*psykologansøgning*):

Sekvens 1 – "Åbning: ikke forberedt godt nok"

1 Start: 1:07:44.9

2 TI: skal vi tage den anden du har med {navn rdg1}

3 Rdg1: ja

...

Sekvens 24 – "Afslutning: okay?"

693 TI: er det okay

694 Rdg1: ja

695 TI: så lukker vi den

696 Slut: 1:38:54

Det er karakteristisk, som uddrag 1 viser, at den professionelle dialog i alle de fem sager – uanset hvem, der har medbragt sagen og uanset opfølgning eller ej – åbnes med et spørgsmål initieret af TI og lukkes med et spørgsmål initieret af TI (Linell 1998:243). Uddrag 1 viser samtidig, at TI tager styringen, men at TI bruger et inkluderende "vi" i l. 2, der dækker alle deltagerne, og dermed ikke bekræfter behandlingsmødets asymmetri i kraft af sin styrende rolle<sup>59</sup> (Nielsen & Nielsen 2005:127-128).

Uddrag 2 (*bekymringssag*):

---

<sup>59</sup> Se afsnit "Teamlederens rolle" s. 75.

Sekvens 1 – "Åbning: fortælling om plejer"

7 TI: nu er du jo helt ny i det her {navn rdg1}

8 Rdg1: ja... ja det er jeg

9 TI: vi plejer at gøre det på den her måde at øhm... at der er en der skriver referat... og der har jeg lige taget den her side frem... vil du gøre det {navn sp3}

Der er et sammenfald mellem TI's dominans som initiator og forekomsten af spørgsmål i behandlingen af *bekymringssag* og *psykologansøgning* medbragt af Rdg1, hvilket uddrag 2 giver en mulig forklaring på. Det fremgår i uddraget, at Rdg1 er "helt ny" (I.7) og TI introducerer i den første sekvens til, hvordan gruppen plejer at gøre. Denne introducerende sekvens efterfølges af ni sekvenser, der alle indledes med spørgsmål, der anmoder Rdg1 om viden, der kan belyse sagen.

Uddrag 3 (*bekymringssag*):

Sekvens 11 – "Rdg1: et andet tilbud"

284 Rdg1: de har ellers også fået et andet tilbud ved... behandlingskonsulenterne... øh... familiesamtaler hos behandlingskonsulenterne på strandvejen 35 e men den har de også selv stoppet med

286 Psy: det må have været tidligere så

287 Rdg1: nej det var efter

288 Psy: nå

289 Rdg1: det var også efter

290 TI: okay

...

Uddrag 3 viser *bekymringssagens* sekvens 11, hvor rækken af spørgsmål afbrydes af Rdg1, der åbner en ny sekvens med en præsentation af viden, der ikke er blevet anmodet om. Rdg1 bryder således ind i de andre deltagers række af spørgsmål, da hun har en viden, de andre deltagere ikke anmoder om.

Uddrag 4 (*bekymringssag opfølgning*):

Sekvens 1 – "det er ham fra sidste gang"

2 TI: {navn rdg1}

3 Rdg1: ja Kenneth [den..]

4 TI: [skal] vi begynde med ham

5 Rdg1: ja

6 TI: det var ham vi havde på sidste gang

7 Rdg1: ja

8 TI: far og mor og... er det tre drenge

9 Rdg1: der var fire... den ældste og så... den næstældste det er Kenneth... og så tvillingerne på 13 år

10 Psy: ja det er rigtig

11 Rdg1: ja

12 Psy: det er de der fire drenge... meget tæt hinanden

13 Rdg1: ja meget tæt på hinanden

14 Psy: ja



*Bekymringssag opfølgning* har et andet forløb i forhold til Rdg1's to nye sager, i det Rdg1 dominerer lige så meget som TI samtidig med, at dialogen fortrinsvist er præget af præsentationer, hvilket vil sige generelt mindre styring af TI. Dette kan ses i sammenhæng med, at Rdg1 i kraft af sagens opfølgende karakter har en større mængde af viden på baggrund af møder med sagens hovedpersoner, og derfor i højere grad kan initiere præsentationer. En sammenhæng, der styrkes sammenholdt med uddrag 3, hvor Rdg1 netop foretager *selv-valg* (Silverman 1998:154, Nielsen & Nielsen 2005:37-38), da hun har en viden, de andre deltagere ikke har.

Uddrag 4 viser dog samtidig, at Rdg1's præsentation dog fortsat er i tæt samarbejde med de andre deltagere i dialogen. Samtidig anvender Rdg1 flere gange minimalresponsen "ja" (l.5,7,11), der har en såvel accepterende som afsluttende funktion (Nielsen & Nielsen 2005:95). I l.8 fortsætter TI, laver ophold i talen, der giver Rdg1 mulighed for at korrigere TI. Herefter gentager Rdg1 mønstret med brug af afsluttende minimalrespons i resten af uddrag 4 blot med Psy, som den, der hjælper Rdg1 på vej i præsentationen. Dette kan ses som en reaktion på l.3-4, hvor Rdg1 tager initiativ til at fortælle om sagen, men *overlappes* af TI i l.4, hvilket giver Rdg1 som ny medarbejder indtryk af, at sagsfremstillingen styres via spørgsmål af fortrinvis TI, men også Psy.

Uddrag 5 (*tvillingerne*):

Sekvens 1 – "Åbning: velkendt familie"

2 TI: så havde du en {navn sp1}

3 Sp1: jaaa... det er en velkendt familie det er sådan lige for at høre hvor den er henne

4 Psy: er det en vi ikke har... vi ikke har løst endnu (latter)

5 Sp1: ork nej.. for søren da det er et par tvillinger nu går de [efterhånden i 5 klasse]

6 Rdg1: (utydeligt... ) ansøgning eller er det unødvendigt

7 Psy: jo det vil jeg gerne jeg vil bare have (utydeligt) i kopi

8 Sp1: der er nogen bekymrede lærere... omkring ham... og det var derfor at jeg tænkte at den vil jeg prøve at tage den op... jamen de er så velkendte Sune og Søren hedder de tvillinger de der... øh... som bor nu hjemme ved deres far Preben

11 TI: åh det er ærgerligt at {navn rdg2} ikke er her så

12 Sp1: nå okay det er {navn rdg2} sag okay ja... de er efterhånden... hvad er de... de er fra 97 så de er 11 år Søren og Sune (pause)

Den professionelle dialog i behandlingen af sagerne *tvillingerne* og *mor slår*, som Sp1 medbringer, har et andet forløb end de sager, som Rdg1 medbringer, bortset fra den initierede åbning og lukning ved TI. De nye sager, *tvillingerne* og *mor slår*, er begge fortrinsvist præget af præsentationer samt Sp1' dominans i modsætning til Rdg1's to nye sager, der er domineret af spørgsmål samt TI. *Bekymringssag opfølgning* har lige-

som Sp1's to sager fortrinsvist præsentationer og en mere ligelig fordeling af initiator funktionen, men der er fortsat forskelle i den konkrete sekventielle organisering.

Uddrag 5 viser, at Sp1 accepterer Tl's åbning i l.3 og i samme linje begynder at fortælle uddybende om baggrunden for at tage sagen med på mødet. Det vil sige, at Sp1 begynder at præsentere sagen og ikke afventer Tl's styrende spørgsmål – i modsætning til uddrag 4, hvor et *overlap* mellem Rdg1 og Tl giver Rdg1 indtrykket af, at sagsfremstillingen styres via spørgsmål af fortrinsvis Tl og Psy. Samtidig illustrerer uddraget, at Sp1 fastholder sit fokus på præsentation af sagen på trods af en mindre udveksling mellem Rdg1 og Psy i l.6-7 og Tl's forsøg på emneskift i l.11, hvor Tl fortæller, at rådgiveren, der er tilknyttet sagen, ikke er til stede. Sp1 markerer i l.12 med et *tilstandsskiftemarkør* et skifte i sekvensen, hvorved Tl's bidrag markeres som noget indskudt (Nielsen & Nielsen 2005:93), "*nå okay det er {navn rdg2} sag okay ja...*" og fortsætter rutineret og upåvirket sin præsentation. Det er endvidere karakteristisk for Sp1's interaktionelle håndtering, at der ikke anvendes den afsluttende minimalrespons som ligeledes var et karakteristisk mønster i Rdg1's sagsfremstillinger.

### 12.1.3 Opsummering

Samtaleanalysen viser, at den professionelle dialog på behandlingsmødet startes og afsluttes af Tl, der samtidig anvender et inkluderende "vi", der ikke bekræfter behandlingsmødets asymmetri i kraft af Tl's styrende rolle. Samtidig illustrerer de udvalgte uddrag, at der er en karakteristisk sammenhæng i den professionelle dialog på behandlingsmøder mellem at have viden, være den dominerende og forekomsten af præsentationer i den professionelle dialog. Dette kommer blandt andet til udtryk ved, at Tl i højere grad dominerer med spørgsmål i den nyansatte socialarbejders nye sager, såvel som, at den samme socialarbejder i opfølgningssagen efter ansigt til ansigt møder med sagens hovedpersoner har mere viden og initierer flere præsentationer.

Hvordan den professionelle dialog foregår på behandlingsmøder, er endvidere præget af, hvorvidt den, der medbringer sagen, er rutineret eller ej. Således kommer det til udtryk i analysen, at Rdg1 i højere grad anvender afsluttende minimalrespons og afventer spørgsmål, hvorimod Sp1 initierer præsentationer og ikke anvender den afslut-

tende respons. Det fremgik direkte af dialogen i *bekymringssag*, at Rdg1 var nyansat, idet T1 siger, at "nu er du jo helt ny i det her" (udrag 2 l.7). Det fremgår ikke eksplicit af de fem transskriberede sager, at Sp1 er rutineret i behandlingsmødesituationen, men i deltagernes præsentation af sig selv i begyndelsen af de to møder blev det fortalt, hvor længe de havde været ansat. Her fremgik det, at Sp1 har været ansat i gruppen siden 1995. Denne viden er et eksempel på en af Linells *formidlende abstrakte kontekstuelle ressourcer*, der ikke direkte er til at opfatte i samtalen, men alligevel spiller ind på dialogen blandt andet ved, at T1 agerer mindre dominerende med spørgsmål (Linell 1998:129).

## 12.2 Positioner i processen mod afslutning

Det er karakteristisk, at behandlingen af de fem sager som udgangspunkt er præget af T1, den enkeltes sagsfremstilling og selve orienteringen mod afslutning på sagen. Elementerne gennemføres kollektivt, men er præget af forhandlinger, som afspejler socialarbejdernes forskellige positioner. Jeg vil i den følgende stille skarpt på T1's rolle på behandlingsmødet. Derefter vil jeg analysere, hvordan socialarbejderne håndterer processens typiske elementer forskelligt med henblik på at skabe indsigt i den professionelle dialogs mangfoldighed.

### 12.2.1 Teamlederens rolle

Analysens første del viser, at der er et sammenfald mellem T1's dominans som initiativ og brugen af spørgsmål som initiation i den professionelle dialog. T1's rolle på behandlingsmødet ekspliciteres ved den primære brug af spørgsmål og enkelte præsentationer, der markerer T1 som den styrende af behandlingsmødets professionelle dialog. Det er karakteristisk, at T1 er orienteret imod at foretage en fagspecifik runde og to forskellige former for opsummeringer i processen mod afslutning i de fire nye sager, hvorimod opfølgningssagen håndteres anderledes.

#### 12.2.1.1 T1's fagspecifikke runde

Uddrag 6 (*psykologansøgning*):

Sekvens 9 – "Skal vi tage en runde? Jeg har ellers indkaldt.."

234 TI: skal vi prøve og tage en runde på hvad vi tænker der kunne være hjælpsomt for... Betina

235 Rdg1: ja fordi jeg har ellers indkaldt Betina og moderen... og kontaktpersonen..

...

282 Rdg1: ja

Sekvens 10 – "Er der flere der har noget at spørge om? Jeg har en tilføjelse..."

283 TI: ja... er der flere der har noget at spørge om (pause)

284 Sp1: jeg ved ikke jeg har e tilføjelse fordi jeg ved at hun også går på x-skole der har der i hvert tilfælde været nogle lærere omkring Betina der har været noget bekymret for hende... jeg kan ikke huske hvad bekymringen gik på men jeg tror at der var noget trivsels øh... eller i hvert tilfælde kunne se der var nogle hjemlige rodede forhold omkring hende

...

322 Psy: nej (pause)

Sekvens 11 – "Psykologens handlingsforslag"

323 TI hvad tænker du {navn psy} om hendes behov for hjælp

324 Psy: jeg tænker at hvis jeg skulle inddrages i den her sag så ville jeg gerne snakke med støttepersonen i første omgang

326 TI: ja

327 Sp1: mmh

328 Psy: som kender hende godt og som ikke personligt er involveret

329 TI: ja

...

342 Psy: og som gør hende søvnløs og alt det her så det er jo svært at vide... hvad der ligger der (pause)

Sekvens 12 – "Specielt at sove ved sin 16 årige storebror"

343 Rdg3: det er da også sådan lidt specielt synes jeg at sådan en 13 årig pige går ind og sover ved sin 16 årige storebror

345 Psy: ja

346 Rdg1: ja

347 Rdg3: men det kan godt være at det bare er mig

348 Rdg1: nej

349 Psy: næh

350 Rdg1: nej nej

351 Rdg3: det tænker jeg da godt nok

352 Psy: jeg håber da ikke at det er samme seng (latter)

353 Rdg3: jeg synes da at det lyder lidt mærkelig

354 Psy: ja

355 Rdg1: ja

356 TI: har du mere {navn psy}

357 Psy: nej ikke lige nu

Sekvens 13 – "hvem er for gammel?"

358 TI: {navn rdg3} hvad siger du som rådgiver

359 Rdg3: jamen... jamen jeg tror da også at jeg vil foreslå at det var {navn psy} der måske skulle på banen men jeg ved ikke er hun ikke for gammel til det er hun måske ikke er det ikke

...

Det er karakteristisk for behandlingsmødets fagspecifikke runde, at TI markerer runden eksplicit, og derved søger at socialisere deltagerne til en praksis, hvor de i høj grad vægter deres unikke faglige perspektiv i den professionelle dialog.

I uddrag 6 initierer TI eksplicit i sekvens 9 den fagspecifikke runde "skal vi prøve at tage en runde..." (l.235). Rdg1 indikerer i l.236 med sætningen "ja fordi jeg har ellers indkaldt Betina og moderen... og kontaktpersonen", at Rdg1 gerne vil have runden,

men at de andre deltagere fortsat mangler oplysninger. Rdg1 uddyber denne viden i sekvens 9, der afsluttes med "ja" i l.283.

Dette giver Tl anledning til at påbegynde sekvens 10, men i stedet for at fortsætte den fagspecifikke runde undersøger Tl nærmere, om der er nogen, der har mere at spørger om (l.284). Sp1 melder sig med en tilføjelse (l.285), der diskuteres i resten af sekvens 10 uden Tl's deltagelse, og afsluttes med Psy's "nej" i l.323 efterfulgt af en pause. Tl tager taleturen og fortsætter i sekvens 11 sin initierede fagspecifikke runde fra l.235 med en specifik *taleudvælgelse* (Silverman 1998:154, Nielsen & Nielsen 2005:37-38) "hvad tænker du {navn psy} om hendes behov for hjælp" (l.324).

Psy tager imod turen og udarbejder en *spekulativ hypotese* orienteret mod indsatsmuligheder (Sheppard m.fl. 2000:478) "jeg tænker at hvis jeg skulle inddrages i den her sag så ville jeg gerne snakke med støttepersonen i første omgang" (l.324-325). Tl accepterer afsluttende (l.326), men Sp1 anmoder om mere information ved brug af minimalresponsen "mmh" (l.327) og Psy uddyber med "som kender hende godt og ikke er personlig involveret" (l.328). Den fagspecifikke runde gennemføres og afsluttes i l.343 med en pause, som igen angiver et *overgangsrelevant sted*, hvor andre deltagere kan bryde ind og tage turen.

Det gør Rdg3 ved *selv-valg* og afbryder derved Tl's runde med sekvens 11, der rummer en spørgende *hypotese generation* orienteret mod Betinas adfærd (Sheppard m.fl. 2000:475) "det er da også sådan lidt specielt synes jeg at sådan en 13 årig pige går ind og sover ved sin 16 årige storebror" (l.343-344). Emnemæssigt adskiller den sig distinkt fra Psy's runde i sekvens 10, der var orienteret mod en mulig indsats (l.325) samt en kategorisering af omstændighederne med sætningerne "nogen rodede familieforhold" (l.334) og "der kan jo også ligge nogen forfærdelige ting" (l.337). Der er derfor tale om en ny sekvens.

Tl deltager ikke i drøftelsen af Rdg3's bidrag, men tager initiativ til at lukke sekvensen i l.357 ved at foretage en afslutning, der refererer tilbage til Psy's runde "har du mere {navn psy}", hvor psy responderer "nej ikke lige nu" (l.358). Tl foretager *selv-valg* og foretager i sekvens 13 en ny *taleudvælgelse*, der uanfægtet af Rdg3's *selv-valg* i se-

kvens 11 anmoder Rdg3 om et bidrag i kraft af sin faglighed ”{navn rdg3} hvad siger du som rådgiver” (l.359).

Samtaleanalysen viser, at Tl er fokuseret på gennemførelsen af runden og derved ikke deltager i de to afbrydende bidrag henholdsvis fra Sp1 (l.285) og Rdg3 (l.344), men at Tl samtidig overholder de gængse regler for tur-allokering og dermed vedligeholder samtalsens normative karakter. Tl orienterer sig mod at socialisere deltagerne på behandlingsmødet til den fagspecifikke runde ved at eksplicite, at der tages en runde (l.235), foretage *taleudvælgelse* (l.324+359) og gennemføre *taleudvælgelse* på trods af, at en deltager har foretaget *selv-valg* samt ved eksplicit at afslutte runden (l.358). Disse mekanismer til socialisering, som uddrag 6 illustrerer, er karakteristiske for behandlingen af alle fem sager.

Uddrag 7 (*mor slår*):

Sekvens 20 – ”Sundhedsplejerskerne”

554 Tl: {navn sp2} er der noget du tænker... som en der ikke kendte dem... og som sundhedsplejerske  
555 Sp2: ikke sådan noget nyt... jeg tænker bare at som du selv siger... at der er så mange der har forsøgt noget med de voksne i den familie... så hvis Nikoline... øh... skal have noget hjælp... så må det være hende man går ind og satser på... at hun har en stabil voksen som hun kan... kan... kan få snakket med og blive bakket op af... i sig selv og sin egen udvikling.. og i at kunne være i den familie hun nu engang er en del af og som hun også holder af...  
...  
566 Tl: ja  
567 Sp3: nej... jeg tænker... også det der med at pas... passe på Nikoline det du siger {navn sp1}... du sagde noget om at du havde på fornemmelsen at hun kunne være et let offer ikke også... på en... på en mand i hendes... hendes  
569 Sp1: (utydeligt)  
570 Sp3: hendes vordende... her nær sagt pubertet kan man sige... kontakte det angående... (rømmer sig)  
571 Pæd: men hun er en rigtig dejlig pige... sådan som jeg husker hende  
572 ?: mmh  
573 ?: mmh  
574 Sp1: mmh... jamen det er hun også... hun er så skøn... man kan ikke lade være med at holde af hende  
575 Pæd: nej  
576 Sp1: når man sådan sidder overfor hende  
577 Pæd: nej hun er simpelthen..  
578 Sp1: ja øjnene... hun er i gang man kan også mærke at hun passer på sig selv  
579 Sp2: jeg genkender også det der med netop... at sidde med sådan en størrelse i den alder... hvor man tænker... det var da utroligt... sådan nærmest en voksensamtale at kunne snakke med... at det bare... er for meget på et eller andet plan  
583 Sp1: ja... ja det virker for meget...  
584 Sp2: ja  
585 Sp3: der er for lidt barn  
586 Sp2: ja ja  
...

Det er endvidere karakteristisk, at der i forbindelse med disse runder er en asymmetri blandt deltagerne på behandlingsmødet. Det er en asymmetri, der typisk forekommer mellem klient og professionel eksempelvis i forhold til magt. I den professio-

nelle dialog forekommer den på behandlingsmødet i forhold til deltagernes grad af socialisering til TI's styring, hvilket kan karakteriseres som en asymmetri i socialarbejdernes *institutionelle know how* (Heritage 2004:236-237).

Uddrag 7 fra *mor slår* er et godt eksempel på, hvordan nogle af deltagerne er stærkt socialiseret til TI's fagspecifikke runde, hvorimod, som det fremgår blandt andet af uddrag 4, at Rdg1 som nyansat ikke i samme omfang socialiseret til TI's styring.

Runden i uddrag 7 foretages ved at TI udfører en *taleudvælgelse*, der understreger den faglige baggrund, men også at *taleudvælgelsen* af Sp2 foretages "som en der ikke kendte dem" (I.552). Sp2 svarer på anmodningen ved at udarbejde en *spekulativ hypotese* orienteret mod, hvordan Nikolines adfærd kan udvikle sig (I.555-559) (Sheppard m.fl. 2000:479). Efter drøftelse af dette giver et afsluttende bidrag fra TI "ja" (I.566) mulighed for, at Sp3 og senere Sp1 rutineret kan foretage *selv-valg* og give deres sundhedsfaglige bidrag. I næste sekvens henvender TI med samme begrundelse for *taleudvælgelsen* sig til rdg2 "{navn rdg2} du har heller ikke aktier i sagen... [er der noget]" (I.622). Uddraget illustrerer således, at Sp3 og Sp1 rutineret reagerer på den faglige *taleudvælgelse* af Sp2, og fremstiller deres sundhedsfaglige overvejelser på trods af, at udvælgelsen var yderligere udspecificeret.

TI undlader i *bekymringssag opfølgning*, hvilket kan ses i en sammenhæng med sagens opfølgende karakter. Derudover undlader TI at gennemføre runden i *tvillingerne*, hvilket i højere grad end opfølgningssagen kan ses som en ændring af den vante praksis, fordi de tre andre nye sager har denne runde. I en drøftelse af de forskellige vinkler, den enkelte deltager kan bidrage med på behandlingsmødet i interviewet, placerer TI sagens rådgiver som central:

"det synes jeg i hvert tilfælde, at jeg oplever, at så den rådgiver, der sidder med sagen, at så kan det godt være forskellige ting, som hun samler op... og det kan lige så godt være sådanne nogle små ting, der er kommet på bordet, som passer ind i hendes puslespil, at det var de brikker der, hun godt ville arbejde videre med... det tænker jeg er den vigtige del af mødet det er det med at få... at når rådgiveren kommer ind, så ved hun meget om sagen, så er hun den, der ved mest, men det skal gerne være sådan, at

*når hun går derfra, så ved hun mere, fordi der er nogen, der har peget på nogle ting som hun ikke selv har lagt så meget mærke til” (Bilag5).*

Alle kan medbringe sager ligeværdigt på mødet (Bilag5), men citatet illustrerer, at det er karakteristisk for den professionelle dialog på behandlingsmødet, at rådgiveren har ansvaret for at opsamle den viden, der udveksles og udvikles i behandlingen af den enkelte sag. Dette kan være baggrunden for, at TI ikke gennemfører den fagspecifikke runde i *tvillingerne*, der skal bringe ”*forskellige brikker*” frem, fordi sagens rådgiver ikke er til stede til at samle dem op.

### **12.2.1.2 TI’s opsummering**

Uddrag 8 (*psykologansøgning*):



Sekvens 19 – "Opsummering"

...

584 TI: og jeg har det sådan jeg kan godt forstå at kontaktpersonen hun synes... at det er en noget stor mundfuld for hende

586 Rdg1: ja

587 TI: for hun ved faktisk ikke hvad der er dernede under

588 Rdg1: ja

589 TI: isbjerget

590 Sp1: mmh

591?:

592 TI: jeg kan godt forstå hun er bekymret for om hun kun har set toppen fordi vi ved heller ikke helt så meget om

594 Rdg1: nej

595 TI: hvad er det egentlig der har været i det der tidligere liv

596 Rdg1: mmh

597 TI: men men det kan godt have været noget rodet og vi ved i hvert tilfælde noget om noget vold herfra

598 Rdg1: mmh

599 TI: og noget... måske også noget druk så kan hun kan godt have oplevet rigtig mange ting

600 Rdg1: mmh

601 TI: udover den ene episode og...

602 Rdg1: mmh

603 TI: have været udsat for et overgreb

604 ?: mmh

605 TI: så jeg ender der hvor jeg tænker at det ville være godt hvis du var inde {navn psy}

606 Psy: mm mmh

607 TI: men jeg synes da.. det er rigtigt at det ville være godt med at starte med at snakke med kontaktpersonen

608 Psy: ja

609 Rdg1: mmh

610 TI: det er heller ikke helt nem for Betina bare at springe på en ny kan vi høre

611 Rdg1: (utydeligt)

612 TI: for så havde hun måske været mere åben

613 Rdg1: mmh

614 TI: den dag hun var inde

615 Rdg1: mmh

616 TI: og ville snakke med dig

617 Rdg1: ja

618 TI: så det kunne være en god måde at starte på [så hun har]

619 Rdg1: [men kontakt]personen hun venter bare... du får hendes telefonnummer

620 Psy: ja det er så i orden

621 TI: ja

Det er karakteristisk, at TI initierer opsummeringer i behandlingen af de fire nye sager, men ikke i behandlingen af opfølgningssagen. Det er endvidere karakteristisk, at opsummeringerne i de fire nye sager enten orienterer sig imod sagsfremstillingen eller afslutningen på sagen. Uddraget fra *psykologansøgning* viser en opsummering orienteret mod afslutning på sagen.

I den første halvdel af TI's opsummering i sekvens 19 gentager TI de forskellige opfattelser af sagen om Betina, som er blevet præsenteret i behandlingen af sagen. Ud-

drag 8 viser den sidste halvdel af opsummeringen, hvor TI konkluderende opsummerer de forskellige versioner i de kategoriske metaforer *"en noget stor mundfuld"* (l.582-582) og *"isbjerget"* (l.586). Samtidig skifter TI fokus fra Betina til kontaktpersonen, der har ansøgt om psykologbistand til Betina. Dette skifte i fokus begrundes af TI med manglende viden om Betina *"jeg kan godt forstå at hun er bekymret for om hun kun har set toppen fordi vi ved heller ikke helt så meget om"* (l.589-590). Rdg1 anmoder med fortsættelsesmarkøren *"mmh"* løbende i de næste ture TI om at fortsætte (Nielsen & Nielsen 2005:98).

I l.602 fremsætter TI et handlingsforslag *"så jeg ender der hvor jeg tænker, at det ville være godt hvis du var inde {navn psy}"*. Psy accepterer ikke dette forslag og tilkendegiver med fortsættelsesmarkøren *"mm mmh"* (l.606), at TI skal fortsætte. TI udvider sit forslag *"men jeg synes da... det er rigtigt at det ville være godt at starte med at snakke med kontaktpersonen"* (l.604). Udvidelsen relaterer sig til sekvens 11, hvor Psy på baggrund af TI's *taleudvælgelse* i den fagspecifikke runde udarbejdede en *spekulativ hypotese* om indsats (Sheppard m.fl. 2000:478) *"hvis jeg skulle inddrages i den her sag så ville jeg gerne snakke med støttepersonen i første omgang"* i (l.325-326). Herefter responderer Psy accepterende (l.605) og der er opnået enighed om afslutningen på sagen mellem TI og Psy. TI foretager herefter flere taleture, der retfærdiggør forhandlingens resultat (l.607-615). Rdg1 overlapper TI's tale i l.616 for konkret at planlægge med Psy, hvilket Psy accepterer i l.618 og sekvensen afsluttes med TI's *"ja"* (l.619).

Det er påfaldende, at der ikke i behandlingen af sagen tages eksplicit stilling til kontaktpersonens konkrete ansøgning om psykologbistand til Betina, hvilket var Rdg1's begrundelse for at medbringe sagen. Afslaget er derimod implicit i behandlingsmødets afslutning. Særligt i kraft af, at Psy ikke accepterer handlingsforslaget *"hvis du var inde"* (l.602) før det præciseres, at Psy skal *"starte med at snakke med kontaktpersonen"* (l.604). Dette kan ses som et udtryk for, at socialarbejdere i den professionelle dialog i nogle situationer undgår at tage beslutninger eller give råd eksplicit (Sarangi & Roberts 1999:35).

Jeg vil ikke vurdere om behandlingsmødets beslutning er rigtig eller forkert. Som det fremgår af dialogen er der flere overvejelser bag beslutningen om at støtte kon-

taktpersonen i kontakten til Betina. I stedet vil jeg påpege, at der foreligger en konkret ansøgning fra kontaktpersonen, som indebærer lovgivningsmæssige forpligtelser i forhold til skriftligt svar o.l. Afslutningen på sekvensen med Rdg1's *selv-valg* "[men kontakt]personen hun venter bare... du får hendes telefonnummer" (I.616) og Psy's respons "*ja det er så i orden*" (I.617) giver antydningen af, at sagen afsluttes der i situationen på mødet uden yderligere indsats fra Rdg1.

### 12.2.2 Opsummering

Det er karakteristisk for, hvordan den professionelle dialog foregår på behandlingsmøder, at TI anvender mekanismer til at socialisere socialarbejderne til at vægte deres unikke faglige perspektiv ved eksplicit at starte, udføre og afslutte den fagspecifikke runde. Samtidig viser analysen, at det er karakteristisk, at der er en asymmetri i forhold til en *institutionel know how* blandt deltagerne, der medfører en forskellig håndtering af behandlingsmødets vante praksis.

TI foretager den fagspecifikke runde i tre ud af fem sager, hvor afvigelsen fra den vante praksis i analysen ses i sammenhæng med en ene sags opfølgende karakter og den manglende tilstedeværelse af sagens rådgiver i en anden sag. Den professionelle dialog på behandlingsmødet har endvidere en karakteristisk sammenhæng mellem TI's initiation af den fagspecifikke runde og TI's initiation af opsummering orienteret enten mod sagsfremstilling eller afslutning.

*Psykologansøgning og bekymringssag* har et ensartet og typisk forløb, hvor TI initierer en opsummering efter sagsfremstillingen, senere en fagspecifik runde og senere igen en opsummering orienteret mod afslutningen på sagen. *Tvillingerne* derimod afviger fra dette mønster, idet der ikke foretages en fagspecifik runde og samtidig foretages der kun én opsummering orienteret mod afslutningen. I *mor slår* foretager TI heller ikke en almindelig fagspecifik runde og også her afviges mønstret ved, at der kun foretages én opsummering orienteret mod afslutning.

Der er endelig et karakteristisk mønster i forhold til TI's håndtering af afslutningen på behandlingen af de fire nye sager. Således integrerer TI alle handlingsforslag i be-

*kymringssag* og *tvillingerne*, hvorimod handlingsforslaget som udgangspunkt forhandles mellem TI og Psy i de to andre nye sager.

### 12.2.3 Sagsfremstilling

Rdg1 fremstiller tre ud af de fem udvalgte sager på behandlingsmødet. Overordnet bærer fremstillingerne præg af, at Rdg1 er nyansat og ikke er bekendt med praksis på behandlingsmødet. Derudover er der en forskel mellem henholdsvis fremstillingen af de to nye sager og opfølgningssagen. I *bekymringssag* og *psykologansøgning* bruger Rdg1 i høj grad sit skriftlige materiale i form af en tidligere § 50 undersøgelse samt henholdsvis den skriftlige psykologansøgning fra kontaktpersonen og den skriftlige bekymring fra skolen. Derimod er opfølgningssagen i højere grad domineret af Rdg1's præsentationer og viden.

Uddrag 9 (*psykologansøgning*):

Sekvens 3 – "Vi skal snakke om Betina"

44 TI: ja er det Betina vi skal snakke om nu

45 Rdg1: ja

46 TI: hvad ved du om Betina

47 Rdg1: jeg har jo fået psykologbistandsansøgning fra en kontaktperson... (pause) øh...

48 TI: men kan vi lige tage hvor går hun i skole henne og... er det x-skole...

49 Rdg1: det er x-skole det er der de er flyttet og hun trives godt i hendes skole... det har de sådan set begge to ham... hende og hendes Bjørn storebroderen de har hver et god skoleskift for dem

51 TI: okay

...

84 TI: ja (pause)

Sekvens 4 – "Et initiativ: skriftlig ansøgning om psykologbistand"

85 Rdg1: det er sådan set hendes skriftlige ansøgning om øh... psykologbistand... i forhold til Betina... fordi Betina har problemer med at... sove om natten og øh... fordi hun er bange og øh... der sker det at hun øh... er begyndt at være træt om dagen fordi hun sover for lidt...

...

TI er fokuseret mod i fremstillingen af psykologansøgning at skabe en beskrivelse af sagen "*hvem det drejer sig om*" (l.10) med vægt på tegning af netværk og sagens historik i overensstemmelse med den nedskrevne praksis for behandlingen af en sag på behandlingsmødet (Bilag6). Rdg1 derimod vil fortælle om baggrunden for, at sagen medbringes på mødet. I sekvens 2 før uddraget har TI og Rg1 fået tegnet en oversigt af familien på tavlen. Uddraget viser, at Rdg1 på TI's spørgsmål i "*hvad ved du om Betina*" (l.46) responderer ved at fortælle om den aktuelle henvendelse fra kontaktpersonen.

Da dette ikke er, hvad TI egentlig spørger om, i lyset af den vante praksis, reagerer TI i l.48 ved at tage taleturen ved første mulige *overgangsrelevante sted* i form af Rdg1's "øh..." (Nielsen & Nielsen 2005 35-37). TI markerer med "men kan vi lige", at det er nødvendigt først at få beskrevet sagen før baggrunden for den aktuelle henvendelse kan uddybes. Dette viser hvordan, at den professionelle dialog på behandlingsmødet socialiserer nye deltagere til bestemte former for praksis (Sarangi & Roberts 1999:37). Rdg1 besvarer i l. 49 TI's spørgsmål, hvorefter TI responderer accepterende i l.51 med "okay".

Uddraget viser et eksempel på en forhandling mellem to positioner i dialogen, henholdsvis Rdg1, der vil fortælle om den aktuelle henvendelse, og TI, der vil have beskrevet sagen. Først senere i sekvensen, hvor en pause (Nielsen & Nielsen 2005:64-86) i l.84 giver Rdg1 mulighed for at tage turen, kan Rdg1 gennemføre sin fortælling om den aktuelle henvendelse.

Uddrag 10 (*bekymrings sag*):

Sekvens 6 – "Hvad ved vi om mor og far"

200 TI: hvad ved vi om hans mor og far (pause)

201 Rdg1: øh

202 TI: det kan du også se af undersøgelsen

203 Rdg1: ja

204 Psy: arbejder de for eksempel kunne vi starte med

205 Rdg2: der står noget længere hende omkring deres forhold (pause) (der bladres) der kommer noget beskrivelse af dem

207 Rdg1: ja

208 Rdg2: og der er lidt beskrivelse omkring deres kompetencer

209 Rdg1: øh (pause) ja der står at Louise hun er uddannet kontorassistent

210 Psy: mmh

211 Rdg1: og i arbejde... Ulrik arbejder som servicemedarbejder... hvor han kører rundt... servicestationer rundt om i landsdele og øh... og at familien har et godt netværk af venner og familien nær området

213 Psy: mmh

214 Rdg1: og familien synes de har et godt samarbejde med skolen og fritidscenter (pause) og familien bor i lejerbolig i x-by

215 Psy: mmh

216 TI: står der noget om hvordan deres kompetencer er set

217 Rdg1: øh... forældrene har givet udtryk for at øh.. at de har... prøvet alt for at hjælpe de problemer som Kenneth har haft i forbindelse med skole og lektier... fritid og venner og de problemer der er i hjemmet

220 TI: mmh

221 Rdg1: men de har nu må erkende at problemerne er af sådan en karat at de på ingen måde kan løse dem uden hjælp fra... uden forvaltningen... øh... forældrene har givet udtryk for at de gerne stiller op til familiebehandling dels som en støtte til Kenneth... men også for at få værktøjer til at håndtere eller forhindre fremtidige problemer og konflikter

225 Psy: okay

Sekvens 7 – "Foranstaltninger"

226 TI: hvad blev de så henvist til

...

Socialarbejderne samarbejder om at gennemføre dialogen og det er karakteristisk for de to behandlingsmøder, at et "mmh" betyder en anmodning om, at taleren fortsætter samt at et "okay" eller "ja" ofte betyder, at taleren kan stoppe sin fortælling / besvarelse.

Uddrag 10 viser, at de andre deltagers respons på den ene side hjælper Rdg1 fremad i fremstillingen ved, at de signalerer med minimalresponsen "mmh", at Rdg1 kan (skal) fortsætte. Rdg1 orienterer sig i mod "being ordinary" ved at fortsætte turen og vedligeholder dermed den normative karakter af en almindelig hverdags samtale på trods af det ellers specialiserede turtagningsystem (Hall, Slembrouck & Sarangi 2006:19, Nielsen & Nielsen 2005:130-131). Det betyder dog også, at fremstillingen fremstår mindre troværdig, da Rdg1 ikke selv som sagens ejer styrer fremstillingen, men i stedet bliver hjulpet frem. Dette forstærkes, da Rdg1 tavst uden respons accepterer Psy's præ-lukker "okay" (l.225) og sekvensen lukkes (Nielsen & Nielsen 2005:95).

Uddrag 10 er dog på den anden side ikke et entydigt udtryk for Rdg1's rolle på behandlingsmødet (Taylor & White 2000:104). Jeg har blandt andet tidligere i uddrag 3 fremhævet en situation, hvor Rdg1 tager styring, åbner en sekvens for at præsentere en ny viden, de andre ikke har kendskab til og derfor ikke har anmodet om eller hjulpet frem. Uddraget kan ses som et eksempel på, hvordan Goffmans begreb om face er en mekanisme i dialogen med betydning for deltagernes forhandling om identitet (Hall m.fl. 1999:296-298). Rdg1 *taber ansigt* i uddrag 10, men samtidig viser uddrag 3, at Rdg1 kan genoprejse sit ansigt ved at markere sin viden. Dette illustrerer, hvordan at socialarbejderens etablering af en faglig troværdig identitet ikke foregår som en kamp, der vindes eller tabes, men at faglig identitet på behandlingsmødet forhandles kontinuerligt i interaktionen (Nielsen & Nielsen 2005:169).

Uddrag 11 (*bekymringssag opfølgning*):

Sekvens 5 – "Holde sig væk fra hash"

...

173 TI: så jeg tænker hvis Andreas kunne komme ind i forhold til Kenneth... det ville være rigtig godt... fordi han kender godt den gruppe som Kenneth går i

175 Rdg1: ja

176 TI: så jeg tænker at hvis man skulle gøre noget... så skal man også have indsatsen i forhold til gruppen

177 Rdg1: ja... ja

178 TI: så jeg synes da også at du skal snakke med {navn} fordi hun er rådgiver både for Otto og Viggo og der er faktisk en kontaktperson på Viggo også... som også var værd at samarbejde med tænker jeg

180 Rdg1: ja

181 TI: ja fordi han går og knokler på sin måde med Viggo til at få ham til at holde op mit sit misbrug

182 Rdg1: ja fordi øh... der har jeg så spurgt øh... Kenneth... fordi jeg har læst mig frem til i sagen at... og forældrene har fortalt hvor god kontakt de har haft... indbyrdes Andreas og Kenneth... og så siger han så ja han har godt nok været glad for ham... men øh... han synes at han er for hård (latter alene)... at Andreas har været for hård... og kan [blive sur]

186 TI: [det] synes Kenneth

187 Rdg1: det synes Kenneth og kan begynde og råbe og skrike og skælde ud

188 TI: mmh

189 Rdg1: øh... han vil hellere have en ung... kontaktperson (pause)

190 TI: mmh (pause) ja

191 Rdg1: så... det er jo svært og...

192 TI: han var ikke så vild med at skulle have Andreas (latter)

193 Rdg1: nej (latter) det var han ikke (latter tl og rdg1)

...

Rdg1 har i *bekymringssag opfølgning* en større mængde af viden på baggrund af møder med de involverede i sagen. Det betyder, at Rdg1 er i stand til i højere grad ved hjælp af *reported speech* at gøre sin fremstilling mere autentisk og troværdig (Hall m.fl. 1999:300). Denne viden er samtidig afgørende for, at Rdg1's kan styrke sin position i forhandlingerne med de andre deltagere, om end Rdg1 fortsat anvender præ-lukkeren "ja" flere gange, der intenderer at lukke emnet ned (Nielsen & Nielsen 2005:95).

Dette ses eksempelvis i uddrag 10, hvor Rdg1 fortæller, at Kenneth og hans kammerater indbyrdes har snakket om, at de vil holde sig væk fra hash. TI responderer i l.173 på dette med en *spekulativ hypotese* orienteret mod et indsatsforslag (Sheppard m.fl. 2000:478) om, at misbrugskonsulenten Andreas skal ind i sagen. Rdg1 responderer accepterende, men også afsluttende, med et "ja" i l.175. Rdg1 en viden om, at Kenneth ikke ønsker at have kontakt til Andreas (l.182) og Rdg1's brug af "ja" (l.175) må derfor ses som en anerkendelse af TI frem for en anerkendelse af selve indholdet. Rdg1 anvendelse af *præ-lukkere* frem for sin viden kan derfor ses som udtryk for at ville beskytte TI's ansigt ved ikke at konfrontere TI med sin viden.

Rdg1's *præ-lukning* accepteres dog ikke af Tl og det samme forløb gentager sig i l.176-177, l.178-180. Da Tl for fjerde gang bidrager med sit forslag i l.181, responderer Rdg1 med "*ja fordi øh...*" i l.182. "*Øh*" markerer et muligt *overgangsrelevant sted*, hvorved Rdg1 skaber mulighed for, at Tl kan tage turen (Nielsen & Nielsen 2005:86-88), hvilket Tl dog ikke gør. Rdg1 bidrager herefter med sin viden om Kenneths holdning til Andreas ved at bruge *reported speech* for at styrke sine ord eksempelvis i form af "*han synes...*" (l.184).

Tl anvender derefter *overlap*, der indikerer, at Rdg1's pointe er forstået (Nielsen & Nielsen 2005:88); "*[det] synes Kenneth*" (l.186), og Rdg1 bekræfter denne pointe om, at Kenneth ikke vil have kontakt til Andreas, og forsøger samtidig at retfærdiggøre sit bidrag med flere detaljer (l.187) (Taylor & White 2000:68). Tl giver herefter Rdg1 mulighed for ved anvendelse af *fortsættelsesmarkører* at uddybe troværdigheden af fremstillingen yderligere (l.188-191).

En mindre pause (l.191) giver Tl mulighed for at tage turen igen "*han var ikke så vild med at skulle have Andreas (latter alene)*" (l.192), hvor brugen af latter kan ses som et forsøg på at underspille sit ansigt og få Rdg1 til at komme med kompenserende kommentarer (Mortensen & Harste 2005:218-219). Rdg1 responderer "*nej det var han ikke*" (l.193), hvorefter Tl og Rdg1 griner sammen og den kompenserende effekt opnås. Resten af sekvens 5 udenfor uddraget viser et skifte, hvor Tl i højere grad bruger afsluttende, accepterende minimalrespons, latter og konkluderer "*nå men {navn rdg1} så skal du måske afvente*" (l.198), hvortil Rdg1 accepterende "*ja*".

Tl og Rdg1 er begge socialrådgiveruddannet. Deres professionelle baggrund giver således ikke anledning til at se sammenhænge, der kan forklare dialogens udfald. Til gengæld er Rdg1 både ny og medarbejder, hvor Tl er erfaren og leder. Uddrag 11 kan ses i sammenhæng med denne forskel, da det er karakteristisk, at Rdg1 både forsøger at beskytte Tl's ansigt og kompensere for Tl's ansigtstab, hvilket kan være et udtryk for Rdg1's status. Samtidig viser uddraget blandt andet i kraft af Tl's indsats for at bevare sit ansigt, at den enkeltes status såvel som identitet reproduceres i forhandlingen mellem deltagerne (Taylor & White 2000:134).

Uddrag 12 (*mor slår*):



Sekvens 3 – "Og kaster med knive"

57 Sp1: nej... men hun nævnte også det her med at nogen gange så kaster hun også med knive

58 Pæd: ja [altså det tror]

59 TI: [altså at mor] kaster med knive

60 Sp1: ja

61 Pæd: det ligger der faktisk en underretning på i sagen

62 Psy: ja det gør der

63 Sp1: det gør der... så den er reel nok

64: Pæd ja [det kan jeg huske]

65 Sp1: [jamen jeg] tænker hvad gør vi så med sådan en viden

66 Psy: ja det var en bordkniv vil jeg lige sige

67 Sp1: det var en bordkniv

68 TI: ja den skærer ikke så dybt hvis den endelig rammer

69 Pæd: den er heller ikke så spids

Sekvens 6 – "Opgivet voksenopbakningen – det kan man godt forstå"

117 Sp1: men hun glider så også af hvis man kommer ind på et eller andet som... hun har en utrolig god klasselærer synes jeg som har store gode ører... der er faktisk to på det er en stor klasse... hvis de så kommer ind på noget der er svært najj jamen så kan det også bare være lige meget og så lister hun ud i frikvarteret og der skal ikke snakkes mere om det

121 TI: mmh

122 Sp1: hvor jeg tænker er hun også en der ligesom har opgivet voksenopbakningen og passer på sig selv fordi de voksne kan man jo ikke stole på alligevel eller hvad

124 TI: mmh

125 Sp1: jeg ved det ikke

126 Psy: og det kan man godt forstå fordi vi har mange gange været inde i den familie

127 Sp1: ja

128 Psy: og forsøgt at komme til

129 Sp1: ja

130 Psy: og hjælpe dem på en eller anden måde men det fiser jo ud igen

131 Sp1: fiser ud igen ja

132 Psy: så jeg kan da godt forstå at hun oplever at vi bare kommer en tid og så forsvinder vi igen og det fører ikke rigtig noget med sig

Sp1 medbringer to nye sager på behandlingsmødet, *tvillingerne* og *mor slår*, hvor håndteringen af fremstillingerne i de to sager er meget ens. Sp1 anvender *reported speech* ligesom Rdg1, men mere regelmæssigt, hvilket giver Sp1's fremstilling af sin professionelle viden en høj grad af autenticitet. Samtidig benytter sp1 *narratives*, der får fremstillingen til at fremstå pålidelig, fordi der i fortællingen af sagen ekspliciteres et tidsforløb og derved skabes en naturlig forbindelse mellem årsager og virkninger (Taylor & White 2000:45). Men uddrag 12 viser, at Sp1 alligevel skal forhandle med Pæd om værdien af sin viden og, måske endda desto endnu mere, skal retfærdiggøre sagens relevans på behandlingsmødet. Af uddraget fremgår sekvens 2 og 6, som er to særligt afgørende sekvenser i forhandlingen af Sp1's troværdighed.

De første seks sekvenser i fremstillingen af *mor slår* viser en karakteristisk forhandling mellem socialarbejderne af, hvad der er relevant eller ikke relevant professionel viden på behandlingsmødet. De professionelle udveksler viden om sagens hovedperson Nikoline ved skiftevis at lave en talehandling som en bordtenniskamp, hvor viden er bolden, der spilles mellem to spillere. Det er karakteristisk for forhandlingen, at afslutningen på spillet kommer til udtryk i at to eller flere deltagere samarbejder med den, der medbringer sagen, om at retfærdiggøre en bestemt version af sagen.

Forud for uddraget redegør Sp1 for beskrivende data om skole, klassetrin m.v. og at det er en velkendt familie (l.7), som er praksis for sagsfremstillingen. Derudover fremfører Sp1 selve problemet; at hun er blevet bekendt med, at mor Annette slår datteren Nikoline. Pæd respons på denne viden "*det er nok rigtig nok*" (l.34) og "*det er ikke kun som teenager at hun skændes med sin mor*" (l.55) virker kraftigt nedtonende på værdien af Sp1's viden. I uddraget uddyber Sp1's sin viden til "*at nogen gange kaster hun [Anette] også med knive*" (l.57).

Pæd responderer med et "*ja*" (l.58), der på den ene side anerkender Sp1's viden, men samtidig også tilkendegiver, at det ikke er nødvendigt at høre mere. TI anvender *overlap* i l.59, der indikerer, at Sp1's pointe er forstået "*[altså at mor] kaster med knive*" (Nielsen & Nielsen 2005:88) og Sp1 responderer "*ja*" (l.60). Derefter tager Pæd sit bidrag fra l.58 op igen, hvor TI *overlappede*, med et svar, der igen nedtoner værdien af Sp1's fremstilling, i det Pæd fortæller, at der allerede foreligger en underretning i sagen om Sp1's viden (l.61).

Psy svarer bekræftende på Pæd's bidrag i l.62. Sp1 reagerer med et svar i l.63, der både er accepterende i forhold til Pæd og Psy i kraft af starten på sætningen "*det gør der...*" og accepterende i forhold til sin egen fortælling "*så den er reel nok*". Pæd responderer i l.64 accepterende, men også afsluttende med "*ja [det gør der]*", men Sp1 tager rutineret og upåvirket af Pæd's nedtoning taleturen og *overlapper* Pæd's tale i l.65 og spørger "*... hvad gør vi så med sådan en viden*". Det får både Psy, TI og Pæd til i l.66-69 at forsøge en ny position, der ikke nedtoner værdien, men i stedet selve karakteren af Sp1's viden "*en bordkniv skærer ikke så dybt hvis den endelig rammer*" (l.68).

Sp1 indleder en ny strategi (l.70), der ikke fremgår af uddrag 12, der orienterer sig mod at øge troværdigheden af sin fremstilling ved at fortælle flere detaljer om sagens hovedperson Nikoline. Taylor & White redegør for: "*In situations where we want to persuade others of the plausibility of our own account in the face of their disbeliefs, detail can be a useful device*" (Taylor & White 2000:68).

T1 samarbejder med Sp1 om at gennemføre strategien blandt andet ved, hvad er atypisk for T1 i Sp1's sager, at initiere spørgsmål, der anmoder Sp1 om mere viden om Nikoline. Dette leder frem til, at Sp1 uddragets sekvens 6 fremstiller Nikoline som en pige "*der ligesom har opgivet voksenopbakningen og passer på sig selv fordi de voksne kan man alligevel ikke stole på alligevel eller hvad*" (l.122-123). T1 responderer med "*mmh*" i l.121 og 124, der anmoder Sp1 om at fortsætte. Dette illustrerer, hvordan at T1 strækker sig langt og bryder sin almindelige praksis for at redde Sp1's ansigt, hvilket er karakteristisk for Goffman's begreb om *face* (Mortensen & Harste 2005:218-219).

Psy foretager *selv-valg* i l.126 "*og det kan man godt forstå...*", og involverer sig i at redde Sp1's ansigt. Således foregår l.127-131 i et samarbejde mellem Psy og Sp1, hvor Sp1's fremstilling af Nikoline (l.122-123) retfærdiggøres. Psy udarbejder en *spekulativ hypotese* orienteret mod konsekvenser af situationen for Nikolines adfærd (Sheppard m.fl. 2000:479), der indledes med en *præ-lukker* (Nielsen & Nielsen 2005:95) "*så jeg kan da godt forstå at hun oplever at vi bare kommer en tid og så forsvinder vi igen og det fører ikke rigtig noget med sig*" (l.132-133) og sekvensen afsluttes.

Sp1 udfører i uddraget et aggressivt ansigtsarbejde for at markere troværdigheden af sin viden til trods for, at resten af gruppen er konsensusorienteret mod at skabe en afslutning. Uddraget viser således et eksempel på, hvordan flere positioner er på spil i mødesituationen. Her illustreret ved Sp1, der gør en indsats for at præstere den mest fortællende karakterbeskrivelse for at øge både sin personlige selvtillid og sin professionelle anseelse versus de andre deltagere, der arbejder for at skabe konsensus (Hall m.fl. 2006:54-55).

Det er påfaldende, at socialarbejderne herefter ikke i behandlingen af sagen vender tilbage til at drøfte sagens hovedperson Nikoline og i stedet sætter andre bolde i spil. Dette er et karakteristisk udtryk for, at det overordnede mål med behandlingsmødet er

at skabe enighed om et handlingsforslag (Bilag6) og at dette mål prioriteres højere end at diskutere forskellige positioner i kategoriseringen af sagen (Hall m.fl. 2006:54).

#### 12.2.4 Opsummering

Samtaleanalysen viser, hvordan sagsfremstillingen i den professionelle dialog på behandlingsmødet har aspekter af socialisering til den vante praksis og at deltagerne har en fælles forståelse af, at "mmh" anmoder den enkelte om at fortsætte sin taletur og "okay" samt "ja" er accepterende og har en afsluttende funktion. Endvidere viser analysen, at mængden af viden om den enkelte sag fra ansigt til ansigt møder med de involverede har betydning for udarbejdelsen af den troværdige fremstilling.

Denne form for direkte viden kan bruges til samtalemæssige mekanismer som *reported speech* og *narratives*, der øger fremstillingens autenticitet og pålidelighed. Den direkte viden medfører, at den enkelte socialarbejder står bedre styrket i sin forhandling med de andre deltagere, men analysen viser, at den enkelte i nogle tilfælde anvender afsluttende respons frem for at bruge sin viden. Socialarbejderens etablering af en faglig troværdig identitet i den professionelle dialog er derfor ikke en kamp, hvor der er vindere og tabere, men en kontinuerlig proces præget af samarbejde. Det betyder, at den professionelle dialog rummer et vedvarende potentiale for, at den enkelte socialarbejder kan forandre sin faglige identitet.

Det er karakteristisk, at alle fem sager har TI, Psy og den, der medbringer den enkelte sag, som deltagere i samarbejdet om at udarbejde sagsfremstillingen og at TI har en spørgende af- og bekræftende respons i Sp1's fremstillinger og initierer spørgsmål i Rdg1's sager.<sup>60</sup> Desuden deltager Pæd i sagsfremstillingen af Sp1's to sager, hvilket kan være et spørgsmål om, at Pæd i højere grad kender de to sager, som Sp1 medbringer. Men samtidig kan det også være et udtryk for, at Sp1 i et større omfang end Rdg1 udfordres i fremstillingen af den troværdige sag.

Det er også karakteristisk, at Goffmans begreb om *face* er en mekanisme, der anvendes i deltagerens forhandling om faglig identitet i den professionelle dialog. Rdg1 forsøger på den ene side at oprejse sit eget ansigt, men er på den anden side stærkt

---

<sup>60</sup> Se afsnit "Et overblik af de fem sager" s. 68.

orienteret mod at såvel beskytte TI's ansigt som at kompensere for TI's ansigtstab. Sp1 udfører aggressivt ansigtsarbejde i en indsats for at øge både personlig selvtillid og professionel anseelse, hvor det er karakteristisk, at de andre deltagere strækker sig langt for at redde Sp1's ansigt.

Anvendelsen af *face* kan også ses som i sammenhæng med deltagernes position i gruppen. Som ny medarbejder er det således karakteristisk at gøre en indsats for at såvel beskytte TI's ansigt som at undgå at TI taber ansigt, hvilket kan ses som en naturlig del af den nye medarbejders respekt for både situation og leder. Samtidig er det karakteristisk for den professionelle dialog, at den erfarne medarbejder i en højere grad udfordres på troværdigheden af sin sagsfremstilling, hvilket medfører et aggressivt ansigtsarbejde.

### 12.2.5 Afslutning på behandlingen af en sag

Efter sagsfremstillingen på behandlingsmødet er den professionelle dialog i højere grad åben for alle deltagere, hvor mekanismer som kategorisering og retfærdiggørelse er hyppigt anvendt i samarbejdet mod en afslutning. I analysen vil jeg først fra *psykologansøgning* illustrere, hvordan socialarbejdernes kategorisering af sagens hovedpersoner er orienteret mod konsensus. Derefter vil jeg med udgangspunkt i hver af de tre typer af sager, der blev tydelige i analysen af TI's rolle udvælge en sekvens, der kan ses som særlig afgørende i deltagernes udveksling af viden samt til- og fravalg i argumentationen for afslutningen på den enkelte sag.

Uddrag 13 (*psykologansøgning*):

Sekvens 17 – "En pige der har brug for hjælp"

440 TI: ja {navn pæd}

441 Pæd: nå men jeg sad også og tænkte på at det var jo en pige som har levet... som det lyder til et ret rodet liv... og at øh... da hun... som {navn psy} siger det... det... at det bliver aktiveret på en eller anden måde den oplevelse hvis det har været en enkeltstående oplevelse så er det underligt at den pludselig dukker op igen så jeg tænker at hun er da også en pige der har brug for hjælp til at få sat tingene på plads

445 Psy: mmh

446 Rdg1: mmh

447 Pæd: eller få fundet ud af også noget med hendes sine grænser og sådan noget

448 Psy: ja

449 Rdg1: ja

450 Rdg3: ja hvis hun har en mor som der måske ikke lige

451 Pæd: der ikke lige...

452 Rdg3: har nogen...

453 Pæd: der er lidt grænseløs det kunne man måske godt lige tænke (pause)

454 Rdg3: det er der da mange ting der peger på... altså jamen jeg synes... bare det der med også at en mor lader en 13 årig sove ved sin 16 årige storebror og sådan... altså... der er sådan... med [bevidstheden] om hvad der er sket og

457 ?: (utydeligt)

458 Pæd: det er jo ikke sikkert hun ved

459 Rdg3: næh...

460 TI: [nåjj]

461 Rdg3: [det] er selvfølgelig ikke sikkert at hun ved... men det er da sådan lidt

462 Psy: og hun går ikke ind til sin mor hun går [ind] til sin [bror]

463 Rdg1: [nåjj] [nåjj]

464 Pæd: jaa (flere stemmer i)

465 Sp3: ja hvorfor gør hun det hvorfor gør hun lige det

466 Rdg1: mmh

467 TI: har du mere {navn pæd}

468 Pæd: nåjj

Det er karakteristisk, at forhandlingerne mellem deltagerne om forskellige kategoriseringer er konsensusorienteret som et led i deres etablering af en afslutning på behandlingen af den enkelte sag. Uddrag 13 illustrerer et eksempel på denne forhandling i *psykologansøgning*, hvor Pæd, anmodet af TI i den fagspecifikke runde (I.440), i et samarbejde med de andre deltagere forsøger at etablere en enighed om en kategorisering af Betina.

Pæd tager i mod TI's *taleudvælgelse* og markerer indledningsvist med en *tilstandskiftemarkør*, at der er tale om en holdning (Nielsen & Nielsen 2005:93) i en *kritisk vurdering* af informationerne, der er blevet fremlagt (Sheppard m.fl. 2000:471) "nå men jeg sad også og tænkte på at det var jo en pige som har levet... et ret rodet liv... som {navn psy} siger det..." (I.441-442). Taleturen relaterer sig til den forudgående sekvens 16 (Linell 1998:88), hvor Psy satte fokus på "men altså man kan næsten ikke forestille sig at sådan en gammel erindring kommer op og står helt alene". Samtidig anvender

Pæd termen *"ret rodet liv"*, introduceret af Sp1 (l.288) og anvendt igen af Psy (l.333), som en afsats for tilføjelsen af nye kontraster til kategoriseringen (Hall m.fl. 2006:57).

Pæd relaterer også turen til den efterfølgende tur ved at markere, at det er en kategorisering af selve pigen, der er fokus *"så jeg tænker at hun er da også en pige der har brug for hjælp til at få sat tingene på plads"* (l.444). I de to efterfølgende ture anmoder både Psy og Rdg1 med *"mmh"* Pæd om at fortsætte sit bidrag (l.445+446). Pæd responderer på anmodningen ved at udvide kategoriseringen *"eller få fundet ud af noget med sine grænser og sådan noget"*, der refererer bekræftende tilbage til sekvens 15, hvor Rdg3 gør sig overvejelser om, at moderen *"måske heller ikke lige [har] nogen normale grænser"* (l.404) *"og det kan også godt være at Betina hun ikke har"* (l.406). Dette medfører accepterende deltagelse fra Psy, Rdg1 og Rdg3 (l.448-450).

En pause i l.453 giver Rdg3 anledning til at tage turen og relatere den til den forudgående tur *"det er der da mange ting der peger på"* (l.454) og udarbejder en kritisk vurdering (Sheppard m.fl. 2000:471) *"bare det der med også at en mor lader en 13 årig sove ved sin 16 årige storebror og sådan"* (l.455-456), der refererer tilbage til Rdg3's egen hypotese orienteret mod denne position (uddrag 6:l.343-344). Pæd responderer ved at træde i en forsvarsposition for moderen *"det er jo ikke sikkert at hun ved"* (l.358), der medfører en mindre udveksling, hvor Rdg3 forsøger at fastholde positionen ved at bløde positionen op, dog uden at forlade den *"[det] er da selvfølgelig ikke sikkert at hun ved det men det er da sådan lidt"* (l.462).

Psy involverer sig i diskussionen ved at foretage *selv-valg* og dreje fokus tilbage på Pæd's kategorisering af Betina *"og hun går ikke ind til sin mor hun går ind til sin bror"* (l.462). Dette fjerner fokus fra uenigheden om, hvorvidt en kategorisering af moderen er rimelig, når der mangler viden om moderens kendskab til, at pigen sover hos sin storebror. Fokusskiftet udløser accepterende deltagelse fra Pæd i l. 463, hvor flere stemmer i og tilkendegiver enighed. Til afslutter sekvensen ved at eksplicite til sit projekt for turen; den fagspecifikke runde (l.470).

Samtaleanalysen af uddraget viser et karakteristisk eksempel på, at socialarbejderne i den professionelle dialog i kategoriseringen af såvel sagens hovedpersoner som sagens omstændigheder anvender konsensusorienterede mekanismer, hvor der tilfø-

res nye træk til allerede anvendte kategoriseringer for at skabe samtykkende accept fra de andre deltagere. Samtidig viser uddraget, at når brugen af denne mekanisme alligevel bringer uenigheder frem, så kan deltagerne bruge en anden mekanisme, hvor uenigheder skjules ved at foretage fokusskifte, der usynliggør uenigheden.

Uddrag 14 (*psykologansøgning*):



Sekvens 18 - sundhedsplejerskerne

...

523 Sp3: og så må det også være ved den der hurtige indsats ikke også frem for at der måske går et halvt år eller sådan nogle ting og så er der måske sket... så er den et helt andet sted henne

525 TI: så du tænker at det er nu der er nogen der skal snakke med hende {navn sp3}

526 Sp3: ja det synes jeg

527 TI: ja

528 Sp3: hvis muligheden er der

529 TI: ja

530 Sp1: også sådan så hun ikke føler sig presset...

531 Sp3: ja

532 Sp1: jeg tænker at den der...

533 Sp3: ja

534 Sp1: kontaktperson er guld værd for hende

535 Sp3: ja

536 Psy: det tænker jeg også

537 Sp1: ja

538 Psy: og der tænker jeg også at det ikke nødvendigvis er en ny der skal komme ind der

539 Sp1: nej

540 Psy: men måske noget supervision [og...]

541 Sp1: [ja til kontakt]personen

542 Psy: og noget baggrunds et eller andet til den kontaktperson

543 TI: mmh

544 Sp1: ja

545 Psy: så hun ikke føler sig alene i verden med det

546 Sp1: ja

547 TI: [ja]

548 Sp1: [altså] jeg skal jo have hende over hel.. øh... sådan med alle de andre ikke også men det er første gang hun ser mig så jeg forventer ikke at hun vil fortælle mig noget som helst

550 Psy: mmh

551 ? : mmh

552 Sp1: men det kan da være at det kommer hen af vejen...

553 TI: mmh

554 Sp1: fordi man sidder lidt udenfor systemet så er det lidt nemmere måske det har jeg før oplevet i hvert tilfælde fordi i og med at man har den position på skolen man har som sundhedsplejerske så er det jo... tit...

556 TI: er det her i efteråret at du skal have den klasse over

557 Sp1: ja... ja jeg vil gerne ind inden jul men det ved jeg ikke om jeg når (latter)

558 TI: nej nej men det kunne være godt nok for samarbejdet at... at...

559 Sp1: ja jeg tænkte...

560 TI: at du også snakkede med hende

561 Sp1: ja og får et indtryk af hende

562 TI: ja

563 Sp1: ja

Behandlingen af *psykologansøgning* og *bekymrings sag* er begge karakteriseret ved, at de har et typisk forløb med opsummering af fremstilling, fagspecifik runde og opsummering af handling, men de to sager adskiller sig i forhold til udformningen af afslutningen. TI's handlingsorienterede opsummering i *bekymrings sag* integrerer i høj grad alle de forslag, som deltagerne har bidraget med (sekvens 25+29), hvorimod op-

summeringen i *psykologansøgning* fokuserer på ét handlingsforlag frem for andre (sekvens 19). Jeg har derfor valgt *psykologansøgning*, hvor den konkrete forhandling af afslutningen foregår i sekvens 19, der fremgår af uddrag 8 tidligere i analysen. Det udvalgte uddrag er fra den sidste halvdel af sekvens 18 forud for opsummeringen, hvor der bliver foretaget afgørende til- og fravalg i forhold til afslutningen i en stærk konsensusorienteret forhandling mellem deltagerne.

Initiationen af sekvens 18 er foretaget af T1 med en *taleudvælgelse* af de to Sp'er, der deltager på mødet som et led i T1's fagspecifikke runde (I.469). Forud for uddraget har der været en dialog primært ført an af Sp1, der forankret i en *common sense-orienteret viden* (Eskelinen m.fl. 2008:132) fra en bog om overgreb, var orienteret mod en normaliserende position i kategoriseringen af Betinas situation "*så jeg tænker også lidt at det kan være meget værre men det kan også være at det ikke er mere end lige den ... den ene gang*" (I.484-485+487). Psy responderer ved at retfærdiggøre den mere normaliserende position med udgangspunkt i en mere *erfaringsbaseret og samfundsvidenskabelig viden* (Eskelinen m.fl. 2008:132), som tidligere er bragt ind i dialogen "*men så tror jeg så at så må det være i... så kan det være at hun i virkeligheden er nervøs over den der kæreste hun har haft ikke*" (I.489-490).

I uddrag 14 foretager Sp3 *selv-valg* og formulerer en *spekulativ hypotese* orienteret mod konsekvenser af ikke at iværksætte "*den der hurtige indsats*" (I.523) (Sheppard m.fl. 2000:478), hvorefter T1 spørger "*så du tænker at det er nu der er nogen der skal snakke med hende*" (I.525) og Sp3 accepterer (I.526) (Nielsen & Nielsen 2005:95). Det er første gang i løbet af behandlingen af sagen, at en af deltagerne gør sig til fortaler for, at psykologansøgningen bør imødekommes. Positionen har været tilnærmet blandt andet ved Pæd "*så jeg tænker at hun er da også en pige der har brug for hjælp*" (I.444), men et konkret handlingsforslag har ikke været på banen. T1 svarer i I.527 med en *præ-lukker* (Nielsen & Nielsen 2005:95), men alligevel foretager Sp3 nyt *selv-valg* og bløder sin position op "*hvis muligheden er der*" (I.528).

Dette bidrag fra Sp3 kan være relateret til Psy's tidligere udmelding om, at "*hvis jeg skulle inddrages i den her sag så ville jeg gerne snakke med støttepersonen i første omgang*" (I.325), der medfører, at Sp3's forslag har svære vilkår. Sp1 udfører et retfærdig-

gørende bidrag "også sådan at hun ikke føler sig presset" (l.530), der støtter op om Sp3's forslag ved at argumentere for en opmærksomhed på kontaktpersonens situation. Sp3 svarer med *præ-lukkeren* "ja" (l.531), men Sp1 fortsætter at retfærdiggøre forslaget "jeg tænker at den der... kontaktperson er guld værd for hende" (l.532+534).

Psy svarer enigt, men skifter fokus for argumentationen, så den i stedet bliver vendt til at være en begrundelse for, at det er kontaktpersonen, der skal tilbydes hjælp, og ikke Betina "og der tænker jeg også at det... det ikke nødvendigvis er en ny der skal komme ind der" (l.538). Psy fortsætter i l.540+542 med at præcisere sit forslag og Sp1 hjælper accepterende til (l.541). TI responderer "mmh" (l.543) og anmoder dermed Psy om at fortsætte, hvilket får Psy til at færdiggøre sit forslag ved at retfærdiggøre det "så hun ikke føler sig alene i verden med det" (l.545). Sp1 anvender en *præ-lukker* (l.546), TI gør det samme (l. 547), men overlappes af Sp1.

Sp1 vender tilbage til Betinas behov ved at positionere sig selv som en mulig samtalepartner for Betina i kraft af sin rolle som Sp på skolen (l.548,552+554). TI spørger ind til forslaget tidsramme "er det her i efteråret du skal have den klasse over" (l.556), hvor Sp1's respons synes at underminere hendes egen positionering ved at give forslaget en tilfældig karakter "ja... jeg vil gerne inden jul med det ved jeg ikke om jeg når (latter)" (l.557). Samtidig er latteren en måde at underspille sit eget ansigt, der kan få andre deltagere til at kompensere for et muligt ansigtstab (Mortensen & Harste 2005:218-219). TI tager efterfølgende initiativ til at retfærdiggøre Sp1's rolle i den nye position "nej nej men det kunne være godt for samarbejdet" (l.558) og dette færdiggør de sammen i l.559-561 og afslutter med gensidig accept l.562-562.

TI udfører i næste sekvens en opsummerende indsats, hvor det konkluderes, at Psy skal snakke med kontaktpersonen (l.607) og forslaget om at give bistand til Betina nævnes ikke yderligere. Derudover udføres der afsluttende på behandlingen af sagen i de efterfølgende fire sekvenser (20-24) en fælles indsats af deltagerne, hvor afslutningen på sagen drøftes fra en normaliserende position "mange ting der egentlig lyder sundt ved hende {Betina}" (l. 639), der retfærdiggør fravalget af bistand til Betina.

Samtaleanalysen af uddrag 14 viser, at den professionelle dialog i behandlingen af de enkelte sager bringer forskellige handlingsforslag frem, men at disse konsensusori-

enteret og implicit i et samarbejde mellem deltagerne vælges til og fra. I den enkelte sag, som jeg ovenfor har stillet skarpt på, vælges det første handlingsforslag, som er bragt på banen tidligt i dialogen af Psy, hvorimod handlingsforlagene fra Sp1 og Sp3 vælges fra. Analysen har tidligere vist, at den enkelte deltagers rutine har betydning for behandlingen af den medbragte sag. Men da både Sp1, Sp3 og Psy har været i den enkelte gruppe i en længere årrække (Bilag4) synes der umiddelbart ikke at være en sammenhæng mellem valg af indsats og forslagsgiverens rutine.

Der kan derimod være en sammenhæng mellem valg af indsats og den enkeltes profession. Blandt andet Taylor & White redegør for, at samtalen mellem professionelle kan være præget af et professionelt hierarki (Taylor & White 2000:134). I *psykologansøgning* vinder det handlingsforslag, der er fremsat af Psy frem for de handlingsforlag, der er fremsat af Sp, som med en grundlæggende mellemlang videregående uddannelse må betragtes som lavere i hierarkiet end Psy. Der er i uddrag 14 dog langt fra tale om, at Psy eksplicit dominerer Sp1 og Sp3. Tværtimod viser uddraget, at Sp1 og Sp3 selv i en vis udstrækning underminerer deres position på trods af, at TI som udgangspunkt bekræfter deres forslag. Hvorimod Psy i en højere grad står fast på sit forslag, som analysen af uddrag 8 tidligere har illustreret.

Uddrag 15 (*tvillingerne*):

Sekvens 8 – "Reaktionen på lærens bekymring"

...

241 TI: det er hvad jeg kan huske om det

242 Pæd: ja

243 TI: og så jeg kan faktisk ikke huske hvad der skete med den underretning der men jeg kan godt huske at den kom

245 Pæd: og så kan jeg huske at der var snak om noget hjemme hos støtte til Preben også... i forhold til ... børnene

246 TI: ja

247 Pæd: øh... men vi har aldrig set den...

248 Psy: nå

249 Pæd: [inde på vores bord] i hvert tilfælde

250 Psy: [den er ikke blevet visiteret]... jamen er det så på grund af sagsbehandlerskift så... det kan være

251 Pæd: nej det var {navn rdg2} der havde den

252 Psy: nå

253 TI: ja

254 Pæd: fordi jeg kan også huske at vi havde... vi snakkede om at {navn rdg2} skulle have en aftale med Preben... for at få snakket med ham omkring den der seksualitet

256 Psy: nå

257 Pæd: og alt det der

258 Psy: jamen så mangler vi jo simpelthen {navn rdg2}

259 Pæd: vi mangler {navn rdg2} ja

260 TI: ja

261 Rdg3: hun kommer her om lidt

262 Psy: nå (pause)

263 Sp1 men det var også lige så meget i forhold til om der sker noget aktivt i familien lige nu... eller er den gået i dvale... fordi hvis den er gået i dvale så vil de meget gerne at der sker noget fordi han lider drengen i skolen... i hvert tilfælde så skal der sker et eller andet

266 TI: men er det ikke sådan at der faktisk er behov for en generel opfølgning på Sune

267 Sp1: jo det vil jeg synes

268 TI: altså at {navn rdg2} arrangerer et møde... hvor skolen er med og du er med

269 Sp1: ja

270 TI: og Preben er med

271 Sp1: det vil være fint

...

Behandlingen af sagen *tvillingerne* adskiller sig fra de fire andre nye sager, idet der kun gennemføres en opsummering, hvilket kan ses i sammenhæng med, at der ikke udføres en fagspecifik runde formentlig på grund af den manglende tilstedeværelse af sagens rådgiver. TI foretager en handlingsorienteret opsummering (sekvens 12), hvor afslutningen på sagen i høj grad integrerer alle forslag. Jeg har derfor i stedet valgt at stille skarpt på dialogen i sekvens 8, hvor dele af den fremgår i uddrag 15, der omhandler gruppens reaktion på en underretning foretaget i foråret.

I behandlingen af *tvillingerne* er Sp1's baggrund for at medbringe sagen, at en lærer har henvendt sig vedrørende en underretning foretaget i foråret (I.42). Sp1 fortæller "jeg siger jamen jeg ved ikke hvad der er sket jamen så siger hun det ved hun i hvert

*tilfælde heller ikke men om der er noget i gang... men det hun så siger som er meget bekymrende det er jo at Sune..." (l.44-45). I den senere sekvens fortæller TI, hvad underretningen omhandlede uden at komme ind på underretningens konsekvenser (l.76) og de følgende sekvenser omhandler de forskellige deltageres kategoriseringer af familien, som de alle, undtagen Rdg1, er velkendte med (l.3).*

I sekvens 8 vender Sp1 tilbage til sin aktuelle baggrund for at tage sagen på "*men den bekymring som læreren så også udtrykker det er jo at øh...*" (l.208) og "*bare der kunne etableres noget med noget øh... aflastning eller om der overhovedet var snak om det (pause) eller hvad*" (l.218-219). TI responderer "*øh... det kan jeg simpelthen ikke huske*" (l.220), hvorefter Pæd forsøger at imødekomme Sp1's anmodning ved at huske tilbage fra tidligere behandlingsmøde (l.221+227) og Psy responderer enigt "*nej det er vist rigtigt*" (l.228), da Pæd giver udtryk for at være i tvivl om der huskes rigtigt (l.227). Derefter foretager TI *selv-valg* og bekræfter Pæd's hukommelse "*nej og der var også noget med det der når de skulle op om morgenen...*" (l.229). Resten af turen op til uddrag 15 foretages i samarbejde mellem Pæd og TI om, hvad der er blevet iværksat i forhold til familien.

I uddrag 15 foretager TI *selv-valg* og relaterer sig til sit tidligere bidrag i l.220 "*og så kan jeg faktisk ikke huske hvad skete med den underretning der men jeg kan huske den kom*" (l.243-244), hvorefter Pæd igen husker tilbage "*og så kan jeg huske at der var snak om noget hjemme hos til Preben også*" (l.245). TI anvender herefter *præ-lukkeren* "*ja*" (l.246), hvilket er karakteristisk for TI's valg af minimalrespons i hele sekvens 8, men Pæd fortsætter turenheden "*men vi har aldrig set den... inde på vores bord*" (l.247). Valget af "*den*" refererer tilbage til ansøgningen om hjemme hos, der igen må antages at referere tilbage til en reaktion på den "*snak*" (l.245), der har været i forbindelse med underretningen.

Psy responderer fra en forsvarsposition for den manglende reaktion "*[den er ikke blevet visiteret]... jamen er det så på grund af sagsbehandlerskift så... det kan være*" (l.250), hvor den *overlappende* tale indikerer, at pointen er oplagt for Psy (Nielsen & Nielsen 2005:88). Pæd imødekommer ikke positionen og bekræfter i stedet sin oprindelige position "*nej det var {navn rdg2} der havde det*" (l.251), hvortil TI anvender en

*præ-lukker* i l.253, og Pæd alligevel fortsætter med et retfærdiggørende bidrag i den næste tur (l.254). Psy responderer "*nå*" (l.256), der formentlig tilkendegiver et holdningskifte, hvor Psy går fra protest til accept af pæd's position (Nielsen & Nielsen 2005:93).

Herefter konstaterer Psy "*jamen så mangler vi jo simpelthen {navn rdg2}*" (l.258), hvilket Pæd gentager bekræftende (l.259) og TI udfører herefter afsluttende accept og på den baggrund indtager Rdg3 en retfærdiggørende position "*hun {rdg2} kommer her om lidt*" (l.261). Psy responderer med "*nå*", der her formentlig tilkendegiver skiftet fra uinformerethed til informerethed, efterfulgt af en pause (l.262). Det giver Sp1 mulighed for at foretage *selv-valg* og positionerer sig retfærdiggørende med en *spekulativ hypotese* orienteret mod konsekvenserne af en manglende indsats (Sheppard m.fl. 2000:478) "*...om der sker noget aktivt i familien lige nu... eller er den gået i dvale... fordi hvis den er gået i dvale så vil de meget gerne at der sker noget fordi han lider drengen i skolen*" (l.263).

TI imødekommer positionen "*men er det ikke sådan at der faktisk er behov for en generel opfølgning på Sune*" (l.266), men valget af termen "*generel*" synes samtidig at indikere, at der hverken er tale om en reaktion på Sp1's aktuelle viden eller den uvisse reaktion på underretningen i foråret. Dette kan være baggrunden for Sp1's valg af responsen "*jo det vil jeg synes*" (l.267) frem for et accepterende og afsluttende ja. TI præciserer handlingsforslaget (l.268) og derefter anvender Sp1 en *præ-lukker* (l.269), der giver TI mulighed for at afslutte sekvensen. I stedet uddyber TI forslaget (l.270) og Sp1 markerer igen bekræftelse (l.271). På trods af denne uddybning initierer Sp1 senere en ny sekvens "*men er det så {navn rdg2} der indkalder til noget møde*" (l.345). TI svarer "*ja det kan det være*" (l.346), beder referenten om at skrive tavlen ren "*så {navn rdg2} kan være med*" (l.350) og resten af sekvensen omhandler planlægningen af mødet, hvor TI har særligt fokus på Sp1's rolle.

Analysen har hidtil bidraget med indsigt i to forskellige former for konsensusorienterede mekanismer, hvor deltagerne kan tilføje nye træk til allerede anvendte kategoriseringer eller andre deltagere kan skjule uenigheder ved at foretage fokusskifte. Samtaleanalysen af uddrag 15 viser en anden mekanisme, hvor deltagerne kan give udtryk

for ikke at kunne huske bestemte omstændigheder for at lukke emner ned. Sacks har blandt andet påvist, at opkaldere til et selvmordscenters anvendte hørevanskeligheder som en måde at undgå at svare på modtagerens anmodning om deres navn (Sacks 1995:xvii). På lignende vis, er der som udgangspunkt ikke nogen uenighed i sagen, men TI anvender mekanismen til at forsøge at undgå emnet. Anvendelsen af mekanismen er formentlig samtidig med til at få Sp1 til i en særlig udstrækning at være i tvivl om afslutningen.

Uddrag 16 (*mor slår*):

Sekvens 13 – "Underretning eller ej"

....

262 TI: [nåjj jamen] det ved jeg nu ikke rigtig

263 Sp1: [eller hvad] [pyhaa] (latter)

264 TI: [for det] er jo rigtig at foranstaltningen løber på men jeg tænker jo at... at det her... det er jo underretningsmateriale

266 Sp1: ja... ja det er jo det jeg tænker ja

267 TI: og du kan selvfølgelig ikke skrive at det er Emma 5a der har sagt det... men du kan jo godt skrive som sundhedsplejerske

269 Sp1: ja

270 TI: at du har hørt en anden...

271 Sp1: en anden elev

272 TI: ja... er du ikke nødt til det

273 Psy: altså... jeg tænker at noget af det er gamle historier

274 Pæd: ja

275 Psy: altså... den får ikke for lidt... når... tænker jeg... når hun er ked af det og det tror vi gerne på at mor hun har slået hende eller langet ud efter hende men det med kniven det er altså en gammel historie

277 TI: nå

278 Psy: og det tror jeg så måske Nikoline godt kan sige jamen hun har altså en gang også kastet med knive

279 ?: mmh

280 Sp1: altså... det er jo det...

281 Psy: ja

282 Sp1: jeg nok...

283 Psy: ja

284 Sp1: tror hun har gjort...

285 Psy: ja... ja...

286 Sp1: men oprigtigt det er jo ikke ret lang.. jeg spurgte... det var så i sidste uge jeg snakkede med Emma hvor hun fortalte det her at ... at øh... du skal endelig snakke med hende om det... for hun er ked af det oprigtigt

288 Psy: ja

289 Sp1: øh... og hun slår hårdt hende moderen der

290 Psy: mmh

291Sp1: men det er svært at sige altså...

292 Psy: ja

293Pæd: mmh

294 Sp1: hvad der ligger i det

295 TI: men er det ikke også vigtig nok i forhold til at du skal i gang {navn pæd} at der så er en der har sagt at det er sådan det er

....



Behandlingen af *mor slår*, medbragt af Sp1, har som *tvillingerne* også et anderledes forløb end de to typiske sager, idet der udføres en handlingsorienteret opsummering (sekvens 19) efterfulgt af kort fagspecifik runde med *taleudvælgelse* af to, som Tl begrundet med faglighed og at de ikke er involveret i sagen (sekvens 20+21). Jeg har valgt at stille skarpt på sekvens 13, der indeholder den afgørende dialog i sagen om, hvorvidt, der skal foretages en underretning eller ej i sagen.

I sekvensen forud for uddraget er det kommet frem, at Pæd skal starte op som kontaktperson for Nikoline. En gammel beslutning, der af forskellige årsager ikke er blevet iværksat før nu. Dette skaber grundlaget for en diskussion i sekvens 13 af, hvorvidt Sp1 skal udarbejde en formel underretning af sin viden om, at Anette slår Nina. I starten af sekvensen forud for uddraget siger Psy "nå jamen det er jo meget passende så... du får... dit ønske opfyldt" (l.253+256) og Sp1 responderer "det vil sige at jeg skal sådan set ikke gøre mere... ved den her oplysning" (l.258+262).

Tl foretager i uddraget *selv-valg* med en *kritisk vurdering* af de tilgængelige informationer (Sheppard m.fl. 2000:471) "[for det] er jo rigtigt at foranstaltningen løber på men jeg tænker jo at... at det her... det er jo underretningsmateriale" (l.264). Den overlappende tale indikerer, at Tl reagerer hurtigt og er klar over, hvor Sp1 vil hen (Nielsen & Nielsen 2005:88), men samtidig indikerer de to interne pauser i bidraget, at Tl ikke har besluttet, hvordan Tl vil gribe modargumentationen an (Nielsen & Nielsen 2005:83-86).

Sp1 reagerer herefter både med accept og bekræftelse i l.266 og de næste fire ture handler om, hvordan underretningen kan udformes i samarbejde mellem Sp1 og Tl. Herefter spørger Tl "ja... er du ikke nødt til det" (l.272) henvendt til Pæd, der kan ses som et forsøg på at underspille sig eget ansigt for at få kompenserende kommentarer (Mortensen & Harste 2005:218-219). Psy foretager *selv-valg* i et initiativ for den modsatte position; at "det er gamle historier" og dermed viden uden relevans (se uddrag 12). Pæd svarer med en accepterende *præ-lukker* (l.274) og Psy foretager et retfærdiggørende bidrag baseret på en *kritisk vurdering* af informationerne (Sheppard m.fl.

2000:471) ”den får ikke for lidt... når... tænker jeg... når hun er ked af det” forankret i en beskrivelse af sagens hovedperson Nikoline (l.275).

TI responderer med et ”nå”, der ofte tilkendegiver et skifte i holdning fra protest til accept for eksempel, men også i andre tilfælde kan være udtryk for at markere en holdning uden et egentlig holdningsskift (Nielsen & Nielsen 2005:93). I sekvensen accepterer TI Psy’s argument, men skifter ikke holdning, idet TI senere fortsat argumenterer for underretningen, men blot fra en ny position ”men er det ikke også vigtig nok i forhold til du skal i gang med {navn pæd} at der så er en der har sagt at det er sådan det” (l.295).

Denne nye position, som TI indtager, kan betragtes som baseret på en *erfaringsbaseret og samfundsvidenskabelig* viden (Eskelinen m.fl. 2008:132) rummende en *fremadrettet spekulativ hypotese* orienteret mod konsekvenser for indsatsen (Sheppard m.fl. 2000:478). TI’s håndtering af interaktionen kan ses på trods af, at Sp1 i l.280-294 gør en indsats for at gøre sin fortælling om Nikoline mere troværdig og dermed kompensere for TI’s ansigtstab, som fortæller for en underretning, de andre deltagere ikke umiddelbart bakker op om. Sp1 foretager denne indsats i en udveksling med Psy, der søger at afslutte sekvensen med brug af minimalrespons ”ja” (l.281,283, 285,288,292).

TI’s nye position i l.294 indeholder en *talerudvælgelse* af Pæd, og der udspiller sig herefter udenfor uddraget en udveksling mellem de to, hvor Pæd primært reagerer med minimalrespons. Sekvensen afsluttes ved TI’s retfærdiggørelse fra en mere *common sense-orienteret* position (Eskelinen m.fl. 2008:132) ”altså når jeg siger det så er det fordi at det varer jo ikke ret lang tid inden der bliver bøvl med hende” (l.320), der formentlig relaterer sig til TI’s forudgående tur ”øh... jeg ved ikke om i skal gøre det på et møde eller... der skal en udtalelse til” (l.314), hvor TI holder fast i, at det skal handles på Sp1’s viden om, at Anette slår Nikoline.

Samtaleanalysen af uddrag 16 viser behandlingsmødets karakter af *fact-making* frem for *fact-gathering*, idet TI udveksler viden fra både den *erfaringsbaserede samfundsvidenskabelige* tilgang og den *common sense-orienterede* tilgang for at skabe accept for udarbejdelsen af underretningen (Hall m.fl. 2006:18, Eskelinen m.fl. 2008:132). Det er påfaldende, idet der lovgivningsmæssigt ikke burde være tvivl om,

hvorvidt underretningen skal foretages, da en offentlig ansat har en skærpet indberetningspligt iht. SEL § 153. Men det er samtidig karakteristisk for behandlingsmødet, at lovgivningen ikke figurerer i deltageres udveksling af viden. Samtidig viser analysen et nyt eksempel på, hvordan at medarbejderne, her Sp1, søger at kompensere for TI's ansigtstab<sup>61</sup> (l.286).

### 12.2.6 Opsummering

Samtaleanalysen af behandlingsmødet viser, hvordan at den professionelle dialog i høj grad foregår orienteret mod konsensus frem for socialarbejdernes positionering i etablering af deres faglige identitet. Dette kan ses i en sammenhæng med behandlingsmødets dobbelte formål, hvor den professionelle dialog skal omhandle såvel personalemæssige som fagspecifikke emner. I interviewmaterialet fremgår deltageres vægtning af det personalemæssige på møderne:

*"Der bliver meget indforståethed men stadig synes jeg også at det er mest positivt at der er... at man kender hinanden og kender hinandens holdninger og... det giver da et meget smidigt samarbejde netop det at man er vant til at arbejde sammen at vi er i nogle teams..."* (Bilag12).

I optakten på det første behandlingsmøde begrundet TI ligeledes hvordan, at de i dette børne- og familieområde skiller sig ud ved at have valgt at arbejde i mindre grupper, hvor alle faggrupper deltager på lige vilkår, fordi *"vi kan bedre samarbejde hvis vi kender hinanden godt"* (Bilag4).

Samtidig fremgår det af interviewmaterialet, at betydningen af at lære hinanden at kende for at kunne lave godt tværfagligt samarbejde er et aspekt, der har domineret siden opstarten af behandlingsmødet. I interviewet redegør en af fagrepræsentanterne for, at området startede op ved Lis Hillgaard, da den tværfaglige prioritering blev besluttet:

*"...og så skulle vi mødes hver fjortende dag til behandlingsmøde eller teammøde som vi kaldte det og så var vi ude ved Lis en gang om måneden... og da vi startede op så siger Lis ja... hvor tit mødes i... hvor tit ser i hinanden... man kan ikke lave tværfaglig*

---

<sup>61</sup> Dette ses også i uddrag 11.

møde hvis man ikke ser hinanden ellers... for at man kan lære hinanden at kende" (Bilag8).

Socialarbejdernes indsats for at skabe en fortrolighed på bekostning af diskussioner med stærke positioneringer kan således ses som et udtryk for en stærk socialisering til at skabe de bedst mulige rammer for tværfaglighed.

Det fremgår endvidere af analysen, at den professionelle dialog har karakter af en reflektiv proces, hvor der forekommer *kritisk vurdering, hypotese generation og fremadrettet spekulation* (Sheppard m.fl. 2000:471-480). Socialarbejderne anvender fortrinsvist de *spekulative hypoteser* orienteret mod indsats eller de involveredes adfærd, hvor der gøres fremadrettede forestillinger om konsekvenser af den aktuelle situation. Dette kan ses som et udtryk for, at deltagerne er orienteret mod behandlingsmødets mål om at udarbejde et beslutningsforslag på baggrund af de tilgængelige informationer (Hall 2006:54), hvor brugen af de *spekulative hypoteser* med en fremadrettet karakter er mest velegnede.

Samtidig kan overvægten af de fremadrettede *spekulative hypoteser* ses i en sammenhæng med, at deltagerne ser behandlingsmødet som et kreativt rum, der adskiller sig fra den professionelle dialog i én til én situationer:

*"hvis jeg bare sad sammen med en... så kunne vi nok vældig hurtig blive enige om, at det her nok var den eneste mulighed... og når vi er en fem otte stykker, så kommer der næsten altid nogle andre ideer og man kan også få lov til at være kreativ, fordi der er ikke nogen, der regner med, at man skal sige den evige sandhed på sådan et møde"* (Bilag12).

En anden socialarbejder fortæller i interviewet:

*"...du ser elefanten fra fødderne ikke også, du ser den fra halen, en anden sidder oppe bag ørerne og kigger ned over... altså de der billeder, man hver i sær får fra, hvor man sidder... man ser ikke bare en kæmpe stor tå og negl, man ser hele elefanten på en gang ikke også... det skulle man jo helst... det er de der perspektiver, vi kan have hver især fra vores faglighed"* (Bilag11).

Den professionelle dialog på behandlingsmødet er således karakteriseret af en konsensusorientering mod udarbejdelsen af et beslutningsforslag, hvor socialarbejderne i

højere grad anvender *fremadrettede spekulative hypoteser* frem for *kritiske vurderinger* af informationernes kvalitet og natur, fordi mødet for dem har en kreativt karakter, hvor forskellige faglige perspektiver udveksles.

Anvendelsen af den samtaleanalytiske optik viser, at deltagerne i udvekslingen af viden anvender tre forskellige former for samtalemæssige mekanismer i behandlingsmødets professionelle dialog: tilføjelse af træk på allerede anvendte kategorier for at få samtykkende anerkendelse, fokusskift for at skjule uenigheder og manglende hukommelse for at lukke emner ned. Endvidere anvender deltagerne ofte retfærdiggørende mekanismer med brug af *common sense-orienteret* eller *erfaringsbaseret og samfundsvidenskabeligt-orienteret* viden som afslutning på forhandlingerne (Eskelinen m.fl. 2008:132).

Den anvendte samtaleanalytiske optik viser, at den professionelle dialog på behandlingsmødet er karakteriseret ved ikke at inddrage den mere generelle lovgivning indenfor børne- og familieområdet. Derimod er den politiske lokale virkelighed til gengæld inddraget i den professionelle dialogs udveksling af viden, idet deltagerne i to ud af de fem sager<sup>62</sup> har fokus på trivselspersoner, som den udvalgte kommune politisk vedtog i sommeren 2008 skulle ansættes på kommunes folkeskoler (x-kommune.dk).

Inddragelsen af den politiske lokale virkelighed kan i sammenhæng med socialarbejdernes anvendelse af *common sense-orienterede* og *erfaringsbaseret samfundsvidenskabeligt-orienterede* tilgange i udvekslingen af viden ses som et udtryk for, at den professionelle dialog på behandlingsmødet i højere grad fokuserer på viden, der har en praktisk og nærværende karakter for socialarbejderne.

Jeg har i specialets tredje del redegjort for et socialkonstruktivistisk blik af teoretiske perspektiver på den professionelle dialog efterfulgt af en samtaleanalyse af denne i behandlingsmødesituationen. Jeg vil i den sidste del af specialet konkludere på problemformuleringens spørgsmål samt specialets formål, foretage en perspektivering og til sidst et efterskrift med refleksioner over specialets proces samt resultat.

---

<sup>62</sup> I behandlingen af sagerne *psykologansøgning* og *bekymringssag*.

## 13 Konklusion

Jeg vil i det følgende konkludere på problemformuleringens spørgsmål; *hvordan foregår den professionelle dialog på behandlingsmøder?* og de tre uddybende fænomener; *etablering af faglig identitet, udveksling og udvikling af viden samt afslutning på behandlingen af en sag*. Derefter vil jeg konkludere på, hvorvidt specialet indfrier sit formål, som udover problemformuleringens spørgsmål relaterer sig til mit sigte om afslutningsvis i en perspektivering at diskutere, hvordan analysens indsigt kan udnyttes og kvalificere den sociale indsats.

### 13.1 Problemformuleringens spørgsmål

Generelt kan det konkluderes, at såvel problemformuleringens spørgsmål som dens uddybende fænomener er sammenknyttede facetter, der relaterer sig til hinanden i den professionelle dialog. Således er fænomenet om afslutning på behandlingen af en sag et element, der indebærer både socialarbejdernes etablering af faglig identitet samt deres udveksling og udvikling af viden. Konklusionen vil derfor først forholde sig til, hvordan dialogen foregår, dernæst etablering af faglig identitet og til sidst udveksling og udvikling af viden, hvor afslutning samtidig berøres løbende.

Jeg kan konkludere, at den professionelle dialog på behandlingsmøder overordnet foregår i en fælles forståelse blandt deltagerne af, hvordan bestemte former for minimalrespons henholdsvis anmoder om fortsættelse eller afslutning af den enkeltes tale-tur. Endvidere foregår den professionelle dialog styret af TI, der åbner og lukker behandlingen af en sag og det er TI, Psy og Pæd, der er involveret i sagsfremstillingen udover den, der medbringer sagen, i begyndelsen af behandlingsmødet. Herefter åbnes dialogen i højere grad for alle deltagerne.

Samtidig kan det konkluderes, at den professionelle dialog i de fire nye sager ligeledes bærer præg af TI's styring, idet der er en karakteristisk sammenhæng mellem den enkelte sag og TI's initiation af fagspecifikke runder og opsummeringer. Således har to af sagerne et typisk forløb med sagsfremstilling, opsummering, fagspecifik runde og opsummering. Derimod sandsynliggør analysen, at den manglende tilstedeværelse af

sagens rådgiver og en tidlig forhandling om handlingsforslag medfører ændringer af den vante praksis for, hvordan den professionelle dialog foregår på behandlingsmødet.

Analysen giver også anledning til at konkludere, at TI i sin styring anvender mekanismer til at socialisere deltagerne til denne praksis, og at der forekommer en asymmetri i socialarbejderens *institutionelle know how* i forhold til denne praksis, der har betydning for, hvordan dialogen foregår. Samtidig kan det konkluderes, at der forekommer bestemte former for mønstre i behandlingen af de fire nye sager. TI's rolle er således dominerende med initiationen af spørgsmål i den nye medarbejders sager, hvorimod TI i stedet anvender en spørgende af- og bekræftende respons i den erfarne medarbejders sager. Den nye medarbejder anvender således i højere grad afsluttende minimalrespons og fremstår mere tilbageholdende med sin viden, hvorimod den erfarne medarbejder i højere grad anvender præsentationer og formidler sin viden.

Jeg kan konkludere, at socialarbejderne anvender *reported speech* og *narratives* i etableringen af faglig identitet i den professionelle dialog, hvilket øger såvel det enkelte bidrags autenticitet og pålidelighed som socialarbejderens troværdige identitet. Den erfarne medarbejder udfordres i højere grad end den nye medarbejder på den troværdige fremstilling, mens begge medarbejdere prioriterer at kompensere for TI's ansigtstab frem for at positionere sig selv i etableringen af en faglig identitet.

Samtidig har mængden af viden fra ansigt til ansigt møder med sagens hovedpersoner afgørende betydning for såvel anvendelsen af disse mekanismer som muligheden for at stå styrket i forhandlingen af den faglige identitet. Det betyder, at socialarbejderens etablering af en faglig identitet foregår kontinuerligt og indtrykket af den enkelte socialarbejder varierer således i løbet af den professionelle dialog på behandlingsmødet. Jeg kan på denne baggrund konkludere, at den professionelle dialog rummer et potentiale for, at den enkelte socialarbejder kan forandre sin faglige identitet.

Socialarbejderne er endvidere generelt i den professionelle dialog konsensusorienteret på bekostning af diskussioner med stærke positioneringer i etableringen af deres faglige identitet. Analysen sandsynliggør, at dette kan ses som et udtryk for, at behandlingsmødet har et dobbelt formål med vægtning af det fagspecifikke såvel som personalemæssige. Samtidig med, at socialarbejderne er socialiseret til på mødet at

skabe de bedst mulige rammer for tværfagligt samarbejde, der, ifølge deres socialisering, placerer det at lære hinanden at kende både fagligt og personligt som centralt.

Jeg kan konkludere, at socialarbejdernes udveksling og udvikling af viden i den professionelle dialog har karakter af en refleksiv proces, hvor der anvendes *kritisk vurdering, hypotese generation og fremadrettet spekulation*. Sidstnævnte er de mest anvendte, hvilket kan ses som et udtryk for, at de på grund af deres fremadrettede karakter er mest velegnede i forhold til behandlingsmødets mål om at udarbejde et beslutningsforslag på baggrund af de tilgængelige informationer. Analysen sandsynliggør endvidere, at der er en sammenhæng mellem anvendelsen af *spekulative hypoteser* og socialarbejdernes opfattelse af behandlingsmødet som et kreativt rum, hvor faglige perspektiver i højere grad udveksles end kritisk vurderes.

Samtidig kan det konkluderes, at socialarbejderne i udvekslingen og udviklingen af viden anvender tre forskellige former for samtalemæssige mekanismer: tilføjelse af træk på allerede anvendte kategorier for at få samtykkende anerkendelse, fokusskift for at skjule uenigheder og manglende hukommelse for at lukke emner ned. Samtidig anvender deltagerne retfærdiggørende mekanismer med brug af *common sense-orienteret* eller *erfaringsbaseret og samfundsvidenskabeligt-orienteret* viden som afslutning på udvekslingen og udviklingen af viden i den enkelte sag.

Analysen sandsynliggør, at anvendelsen af de to tilgange i sammenhæng med inddragelsen af den politiske lokale virkelighed frem for lovgivning er et udtryk for, hvordan udvekslingen af viden på behandlingsmødet har en praktisk og nærværende karakter for socialarbejderne. Og igen her ses fænomenernes sammenknyttede karakter, for denne *nærværende* udveksling og udvikling af viden kan også ses i relation til såvel behandlingsmødets dobbelte formål som deltagerens socialisering til tværfagligt samarbejde, der i analysen fremstår af betydning for etablering af faglig identitet. Således forekommer det naturligt, at disse forhold medfører, at udvekslingen og udviklingen af viden også foregår på en dæmpet måde såvel som, at den professionelle dialog i højere grad synes at udveksle frem for at udvikle viden.

Der tegner sig på denne baggrund den overordnede konklusion på specialet, at der er sammenhæng mellem deltageres styring, viden og rutine på behandlingsmødet og



udfaldet af, hvordan den professionelle dialog foregår. Samtidig kan det konkluderes, at der er en sammenhæng mellem såvel formen som socialarbejdernes opfattelse af behandlingsmødet og udfaldet af, hvordan de positionerer sig i etableringen af faglig identitet og udvekslingen samt udviklingen af viden på behandlingsmødet. Jeg vil i den følgende konklusion på specialets formål diskutere konsekvenserne af denne konklusion for behandlingsmødets mangfoldige natur.

### 13.2 Specialets formål

Det var specialets formål at skabe indsigt med en samtaleanalytisk optik i socialarbejdernes udveksling og udvikling af viden, synliggøre refleksivitet og læringspotentialer i den professionelle dialog, der kunne udnyttes og kvalificere den sociale indsats. Det centrale spørgsmål i forhold til at sandsynliggøre, hvorvidt specialet indfrier dette formål, synes grundlæggende på baggrund af særligt specialets problemfelt<sup>63</sup> at være; *bidrager specialet til at synliggøre en mangfoldighed i den professionelle dialog?*

Konklusionen på problemformuleringens spørgsmål anskueliggør, at der er flere elementer, som har en afgørende betydning for udfaldet af, hvordan den professionelle dialog foregår samt udfoldelsen af fænomenerne etablering af faglig identitet, udveksling samt udvikling af viden og afslutning på behandlingen af en sag. Denne konklusion indikerer på den ene side, at der på behandlingsmødet er en begrænsning af den professionelles dialogs mangfoldighed.

På den anden side viser netop anvendelsen af den samtaleanalytiske optik, at udfoldelsen af disse afgørende elementer foregår på mangfoldig vis, idet samtaleanalytisk komparative perspektiv giver adgang til at se både ligheder og forskelle i den professionelle dialogs mønster på behandlingsmødet. Mikro-studiet af behandlingsmødesituationen anskueliggør således interaktionelle mekanismer og analytiske elementer, som TI og socialarbejderne anvender forskelligt i deres refleksive håndtering af den professionelle dialogs mangfoldighed.

Jeg vil på denne baggrund konkludere, at specialet synliggør en refleksivitet og mangfoldighed i den professionelle dialog samt læringspotentialer, der kan udnyttes

---

<sup>63</sup> Se afsnit "Problemfelt" eksempelvis s. 12.

og kvalificere den sociale indsats. I specialets perspektivering vil jeg udarbejde et forslag til et procesforløb om, hvordan refleksiviteten kan synliggøres og læringspotentialer udnyttes i en kvalificering af den sociale indsats på behandlingsmødet.

## 14 Perspektivering

Specialets konklusion redegør for, at den professionelle dialog på behandlingsmødet har karakter af en mangfoldig og refleksiv proces, hvor der er læringspotentialer, der kan udnyttes og kvalificere den sociale indsats. Jeg vil i perspektiveringen stille skarpt på, hvordan den samtaleanalytiske indsigt kan anvendes til et konkret procesforløb i den udvalgte gruppe. Samtidig er det min ambition at sammentænke teori, den analysebaserede viden samt praksis og skabe grundlaget for en udveksling mellem disse forskellige positioner i det sociale arbejde.

Omdrejningspunktet for et procesforløb er en tilbagelevering af analysen til gruppen. Hall m.fl. redegør for, at professionelle ofte ikke er bevidst om de hverdagsmetoder, som de mestrer i håndteringen af den interaktionelle samspil, hvor viden udveksles, faglige identiteter etableres og sager afsluttes (Hall m.fl. 2006:19). En tilbagelevering af analysens indsigt vil derfor som udgangspunkt synliggøre en refleksivitet i den professionelle dialog, der i en vis udstrækning må forventes at være ubevidst for socialarbejderne på behandlingsmødet.

Asmuß redegør for, at det er vigtigt at fokusere på enkelte uddrag, fordi det er urealistisk at gennemgå alle sekvenser tilstrækkeligt dybtgående i en konkret tilbageleveringssituation (Asmuß & Steensig 2003:196). Asmuß anbefaler, at de udvalgte sekvenser ikke forklares med den konversationsanalytiske fagterminologi, men at der i stedet findes kategorier, der umiddelbart er til at forstå for deltagerne (Asmuß & Steensig 2003:206). Samtidig er det nødvendigt i anvendelsen af den samtaleanalytiske indsigt til udviklingsprocesser ”at tage stilling til i hvilket omfang og i hvilken form, man vil give ’gode råd’ om, hvordan kommunikationen kan forbedres” (Asmuß & Steensig 2003:209).

Jeg har med ambitionen om at skabe udveksling mellem forskellige positioner i det sociale arbejde implicit taget stilling til, at jeg vil gøre aspektet *gode råd* til en del af

procesforløbet. Heritage redegør således for, at dialog er udveksling af viden mellem aktører, der ikke ved det samme (Heritage 2004:236-240). Procesforløbets fundering i en dialog mellem praktikere indbyrdes, såvel som mellem praktikere og jeg som analytiker, betyder, at der helt naturligt vil foregå en udveksling af det, som Asmuß betegner *gode råd*. Jeg foretrækker dog betegnelsen inspiration frem for *gode råd*, for om end de to ord i bund og grund betyder det samme, har inspiration for mig en mindre bedrevidende klang og associerer samtidig mere til forestillingen om en gensidig proces.

Fordelen ved arbejdet med det samtaleanalytiske udgangspunkt er ifølge Asmuß, at de autentiske optagelser har en relevans for deltagerne, fordi det er deres faktiske hverdag og ikke en efterligning som rollebaseret træning eller refleksion på praksis (Asmuß & Steensig 2003:211, Hall m.fl. 2006:165). Samtidig arbejdes der med kommunikation uden at være "*normerende og handlingsanvisende*", idet udgangspunktet er induktivt frem for deduktivt på baggrund af generelle, overordnede regler og handlingsanvisninger, der i forvejen bestemmer, hvordan det er hensigtsmæssigt at kommunikere (Asmuß & Steensig 2003:211-212).

#### 14.1 Procesforløb med udgangspunkt i den samtaleanalytiske indsigt

Mit forslag til et procesforløb<sup>64</sup> med udgangspunkt i den samtaleanalytiske indsigt, som specialet bidrager til, har til formål at synliggøre samt bevidstgøre socialarbejderens refleksivitet og komme med konkrete forslag til, hvordan socialarbejderne på behandlingsmødet kan kvalificere læringspotentialer i den professionelle dialog. Jeg forestiller mig, at udviklingsarbejdet vil forløbe over længere tid. For eksempel kunne det være i alt seks møder af halvanden time i tilknytning til behandlingsmødet hver fjortende dag over en tre-fire måneders periode.

---

<sup>64</sup> Det konkrete eksempel er et forslag til et konkret, men overordnet, indhold for et forløb og blandt andet vil selve de pædagogiske aspekter i forbindelse med formidlingen således ikke blive berørt.

### 14.1.1 Behandlingsmødets refleksive praksis og potentialer

Den første del af procesforløbet kan forløbe over to mødegange, hvor formålet er at synliggøre behandlingsmødets refleksive praksis og potentialer. Jeg vil tage udgangspunkt i Sheppard m.fl.'s perspektiv på analytiske elementer i det sociale arbejdes refleksive praksis (Sheppard m.fl. 2000:471-480). En gennemgang af idealtypen for kognitive processer, der bruges i den refleksive praksis<sup>65</sup>, vil skabe en teoretisk *fællesforståelse* for den tværfaglige gruppes blik på udfoldelse af refleksivitet (Sheppard m.fl. 2000:481, Hansen 1999:35).

Jeg vil efter gennemgangen af idealtypen i samarbejde med deltagerne diskutere dette blik for den progressive refleksive proces i forhold til gruppens i forvejen nedskrevne forløb for behandlingen af en sag (Bilag6). Fremgangsmåden med anvendelsen af Sheppard m.fl.'s kategorier har et deduktivt præg om end, de er karakteriseret ved at repræsentere proces viden frem for produkt viden<sup>66</sup>. Samtidig giver associationen til gruppens nedskrevne forløb for behandlingen af en sag mulighed for, at socialarbejderne med Sheppard m.fl.'s håndgribelige kategorier får synliggjort den professionelle dialogs refleksive potentialer.

### 14.1.2 Socialarbejdernes blik for læringspotentialer

Formålet med den næste del af procesforløbet er, at socialarbejderne selv skal definere læringspotentialer i den professionelle dialog på baggrund af den samtaleanalytiske indsigt, i et forløb over tre gange.

Jeg vil gennemgå uddrag 16 fra behandlingen af *mor slår*<sup>67</sup>, der illustrerer et autentisk eksempel på dialogen i forbindelse socialarbejdernes interaktionelle håndtering af både kritisk vurdering, hypotese generation og fremadrettet spekulation i den refleksive praksis (Sheppard m.fl. 2000:471). De håndgribelige kategorier vil blive studeret, som de faktisk udføres af socialarbejderne i den professionelle dialog på behandlings-

---

<sup>65</sup> Se "Figur 4: Idealtipe af kognitive processer brugt i refleksive praksis (oversat fra Sheppard m.fl. 2000:481)" s. 63.

<sup>66</sup> Se afsnit "Produkt viden og proces viden" s. 61.

<sup>67</sup> Se afsnit "Afslutning på behandlingen af en sag" s. 105.

mødet. Det vil give deltagerne adgang til at iagttage, hvordan de konkret mestrer håndteringen af de analytiske elementer.

Denne del af processen har karakter af en *bevidstgørelse*, fordi socialarbejderne ser de nøjagtige transskriptioner af dialogen. Bevidstgørelsen er samtidig forudsætningen for, at der kan igangsættes en *selvrefleksionsproces*, hvor socialarbejderne selv vælger, "hvilke aspekter af deres egen kommunikative adfærd, som de vil ændre, og hvilke aspekter, de anser for hensigtsmæssige, og som derfor skal bevares" (Asmuß & Steensig 2003:211). Socialarbejderne skal i denne del af processen således selv induktivt definere og udnytte de læringspotentialer, der forekommer i den professionelle dialog på behandlingsmødet.

#### 14.1.3 Kvalificering af læringspotentialer i den professionelle dialog

Jeg vil i procesforløbet sidste mødesituation introducere deltagerne til Karvinen-Niinikoski's begreb om orienterings viden. Begrebet har udgangspunkt i definitionen af en åben, reflektiv ekspertise, der indebærer opfattelsen af, at vidensproduktion sker i og gennem det sociale arbejdes kontekst og at socialarbejderen skal relatere erfaring til større meningsperspektiver (Karvinen-Niinikoski 2004:25-27).

Jeg vil efterfølgende lave et oplæg til, hvordan socialarbejderne kan kvalificere den professionelle dialogs læringspotentialer med udgangspunkt i Karvinen-Niinikoski's model for selvforståelse i socialt arbejde. Modellen er et analytisk redskab til at arbejde med forbindelsen fra individuel refleksion til bredere sociale og organisatoriske processer (Karvinen-Niinikoski 2004:33-35)<sup>68</sup>. Samtidig rummer modellen konkrete kategorier, som i samarbejde med deltagerne kan diskuteres og gøres nærværende med henblik på implementering i den professionelle dialog.

Læring i systemet defineres som et spørgsmål om i fællesskab at skabe en nærmeste udviklingszone for det sociale arbejdes praksis. Læringspotentialer tager derved form af de problemer eller forstyrrelser i hverdagspraksis, som kan siges at kendetegne de problemstillinger, som socialarbejderne medbringer på behandlingsmødet. I be-

---

<sup>68</sup> Se "Figur 5: Forenklet udgave af det medierede aktivitetssystem udformet af Karvinen-Niinikoski som en model for selvforståelse i socialt arbejde (oversat fra Karvinen-Niinikoski 2004:35)" s. 67.

handlingen af *mor slår*, hvor et uddrag er gennemgået i procesforløbet, er forstyrrelsen for den enkelte socialarbejder fortællingen fra et barn, om at en skolekammerat bliver slået af sin mor. På behandlingsmødet med dets nuværende form arbejdes der med problemstillingen ved at tage stilling til analyse, vurdering og handling (Bilag6).

Det kan karakteriseres som, at forandringen / behandlingen af sagen genereres igennem analyse og udvikling af nye måder til at håndtere problemstillingen i den nærmeste *zone* af mulige handlinger. Introduktionen til modellen for selvforståelse i socialt arbejde kan tage form af et redskab til at kvalificere læringspotentialer i den nærmeste udviklingszone, i det modellen øger forståelse for den dynamiske karakter af vidensproduktion og hjælper til at håndtere denne proces effektivt (Karvinen-Niinikoski 2004:35-36).

Denne sidste mødegang i procesforløbet er som sådan ikke direkte forbundet til den samtaleanalytiske indsigt, men har til formål at inspirere socialarbejderne til at kvalificere den professionelle dialogs læringspotentialer. Jeg forestiller mig derfor, at mødegangen ikke er i direkte forlængelse af de andre fem gange, men efter en rum tid. Det vil give socialarbejderne mulighed for først og fremmest at udnytte deres eget blik for læringspotentialer i den professionelle dialog og kvalificere den sociale indsats. Og måske vil et samtaleanalytisk blik på ny en anden gang genfinde elementer af modellen i socialarbejdernes vidensproduktion?

## 15 Efterskrift

Jeg vil i efterskriftet kort forholde mig til specialeprocessen samt resultatet af den, men først og fremmest vil jeg sige tak til børne- og familiegruppen, som gav mig adgangen til at studere deres hverdagspraksis. Derudover vil jeg sige tak til min vejleder, Søren Peter Olesen, som i foråret 2008 inspirerede mig til denne speciale-ide, som i dag kan læses sort på hvidt, og siden i vejledningsforløbet fortsat har været en inspirator. Til sidst, men ikke mindst, vil jeg sige tak til min kæreste, der både praktisk og socialt har været med til at skabe de nødvendige betingelser for, at jeg kunne føre min speciale-ide ud i livet på fire måneder.

Det er ikke nemt at vende tilbage på den akademiske hylde efter syv år i praksis som socialrådgiver, men jeg har lært af det. Og særligt i specialeprocessen har jeg oplevet, at der findes en niche for mig, hvor mit engagement for socialt arbejde kan udfoldes i det – for mig – rette miks mellem anerkendelse af praksis og anerkendelse af teori baseret på en samtaleanalytisk tilgang til naturligt forekommende data.

Jeg har i analysen primært inddraget de autentiske lydoptagelser og sekundært de konstruerede interviewdata. Derimod er den non-verbale observation eksplicit stort set fraværende i analysen på trods af, at jeg var til stede under lydoptagelsen. Jeg er ikke i tvivl om, at min non-verbale observation har haft betydning, men den kunne i højere grad været bragt eksplicit i spil. Men bare det ”*at specielt lytte til, hvordan den sociale verden bliver produceret*” (Järvinen & Mik-Meyer 2005:99) var i sig selv krævende! Derfor, hvis det er hensigten at eksplicit vægte non-verbal observation i analysen, ville jeg en anden gang anvende video-optagelser eller være to om observationen, hvor den ene tager sig af lyd og den anden af det visuelle.

Endelig er specialets konklusion for mig på linjerne resultatet af en samtaleanalyse, men mellem linjerne samtidig inspirationen til nye beskrivelser og analyser af den professionelle dialog. Blandt andet i kraft af indsigten i både de teoretiske og analysebase-rede aspekter af socialarbejdernes reflektive praksis vil jeg finde det interessant at beskæftige mig med en undersøgelse, der tager dette fokus. Jeg kunne på den baggrund forestille mig at stille skarpt på reflektive processer som et element af socialarbejdernes udvikling af ekspertise<sup>69</sup>. I min egen praksis som socialarbejder er jeg fascineret af min oplevelsen af at udvikle mig og blive bedre over tid til at være praktiker. En komparativ samtaleanalyse af novicer og erfarnes udfoldelse i praksis med fokus på deres anvendelse af Sheppard m.fl.’s analytiske elementer i den reflektive proces kunne bidrage til yderligere proces viden om dette aspekt.

---

<sup>69</sup> Min ide er inspireret af Sheppard m.fl.’s empiriske undersøgelse (2000).

## 16 Litteraturliste

- Andersen, Linda & Annegrethe Ahrenkiel 2003:** "Læringsrum i det sociale arbejde". København: AKF Forlaget.
- Appel, Maria, Keith Pringle & Lars Uggerhøj (red.) 2007:** "Magt og forandring i socialt arbejde". København: Akademisk Forlag.
- Asmuß, Birte & Jakob Steensig (red.) 2003:** "Samtalen på arbejde – konversationsanalyse og kompetenceudvikling". Frederiksberg: Samfundslitteratur.
- Atkinson, Paul & William Housley 2003:** "Interactionism. An essay in Sociological Amnesia". London / Thousand Oaks / Delhi: SAGE Publications.
- Bergmann, Jörg R. 2004a:** "Harold Garfinkel and Harvey Sacks" i Uwe Flick, Ernst von Kardorff & Ines Steinke (red.) "A Companion to QUALITATIVE RESEARCH". London / Thousand Oaks / Delhi: SAGE Publications.
- Bergmann, Jörg R. 2004b:** "Conversation Analysis" i Uwe Flick, Ernst von Kardorff & Ines Steinke (red.) "A Companion to QUALITATIVE RESEARCH". London / Thousand Oaks / Delhi: SAGE Publications.
- Bottrup, Pernille 2001:** "Læringsrum i arbejdslivet – et kritisk blik på Den Lærende Organisation". København: Forlaget Sociologi.
- Blom, Björn, Stefan Morén & Lennart Nygren (red.) 2006:** "Kunskap i socialt arbete". Stockholm: Natur och Kultur.
- Egelund, Tine & Knut Sundell 2001:** "Til barnets bedste. Undersøgelser af børn og familier – en forskningsoversigt". København: Hans Reitzels forlag.
- Ejrnæs, Morten 2006 (2. udgave):** "Faglighed og tværfaglighed". København: Akademisk Forlag, 1. udgave 2004..
- Elkjær, Bente 2005:** "Når læring går på arbejde – et pragmatisk blik på læring i arbejdslivet". Frederiksberg: Samfundslitteratur.
- Eskelinen, Leena, Søren Peter Olesen & Dorthe Caswell 2008:** "Potentialer i socialt arbejde – et konstruktivt blik på faglig praksis". København: Hans Reitzels Forlag.
- Esmark, Anders, Carsten Bagge Laustsen & Niels Åkerstrøm Andersen (red.) 2005:** "Socialkonstruktivistiske analysestrategier". Frederiksberg: Roskilde Universitetsforlag.
- Fook, Jan 2002:** "Social Work Critical Theory and practice". London / Thousand Oaks / Delhi: SAGE Publications.
- Goffman, Erving 1983:** "The interaction order", American Sociological Review, Vol. 48, Nr. 1.
- Hansen, Carsten Yndigeegn 1999:** "Nu trækker vi på same hammel". København: Socialministeriet.
- Hall, Christopher, Stef Slembrouck & Srikant Sarangi 1999:** "The legitimation of the client and the profession: Identities and roles in social work discourse" i Srikant Sarangi & Celia Roberts (red.) "Talk, Work and Institutional Order". Berlin: Mouton de Gruyter.
- Hall, Christopher, Stef Slembrouck & Srikant Sarangi 2006:** "Language Practices in Social Work. Categorization and accountability in child welfare". London: Routledge.



**Heritage, John 2004** (2. udgave): "Conversation analysis and institutional talk: analysing data" i David Silverman (red.) "Qualitative Research. Theory, Method and Practice". London / Thousand Oaks / Delhi: SAGE Publications 1. udgave 1997.

**Høilund, Peter & Søren Juul 2005**: "Anerkendelse og dømmekraft i socialt arbejde". København: Hans Reitzels Forlag.

**Illeris, Knud 2000**: "Tekster om læring". Frederiksberg: Roskilde Universitetsforlag.

**Illeris, Knud 2004**: artikel "Det nye kompetencebegreb" i CVU Agora nr. 3 temanummer "Læring, videns- og kompetenceudvikling i praksis".

**Järvinen, Margaretha & Nanna Mik-Meyer (red.) 2005**: "Kvalitative metoder I et interaktionistisk perspektiv". København: Hans Reitzels Forlag.

**Karvinen-Niinikoski, Synnöve 2004**: "Social work and Supervision – contributing to innovative knowledge production and open expertise" i Nick Gould & Mark Baldwin (red.) "Social Work, Critical reflection and Learning Organization". Great Britain: Ashgate.

**Kjærbeck, Susanne 2008**: "Indgange til samtaler. Anmeldelse af Jann Scheuer", Tidsskriftet RASK nr. 27 ved Syddansk Universitet.

**Krogstrup, Hanne Katrine 2002**: "Når socialt arbejde bliver standardvare", i Nordisk socialt arbejde 3.

**Kvale, Steinar 1997**: "Interview. En introduktion til det kvalitative forskningsinterview". København: Hans Reitzels forlag.

**Levinson, Stephen C. 1992**: "Activity types and language" i Paul Drew & John Heritage "Talk at work". Great Britain: Cambridge University Press.

**Lindgren, Svend-Åke 2005** (3. udgave): "Michel Foucault" i Heine Andersen & Lars Bo Kaspersen (red.) "Klassisk og moderne samfundsteori". København: Hans Reitzels Forlag.

**Linell, Per 1998**: "Approaching dialogue. Talk, interaction and contexts in dialogical perspectives". Amsterdam / Philadelphia: John Benjamins Publishing Company.

**Mik-Meyer, Nanna & Kaspar Villadsen 2007**: "Magtens former: Sociologiske perspektiver på statens møde med borgeren". København: Hans Reitzels Forlag.

**Mortensen, Nils 2005** (3. udgave): "Amerikansk pragmatisme" i Heine Andersen & Lars Bo Kaspersen (red.) "Klassisk og moderne samfundsteori". København: Hans Reitzels Forlag.

**Mortensen, Nils & Gorm Harste 2005** (3. udgave): "Sociale samhandlingsteorier" i Heine Andersen & Lars Bo Kaspersen (red.) "Klassisk og moderne samfundsteori". København: Hans Reitzels Forlag.

**Nielsen, Mie Femø & Søren Beck Nielsen 2005**: "Samtaleanalyse". Frederiksberg: Samfundslitteratur.

**Nielsen, Peter 2007** (3. udgave): "Produktion af viden". København: Nyt teknisk Forlag, 1. oplag 2007.

**Olesen, Søren Peter 2005**: "Samtaleanalyse – Hverdagslivets kategorisering og sekventialitet" i M.H. Jacobsen & S. Kristiansen (red.) "Hverdagsliv – sociologier om det upåagtede". København: Hans Reitzels Forlag.

**Olsen, Henning 2002**: "Kvalitative kvaler". København: Akademisk forlag.

**Peräkylä, Anssi 2004** (2. udgave): "Reliability and validity in research based on naturally occurring

social interaktion" i David Silverman (red.) "Qualitative Research. Theory, Method and Practice". London / Thousand Oaks / Delhi: SAGE Publications, 1. udgave 1997.

**Ragin, Charles C. 1994:** "Constructing Social Research. The Unity and Diversity of Method". Thousand Oaks: Pine Forge Press.

**Ragin, Charles C. 2007:** "Comparative methods" i William Outhwaite & Stephen P. Turner "The SAGE handbook of Social Science Methodology". London / Thousand Oaks / Delhi: SAGE Publication.

**Rasborg, Klaus 2007** (2. Udgave): "Social-konstruktivismen i klassisk og moderne sociologi" i Lars Fuglsang og Poul Bitsch Olsen (red.) "Videnskabsteori i samfundsvidenskaberne. På tværs af fagkulturer og paradigmer". Frederiksberg: Roskilde Universitetsforlag, 1. udgave 2004.

**Reichertz, Jo 2004:** "Abduction, Deduction and Induction in Qualitative Research" i Uwe Flick, Ernst von Kardorff & Ines Steinke (red.) "A Companion to QUALITATIVE RESEARCH". London / Thousand Oaks / Delhi: SAGE Publication.

**Sacks, Harvey 1992:** "Lectures on Conversation" (red. Gail Jefferson), Oxford: Blackwell.

**Sarangi, Srikant & Celia Roberts (red.) 1999:** "Talk, Work and Institutional Order". Berlin: Mouton de Gruyter.

**Scheuer, Jann 2005:** "Indgange til samtaler. Samtaleanalyse som konversationsanalyse, dialogisme og kritisk diskursanalyse". København: Danmarks Pædagogiske Universitets Forlag.

**Sheppard, Michael 1998:** "Practice Validity, Reflexivity and Knowledge for Social Work", British Journal of Social Work 28, s.763-781.

**Sheppard, Michael, Steve Newstead, Antonietta**

**Di Caccavo & Kate Ryan 2000:** "Reflexivity and the Development of Process knowledge in Social Work: A classification and Empirical Study", British Journal of Social Work 30, s.465-488.

**Silverman, David 1998:** "Harvey Sacks. Social Science and Conversation Analysis". New York: Oxford University Press.

**Silverman, David 2003:** "Analyzing talk and text" i Norman K. Denzin & Yvonna S. Lincoln "Collecting and Interpreting Qualitative Materials". London / Thousand Oaks / Delhi: SAGE Publications.

**Socialministeriet 2007:** "Håndbog om anbringelse", revideret udgave af 2005.

**Sohlberg, Peter & Britt-Marie Sohlberg 2001,** "Erkendelsens former – videnskabsteori og forskningsmetode". Århus: Klim (dansk udgave 2004).

**Stax, Tobias Børner 2005a:** "Duetter fra anden sal på Slottet. Et interaktionelt perspektiv på samtaler mellem hjemløse og socialarbejdere", Ph.d.-afhandling ved Sociologisk institut Københavns universitet, s. 57-99. – Kompendium.

**Stax, Tobias Børner 2005b:** "Samtaler i detaljer, detaljer i samtaler" i Margaretha Järvinen & Nanna Mik-Meyer (red.) "Kvalitative metoder I et interaktionistisk perspektiv". København: Hans Reitzels Forlag.

**Styrelsen for Social Service 2005:** "Evaluering af kursusforløb / håndbog om anbringelsesreformen".

**Sørensen, Torben Berg 1988a:** "Fænomenologisk mikrosociologi. Interview- og samtaleanalyse 1". Århus: Forlaget Gestus.

**Sørensen, Torben Berg 1988b:** "Taleture og hørerkommunikation. Interview- og samtaleanalyse 2". Århus: Forlaget Gestus.

**Sørensen, Torben Berg 1989:** "Talehandling. Interview- og samtaleanalyse 3". Århus: Forlaget Gestus.

**Taylor, Carolyn & Susan White 2000:** "Practising Reflexivity in Health and Welfare". Philadelphia: Open University Press.

**Wahlgren, Bjarne m.fl. 2002:** "Refleksion og læring. Kompetenceudvikling i arbejdslivet". Frederiksberg: Samfundslitteratur.

**Wenneberg, Søren Barlebo 2000:** "Socialkonstruktivisme – positioner, problemer og perspektiver". Frederiksberg: Samfundslitteratur.

## 17 Figurfortegnelse

Figur 1: 6 dimensioner på institutionel tale (oversat fra Heritage 2004:225), s. 33.

Figur 2: De nærmeste kontekstuelle ressourcer, som forekommer i to typer (oversat fra Linell 1998:128), s. 41.

Figur 3: De formidlende abstrakte kontekstuelle ressourcer, som ikke direkte er til at opfatte i den aktuelle situation og adfærd (oversat fra Linell 1998:129), s. 41.

Figur 4: Idealtypen af kognitive processer brugt i reflektiv praksis (oversat fra Sheppard m.fl. 2000:481) s. 63.

Figur 5: Forenklet udgave af det medierende aktivitetssystem udformet af Karvinen-Niinikoski som en model for selvforståelse i socialt arbejde (oversat fra Karvinen-Niinikoski 2004:35) s. 67.

Figur 6: Registrering af initiationsform i de fem sager (Bilag14-18), s. 69.

Figur 7: Registrering af fordelingen af initiatorfunktionen mellem deltagerne i de fem sager (Bilag14-18), s. 69.

## 18 Bilagsoversigt

Bilag 1: Et pragmatisk læringsbegreb.

Bilag 2: Den kritisk reflekterende proces.

Bilag 3: Et teoretisk perspektiv på den tværfaglige mødesituation.

Bilag 4: Optagelsen af behandlingsmødet d. 23.09.08.

Bilag 5: Optagelsen af behandlingsmødet d. 07.10.08.

Bilag 6: "Behandlingsmøder" udleveret notat fra gruppen.

Bilag 7: Interviewguide.

Bilag 8: Interview 1 med pædagog.

Bilag 9: Interview 2 med teamleder.

Bilag 10: Interview 3 med socialrådgiver.

Bilag 11: Interview 4 med sundhedsplejerske.

Bilag 12: Interview 5 med psykolog.

Bilag 13: Transskriptionstegn.

- Bilag 14: Transskription af *mor slår*, behandlingsmøde d. 23.09.08.
- Bilag 15: Transskription af *bekymringssag*, behandlingsmøde d. 23.09.08.
- Bilag 16: Transskription af *bekymringssag opfølgning*, behandlingsmøde d. 07.10.08.
- Bilag 17: Transskription af *tvillingerne*, behandlingsmøde d. 07.10.08.
- Bilag 18: Transskription af *psykologansøgning*, behandlingsmøde d. 07.10.08.
- Bilag 19: Resume og den strukturelle organisering af *mor slår*.
- Bilag 20: Resume og den strukturelle organisering af *bekymringssag*.
- Bilag 21: Resume og den strukturelle organisering af *bekymringssag opfølgning*.
- Bilag 22: Resume og den strukturelle organisering af *tvillingerne*.
- Bilag 23: Resume og den strukturelle organisering af *psykologansøgning*.