

# Samtalens magt

- *Et speciale om magt i institutionelle samtaler*

Skrevet af: Anne-Mette Topp

Vejleder: Søren Peter Olesen

Antal Typeenheder: 225.441

Speciale på Kandidat i socialt arbejde

Aalborg Universitet

Marts 2014

## **Abstract**

This thesis focuses on the clients possibilities of resistance, when facing power in social work. The investigation of power in social work often set focus on the power of the social worker or the system, and place the client in a position as subjected the power. I aim to explore whether the client can put up with resistance facing power, and to identify which forms this resistance might take, in the interaction between client and social worker.

In the Danish welfare system's child and family care, power is present, as the law permits social intervention without request or consent from the family. The law at the same time requires a high degree of participation involving both parent and child, which place the client between to opposites, when meeting the social system. It is in the interaction with the client the social worker must make her first professional evaluation of whether the child is in need of social support, and also of the client's skills and challenges as a parent.

By observing conversations between client and social worker from the perspective of constructivism, I explore how the social reality the social worker is making her evaluation from is constructed in the talk-in-interaction, and if and how the client can contribute to the forming of this social reality, in the here-and-now interaction.

By means of Conversation Analysis, it has been possible to examine the participants' conduct in verbal interaction. Combined with Norman Faircloughs Critical Discourse Analysis, this reveals movements of power in the use of language in the institutional frame of the observed conversations.

My findings identify how, power operate through verbal interaction. Power in interaction is dynamic and shifting between the participants, which makes resistance possible for the client. Resistance show through the client's contributions to the construction of the social reality, including contribution to the definition of one's own identity, problem definitions and possible solutions.

This investigation suggests new perspectives on the understanding of power and power relations in child and family care, as well as alternative ways of understanding the complexity in power relations in social work in general.

## Indholdsfortegnelse

### Kapitel 1

Indledning .....	6
Motivation .....	7
Problemfelt .....	8
Problemformulering .....	9
Begrebsdefinitioner .....	9
Specialets opbygning .....	11

### Kapitel 2

Magt .....	12
Hvad er magt? .....	12
Magtforståelse i dette speciale .....	14
Litteraturstudie .....	15
Undersøgelser af magt .....	15

### Kapitel 3

Teori .....	19
Videnskabsteoretisk grundlag .....	19
Socialkonstruktivisme .....	20
Min positionering .....	20
Konsekvenser af videnskabsteoretisk standpunkt .....	21
Perspektivering .....	21
Diskursteoretiske tilgange .....	22
Subjektet .....	23
Diskursanalyse .....	24
Overvejelser vedrørende diskursanalytisk afsæt .....	24
Diskursanalytiske perspektiver .....	25
Kritisk diskursanalyse – Norman Fairclough .....	26
Faircloughs anvendelse af diskursbegrebet .....	26
Forståelsen af magt og ideologibegrebet .....	27
Forståelsen af subjektet .....	28

Analysemodel - Kritisk diskursanalyse .....	28
Perspektivering .....	29
Sociologisk samtaleanalyse.....	30
Samtaleanalyse og magtforståelse .....	31
Samtaleanalyse og forståelsen af subjektet .....	32
Samtaleanalyse og diskursbegrebet .....	33
Sociologisk samtaleanalyse: form- og indholdsmæssige rammer .....	33
Kombinationen af sociologisk samtaleanalyse og kritisk diskursanalyse .....	36
Kapitel 4	
Metode .....	38
Valg af empiri .....	38
Yderligere afgrænsning - samtale typer.....	39
<i>Underretningsmøder</i> .....	39
<i>Førstegangssamtaler</i> .....	40
Det faktiske datamateriale .....	41
Transskription af data .....	41
Ethiske overvejelser i forhold til datamaterialet.....	43
Om sløring af deltagernes identitet.....	43
Om observationer som metode .....	44
Refleksivitet .....	44
Om at forske i eget felt.....	45
Fravalg af empiri.....	46
Analysestrategi.....	47
Tekstanalyse .....	47
Interaktion.....	48
kontekst .....	49
Refleksioner i forhold til analysestrategi og teoretiske perspektiver.....	50
Kapitel 5	
Analyse.....	51
Læsevejledning vedrørende tegnsætning i de transskriberede sekvenser.....	51

Analyse tekstniveau .....	51
Samtaleanalyse observation I .....	52
Sammenfatning samtaleanalyse I .....	62
Samtaleanalyse observation II .....	62
Sammenfatning samtaleanalyse II .....	75
Analyse interaktion .....	76
Sammenfatning interaktion .....	83
Analyse kontekst .....	83
Sammenfatning kontekst .....	89
Analysernes resultater .....	89
Kapitel 6	
Diskussion .....	91
Konklusion .....	92
Refleksion over egen forskningspraksis .....	95
Perspektivering .....	98
Litteraturliste .....	100

# Kapitel 1

---

## Indledning

Dette speciale handler om magtbevægelser i samtalen mellem borger og socialarbejder, i de individrettede sociale indsatser, der udføres hver dag i den offentlige forvaltning.

Problemstillinger vedrørende magt og magt effekter i det sociale hjælpearbejde, er et komplekst fænomen der har stor interesse indenfor forskning i socialt arbejde, og undersøgelser af det sociale felt belyser grundigt og nuanceret, hvordan både legale og mere usynlige magtformer udspiller sig i socialarbejderens møde med borgeren, samt konsekvenserne af den magt der udøves indlejret i den sociale hjælp, hvilket særligt gør sig gældende i forvaltningsregi, hvor offentlig myndighed er på spil, men også i mange andre kontekster for socialt arbejde.

Undersøgelser der fokuserer på de mere usynlige magtformer (Skau 2001; Järvinen 2002; Järvinen & Mik-Meyer 2003; Mik-Meyer 2004), viser at magt i særlig grad er på spil, i selve mødet med borgeren. Borgersamtaler er et helt centralt og bærende element i de individrettede sociale indsatser, og magtaspekter der udspilles i mødet med borgeren har således stor betydning for forståelsen af praksis og fordrer etiske refleksioner over hvordan man i socialt arbejde praktiserer de sociale indsatser.

Det synes dog problematisk, at undersøgelser af magtforhold i det sociale arbejde forholdsvis ensidigt har beskæftiget sig med socialarbejderens, hhv. systemets magt (Carstens 1998; Skau 2001; Järvinen et al. 2002; Järvinen & Mik-Meyer 2003). Med anvendelsen af et begreb som *klientgørelse*<sup>1</sup> (Järvinen & Mik-Meyer 2003), bliver det tydeliggjort, at socialarbejderen og systemet tillægges ganske stor indflydelse på, både hvordan borgeren agerer og på sagernes udfald og der optræder en samlet tendens i de her nævnte undersøgelser til, at magteffekter i det sociale arbejde fremstilles som et kausalitets forhold, hvor socialarbejderen og det sociale hjælpesystem ensidigt ansvarliggøres for effekter hos borgeren (Eskelinen et al. 2008) og hvor borgeren dermed fremstilles som passivt underkastet magtudøvelse.

---

<sup>1</sup> Klientgørelse alm. betydning: at en borger der modtager socialhjælp passivgøres og bliver afhængig af det sociale velfærdssystem. Alternativ betydning: betegnelse for den proces hvor individets problemer oversættes til diagnoser og kategorier (Järvinen & Mik-Meyer 2003:10)

Nyere undersøgelser af kontakten mellem borger og socialarbejder (Eskelinen et al. 2008) forsøger at bevæge sig ud over denne kausalitetsforståelse, ved at anskue virkningerne af socialt arbejde som noget der konstrueres i fællesskab, mellem borger og socialarbejder. Frem for overvejende at anskue socialarbejderen som determinerende for proces og udfald i socialsagerne, åbner disse perspektiver op for, at mødet kan anskues som en dynamisk aktivitet, hvor borgeren aktivt deltager og positionerer sig gennem samspil, modspil og forhandling (Eskelinen et al. 2008).

Undersøgelsernes fokus på den fælles konstruktion af praksis bevæges derved ud over magtaspektet, og ind på mere neutral grund. Ved at fastholde fokus på mere jævnbyrdige forhandlingspositioner, i den direkte kontakt der udspiller sig i samtalen mellem aktørerne, åbnes der op for at belyse hvordan også borgeren former interaktionen.

Mødet og samtalen med borgeren er helt centralt arbejdsredskab for socialarbejderen, der udfører de individrettede sociale indsatser, der praktiseres i landets socialforvaltninger (Payne 2005; Meuvise et al. 2007). Der er tale om et arbejdsredskab der skaber og former relationen mellem socialarbejder og klient, og som tillægges afgørende betydning for, om der opnås succes med indsatsen (Kokkinn 1998), hvilket placerer samtalen mellem socialarbejder og borger som et bærende element i de sociale indsatser. At bygge vores forståelse af magtmekanismerne i samtalen, på en opfattelse af, at magt ensidigt udgår fra socialarbejderen, hhv. systemet, kan medføre en unuanceret forståelse af magteffekter i de sociale sager. Ved at undersøge magtbevægelserne, i et perspektiv der også anskuer borgerens som en kompetent og aktiv medspiller, muliggøres en yderligere nuancering af vores forståelse for magt og magteffekter i det sociale arbejde, og dermed en dybere indsigt i indsatsernes proces og effekt.

## **Motivation**

Jeg har i mit bachelorprojekt (Folm-Hansen 2004) skrevet om systemets magt i forhold til borgeren, med fokus på klientgørelse og magt i samtaler mellem borger og sagsbehandler. I 2012 skrev jeg i samarbejde med en medstuderende, projektopgave om magt og modmagt (Mahmood & Topp 2012), med særlig fokus på borgerens modmagtsstrategier i de lovpligtige opfølgningssamtaler på beskæftigelses- området.

Det er mit ønske med dette speciale, yderligere at nuancere forståelsen af magt i det sociale arbejde, ved at sætte særligt fokus på borgerens indflydelsesfelt, gennem en undersøgelse af borgerens muligheder for modmagt i mødet med socialarbejderen. Ved at fastholde et fokus på magt i det sociale arbejde, og samtidig inddrage perspektiver der fokuserer på gensidighed og forhandlingspositioner mellem borger og socialarbejder, åbnes muligheden for at anskue magtbevægelser fra begge sider. Da socialarbejderens magt synes velbelyst, vil mit fokus i nærværende speciale være på borgerens muligheder for modmagt i mødet med socialarbejderen og det sociale hjælpesystem.

## **Problemfelt**

Det er min hypotese at borgeren har mulighed for at give et modsvar til systemets magt og effekterne af denne. Det er videre min hypotese, at borgerens muligheder for modstand tager forskellige form, alt efter de konkrete strukturelle betingelser, herunder de gældende retsprincipper en given indsats er underlagt. Jeg har ud fra denne betragtning valgt, at undersøge borgerens mulige modmagtsstrategier under den lovmæssige ramme der gælder på Børn og Unge området, Lov om Social Service. Serviceloven åbner med sit fokus på medinddragelse (§ 46 stk. 3, § 47) formelt set større muligheder for borgeren, i forhold til at deltage hhv. at afvise at deltage, end tilfældet er på eksempelvis beskæftigelsesområdet. Borgeren skal i denne sammenhæng forstås som forælderen, ikke barnet. Der gælder dog for Børn og Unge området det vilkår, at forvaltningen kan rejse sag uden ansøgning<sup>2</sup>, hvilket står i modsætning til hovedparten af anden sociallovgivning, hvor tilkendelse af ydelser udelukkende bevilges efter ansøgning, og på snævert fastsatte betingelser, som borgeren skal opfylde for at komme i betragtning. Det forhold, at socialsagerne på børn og ungeområdet kan rejses, alene på forvaltningens initiativ, udgør en væsentlig magtfaktor, der ikke er til stede i anden lovgivning<sup>3</sup>. Her er altså tale om magt til at intervenere helt uden opfordring fra borgeren selv.

---

<sup>2</sup> Lov om retssikkerhed og administration på det sociale område, § 11c stk.1 nr.1: *kravet om samtykke kan afviges i sager om 1) særlig støtte til børn og unge efter kap. 11 i lov om social service, hvor myndighederne kan påbegynde en sag eller træffe afgørelse uden forældrenes samtykke.*

<sup>3</sup> En undtagelse til dette er sager om førtidspension hvor en sag også kan rejses på forvaltningens initiativ, jf. Lov om retssikkerhed og administration § 11 c stk. 1 nr.2.



Denne dobbelthed i lovgivningen, stiller borgeren i et krydsfelt hvor der både ses høj grad af magt og tvangsmuligheder fra systemets side og en i det mindste formel eller legal åbenhed overfor mulig modstand, i kraft af medinddragelsesprincipperne.

### **Problemformulering**

Ovenstående hypotese rejser følgende spørgsmål:

- *Har borgeren mulighed for at give et modsvar til magtpræmissen i forvaltningens individrettede sociale indsatser?*

Og:

- *Hvordan kan borgerens modsvar tage form, under de modsatrettede præmisser der gælder i forholdet mellem forvaltningens magt til at intervenere, og målsætningerne om frivillighed og medinddragelse på børn og unge området?*

### **Begrebsdefinitioner**

#### *Borger og aktør*

Jeg har valgt at anvende betegnelserne borger og aktør om den person der har en sag i forvaltningen, eller er forælder til et barn der har en sag i forvaltningen. Dette speciale er funderet i et socialkonstruktivistisk perspektiv, hvilket indebærer en bevidsthed om at jeg bidrager til diskursen om borger/klient, og mit valg af terminologi vil i den optik medvirke til at forme læserens opfattelse af det der læses om (Fairclough 2001). Der er altså tale om et bevidst valg hvormed jeg søger at understøtte mit argument. Jeg vælger at anskue den person der har kontakt med forvaltningen som en kompetent aktør. Enkelte steder anvender jeg betegnelsen forælder frem for borger. Dette gælder hvor en skelnen mellem forælder og barn er relevant, idet både barn og forælder kan betegnes borger.

#### *Socialarbejder*

Jeg anvender den samlende betegnelse socialarbejder om den medarbejder i forvaltningen, der varetager de socialfaglige samtaler og vurderinger i kontakten med borgeren, da der her både kan

være tale om socialrådgivere, socialformidlere og muligvis også medarbejdere med anden uddannelsesmæssig baggrund. Jeg har fravalgt betegnelsen sagsbehandler af den grund at betegnelsen lige såvel kan indikere varetagelse af administrative funktioner, hvorimod *social* i socialarbejder signalerer at der er tale om en medarbejder med en specialiseret funktion.

### *Modmagt*

Jeg anvender begrebet modmagt (af eng./ fransk: *Resistance*) som betegnelse for en modbevægelse, hvor magt udspilles. Magtbegrebet er, som jeg kommer ind på i det følgende kapitel, et begreb præget af høj kompleksitet. I det perspektiv på magt jeg anlægger i dette speciale, skal modmagt, *resistance*, forstås som en del af magten, hvilket bedst udtrykkes i et kendt citat af Foucault: "*Where there is power, there is resistance*" (Foucault 1993, i: Jørgensen 2006). Modmagt skal ikke forstås som en selvstændig kraft, men som en modbevægelse der opstår hvor magtbevægelser forekommer (Jørgensen 2006). Jeg vil redegøre nærmere for magtforståelsen i dette speciale i kapitel to.

### *Magtbevægelser og magtstrategier*

Jeg anvender begreberne magtbevægelser og magtstrategier, hvor magt viser sig i interaktionen mellem borger og socialarbejder. Når jeg vælger begrebet magtbevægelser skyldes det at jeg ønsker at fastholde fokus på, at magten ikke besiddes hos én aktør, men netop kan forstås som en bevægelse, som noget der sker mellem aktørerne. I forhold til anvendelsen af begrebet magtstrategier er det væsentligt at understrege at jeg ikke med betegnelsen strategier henviser til en bevidst handling hos aktørerne, selv om *strategier* muligvis kan indikere dette. Jeg tilslutter mig i den forbindelse Foucaults perspektiv ifølge hvilket "*magt ikke skal studeres som bevidst eller intentionel handlen*" (Jørgensen 2006).

### *Udsagn/ytringer*

Jeg anvender begreberne udsagn og ytringer (eng.: *utterance*) om såvel verbale som non-verbale udtryk, herunder fraværet af udsagn (eks. tavshed), og om verbale handlinger, eksempelvis løfter eller trusler.

### *Intervention*

Jeg anvender betegnelsen intervention om forvaltningens indgriben i borgerens måde at forvalte egen tilværelse på, herunder måden at forvalte eget forælderskab på, i kraft af forvaltningens legalt

funderede ret og pligt til at anvise hvordan forælderskabet skal forvaltes, herunder at anvise hvordan borgeren skal og bør agere som forælder (Bryderup 2005).

### **Specialets opbygning**

Specialets indledning, herunder motivation, hypotese og problemformulering, findes i kapitel et. I kapitel to præsenteres det valgte perspektiv på magt, gennem en udredning af forskellige magtforståelser, samt en kritisk gennemgang af specialets studie i forhold til relevant magtlitteratur. I kapitel tre præsenteres specialets teoretiske præmisser, herunder valg og afgrænsninger i forhold til teoretisk analysegrundlag. I kapitel fire redegøres for metodiske valg og specialets empiriske grundlag. I kapitel fem foretages analyserne af specialets empiri i tre udvalgte dele og i kapitel seks afrundes specialet gennem en diskussion af undersøgelsens dele, samt gennem specialets konklusion, ligesom der fremsættes perspektiver på de analytiske fund og metodekritik.

## Kapitel 2

---

### Magt

For at undersøge problemstillinger der omhandler magt, er det nødvendigt at foretage en specificering og afgrænsning af begrebet. Jeg vil i det følgende redegøre for forskellige forståelser af magtbegrebet, samt overordnet udpege magtforståelsen i dette speciale. Jeg vil desuden redegøre for litteratursøgningens fund, med henblik på en nærmere indkredsning af problemstillingen.

### Hvad er magt?

Indenfor samfundsvidenskaberne, findes mange og forskelligrettede magtforståelser og de teoretiske forsøg på at definere begrebet, er præget af en høj kompleksitet. Der er ikke enighed om en bestemt definition af magt, og begrebet anvendes forskelligt, afhængigt af, hvilken sammenhæng magt undersøges i (Togeby et al. 2003).

*”magtbegrebet hører til de mest omdiskuterede begreber inden for samfundsvidenskaberne. Teoriudviklingen er gået i retning af et stadigt mere omfattende magtbegreb, hvor nye sider af magten er blevet inddraget i analysen”* (Togeby et al. 2003:13).

Indenfor de klassiske magtopfattelser, kan særligt udpeges tre teoretiske afgrænsninger af begrebet. Der er tale om forståelsen af magt som havende en egen substans, relationel magt, og strukturel magt (Togeby et al. 2003). I den essentielle magtforståelse anskues magten som en substans, eller en ressource der kan besiddes og anvendes, overfor dem der ikke besidder den. Denne magtforståelse anvendes oftest i analyser af ulige magtforhold mellem befolkningsgrupper etc., herunder i analyser af økonomisk magt (ibid. 2003). Denne magtforståelse rummer visse udfordringer i forhold til analyser af magt, i den forstand at en afgrænsning af hvem der besidder magten (f.eks. de økonomiske ressourcer) ikke nødvendigvis udpeger, om der udøves magt, og analyser kan dermed siges allerhøjst at afdække et potentiale eller en disposition for magtudøvelse.

I den relationelle magtforståelse, findes anskuelsen af magt som en kausalrelation. Dette udtrykkes særligt klart i Robert A. Dahls definition; at A har magt over B, i det omfang A kan få B til at gøre

noget B ellers ikke ville have gjort (Dahl 1957 i: Christiansen & Togeby 2003). Magt defineres her som det at kunne sætte sin vilje igennem, imod andres vilje. Denne magtform kan relativt let afdækkes i det omfang der er tale om synlig magtudøvelse (tvang), men er langt sværere at afdække i de forhold hvor magten er mindre synlig, som det blandt andet kan være tilfældet ved manipulation, eller hvor B bøjer sig for den (A's) potentielle magt (Christiansen & Togeby 2003). Kausalitetsprincippet findes også i forståelsen af beslutningsmagt; magt til at sætte dagsorden, eller *"non-decision making process"* (Christiansen & Togeby 2003:9), der dækker over magt til at beslutte, hvad der overhovedet skal tages beslutninger om. Den relationelle magt kan siges at være underlagt den strukturelle magt, der overordnet indrammer aktørernes handlinger.

Strukturel magt betegner magt der virker gennem strukturer uden for aktørernes umiddelbare rækkevidde. Magtbegrebet knyttes her til forståelsen af institutionelle eller kulturelle strukturer der gennem eksempelvis regler og normer kan udløse bestemte konsekvenser (Togeby et al. 2003). Også diskursiv magt kan beskrives som strukturel magt. Her har fastsættelsen af hvad der betegnes som meningsfulde begreber og problemopfattelser betydning for hvad der overhovedet kan tales om (ibid. 2003), og dermed hvilke argumenter der meningsfuldt kan anvendes til at sætte sin vilje igennem. Den strukturelle magt fungerer gennem den strukturelle rammesætning af aktørernes handlemuligheder eller udsagn, og afgør hvilke handlemuligheder der er åbne, inden for den strukturelle ramme. Den strukturelle magt fungerer ofte i det skjulte og virker gennem indirekte påvirkning (Christiansen & Togeby 2003). Magtanalyserne fokuserer her på at lokalisere magten, og at afdække magtudøvelse forstået som undertrykkelse.

Det gælder for en stor del af de klassiske magtforståelser, at de overordnet anvender magtbegrebet i forståelsen; at have "magt over". Magt forstås substantielt, som en ressource der kan besiddes. Magtbegrebet betegner et dominansforhold, der indebærer undertrykkelse og som står i modsætning til frihedsbegrebet (Borch & Larsen 2003).

Frem for at anskue magt som substantiel eller repressiv, kan magt anskues i betydningen "magt til", i opfattelsen af magt som et processuelt og konstituerende fænomen (Borch & Larsen 2003). Magt anskues her som produktiv, magt skaber og former subjekter. Denne tilgang finder vi eksempelvis hos Foucault, der anskuer magt som værende uden en egen essens, men som *"en kompleks strategisk situation i et givent samfund"* (Borch & Larsen 2003:153). Magt anskues også her relationelt, men i en noget anden betydning end ved den klassiske kausalitetsforståelse. Magt ses ikke som en substans der kan besiddes, men nærmere som et forhold ved relationer der udfolder sig

gennem aktørernes strategiske positionering, gennem *handlinger, og handlinger på mulige handlinger*” (Dean 1999:13 min oversættelse; Borch & Larsen 2003:166).

Der er en betydelig afstand fra de klassiske og essentielle magtopfattelser, til forståelsen af magt som et processuelt fænomen. I forhold til sidstnævnte fokuseres der i magtanalyserne på selve konstitutionen af magtforhold (Borch & Larsen 2003). Det bliver i den processuelle magtforståelse muligt at anlægge et perspektiv der afdækker magtbevægelser, frem for de mere substantielle magtopfattelsers søgen efter repræsentation (ibid. 2003).

I forhold til begrebsliggørelse og analyser af modstandsformer er magtlitteraturen for de klassiske magtopfattelsers vedkommende mangelfuld. Dette følger angiveligt af, at den essentialistiske magtforståelse og forståelsen af magtens kausalitet, placerer magten ensidigt hos den ene part, og efterlader den anden part i en undertrykt position, hvilket udelukker mulighed for egentlig modstand. I modsætning til dette, kan vi i den processuelle magtforståelses betingelser finde varierende grader af gensidighed mellem aktørerne, i magtanalyserne. Anskuelsen af magt som et processuelt fænomen giver dermed mulighed for at synliggøre både magtbevægelser og modbevægelser i magtanalyserne.

### Magtforståelse i dette speciale

Da min interesse retter sig mod at undersøge magtbevægelser, som de udfolder sig i mødet mellem borger og socialarbejder, vil jeg i dette speciale trække på den processuelle magtforståelse. Analyser af magt i det relationelle rum kan som det er fremgået, fokusere på magtbesiddelse eller magtbevægelser, afhængig af teoretisk perspektiv.

Det sociale arbejde i forvaltningen er forankret i et juridisk-institutionelt kompleks (Mortensen & Thomsen 2003), hvor socialarbejderen som systemrepræsentant besidder både den legale magt og hovedparten af ressourcerne (ibid. 2003). I forståelsen af magt som besiddelse kan forholdet mellem borger og socialarbejder betegnes som asymmetrisk, og det synes ud fra denne betragtning unødvendigt at besvare spørgsmålet om magt, i et perspektiv der fokuserer på magtens repræsentation. Den processuelle magtforståelse åbner derimod muligheden for at analysere gensidige magtbevægelser i mødet, og vil kunne synliggøre processuelle fremtoninger af magt i en mere dynamisk forståelse, frem for at lokalisere magtens placering hos en af aktørerne.

Valget af dette perspektiv på magt, skal ikke forstås som en udelukkelse af andre magtformers forekomst. Det sociale arbejde i forvaltninger bygger som ovenfor nævnt på legale retsprincipper, som ikke bør underkendes alene ved at inddrage et andet magtperspektiv. I forståelsen af den processuelle magt jeg anlægger i dette speciale, vælger jeg også at tage højde for den institutionelle kontekst den processuelle magt udspiller sig i, og dermed at anerkende at forskellige magtformer gensidigt kan påvirke hinanden og indgå i komplicerede samspil. Mit primære fokus vil dog være på mulighedsbetingelserne i forhold til den processuelle magt.

## **Litteraturstudie**

For at undersøge magt og modmagt i samtalen, har jeg søgt efter litteratur om magt i det sociale arbejde. Jeg har i mine søgninger fokuseret på undersøgelser af magt og modmagt i samspillet mellem borger og socialarbejder. Jeg har ikke foretaget afgrænsning af litteratursøgningen i forhold til bestemte typer af sociale problemer eller bestemte målgrupper, da det valgte perspektiv på magt kan siges at have universel karakter i forståelsen af magt som et relationelt forekommende fænomen (Borch & Larsen 2003).

Jeg har fravalgt at inddrage undersøgelser der forholder sig til magt ud fra anerkendelsesteoretiske perspektiver, i min litteratursøgning. Dette valg er begrundet i anerkendelsesteoriens teoretiske præmis, der ud fra en normativ forståelse søger efter at bevæge sig ud over magtens rum. Jeg anskuer i dette speciale magt som et vilkår der rummer mulighedsbetingelser, og ikke nødvendigvis som en negativ faktor i det relationelle rum. Jeg forholder mig desuden ikke til magt ud fra en normativ forståelse. Jeg har i litteratursøgningen haft adgang til at søge på Aalborg universitets søgedatabase, Google Scholar, samt de offentligt tilgængelige biblioteksdata-baser.

### Undersøgelser af magt

De foreliggende undersøgelser af magt i det sociale arbejde fokuserer, som nævnt indledningsvis, ofte på den asymmetriske magtrelation og det implicite spænd mellem de sociale arbejdes hjælpe- og kontrolfunktioner. Denne problemstilling er velkendt og velbehandlet i litteraturen om socialt arbejde (bl.a.: Carstens 1998; Skau 2001).

Folketinget i Danmark iværksatte i 1997 en magtudredning af det danske folkestyre, officielt kaldet *"en analyse af demokrati og magt i Danmark"*. Magtudredningen blev iværksat med det formål at analysere hvordan magten under folkestyret, ved overgangen til det 21 århundrede er fordelt og om denne fordeling lever op til vores demokratiske idealer (Togeby et al. 2003). En af de udvalgte problemstillinger omkring magtens fordeling, omhandlede den enkelte borgers mulighed for at påvirke både beslutninger på samfundsniveau, samt rammebetingelserne for egen tilværelse (ibid. 2003), hvilket i forhold til sidstnævnte affødte flere undersøgelser af relationelle magtformer og deres anvendelse i interaktioner, mellem velfærdsstatens repræsentanter og deres klienter.

Konklusionerne i magtudredningen (Togeby et al. 2003) og de følgende undersøgelser (Järvinen 2002; Järvinen & Mik-Meyer 2003) har et gennemgående fokus på magtudøvelse som disciplinering, hvilket særligt undersøges ud fra Foucaults begreber omkring pastoralmagt, der identificerer magtforskydningen fra synlige magtformer til en mere usynlig magtudøvelse (Henriksen & Prieur 2004). Undersøgelserne belyser relevant de sociale kontrolmekanismer der også findes indlejret i det sociale arbejde, men afgrænser sig eksplicit fra at undersøge borgeren som en kompetent aktør, med muligheder i magtforholdet (Järvinen & Mik-Meyer 2003:11). Man kan på den baggrund argumentere for, at undersøgelserne fravælger at forholde sig til væsentlige sider af magtforholdene i det sociale arbejde (Henriksen & Prieur 2004). En afsluttende teoretisk refleksion i *"det magtfulde møde"* (Järvinen et al. 2002) åbner for Foucaults tese om, at der ikke findes magt uden modmagt, og det forhold at *"klienter kan være krævende, genstridige, besværlige og i nogle tilfælde voldelige overfor personalet"* (Järvinen et al. 2002:194), nævnes som mulige eksempler på denne modmagt, ligesom det fremgår at antologien kan have undervurderet dette synspunkt i valget af teoretisk perspektiv.

Modmagt nævnes ligeledes i opsamlingen på magtudredningens resultater, *"på sporet af magten"* (Christiansen & Togeby 2003), hvor Mortensen og Thomsen (2003) tilslutter man sig præmissen om at der ikke findes magt uden modmagt, hvilket åbner for spørgsmålet om, hvad borgeren har af muligheder, *"for at gøre deres vilje gældende"* (ibid. 2003:110). Spørgsmålet forfølges dog ikke, men lukkes ved at konkludere at denne, borgerens mulighed for modmagt, er så begrænset af asymmetrien i magtrelationen, at selve forestillingen om modmagt afvises at kunne forekomme, under den usynlige magts betingelser (ibid. 2003). Det fremgår at *"analyserne i bogen har været orienteret ud fra begreber om "blide" socialteknologier som pastoralmagt og symbolsk vold, hvor det antages at modmagt vanskeligt gør sig gældende"* (Mortensen & Thomsen 2003:111). Ved at



begrunde afvisningen af borgerens muligheder for modmagt, i forholdet omkring den asymmetriske magtrelation, viser magtforståelsen sig her funderet i en essentialistisk konception i sit teoretiske udgangspunkt og argumentationen afviger dermed fra eget teoretiske standpunkt. Frem for at undersøge den fremsatte teoretiske forforståelse diskuteres borgerens adfærd forstået som tilpasningsformer, hvormed præmissen om borgerens underkastede position fastholdes (ibid. 2003).

Ovennævnte undersøgelser bidrager til at forme diskursen om magt i det sociale arbejde og italesættelsen af magteffekter som kausalitet der udøves undertrykkende må antages at spille ind på den faglige selvforståelse hos udøvere af socialt arbejde, ligesom det ensidige fokus på socialarbejderens magt kan siges at konstruere en urealistisk magtfuld positionering af socialarbejderen og fratage faget en fornemmelse af borgerens indflydelse på feltet.

Trods det forhold, at relationen mellem socialarbejder og klient kan siges altid at være asymmetrisk formet af de strukturelle betingelser, kan man argumentere for at der i praksis altid foregår forhandlinger, om problemdefinitioner og løsningsmuligheder (Henriksen & Prieur 2004). Dette perspektiv findes belyst i enkelte andre danske undersøgelser (Eskelinen et al. 2008), der har forholdt sig til borgerens indflydelsesmuligheder i mødet, ved at anskue mødet mellem borger og socialarbejder i forhold til forhandlingspositioner i et mere ligeværdigt perspektiv. I ”*potentialer i socialt arbejde*” (Eskelinen et al. 2008) belyses hvordan borgeren deltager i, og former praksis gennem forhandlingspositioner. Med dette fokus åbnes en mulighed for at belyse borgerens indflydelsesfelt.

En enkelt undersøgelse har set på borgerens mulighed for indflydelse ved en kvantitativ undersøgelse af udfaldet, af konkret fremsatte ønsker (Berg Sørensen 1995 i: Mortensen & Thomsen 2003). I denne undersøgelse anskues magt i et rettighedsperspektiv og undersøgelsen forholder sig dermed til problemstillingen ud fra legale rettighedsprincipper. Magt forstås her som evnen til at få sin vilje igennem, hvilket søges belyst gennem målinger af medhold i konkrete ansøgninger, samt i forhold til kritik af eller klager over hhv. system og socialarbejder. Borgerens magt defineres altså ud fra synlige og rettighedsbaserede principper, og undersøgelsen adskiller sig på den måde fra forståelsen af de mere usynlige magtformer, magtlitteraturen i øvrigt beskæftiger sig med.

Specialets litteratursøgning har vist, at spørgsmålet om borgerens magt og undersøgelser af borgerens indflydelse i et magtperspektiv, kun i mindre grad er repræsenteret i litteraturen. De

undersøgelser der belyser emnet, angriber problemstillingen ved at indsætte forhandlingsperspektiver i magtens sted, hvilket for så vidt udmærket belyser borgerens ressourcer i det relationelle rum, men dog uden præcis at indfange den mere modsætningsfyldte forståelse af magt og modmagt jeg ønsker at belyse. Magt litteraturen beskæftiger sig primært med systemets, hhv. systemrepræsentanters magt og effekter af denne, herunder borgerens underkastelse, og en konkret belysning af borgerens muligheder for modmagt kan siges at være underrepræsenteret.

## Kapitel 3

---

### **Teori**

Jeg vil i dette kapitel præsentere de teoretiske forudsætninger der ligger til grund for dette speciale. Indledningsvis vil jeg redegøre for specialet placering i det videnskabsteoretiske felt, samt mine refleksioner i forhold til dette. Jeg vil herefter begrunde min inddragelse af diskursteori og diskursanalytiske tilgange, og mine valg i forhold til teoretisk position. Jeg har valgt at inddrage Faircloughs kritiske diskursanalyse som tilgang til analysen af empiri, for derigennem at kunne afdække magtbevægelser i det diskursive felt. For at kunne udfolde analysen af magtbevægelser i selve samtalen mellem borger og socialarbejder, har jeg valgt at anvende sociologisk samtaleanalyse. Denne tilgang kan bidrage med konkrete redskaber til analysen på tekstniveau og leverer en forståelsesramme i forhold til samtalens strukturering og diskursive komponenter, som gør det muligt at afdække deltagernes taktiske forståelse af interaktionen som den udspiller sig trin for trin (Wooffitt 2005). Jeg redegør i dette kapitel for forudsætningerne i de valgte tilgange.

### **Videnskabsteoretisk grundlag**

Det er min hypotese at modmagt kan spores i magtbevægelser, der kan afdækkes i interaktionen mellem aktørerne. Jeg forventer at kunne afdække, hvad der kan betegnes som magtstrategier, ved at fokusere på, hvordan aktørerne skaber plads for, eller udelukker mulige udsagn og handlinger, gennem de ytringer der udfolder sig i mellem dem, i samtalens sociale rum. For at afdække magt og modmagtstrategier i selve samtalen, må jeg altså placere mig videnskabsteoretisk i det diskursive felt, hvor sociale rum og sociale identiteter skabes gennem diskursive praksisser.

Dette speciales ontologi placerer sig dermed indenfor det socialkonstruktivistiske videnskabssyn, gennem anskuelsen af den sociale virkelighed som en konstruktion der kontinuerligt konstrueres, rekonstrueres og konstitueres ved aktørernes indbyrdes samspil. Virkeligheden konstrueres så at sige i feltet ”in actu”. Ved at anskue erkendelsen af en given virkelighed som sprogligt betinget,

bliver det muligt at se hvorledes virkeligheden og dennes mulighedsbetingelser konstrueres gennem de sproglige bevægelser i den konkrete samtale mellem socialarbejder og borger.

## **Socialkonstruktivisme**

Betegnelsen socialkonstruktivisme dækker over en række af videnskabsteoretiske positioner indenfor den samfundsvidenskabelige tradition (Dreyer og Sehested 2003). Der er tale om et videnskabssyn der spænder fra radikale opfattelser omkring konstruktioner af selve den fysiske virkelighed til de mere moderate positioner, der alene anskuer den sociale virkelighed som sprogligt konstrueret (ibid. 2003).

Da der ikke er tale om en fast og velfunderet videnskabsteoretisk retning (Dreyer & Sehested 2003), men nærmere om en række konstruktivismer, bestående af "*anti-fundamental dialog*" (Dreyer & Sehested 2003:9), med plads til åbne konstruktioner, lægges der ikke umiddelbart op til et indlysende teoretisk og metodisk undersøgelsesdesign. De fælles præmisser der binder det socialkonstruktivistiske felt sammen, findes i forståelsen af at vidensproduktion er historisk og kulturelt betinget, og dermed kontingent (Winther Jørgensen & Phillips 1999).

Socialkonstruktivisme præsenterer i forlængelse af dette en erkendelse af, at objektiv/sikker viden ikke er mulig, det er kun produktionen af subjektiv viden (Thomsen 2003:203).

## Min positionering

Min positionering i det socialkonstruktivistiske felt, skal findes i en tilslutning til forståelsen af, at identiteter og virkelighedsopfattelser konstrueres gennem sproglig interaktion, forstået både som verbale og non-verbale ytringer, herunder at også min erkendelse og vidensproduktion er en konstruktion der kunne være anderledes. Jeg tilslutter mig desuden forståelsen af at viden konstrueres i en historisk og kulturel sammenhæng der kunne være anderledes og dermed producere en helt anden viden. Det bliver i den forståelse nødvendigt at forholde sig til de historiske og kulturelle betingelser for både undersøgelsesfeltet og undersøgelsen selv. Jeg afgrænser mig fra de mere radikale forståelser omkring konstruktionen af den fysiske verden.

### Konsekvenser af videnskabsteoretisk standpunkt

Det er altså ikke min hensigt at fremkomme med en sandhed om magt, hhv. modmagt, men derimod at indbyde til refleksion over de herskende magtopfattelser, og at bane vej for en yderligere nuancering af perspektivet på magt i det sociale arbejde, en nuancering der givet kan sameksistere med den dominerende opfattelse af magt som fikseret i asymmetriske magtrelationer. Dette indebærer at kunne rumme modsætninger og paradokser frem for at anvende en sandhed til at udelukke en anden.

Jeg ønsker derimod at bidrage til, konstruktionen af alternative tilgange til forståelsen af magt i det sociale arbejde, ved at inddrage og anvende andre elementer indenfor samme teoretiske felt, samt ved at spejlvende problemstillingen ”systemrepræsentant-magt” til ”borger-magt”. Denne manøvre skulle, sammenholdt med tidligere undersøgelser, gerne understrege at anvendelsen af teori *”kun på fragmenteret måde indfanger en problemstillings kompleksitet”* (Thomsen 2003:224).

Som jeg har fremhævet i specialets litteraturgennemgang kan, undersøgelser der fokuserer på den asymmetriske magtrelation i det sociale arbejde, ende med at udelukke selve tænkningen af, at andre magtbevægelser kunne have mulighedsbetingelser i det relationelle rum, sideløbende med den indlejrende asymmetri.

### Perspektivering

De socialkonstruktivistiske præmisser jeg har lagt til grund for specialet, og min tilslutning til forståelsen af, at verden konstrueres gennem sproget og gøres tilgængelig gennem de kategorier vi anvender til at betegne den, gør det relevant at se nærmere på de diskursanalytiske tilgange. Disse tilgange tilbyder analysemodeller til at afdække de sproglige handlingers indflydelse på og konsekvenser for den sociale virkelighed. I de individrettede sociale indsatser står den sproglige interaktion centralt, og anvendelsen af diskursive teknikker, som interview og samtaleteknikker, rådgivningsteknikker, m.v. har en fremtrædende plads. Disse teknikker kan ses som diskursive styringsredskaber, der uanset den enkelte socialarbejders bevidsthed om dette, gør den sproglige interaktion til et magtfuldt redskab i mødet mellem borger og socialarbejder.

## Diskursteoretiske tilgange

Diskursbegrebet udspringer fra de humanistiske og socialvidenskabelige retninger, der beskæftiger sig med sprog og kommunikation, herunder sproglig og social handling og interaktion (Fairclough 1992). Diskursbegrebet dækker over en bred vifte af tilgange der har sproget og sprogets anvendelse i sociale kontekster som forskningsobjekt (Winther Jørgensen & Phillips 1999). Den brede vifte af tilgange gør, at diskursbegrebet tillægges forskellige betydninger inden for de forskellige retninger det anvendes i, men findes oftest i betydningen; at *"sproget er struktureret i forskellige mønstre, som vores udsagn følger, når vi agerer inden for forskellige sociale domæner"* (Winther Jørgensen & Phillips 1999:9) og, der er tale om *"en bestemt måde at tale om eller forstå verden/et udsnit af verden på"* (ibid. 1999:9).

Jeg vil i det følgende forsøge at indkredse diskursbegrebet, og redegøre for min anvendelse af diskursteori og analyse i dette speciale.

Jeg har valgt at positionere mig i tråd med mit videnskabsteoretiske afsæt, og dermed indenfor de diskursanalytiske tilgange der har som udgangspunkt, at et udsagn ikke ses som en objektiv refleksion af omverdenen, men som en sproglig handling hvorigennem aktører aktivt bidrager til at skabe og forandre deres omverden, identitet og sociale relationer (Winther Jørgensen & Phillips 1999). Denne forudsætning vedrørende sprogets rolle i den sociale konstruktion af verden, gør tilgangen anti-essentialistisk, hvilket vil sige at opfattelsen af, at den sociale verden konstrueres socialt og diskursivt, medfører at *"dens karakter ikke determineres af ydre eller på forhånd givne forhold, at folk ikke har interne "essenser" eller ægte, stabile karakteristika"* (Winther Jørgensen & Phillips 1999:14). Både viden og identiteter skabes i social interaktion gennem konstruktioner af fælles sandheder og kampe om hvad der gælder for sandt og falsk.

I tråd med den socialkonstruktivistiske præmis ses også sandhedsdefinitioner som diskursivt konstruerede og ikke som objektive afspejlinger af virkeligheden. De konstruerede sandheder opstår i vidensregimer, der gennem deres definitioner af virkeligheden, udpeger hvad der gælder som sandt og falsk, herunder hvad der kan siges og hvad der vil være helt utænkeligt at udtale (ibid. 1999). Dette gælder også for, hvad der defineres som den rette adfærd, og hvad der kan kategoriseres som forkert eller utænkelig adfærd (Borch & Larsen 2003). Det forhold at diskurserne afgør hvad der kan siges, og hvad der vil være utænkeligt at sige/gøre, udpeger at den diskursive konstruktion af viden, har konkrete sociale konsekvenser (Winther Jørgensen & Phillips 1999).

Indenfor diskursteorien, forbinder diskurser sig til magtforståelsen gennem den diskursive afgrænsning af hvad der kan siges, hvad der italesættes og hvad der ikke tales om. At have indflydelse på eller kunne definere diskursen bliver i den forståelse en magtfuld position, der giver mulighed for at definere virkeligheden.

Selv om viden og sociale identiteter inden for diskursteorien anses som kontingente, betyder det ikke at alt ”flyder”. Tværtimod fastholdes en ret høj grad af regelbundethed og regulering i det sociale felt (ibid. 1999). Trods det, at der i princippet kan fremsættes utallige udsagn, så er det der siges indenfor et bestemt domæne, forholdsvis enslydende og består i høj grad af gentagelser (ibid. 1999), og de konkrete situationer ”*udstikker meget begrænsende rammer for hvilke identiteter et individ kan påtage sig*” (Winther Jørgensen & Phillips 1999:14). De herskende diskurser regnes for sandheder i den tid de dominerer og de udstikker i kraft af deres sandhedsværdi ret snævre rammer for hvilke udsagn og handlinger der kan gøres gældende som meningsfulde (ibid. 1999).

### Subjektet

De diskursanalytiske tilgange deler forståelsen af, at subjektet skabes i diskurser. Gennem den sproglige konstruktion af en social position for individet, en subjektposition, kan individet konstrueres som noget bestemt. Der tales om at individet subjektiveres. Ved at indtage modtagerrollen, indtræder subjektet i den sprogligt anviste position.

Der er forskellige opfattelser af graden af diskursiv styring vs. graden af *agency* (Winther Jørgensen & Phillips 1999) eller handlerum hos individet i forholdet til subjektiviseringen, men uanset disse forskelle ses subjektet som begrænset af diskursens rammer (ibid. 1999). Hvor visse tilgange (eks. Althusser) antager at individet altid accepterer de anviste subjektpositioner, og ikke efterlader plads til modstand mod subjektiviseringen, opstiller andre retninger en mere pluralistisk model, hvor forskellige diskurser konkurrerer, hvilket medfører at subjektet ikke interPELLERES i én subjektposition, men forskellige og ind i mellem modstridende positioner (ibid.1999). Inden for diskurspsykologien, ses individet som helt igennem socialt, og i modsætning til opfattelsen af det autonome selv, skabes og forhandles identitet i denne forståelse, gennem sproglige og sociale praksisser (ibid. 1999). Identiteter opstår her, mellem bestemte diskursers subjektivering af individet, og individets egne italesatte konstruktioner af egen identitet (ibid. 1999). Aktørernes begrænsninger kan siges at ligge i, at strukturelle forhold kan afgrænse subjektets diskursive muligheder, ligesom f.eks. race, klasse m.v. betyder, at ikke alle har lige adgang til samme

subjektpositioner (ibid. 1999). Dette medfører at ikke alle aktører har lige muligheder for at få deres reartikulering anerkendt (Fairclough 1992).

### Diskursanalyse

For det diskursanalytiske felt gælder, at der ikke er tale om én men en række tilgange, og videre at der ikke er enighed om hvad diskurser er eller hvordan man kan analysere dem. Samlet kan det siges, at diskursanalyse *”egner sig til at undersøge kommunikationsprocesser i forskellige sociale sammenhænge, i forhold til bredere samfundsmæssige/kulturelle tendenser”* (Winther Jørgensen & Phillips 1999:10). Et vigtigt fokus i analysen er, hvordan den sociale verden, herunder dens subjekter og objekter, konstitueres i diskursen (ibid.1999). Begrebet diskursanalyse betegner altså analysen af en kommunikativ begivenhed i en bestemt kommunikativ sammenhæng. Det er en del af diskursanalysens opgave at afdække hvordan individer subjektiveres, og hvordan det påvirker aktørernes handlemuligheder og de sociale konsekvenser. Analysen fokuserer på de konkrete udsagn og mønstre i tekst og/eller tale, samt på at afdække de sociale konsekvenser, de diskursive fremstillinger af virkeligheden kan have (ibid. 1999).

### Overvejelser vedrørende diskursanalytisk afsæt

Trods lighedspunkter i de diskursanalytiske retninger, er der dog også punkter hvor de forskellige retninger adskiller sig fra hinanden. Jeg vil her kort forholde mig til, hvor retningerne adskillelser sig i forhold til forståelsen af diskurser som helt eller delvist konstituerende for det sociale felt, forståelsen af subjektets handlerum og forståelsen af magt og ideologier.

Der er enighed om at diskurs konstruerer og betydningsætter den sociale verden. Indenfor diskursteorien hos Laclau og Mouffe ses diskurserne som helt konstituerende, en opfattelse der også findes hos Foucault. I Faircloughs perspektiv argumenteres for opfattelsen af, at diskurser optræder som ét af flere aspekter, i konstruktionen af det sociale felt. Fairclough anskuer diskurser som både konstituerede af og konstituerende for det sociale felt i et dialektisk forhold. Inden for de diskurspsykologiske retninger er det centrale fokus ikke på de store diskurser, men nærmere på, hvordan individer anvender sproget strategisk til at fremstille sig selv på bestemte måder, samt hvilke sociale konsekvenser det har (Winther Jørgensen & Phillips 1999). Der er også enighed om at subjektet er underkastet de diskursive betingelser. Der er dog forskelle i opfattelsen af, i hvilken



grad subjektet er underkastet. Hvor diskursteorien hos Laclau og Mouffe fokuserer på de store diskurser og ser subjektet som helt konstitueret af diskurserne, tildeler Fairclough subjektet et vist handlerum, hvilket også ses indenfor de diskurspsykologiske retninger, der primært fokuserer på individets som aktiv sprogbruger, og vægter individets diskursive håndtering af hverdagsituationer indenfor de bredere samfundsmæssige strukturer (ibid. 1999).

I forhold til ideologibegrebet, kan det meningsfuldt inddrages i forhold til at afdække ulige magtforhold (Winther Jørgensen & Phillips 1999). Hos Foucault findes en anskuelse af, at alt er skabt i diskurser og der findes dermed ingen adgang til en bagvedliggende sandhed (ibid. 1999). Forsøg på at identificere ”rigtigt eller forkert” bliver derved meningsløst. Denne anskuelse går igen i diskursteorien hos Laclau og Mouffe, der helt afviser ideologibegrebet (ibid. 1999). Hos Fairclough og i diskurspsykologien finder man en tilslutning til Foucaults magtbegreb, hvor magt anskues som en produktiv, skabende kraft, men i disse tilgange tillægges også dominansmønstre og undertrykkelse af sociale grupper, en betydning i analyserne, og der sigtes mod at afdække ulige magtforhold i de diskursive bevægelser (ibid.1999).

### Diskursanalytiske perspektiver

For at afdække borgerens muligheder for modmagt, kan de diskursanalytiske tilgange, der tildeler subjektet en vis grad af *agency* eller aktørstatus meningsfuldt anvendes. De tilgange der anskuer subjektet som passivt underkastet de diskursive subjektiveringsmekanismer, udelukker i deres teoretiske grundlag, muligheden for at undersøge subjektets mulige modstandsstrategier.

Forståelsen af at individet tilbydes forskellige og ind i mellem modstridende subjektpositioner i komplekse sociale situationer (Fairclough:1992;Winther Jørgensen & Phillips 1999), lægger op til en vis grad af valg- eller forhandlingsmulighed hos det enkelte individ i den konkrete sociale situation. Gennem anvendelsen af de diskursanalytiske tilgange der ser subjektet med en vis grad af handlerum bliver det muligt at afdække hvordan aktørerne i samtalen, gennem deres sproglige positionering, hhv. accepterer eller afviser en kategorisering, og dermed at afdække hvilken aktør der har magt til at definere virkeligheden i netop dette nu.

Da jeg ønsker at undersøge borgerens muligheder for modmagt i en samtale der udspiller sig i mødet med den offentlige i forvaltning, og som dermed blandt andet er underlagt juridiske rammebetingelser, synes det nødvendigt at anlægge et teoretisk perspektiv, der i analysen af de diskursive mulighedsbetingelser også vægter denne sociale virkeligheds indflydelse på, hvad der

kan siges indenfor diskursen. Forståelsen af at der findes et dialektisk forhold mellem den præ-konstituerede sociale virkelighed og en aktuelt forekommende diskursiv praksis, som vi blandt andet finder hos Fairclough (Fairclough 1992:60), åbner muligheder for at medtage de institutionelle, herunder de juridiske rammebetingelser for samtalen i analyserne.

### **Kritisk diskursanalyse – Norman Fairclough**

Norman Fairclough formulerer med kritisk diskursanalyse en diskursanalytisk tilgang, der kombinerer kritisk lingvistisk med social teori. Gennem en kombination af den mere social-teoretiske diskursforståelse og den tekst og interaktions orienterede lingvistiske anvendelse af diskursbegrebet, bliver det muligt at forholde sig til både samtaleprocesser og kontekst for samtalen i analysen (Fairclough 1992), og dermed at analysere sprogbrug i sammenhæng med den sociale kontekst det konkret anvendes i (Fairclough 2001).

#### Faircloughs anvendelse af diskursbegrebet

Fairclough anvender diskursbegrebet mere snævert end de sociologiske retninger generelt, ved at diskurs defineres som verbal eller skriftlig praksis (Fairclough 1992). Fairclough stiller skarpt på selve produktionen af tekst, på den diskursive praksis, bestående af: *“real instances of people doing or saying or writing things”* (Fairclough 1992:57). I modsætning til kritiske lingvister der analyserer det diskursive produkt, tillægger Fairclough selve produktionen af tekst/tale opmærksomhed (Fairclough 1992). Ved at fastholde begrebet diskurs, frem for de lingvistiske begreber *langue* og *parole*, signalerer Fairclough at han anskuer sprogbrugen, også på dette niveau, som en social nærmere end en individuel aktivitet (Fairclough 2001). Selve processen omkring konstruktion af diskurs, interaktionen mellem afsender og modtager, samt den kontekst sproget anvendes i, tildeles opmærksomhed i analyserne. Fairclough anskuer diskurser som funderet i sociale sammenhænge og diskursive begivenheder kan dermed ikke forstås adskilt fra den sociale struktur der tales i (ibid. 2001).

Hos Faircloughs finder vi opfattelsen af et dialektisk forhold mellem diskurs og social struktur. Fairclough placerer sig i kraft af dette mellem, på den ene side den rene konstruktivistiske tilgang, hvor alt konstrueres gennem sproget, og på den anden side den strukturalistiske tilgang der ser alt

determineret gennem sociale strukturer (Fairclough 1992). Den sociale verden opfattes som konstrueret gennem diskursive praksisser, mens den på samme tid udstikker rammerne for diskursiv praksis (ibid. 1992). Dette indebærer at diskursiv praksis ses som en blandt flere sociale praksisser, og videre at den sproglige handling må analyseres i sammenhæng med dets funktion, i den sociale struktur det aktuelt indgår i (ibid. 1992). Denne forståelse af diskurs som en social aktivitet, sammenholdt med forståelsen af at diskurs og sociale strukturer står i et dialektisk forhold til hinanden, danner grundlag for Faircloughs analysemodel, der ved at bevæge sig på tre niveauer i analysen, gør det muligt at afdække bevægelser i både tekst, interaktion og kontekst for den diskursive begivenhed (Fairclough 2001). Fairclough anlægger et kritisk perspektiv i diskursanalysen, i den forstand at han søger at afdække sammenhænge der er skjulte, herunder diskursers underliggende ideologiske indhold (ibid. 2001), hvilket kan synliggøre de diskursive kampe der finder sted indlejret i diskurserne.

### Forståelsen af magt og ideologibegrebet

I forholdet mellem diskurs og magt er Fairclough inspireret af Foucault (Fairclough 1992) der ser på diskursive dannelser af viden og subjekter, herunder på diskursens mulighedsbetingelser, og hvordan vidensdomæner konstitueres gennem diskurser. Fairclough adskiller sig fra Foucaults magtopfattelse ved, sideløbende med opfattelsen af magt som produktiv, at inddrage diskursers ideologiske funktioner. Her medtages altså en forståelse af undertrykkelsesmekanismer i diskurserne, og fokus i analysen bliver dermed både at se magtbevægelser som produktive kræfter, og at afdække forbindelser mellem sprogbrug og ulige magtrelationer (Fairclough 2001).

Magt kan siges at eksistere i mange og varierende former, inklusiv den meget konkrete fysiske magt (ibid. 2001). Fairclough indfører en distinktion mellem fysisk magt, herunder tvang i varierende grader og anvendelsen af magt gennem produktionen af samtykke, eller i det mindste føjelighed gennem sproglig interaktion. I forhold til sidstnævnte ses ideologi som det primære middel til at producere samtykke eller føjelighed (ibid. 2001). Det bliver her tydeligt, hvordan de implicite, *common sense* antagelser i sproglig interaktion, kan være ideologisk formet af underliggende magtrelationer (ibid. 2001).

Selv om de sprogligt indlejrede ideologier kan ses som stærkt undertrykkende, mener Fairclough at modmagt, *resistance*, og forandring, ikke bare er muligt, men kontinuerligt forekommende

(Fairclough 2001), hvilket kan spores gennem undersøgelser af, i hvilken udstrækning subjektpositioner passivt indtages af individet. I det omfang individet indtræder i den anviste subjektposition, kan sproget siges at vedligeholde den ulige magtrelation. Omvendt gælder at, i det omfang individet modsætter sig eller anfægter dominerende regelsæt, kan sprogbrug bidrage til at ændre magtrelationer og sociale relationer (ibid. 2001).

### Forståelsen af subjektet

Fairclough tilslutter sig diskursteoriens overordnede forståelse af, at subjektet skabes i diskurser og subjektet skal altså forstås som decentreret og ikke autonomt, selvstyrende (Winther Jørgensen & Phillips 1999). Subjektet ses dog hos Fairclough med en vis grad af *agency*, hvilket vil sige at subjektet tildeles en status som aktør, en aktør der gennem sin diskursive praksis har en række handlemuligheder, af både diskursiv og ikke-diskursiv karakter (Fairclough 1992). I forhold til forståelsen af *agency* ses også her Faircloughs dialektiske tilgang, hvor subjektet både skabes i og er medskabere af den diskursive praksis. Subjektets diskursive praksis anskues som en ressource, der åbner muligheder for subjektet, i forhold til at handle og forhandle om de subjektpositioner der tilbydes (ibid. 1992). På trods af at subjekter ses som ideologisk positioneret, argumenterer Fairclough for, at subjekter er i stand til aktivt at handle i forhold til de ideologier de udsættes for, og til at positionere sig i forhold til dette (ibid. 1992). Subjektets *agency* skal dog forstås i lyset af, at subjektet som udgangspunkt anskues decentreret og underkastet diskursen, ligesom adgangen til sproget afhænger af subjektets sociale position (ibid. 1992), hvilket vil sige at både de sociale og de diskursive rammer begrænser *”rækkevidden af subjektets handlinger og muligheder for nyskabelse”* (Winther Jørgensen & Phillips 1999:27).

### Analysemodel - Kritisk diskursanalyse

Faircloughs analysemodel er tredimensionel forstået sådan at enhver diskursiv begivenhed kan deles op i en tekstdel (skrift eller tale), en diskursiv praksis, og en social praksis. (Fairclough 1992). De tre niveauer er indbyrdes forbundne, og analysemodellen gør det muligt at afdække forholdet mellem den diskursive begivenhed, den diskursive praksis og den sociale praksis som ytringen er en del af, for herigennem at betydnings sætte den diskursive begivenhed (ibid. 1992). Analysemodellen afspejler Faircloughs anskuelse af et dialektisk forhold mellem diskursiv praksis og anden social

praksis, og giver i kraft af dette mulighed for at analysere en ytring i den sammenhæng den indgår i. Analyseens empiriske fokus er på konkret sprogbrug i interaktion mellem aktører (ibid.1992).

Modellen er beskrevet i forskellige termer omkring af hvad der relevant kan inddrages på de tre niveauer (hhv. Fairclough 1992 og 2001). Jeg har valgt at lade min analyse tage afsæt i Faircloughs analysemodel som han beskriver den i bogen "*Language and power*"(Fairclough 2001), hvor niveauerne tekst, interaktion og kontekst inddrages i analysen. Jeg vil redegøre nærmere for min anvendelse af analysemodellen, i det følgende kapitel om metode og analysestrategi.

### Perspektivering

Ved at inddrage Faircloughs diskursanalytiske tilgang, som teoretisk perspektiv på den valgte problemstilling, bliver det muligt at forstå magt som en processuel faktor, der udspiller sig med en vis grad af gensidighed mellem aktørerne, en faktor der kan afdækkes i analysen af de diskursive begivenheder der udspiller sig, i mødet mellem borger og socialarbejder.

Fairclough udtrykker en processuel magtforståelse, hvor den diskursive magt producerer, skaber og former subjekter, men også en forståelse, hvor magt i kraft af sprogets indlejrede ideologier, har undertrykkende effekter. Både anskuelsen af magt som produktiv og de ideologiske effekter, kan spores i det sociale arbejde, gennem socialarbejderens funktion som den der vurderer, klassificerer og navngiver borgerens kompetencer og barrierer, eksempelvis som hhv. god eller dårlig forælder.

Den teoretiske forståelse af agency hos subjektet gør det muligt at se på borgerens muligheder for selv at bidrage til egen subjektivering, gennem analyser af borgerens konkrete anvendelse af mulighederne for at forhandle om eller helt at afvise subjektiveringen. Det centrale i denne undersøgelse, er om dette er en faktisk forekommende mulighed for borgeren, set i lyset af på den ene side medinddragelses diskursen og på den anden side, de legale muligheder for intervention og tvangs indgriben fra socialarbejderens hhv. forvaltningens side, jf. specialets problemformulering. Forståelsen af agency bliver dermed den teoretiske indgang til at afdække muligheden for modmagt.

Ved at inddrage ideologibegrebet, her i forståelsen af ideologier som underliggende normer i den institutionelle samtale, bliver det muligt analysere hvorledes eksempelvis italesættelser af den gode forælder (o.a.) er virksomme i samtalen, samt om de bringes i spil af borgeren selv, og hvorvidt

disse mulige italesættelser har indflydelse på samtaleforløbet, samt i særlig grad på socialarbejderens vurderinger af borgeren.

Faircloughs fokus på den diskursive begivenhed som udgangspunkt for analysen, giver mulighed for analytisk at forholde sig til konkrete tekster/tale, og dermed afdække hvordan sproglige handlinger og forhandlinger udspiller sig i praksis. Dette fokus gør det muligt at stille skarpt på aktørernes bidrag i selve samtalen, på de diskursive begivenheder, der er med til at forme samtaleforløbet.

På niveauet for tekstanalyse træder Faircloughs lingvistiske baggrund tydeligt frem. Selv om der er tale om en model der er fuldt anvendelig på det sociale område, har jeg fundet det mere relevant for min undersøgelse, at inddrage sociologisk samtaleanalyse på dette niveau af analysemodellen.

Jeg vil i det følgende redegøre for de teoretiske baggrunde i sociologisk samtaleanalyse, samt for hvordan man meningsfuldt kan inddrage denne retning i analyser af institutionelle samtaler.

### **Sociologisk samtaleanalyse**

Sociologisk samtaleanalyse er en observationsbaseret videnskab der oprindeligt blev formuleret af Harvey Sacks og Emanuel Schegloff (Drew og Herritage 2006). Sociologisk samtaleanalyse beskæftiger sig med analyser af konkrete verbale handlinger og bruger optagelser af faktisk forekommende sproglige interaktioner som sin basis empiri (Drew og Herritage 2006). Fremfor at se sproget som et medium der alene formidler information, ses sproget her som værende socialt organiseret og med formelle egenskaber der i sig selv kan benyttes i interaktionen (Wooffitt 2005). Der er altså for denne tilgang tale om sproganalyser der rækker ud over det rent lingvistiske, og ind i den sociale sfære sproget udspiller sig i, ud fra en forståelse af, at al lingvistisk produktion relaterer sig til handlinger eller aktiviteter mennesker indgår i, når de interagerer med hinanden. På den måde ligger den talte organisering til grund for social handling (Drew og Herritage 2006). Sociologisk samtaleanalyse tilbyder en metodologi, der gør det muligt at undersøge hvordan vi udfører sociale handlinger gennem sproglig interaktion, ved analyser af talte sekvenser hvori handlinger er indlejret og produceres (Drew og Herritage 2006).

Den sproglige interaktion er mulig gennem den fælles forståelse for sproget, både i forhold til de grammatiske egenskaber, men i særdeleshed også i forhold til forståelsen for sprogets strukturer, mønstre og indlejrede forventninger. Der er ikke tale om en generelt bevidst viden, men nærmere om en ressource der anvendes i samtale-interaktion, hvilket afspejles i den fælles forståelse af, hvad der sker i samtalen (Drew og Herritage 2006). Denne gensidige forståelse hviler på et fælles sæt af metoder eller procedurer for konversation, hvilket er bestanddelene i vores basale kommunikative kompetencer (ibid. 2006). Et centralt fokus i samtaleanalysen er at afdække aktørernes taktiske forståelse af interaktionen, hvilket helt tekstnært begrundes gennem analyser af, hvordan deltagerne orienterer sig i forhold til både de foregående og mulige følgende bidrag (Wooffitt 2005).

Samtaleanalyse kan anvendes både i institutionelle sammenhænge og i analyser af universelle regler i hverdagssamtaler (Olesen 2012). Det gælder for samtalerne mellem borger og socialarbejder, at der er tale om en institutionelt forankret sproglig interaktion, herunder at kommunikationen mellem aktørerne er bundet af bestemte og på forhånd fastsatte institutionelle betingelser og dermed, at den institutionelle kontekst har konkret indflydelse på samtalsens form og indhold. I forhold til analyser af institutionelle sammenhænge, ses der i analysen af en given samtale på de særlige betydninger, kategorier og sproglige former der kendetegner et givent felt (Olesen 2012), samt på hvilke normative forventninger der knytter sig til aktørerne i den specifikke institutionelle sammenhæng, herunder hvordan aktørerne forvalter deres institutionelt bundne aktiviteter i den sproglige interaktion (Wooffitt 2005).

### Samtaleanalyse og magtforståelse

I forhold til forståelsen af magt, kan der findes kritik af, at samtaleanalysen med sin tekstnære tilgang risikerer, at overse forbindelser mellem de mikrofænomener der undersøges i interaktionen og eksempelvis magtrelationer eller ideologier (Wooffitt 2005). Det er dog ikke korrekt at samtaleanalysen er blind for forbindelser mellem interaktion og magt, hvilket blandt andet Wooffitt (2005) eksemplificerer, ved at udpege analyser der afdækker social kontrol og magt, gennem de forpligtelser og forventninger der ligger i den sproglige interaktion, samt gennem interaktionens organisering (Wooffitt 2005). Samtaleanalysens tekstnære fokus kan bidrage til at synliggøre de måder, hvori interpersonelle magtkampe udspiller sig indlejret i interaktionen (Wooffitt 2005). Det

er derigennem muligt at anvende samtaleanalyse til at afdække hvorledes aktørerne konkret håndterer potentiel magtanvendelse i samtals sociale rum (Olesen 2012).

Ved at anskue magt som et fænomen der bringes i spil gennem diskurs bliver det muligt at afdække hvordan magt opererer gennem sproget (Wooffitt 2005). Magtdynamikker i interaktionen ses i samtaleanalysen som variable og skiftende (ibid. 2005), hvilket vil sige at den ikke anskues som en besiddelse hos en af aktørerne, men nærmere som en bevægelse mellem dem. For at spore magtbevægelser kan samtaleanalysens fokus på formelle egenskaber i sproget bringes i anvendelse, gennem forståelsen af, at: *"når vi taler, producerer vi udsagn som udfører handlinger der inviterer til bestemte næste handlinger"* (Wooffitt 2005:8 min oversættelse). Vi begrænser dermed også hvilke mulige handlinger der kan følge et udsagn, i det mindste uden at overskride de implicite normative forventninger.

Det gælder for forståelsen af de normative forventninger, at de ikke ses som determinerende for aktørernes adfærd, hvilket vil sige at aktørerne kan afvige fra reglerne (Wooffitt 2005). Deltagerne orienterer sig i forhold til de normative forventninger og tilrettelægger deres udsagn efter dem, men det afvises ikke at det er muligt for aktørerne at afvige fra de normative forventninger (ibid. 2005). Samtaleanalysen gør det dermed også muligt at afdække hvorledes aktørerne håndterer potentielle magtanvendelser, krænkelser o.l. Der er altså tale om en forståelse af, at *"Aktørerne har handlefrihed i mikrofysikken"* (Olesen 2005:321), og magt kan dermed ses som en mulighedsbetingelse i interaktionen (Wooffitt 2005).

### Samtaleanalyse og forståelsen af subjektet

*"mennesker konstruerer, etablerer, reproducerer og forhandler deres identiteter, roller og relationer gennem samtals interaktion"* (Drew og Herritage 2006:XXII min oversættelse).

Der er også for samtaleanalysen tale om en tilgang hvor identiteter ses som konstruerede, i lighed med principperne for subjektivisering inden for de diskursanalytiske tilgange. I samtaleanalysen fokuseres der på hvorledes identiteter konstrueres gennem mikro diskurser, gennem fremstillinger og selvfremstillinger (Olesen 2005) og dermed på hvordan *"Identitet konstrueres i interaktionen"* (Olesen 2005:309). Forståelsen af, at identiteter konstrueres og gøres relevante i interaktionen, bidrager til aktørernes grad af handlerum, da der er tale om gensidige processer. Subjektet ses altså



med et vist handlerum, hvis grænser afhænger af den diskurs og kontekst der opereres under (Olesen 2012).

### Samtaleanalyse og diskursbegrebet

Diskursbegrebet kan som tidligere nævnt tillægges forskellige betydninger, afhængig af den teoretiske retning det anvendes indenfor. I samtaleanalysen anskues sproganvendelse som handling eller *performance* (Olesen 2012:52). En sætning forstås ud fra dens anvendelse, både i forhold til den nære kontekst og den institutionelle sammenhæng den udtales i, hvilket kan siges at være i tråd med Faircloughs anvendelse af diskursbegrebet, hvor produktionen af tekst, og konteksten for produktionen tillægges opmærksomhed. Sproganvendelse ses også her som produktiv og konstituerende for det sociale (ibid. 2012). Forståelsen af sprog som handling medfører, at en sætnings betydning ikke findes i dens sandhedsværdi men i dens anvendelse. (Olesen 2012).

### Sociologisk samtaleanalyse: form- og indholdsmæssige rammer

I det samtaleanalytiske felt finder vi en mangfoldighed af begreber, der henviser til sproglige handlinger, som kan afdækkes i samtaler. Jeg vil i det følgende kort redegøre de tekniske og indholdsmæssige dele, samt for hvilke begreber jeg særligt har valgt at fokusere på i analysen.

Overordnet ses på mekanismer, mønstre og betydningsdannelse i den sproglige interaktion (Olesen 2012). Aktørernes anvendelse af mekanismer henviser til bestemte træk i interaktionen. Forståelsen af mønstre henviser til mønstre i den sproglige interaktion, herunder hvad der kan inddrages som relevant i den givne kontekst, og betydningsdannelse viser sig i form af forforståelse hos deltagerne, samt i forhold til hvad der inddrages som gyldige udsagn, begreber og kategorier (Olesen 2012).

Det er desuden muligt i analysen at spore en gensidig forståelse mellem aktørerne, i forhold til samtals forløb og struktur, hvilket betegnes intersubjektivitet.

For den formelle side af samtaleanalysen gælder et fokus på formmæssige træk og lovmæssigheder i den sproglige interaktion, der blandt andet ses gennem organiseringen og konstruktionen af taleture (Wooffitt 2005). Turtagning kan ses som en grundsten i den sproglige interaktion, og står dermed som et helt centralt begreb. I forhold til turtagning fokuseres på:

*”Hvordan deltagerne designer eller konstruerer deres tale-ture ud fra de alternative måder, hvor de kan udfylde samtalsens åbninger, således at de kan foretage eller opnå bestemte handlinger”* (Drew & Heritage 2006:XXXV min oversættelse).

Aktørernes håndtering af de foregående udsagn og deres foregribelse af de forventede følgende udsagn viser, at interaktionen er både kontekstafhængig og kontekstskabende. Det der kan gøres relevant her er, ud over forståelsen af turtagning, hvordan aktørerne anvender mekanismer indenfor de sproglige normer, til at forme deres bidrag i samtalen, samt hvilke sociale konsekvenser disse valg kan have.

Der kan ved turtagning ses forskellige præmisser for første og anden taler. Selv om første taler kan siges at være den der sætter dagsordenen for en given sekvens, er der alligevel, i et magt-perspektiv, fordele ved at være anden taler. Hvor første taler præsenterer et emne, en holdning o.a. har anden taler fordelene ved at være den der, i sin respons har mulighed for at udfordre, afvise eller problematisere første talers udsagn (Wooffitt 2005). Dette medfører at den der vælger emne paradoksalt nok, er i en sårbar og *”relativt magtesløs position”* (Wooffitt 2005:195 min oversættelse).

Bestemte sproglige handlinger, som eksempelvis hilsner, spørgsmål m.v. følges af bestemte forventninger, vedrørende hvad modtageren skal gøre som respons; eksempelvis at returnere en hilsen, besvare et spørgsmål, m.v. Sådanne par, kaldt *”adjacency pairs”*, udgør de normative rammer for den sproglige interaktion, hvorunder bestemte sproglige handlinger, sandsynligvis eller forventeligt skal udføres. Handlingen har normativ karakter i kraft af den indlejrede forventning om en bestemt respons, eller en redegørelse for manglende respons (Wooffitt 2005). Aktørerne kan ved at anvende sproglige mekanismer, undvige den forventede respons i par – sekvenser, samtidig med at der faktisk gives en respons, eksempelvis ved fremsættelsen af et spørgsmål, frem for det forventede svar (Wooffitt 2005).

En invitation eller et forslag kan besvares på to måder, ved en accept eller en afvisning. Det gælder særligt for fremsættelse af accept eller afvisning at:

*”Accept ses at falde umiddelbart og direkte hvor afslag typisk markeres mere indirekte ved tøven eller anvendelse af begrundelser mv.”* (Olesen 2012:50).

En afvisning følges altså af en forklaring, eller leveres på anden vis indirekte (Wooffitt 2005). Afvisninger konstrueres af forsinkelser og kan også spores i tavshed eller manglende respons, og levering af en direkte og umiddelbar afvisning står dermed i modsætning til de normative forventninger der findes indlejret i den sproglige interaktion. Det gælder også for fortolkningen af en respons:

*”..at tavshed efter en invitation eller forespørgsel rutinemæssigt fortolkes som afvisning eller afslag”* (Wooffitt 2005:206 min oversættelse).

Reparerende sekvenser består af en kort serie udsagn (ture) der fremkommer hvor kommunikations problemer afklares. Reparerende sekvenser kan initieres af den talende selv, der standser op og retter på det der er ved at blive sagt (Olesen 2012), eller af den anden taler der korrigerer i det der blev sagt i den foregående tur m.v. Der er tale om en måde sprogligt at håndtere misforståelser, men også om sproglig forhandling i forhold til hvad der kan være tilladelige udlægninger af den sociale virkelighed (Olesen 2012). Træk der initierer til reparation kan eksempelvis ses ved at en aktør indsætter et spørgsmål som andet led i et par – sæt, hvor der burde komme et svar. Dette indikerer at der er et problem i interaktionen i den forudgående sætning, selv om det kan være uklart hvad problemet er. Der kan enten være tale om at første led ikke blev hørt, med trækket kan også ses som en indikation på at det der blev sagt var uacceptabelt (Wooffitt 2005) og dermed at der her anvendes et strategisk og organiseret træk, i par - sæt hvor der ligger en normativ forventning om respons. Forsøg på at overtale eller opnå en bestemt respons, ses primært gennem repetition, som gentagelser af fremsatte forespørgsler o.l. (Wooffitt 2005).

Som et led i betydningsdannelse i samtale-interaktionen, kan der ses på anvendelsen af sproglige kategorier (eks. mor eller lønmodtager). Et vigtigt kendetegn ved kategoriseringer er de aktiviteter de forbindes med (Olesen 2005). Adfærd henføres til bestemte kategorier, og kategorier kan dermed anvendes til at betydningssætte bestemte begivenheder (Olesen 2005). Kategorier designes med henblik på modtageren (Olesen 2005) og kan ses som ressourcer der trækkes på i den løbende interaktion. Der kan ved kategorisering være tale om italesættelser af eget subjekt eller at der tilbydes en position til den anden deltager i samtalen.

Forsøg på at etablere alliancer eller overensstemmelse mellem aktørerne, udspiller sig på flere måder i interaktionen. Samtaler om belastninger og bekymringer kan ses som afsøgning af alliancemuligheder, og præferencen er her en imødekommende reaktion fra modtageren (Olesen

2012). Etablering af alliancer former sig som gentagelser af den anden talers udsagn eller hvor aktørerne færdiggør hinanden sætninger (Olesen 2012).

I forståelsen af intersubjektivitet i den sproglige aktivitet, ses på aktørernes gensidige forståelse af samtaleens implicite spilleregler, at aktørerne *"opdager en orden i hinandens bidrag.. som de lægger til grund for deres egne bidrag"* (Olesen 2012:50). Der er tale om en gensidig forståelse både for selve sproget, men i særdeleshed også for de virksomme mønstre og forventninger i den sproglige interaktion, der hviler på et fælles sæt af metoder eller procedurer for samtale (Drew & Herritage 2006).

### **Kombinationen af sociologisk samtaleanalyse og kritisk diskursanalyse**

Kritisk diskursanalyse og sociologisk samtaleanalyse indeholder ligheder i tilgangen til sproget som genstand for undersøgelse, og begge forholder sig eksplicit til sprog som social handlen (Wooffitt 2005). For de diskursanalytiske tilgange gælder, at der kan inddrages en lang række diskursive former som genstand for analyse samt, at det gennem de analytiske tilgange til data er muligt at udpege ikke-diskursive elementer, eksempelvis sociale uligheder og bredere strømninger i samfundet, hvorimod samtaleanalysen fastholder et fokus på den helt nære kontekst og en metodisk afgrænsning til faktisk forekommende samtaler.

Kombinationen af kritisk diskursanalyse og sociologisk samtaleanalyse indebærer at man aktivt forholder sig til de forskelle tilgangene rummer. Samtaleanalysens kan siges at have fokus på lovmæssigheder og universalier i faktiske sproglige hændelser, hvorimod diskursanalysen kan siges at tillade en bredere tilgang og et eksplicit fokus på at afdække underliggende eller skjult indhold, eksempelvis ideologier. Jeg har ved at inddele analysen i tråd med de tre trin i Faircloughs analysemodel, afgrænset den samtaleanalytiske tilgang til analysen på første trin. I andet og tredje trin af analysen vil jeg trække på de fund jeg har gjort i samtaleanalysen, på samme måde som man i diskursanalysen trækker på andre diskursive begivenheder.

De redskaber samtaleanalysen stiller til rådighed, giver mulighed for at afdække hvorledes aktørerne gensidigt konstruerer, strukturerer og former handlerum i den direkte interaktion, samtalen. Samtaleanalysen kan dermed anvendes til at afdække hvordan handlingerne konkret udspiller sig, gennem analyser af hvad der siges og hvordan det siges samt, til at betydningssætte

handlingerne på interaktionens niveau. Inddragelsen af kritisk diskursanalyse kan anvendes til at betydningsætte hvad der siges, ud fra den kontekst det siges i.

I forhold til min anvendelse af samtaleanalyse skal det understreges, at jeg har valgt at inddrage sociologisk samtaleanalyse som et redskab til at afdække sproglige handlinger, gennem en analyse af aktørernes samtale-interaktion. Den tilgang, der findes i sociologisk samtaleanalyse adskiller sig fra den rent deskriptive tilgang i konversationsanalysen, hvor fokus er på formelle træk og deraf udledte universelle regler for samtale-interaktion.

## Kapitel 4

---

### **Metode**

Jeg vil i dette kapitel redegøre for de metodiske overvejelser der ligger til grund for dette speciales undersøgelsesdesign, herunder valg af empiri og valg af fremgangsmåde i forhold til dataindsamling og databehandling. Jeg vil videre redegøre for den valgte analysestrategi og analysemodel.

### **Valg af empiri**

For at besvare, hvordan borgerens modsvar på systemets magtpræmisser kan tage form, har jeg valgt at fokusere på hvad der sker i selve samtalen, mellem borger og socialarbejder. Det er min hypotese at borgeren har mulighed for at yde en form for modstand mod forvaltningens magt til at intervenere, en modstand jeg betegner modmagt. Jeg har valgt at positionere mig ud fra den teoretiske præmis, at magten virker gennem subjektiviseringen af borgeren, og at mulighederne for modmagt viser sig via graden af subjektets agency, gennem borgerens mulighed for at forhandle om eller afvise anviste subjektpositioner. Dannelsen af subjektpositioner og forhandlingen om subjektpositioner er en sproglig handling der kan spores i analyser af samtaler. Dette gør observationer af samtaler mellem borger og socialarbejder til et oplagt valg, som empirisk grundlag for analysen. Samtaleanalyse er en observationsbaseret videnskab som bruger optagelser af faktisk forekommende sproglig interaktion som sin basis empiri (Drew & Herritage 2006; Kvale 2009). I forhold til anvendelsen af samtaleanalyse, er der dermed eksplicit teoretisk begrundelse for at udelukke andre undersøgelsesmetoder.

Jeg har altså valgt at undersøge den valgte problemstilling kvalitativt gennem observationer af konkret forekommende samtaler mellem borger og socialarbejder, i en dansk socialforvaltning der beskæftiger sig med børn og unge sager og opgavens datamateriale består af transskriptioner af disse observationer.

## Yderligere afgrænsning - samtale typer

Mødet mellem borger og socialarbejder kan foregå ved mange forskellige typer samtaler, fra råd og vejledning til behandlingen af tvangsafgørelser ved møder i børn og ungeudvalget. Jeg har valgt at afgrænse mine observationer af samtaler ud fra to parametre, hvor jeg har stillet som krav til datamaterialet, at begge parametre skal være opfyldt. Jeg har afgrænset dataindsamlingen til observationer af underretningsmøder samt til førstegangssamtaler.

### *Underretningsmøder*

Et underretningsmøde skal her forstås som den samtale forvaltningen indkalder borgeren til, når forvaltningen har modtaget en underretning<sup>4</sup> vedrørende barnets eller familiens forhold, der kan give anledning til bekymring for barnets trivsel. Ved modtagelsen af en underretning skal socialforvaltningen vurdere om barnet eller den unge som underretningen vedrører, har behov for særlig støtte (serviceloven § 155). For at foretage denne vurdering vil forvaltningen inddrage forælderen (retssikkerhedsloven § 4), ved at orientere forælderen om at der er modtaget en underretning, samt at forelægge underretningens indhold for forælderen, og høre forælderen i forhold til de oplysninger der er modtaget (forvaltningsloven § 19). Denne inddragelse og høring af forælderen er et led i forvaltningens vurdering af, om underretningen giver anledning til bekymring for barnets trivsel og udvikling, og dermed om der bør iværksættes en nærmere undersøgelse af barnets forhold (serviceloven § 50), herunder om der bør iværksættes særlig støtte til barnet (serviceloven § 52 ).

Jeg har fundet det væsentligt at udvælge samtaler hvor socialarbejderens magt må antages at være forholdsvis fremtrædende, da jeg forventer at mulige forhandlingspositioner fremtræder tydeligst i samtaler hvor høj grad af magt bringes i spil. Forvaltningens reaktion på en modtaget underretning, herunder vurderingen af om et barn har brug for særlig støtte, giver netop forvaltningen adgang til at rejse sag uden ansøgning, (jf. retssikkerhedsloven § 11c), og der er altså her tale om en type samtale hvor systemet alene bestemmer at der skal være kontakt med borgeren.

---

<sup>4</sup> Underretninger vedrørende børn og unge sker i henhold til servicelovens kap. 27, og er enten fra privatpersoner (§154) en anden kommune (§152) eller fra personer der udøver offentlig tjeneste eller erhverv (§153).

Et underretningsmøde kan videre ses som en bestemt, afgrænset social situation, hvor den asymmetriske magtrelation mellem borger og socialarbejder fremtræder tydeligt, idet socialarbejderen i kraft af sin funktion i denne konkrete situation, besidder juridisk funderet ret til at vurdere borgeren, hhv. borgerens evner som forælder, jf. forpligtelsen til at undersøge om underretningen giver anledning til bekymring, herunder om barnets forhold bør undersøges yderligere (serviceloven § 155). Det betyder at vurderingen både gælder nuet, men også har sociale konsekvenser, idet vurdering rækker ind i borgeren og barnets fremtid, i kraft af afgørelsen om, hvorvidt borgeren og barnet fremadrettet skal underkastes forvaltningens tilsyn og mulige intervention.

Jeg har ligeledes fundet det relevant at udvælge samtaler hvor en forhandling mellem borger og socialarbejder må antages at finde sted. I underretningsmødet er formålet for socialarbejderen at foretage første vurdering af, om barnet har behov for særlig støtte, en vurdering der i samtalen foretages i samspil med forælderen, der har mulighed for at komme med kommentarer (heraf høring) til de oplysninger der fremgår af underretningen. Underretningsmødet kan på den baggrund ses som en rum for forhandling om de oplysninger der skal drøftes, både i form af forhandling om rigtigheden af oplysningerne, og i form af forhandling om hvorledes oplysningerne skal tolkes af socialarbejderen.

### *Førstegangssamtaler*

Samtaler med høj grad af magt må antages også at finde sted, i de sager hvor tvangsforanstaltninger er under overvejelse fra forvaltningens side. I langt de fleste tilfælde vil der dog her være tale om sager med et forudgående og måske langvarigt sagsforløb, og jeg har på den baggrund fravalgt at foretage observationer i denne type samtaler, men har derimod afgrænset mit valg af data til førstegangssamtaler.

En førstegangssamtale skal her forstås som en samtale med en forælder, hvis barn ikke i forvejen har en eksisterende sag i forvaltningen, hvilket vil sige at det er første gang borgeren er til samtale vedrørende en aktuell underretning angående barnet. Dette valg begrundes i, at jeg på den måde har adgang til data fra samtaler hvor borger og socialarbejder ikke i forvejen har fastlagt de kommunikative rammer for deres relation, herunder har fastlagt en kategorisering og rollefordeling. Dette skal ikke tolkes som en antagelse fra min side om, at magt og modmagts bevægelser ikke er



til stede i senere samtaler mellem borger og socialarbejder, men udelukkende som en formodning om, at magt og modmagtsbevægelser fremtræder tydeligere i mødet mellem parter der ikke på forhånd har fastlagte roller og kategoriseringer i deres kommunikative mønstre.

### Det faktiske datamateriale

Jeg har forsøgt at få adgang til at foretage observationer i ni planlagte underretningsmøder. I fem tilfælde udeblev borgeren fra samtalen. En borger har afvist at jeg måtte deltage og tre har samtykket til min deltagelse. Jeg har altså opnået adgang til i alt tre samtaler der opfylder ovenstående kriterier, heraf blev den ene af tekniske årsager ikke lydoptaget. Borgeren er først ved ankomsten til mødet blevet præsenteret for min anmodning om observation. Min eventuelle deltagelse kan således ikke have haft indflydelse på antallet af udeblivelser.

### Transskription af data

Opgavens observationer er transskriberet ud fra lydoptagelser. Jeg har alene foretaget transskriptionen, hvilket kan medføre øget risiko for fejltolkninger i oversættelsesprocessen (Kvale & Brinkmann 2009). Transskriptionens reliabilitet øges ved at være to eller flere personer om at transskribere, men det har ikke været muligt i denne undersøgelse. Der skal derfor tages højde for, at det alene er min fortolkning af optagelserne der er gældende i det transskriberede materiale.

Transskriptionen af en samtale til et skriftligt produkt der er tilgængelig for analyse, kan i sig selv ses som en fortolkningsproces (Kvale & Brinkmann 2009), hvor undersøgeren vælger og vægter dele af det samlede materiale, til brug for analysen (Winter Jørgensen & Phillips 1999) og hvor forskelle mellem tale og skriftsprog fremtræder tydeligt, ligesom det ikke er muligt at medtage kropssprog, mimik mv. (Kvale & Brinkmann 2009). Der er tale om en oversættelse mellem to forskellige retoriske former der følger forskellige regler, hvilket kan få den direkte oversættelse til at fremstå usammenhængende (Kvale & Brinkmann 2009). Valg af hvor kommaer og punktummer sættes har også betydning for hvordan teksten efter transskription fremstår, hvilket særligt kan have betydning når man som her har været alene om at foretage transskriptionen. Da det ud fra disse betragtninger ikke er muligt at lave en objektiv transformation fra mundtlig til skriftlig diskurs (Kvale & Brinkmann 2009), synes det mere konstruktivt at se på hvad der giver mening i forhold til

undersøgelsen formål. Da jeg tager analytisk afsæt i samtaleanalysen, har jeg valgt at forholde mig helt tekstnært til ord og ordvekslinger, og transskriptionen er derfor forsøgt foretaget ordret, med gentagelser og pauser, halve sætninger, lyde m.v. frem for at oversætte samtalen til skriftsprog. Der er kun i mindre grad lagt vægt på betoning i oversættelsen, latter og antaster til latter er medtaget.

Da jeg selv har foretaget observationerne, har det været muligt for mig at få et indtryk af deltagernes kropssprog, spændingstilstanden mellem socialarbejder og borger, antaster til vrede m.v. Jeg har dog valgt ikke at medtage dette i det transskriberede materiale. Dette valg er truffet ud fra en betragtning af, at materialet skal bruges til en detaljeret samtaleanalyse og det er som nævnt ikke mit ærinde at foretage fortolkning af aktørernes mulige hensigter og følelsesmæssige tilstande. Det forhold at jeg har været alene om observationerne gør, at der i forhold til de emotionelle aspekter i meget høj grad tale vil være tale om min subjektive fortolkning.

Der er udførlige krav til transskription med henblik på samtaleanalyse, og processen er meget tidskrævende (Kvale & Brinkmann 2009). Jeg har af den grund valgt at transskribere de observerede samtaler ordret men uden de særlige tegnsætninger der kendetegner samtaleanalysen. Jeg har derefter udvalgt de sekvenser jeg har fundet relevante til analysen, og transskriberet disse sekvenser med den særlige tegnsætning, med henblik på samtaleanalyse. Lydoptagelserne er slettet efter transskriptionen.

I udvælgelsen af sekvenser til selve analysen, har jeg bestræbt mig på at forholde mig åbent til materialet og at lade min opmærksomhed fange af de dele af samtalen, der indikerede at aktørerne enten havde en uenighed i samtalen, eller samarbejdede omkring at opnå enighed. Jeg har derefter forholdt mig undersøgende til de forudgående og efterfølgende sekvenser. De udvalgte sekvenser er en afspejling af denne strategi. Hvor samtalen består af gentagelser eller enslydende sekvenser har jeg af hensyn til analysernes overskuelighed, udvalgt en enkelt af sekvenserne. Jeg har desuden i selve samtaleanalysen medtaget beskrivelser af samtalens forløb i grove træk, hvilket er beskrevet mellem sekvenserne. Jeg har dermed bestræbt mig på at udvælge sekvenser i overensstemmelse med de metodiske principper for samtaleanalysen, hvori det anbefales at forholde sig til materialet uden teoretisk forudindtaget (Wooffitt 2005; Olesen 2005). Jeg har dog fokuseret på uenigheder eller samarbejde mellem aktørerne i udvælgelsen af sekvenser. I den diskursanalytiske del af analysen har jeg valgt, at undersøge samtalerne i forhold til de teoretiske elementer jeg har valgt ud, jf. den valgte analysestrategi (s.44).

### Etiske overvejelser i forhold til datamaterialet

Denne undersøgelses analyser indebærer et etisk dilemma, i den forstand at der er tale om en analytisk fortolkning af borgerens og socialarbejderens handlinger i samtale-interaktionen. I kraft af at analysen fokuserer på magtstrategier og modmagt, kan analysens tolkninger komme til at fremstå som en mistænkeliggørelse af borgerens fremstilling af den oplevede sandhed og af borgerens intentioner i samtalen. Det samme gør sig gældende i forhold til socialarbejderens motiver i samtalen, der i et kritisk lys kan udlægges som forsøg på at dominere en undertrykt gruppe.

Det er i den forbindelse væsentligt for mig at understrege, at jeg med begreberne magt og modmagt ikke henviser til hverken socialarbejderen eller borgeren som bevidst eller intentionelt magtfulde. Mine analyser sigter mod at afdække, om borgeren har mulighed for at praktisere modstand, mod en mulig eller potentiel magtanvendelse i interaktionen. Den potentielle magt er ikke hæftet op på socialarbejderen personligt, der er derimod magt der forekommer indlejret i samtalerne uanset aktørernes bevidste valg og refleksioner. Når jeg anvender begrebet magt, er det magt i selve samtalen, i proces og interaktion, og ikke en egenskab ved socialarbejderen der henvises til. Da denne processuelle magt kan rettes imod borgeren i form af intervention er der, når jeg anvender begrebet modmagt, tale om forståelsen af modmagt som en modbevægelse og ikke et selvstændigt fænomen borgeren løsrevet praktiserer i mødet med systemet. Der er jf. undersøgelsens teoretiske standpunkt og eksplicit udtrykte magtforståelse, tale om et processuelt fænomen, der kan findes indlejret i al menneskelig interaktion.

### Om sløring af deltagernes identitet

Barnets køn, geografiske oplysninger o.l. er af indlysende grunde ikke medtaget i transskriptionen, ligesom valg af undersøgelseskommune og informanter ikke præciseres yderligere. Jeg har desuden gjort mig umage med at frasortere faktuelle oplysninger i samtalerne, der ville kunne udledes af underretningers indhold. Underretninger indeholder oplysninger om den konkrete bekymring for barnet. Der er risiko for at en inddragelse af disse oplysninger vil kunne gøre borger eller barn genkendelig i analysen. Det vil derfor ikke fremgå om underretningen vedrører fysiske eller psykiske årsager, om der eksempelvis er bekymring vedr. vold eller selvskadende adfærd, eller om det er forhold ved forældrene der vækker bekymring. Denne frasortering af oplysninger betyder at visse sekvenser i samtalen ikke medtages i analysen, selv om de kan vurderes relevante i forhold til

at give indblik i muligt anvendte magtstrategier mellem borger og socialarbejder. Jeg træffer dette valg ud fra den betragtning, at der er tale om yderst personfølsomme data, og hensynet til borgerens anonymitet langt overstiger vigtigheden af at inddrage netop disse oplysninger i analysen. Denne prioritering betyder dog at aktørernes prioriteringer i samtalen i enkelte tilfælde kan komme til at fremstå løsrevne. Jeg har forsøgt at omgå denne udfordring ved at indsætte generaliserende eksempler på hvad der konkret kunne tales om i en sekvens. Et eksempel på generalisering af en problemstilling kan være referencen *eksempelvis vold*, eller *eksempelvis alkoholmisbrug*. Disse eksempler skal ses som mine konstruktioner og afspejler ikke de faktiske oplysninger i underretningen.

### **Om observationer som metode**

Observationer som kilde er ikke afhængige af deltagernes forståelse i forhold til problemstillingen (Kvale & Brinkmann 2009). Ved at deltage som observatør er der risiko for at man kan påvirke den situation der iagttages, idet det ikke kan udelukkes, at deltagerne agerer anderledes end hvis der ikke var en observatør tilstede. I forhold til mine konkrete observationer er der tale om observationer af en samtale med et klart defineret formål og en dagsorden der gennemføres uden min medvirken.

### **Refleksivitet**

Det at anlægge et socialkonstruktivistisk perspektiv på en kvalitativ undersøgelse, kan siges at indebære en afvisning af den objektivistiske videnskabs krav, om gyldighed og pålidelighed i videnskabelige undersøgelser. Frem for at lade dette medføre en generel forkastelse af en undersøgelses mulige gyldighed, må man indføre en refleksiv tilgang til egen forskningspraksis (Winther Jørgensen & Phillips 1999). Refleksivitet indebærer at man som forsker ikke kun forholder sig undersøgende i forhold til undersøgelsens genstand, men også til egen forskningspraksis, herunder at man forholder sig eksplicit til, og begrundes, de valg der træffes gennem undersøgelsens udarbejdelse, samt til undersøgelsens resultater (ibid. 1999). Frem for at henfalde til relativisme, må man som forsker forholde sig med en ansvarlighed over for den

videnskabelige praksis, i den forstand at man gør det explicit, fra hvilket punkt og på hvilken måde undersøgelsens vurderinger er foretaget, og under hvilke former undersøgelsens resultater er fremkommet (Hansen & Sehested 2003). Dette ikke nødvendigvis for at sikre undersøgelsens pålidelighed i forhold til gentagelser, men for at gøre det klart, at netop denne konklusion kan findes, under netop disse betingelser i netop dette nu.

Som tidligere argumenteret (se videnskabsteoretisk standpunkt, kap. 3), er en videnskabelig undersøgelse i sig selv en konstruktion, der under andre historiske og kulturelle betingelser ville kunne tage en anden form, herunder også at selve adgangen til undersøgelsens genstand har forskellige betingelser i forskellige tidsperioder. Et indlysende eksempel på dette er, at analyser af længere sekvenser af ordrette samtaler, ikke var en mulighed i tiden før, apparater til lydoptagelser blev tilgængelige for forskningen.

For mine konklusioner gælder, at de foretages ud fra en relativ smal empiri, hvilket kan siges at have betydning for mulighederne for at generalisere undersøgelsens resultater. Ikke desto mindre kan man argumentere, som jeg gør nu, at under netop de betingelser der er til stede i mine observationer, kan man gøre netop de fund jeg gør. Det generaliserbare element findes i det forhold, at jeg her observerer særlige sociale situationer der, trods deres unika også repræsenterer forbindelser til en større eller mere generel social sammenhæng, jf. de institutionelle betingelser for samtalerne. Der er altså tale om et fænomen der både udspiller sig i en social kontekst, og i kraft af denne kontekst (Arntoft & Salomonsen 2007).

### **Om at forske i eget felt**

Da jeg er uddannet socialrådgiver, og tidligere har arbejdet som socialrådgiver på børn og ungeområdet, kan jeg siges at befinde mig i et indefra-perspektiv, i forholdet til mit forskningsfelt. Dette perspektiv er præget af en indforstået med de begreber og fag-termer der anvendes, i de samtalsituationer mine analyser tager udgangspunkt i. Man kan argumentere for, at denne nærhed til forskningsfeltet, både kan være en fordel og en ulempe i forskningsøjemed. Min forforståelse i forhold til feltets indbyggede rationaler, herunder de diskursive betingelser og de underliggende ideologier der styrer det sociale arbejde i de individrettede sociale indsatser, kan medføre en blindhed i forhold til en kritisk analyse af selvsamme mekanismer og betingelser. Omvendt kan samme indforståethed, der indbefatter et indgående kendskab til feltet, medføre en dybere forståelse

for feltets indre rationaler, der kan være en fordel i arbejdet med at oversætte og analysere undersøgelsens observationer.

Analytikerens position i analyser af diskursive processer, er ifølge Fairclough (2001) den, at hun for at opnå adgang til de diskursive processer i produktion og fortolkning, må trække på egne ressourcer<sup>5</sup>. Analytikerens opnår altså adgang til data, ”*gennem hendes kapacitet til at engagere sig i de diskursive processer hun undersøger*” (Fairclough 2001:138 min oversættelse). Da det at trække på egne ressourcer i analysen, indebærer en risiko for at farve materialet med antagelser der ikke er teoretisk funderet, er det nødvendigt for analytikerens at foretage analysen med en udtrykt bevidsthed om hvad det er hun laver (Fairclough 2001).

Min indefra-perspektiv i forholdet til forskningsfeltet medfører, at jeg har bestræbt mig på at anlægge en bevidst tilgang til analysen, herunder kontinuerligt at forholde mig til, om mine tolkninger og antagelser er funderede i det teoretiske fundament analysen bygger på, for dermed at forhindre at min socialfaglige forforståelse, eller mine personlige antagelser skal farve analysen.

## **Fravalg af empiri**

Borgerens modsvar på magtpræmissen i det sociale arbejde, ville også kunne undersøges gennem analyser af sagsforløb, som de fremgår i forvaltningens sagsakter, i kraft af notatpligten (offentlighedsloven § 13). Dokumentanalyser af sagsforløb og sagers udvikling over en længere periode, hvilket kunne give indblik i de sociale konsekvenser af møder mellem borgeren og det sociale hjælpesystem, og dermed et indblik i borgerens muligheder for at modsætte sig intervention. Gennem dokumentanalyser af sagers forløb, ville det være muligt at afdække om sagerne udvikler sig efter socialarbejderens faglige vurderinger og anbefalinger, eller om borgeren har muligheder for, og lykkes med, at afvise socialarbejderens forsøg på intervention. Da data i sagerne akter stort set udelukkende er formet af socialarbejderens udlægninger af proces og forløb, og desuden fremstår retrospektivt ville billedet af modmagt i denne form være præget af svært omgængelige bias, ligesom der ikke ville være mulighed for at afdække hvordan borgerens modmagtsstrategier konkret udfolder sig. Da det netop er modmagts former jeg sigter mod at afdække, har jeg

---

<sup>5</sup> Jeg henviser med betegnelsen ressourcer her, til den forståelse af ressourcer Fairclough trækker på, ved anvendelsen af begrebet ”*members’ resources*” (Fairclough 1992:80, 2001:9). Der er tale om ressourcer der besiddes gennem internaliserede sociale strukturer, normer og kulturelle forståelser (Fairclough 1992:80), og som gør det muligt at afkode ytringer og kommunikative bevægelser.

fravalgt analyser af sagsforløb, og har afgrænset mig til at undersøge magt der udspiller til i den direkte interaktion.

I en større undersøgelse end denne, mener jeg dog at en kobling mellem samtaleanalyser og analyser af sagsforløb over en periode, meningsfuldt ville kunne bidrage med viden om borgerens reelle muligheder for modmagt, gennem analyser af samtalens konkrete konsekvenser over et længere tidsperspektiv.

### **Analysestrategi**

Det gælder for kvalitative analyser at undersøgeren må udvikle analysestrategier der passer med den bestemte undersøgelses særegne problemstilling (Riis 2012). Analysestrategien i denne undersøgelse er en kombination af induktiv og abduktiv tilgang, idet jeg i første del af analysen forholder mig overvejende induktivt til datamaterialet, og i analysens to næste trin inddrager en forholdsvis høj grad af teoretisk forforståelse. Jeg betegner ikke sidstnævnte strategi deduktiv, idet modmagtsbegrebet ikke kan siges at være et så fast og afgrænset fænomen, at der kan forudsættes eksplicit teoretisk forforståelse (Olsen 2003). Hvad jeg konkluderer ud fra data, kan dermed siges at være et ræsonnement ud fra iagttagede fænomener, koblet med en teoretisk forforståelse.

### Analysemodel

For at afdække om borgeren har mulighed for at give et modsvar til de institutionelle magtpræmisser og for at undersøge hvordan dette modsvar kan tage form, under de modsatrettede betingelser mellem principperne for medinddragelse og magten til intervention, har jeg valgt at anvende en tredeling af analysen, som tilgang i min analysestrategi.

Jeg vil i det følgende redegøre for, hvad jeg inddrager i analysen på de tre niveauer.

### Tekstanalyse

På dette niveau i analysen, trækker jeg på den teoretiske forståelse i sociologisk samtaleanalyse, jeg tidligere har redegjort for. Samtaleanalysen kan anvendes til at afdække hvordan aktørerne helt

tekstnært indgår i samtale-interaktionen gennem deres anvendelse af ord og sætninger, samt hvordan den sproglige interaktion påvirker samtaleforløbet. Jeg vil foretage analysen ved en kronologisk gennemgang af aktørernes interaktion og sproglige strategier på tekstniveau, og dermed søge at afdække hvordan aktørernes bidrag i samspillet, medvirker til at forme samtalen.

Selve analysestrategien er som nævnt inspireret af Faircloughs analysemodel, hvor empirien analyseres på tre niveauer, tekst, interaktion og kontekst. Da tekstens egenskaber er nært forbundne til tekstens produktion og fortolkning, er grænsen mellem tekstanalysen og analysen af interaktion flydende (Fairclough 1992). Dette forhold fremtræder med særlig tydelighed i analyser af faktisk forekommende samtaler hvor teksten i samme bevægelse produceres og fortolkes af de involverede aktører, og hvor teksten kontekstafhængig og kontekstskabende karakter dermed medfører en vekselvirkning mellem ytringer og responser, der hele tiden kan ændre form. Jeg har ved at anvende sociologisk samtaleanalyse i analysen på dette niveau, inddraget både tekst og den nære interaktion der kan aflæses i teksten, i mine analyser af observationerne. I det næste niveau af analysen, analysen af interaktionen mellem aktørerne, vil jeg foretage en bredere analyse af, hvad der er på spil mellem parterne, i deres samtale- interaktion.

### Interaktion

På niveauet for interaktion vil jeg trække på den teoretiske forståelse i kritisk diskursanalyse, her særligt forståelsen af subjektpositioner, samt hvordan aktørerne aktivt kan anvende subjektpositioner i de forhandlinger der foregår i den sproglige interaktion.

Jeg inddrager forhandlingsperspektivet på dette niveau, ud fra forståelsen af, at individet i kraft af graden af agency, kan medvirke til de sproglige konstruktioner der foretages i samtalen. Denne fælles konstruktion vil jeg analysere ud fra de forhandlinger der kan spores i samtalen. Der er tale om forhandlinger omkring definitioner af virkeligheden. Disse definitioner kan i høj grad spores gennem den sproglige konstruktion af sociale positioner, subjektpositioner. I kraft af disse kan individet konstrueres som noget bestemt og dermed også underkastes eller styres, men individet kan også selv bidrage til konstruktionen af social identitet (Fairclough 1992), hvilket i selve samtalen kan fremtræde gennem anvendelsen af kategoriseringer og selv-betegnelser. Ved at italesætte en bestemt identitet, medfølger forståelsen af bestemte virkeligheder. Aktørerne bidrager i kraft af dette til, at udelukke andre virkeligheder. Eksempelvis vil en succesfuld konstruktion af ”den gode



mor” udelukke den mistænkeliggørelse, en underretning omkring barnets mulige mistroivsel kan medføre. En måde hvormed aktørerne danner mening i situationen, er gennem tolkninger af aktørernes bidrag i samtalen (ibid. 1992). Ved at sætte bestemte aspekter af deres sociale identitet i forgrunden eller baggrunden, bidrager de til modpartens fortolkning af situationen (ibid. 1992). Samtalernes karakter af forhandling medvirker til at mindske ambivalens i den fælles produktion af virkeligheden, og det er dette fokus jeg vil anlægge i analysen af interaktionen.

Der kan også på dette niveau ses et vist overlap med næste analyseniveau, i den forstand at både subjektpositioner og samtalernes diskursive betingelser kan siges at være ideologiske formede. Jeg inddrager først ideologier i analysens næste niveau. Analyse materialet i denne undersøgelse består af institutionelle samtaler, samtaler der er underlagt særlige formål og indeholder bestemte rolleforståelser. Jeg vil ud fra denne betragtning afgrænse analysen på dette niveau til, at analysere hvordan aktørerne anvender og forhandler ud fra kategoriseringer i samtale – interaktionen, herunder hvordan aktørerne anvender kategoriseringer som subjektpositioner. Jeg vil ligeledes søge at afdække, hvorledes aktørernes anvendte argumenter kan forstås, i forhold til de diskursive betingelser for samtalen, igen i forhold til anvendelsen i den konkrete interaktion. Samlet kan der på dette niveau meningsfuldt ses på, hvordan aktørerne indgår i gensidige forhandlinger, gennem deres anvendelse af subjektpositioner og kategoriseringer i argumentationen, og via deres aktive anvendelse af de diskurser der indrammer samtalerne.

### kontekst

På niveauet for kontekst vil jeg ligeledes trække på den teoretiske forståelse i kritisk diskursanalyse, her ud fra forståelsen af ideologier som magt, hvilket særlig tydeligt fremtræder i form af ideologiske formede ”*common sense*” antagelser. Ideologier kan findes indlejrede i de institutionelle rammebetingelser samtalerne udspiller sig indenfor og optræde i sproglige handlinger. Der kan på dette niveau af analysen både ses på underliggende ideologier der er knyttet til subjektpositionerne, ideologisk formede antagelser i samtalerne, samt på hvordan dominerende diskurser i kraft af deres ideologiske effekter kan have indflydelse på argumenternes gyldighed.

Jeg vil på dette niveau af analysen søge at afdække de underliggende ideologier der optræder i samtalerne, gennem analyser ideologier som strukturelle egenskaber der indrammer samtalerne, samt analyser af ideologiske begivenheder som et processuelt element i interaktionen. Analysen på

dette niveau sigter mod at afdække magtbevægelser i interaktionen, samt at udlede hvilke effekter denne magt kan ses at have i de konkrete samtaler.

### Refleksioner i forhold til analysestrategi og teoretiske perspektiver

Jeg har jf. specialets teoriafsnit, valgt at lægge forholdsvis stor vægt på den teoretiske forforståelse, herunder magtforståelsen i denne undersøgelse, hvilket kan siges at stå i modsætning til samtaleanalysens metodiske tilgang, hvorunder forskeren opfordres til at se fordomsfrit på materialet. Da jeg anvender samtaleanalysen til at undersøge en på forhånd fastlagt hypotese om magt, afholder jeg mig fra at forsøge at anlægge en fordomsfri tilgang til data, men jeg har dog forsøgt at fastholde et analytisk fokus på magt som en ressource der er lige tilgængelig for begge aktørerne i analysens første del, samtaleanalysen. I anden og tredje del af analysen, hvor jeg inddrager den diskursanalytiske tilgang, har jeg valgt at genindsætte den teoretiske forståelse af ideologi som en i udgangspunktet asymmetrisk magt i den sproglige interaktion.

## Kapitel 5

---

### **Analyse**

Jeg vil i dette kapitel præsentere analyserne af de observerede samtaler. Analyserne er som tidligere beskrevet inddelt i tre niveauer, hvor tekstanalysen er det første niveau. I tekstanalysen inddrages sekvenser af det transskriberede materiale, som afsæt for de analytiske refleksioner. Den valgte tegnsætning er forklaret nedenfor. Jeg vil efter de enkelte analyser foretage en kort sammenfatning. En samlet sammenfatning af analysernes resultater præsenteres sidst i dette kapitel.

### Læsevejledning vedrørende tegnsætning i de transskriberede sekvenser

[..] henviser til at en del af sekvensen er udtaget. Sekvenser eller dele af sætninger er udtaget, i de tilfælde hvor der italesættes personfølsomme oplysninger som et led i et udsagn, der i øvrigt er vurderet relevant for analysen, samt hvor det er vurderet at en del af en længere sætning eller sekvens ikke er relevante for analysen.

(.) henviser til en kort pause i talerens eget bidrag.

[0,5] mellem bidrag med en indsat tidsangivelse henviser til en pause mellem deltagernes bidrag, tidsangivelsen henviser til pausens længde.

- efter en sætning henviser til en afbrydelse, fra næste talers side.

### **Analyse tekstniveau**

Jeg anvender på dette niveau af analysen sociologisk samtaleanalyse, som analytisk tilgang til samtalerne. Jeg har desuden redegjort for at jeg ikke på dette niveau forholder mig til de ideologiske præmisser for samtalen. Magtperspektivet skal her ses i det forhold, at enhver sproglig interaktion indeholder en indbygget usikkerhed, i den forstand at aktørerne ikke på forhånd kan vide hvad der bliver sagt, hvor meget taletid der er til rådighed, hvordan den anden vil respondere, mv. Det er med

samtaleanalysen muligt at undersøge hvordan aktørerne kontinuerligt orienterer sig i forhold til hinandens bidrag, for at foregribe denne ubestemmelighed, og forme egne mulige bidrag, herunder at genfremsætte eller modificere egne bidrag og responser. Denne orientering i forhold til bidrag og respons er gensidig, ligesom samtalers ubestemmelighed gælder for begge aktører. Magt forstået som en processuel kraft, kan her ses at udspilles i selve samtalen, og bliver på den måde en ressource der er tilgængelig for begge aktører i interaktionen.

### Samtaleanalyse observation I

Observation af samtale mellem socialarbejder og borger.

Samtalen afholdes på baggrund af en underretning, der er udløst af en konkret hændelse. Denne hændelse kunne eksempelvis være at mor var blevet fundet stærkt beruset mens hun havde barnet i sin varetægt. Barnet har været hos den anden forælder mens mor er blevet behandlet. Underretter er en fagperson. Underretningsmødet afholdes i borgerens hjem. Borgeren lever alene med barnet.

Samtalen indledes stort set uden præfase (Eskelinen et al. 2008), med en præsentation fra socialarbejderen, der begrundet hvorfor hun er kommet:

#### Uddrag A1

1. S. det er bare (.) vi bliver bekymrede (.) i forbindelse med [..underretningen] og øh og så videre ikke
2. S. så bliver vi bekymrede i forhold til når du skal have [barnet] hjemme og hvordan skal det så lige gå (.)
3. S. så øh kan du ikke prøve at beskrive hvordan det ser ud for dig lige nu?
4. B. Ja. Ja lige nu er jeg bare glad for at h\*n er kommet hjem ikke  
[..]
5. B. men jeg har selvfølgelig en masse bekymringer, især omkring mit arbejde

Socialarbejderen starter her med at introducere sin dagsorden for samtalen. Hun fastsætter i linje 1 til 3 hvad formålet er med samtalen og hvilke temaer der er til drøftelse. Borgeren bliver ikke spurgt om accept af dagsorden, og får ikke lejlighed til at italesætte en eventuel modvilje mod at drøfte disse personlige emner med socialarbejderen. Borgeren accepterer tilsyneladende disse vilkår og indtræder i samtalen på de givne forudsætninger. Hendes første respons i linje 4, kan ses som en

positiv italesættelse af relationen til barnet, og en positiv italesættelse af eget stemningsleje, hvilket umiddelbart signalerer at der ikke er grund til bekymring. Markøren [...] henviser til en kort sekvens hvor socialarbejderen spørger ind til hvornår barnet kom hjem, og borgeren genoptager derefter selvstændigt den italesatte dagsorden i linje 5. Borgeren viser ved sit udsagn i linje 5 en accept af dagsordenen, i det hun medtager bekymringsbegrebet i sin respons. Hun vælger dog at anvende det vedrørende sin arbejdssituation, og forsøger dermed at foretage et delvist skifte i forhold til temaets fokus på barnet. Jeg betegner det som delvist fordi borgeren underkaster sig socialarbejderens valg af tema (bekymring) men hun bevæger sig samtidig væk fra drøftelser vedrørende bekymring for barnet ved at italesætte andre bekymringer i hendes hverdag. Det at borgeren indleder sit udsagn med et "men" (linje 5, første ord) markerer eller understreger at hendes bekymringer ikke vedrører barnet. Borgeren accepterer altså at indgå i dialogen omkring bekymringer, men afviser at bekymringerne vedrører barnet, hvilket fremgår af udeladelsen, af det der ikke siges.

Efter borgerens delvise accept af temaet, følger en længere sekvens hvor borgeren fortæller om sine bekymringer, og hvor socialarbejderen næsten udelukkende bidrager med minimale responser som "ja" og "mm". Få steder stiller hun uddybende spørgsmål, men lader ellers borgeren føre ordet. Borgeren inddrager ikke barnet eller forhold omkring barnet i nogen af disse sekvenser, der udelukkende omhandler ydre forhold som eksempelvis bolig, økonomi og arbejde, og hvordan borgeren har det med disse forhold. Socialarbejderen tager ikke i disse sekvenser initiativ til at inddrage drøftelser vedrørende barnets trivsel eller relationen mellem mor og barn.

Socialarbejderen genoptager den først fremsatte dagsorden, da borgeren i sin beretning berører emnet "eks-mand". Socialarbejderen initierer i den anledning en drøftelse af den anden forælders eventuelle bekymring, samt muligheden for, at barnet kunne opholde sig hos den anden forælder.

#### Uddrag A2

1. S: Så din eks mand ved han det?
2. B: ja.. ja..
3. S: så, men han er ikke bekymret sådan (.)
4. S. det var ikke sådan at I snakkede om at h\*n kunne være længere hos ham?
5. B: nej, nej
6. S. det kunne h\*n ikke?

[0,5]

7. S: er han i arbejde?
8. B: ja
9. S: så han kunne ikke tage -
10. B: nej så skulle h\*n jo op og være hos hans mor

Det fremgår af første del af denne sekvens, at socialarbejderen forsøger at afklare hvordan den anden forælder, der altså ikke er til stede, forholder sig til den begivenhed der er underrettet om (linje 1 og 3). Vi kan her se at socialarbejderen fastholder at drøfte de indledende bekymringer vedrørende barnet, som hun præsenterede med: *"vi bliver bekymrede"* (uddrag A1, linje 1), selv om borgeren har forsøgt at temasætte en del andre emner i den mellemliggende sekvens. Borgeren har ikke frem til nu taget initiativ til, at drøfte bekymringen vedrørende barnet som socialarbejderen startede med at introducere. Borgeren er på den anden side heller ikke fremkommet med udsagn der afviser bekymringen, idet hun helt har udeladt at inddrage barnet eller egen relation til barnet, i hendes beretning. Socialarbejderens udsagn i linje 3 i herværende sekvens, om hvorvidt eksmanden er bekymret, henviser til at socialarbejderen genoptager det indledende tema, bekymring, og ved at anvende samme begrebssætning, kan socialarbejderen genindføre temaet uden yderligere forklaring. Det fremgik af socialarbejderens indledende præsentation, at bekymringen omhandlede hvorvidt borgeren ville være i stand til at varetage den nødvendige omsorg for barnet, hvilket blev fremsat gennem udsagnet *"så bliver vi bekymrede i forhold til når du skal have [barnet] hjemme og hvordan skal det så lige gå [..]"* (uddrag A1, linje 2). Socialarbejderen genoptager også denne del af temaet her, da hun ud over at efterspørge den anden forælders bekymring, også åbner muligheden for at barnet kan være hos den anden forælder. Ud over at italesætte en bekymring, åbner socialarbejderen med dette udsagn (linje 4) for en mulig handling, som borgeren bedes forholde sig til, i kraft af spørgsmålet i sætningen. Socialarbejderen kan ved at inddrage eksmandens mulige holdning, afdække om hun kan finde belæg for sin bekymring i omgivelserne, som hun vil kunne anvende fremadrettet i samtalen, men da hun præsenterer to på hinanden følgende spørgsmål i linje 3 og 4, bliver det uklart om borgeren svar i linje 5 henviser til det første eller på det andet spørgsmål. Socialarbejderens gentagelse af spørgsmålet i linje 6 kan ses som et forsøg på at afklare hvad der svares på i linje 5, men da det samtidig indeholder en gentagelse af spørgsmål 4, indikerer det også socialarbejderens prioritering i de to udsagn, altså at det er spørgsmålet om at få afdækket mulige sikre placeringer af barnet der er i fokus. I socialarbejderens første forsøg (linje 4) afviser borgeren at emnet har været drøftet mellem hende og den anden forælder (linje 5). I andet forsøg

(linje 6) undlader borgeren helt at svare. Denne undladelse efter linje 6, er væsentlig i den forstand at den kan betydningssættes som en afvisning, af den handling socialarbejderen forsøger at åbne for i sekvensen. Ved at undlade at svare, signalerer borgeren en afvisning af, at ville drøfte barnets muligheder for at opholde sig hos den anden forælder, uden direkte at modsige socialarbejderen. Det er socialarbejderen der genoptager sin taletur efter den manglende respons, og hun starter med tilsyneladende at initiere et emneskift ved det følgende spørgsmål "*er han i arbejde*" (linje 7), hvilket borgeren svarer bekræftende til. Der er dog ikke tale om et egentligt emneskifte, men i stedet om, at hun anvender dette mere neutrale spørgsmål til at invitere borgeren til, at genindtræde i spørgsmål-svar sekvenserne der indgår i de turskifte der er en del af interaktionen. Dette fremgår af næste udsagn (linje 9), hvor socialarbejderen efter borgerens bekræftelse i linje 8, gentager sit spørgsmål fra linje 6, i en lidt anden form. I dette tredje forsøg på at opnå et svar, afbryder borgeren socialarbejderen inden hun har færdiggjort spørgsmålet, og fremsætter et svar der, trods det at det indeholder et nej, kan ses som en bekræftelse, idet socialarbejderen spørgsmål indeholder en negation som borgerens nej er en bekræftelse af (linje 10). Der er her tale om et udsagn der både indeholder en afvisning og en argumentation for afvisningen. Argumentationen kan her bekræfte at der er tale om en afvisning, der som nævnt oftest følges af forklaringer eller undskyldninger m.v. Det er interessant at socialarbejderen gennemgående anvender negationer i sine spørgsmål i denne sekvens. I forhold til betydningen af at bekræfte eller afvise en sproglig invitation, er det bekræftende svar det, der umiddelbart kan gives, hvorimod en afvisning normalt følges op af forklaringer, undskyldninger m.v. Vi kan ud fra den måde, socialarbejderen former sine udsagn, udlede at hun tilrettelægger sine udsagn i overensstemmelse med borgerens modvilje, en modvilje der særligt kommer til udtryk i det manglende svar efter linje 6, og denne tilrettelæggelse, gør det muligt for borgeren at give en umiddelbart bekræftende respons, hvorimod spørgsmålet, hvis det ikke indeholdt en negation, ville risikere at stille borgeren i en position hvor hun kunne blive nødt til at levere en direkte og muligt konfliktskabende afvisning af socialarbejderens spørgsmål. Det er på samme måde interessant at socialarbejderen gennemgående i denne sekvens stiller ledende spørgsmål der holder borgeren fri af at indtræde i ubehagelige konfrontationer, hvilket indikerer at socialarbejderen tilrettelægger sin kommunikation, med henblik på at om at styre uden om mulige konflikter i interaktionen. Et eksempel på dette ses i linje 3, hvor socialarbejderen udleder at eksmanden ikke er bekymret, på trods af at borgeren på dette tidspunkt intet har sagt, om den anden forælders mulige bekymring. Sekvensen forsætter med at socialarbejderen spørger ind til det argument borgeren har fremsat (i uddrag A2, linje 10):

### Uddrag A3

1. S: så er h\*n ikke i institution?
2. B: jo, jo, det.. i SFO
3. S: så i virkeligheden kunne h\* godt være hos ham og så være i SFO?
4. B: jo, jo det..
5. S: det kunne man sige, og så kunne han hente [barnet] når -
6. B: ja det kunne han godt -
7. S: når han fik fri.

Socialarbejderen viser her med sine udsagn, at hun ikke har godtaget borgerens argumentation om at barnet skal være hos borgeren, alene fordi den anden forælder har et arbejde. Efter at have afdækket at barnet har en institutionsplads (linje 1), starter socialarbejderen en argumentation omkring, at barnet godt kunne have ophold hos den anden forælder i hverdagen (linje 3). Hun godtager altså ikke borgerens tidligere argument (uddrag A2, linje 10) men påbegynder en modargumentation (linje 3), og da borgeren svarer bekræftende (linje 4), udbygger socialarbejderen argumentationen omkring barnets mulige ophold hos den anden forælder (linje 5), ved at komme med konkrete anvisninger på hvordan hverdagen kunne foregå. Socialarbejderen indtræder her mere konfronterende i interaktionen, ved at fastholde perspektivet på en sikring af barnet, trods borgerens tidligere afvisning af dette tema (i uddrag A2). Borgeren præsterer som modsvar til dette en afbrydelse, som det også skete i den forgående udveksling (uddrag A2, linje 10). Borgeren afbrød tidligere, da socialarbejderen ikke responderede tilsigtet på hendes afvisninger af emnet. I denne sekvens består afbrydelsen af en bekræftelse i linje 6: *"ja det kunne han godt"*, en bekræftelse borgeren følger op med en udvidet argumentation der initierer et emneskifte:

### Uddrag A4

1. B. men altså nu har jeg også den her uge
2. der har jeg meldt ferie til h\* der nede i sfoen, og vi har..
3. S. ja



4. B: ja og der har været planlagt meget til den her uge ja
5. og det er ligesom også, det er den uge hvor jeg har \*\* [barnet] der aa..
6. der fungerer jeg  
[..]
7. S: okay
8. B: øhm..
9. S: så du har det faktisk værre når du er alene?
10. B: meget værre

Borgeren indleder andet led af sætningen med et *men* (linje 1), hvilket henviser til en indbygget afvisning af sætningens første del (uddrag A3 linje 6: *det kunne h\*n godt, men..*). Det borgeren gør med sit udsagn er at fremsætte en modsigelse af socialarbejderens forsøg på at etablere en dagsorden omkring, at barnet kunne tage ophold hos den anden forælder. Borgeren fremsætter derefter en række udsagn der bygger på en todelt argumentation omkring dette. Den første del vedrører praktiske forhold, linje 2 og 4, nemlig at hun har meldt ferie til institutionen. Det er samme type argumentation, som borgeren anvendte omkring den anden forælders arbejde, argumenter af praktisk karakter. Men i linje 5 skifter borgeren til et andet niveau i argumentationen, og hun italesætter herefter sit eget velbefindende som argumentation for, at barnet trygt kan være hos hende. [..] henviser til en udtaget sekvens der består af enslydende udsagn om at borgeren trives bedst når barnet er hos hende. Det er særligt interessant at det er socialarbejderen der i linje 9 fremkommer med en konklusion på borgerens argumentation, ”*så du har det faktisk meget værre når du er alene*”. Der er her tale om samme type ledende spørgsmål fra socialarbejderens side som vi så tidligere, et spørgsmål borgeren alene behøver at bekræfte (linje 10). Den argumentation borgeren fremsætter her, medfører et centralt skifte i samtalen, hvilket fremgår af de følgende udsagn:

#### Uddrag A5

1. S: okay fordi vores bekymring, den gik jo på at .. når h\*n skulle være hos dig
2. B: ja

Her signalerer socialarbejderen tydeligt at hun accepterer borgerens argumentation, og det gør hun ved at skifte til datid i linje 1, *"bekymring gik på"*, når hun nu italesætter bekymringen for barnet. Den følgende sekvens består af socialarbejderens fortsatte forklaring på hvorfor der var bekymring, hvilket forsætter i datid, linje 1 nedenfor: *"du havde det som du havde det"*.

#### Uddrag A6

1. S: og du havde det som du havde det
2. B: ja, ja
3. S: hvordan så, ik
4. B: ja
5. S: ja

Socialarbejderen har ved at sætte sine udsagn om bekymringen i datid signaleret at hun godtager borgerens argumentation og bekymringen dermed er ophørt med at "eksistere", i kraft af at den omtales i fortid. På trods af dette accepterende signal, lader socialarbejderen sekvensen stå åben ved at bekræfte borgerens ja (linje 4) med en åben respons (linje 5). hvilket får borgeren til at genoptage sin argumentation for, at hun trives når barnet er hjemme, i en længere sekvens (udtaget her). Socialarbejderen afrunder sekvensen med nedenstående spørgsmål:

#### Uddrag A7

1. S: så din eksmand var ikke bekymret for at du skulle ha [barnet] hjem?
2. B: nej. Nej det, nej sådan virkede han ikke
3. S: nej
4. B: nej

Socialarbejderens spørgsmål (linje 1) falder her i forlængelse af borgerens italesættelser af, at hun trives når barnet er hjemme. Der er igen tale om et spørgsmål der åbner for et bestemt svar, hvilket borgeren responderer på ved at bekræfte, at den anden forælder ikke virkede bekymret, og herefter afslutter socialarbejderen temaet om barnets mulige ophold hos den anden forælder. Temaet genoptages ikke yderligere i resten af samtalen. Herefter drøftes forskellige aspekter vedrørende

borgerens aktuelle situation, der ikke er medtaget her. Det er først senere i samtalen at socialarbejderen igen italesætter barnets ophold, men denne gang med er dagsordenen en anden:

#### Uddrag A8

1. S: og hvad nu næste gang h\*n skal hjem til far? Så bliver det tungt for dig..
2. B: ja det gør det
3. S: ja og hvad har du tænkt dig at gøre der?
4. [0,4]
5. S: hvad tænker du så, det er jo sådan set der bekymringen er størst ikke?
6. B: jo, jo det er det, men jeg tænker at, ja så er [..], så er de der bare, endnu mere ikke
7. S: mm

Socialarbejderen italesætter her igen sin bekymring, men nu er borgeren og ikke barnet, sat i centrum for bekymringen (linje 1). Borgeren nøjes med at bekræfte, hvilket socialarbejderens udsagn også lægger op til, i kraft af den konstaterende karakter. Socialarbejderen følger op med et spørgsmål (linje 3) som borgeren undlader at svare på (linje 4). Fraværet af respons får socialarbejderen til at gentage sit spørgsmål i en lidt anden form (linje 5). Det spørgsmål socialarbejderen stiller i linje 3, er et handlingsorienteret udsagn. Socialarbejderen spørger hvilke handlinger der skal til, for at mindske bekymringen. Borgerens manglende respons kan ses som et tegn på at hun faktisk ikke har nogen handling hun kan indsætte som svar, men det kan også ses som et udtryk for en afvisning, at hun ikke ønsker at drøfte *hvad hun har tænkt sig at gøre*, med socialarbejderen. Socialarbejderen fastholder også her spørgsmålet, og som tidligere, gentages det i en lidt anden form (linje 5) når borgeren ikke responderer. Borgeren vælger i andet forsøg at imødegå socialarbejderens argumenterede bekymring, ved at betrygge hende om, at der nogen der er der for hende (linje 6) (Borgeren henviser i linje 6 til personer i hendes netværk). Det svar borgeren fremsætter i linje 6, indeholder altså en form for afvisning af socialarbejderens bekymring. Der er nogen der er der for hende. Dette indikerer at der ved det manglende svar i linje 4 er tale om en afvisning.

Socialarbejderen har valgt at flytte bekymringens fokus fra barnet til forælderen, hvilket nu fremtræder tydeligt i hendes handlingsorienterede udsagn, der viser hendes forståelse af opgave og mål med samtalen. Borgeren har gennem hele samtalen været villig til at tale om sine problemstillinger, men hun har konsekvent udeladt at inddrage barnet i de bekymringer hun har

italesat, ligesom de mulige konsekvenser hendes problemstillinger kunne have for barnet, ikke tages op i borgerens beretninger. Socialarbejderen har heller ikke indført argumenter vedrørende barnet, i forbindelse med borgerens bekymringstemaer (arbejde, økonomi mv.). Det vi ser her, hvor socialarbejderens italesættelser flytter sig fra *bekymring for barnet* til *bekymring for forælderen* er, at socialarbejderens bekymringsfokus bevæger sig i tråd med borgerens italesættelser. Man kan se af dette at socialarbejderen lader sin dagsorden tage form efter borgerens valg eller fravalg i forhold til temaet, eller at hun adopterer borgerens dagsorden. Hun accepterer tilsyneladende borgerens valg i forhold til emne, og emneudladelse, hvilket tydeliggør borgerens indflydelse på hvad der tales om og hvad der ikke tales om. I næste sekvens fastholder socialarbejderen sit fokus på borgeren som genstand for bekymring, og kategoriserer borgeren som ”belastet”:

#### Uddrag A9

1. S: jeg synes nu når man kigger sådan på dig, så er der rigtig mange belastninger, altså
2. [..nævner belastningsfaktorer] så der er faktisk rigtig mange ting
3. B: ja
4. S: men altså der er ikke bekymring sådan for \*\* [barnet] sådan som jeg hører det
5. B: nej
6. S: h\*n trives
7. B: h\*n trives
8. S: h\*n klarer sig
9. B: h\*n klarer sig

Socialarbejderens foretager i denne sekvens to bevægelser. I den første del søger socialarbejderen borgerens bekræftelse i forhold til det ændrede temavalg: *bekymringen for borgeren*. Dette sker i linje 1 og 2. Borgeren bekræfter temaet (linje 3) og der opnås dermed enighed om genstanden for bekymring i samtalen. Herefter foretager socialarbejderen en slags frasortering i forhold til det oprindelige tema, bekymringen for barnet, i linje 4. Hun afsøger om der er enighed om, at der ikke er bekymring for barnet (linje 4). At der er tale om en afsøgning ses i den lidt spørgende del, i sidste led af sætningen. Det kan ses på borgerens respons at der er høj grad af enighed om socialarbejderens valg og fravalg i forhold til bekymringsfokus, da borgeren samstemmer med en direkte kopiering af socialarbejderens udsagn, hvilket viser en meget høj grad af overensstemmelse mellem aktørerne.

Vi kan i ovenstående sekvens se at socialarbejderen har godtaget borgerens tidligere argumentation om, at bekymringerne alene vedrører borgeren og ikke at der ikke er grund til bekymring for barnets trivsel. Socialarbejderen italesætter nu dette, som den virkelighed hun skal foretage sin vurdering ud fra, hvilket borgeren bekræfter. Dette viser at borgerens italesættelser er blevet til den faktiske virkelighed, der danner grundlag for socialarbejderens vurdering. Det er borgerens respons og italesættelser i de forudgående sekvenser der ligger til grund for denne vurdering fra socialarbejderens side. I det følgende fastsættes fremtidsperspektivet:

#### Uddrag A10

1. S: men øh.. men det kunne godt være du skulle ha noget støtte tænker jeg,
2. oppe i vores regi (.) i forhold til at få samlet trådende (.)
3. B: ja  
[..]
4. S: så du ville være positiv over for det at få noget hjælp?
5. B: ja, ja det ville jeg, altså al den hjælp jeg kan få, det vil jeg tage imod nu
6. S: ja

Muligheden for at borgeren kan modtage støtte italesættes af socialarbejderen. Borgeren har ikke selv anmodet om dette, men hun accepterer forslaget og tilslutter sig også socialarbejderens udsagn (linje 4) om, at hun er positiv overfor denne mulighed (linje 5). Borgeren har i de forudgående sekvenser har afgrænset muligheden for intervention til at vedrøre hjælp til hendes praktiske og følelsesmæssige problemer, hvilket socialarbejderen også her tilkendegiver en tilslutning til, ved at anvende "du" (linje 1) og at "få samlet trådende" (linje 2), hvilket for sidstnævnte eksplicit afgrænser den mulige støtte til at vedrøre borgerens italesatte problemstillinger. Muligheden for at iværksætte støtte direkte rettet mod barnet og/eller mod mor og barns samvær italesættes ikke, ligesom bekymringen for, hvorvidt mor kan være alene med barnet er trådt i fuldstændig i baggrunden.

Socialarbejderen orienterer herefter om, at hun vil drøfte sagen med sit team og der afdække om borgeren kunne være berettiget til noget hjælp, ligesom hun orienterer om at der muligvis skal laves en undersøgelse af barnet hvis der skal iværksættes støtteforanstaltninger til borgeren. Borgeren udtrykker umiddelbar accept af dette og samtalen afsluttes med almindelige høflighedsfraser samt anerkendende udsagn fra socialarbejderens side, vedrørende borgerens åbenhed under samtalen.

### Sammenfatning samtaleanalyse I

Samlet ses det i denne samtale, at det er socialarbejderen der sætter dagsorden og vælger emner til drøftelse gennem hele samtalen. Emnevalg bestemmes ved at et tema formuleres og afsluttes med et spørgsmål, som borgeren så forventes at besvare, som ved interviews (Wooffitt 2005). Borgeren accepterer valg af dagsorden og tema uden diskussion, men indtræder i dialogen om temaet med visse tilrettelser, som ses i kraft af borgerens udeladelser, når det kommer til at drøfte bekymringen for barnet. Borgeren har altså tilsyneladende frihed til at inddrage bestemte vinkler af temaet og udelade andre vinkler. Dette skal dog ikke forstås som fuldstændig frihed. Som nævnt er der to steder hvor borgeren ikke svarer på en forespørgsel eller invitation til at drøfte et bestemt tema (uddrag A2 og A8). Socialarbejderen forfølger ikke umiddelbart de udeblevne svar, men hun fastholder at drøfte temaet (uddrag A2 og A3), indtil borgeren leverer en argumentation der fjerner socialarbejderens bekymring. Borgerens frihed til at vælge tema ses dermed begrænset af, i hvilken grad borgeren kan argumentere for sine fravalg (uddrag A4). Derudover er det i høj grad borgeren der besætter taletiden i samtalen. Socialarbejderen fremstår som den styrende i samtalen, idet hendes afbrydelser og responser kan ses som en kontrol af samtals mål og tema, særligt hvor socialarbejderen afbryder borgerens fortælling for at aktualisere den valgte dagsorden (eks. Uddrag A2 og A8), men indtrykket af socialarbejderen som den styrende modsiges til dels af de sekvenser hvor socialarbejderen lader sin dagsorden tage form efter borgerens valg og afvisninger af hvad der kan drøftes (eks. uddrag A5 og A8).

### Samtaleanalyse observation II

Observation af samtale mellem socialarbejder og borger.

Samtalen afholdes på baggrund af en underretning. Der er underrettet med bekymring for barnet.

Oplysningerne er af generel karakter, eksempelvis at barnet ofte er alene og flakker omkring i området o.l. Underretteren er anonym. Borgeren er enlig forælder. Samtalen foregår på

forvaltningen. Borgeren møder efter anden indkaldelse til underretningsmøde, borgeren udeblev fra første samtale. Borgeren oplyser ved ankomsten at hun ikke har modtaget den første mødeindkaldelse.

Også her indledes samtalen meget direkte, efter kort udveksling af hilsner og navne. Borgeren forklarer at hun ikke har modtaget den første indkaldelse og socialarbejderen bevæger sig derefter direkte til præsentation af, hvorfor hun har indkaldt borgeren til samtalen. Socialarbejderen oplyser at der er tale om en anonym underretning hvor oplysninger om barnet indgår, og hun gennemgår derefter oplysningerne i underretningen. Dette foregår ved, at socialarbejderen læser underretningen op. Socialarbejderen konstruerer her åbninger i gennemgangen, der giver borgeren plads til at fremsætte svar og forklaringer på de oplysninger borgeren præsenteres for.

Hele første del af samtalen omhandler denne gennemgang af den anonyme underretning. Da samtalen i denne del, indeholder ret præcise personfølsomme oplysninger, er ordrette sekvenser fra det transskriberede materiale gennemgående ikke medtaget i analysen. Socialarbejderens gennemgang af indholdet i underretningen, besvares løbende af borgeren, gennem argumenterede afvisninger af, at der skulle være noget om oplysningerne. Borgeren beretter villigt om familiens hverdag, barnets fritidsaktiviteter og hendes nære netværk. Beretningen foregår som et led i en argumentation, hvilket vil sige at den leveres som modsvar til oplysningerne i underretningen, som socialarbejderen fremsætter. Borgeren anvender i sin argumentation selvkategorisering i form af normaliserende udsagn om hverdagsaktiviteter som: *"hvis vi har bagt boller eller lavet pandekager eller.."*, *"nogen gange hjælper jeg [...] med noget"*, udsagn om egne positive personlighedstræk: *"du ved (.) Sådan almindelig høflighed"* og *"vi er meget åbne hjemme hos os altså [...] gode mennesker og øh.. ser det gode i folk"*, hvormed hun italesætter sig selv som "et godt og ordentligt menneske" og familien som "almindelig". Efter socialarbejderen har præsenteret de konkrete oplysninger i underretningen og borgeren har givet sine modsvar, udvikler samtalen sig dog i en lidt anderledes retning. Socialarbejderen forsøger at fastholde og trænge igennem med sin dagsorden, som er at drøfte om der er grundlag for bekymring ud fra de oplysninger hun sidder med, men som det ses i nedenstående sekvens, taler socialarbejderen og borgeren i to "spor", der ikke har direkte forbindelse med hinanden.

#### Uddrag B1

1. B. folk skal have en chance -
2. S. det det er .. det det her møde -
3. B. er også det vi har gjort med [...] -

4. S. handler om, simpelthen at få afklaret, altså er der grundlag for bekymring her for det -
5. B. det der undrer mig er at de siger at..

En stor del af denne første del af samtalen forløber som ovenstående sekvens. Som det fremgår afbryder parterne gensidigt hinanden, hvilken i denne sekvens (uddrag B1) sker i næsten hver eneste sætning. Denne tendens er fremtrædende i hele samtalen. Det er i langt højere grad borgeren der afbryder, end socialarbejderen. Enkelte steder indtræder borgeren i en mere genkendelig samtale-interaktion, ved at svare direkte på socialarbejderens udsagn, blandt andet med en sætning som: *"hvordan skulle de kunne se det"* (selve sekvensen er ikke medtaget her), eller i forbindelse med en forklaring: *"så andet er det ikke"* (uddrag B2, linje 1), men når socialarbejderen forsøger at gå i dialog med disse udsagn (uddrag B2, linje 2) genoptager borgeren sin beretning, der ikke kan ses som en direkte respons, men nærmere som et selvstændigt fremsat udsagn. Som det ses i uddrag B2, medfører borgerens måde at indgå i den sproglige interaktion på, at socialarbejderen til sidst træder ud af sekvensen med *godt* (linje 6) der indikerer en afslutning eller lukning.

#### Uddrag B2

1. B. så andet er det ikke
2. S. så det er sådan -
3. B. altså vi er meget åbne
4. B. så det er sådan lidt skræmmende at få sådan noget i hovedet når..
5. S. mm.
6. S. godt.

Efter socialarbejderens lukning af sekvensen, ændrer hun valg af tema, ved at gå bort fra at drøfte underretningen, og i stedet dreje samtalen hen imod en indhentning af oplysninger af mere generel karakter. Dette kan ses som et udtryk for, at socialarbejderen opgiver at afdække, om der kunne være nogen substans i oplysningerne i underretningen, idet der i samtale-interaktionen ikke ses tegn på, at parterne forhandler sig hen til en enighed omkring en definition af virkeligheden, i forhold til underretningen. Socialarbejderen skifter i stedet over til, at spørge ind til barnets og familiens hverdag. Socialarbejderen genoptager ikke drøftelsen af oplysningerne fra underretningen. Oplysningerne i underretningen inddrages dog op igen senere i samtalen, men dette sker på



borgerens foranledning og i to sammenhænge, først som et led i en anden fortælling, og senere i forbindelse med borgerens italesættelse, af det ubehagelige i, at der er fremsendt en anonym underretning vedrørende hende og hendes barn. Socialarbejderen indleder sit temaskifte med, at spørge ind til barnets skolegang:

### Uddrag B3

1. S. hvordan trives h\*n der?
2. B. jeg synes h\*n trives fint, altså.. h\*n er jo selvstændig, så de bliver meget bekymrede når h\*n også leger alene (Mor rømmer sig) det har h\*n det altså godt med.
3. B. Ikke al.. altså h\*n leger ikke altid alene
4. S. nej
5. [..]
6. B. h\*n er måske bare ikke som alle andre børn, men h\*n har det altså fint nok.  
[..]
7. S. hvad tænker du i forhold til om [navn] er et barn der har behov for støtte?
8. S. det der er min opgave og .. ha ha at få afklaret her..
9. B. det tror jeg ikke h\*n har noget behov for videre

Denne borger har tydeligvis ikke behov for at anvende normalitetsbegreber i denne sekvens, da hun direkte italesætter at barnet ”*måske ikke er som alle andre børn*” (linje 6), samtidig med at hun fastholder i alt tre gange i sekvensen (linje 2 og 6) at barnet trives på trods denne ”anderledeshed”. Socialarbejderen spørger efterfølgende direkte ind til barnets mulige støttebehov (linje 7) og anvender i forlængelse af dette et argument omkring sin funktion, som årsagen til spørgsmålet (linje 8), hvortil borgeren fremsætter en ret direkte afvisning (linje 9), kun opblødt en anelse af et *tror* i starten af sætningen. Det er interessant at det her er første led, forespørgslen (linje 7), der leveres med en forklaring fra socialarbejderen (linje 8), hvorimod afvisningen fremsættes ret direkte og ubegrundet, af borgeren (linje 9). Mekanismen med at indsætte forklaringer o.l. i forbindelse med fremsættelse af afvisninger, kan ses som en måde at sikre at, den der afvises ikke taber ansigt, sådan forstået at en afvisning søges leveret med et minimum af ubehag for den der afvises. Ud fra denne betragtning kan man her tolke, at socialarbejderen forsøger at tilrettelægge sine udsagn, så de giver mindst muligt ubehag for borgeren. Socialarbejderen spørger i første led af sin tur, ind til borgerens

egen vurdering af barnets støtte behov, hvilket kan ses som medinddragelse af borgeren, men i denne sammenhæng fremstår det nærmere som et udtryk for, at socialarbejderen reagerer på borgerens gennemgående afvisninger, ved at forsøge at få borgeren til selv at fremsætte de mulige bekymringer for barnet. Hvis socialarbejderen kunne lykkes med dette, ville det blive muligt for hende at igangsætte en drøftelse af barnets mulige støttebehov. Hun anvender forklaringen på forespørgslen i andet led af turen (linje 8), og søger dermed at sikre at borgeren ikke oplever spørgsmålet som ansigtstruende. Borgeren tager dog ikke imod forespørgslens indlejrede invitation, men afviser ret direkte (linje 9), at barnet skulle have behov for støtte. Socialarbejderen anvender her sin institutionelt bunde opgave som forklaringsmodel, i forhold til at underbygge i hendes fremsatte forespørgsel (linje 8). At hun indsætter en forklaring i forlængelse af sin forespørgsel, kan ses som et udtryk for at hun ikke er bekvem med at stille det problematiserende spørgsmål til en part der tydeligt afviser at der skulle være noget at være bekymret for. Hun går så at sige forsigtigt frem. At hun anvender sin opgave som forklaring på forespørgslen kan tolkes som yderligere et signal om velvilje overfor borgeren, idet hun netop ikke inddrager egne mulige observationer ud fra det der er sagt indtil nu, men alene sin institutionelt bunde opgave. På den måde bliver det overladt til borgeren alene, at vurdere om barnet har et støttebehov. Borgerens afvisning får socialarbejderen til endnu engang at skifte tema, her til at undersøge borgerens status i forhold til arbejdsmarkedet:

#### Uddrag B4

1. S. hvad laver du til hverdag?
2. B. jeg går hjemme
3. S. du går hjemme okay
4. B. ja
5. S. er du jobsøgende eller?
6. B. nej. Øhm.. sygemeldt
7. S. okay
8. [0,4]
9. B. det har jeg gjort i øhm.. [\*år] nu
10. S. okay
11. S. og der er ikke nogen .. løsning på det, havde jeg nær sagt.. altså hvad er planen fremadrettet?

12. B. mmm ..

13. [0,7]

Denne sekvens består af ret tydelige spørgsmål/svar par, hvor socialarbejderen med sine spørgsmål forsøger at invitere borgeren til at fremsætte og uddybe en beretning om eget arbejdsliv og planer i forhold til dette. Socialarbejderen gør dette ved at stille åbne spørgsmål (linje 1 og 5) og ved at fremsætte korte responser til borgerens svar, der efterlader plads til at borgeren ville kunne uddybe sit svar (linje 7 og 10). Borgeren svarer dog modvilligt på socialarbejderens spørgsmål, i form af lukkede svar, der ikke lægger op til yderligere dialog (linje 2, 4 og første del af linje 6). Den første pause der indtræder, i linje 8, får borgeren til at indtræde i svarpositionen og uddybe den delvise åbning hun fremsatte i sit udsagn i linje 6, ”sygemeldt”, men da den anden pause indtræder (linje 13) forbliver borgeren tavs, på trods af at socialarbejderen har fremsat et ret direkte spørgsmål i sekvensen inden (linje 11). Socialarbejderen bladrer i sine papirer i pausen, og det er herefter socialarbejderen der genoptager taleturen.

Det viser sig på dette tidspunkt i samtalen, at socialarbejderen fra anden side har oplysninger om, at borgeren er tilknyttet psykiatrien. Borgeren fremkommer altså ikke selvstændigt eller frivilligt med disse oplysninger. Da socialarbejderen tager det op, indleder borgeren en kort fortælling om sit patientforløb. Borgeren nævner i den forbindelse at have fået ”diagnoser” men uddyber ikke dette, og socialarbejderen spørger ikke ind til hvilken eller hvilke diagnoser der er tale om. Oplysningerne afføder en længere sekvens, hvor kontakten til psykiatrien drøftes. Socialarbejderen spørger flere gange ind til om barnet er inddraget i behandlingen, som pårørende eller i børnegruppe, og i forlængelse af disse spørgsmål inddrager socialarbejderen barnets mulige støttebehov igen:

#### Uddrag B5

1. S... men grunden til at jeg også spørger
2. S. det er at man ved a ..a .. at børn hvis forældre har psykiske øh sygdomme og skrøbeligheder
3. S. kan godt gå og blive rigtig bekymrede uden at kunne dele det med dig.
4. S. Og på den måde have brug for at snakke med nogen andre.

[0,3]

5. B. jaa (.) det har jeg ikke indtryk af

6. S. nej
7. B. vi er meget åbne altså
8. S. men det er måske også.. h\*n er måske i virkeligheden for lille til også og være.. være.  
Være der.
9. B. ja altså jeg tror ikke... jeg ved ikke..

Socialarbejderen har fremsat en række enslydende gentagelser i de spørgsmål der er gået forud for denne sekvens, hvilket hun nu konkretiserer med spørgsmålet i linje 2. Dette kan ses som overtalelsesforsøg (Wooffitt 2005), hvilket i denne sammenhænge henviser til forsøget på at overtale borgeren, til at åbne op for at barnet har et støttebehov. Dette henviser igen til, at socialarbejderen her, med sine udsagn signalerer, at hun faktisk vurderer at der er et støttebehov hos barnet. Hun fremsætter sin vurdering ved at anvende faglig viden ("*man ved*".. linje 2), og italesætter den gennem argumenter om, at børn af psykisk syge forældre "*kan blive bekymrede*" og "*have brug for at snakke med nogen*". Socialarbejderen fremstår dog ikke skråsikker eller docerende i sin argumentation. Hun viser med sit udsagn i linje 2, at hun oplever emnet som følsomt, da det fremsættes tøvende og følges af øh, hvilket særligt udtrykkes i sammenhæng med kategoriseringen "*psykiske sygdomme*", som socialarbejderen også med det samme bløder op, med en mildere formulering, "*skrøbeligheder*" (linje 2). Dette kan ses som et udtryk for forsigtighed fra socialarbejderens side, i forhold til at foretage hvad der kunne opfattes som en negativ kategorisering af borgeren. Socialarbejderens tøven kan også ses som et udtryk for, at hun forstår at borgeren ikke ønsker drøfte dette, ud fra det forhold at borgeren ikke selv har bragt emnet på banen, og at hun tidligere udviste ret massiv modvilje mod overhovedet at levere oplysningen, ved helt at undlade at give respons på et direkte spørgsmål (uddrag B5, linje 13). Borgeren afviser her, igen ret direkte, at der skulle være bekymring for barnet (linje 5) og socialarbejderen placerer sig i forbindelse med denne afvisning, i overensstemmelse med borgeren, ved sit "*nej*" (linje 6), hvorefter hun i et længere udsagn tilslutter sig borgerens standpunkt ved at resonere at barnet nok er for lille til at "*være der*" (linje 8). Socialarbejderen afskriver eller forkaster her, sin egen tidligere fremsatte faglige vurdering af barnets behov for støtte. Dette sker som et led i en tilslutning eller tilnærmelse til borgerens standpunkt. Efter denne tilnærmelse fra socialarbejderens side, modificerer borgeren sin afvisning med et "*jeg tror ikke*" og derefter "*jeg ved ikke*" i linje 9, hvilket kan ses som en opblødning i interaktionen eller åbning fra borgerens side, mod at placere sig i overensstemmelse med socialarbejderen i netop dette nu. Samtalen bevæger sig herefter hen over

mere neutrale emner i form af mere løs snak, som socialarbejderen træder ud af ved at initiere en afrunding af samtalen:

#### Uddrag B6

1. S. nå. Jeg ved ikke helt hvad jeg skal spørge om mere.
2. S. Det jeg sidder og tænker er, hvordan ville du forhold dig hvis jeg beder om samtykke til at indhente en status fra skolen.. for at få en eller anden pejling på hvordan [barnet] trives?
3. B. jeg synes de ser det helt forkert jo. Men -
4. S. men det det er normal procedure..

Socialarbejderen starter med at initiere afslutning med udsagnet i linje 1. Hun signalerer med sit udsagn at de nu har drøftet de ting der skal drøftes på et underretningsmøde, og at samtalen kan slutte her. Socialarbejderen følger udsagnet op med en forespørgsel om, hvorvidt borgeren vil give tilladelse til at der indhentes yderligere oplysninger på barnet, her i form af en udtalelse fra barnets skoletilbud. Når de to udsagn ses i sammenhængen, kan den første (linje 1) ses som et forsøg på at afvæbne borgeren, inden den anden (linje 2) fremsættes. Socialarbejderen har afsluttet den foregående sekvens (uddrag B5) med at placere sig i overensstemmelse med borgeren (uddrag B5 linje 8), og der har efterfølgende været en sekvens med mere hverdagsagtig snak. Hun signalerer herefter med sit første udsagn (linje 1) at der ikke er mere at ”komme efter”, og hendes forespørgsel i linje 2 er derfor ikke helt i overensstemmelse med de foregående udsagns signaler.

Socialarbejderen forsøger på denne måde at få et samtykke til at indhente oplysninger ved at gøre hele situationen ”ufarlig” for borgeren, hvilket understreges i linje 4 med udsagnet om at ”*det er normal procedure*”. Dette viser at hun er klar over borgerens modvilje mod at give et samtykke og hendes opbygning af anmodningen om samtykke, kan dermed ses som en tydeligt strategisk prioritering i samtale-interaktionen. Borgeren lader sig dog ikke betrykke af socialarbejderens forsøg på, at fremsætte anmodningen om yderligere oplysninger, som en neutral handling. Borgeren afviser socialarbejderens forespørgsel med et argument om, at ”*de ser det helt forkert*”(linje 3), og at hun af den grund ikke ønsker at give et samtykke. Socialarbejderens anvendelse af normalitetsbegrebet som argument for at borgeren skal give et samtykke, kan ses som en form for magtesløshed, hvorunder der anvendes argumentationer af mere normativ karakter, i et forsøg på at få borgeren til at samarbejde. Borgeren inddrager herefter igen underretningen, denne gang i et

mere følelsesladet perspektiv. Hun italesætter sin frustration over at underretter er anonym og det ubehagelige i at blive beskyldt for noget man ikke har gjort, hvorefter hun bryder grædende sammen. Socialarbejderen demonstrerer i denne sekvens indlevelse og forsøger at trøste borgeren med argumenter som: *"det er jo bare sådan de ser det"*, ligesom hun udtrykker forståelse i forhold til at: *"det er rigtig svært at forholde sig til"*. Borgerens geninddragelse af den anonyme underretning, kan ses som et modargument til socialarbejderens forsøg på at anmode om samtykke ud fra et argument om *"normal procedure"*. Borgeren fastholder her den oprindelige dagsorden, nemlig den anonyme underretning, som hun lykkedes med at afvise tidligere i samtalen. Socialarbejderen forsætter dog forsøget på at opnå et samtykke, og indleder den videre samtale med en række overtalelsesforsøg:

#### Uddrag B7

1. S. grunden til at jeg tænker at at jeg godt kunne tænke mig en skoleudtalelse det er jo den historie jeg nu får fortalt fra dig, omkring din skrøbelighed og [...]
2. B. ja.
3. S. er der grundlag for at vi skal ind og -
4. B. det synes jeg vi kan tage op igen senere.
5. S. ind og -
6. B. næ jeg synes egentlig ikke der er nogen grund til det nu [...]

Socialarbejderen italesætter i linje 1 eksplicit sit temaskifte, i forhold til at bekymringen ikke længere vedrører underretningen, men derimod den psykiske skrøbelighed borgeren har berettet om. Dette kan ses som et modsvar på den forgående sekvens, hvor borgeren inddrog den anonyme underretning. Borgeren svarer med en kort bekræftelse (linje 2), men afviser derefter igen at ville samtykke. Denne gang er afvisningen mere blød (linje 4), borgeren installerer et fremtidsperspektiv i den forstand at hun ikke lige nu vil give samtykke, det kan de *"tage op igen senere"*. Afvisningen tager her ikke form af en direkte afvisning, da den nærmere placeres uden for dette øjeblik i samtalen. Der er ikke tvivl om at der er tale om en afvisning, men borgerens måde at fremsætte den på, gør det sværere for socialarbejderen at fastholde sit argument, da hun nu hverken er blevet imødekommet eller afvist, men nærmere er sat i en position hvor hun må afvente en drøftelse i en uklar fremtidig situation. Socialarbejderen gentager dog forsøget på at få borgerens samtykke:

## Uddrag B8

1. S. jo men der er det måske også (.) der at det er vigtigt at få afklaret jamen er der er der et behov hos dig og [barnet] i forhold til at få noget støtte
2. B. nej.
3. S. det er jo også derfor vi er her.
4. B. det er der ikke
5. B. længere er den ikke.
6. S. nej okay.
7. S. der er du rigeligt dækket ind af psykiatrien.
8. B. ja.
9. S. ja

Socialarbejderen indleder her med et argument om, at det er vigtigt at få afklaret om der er behov for støtte. Det er interessant at hun nu også medtager borgerens mulige støttebehov (linje 1), hvilket hun ikke har italesat tidligere. Det har ikke på noget tidspunkt i samtalen været drøftet om borgeren skulle have behov for støtte, og borgeren har ikke på noget tidspunkt italesat bekymringer der kunne indikere en anmodning om støtte. Borgerens reagerer da også ved at afvise ret kontant (linje 2) uden begrundelse eller forklaring. Det fremgår ikke direkte af borgerens udsagn, om der her er tale om en gentagelse af de tidligere afvisninger, eller om den kontante afvisning her falder i forlængelse af, at socialarbejderen har inddraget borgeren som objekt, i vurderingen af om der er behov for støtte. Det at socialarbejderen udvider temaet, behov for støtte, til nu at dække både barn og forælder kan ses som intimiderende for borgeren, særligt da hun ikke selv har italesat bekymringer, eller på anden vis har fremsat appellerende udsagn der kunne foranledige denne udvidelse af temaet. Tolkningen af at borgeren muligvis oplever dette som intimiderende eller ligefrem krænkende kan aflæses af det følgende replikskifte, hvor borgeren bliver så kontakt i sine afvisninger som hun kan blive, uden direkte at forlade rummet (linje 4 og 5). Det fremgår af socialarbejderen udsagn, linje 7, at hun tolker borgerens afvisninger som afvisninger vedrørende inddragelsen af borgeren selv, hvilket hun udtrykker ved sit udsagn i linje 7, at borgeren er rigeligt dækket ind. Det vi kan se her er at parterne aflæser hvad der tales om, eller reageres på, selv når det ikke direkte italesættes, og at de gensidigt agerer og positionerer sig i forhold til dette, altså et eksempel på intersubjektivitet. Efter denne

sekvens bløder borgeren sin kontante afvisning op med en række begrundelser, herunder at hun får rigeligt hjælp andre steder fra. Igen ses det, at det først er når socialarbejderen har tilkendegivet en placering i overensstemmelse med borgerens position (her uddrag B9 linje 7), at borgeren indtager en mere imødekommende position, som det også skete i slutningen af uddrag B5. Borgeren afslutter sine begrundelser med følgende udsagn:

#### Uddrag B9

1. B. og det er ikke fordi jeg ikke vil eller -
2. S. nej men der er det man kan sige, der sidder jeg i en situation hvor jeg både på den ene side skal jeg hjælpe men jeg skal også sikre mig at det er rigtig nok det du siger i forhold til om dit ..barn så også trives
3. B. siger du at jeg sidder og lyver eller?
4. S. nej, men det det ville bare hjælpe..
5. B. hvad siger du så, at du skal sikre dig at det jeg sidder og siger
6. S. at det ville være en hjælp for mig også at få.. få en pejling fra skolen i forhold til -
7. B. men jeg siger til dig så, at det er jeg ikke sikker på at er nogen hjælp [..]
8. S. ja. Så de er bekymrede for (barnets navn)?
9. B. neeee..

Socialarbejderen bliver her meget direkte omkring sin opgave og institutionelt bundne forpligtelse i forbindelse med underretningssamtalen (linje 2). En indføring af et argument af denne karakter kunne angiveligt bidrage til en form for autenticitet i interaktionen, hvis det var indført i starten af en samtale af denne type, men da udsagnet falder langt inde i samtaleforløbet, og som et led i en række overtalelsesforsøg fra socialarbejderens side, kommer det nærmere til at fremstå appellerende, hvilket ses særligt tydeligt i socialarbejderens næste udsagn, linje 4, der fremsættes direkte appellerende, hvilket sker igen i linje 6. Denne type udsagn, her fremsat som anmodning om hjælp, har normalt præference for en imødekommende reaktion (Olesen 2012). Borgeren reagerer dog ikke ligefrem imødekommende, men vælger i stedet en konfronterende reaktion (linje 3), der i dette tilfælde både initierer en reparerende sekvens, samt installerer et emneskifte midt i sekvensen. Sidstnævnte, emneskiftet, kan ses som en strategi til at fjerne fokus fra den forespørgsel eller appel



socialarbejderen fremsatte, idet spørgsmålet fritager borgeren fra at levere den forventede respons på socialarbejderens udsagn, og i stedet indsætter en første tur, socialarbejderen kan forpligtes til at respondere på. Socialarbejderen indsætter et nej (linje 4) som reparation, men fastholder sin anmodning om hjælp (linje 4 og 6). Socialarbejderens forsøg på at opnå borgeren velvilje gennem appellerende udsagn, suppleres i linje 6 med, *”at få en pejling fra skolen”*, og borgeren responderer delvist imødekommende (linje 7), i forhold til *”hjælp”*, ved at argumentere for at det ikke ville være nogen hjælp. Hun får med dette udsagn placeret sig indenfor de normative forventninger i samtale interaktion, ved at respondere at hun gerne vil hjælpe, samtidig med at hun kan fastholde sin afvisning af socialarbejderens anmodning, hun er *”ikke sikker på at det er nogen hjælp”*. Man kan tale om at der her optræder en slags omvendt rollefordeling, i forhold til hvad der normalt forventes i institutionelle samtaler af denne type. Socialarbejderen forsøger at anvende borgerens begrundelse vedrørende skolens syn på barnet, til at fastholde at der er grundlag for bekymring, men borgeren glider af på spørgsmålet, ved at fremsætte en langtrukket *”nej-lyd”* (linje 9), der ikke er et direkte nej, men nærmere kan oversættes til *”ikke direkte”* eller *”det var ikke helt det jeg mente”*. Sekvensen forsætter med at borgeren argumenterer for, at skolens italesættelser af bekymring er grundløse eller bygger på misforståelser og uenigheder mellem hende og skolen, og dermed ikke har noget med barnets trivsel at gøre. Socialarbejderen modtager disse oplysninger fra borgeren og indsætter dem som grundlag for en strategi hun også forsøgte tidligere i samtalen (uddrag b7), nemlig forsøget på at dæmpe borgerens udtalte modvilje, ved at italesætte en anmodning om udtalelse fra skolen som noget harmløst eller ufarligt, der her italesættes som det der kunne lukke sagen:

#### Uddrag B10

1. S. det der nogen gange sker når vi beder om en status er [...] at man også går ind og kigger på barnets ressourcer
2. B: ..
3. S. Øhm.. altså det ville gøre det meget nemmere for mig at sige nå men der er ingen bekymring i .. i .. denne her sag, hvis jeg også ka ka se nå men h\*n trives sgu okay i skolen, og så kan jeg lukke den på baggrund af sådan en en statusudtalelse

Hermed fremsætter socialarbejderen sin intention som værende at få afklaret, at der ikke er grundlag for bekymring, og der argumenteres dermed for at statusudtalelsen skal anvendes til at afkræfte bekymringen. Socialarbejderen får med denne strategi og intentionelle udmelding, placeret selve bekymringen uden for sin egen vurderingskompetence. Bekymringen ligger nu ikke rigtig hos ”nogen”, men er nærmere installeret i samtalen som et vilkår uden for aktørens rækkevidde. Det hun forsøger her, er at fastholde anmodningen om borgerens samtykke, samtidig med at hun positionerer sig i tråd med borgeren, en positionering der tidligere i samtalen har fået borgeren til at optræde mere imødekommende. Borgeren undlader at fremsætte respons i sekvensen (linje 2), hvilket giver socialarbejderen plads til at udbygge sit argument. Dette kan som tidligere nævnt, ses som en overtalelsesstrategi, og sekvensen forsætter da også med en del flere argumentationer fra socialarbejderens side (ikke medtaget her). Borgeren fastholder gennem hele denne sekvens sin afvisning og socialarbejderen vælger herefter at frafalde anmodningen om et samtykke fra borgeren:

#### Uddrag B11

1. S. men de ved jo også godt, skolen har underretningspligt så
2. S. så hvis de er bekymrede så ville de jo have underrettet os
3. B. det er jo det

Denne sekvens kan ses som en lukning fra socialarbejderens side, en lukning af hendes egen argumentation. Hun henviser til skolens underretningspligt (linje 1), og konklusionen bliver dermed at hun ikke behøver at anmode om en status, da skolen har pligt til at underrette hvis der er bekymring for et barn eller en ung<sup>6</sup>. Socialarbejderen inddrager her skolens underretningspligt som argument for at hun ikke behøver at indhente oplysninger, da skolen ville have underrettet ”hvis de er bekymrede” (linje 2). Der er ikke tale om et argument der skal overbevise borgeren, men nærmere socialarbejderen selv, om at det ikke er nødvendigt at indhente en status, hvilket vil sige at socialarbejderen anvender udsagnet til at begrunde den linje hun nu har valgt, nemlig at der ikke skal indhentes en status. Borgeren tilslutter sig dette udsagn (linje 3), og der indtræder her en form for overensstemmelse mellem aktørernes positioner. Socialarbejderen afslutter samtalen med en orienterende sekvens, hvor hun i mere formelle vendinger oplyser, at hun ikke mener der er

---

<sup>6</sup> Jf. Lov om social service § 153

grundlag for at indhente en statusudtalelse fra skolen uden borgerens samtykke, og at hun dermed, da borgeren har afvist at give samtykke, vil lukke sagen:

#### Uddrag B12

1. S. men så lukker jeg den her på .. på grundløs bekymring
2. B. ja

Borgeren accepterer umiddelbart (linje 2) og herefter sker der et ret markant skifte i samtalen, hvor borgeren indtræder i en langt mere imødekommende position, og blandt andet tilbyder socialarbejderen at hun er velkomme til at skrive eller ringe "*hvis der er noget*", da "*det bare ikke er hende*" hvis folk tror ting om hende. Borgeren italesætter igen sig selv som "*åben og ærlig*", og en der hellere vil tale om tingene, og have besked hvis hun skal gøre noget anderledes. Begge aktører positionerer sig i denne afsluttende del af samtalen imødekommende og samtalen får karakter af mere hverdagsagtig tale, hvor rummets temperatur og en snarlig frokost kommer op som emner. Socialarbejderen fremsætter et en kort række udsagn, hvor hun udtrykker indlevelse i borgerens situation og spørger blandt andet til borgerens velbefindende inden borgeren forlader lokalet. Samtalen afsluttes herefter.

#### Sammenfatning samtaleanalyse II

Det er også i denne samtale gennemgående socialarbejderen der sætter dagsorden og vælger tema, men her ses det videre at socialarbejderen gennemgående har problemer med at fastholde en drøftelse af det valgte tema, da borgeren positionerer sig kraftigt i opposition, hvor socialarbejderens udtrykker bekymring for barnet. Dette medfører i den første del af samtalen, at socialarbejder og borger taler i to spor der ikke står i direkte forbindelse med hinanden. Borgerens optræder afvisende i en stor del af samtalen. Der er ikke tale om en generel afvisning af at ville indgå i samtalen, men tydeligt en afvisning af, at ville drøfte barnets eller egne mulige problemer eller vanskeligheder. Denne afvisende position medfører at socialarbejderen indsætter en række emneskifte eller skifter indfaldsvinkel til temaet, i forsøget på at finde en åbning for forhandling med borgeren, om de vanskeligheder hun med sine udsagn viser, at hun ser i barnets situation. Det er særlig interessant i den sammenhæng, at der i denne samtale ikke indtræder en egentlig

forhandling omkring konstruktionen af en virkelighed aktørerne kan opnå enighed om, i drøftelserne omkring barnets mulige vanskeligheder. Tværtimod sker det i alt tre gange, at socialarbejderen skifter emne, da hun ikke kan opnå at igangsætte en fælles konstruktion af virkeligheden, begge aktører kan mødes i. I den afsluttende sekvens hvor borgeren optræder mere imødekommende, kan man derimod godt spore en tilnærmelse fra begge parter, hvor de gensidigt samarbejder om at italesætte en fælles virkelighed.

### **Analyse interaktion**

Da underretningsmøderne i høj grad har karakter af forhandling mellem aktørerne, har jeg valgt at lade analysen på dette niveau tage afsæt i aktørernes forhandlinger. Socialarbejderen og borgeren forhandler i samtalerne om hvordan virkeligheden kan italesættes, og om hvordan denne virkelighed skal håndteres. De forhandler om hvem forælderen og barnet "er", herunder om forælderen eller barnet har vanskeligheder, som socialarbejderen som repræsentant for hjælpesystemet, bør tildele særlig opmærksomhed og undervejs forhandler de om hvilke argumenter der kan indgå i selve forhandlingen og hvilke der kan udelukkes. I disse forhandlinger trækker aktørerne blandt andet på kategoriseringer af barnets og borgerens identitet. Ved at sætte bestemte aspekter af egen identitet i forgrunden, eller baggrunden, bidrager borgeren til socialarbejderens fortolkning af situationen. Dette kan spores i den direkte interaktion, gennem aktørernes aktive anvendelse af kategorier.

Forhandlingen om virkeligheden, begynder i det øjeblik socialarbejderen præsenterer underretningen, der repræsenterer én udlægning af virkeligheden omkring forælderen og barnets forhold. I det omfang borgeren accepterer socialarbejderens udlægning af oplysningerne i underretningen, kan man tale om at parterne enes om hvilken virkelighed der skal ageres ud fra. I observation I foregår der ikke en drøftelse af underretningens indhold. Man kan dermed sige at den virkelighed underretningen repræsenterer, ikke sættes i egentlig forhandling. Der er tale om en konkret hændelse indberettet af en fagperson. I kraft af, at borgeren ikke påbegynder en drøftelse eller forhandling om, hvordan underretningens indhold skal tolkes, kan vi udlede at borgeren tilsyneladende erklærer sig enig i, at hændelsen har fundet sted. Socialarbejderen bruger heller ikke meget tid på at italesætte oplysningerne i underretningen, hvilket på samme måde kan være et tegn på, at ingen af aktørerne opfatter underretningens indhold som værende til drøftelse. Det er

socialarbejderen der indleder samtalen, sætter dagsorden og vælger tema og rækkefølge i samtalen. Man kan i det lys tolke, at den manglende drøftelse af underretningens indhold, herunder den manglende inddragelse af borgerens holdning til underretningens indhold, kunne være et udtryk for hård styring fra socialarbejderens side. Socialarbejderen bevæger sig hurtigt videre til en drøftelse af bekymringstemaet, og denne handling kunne siges at fratage borgeren muligheden for, overhovedet at påbegynde en forhandling, om tolkningen af underretningens indhold. Jeg mener dog ikke at det er tilfældet i denne samtale. Borgeren er igennem hele samtalen imødekommende i forhold til at fortælle om sine følelser i forbindelse med hændelsen (disse sekvenser er ikke medtaget i samtaleanalysen), hvilket viser at hun har mulighed for at inddrage hændelsen, og dermed også mulighed for at kunne bidrage til tolkningen af hændelsen, i løbet af samtalen. Aktørernes kommunikation omkring hændelsen foregår ved at borgeren fortæller og socialarbejderen bidrager med minimale responser, kun enkelte steder suppleret med uddybende spørgsmål, hvilket viser at der er enighed mellem aktørerne omkring forståelsen af denne del af virkeligheden.

Socialarbejderens italesættelse af bekymringstemaet i starten af samtalen, og særligt italesættelsen af de mulige konsekvenser denne bekymring kan få, er det bærende tema i denne samtale, og det er også det, borgeren påbegynder en forhandling om. I forhold til selve bekymringstemaet, viser borgeren sig fra første udsagn aktivt forhandlende. Hun vælger at tilslutte sig *bekymring*, men afviser, som jeg var inde på i samtaleanalysen (uddrag A1), at bekymringen vedrører barnet. Dette gør hun ved udelukkende at inddrage sig selv i kategoriseringen, og borgeren bidrager dermed aktivt til at forme egen identitet, ved at italesætte sig selv som belastet, og ved aktivt og konsekvent at undlade at inddrage barnet i denne kategorisering. Det kan givet diskuteres, hvorvidt manglende eller udeladte udsagn, det der ikke siges, kan benævnes aktive. Når jeg her betegner borgerens udeladelser som aktive, er det på grundlag af, at borgeren gennem hele samtalen indgår aktivt i dialogen, når socialarbejderen inddrager barnet, og at borgeren her konsekvent fastholder at italesætte sig selv som fokus for bekymringen, og dermed kan ses som aktivt udeladende barnet. Borgeren deltager kun i inddragelser af barnet, i de sekvenser hvor socialarbejderen italesætter barnets trivsel positivt (uddrag A9). Grundlaget for socialarbejderens vurdering kan dermed siges at tage form efter borgerens aktive indsats i interaktionen, hvilket understreges da socialarbejderen i løbet af forhandlingen indsætter borgeren i centrum for bekymringen (uddrag A8). Dette skifte af bekymringsfokus fastholdes som nævnt gennem hele resten af samtalen. Man kan her se at borgeren gennem italesættelser af egen identitet, lykkes med at forme socialarbejderens tolkning af

situationen. Man kan ligeledes se, at borgeren ved at fastholde en bestemt virkelighed, formår at udelukke andre virkeligheder, i dette tilfælde bekymring for barnet. I kraft af den diskursive produktion af en virkelighed, udelukkes andre mulige virkeligheder.

Borgeren er ligeledes i høj grad aktiv i forhandlingen om bekymringens mulige konsekvenser, hvilket også ses som et gennemgående forhandlingspunkt i en stor del af samtalen.

Socialarbejderens forsøg på at indsætte barnets mulige ophold hos den anden forælder, som en konsekvens af bekymringen, imødegås af borgeren der argumenterer for at det ikke er en reel mulighed. Vi kan se i samtalen, at borgeren afvises i sin argumentation to gange, men også at hun forsætter sin argumentation indtil hun finder et argument der godtages af socialarbejderen. Det interessante her er ikke, om borgeren afvises eller imødekommes, men nærmere hvilke argumenter der godtages og hvilke der afvises. I forhold til dette ses det, at borgeren to gange anvender argumenter af praktisk karakter (uddrag A2 og første del af uddrag A4). Socialarbejderen afviser disse argumenter, hvilket fremgår i kraft af at hun forsætter med at italesætte barnets ophold hos den anden forælder som en mulighed der er til drøftelse. Borgeren lykkes med sine argumenter da hun vælger at bygge argumentationen italesættelser af egen trivsel og eget psykiske velbefindende er central. Jeg vil komme nærmere ind på dette i næste analyseniveau. På dette niveau kan det fremhæves, at interaktionen omkring afvisning og godtagelse af argumentation viser, at borgeren også her har mulighed for både at deltage og aktivt påvirke samtalsforløbet og socialarbejderens vurderinger.

Det der ses her, er en aktiv forhandling om definitionen af en virkelighed der kan godtages af begge parter. Borgeren i observation I fremstår som en aktiv deltager, i forhold til at beskrive og argumentere, hvor socialarbejderen på den anden side fremstår i en position, som værende den der sætter dagsorden, vælger tema, modtager og vurderer argumenter, samt kan stille spørgsmålstejn ved, godtage eller forkaste den fremsatte argumentation.

I observation II forhandles der i høj grad om underretningens indhold. Socialarbejderen indleder samtalen med at redegøre for hvilke oplysninger hun har fået, og lægger i sin redegørelse direkte op til at borgeren kan fremsætte svar og forklaringer, i forhold til underretningens oplysninger. Dette kan ses som et udtryk for, at socialarbejderen forsøger at få borgeren til at be- eller afkræfte den virkelighed socialarbejderen har fået fremlagt i kraft af underretningen. Det er hendes opgave at vurdere om oplysningerne giver anledning til at iværksætte intervention, hvilket giver hendes

inddragelse af borgeren karakter af høring, frem for medinddragelse<sup>7</sup>. Underretter kan her ses som en tredje aktør i samtalen, en aktør der er til stede i kraft af underretningen, og hvis udsagn fremsættes via socialarbejderens gennemgang af de oplysninger der fremgår af underretningen. Da underretter ikke fysisk er til stede, kan han/hun dog ikke fastholde eller argumentere for den italesættelse af virkeligheden der er beskrevet i underretningen. Forhandlingen omkring virkeligheden kommer dermed til at gå gennem socialarbejderen som en slags tredje part, der i første omgang agerer på underretters vegne. Dette medfører at socialarbejderen i udgangspunktet kommer til at fremstå kritisk og vurderende i forhold til borgerens rolle som forælder, hvilket igen medvirker til at borgeren som udgangspunkt indsættes i opposition til socialarbejderen, med mindre borgeren altså udtrykker sig enig i underretningens oplysninger. Borgeren i denne samtale, afviser at oplysningerne i underretningen kan ses som en beskrivelse af virkeligheden, og indtager dermed en position i opposition. Borgerens afvisning af oplysningerne kan fremsættes forholdsvis omkostningsfrit, i den forstand at hun alene behøver at afvise oplysningernes rigtighed. Da der for netop denne underretning ikke er tale om en konkret hændelse, men derimod om løsere beskrivelser af barnets gøren og laden i dagligdagen, behøver borgeren ikke at fremsætte modargumenter, eller at forklare ”hvad der virkelig skete”, da der som sagt ikke er tale om en konkret situation. Man kan her desuden antage, at det forhold at der er tale om en anonym underretning, gør socialarbejderens position som formidler af underretters virkelighed, særligt udfordrende. Socialarbejderen forsøger i løbet af samtalen netop at argumentere på underretters vegne, eksempelvis med udsagnet *”vi går jo ud fra at folk er bekymrede når de tager sig tid til at skrive ind til os”* (uddrag ikke medtaget i samtaleanalysen). Interaktionen omkring forhandlingen om en fælles definition af virkeligheden, kan dermed ses at forløbe som en fremsættelse af en mulig virkelighed, og en følgende afvisning fra borgerens side, der får lov at stå uimodsagt, idet socialarbejderen ikke har konkrete modargumenter at indsætte. På trods af, at borgeren i denne samtale kan fremsætte sin afvisning uden nævneværdig argumentation, ses det dog at hun alligevel vælger at italesætte sig selv ved anvendelsen af kategorier, og også at hun senere i samtalen trækker på disse kategorier, og også på den forhandlede enighed.

Ved at anvende kategorier indtræder borgeren i en forhandling om egen identitet. I det omfang kategoriseringen får lov at stå uimodsagt kan borgeren siges at lykkes med at italesætte sin identitet på en bestemt måde. Borgeren i denne samtale anvender blandt andet begreber som ”almindelig”

---

<sup>7</sup> Partshøring foretages i sager hvor der skal træffes en afgørelse, og indebærer at oplysninger borgeren ikke er bekendt med, skal fremlægges for borgeren, der skal have lejlighed til at fremkomme med en udtalelse, jf. Forvaltningslovens § 19

vedrørende både hende selv og barnet, og ”åben” og ”høflig”, om sin egen tilgang til andre mennesker. En stor del af de generelle kategoriseringer finder sted i første del af samtalen, hvilket viser at borgeren tidligt i forløbet har brug for at markere sin sociale identitet som værende indenfor de normative rammer. Som tidligere nævnt kan det, at lade kategoriseringer fremstå uimodsagte, indikere at aktørerne signalerer enighed om definitionen. Socialarbejderen modsiger ikke i denne sekvens borgerens udsagn og borgeren i denne samtale forsøger senere i samtalen at trække på denne enighed, hvilket sker da socialarbejderen italesætter den psykiske sygdom/skrøbelighed som en årsag til bekymring. Man kan sige at borgeren indtræder i, og forsøger at fastholde, en social identitet hun har tilrettelagt for sig selv.

I observation II optræder emneskifte skifter flere gange i samtalen, dog med en fastholdelse af det overordnede tema *bekymring for barnet*. Det er socialarbejderen der sætter dagsorden og det er socialarbejderen der vælger tema og emneskifte. Det interessante i den sammenhæng er, hvornår socialarbejderen anvender emneskifte. Det er gennemgående i observation II at socialarbejderen foretager emneskifte hver gang hun ikke kan komme videre med et forhandlingsforsøg. Vi ser dette i forhold til underretningen, derefter i forhold til barnets skolegang og til sidst i forhold til borgerens sygdom. For de to sidstnævnte gælder, at det er en konkret forhandling om at få borgerens samtykke der er det gennemgående tema i drøftelserne. Der er altså ikke, som i observation I, tale om at aktørerne forhandler sig frem til en enighed omkring hvordan virkeligheden kan defineres, og derefter bevæger sig videre i samtalen, men nærmere om at uenigheden kommer til at fremstå så udtalt, at socialarbejderen ser sig nødsaget til at lukke emnet og forsøge en anden indgang. Dette viser at der ikke opnås overensstemmelse mellem aktørerne, og den ambivalens der er mellem aktørernes forskellige definitioner af virkeligheden påvirker samtalen fra start til slut.

Det er socialarbejderen der i denne samtale, indtager positionen som aktiv forhandler, hvilket står i modsætning til den første observation. Socialarbejderen indtræder i samtalsens første del i en position hvor hun sagligt fremlægger oplysninger og imødekommer en høring af borgeren. Denne strategi medfører i første omgang at borgeren tilkendegiver sin opfattelse af virkeligheden, men i det følgende oplæg til forhandling om oplysningernes rigtighed afviger borgeren fra de normative forventninger, der blandt andet viser sig gennem forventningen om besvarelse af et stille spørgsmål. Socialarbejderen anvender derefter som gennemgående strategi at skifte emne, som nævnt ovenfor, når borgeren gennem sine udsagn lukker muligheden for yderligere forhandling. Socialarbejderen forsøger at forhandle ud fra borgerens oplysninger, hvilket eksempelvis ses hvor



borgeren oplyser at skolen er bekymrede (uddrag B3) eller ud fra oplysninger om borgeren, hvilket eksempelvis ses hvor det kommer frem at borgeren er tilknyttet psykiatrien (uddrag B4), men socialarbejderen formår ikke at etablere et samarbejde om en fælles konstruktion af virkeligheden med denne strategi, og borgeren afviser konsekvent socialarbejderens forsøg på dette.

Socialarbejderen forsøger derefter at forhandle ud fra et normativt perspektiv, hvor hun anvender argumentation om "*normal procedure*" (uddrag B6), og senere anvender hun appellerende udsagn om et behov for hjælp fra borgeren (uddrag B10). Disse strategier får dog heller ikke borgeren til at imødekomme socialarbejderen, og socialarbejderen ender med at frafalde forsøget på at opnå samtykke.

Både socialarbejderen og borgeren afviger i denne samtale fra de normative forventninger til de roller de besætter. Dette kommer meget tydeligt til udtryk, på det tidspunkt i samtalen, hvor der nærmest indtræder en omvendt besætning af rollerne, i forhold til de normative forventninger til aktørens positioner (uddrag B10) og hvor socialarbejderen altså indtager en position underkastet borgerens vurdering<sup>8</sup>. Det at aktørerne fremstår ustabile i deres besætning af rollerne, medfører at den disharmoni der er i interaktionen fremstår mindre konfronterende, hvilket muligvis også er forklaringen på at dette sker.

At aktørerne i observation II er positioneret i opposition til hinanden kan ses at have stor effekt på graden af modstand i aktørernes forhandlinger. Ved at insistere på at anmode om en udtalelse vedrørende barnet, signalerer socialarbejderen at virkeligheden i hendes optik indeholder bekymring for barnet. Uanset hendes forsøg på at tale denne bekymring ned, kan vi af borgerens respons se, at borgeren læser socialarbejderens bekymring i hendes anmodning, og at borgeren er uenig i denne udlægning af virkeligheden. Dette kan være en afspejling af at borgeren ikke er enig i bekymringen, men det kan også ses som et udtryk for, at borgeren ikke ønsker intervention, og at borgerens strategi i forhold til dette er, at afvise bekymringen uanset om hun er enig i den eller ej. Med det mener jeg, at der kan være - men ikke at der nødvendigvis er, tale om et strategisk valg<sup>9</sup>. Det ses i samtalen at modstanden fra borgerens side øges, i takt med socialarbejderens positionerer sig som bekymret. Det er tydeligt at jo mere socialarbejderen søger at forhandle for at opnå et samtykke, jo mere modstand mobiliserer borgeren. Dette, at borgerens modstand stiger i takt med

---

<sup>8</sup> Jf. borgerens vurdering af, om det er en hjælp at få en udtalelse fra skolen

<sup>9</sup> Jeg skal her henvise til min anvendelse af begrebet strategier, og understrege at der ikke menes bevidste strategiske valg, eller intentionel handlen, se begreber s. 9

afstanden mellem aktørernes virkelighedsopfattelse, viser at det i høj grad er muligt for borgeren at imødegå socialarbejderens anmodninger, på trods af de normative forventninger der ellers er forbundet med aktørernes positioner.

De strategiske forsøg på at bløde interaktionen op, ved at nærme sig den anden parts position, anvendes kun fra socialarbejderens side i den direkte forhandling. Der er ikke tale om at borgeren forsøger at etablere alliancer for at mindske presset fra socialarbejderen, men udelukkende om at socialarbejderen ved at placere sig i overensstemmelse med borgerens standpunkt, mindsker modstanden fra borgeren. Borgeren anvender dog også at placere sig imødekommende, men dette sker kun i de tilfælde hvor det lykkes borgeren at afvise socialarbejderens forsøg på at opnå enighed omkring bekymringstemaet (eks. Uddrag B5) og i særlig grad efter socialarbejderen frafalder sin anmodning, og dermed fjerner presset fra borgeren (efter uddrag B13).

I begge observationer indgår anvendelsen af kategorier som et aktivt led i forhandlingen af identitet. Kategoriseringen vedrører borgeren, og sker i høj grad på borgerens egen foranledning. Socialarbejderen anvender derimod kun i mindre grad kategoriseringer, og det sker i enten en forsigtig eller undersøgende form (observation II) eller som en bekræftelse af borgerens egen kategorisering (observation I). Kategoriseringer af barnet som genstand for bekymring fremsættes af socialarbejderen, i spørgende form, i begge samtaler.

Det sker i begge samtaler, at borgeren erklærer sig enig i en umiddelbart forekommende negativ udlægning af barnets eller forælders egen trivsel. Disse sekvenser er interessante i forhold til, hvad der følger efter borgerens udtryk for enighed. Det ses at borgeren, i de tilfælde hvor hun erklærer sig enig i en italesættelse af, at barnet har vanskeligheder eller udfordringer, lader sin enighed følges umiddelbart af italesættelser af at, og hvordan, hun er i gang med at løse denne udfordring, eller gennem italesættelser af at det er et datidigt problem. Det er altså muligt for borgeren at tilkendegive en tilslutning til at barnet har vanskeligheder, men samtidig med denne tilslutning, passiverer borgeren vanskeligheden gennem sit følgende udsagn om, at problemet er løst eller er ved at blive løst. Dette forekommer i begge observationer, og det gælder også i en del tilfælde hvor det er borgerens eller familiens problem der italesættes. Denne strategi fra borgerens side har den konsekvens, at den fratager socialarbejderen muligheden for at foreslå intervention. Der ses dermed gennemgående to strategier i forhold til italesættelsen af problemer. Den første er ovennævnte strategi med at passivere problemet i samme eller et følgende udsagn, og den anden er at benægte den vanskelighed eller udfordring der italesættes af socialarbejderen. Da der for

socialarbejderens vedkommende ikke er tale om egne observationer der fremlægges eller drøftes med borgeren, men derimod en tredjeparts observationer i skriftlig form, har socialarbejderen ikke mulighed for at komme med modudsagn i forhold til borgerens fremstillinger af virkeligheden, men kun for at bede om uddybninger eller eventuelt at stille spørgsmålstejn ved det fremsatte.

### Sammenfatning interaktion

Sammenfattende ses det, at borgerne i begge samtaler aktivt anvender kategoriseringer, til at italesætte deres sociale identiteter samt, at borgerne trods meget forskellige tilgange til interaktionen, bidrager til konstruktionen af den virkelighed der forhandles om, gennem deres med og modspil. Forhandlingerne vedrører samtalerens indhold, herunder hvad der kan inddrages som relevant. Dette ses i forhold til valg og ændringer i samtalen tema og i kraft af, hvordan aktørerne gennem deltagelse eller afvisning af deltagelse, former hvad der relevant kan inddrages i drøftelserne. Uanset det modspil der præsteres, hvor der optræder uoverensstemmelser i samtalen, ses aktørerne på dette niveau at samarbejde om at opnå overensstemmelse, eller en fælles forståelse i deres tilrettelæggelse af interaktionen.

### **Analyse kontekst**

På niveauet for kontekst vil jeg forsøge at afdække, hvorledes samtalerens institutionelle betingelser, forstået som en ideologisk dimension, kan spores som magt i selve interaktionen mellem aktørerne. Jeg har valgt at lægge særlig vægt på konstitueringen af subjektet under de diskursive betingelser for samtalerne. Ideologi kan siges at optræde som en strukturel egenskab, i kraft af de institutionelle betingelser samtalen er underlagt, men også som en begivenhed af mere processuel karakter, som kan udspille sig i konkrete hændelser (Fairclough 1992). Jeg vil ud fra denne forståelse inddrage begge aspekter i analysen.

De konkrete institutionelle samtaler der er i fokus her, består af to på forhånd givne subjektpositioner, nemlig borger og socialarbejder. Subjektpositionerne italesættes ikke direkte i interaktionen, men fremtræder dog betydningsfulde, når vi ser på hvordan aktørernes samtale-interaktion forløber. Eksempelvis at det er socialarbejderen der styrer samtalen dagsorden, og at der til borgerens position er tilknyttet en forventning om at spørgsmål besvares. Modbevægelser kan

siges at forekomme hvor en af aktørerne modsætter sig, eller afviger fra de forventninger der er tilknyttet de respektive subjektpositioner, eksempelvis ved at stille modspørgsmål eller afvise at svare.

Socialarbejderens indtræder i den indlejrede subjektposition, ved at påtage sig den sociale identitet som netop socialarbejder, med de forventninger, herunder forpligtelser og rettigheder, der følger med denne identitet. Vi kan ud fra samtalerne målorientering udlede en række rettigheder der tilfalder socialarbejderen, og som ikke tilsvarende kan findes i borgerens position. Jeg vil her fokusere på de tilknyttede rettigheder og forpligtelser der kan betegnes som magtfulde.

I forhold til underretningsmøderne kan vi afdække tre magtpræmisser der sætter sig igennem, på tværs af målsætningerne om frivillighed og medinddragelse. Der er tale om magt til at forlange dialog, magt til at vurdere og magt til at træffe afgørelse. Disse magtbeføjelser tilfalder socialarbejderen, da det er socialarbejderen der har magt til at forlange dialog, hvilket viser sig i kraft af hendes autoritet, i forhold til at indkalde til mødet og forvente at borgeren møder op. Det er videre socialarbejderen der skal foretage en vurdering, ud fra de oplysninger der fremgår af underretningen, sammenholdt med de oplysninger borgeren fremkommer med, og det er socialarbejderen der skal træffe en beslutning på dette grundlag. Disse præmisser kan kaldes ideologisk indlejrede antagelser, i det omfang der ikke stilles spørgsmålstejn ved dem, og de er forbundet til magt i det omfang de legitimerer og reproducerer eksisterende magtrelationer. For de tre præmisser gælder videre, at de er nært forbundet til diskurser i kraft af at de formidles gennem, eller består af, bestemte sproglige aktiviteter.

Magt til at forlange dialog viser sig som sagt i socialarbejderens autoritet i forhold til at indkalde til mødet. Det virker utænkeligt at en borger skulle afvise at møde op, ligesom det virker utænkeligt at socialarbejderen skulle acceptere en sådan afvisning. Der er altså her tale om en art "common sense" antagelser, der ikke stilles spørgsmålstejn ved. I de to samtaler der er genstand for undersøgelse her, er det socialarbejderen der er opsøgende og forlanger dialog, ligesom det er socialarbejderen der vælger tema og dagsorden for samtalerne. Socialarbejderen kan siges at reproducere magtrelationen, hvor borgeren på den anden side forventes at indtræde i en position som den der møder op, og imødekommer den dagsorden der præsenteres. Borgeren indtræder i begge samtaler indledningsvist i den forventede position. I observation I accepterer borgeren dagsorden og tema, men hurtigt herefter søger borgeren indflydelse på hvad der inddrages som relevant i temaet, hvilket hun har succes med. Det vil sige, at på trods af at både socialarbejder og

borger tilsyneladende indtræder i på forhånd fastlagte identiteter, sker der alligevel en forskydning under denne overflade, hvor borgeren viser sig at have indflydelse ved aktivt at deltage i hvad der italesættes. For borgeren i observation II gælder, at også hun umiddelbart indtræder i den fastlagte identitet, ved at møde op og besvare de åbninger socialarbejderen tilbyder hende, gennem fremlæggelsen af underretningen. Men også her indtræder der ret hurtigt en forskydning i magtbalancen, eller magt -asymmetrien om man vil, idet borgeren afviger fra socialarbejderens dagsorden, ved at insistere på en påbegyndt fortælling om hvem hun er, og ved konsekvent at afvise socialarbejderens forsøg på at fastholde dagsordenen. Borgeren i denne observation anvender blandt andet afbrydelser som middel til at afvise socialarbejderens dagsorden, og hun afviger dermed væsentligt fra de normative forventninger der er knyttet til hendes subjektposition, idet retten til at afbryde er en egenskab der knyttes til den aktør der besidder autoriteten i samtalen (Fairclough 2001). At udeblive fra samtalen kan ses som en anden form for afvigelse fra de normative forventninger, der er knyttet til aktørernes positioner. Som beskrevet i metodeafsnittet, er der i forbindelse med denne undersøgelse forekommet en del udeblivelser. Af ni mulige samtaler er fem udeblevet. I et samtaleanalytisk perspektiv, kan udeblivelse ses som en afvisning af en invitation. Udeblivelser signalerer her en manglende respons, der fremsættes gennem handlingen, at blive væk. Vi kan i det lys sige at borgeren anvender en kommunikativ strategi til at udtrykke en afvisning, en strategi der foretrækkes, frem for at fremsætte afvisningen direkte. Borgeren i observation II var også udeblevet fra første samtale. Hun forklarede sin udeblivelse med at hun ikke havde modtaget indkaldelsen. Der kan her ses at borgeren anvender forklaringer i forbindelse med afvisningen. Uanset at det er muligt eller sandsynligt, at borgeren udeblev fordi hun faktisk ikke havde modtaget indkaldelsen, kan dette ses som et udtryk for de universelle regler i kommunikation jf. Sociologisk samtaleanalyse. I et diskursanalytisk perspektiv kan borgerens kommunikation gennem udeblivelser ses som en afvigelse fra de normative forventninger der ligger indlejret i kommunikationen, samt som en modstand mod at indtræde i den subjektposition der tilbydes. Det at borgeren genindkaldes viser at udeblivelsen ikke umiddelbart accepteres af socialarbejderen, og socialarbejderen kan også her siges at forsøge at fastholde den eksisterende magtrelation, men selve udeblivelsen, uanset hvilken forklaring den følges op af, når der opnås kontakt til borgeren, kan ses som et udtryk for modmagt.

Socialarbejderens magt til at foretage vurdering udspilles gennem hele samtalens forløb. I begge samtaler italesætter socialarbejderen denne opgave som hendes og som en del af formålet ved samtalen, hvilket tydeligst ses i observation II, hvor socialarbejderen også flere gange indsætter

denne opgave som et led i forhandlingen med borgeren. Opgaven med at vurdere er dog, trods højere grad af synlighed, mindre konkret i hænderne på socialarbejderen, da en stor del af vurderingsgrundlaget afhænger af borgerens optræden i samtale-interaktionen. Som vi så i observation I, udøver borgeren her en ret høj grad af indflydelse på vurderingsgrundlaget, gennem hendes bidrag og udeladelser i etableringen af den fælles virkelighed, der er grundlaget for socialarbejderens vurdering. Borgeren signalerer accept af den anviste position, ved at overholde de normative forventninger om at besvare spørgsmål og gennem sin accept af den fastsatte dagsorden, og hun samarbejder tilsyneladende omkring socialarbejderens temavalg, men som vi så i samtaleanalysen, installerer hun, gennem mindre afvigelser fra den signalerede accept, en modificering af dagsordenen som hun, og ikke socialarbejderen, har kontrollen med. Dette sker konkret gennem anvendelsen af bestemte bidrag, og udeladelsen af andre, hvormed bekymringen for barnet så at sige skrives ud af sammenhængen, og bekymring for borgeren sættes i centrum i stedet. Hermed ses borgeren at have en ikke ubetydelig indflydelse på socialarbejderens magt til at foretage vurdering.

I observation II fremtræder mere tydelige afvigelser fra de normative forventninger der findes indlejrede i aktørernes subjektpositioner. Det gælder i denne samtale, at begge aktører afviger fra de fastlagte positioner, dog i noget forskellig form. Borgeren i denne samtale, afviger allerede tidligt i samtalen fra de normative forventninger til hendes rolle, ved ikke at besvare spørgsmål som forventet, og som nævnt ved at fremsætte en række afbrydelser. Socialarbejderen ses også at fravige hvad der normativt forventes af hendes rolle, hvilket muligvis kan begrundes i borgerens modstand mod at indtræde i den anviste position. Det manglende samarbejde tvinger socialarbejderen til at udvide repertoiret af strategier, og der ses i denne samtale en omvendt rollebesætning, hvor borgeren stiller spørgsmål og afbryder, og socialarbejderen lader sine spørgsmål følge af forklaringer, som borgeren på den anden side afviser at besvare. Socialarbejderen er i denne samtale tydelig med at formulere sin funktion som den der skal vurdere, hvilket måske netop skyldes at borgeren afviger fra sin forventede position, og dermed udfordrer socialarbejderens.

Socialarbejderens italesættelser af egen funktion kan i det lys ses som et forsøg på at fastholde eller genindføre de normative forventninger til deres gensidige interaktion, som borgeren nægter at underkaste sig. Som det er fremgået har socialarbejderen dog ikke succes i forsøget på at fastholde borgeren i den anviste position, ligesom hun har problemer med at fastholde sin egen, og borgeren formår i denne samtale helt at afvise socialarbejderens forsøg på at foretage en vurdering, idet hun

afviser at samarbejde omkring en indhentning af yderligere oplysninger, hvilket er hvad socialarbejderen italesætter som nødvendigt, for at hun kan foretage sin faglige vurdering.

Sideløbende med de ideologisk indlejrede forventninger til subjektpositioner, ses et andet udtryk for ideologi og magt, gennem ideologier i den konkrete hændelse. Et eksempel på dette ser vi hvor socialarbejderen i observation II udtaler at: *"man ved.. at børn hvis forældre har psykiske sygdomme [...] kan blive rigtig bekymrede uden at kunne dele det med dig"* (uddrag B5). Der er tale om en underliggende ideologi i to aspekter, for det første i den forstand at socialarbejderen i samtalen besætter en position, der indebærer magt til at vide hvad der er "rigtigt og forkert", men også at hun kan anvende bestemte antagelser, som faglig viden der ikke kan stilles spørgsmålstejn ved. Magtperspektivet fremtræder i forståelsen af, at socialarbejderen ved at fremsætte dette udsagn som en sandhed, kan anvendes udsagnet til at underkaste borgeren intervention, hvilket vil sige at borgerens sygdom i sig selv gør borgeren, eller i dette tilfælde barnet, tilgængelig for intervention i form af støtteforanstaltninger. At udsagnet har ideologisk indhold understøttes af den observation, at der ikke i samtalen fremkommer konkrete oplysninger om, på hvilken måde borgerens sygdom påvirker barnet eller familien, og der er på den måde ikke nødvendigvis belæg for socialarbejderens udsagn, om det *"man ved"* (uddrag B5). Borgeren svarer, som vi så i samtaleanalysen, at hun ikke mener barnet har dette behov, men hun udfordrer ikke selve antagelsen, hun indgår nærmere på antagelsens præmisser i sin modargumentation, ved at underbygge sig udsagn med at *"vi er meget åbne.."* (uddrag B5). Borgeren argumenterer dermed på diskursens egne præmisser, ved at anvende argumentet åbenhed, hvilket underforstået indeholder det udsagn, at hun jo taler med barnet, og argumentet understøtter dermed socialarbejderens udsagn om, at de børn der falder indenfor den fremsatte kategori, har et særligt behov for at tale med nogen.

En anden variant af ideologi i konkrete hændelser, ses i observation I hvor socialarbejderen gennem sine prioriteringer i samtalen, kontrollerer hvilke diskurser der kan trækkes på i argumentationen (uddrag A2 til A4). Socialarbejderen anerkender ikke borgerens afvisninger i den form hvor borgerens argumentation bygger på udfordringer af praktisk karakter (uddrag A2 og A3), hvorimod borgerens argument omkring eget velbefindende godtages (uddrag A4). Det kan siges at borgeren ved at italesætte sit eget subjekt, opnår socialarbejderens accept af argumentationen. Borgerens strategi i denne sammenhæng kan anskues som en kreativ strategi i den forstand at hun forsøger sig frem i argumentationen, indtil hun finder en åbning, hvor socialarbejderen er modtagelig.

Det at anvende en argumentation hvor selvudvikling og selvindsigt indgår som centrale elementer, kan ses som en del af de diskursive betingelser det sociale arbejde er underkastet. Netop intentionen om at forbedre individet på de psykiske og sociale områder, er kendetegnende for de individrettede sociale indsatser, og man kan dermed argumentere for, at socialarbejderen accepterer dette argument, fordi det falder i tråd med den diskursive virkelighed socialarbejderen er underkastet. De forgående argumenter der trækker på en diskurs omkring en praktiske virkelighed, afvises af socialarbejderen, selv om der tilsyneladende ikke er noget til hinder for, at barrierer omkring praktiske forhold kunne indgå i en faglig vurdering. Man kan dermed, ud fra det meget begrænsede grundlag, fremsætte en forsigtig formodning om, at hverdagens praktiske udfordringer ikke vægtes som argumentation i det sociale arbejde. Den argumentation borgeren her har succes med, er netop den der former socialarbejderens vurdering af, at bekymringen omhandler mor, og ikke barn, hvilket viser at borgeren formår at finde et betydeligt indflydelsesfelt i interaktionen, på trods af at socialarbejderen fremstår som den dominerende part. Også her ses det at borgeren argumenterer indenfor diskursens præmisser, ved at finde de institutionelt accepterede betingelser for sin argumentation.

Et centralt element der indgår i samtalsinstitutionelle betingelser, er den beslutning socialarbejderen efter samtalen skal foretage. Selve beslutningen er i denne fase ikke en egentlig afgørelse i juridisk forstand, men nærmere en faglig stillingtagen der foretages, på baggrund af den socialfaglige vurdering socialarbejderen foretager i løbet af samtalen. Hvis socialarbejderen vurderer at der er behov for yderligere undersøgelser omkring barnet (jf. serviceloven § 50), er der tale om at der skal træffes en afgørelse i juridisk forstand, hvorimod en vurdering af at der ikke er grundlag for bekymring, ikke kan ses som en afgørelse, men derimod som et processuelt skridt i juridisk forstand. Selve beslutningen kan ses som en effekt af samtalen, nærmere end et element i samtalen. I det omfang en mulig beslutning bringes i spil som en del af samtalen, bevæger aktørerne sig forsat i forhandlings og vurderingsfasen. Dette ses i observation II, hvor socialarbejderen tydeligt italesætter at hun har behov for yderligere oplysninger fra skolen for at kunne foretage en korrekt vurdering. Socialarbejderen fremsætter dette som en anmodning (uddrag B6), og der foretages en forhandling om denne anmodning, som derefter afvises af borgeren (uddrag B8 til B13).

Også i observation I bringer socialarbejderen en foreløbig beslutning i spil, i det hun fremsætter en forespørgsel omkring sin vurdering (uddrag A9), som borgeren har indflydelse på gennem sin



besvarelse (uddrag A10). Dette viser, at den magt til at træffe beslutning der kan tillægges socialarbejderen i kraft af hendes position, i praksis udmøntes i samspil med borgeren, inden beslutningen overhovedet træffes. I observation I ser vi at socialarbejderen direkte inviterer til forhandling om hendes vurdering, gennem først en anmodning om bekræftelse af vurderingen *belastet* (uddrag A9), og dernæst en forespørgsel vedrørende borgerens holdning til eventuelt at modtage støtte (uddrag A10).

Det interessante i denne sammenhæng er, at socialarbejderen ikke fremsætter en beslutning, hun har truffet i kraft af hendes position, men nærmere afsøger borgerens positionering i forhold til den mulige beslutning. Der er altså også i forhold til denne magtpræmis tale om et mere nuanceret billede end det forventningerne til subjektpositionerne umiddelbart lægger op til.

### Sammenfatning kontekst

På dette niveau af analysen har jeg inddraget hvordan underliggende strømninger af magt er på spil mellem aktørerne. Jeg har gjort dette med afsæt i ideologibegrebet og ved at fokusere på aktørernes håndtering af de konkrete subjektpositioner der er på spil i samtalen. Analysen har vist at aktørerne aktivt indtræder i, modificerer, eller afviser de positioner der anvises, og også at den enkelte aktørers valg i forhold til dette, har indflydelse på den andens muligheder for at positionere sig i overensstemmelse med de indlejrede normative forventninger.

### **Analysernes resultater**

Analysen på tekstniveau har vist hvorledes aktørerne, gennem sprogets sociale organisering orienterer sig i samtale-interaktionen fra start til slut. Den samtaleanalytiske tilgang har gjort det muligt at afdække, hvordan aktørerne gensidigt udøver indflydelse på samtalens form og indhold, og hvordan aktørerne gennem konkrete tale-handlinger kan forme den dagsorden der fremsat, som det blandt andet ses hvor borgeren formår at indføre ændringer af tema gennem anvendelsen af sproglige mekanismer og betydningsdannelse. Aktørerne trækker på forståelser der løbende etableres i samtalen, og opnår dermed en form for konsensus omkring samtalens indhold og/eller samtalens form. Aktørerne trækker på de sproglige mekanismer ud fra en implicit forståelse der gør

det muligt at agere og skabe mening i udsagn og respons uanset at der ikke nødvendigvis opnås enighed omkring samtaleens temaer.

På niveauet for interaktion har det været muligt at afdække hvordan aktørerne gennem deres forhandlinger konstruerer den virkelighed, socialarbejderen er sat til at vurdere. Dette sker gennem aktørernes positioneringer i forhold til de oplysninger der ligger til grund for samtalen, og gennem de forhandlinger om betydning der sker, i forhold til de oplysninger der kommer frem under samtalen. Borgerens agency fremtræder her tydeligt i kraft af de muligheder borgeren har for at bidrage til egen kategorisering, hvilket både kan spores i den samarbejdende form der ses i første observation og i det modspil borgeren mobiliserer i den anden observation.

For forståelsen af kontekst gælder, at tolkningen af de diskursive elementer kun meningsfuldt kan foretages ved at inddrage den sammenhæng de udspiller sig i (Fairclough 1992). Jeg har i denne del af analysen vist, hvordan indlejrede ideologier og magtbevægelser kan spores gennem aktørernes indtræden i eller afvisning af de subjektpositioner der anvises, indenfor den institutionelle ramme underretningsmøderne udspiller sig i, samt hvordan de diskursive betingelser former aktørernes bidrag i interaktionen. Borgerens muligheder for at have indflydelse på samtaleform, indhold og konsekvenser viser sig i de små detaljer, og forekommer indlejret i selve de betingelser der på afstand ser ud til at underkaste borgeren.

Analysens tredeling har bidraget til at udvide forståelsen af aktørernes bevægelser i samtaleinteraktionen, ved at belyse hvordan de konkrete bevægelser på niveauet for udsagn har indflydelse på både interaktion og kontekst, ligesom det også kan ses hvordan de strukturelle og diskursive betingelser der indrammer samtalerne, former aktørernes bidrag på tekstniveau.

## Kapitel 6

---

### **Diskussion**

Jeg har i dette speciale undersøgt magtbevægelser, som de udspiller sig i mødet mellem borger og socialarbejder. Jeg har anlagt et perspektiv på magt, hvor magt forstås som en processuel kraft, der udspiller sig mellem aktører, frem for noget der kan besiddes og anvendes mod den der ikke besidder den. Dette perspektiv har givet visse udfordringer i udførelsen af undersøgelsen, sådan forstået, at selve beskrivelserne af magt og magtbevægelser, meget nemt former sig som om magten besiddes. Alene drøftelsen af en asymmetri i magtrelationen indikerer at nogen har magt over andre. Det valgte teoretiske perspektiv har ikke lettet denne problemstilling. I det omfang jeg inddrager ideologibegrebet, forudsættes asymmetrien igen, i det mindste i teorien. Selv om Fairclough taler for muligheden for resistance og subjektets agency, ser den kritiske diskursanalyse også magt som en delvis besiddelse, i den forstand at nogen undertrykker eller kan undertrykke andre. Jeg har forsøgt at omgå denne udfordring, ved at fastholde og ekspliciterer at mit fokus har været på magtbevægelser og de processer magt udspiller sig i. Om det er lykket skal jeg lade være op til læseren at bedømme.

Mine analyser kan siges at være farvet af en implicit forudsætning om, at systemets muligheder for intervention, er en handling borgeren søger at undgå. Jeg har analyseret ud fra denne forudsætning, på baggrund af at der i de samtaler jeg undersøger her, ikke er tale om frivillige henvendelser eller anmodninger om hjælp, men derimod om samtaler om mulige indsatser der i et vist omfang kan påtvinges eller pålægges borgeren.

Da jeg med det konstruktivistiske udgangspunkt forudsætter, at den sociale virkelighed konstrueres gennem menneskets italesættelser og betegnelser, bliver samtalen mellem borger og klient også det sted hvor barnets virkelighed konstrueres, gennem borger og socialarbejders gensidige samspil og forhandling i samtale-interaktionen. Denne barnets virkelighed, skal vurderes af socialarbejderen, en vurdering der ligger til grund for senere eventuelle beslutninger omkring, hvorvidt der er anledning til bekymring, om der skal foretages yderligere undersøgelse eller iværksættes foranstaltninger (intervention) overfor borgeren, hhv. barnet, eller om der ikke er grundlag for bekymring. Dette medfører, som vist i analyserne, at borgeren ved at italesætte virkeligheden på

bestemte måder kan påvirke socialarbejderens vurderingsgrundlag, ligesom borgeren ved at afvise bestemte virkeligheder kan stille socialarbejderen i en magtesløs situation.

## **Konklusion**

Formålet med dette speciale har været, at undersøge om borgeren har mulighed for at give et modsvar til de magtpræmisser, der forekommer indlejret forvaltningens individrettede sociale indsatser, et modsvar jeg har valgt at betegne modmagt. Jeg har valgt at forholde mig til hvordan dette modsvar kan tage form, under de betingelser der gælder på børn og unge området, hvor magten til at intervenere fungerer side om side med principperne om medinddragelse og frivillighed. De modsatrettede præmisser viser sig, i de samtaler jeg her har undersøgt, allerede i socialarbejderens første møde med borgeren, hvor selve mødet foranstaltet i kraft af forvaltningens beføjelser, magten til at undersøge, om borgeren er ”en god nok” forælder.

Selve samtalen med borgeren er dermed i udgangspunktet formet af både magt og frihedsgrader, i form af medinddragelsesprincipperne. Socialarbejderens magt kan i det valgte teoretiske perspektiv spores, gennem ideologisk formede subjektpositioner, hvis normative indhold tillægger hende autoriteten i samtalen. Denne position kan betegnes magtfuld, i kraft af de indlejrede beføjelser til at forlange dialog, foretage vurderinger af borgeren og barnet, og træffe beslutninger i forhold der vedrører borgerens personlige liv. Borgeren på den anden side, mødes med normativt indlejrede forventninger om, at møde op til samtalen, besvare de spørgsmål der stilles og indtræde i et samarbejde omkring den dagsorden socialarbejderen introducerer. I dette lys kan socialarbejder og klient siges at være strukturelt og normativt indsat i subjektpositioner der, i kraft af det ideologiske indhold, som udgangspunkt er asymmetriske og som underkaster borgeren. Et nærmere studie af samtalerne, viser dog at dette ikke er så simpelt, som det umiddelbart kan forekomme.

Som det er fremgået i analyserne, indtager socialarbejderen netop rollen som den der sætter dagsorden og introducerer temaet for samtalerne, ligesom det er socialarbejderen der i kraft af sin rolle i samtalen har magt til at fastholde eller genoptage temaet i samtals forløb. Socialarbejderen er ligeledes den der afslutter samtalerne og fremsætter sin vurdering af hvad der videre skal ske. Borgeren kan, i kraft af sit fremmøde og ved umiddelbart at acceptere dagsordenen, på samme måde siges at indtræde i den forventede position. På trods af at der altså tilsyneladende udspiller sig en interaktion mellem forholdsvis bundne identiteter, hvilket her ses i kraft af, at aktørerne på

overfladen besætter deres roller som det forventes, har det i det perspektiv jeg har anlagt i analyserne, været muligt at afdække, hvordan der i mødet udspiller sig magtbevægelser på mikroniveau, der kan betegnes som magt og modmagt.

Som det er fremgået af analyserne, underkaster borgeren sig ikke ubetinget den anviste position, men anvender i stedet de frihedsgrader der tilbydes i interaktionen, til at udøve indflydelse på både valg af tema og de vurderinger socialarbejderen introducerer i samtalen. Det har dermed gennem analyserne været muligt at afdække, at borgeren i forholdsvis høj grad, har mulighed for at udøve indflydelse på socialarbejderens vurderinger og dermed grundlaget for socialarbejderens magt til intervention.

Borgerens indflydelse på socialarbejderens vurderinger, kan spores gennem de konkrete tale-handlinger, i aktørernes valg og afvisninger i samtalerne, samt i anvendelsen af argumentation i sammenhæng med valg og afvisninger. Det er kommet frem i analyserne at bestemte argumentationer tillader udeladelser, men også at argumentationen for disse valg og udeladelser må fremsættes indenfor feltets dominerende diskurs hvis de skal godtages i forhandlingen omkring virkeligheden. Denne betragtning er i tråd med den teoretiske forståelse af, at subjektet som udgangspunkt er underkastet de diskursive betingelser. Borgerens frihedsgrader under disse betingelser, fremtræder hvor socialarbejderen lader samtals tema tage form efter borgerens prioriteringer i samtalen.

Borgeren forsøger i begge samtaler at etablere en social identitet for sig selv, en identitet der anvendes som et led i forhandlingen mellem parterne. Etableringen af denne sociale identitet ses dog ikke som i sig selv værende nok til at forme samtals konsekvenser. Det ses nærmere at det er afvigelsen fra den forventede position der har effekter i samtale-interaktionen. Man kan ud fra dette konkludere at borgerens agency i samtalen, i sig selv muliggør modmagt.

Som det er fremgået tilrettelægger aktørerne deres udsagn ud fra en løbende orientering i forhold til den andens udsagn og respons, hvilket afspejler at der er tale om social interaktion. At der samarbejdes i interaktionen kommer særligt til udtryk i aktørernes forhandling omkring socialarbejderens afsluttende vurderinger, der fremsættes indirekte og direkte spørgende. Dette viser at det der fremstår som socialarbejderens faglige vurdering af samtals indhold, er en vurdering der udarbejdes i et samarbejde mellem aktørerne inden samtalen afsluttes.

De to borgere anvender meget forskellige strategier i forhold til deres afvisninger og imødekommenhed i interaktionen med socialarbejderen. På trods af dette, ses det at de begge opnår ret enslydende indflydelse på socialarbejderens prioriteringer i samtalen, og dermed også en kontrol over samtaleens mulige effekter, gennem deres verbale bidrag til samtale-interaktionen. Det er ud fra dette muligt at konkludere, at modmagt ikke skal findes i en bestemt strategi, der kan give adgang til indflydelse på vurdering og dermed på den mulige intervention fra systemets side. Modmagt i disse samtaler findes nærmere i den høje grad af forhandling mellem aktørerne. Aktørernes strategier til at opnå indflydelse på de mulige magteffekter kan dermed siges at være individuelle, men selve forhandlingen kan siges at have en mere generel karakter.

Forhandlingsaspektet er fremgået som et centralt træk i samtale-interaktionen. Det er gennem samtaleanalysen blevet tydeligt, at aktørerne i høj grad optræder samarbejdende og konsensussøgende i samtalerne, hvilket både udfoldes i samtalen med den borger der i høj grad indtræder som medspiller og i den mere modspils prægede samtale-interaktion. De samarbejdende træk viser sig blandt andet gennem aktørernes motivation i forhold til at undvige konflikter i samtale-interaktionen, men også gennem aktørernes forholdsvis ihærdige indsatser for at opnå enighed i definitionerne af den virkelighed der er til drøftelse. Sidstnævnte tager sig i observation II umiddelbart ud som konfliktsøgende kommunikation, men kan også ses som et udtryk for at borgeren arbejder på at opnå enighed om konstruktionen af en virkelighed begge parter kan tilslutte sig. Dette ses i kraft af at borgeren signalerer imødekommenhed, hver gang socialarbejderen signalerer en tilslutning til borgerens position. Borgerens modspil kan dermed siges at være en del af forhandlingen omkring at opnå konsensus mellem aktørerne.

Sammenfattende kan det konkluderes, at modmagten tager form i kraft af forhandlingen mellem aktørerne, der baner vejen for en fælles konstruktion af virkeligheden.

Man kan diskutere om det er principperne for medinddragelse der giver borgeren stemme i samtalerne. Socialarbejderens sigte mod at opnå konsensus i interaktionen, peger i retning af medinddragelse. Da begge aktører i samtalerne arbejder for konsensus, kan det dog næppe tilskrives medinddragelsesprincipperne, som borgeren jo ikke på samme måde er underlagt. Aktørernes sigte efter konsensus, set i sammenhæng med samtaleanalysens forståelse af sprogets sociale egenskaber, udpeger at der nok nærmere er tale om en universel egenskab i samtale-interaktion. Det der kan konkluderes er, at præmissen om medinddragelse af borgeren, understøtter denne egenskab ved samtale-interaktioner.

Magtbevægelserne mellem aktørerne i samtalen, kan betegnes produktiv magt, i kraft af den skabende karakter. Den sproglige forhandling bliver til en magtbevægelse, i det øjeblik den vil noget bestemt, forsøger at forme noget bestemt. Både magt og modmagt kan siges at bidrage til, at forme de positioner og virkeligheder aktørerne i samtalerne indtræder i. Borgerens indflydelse på socialarbejderens vurderinger kan betegnes modmagt ud fra den processuelle magtforståelse, da den medvirker til at forme og skabe den fælles konstruktion af virkeligheden. Forhandlingspositioner kan siges at være den form både magt og modmagt optræder i. De sociale konsekvenser, som konstruktionen af virkeligheden kan have, kan betegnes magteffekter. Når jeg konkluderer at borgeren har en reel mulighed for modmagt, er det netop i kraft af, at borgeren ved at give et modsvar til magtpræmissen i samtalerne, har indflydelse på magtens effekter.

### **Refleksion over egen forskningspraksis**

I kraft af min videnskabsteoretiske placering i det socialkonstruktivistiske felt, opererer jeg ikke med forståelsen af en social virkelighed der objektivt kan afdækkes. Viden opstår gennem menneskelig fortolkning, og kan ses som værende kontingent. Erkendelse og viden kan i den sammenhæng kritiseres for at være subjektiv, hvilket medfører et behov for metodiske refleksioner, for at sikre undersøgelsers pålidelighed og gyldighed. Den videnskabelige metode i denne type kvalitativ forskning, består i høj grad af eksplicite og begrundede valg i forhold til fremgangsmåde og metodologiske procedurer, herunder refleksivitet i forhold til egen forskningspraksis (Riis 2012). Det følgende skal ses som et udtryk for disse refleksioner.

Jeg har i undersøgelsens metodeafsnit bestræbt mig på at eksplicitere og begrunde mine valg i forhold til undersøgelsens formål.

Jeg har valgt at anvende en kombination af sociologisk samtaleanalyse og den kritisk diskursanalytiske tilgang som teoretisk grundlag for undersøgelsens analyser. Det gælder for diskursanalysen, at viden her frembringes gennem afdækning af de sproglige konstruktioner. Da jeg netop har sigtet mod at afdække magtbevægelser i sproget, kan denne tilgang siges at opfylde kriterierne for denne undersøgelses problemformulering.

Min analysestrategi kan siges at bevæge sig mellem induktion og abduktion, i den forstand at jeg forholder mig overvejende induktivt i anvendelsen af sociologisk samtaleanalyse, i første del af

analysen og med en forholdsvis stor teoretisk forforståelse på de to øvrige analysetrin.

Undersøgelsens konklusion skal ses som en sammenfatning af disse to bevægelser.

Forhandlingsperspektivet har primært været muligt at blotlægge, gennem inddragelsen af samtaleanalysen. Anvendelsen af sociologisk samtaleanalyse har dermed synliggjort bevægelser i samtale-interaktionen, der kan spores som magt og effekter af magt på niveauet for diskursanalysen. Frem for at overse magt i samtalerne, har anvendelsen af samtaleanalysen dermed synliggjort og konkretiseret bevægelser på mikro niveau, der har suppleret og beriget diskursanalysens afdækning af ideologi og magteffekter, og dermed gjort det muligt at indfange hvorledes borgerens modmagt konkret kan tage form. Samlet kan det siges at den valgte analysestrategi fyldestgørende har formået at besvare problemformuleringen.

Samtaleanalysen har desuden bidraget med en alternativ vinkel på samtalen i det sociale arbejde, der eller sædvanligvis belyses med et fokus på socialarbejderens kommunikative kompetencer, samt via de anerkendelsesteoretiske perspektiver.

Dette speciales konklusioner bygger på data i form af transskriberede samtaler mellem borgere og socialarbejdere. Der er tale om en forholdsvis lille empiri, idet der kun er inddraget to samtaler i undersøgelsen. På trods af empiriens størrelse, vil jeg argumentere for, at undersøgelsens resultater kan betragtes som pålidelige og altså ikke blot skal ses som subjektive udtryk for individuelle problemstillinger. Det gælder for de samtaler jeg har undersøgt, at der er tale om institutionelle samtaler med på forhånd fastsatte institutionelle rammebetingelser. Der er altså tale om en generel type samtaler. Jeg har i metodeafsnittet redegjort for de specifikke kriterier som de udvalgte samtaler opfylder. Det gælder for de udvalgte samtaler, at borgerne anvender individuelle og forskellige strategier i samtalen. På trods af dette kan der, som det er fremgået i konklusionen, udledes en generalisering i forhold til borgerens muligheder for modmagt. Selve den problemstilling jeg har sat mig for at undersøge, kan altså spores på tværs af de individuelle karakteristika der fremtræder i den enkelte samtale. Man kan i det perspektiv argumentere for, at konklusionen vil gælde for tilsvarende samtaler, i det omfang de opfylder de specifikke kriterier jeg har fremsat (se metodeafsnit), og underkastes de analytiske redskaber jeg har anvendt.

Jeg har under udarbejdelsen af dette speciale haft en forhåndsantagelse om, at aktørernes muligheder for at italesætte virkeligheden på bestemte måder, i sig selv udgjorde modmagten. Jeg må efter analyserne af datamaterialet konkludere, at billedet er en anelse mere nuanceret. Borgeren



succes med de italesættelser der præsenteres, afhænger i høj grad af aktørernes gensidige forhandlinger og forsøg på at opnå konsensus i samtalerne, og billedet af modmagt er dermed blevet mere nuanceret for mig.

I forhold til specialets konklusion må der tages forbehold for, at analyserne af modmagt vedrører enkeltstående situationer, samtaler. I tilfælde af gentagne underretninger om samme problemstilling vil socialarbejderens magt til at fastholde et problematisk tema og borgerens muligheder for modstand angiveligt ændre form. Borgeren vil i så fald have sværere ved at fastholde den forholdsvis høje grad af indflydelse på vurderingsgrundlaget, der ses i de konkrete samtaler der er undersøgt i dette speciale. Der er for de konkrete samtaler i dette speciale er tale om førstegangssamtaler. Ovenstående ville muligvis kunne afdækkes i analyser af samtaler der udspilles på et senere tidspunkt i et sagsforløb.

Det har, jf. det socialkonstruktivistiske afsæt, ikke været min hensigt med denne undersøgelse at afdække en sandhed, men derimod at fremsætte et begrundet argument, med det formål at nuancere diskursen om magt i det sociale arbejde. På samme måde, som borgeren i de observerede samtaler fremsætter sine argumenter indenfor de institutionelt betingede diskursive rammer, er der altså også for dette speciale tale om et argument, jeg har forsøgt at fremsætte inden for den diskurs der tales i, diskursen om magt i det sociale arbejde. Mit argument er et modargument, i forhold til den diskursive konstruktion af klienter passivt underkastet systemets magt. Jeg har dermed forsøgt at holde mig inden for den diskursive konstruktion jeg opponerer imod, ud fra den teoretiske forståelse, at også denne undersøgelse er underkastet de diskursive betingelser.

Fokus på medinddragelse og høring, både af borgere og børn, indtager i stigende grad en plads i den sociale lovgivning i Danmark. Medinddragelsesdiskursen kan ses som en del af de diskursive bevægelser, i retning af at tillægge individer mere personligt ansvar og indflydelse på egne livsbetingelser, der er en del af den kulturelle og historiske kontekst som også dette speciale udspringer af. Denne undersøgelses fokus på borgeren som aktør, kan dermed også ses som en del af de diskursive strømninger i en individualiseret epoke.

## Perspektivering

Mit fokus i dette speciale har været på magtbevægelser i samspillet mellem borger og socialarbejder, set i et konstruktivistisk perspektiv. Anvendelsen af denne teoretiske ramme, indebærer en teoretisk forståelse af virkelighed som bevægelige konstruktioner, der kan forhandles og italesættes flertydigt. Dette valg af perspektiv medfører en teoretisk distance til de faktisk eller potentielt tunge skæbner der kan gemme sig bag mine observationer, og som de konkrete forældre og børn i den faktiske dagligdag, ikke oplever som konstruktioner, men som ægte og måske smertefuld virkelighed. Jeg er bevidst om, at mit valg i den forstand indebærer et fravalg af barnets perspektiv i de svære sager om børns mistriivsel, og dermed også et fravalg i forhold til samtals faktiske sociale konsekvenser.

Samtals sociale konsekvenser indebærer, særligt i børnesagerne, at man forholder sig til dilemmaer af etisk karakter. På den ene side må der tages højde for de konsekvenser det har for borgerens integritet og ret til selvbestemmelse i livet personlige forhold, hvis socialarbejderen vælger at intervenere på fejlagtig formodning, og på den anden side må der tages højde for de konsekvenser det kan have for det udsatte barn, hvis borgeren har held med at afvise en, i barnets perspektiv, nødvendig støtte. Der er her tale om komplekse dilemmaer, som jeg har fravalgt at inddrage i denne undersøgelse. Analyser af borgerens mulige modmagt, kan i tråd med ovenstående både ses som en strategi der beskytter borgeren mod uønsket intervention, men også som en strategi der skjuler barnets behov for hjælp.

Jeg har i denne undersøgelse valgt at fastholde et analytisk fokus på systemets muligheder for intervention og borgerens strategier i forhold til en muligvis uønsket intervention. Jeg har blandt andet truffet dette valg ud fra den betragtning, at modmagts analyser som dem der er foretaget her, hvis de blev udført i barnets perspektiv, i høj grad ville mistænkeliggøre borgeren, herunder borgerens motiver og intentioner. Jeg har som det er fremgået valgt at lægge vægten på den teoretiske tilgang og undersøge gensidige magtbevægelserne på mikroniveau og at afstå fra udstille den ene aktørs motiver som mere normativt korrekte end den andens.

Undersøgelsens konklusioner vedrørende gensidigheden i magtbevægelserne har dog noget at sige i forhold til ovenstående. Ved at anskue de socialarbejderens vurderinger og de sociale konsekvenser af samtalerne som noget der forhandles mellem aktørerne, bliver det også tydeligt, at man ikke alene kan pålægge den ene eller den anden part ansvaret, når det ikke lykkes i de sociale indsatser,

at varetage barnets tarv. Set fra det udsatte eller omsorgssvigtede barns perspektiv, understreger denne undersøgelses fund dermed vigtigheden af, at også barnet og andre relevante aktører inddrages og høres i forbindelse med underretninger. Dette kan bidrage til at nuancere den virkelighed der forhandles i interaktionen og dermed mindske mulighederne for, at aktørerne konstruerer en virkelighed der ikke tilgodeser barnets behov.

## Litteraturliste

Arntoft, Rasmus & Heidi H. Salomonsen (2007): *Det kvalitative casestudium – introduktion til en forskningsstrategi*, s.29 - 55, i: Arntoft R. et al. (red): *Håndværk og Horisonter – tradition og nytænkning i kvalitativ metode*. Odense: syddansk Universitetsforlag.

Borch, Christian & Lars Thorup Larsen (2003): *Magten uden årsag – om Foucault og Luhmanns magtopfattelser*, s. 149 – 179, i: Borch, Christian & Lars Thorup Larsen (red): *Perspektiv, magt og styring – Luhmann og Foucault til diskussion*. København: Hans Reitzels forlag.

Bryderup, Inge M. (2005): *Børnelove og socialpolitik gennem hundrede år*, s.9-26 og s.377 - 418. Forlaget Klim

Carstens, Anette (1998): *"Aktivering – Klientsamtaler og socialpolitik"*. København: Hans Reitzels forlag.

Christiansen, Peter M. & Lise Togeby (2003): *magtbegrebet i teori og praksis, kap.1*, i: På sporet af magten. Aarhus Universitetsforlag.

Dean, Mitchell (1999): *Governmentality – Power and Rule in Modern Society*. London: Sage.

Drew, Paul & John Heritage (2006): *Conversation Analysis vol. I*. SAGE publications, London, Thousand Oaks, New Delhi.

Dreyer Hansen, Allan & Karina Sehested (2003): *Konstruktive bidrag – om teori og metode i konstruktivistisk videnskab*. Frederiksberg: Roskilde universitetsforlag. 1. udgave, 1. oplag.

Eskelinen, Leena & Anna Koch (1997): *Samspelet mellem den enkelte borger og socialforvaltningen*. AKF rapport, AKF forlaget 1997.

Eskelinen, Leena, Søren Peter Olesen & Dorthe Caswell (2008): *Potentialer i socialt arbejde: et konstruktivt blik på faglig praksis*. København: Hans Reitzels forlag.

Fairclough, Norman (1992): *Discourse and Social Change*. Cambridge, UK. Polity Press.

Fairclough, Norman (2001): *Langue and Power*. Second edition. Pearson Education Limited.

Henriksen, Lars Skov & Annick Prieur (2004): *Et nyt perspektiv på magt i det sociale arbejde*, i: dansk sociologi, 2004, 15, nr.3, s.101 -112

- Järvinen, Margaretha, Jørgen Elm Larsen & Nils Mortensen (2002): *Det magtfulde møde mellem system og klient*. Aarhus universitetsforlag.
- Järvinen, Margaretha & Nanna Mik-Meyer. (2003): *At skabe en klient – Institutionelle identiteter i socialt arbejde*. København: Hans Reitzels forlag. 2. oplag.
- Jørgensen, Kenneth M. (2006): Om anvendelsen af Foucaults magtbegreb. *Ledelse og Filosofi*, nr. 4, 2006.
- Kokkinn, Judy A. (1998): *Profesjonelt sosialt arbeid*, Tano Aschehoug.
- Kvale, Steinar & Svend Brinkmann. (2009): *Interview – introduktion til et håndværk*. København: Hans Reitzels forlag. 2. udgave.
- Meeuwisse, Anna & Hans Swärd (2007): *hvad er socialt arbejde? s. 23 - 49*, i: Meeuwisse, Anna, Hans Swärd & Sune Sunesson: *Socialt arbejde – en grundbog*. København, Hans Reitzels forlag, 2 udgave.
- Mik-Meyer, Nanna (2004): *Dømt til personlig udvikling*. København: Hans Reitzels forlag.
- Mortensen, Nils & Jens Peter Frølund Thomsen (2003): *En jernnæve i fløjlshandsken: magt i mødet mellem velfærdssystem og klient*, s. 101-116, i: Christiansen Peter & Lise Togeby (red): *på sporet af magten*. Aarhus universitetsforlag.
- Olesen, Søren Peter (2005): *Samtaleanalyse – hverdagslivet kategorisering og sekventialitet s.306 – 343*, i: Jacobsen, Michael H. & Søren Kristiansen (red): *hverdagslivet – sociologier om det upåagtede*. København: Hans Reitzels Forlag.
- Olesen, Søren Peter (2012): *Samtaleanalyse som sociologisk forskningstilgang, s.47-74*, i: Jacobsen, Michael H. & Sune Qvotrup Jensen (red): *kvalitative udfordringer*. Hans Reitzels forlag.
- Olsen, Henning (2003): *kvalitative analyser og kvalitets sikring*. Sociologisk forskning nr. 1
- Payne, Malcolm (2005): *Teorier i socialt arbejde*. København: Hans Reitzels forlag.
- Riis, Ole (2012): *kvalitet i kvalitative studier, s.345-372*, i: Jacobsen, Michael H. & Sune Qvotrup Jensen (red): *kvalitative udfordringer*. Hans Reitzels forlag.
- Skau, Greta Marie (2001): *Mellem magt og hjælp*. København: Nordisk Forlag A/S.

Thomsen, Kåre (2003) *God socialkonstruktivistisk forskning s.198-231*, i: Dreyer Hansen, Allan & Karina Sehested (red): *Konstruktive bidrag – om teori og metode i konstruktivistisk videnskab*. Frederiksberg: Roskilde universitetsforlag. 1. udgave, 1. oplag.

Togeby, Lise (2003): *magt og demokrati i Danmark – hovedresultater fra magtudredningen*, Aarhus universitetsforlag 2003.

Uggerhøj, Lars (1995): *Hjælp eller afhængighed*. Aalborg universitetsforlag. 4. oplag 2003.

Winter Jørgensen, Marianne & Louise Phillips (1999): *Diskurs analyse som teori og metode*. Frederiksberg: Roskilde universitetsforlag. 1. udgave 1999, 10. oplag 2013.

Wooffitt, Robin (2005): *Conversation Analysis and Discourse Analysis – A Comparative and Critical Introduction*. Sage Publications. London. Thousand Oaks, New Delhi.

#### Tidligere projektopgaver:

Folm-Hansen, Anne-Mette (2004): *klientgørelse i den offentlige forvaltning*. 6 semester bachelorprojekt, Den sociale højskole, Nykøbing Falster.

Mahmood, Hena & Anne-Mette Topp (2012): *Det sociale arbejde i mødet mellem borgeren og jobcenteret – indsats og strategier i et magt og modmagtsperspektiv*. Projektopgave, Modul 3. kandidatuddannelsen i socialt arbejde, Aalborg universitet

#### Links

Retssikkerhedsloven:

<https://www.retsinformation.dk/Forms/R0710.aspx?id=158024>

Service\_loven:

<https://www.retsinformation.dk/Forms/R0710.aspx?id=158071>

Forvaltningsloven:

<https://www.retsinformation.dk/Forms/R0710.aspx?id=142955>

offentlighedsloven:

<https://www.retsinformation.dk/Forms/r0710.aspx?id=152299>