

# Et kvalitativt studie af teammøder i en Børne-og Familieafdeling med fokus på faglig uenighed

- Et observationsstudie af faglig praksis

Aalborg Universitet København, Socialt Arbejde



Anja Brinch Hansen

Studienummer: 20151959

Kandidatuddannelsen i Socialt Arbejde

Speciale afleveret d. 14.09.18

Vejleder Dorte Caswell

Antal anslag: 163.877

## Abstract

The aim of this qualitative study of team meetings in a Child and Family Department is to uncover and unfold how professional disagreement is expressed among social advisors at team meetings and to identify what elements may either hinder or encourage the expression of professional disagreement.

Based on an interactionist understanding, I have chosen to investigate this by observing team meetings in a Child and Family Department in a medium-sized municipality. The observational study is supplemented by interviews with social advisors. In this way, I have studied both the social advisors' own understanding of the phenomenon as well as the phenomenon occurring in practice. The analysis is unfolded in an interaction between problem areas, empirical evidence, and theory, with emphasis on Erwin Goffman's theoretical and analytical concepts.

Overall, it can be concluded from the study that professional disagreement is in fact present among social advisors at team meetings, although it might not be explicit as it is often expressed in a relatively mild and cautious manner. The professional disagreement manifests itself through opposition and, if it is constructive, it can encourage reflection within the individual social advisor. However, if the professional disagreement creates resistance within the social advisor, this will cause the person to withdraw. The individual's need for acknowledgement as well as trust and confidence within the team may be inhibitory elements which contribute to the absence of professional disagreement. In addition, the need for ventilation – the act of sharing complicated issues – is often viewed as greater than the need for professional unfolding.

Despite the fact that the social advisors talk positively about curiosity, wonder and professional disagreement (and that this factor has been identified as key to promoting professional disagreement), this element is rarely expressed at team meetings.

It can be both difficult and demanding to raise professional disagreement at team meetings, but it is nevertheless important to focus on professional disagreement in order to ensure professional development in social work.

## Indholdsfortegnelse

Abstract .....	2
<a href="#"><u>Kapitel 1 - Problemfelt</u></a>	
Indledning .....	5
Kommunikation .....	6
Faglig uenighed .....	7
Barrierer for konstruktiv udnyttelse af faglig uenighed .....	8
Undren .....	8
<u>Problemformulering</u> .....	10
Afgrænsning .....	10
Relevans for socialt arbejde .....	11
Specialets opbygning .....	13
<a href="#"><u>Kapitel 2 - Metode</u></a>	
Videnskabsteoretiske refleksioner .....	14
Forskningsdesign .....	15
Præsentation af casen .....	17
Organisatorisk ramme .....	18
Feltarbejde .....	20
Observationer af naturlige forekommende interaktioner .....	20
Interviews .....	22
Refleksioner over metodevalg .....	23
Valg af informanter .....	24
Ethiske overvejelser i forbindelse med empirisk undersøgelse i feltet .....	24
Transskribering .....	26
<a href="#"><u>Kapitel 3 - Teori</u></a>	
Præsentation af teori .....	27
Goffmans analytiske begreber .....	28
Goffmans teoretiske perspektiv .....	28
Janis begreb groupthink .....	30
Bions teori om grupper .....	31
<a href="#"><u>Kapitel 4 - Analysestrategi</u></a>	
Analysestrategi .....	33
Analysestrategi - Socialrådgiverens egen forståelse .....	34

Analysestrategi - Det sociale arbejde .....	35
<a href="#"><u>Kapitel 5 – Analyse</u></a>	
Analyse del 1 – socialrådgiverens egen forståelse .....	36
Hæmmende elementer .....	36
Fremmende elementer .....	44
Delkonklusion .....	49
Analyse del 2 – det sociale arbejde .....	50
Modspil .....	50
Tilslutning .....	60
Delkonklusion .....	65
<a href="#"><u>Kapitel 6 - Konklusion</u></a>	
Konklusion .....	65
Kvalitetsmæssige refleksioner .....	67
<a href="#"><u>Kapitel 7 - Litteraturliste</u></a>	
Litteraturliste .....	69
Artikler .....	71
Internetsider .....	72

## Kapitel 1 - Problemfelt

### **Indledning**

Omdrejningspunktet for dette speciale er det sociale arbejdes felt og de praktikere som udfører det sociale arbejde. På trods af, at faget socialt arbejde har eksisteret i adskillige år, er det meget omdiskuteret hvad socialt arbejde er og hvilke definitioner der er fæstet på fagets funktioner. Det sociale arbejde er knyttet op på at udrede og (be)-handle på sociale problemer, hvilket er med til at vanskeliggøre indkredsningen og definitionen af socialt arbejde som felt, da sociale problemer indeholder stor kompleksitet og mangfoldighed. Sociale problemer er, hvad Krogstrup beskriver som "vilde problemer" og har karakter af, at de ikke let lader sig definere og at de ikke kan adskilles fra andre problemer (Krogstrup,1997:23-24). Krogstrup beskriver endvidere, at vilde problemer modsat tamme problemer ikke vil have en målbar og objektiv løsning, men derimod en "bedste løsning" som vil bero på en vurdering og dermed vil være afhængig af hvem der vurderer (ibid:17-18). Det er derfor vanskeligt at komme med en entydig og præcis deskription af hvad sociale problemer er og indeholder, fordi problemerne altid vil være meget individuelle for hvert enkelt menneske, afhængigt af personens livsvilkår og opvækstbetingelser. Helhedssynet er afgørende og nødvendigt i socialt arbejde og socialt arbejde vil altid balancere i skæringspunktet mellem individ og samfund. Helhedssynet er med til at forhindre ensidighed og at problemstillingen ikke blot belyses efter øjeblikkets herskende diskurs, men derimod at der anlægges en mere bred socialfaglig vurdering på baggrund af forskellige årsagsforklaringer og forståelser på flere forskellige niveauer (Ejrnæs&Guldager-2014:13-14).

Det sociale arbejde defineres derfor som et komplekst og mangfoldigt felt, og det må på den baggrund forventes, at faglig uenighed oftest vil være til stede og vil være genstand for diskussion i de forskellige institutioner. Det må forventes, at faglig uenighed let kan opstå og at det vil fylde meget på interne faglige møder.

Inspireret af en socialkonstruktivistisk tankegang beskriver Malcolm Payne 2006 i Teorier i socialt arbejde, hvordan det sociale arbejde konstrueres i det eksisterende samfund i en gensidig påvirkning mellem socialrådgiverne, klienterne, organisationen og konteksten. Payne taler om at socialt arbejde konstrueres på tre arenaer. En politisk arena, som er med til at forme mål og konkrete handlinger i det sociale arbejde. En professionsudøvelse arena, hvor de ansatte og de ansattes organisationer og systemet indbyrdes udfordrer og inspirerer hinanden, i den konkrete udførelse af socialt arbejde. En klient/ socialrådgiver arena hvor

klient og socialrådgiver sammen og hver for sig påvirker, både mødet mellem system og borger, men også de to andre arenaer (Payne-2006:34) Payne taler for, at det sociale arbejde konstrueres inden for en afgrænset kulturel ramme i den tid og på det sted hvor det udøves. Det er netop professionsudøvelse arenaen jeg ønsker at rette mit fokus mod i dette speciale. På baggrund af ovenstående beskrivelse af sociale problemer, må socialrådgiveren ofte sidde med mange refleksioner over faglige og etiske spørgsmål, som afprøves ved drøftelser med kolleger, ved interne faglige møder og mit udgangspunkt vil være netop disse faglige drøftelser.

### **Kommunikation**

Den professionelle kommunikation er ikke helt det samme som den almindelige kommunikation som finder sted i hverdagslivet. Når en fagprofessionel, i dette tilfælde en socialrådgiver er på arbejde, kommunikeres der ikke som privatperson, men derimod som fagperson og professionsudøver. Med "professionel kommunikation" henvises der her til den kommunikation, som hører en persons profession til, her socialrådgiverprofessionen (Eide&Eide-2007:25).

Kommunikative kompetencer er en central del af socialrådgiverens professionelle repertoire, dette både i kontakten med klienter og samarbejdspartnere, men også i høj grad i interaktionen mellem kolleger. Som nævnt ovenfor, er det netop professionsudøvelses arenaen jeg ønsker at rette mit fokus mod. Eskelinen, Olesen og Caswell beskriver i værket; Potentialer i socialt arbejde hvordan socialrådgivere behersker bestemte strategiske og taktiske kommunikative kompetencer i kontakten med klienterne (Eskelinen, Olsen & Caswell,2008:77-78). Der er tale om overtalelses mekanismer som sker ved forhandlinger gennem samspil og modspil. Inspireret af Suoninen og Jokinen (2005) anvendes fire basale former for overtalelse til at identificere overtalelses formerne i analysen; overtalende spørgsmål, overtalende svar, anmodninger om forklaringer og opmuntrende spørgsmål (ibid:96-97).

Med udgangspunkt i, at der jf. det sociale felts kompleksitet, må opstå mange refleksioner og faglige spørgsmål som giver anledning til faglige drøftelser ved interne møder, finder jeg det interessant, at se nærmere på hvordan socialrådgiveren bruger sine kommunikative kompetencer i samspillet og interaktionen med kolleger. Kommunikation kan ansues som en proces bestående af udspil og svar, initiativer og responser jf. Linell et. al.1998 (Eide&Eide-2007:79) Det forekommer forholdsvist elementært, men initiativ og respons er de mest

grundlæggende byggesten i kommunikationen mellem mennesker. Respons indebærer at se den anden og sigter mod det centrale i den andens budskab (ibid:80-81).

Det er interessant at se nærmere på, hvordan kommunikationen mellem socialrådgiver kolleger spænder an, og hvordan, kommunikationen fungerer i samarbejdsrelationen. Er der plads til faglige refleksioner og faglig uenighed og hvordan håndteres dette.

### **Faglig uenighed**

Men hvad ved vi om faglig uenighed.

Det ville være plausibelt at tro, at der inden for en faggruppe findes en fælles referenceramme, som udspringer af den enkelte faggruppes uddannelse og organisatoriske tilhørsforhold, og at det faglige samarbejde på baggrund heraf, vil være forholdsvist ukompliceret. Alfred Schutz (2005) i hverdagslivets sociologi forklarer med sit teoretiske arbejde, at mennesker almindeligvis antager, at andre mennesker oplever og tolker situationen på samme måde, hvis de selv stod i situationen. Inden for en faggruppe vil det betyde, at når man som socialrådgiver står med et fagligt problem, vil man antage, at andre socialrådgivere vil opfatte problemet på samme måde som en selv. Samt at en ensartet organisationskultur og faglig baggrund medvirker til, at der er enighed om centrale faglige spørgsmål. Morten Ejrnæs undersøgte i 2006 faglighed og tværfaglighed blandt lærere, socialrådgivere, pædagoger og sundhedsplejerskere og han påviste, at der indenfor de enkelte faggrupper, var stor uenighed i forhold til vigtige faglige spørgsmål (Ejrnæs-2006:201). Undersøgelsen viste også, at kolleger havde en urealistisk høj forventning om enighed fra deres fagkollegaer og at fagpersonerne i nogle tilfælde, havde dårligt kendskab til deres fagkollegaers holdninger (ibid:205). Man kan forestille sig, at der blandt kolleger findes et stort ønske om konsensus, også især i forhold til de mere komplicerede problemstillinger, og at der er en vis form for konfliktskyhed i forhold til mere uhåndterlige og prekære beslutninger inden for socialt arbejde. Undersøgelsen påviste også, at i en lang række spørgsmål ville kolleger være uenige med mange fra både egen faggruppe og tværfaglige samarbejdspartnere (ibid:201). Overordnet pegede undersøgelsen på, at forskellene mellem kolleger inden for samme faggruppe er så store, at de kan få indflydelse på det faglige samarbejde inden for faggruppen og i forhold til det tværfaglige samarbejde. Undersøgelsen sætter fokus på, at der er et behov for, at man udvikler en organisationskultur som værdsætter faglig uenighed, frem for at være præget af den opfattelse, at man gennem faglige diskussioner og refleksioner kan nå til enighed om faglige spørgsmål (Ejrnæs-2006:219). Som barrierer for diskussion af faglig uenighed ligger derfor en forventning om

enighed blandt faggrupper, men også en tillid til kollegaer ud fra forståelsen om, en fælles referenceramme i kraft af uddannelse og organisationskultur. Den sociale og faglige samhørighed kan formodes at være medvirkende til, udvikling af ensrettede gruppeprocesser.

### **Barrierer for konstruktiv udnyttelse af faglig uenighed**

En undersøgelse om faglig uenighed i relationsarbejde blandt pædagoger, præcisere hvordan nogle strukturelle og følelsesmæssige betingelser kan stille sig i vejen for konstruktiv udnyttelse af faglig uenighed (Monrad-2010:87). Undersøgelsen lægger vægt på, at det potentielt er en ressource for faglig udvikling og læring, når der kommer holdningsmæssige uenigheder frem blandt kollegaer. Faglig uenighed giver mulighed for at anskue praksis ud fra forskellige ideologier og perspektiver og forhindrer dermed, at man er fastlåst i en bestemt forståelse (ibid:89). Pointen er, at faglig uenighed skaber mulighed for læring og udvikling, *hvis* man er bevidst om uenigheden og man har en oplevelse af, at der er plads til, at give udtryk for den faglige uenighed, når den opstår (ibid:90). På den måde kan faglig uenighed bryde med vanetænkning og give anledning til refleksion. Der argumenteres endvidere med, at det derfor er vigtigt at legitimere faglig uenighed og skabe rum for diskussion af sådan en uenighed, for at sikre den bedst mulige praksis i arbejdet med mennesker. Endvidere, at mulighed og rummeligheden i forhold til diskussion af faglig enighed, også har betydning for engagement og meningsfuldhed i arbejdet, da man kan opleve det som belastende hvis en kollega håndterer arbejdet på en måde, som man finder uhensigtsmæssigt (ibid:90). Det kan altså også have betydning set ud fra et arbejdsliv perspektiv og i forhold til ens engagement i arbejdet. Undersøgelsen påpeger, at det kan være vanskeligt og krævende at tage faglig uenighed op og at det derfor er nødvendigt, at der skabes rum til at diskutere og gives plads til, den faglige uenighed.

### **Undren**

Dette speciale er opstået på baggrund af en undren over, hvordan faglige diskussioner og faglig uenighed blandt socialrådgivere kan fylde mere eller mindre, afhængigt af de forskellige kulturer og kontekster det sociale arbejde er indlejret i. Det sociale arbejde er ikke et nyt felt for mig, da jeg har flere års erfaring som socialrådgiver i forskellige institutioner bag mig, og også inden for specialets nærværende fagområde. Min erfaring er, at det er meget forskelligt fra arbejdsplads til arbejdsplads, i hvor høj grad faglig uenighed efterstræbes og hvordan en evt. faglig uenighed håndteres. Er udgangspunktet, at man skal tale sig til enighed



eller er udgangspunktet at uenighed er uproblematisk og at man gerne vil vende de forskellige synspunkter?

Det er min opfattelse, at der er for lidt opmærksomhed på, hvorvidt faglig uenighed blandt socialrådgivere finder sted, og for lidt opmærksomhed på, om den faglige uenighed får lov til at få plads. Jeg mener, det er vigtigt at have en opmærksomhed på, hvorvidt den faglige uenighed kommer til udtryk i det sociale arbejde og om der gives plads hertil, da det er min forståelse, at faglig uenighed skaber rum for refleksion og udvikling. Det er min forståelse, at det sociale arbejde må og skal være i en konstant udviklende proces, for at sikre at de mennesker det sociale arbejde skal hjælpe, også rent faktisk får hjælp. Det er min erfaring, at forudsætningen for faglige diskussioner kræver mod af den enkelte socialrådgiver og tillid til hinanden internt i gruppen, og at dette danner grundlag for, at faglige diskussioner får plads. Nedenstående citat fra interview med socialrådgiver siger noget om dette:

*(...)vi havde det også lige oppe på sidste teammøde, hvor vi skulle lave sådan en briefing om hvordan vi synes at det går og hvad der skal til, for at vi får sagt (noget) og tør åbne os op og alle de der ting og det er jo bare vigtigt at vi har tillid til hinanden, og at vi bare kan, der er ingen dumme spørgsmål, så det er vigtigt at man har mod til at spørge ind og åbne sig op omkring, også hvis der er noget der er hårdt eller noget der er svært (...)*

(citat informant 2:3)

Jeg er nysgerrig på, hvilke mekanismer der er på spil og hvordan det sociale arbejde konstrueres og håndteres i praksis. Kommunikation og interaktion er en stor del af det sociale arbejde og vil hele tiden være i spil og min nysgerrighed er rettet imod kommunikationen og interaktionen mellem socialrådgiverne på deres interne møder. Jeg forstår interaktionen som en konstant igangværende proces, som hele tiden er under udvikling og jeg finder det spændende at se nærmere på, hvilke fænomener der skabes i samspillet mellem socialrådgiverne ved et fler-personers-møde inden for den kontekst det sociale arbejde er indlejret i. Jeg ønsker at se nærmere på socialrådgiveres handlinger og sociale samhandling og forsøge at blive klogere på, de processer der finder sted ved et sådant møde og dette leder min undren over i nedenstående problemstilling.

## **Problemformulering**

Ovenstående indledning og problemfelt leder frem til følgende problemstilling:

*Hvilke elementer kan henholdsvis hæmme og fremme, at faglig uenighed kommer til udtryk i det sociale arbejde? Hvordan kommer faglig uenighed til udtryk på teammøder?*

## **Afgrænsning**

Omdrejningspunktet for dette speciales problemstilling er, at se nærmere på hvordan faglig uenighed blandt socialrådgivere i det sociale arbejde kommer til udtryk. Jeg vil derfor i nedenstående afgrænse min forståelse af faglig uenighed som begreb, men allerførst indkredse området for det sociale arbejde som er udgangspunkt for dette speciales problemstilling.

Det sociale arbejde afgrænses i dette speciale til at omhandle en Børne -og Familieafdeling inden for kommunalt regi og dermed de socialrådgivere som arbejder inden for dette felts organisatoriske rammer. Der følger nærmere præsentation af medarbejdere og feltets organisatoriske og lovgivningsmæssige rammer i afsnittet *præsentation af case*.

Faglig uenighed forstås i dette speciale som holdningsmæssige uenigheder blandt socialrådgiver kollegaer, hvor uenighederne er baseret på overvejelser omkring det sociale arbejde. Fagligheden er her defineret som holdninger, der kommer til udtryk på baggrund af erfaringer fra arbejdet som socialrådgiver, men også erfaringer fra tidligere arbejdsforhold indenfor andre fagområder, samt viden om teoretiske, lovmæssige og metodiske perspektiver fra socialrådgiveruddannelsen. Herudover indeholder de faglige holdninger også følelser og værdier, og ikke -sproglige relations kompetencer, her forstået som tavs viden.

Det vil sige, at faglighed skal opfattes som “det rigtige” at gøre ud fra en socialfaglig forståelse og er dermed en ideel forestilling om, hvad man som socialrådgiver bør gøre i de konkrete situationer. Den faglige uenighed opstår, når der uenighed om, hvad den rigtige praksis er i en given situation. Nedenstående citat er et udsnit fra en observation fra et teammøde i en Børne -og Familieafdeling, som tydeligt viser hvordan faglig uenighed kan komme til udtryk:

(...)

*jeg er enig i at hun skal være anbragt, hun har brug for professionel hjælp (...) det kan de ikke varetage i hjemmet, overhovedet, men så må vi jo anbringe hende på et*

*andet grundlag, end at vi skal sætte hende i den risiko hun kommer i (...) ( kollega 2 bryder ind ) men helt lovmedholdeligt har de jo en pointe, altså jeg kan godt følge dig, jeg er fuldstændig enig med dig sådan etisk og sådan i forhold til at vi skal beskytte hende og sådan ( kollega 1 afbryder ) jamen vi skal jo sikkerheds og risiko -vurdere i forhold til, altså det er jo derfor der er de der undtagelsesregler i forhold til oplysninger, altså hvad skal vi ekstrahere og hvad skal vi undlade ( kollega 3 byder ind i diskussionen ) jamen der er ikke noget anbringelsesgrundlag, hvad for et anbringelsesgrundlag skal der være, udover det ? ( kollega 1 ) jamen det skal jo være på baggrund af hendes adfærd ( kollega 2 svarer ) men det er jo ikke noget tvangsmæssigt grundlag (...)*

(uddrag fra observation nr.1 af team 2:4)

I ovenstående uddrag fra observation af teammøde viser det tydeligt, at socialrådgiverne er fagligt uenige om både de lovgivningsmæssige og etiske holdninger i forhold til hvorvidt, nogle oplysninger skal noteres i den børnefaglige undersøgelse eller ej. De diskuterer den faglige praksis i forhold til hensynet til barnet (etisk og socialfagligt) kontra de lovgivningsmæssige rammer, ud fra forskellige vurderinger og overvejelser om, hvilken praksis der vil være mest rigtig og bedst anvendelig.

I dette speciale afgrænses faglig uenighed blandt socialrådgiver til, at omhandle de faglige spørgsmål, vurderinger og handlinger i forhold til de børn og familier der arbejdes med, inden for det sociale felts område. Modsætningsforhold eller arbejdsmæssige -relaterede uoverensstemmelser der ikke vedrører børnene og deres familier, men som mere går på om en kollega f.eks. deltager ved teammøde eller om kollegaen kommer for sent til aftaler osv. indgår ikke i definitionen af faglig uenighed.

Faglig uenighed forstås også som den undren eller nysgerrig der kan opstå, i forhold til en kollegas håndtering af en sag, men hvor det ikke nødvendigvis kommer til udtryk som en direkte faglig uenighed, men mere en nysgerrighed i forhold til at forstå kollegaens valg og fravalg. Når begrebet faglig uenighed anvendes i dette speciale, vil det derfor rumme ovenstående definition.

### **Relevans for socialt arbejde**

Med dette afsnit ønsker jeg at argumentere for, hvilken betydning det har for borgerne, her børn, unge og deres familier, at socialrådgivere forholder sig til faglig uenighed og hvorfor

jeg mener det er relevant, at kigge på netop denne problemstilling i forbindelse med socialt arbejde.

Det kommunale arbejde med børn, unge og deres familier i udsatte positioner er sårbart på flere områder. Christensen og Warming beskriver i deres undersøgelse; Tillid i socialt arbejde med unge i udsatte positioner, at området først og fremmest er sårbart, fordi de offentlige systemer domineres af styringsregimet New Public Management, hvilket resulterer i, at socialrådgivere og borgere udsættes for et krydspres i form af forandrede vilkår og øgede krav om dokumentation, måling og evidensbaseret socialt arbejde (Christensen&Warming-2013:135). Dette har nogle konsekvenser for det sociale arbejde og for kontakten mellem socialrådgivere og børn og deres familier, som jeg dog ikke vil komme nærmere ind på i dette speciale. Når jeg alligevel nævner det, hænger det sammen med, at det udgør nøglen til forståelsen af børn og familieområdet som et både politisk og socialfagligt sprængfarligt område, blandt andet i de sager hvor det ikke lykkes at varetage barnets behov (ibid:136). Socialrådgiveren oplever stor frustration over tendenserne i det sociale arbejde, som peger mod at skabe tekniske og rationelle standardiserede løsninger på sociale problemer, når problemerne i arbejdet med børn og deres familier, er alt andet end standardiserede og rationelle. I undersøgelsen beskriver Christensen og Warming ligeledes, at børn og unges frustrationer primært går på manglende inddragelse i egne sager og at de oplever kontakten til socialrådgiveren som kvalitativt utilfredsstillende (ibid:136). Selvom socialrådgiveren og den unge identificerer to forskellige problemstillinger, har de som fælles udgangspunkt, en erkendelse af, at det, at socialrådgiveren er lydhør og modtagelig og viser interesse i arbejdet med udsatte børn og unge, er afgørende for kvaliteten af det sociale arbejde (Christensen&Warming-2013:136). Der vil altid være en risiko for, at det som socialrådgiveren identificere som problemet hos barnet, den unge og familien, ikke genkendes af barnet eller familien. Er der for store uoverensstemmelser kan det udgøre en risiko for, at socialrådgiveren og barnet og familien bliver hinandens modspillere og netop derfor, er det vigtigt at socialrådgiveren udfordres i sine faglige vurderinger af kollegaer og ikke blot er fastholdende og bedrevidende i forhold til barnets og familiens situation. Socialrådgiveren må derfor konstant udfordres i sine faglige vurderinger, muligheder og perspektiver, for at sikre, så høj grad af inddragelse af borgerens perspektiv og egen forståelse og dermed sikre barnets tarv.

I helhedssyn i socialt arbejde bruger Lars Uggerhøj følgende definition om helhedssynet:

*“Helhedssynet er det at kunne se en umiddelbar enkel problemstilling i så stort et perspektiv som muligt og det at kunne anskue en problemstilling fra så mange vinkler som muligt”*

(citater Lars Uggerhøj-2011:240)

Man kan argumentere for, at socialrådgiveren netop for at bibeholde helhedssynet må være opsøgende på faglige diskussioner med kolleger og må være imødekommende over for faglig uenighed og se denne uenighed som noget positivt og med et udviklende sigte for øje. Det er derfor vigtigt, at socialrådgiveren som nævnt ovenfor, er lydhør og modtagelig over for nye vinkler og nye perspektiver på arbejdet med udsatte børn og unge og deres familier, for også at sikre, at de rent faktisk får tilbudt den relevante hjælp til de borgere de arbejder med. Dette er med til at kvalificere specialets problemstilling og specialets relevans.

### **Specialets opbygning**

I dette afsnit vil jeg kort komme med en beskrivelse af specialets opbygning.

Specialet er opbygget i kapitler og som følgende; Af kapitel 1 fremgår specialets indledning, herunder problemfelt. Dernæst en præsentation af specialets problemformulering og afgrænsningen. Dette efterfølges af kapitel 2 hvor specialets videnskabsteoretiske fundament, forskningsdesign og metode samt specialets empiriske datamateriale præsenteres. Herunder også etiske overvejelser og min egen rolle i feltet. Af kapitel 3 præsenteres den teoretiske ramme, som er afgørende for forståelsen af problemformuleringen samt grundlaget for analysen af det empiriske datamateriale. Dernæst følger der i kapitel 4 analysestrategi og kodning. I kapitel 5 udfoldes selve analysedelen, som er grundlæggende for at besvare specialets problemformulering. I kapitel 6 vil konklusionen af analysen af det empiriske datamateriale fremgå samt overvejelser omkring undersøgelsens kvalitetsmæssige refleksioner. Afslutningsvis vil der af kapitel 7 fremgå litteraturliste og kildehenvisninger.

### [Kapitel 2 - Metode](#)

I dette kapitel vil jeg præsentere specialets videnskabsteoretiske overvejelser samt forskningsdesign og metodiske grundlag. Først vil jeg introducere specialets videnskabsteoretiske afsæt i en symbolsk interaktionistisk og konstruktivistisk

begrebsramme. Herefter uddybes den metodiske tilgang i forbindelse med den empiriske undersøgelse og til sidst præsenteres det empiriske materiale.

### **Videnskabsteoretiske refleksioner**

Jeg behandler min problemformulering med afsæt i en symbolsk interaktionistisk forståelsesramme kombineret med en konstruktivistisk forståelse. Når det giver mening at bruge både det interaktionistiske og den konstruktivistiske tilgang sammen, er det fordi at de har det tilfælles, at begge perspektiver antager, at betydningen af en handling eller et fænomen, skabes i interaktionen mellem mennesker (Järvinen&Mik-Meyer-2005:10), og på samme tid, at betydning er et relationelt fænomen, som kun kan defineres situationelt hvor konteksten inddrages og medregnes. Det vil sige, at analyseobjektet antages at være et flydende og flertydigt fænomen, som formes i mødet med forskeren.

#### Symbolsk interaktionisme

Symbolsk interaktionisme udspringer fra blandt andet George Herbert Mead, Herbert George Blumer og Erving Goffman. Især Meads arbejde har haft stor indflydelse på symbolsk interaktionisme i forhold til analyse af menneskers samhandlinger som er dette projekts snitflade. Det er Meads centrale budskab, at individets bevidsthed og individets "selv" skabes gennem social interaktion med andre mennesker jf. (Järvinen&Mik-Meyer-2005:11-12). Med det antager Meads hermed, at mennesket er et socialt væsen, og at menneskets handling og selvopfattelse derfor skal analyseres i den omgivende kontekst (ibid:11). Inden for samme tradition finder man Goffman, hvis studier viser, hvordan sociale identiteter og dette både positive og negative, skabes gennem menneskelig interaktion (ibid:11). Inden for symbolsk interaktionisme er der ligeledes en opmærksomhed på, hvordan menneskers handlinger er knyttet op på og relatere sig til den sociale situation. Med udgangspunkt i Goffmans terminologi, undersøges det, hvordan den rituelle organisering af et møde mellem mennesker sker ved hjælp af moralske regler, som tillægges personerne udefra (ibid:14). Blumer har formuleret tre grundlæggende teser for den symbolske interaktionisme. For det første, at mennesker forholder sig til deres omverden, både den fysiske og den sociale, på baggrund af den mening, omverdenen har for dem og at denne mening skabes gennem social interaktion og for det tredje, at der sker en kontinuerlig omfortolkning af mening gennem den sociale interaktion (ibid:27). Becker(1990) har opsummeret de symbolsk interaktionistiske grundtanker på følgende måde:

*“Enhver social begivenhed kan forstås som en proces, hvor de involverede kontinuerligt tilpasser deres handlinger til hinanden (...)Mennesker kan kun interagere på denne måde, hvis de inkorporerer andre personers reaktioner i deres egne handlinger, og derved foregriber det, som sandsynligvis vil ske (...) Det er denne forståelse af, hvordan mennesker skaber mening på basis af andre menneskers handlinger, begrebet “symbolsk” i “symbolsk interaktion” hentyder til”* (McCall&Becker 1990, s.3-4)

### Konstruktivistisk perspektiv

Ifølge socialkonstruktivismen er vores opfattelse af verden konstitueret af vores erkendelsesramme, hvilket betyder, at der ikke findes nogen entydig sandhed, men at vores opfattelse konstrueres, gennem vores sociale handlinger og sprog (Birkler-2005:10-35). Socialkonstruktivismens erkendelse er, at viden er en social konstruktion, og at menneskers virkelighedsforståelse skabes gennem sprog og begreber. Det vil sige, at viden altid er viden set ud fra et bestemt perspektiv og dermed et resultat af de fremherskende erkendelser i samspillet mellem viden og magt (Juul&Pedersen (red.)-2012:406-407).

*“Vi vil aldrig kunne producere objektiv viden om virkeligheden “ i sig selv”. Hvad forskningen kan komme frem til, er en række konstruerede sandheder, som giver mening ud fra et bestemt perspektiv”* (Juul&Pedersen(red.)-2012:407)

Opgaven for forskeren vil være at dekonstruere og problematisere den viden der tages for givet og på den måde åbne op for refleksion og nye erkendelser. En vigtig opmærksomhed skal rettes mod, at analyseobjektet ud fra dette perspektiv vil være flydende, ustabil og et flertydigt fænomen, som formes i mødet og samspillet med forskeren (Järvinen&Mik-Meyer,2005:9). Det socialkonstruktivistiske udgangspunkt vil være, at vise hvordan det flertydigt ved forskningsobjektet påvirker både forskningsdesign og valg af analytisk tilgang.

### **Forskningsdesign**

Med interesse i at undersøge hvilke elementer der kan være med til at fremme og hæmme at faglig uenighed kommer til udtryk blandt socialrådgivere i det sociale arbejde, og hvordan faglig uenighed kommer til udtryk på teammøder, er det min forståelse, at specialet indeholder nogle forskningselementer som oftest anvendes i forbindelse med et kvalitativt studie. I det følgende vil jeg derfor gennemgå specialets forskningsdesign.

Dette speciale indeholder elementer af et casestudie og gennemføres i en Børne- og Familieafdeling i en større kommune på Fyn. Specialets metodiske forskningsdesign er valgt, med baggrund i problemformuleringen og med ønsket om, at se nærmere på socialrådgiveres interageren og samhandling med hinanden inden for et indkredset område og inden for den kontekst hvor det finder sted.

Et casestudie er studie af det enkeltstående og konkrete tilfælde midt i en kompleks verden (Ramian-2012:9). Casestudiet giver mulighed for at skabe dybdegående indsigt i praksis. Bent Flyvbjerg har anvendt casestudiet, blandt andet i hans afhandling; Rationalitet og magt (ibid:11). Flyvbjergs forståelse af casestudier er, at der er tale om videnskabelige undersøgelser af konkrete fænomener, som tjener det formål, at opnå detaljeret viden om fænomenet (ibid:11) Ramian argumentere for, at casestudiet er særlig anvendeligt til praksisorienteret forskning, idet det egner sig til, at tilføre dybdegående og problemløsende viden til praksis. Ramian anvender, inspireret af Colin Robson og Robert K. Yin i sin bog; Casestudiet i praksis, følgende definition af casestudie:

*“Casestudiet er en strategi til empirisk udforskning af et udvalgt nutidigt fænomen i dets naturlige sammenhæng ved anvendelse af forskellige datakilder, der case for case kan anvendes i en bevisførelse”*

(Ramian-2012:16)

Ovennævnte definition af casestudiet indeholder nogle karakteristiske træk ved casestudiet, blandt andet, at konklusioner drages på baggrund af data og på den måde altid vil være en empirisk undersøgelse. At der sker en afgrænsning af casen i udvælgelsen af fænomenet på baggrund af forskerens valg og at casestudiet er et studie af nutidige fænomener i deres naturlige omgivelser og sammenhæng (Ramian-2012:16-18). Robert K. Yin (1994) har nedenstående definition af hvad et casestudie er:

*“Man kan sige, at et casestudie er en empirisk analyse, der undersøger et samtidigt eller historisk fænomen i en social kontekst, hvor fænomenet udfolder sig. Det gælder specielt, når grænsen mellem fænomenet og konteksten ikke fremstår klart og tydeligt (Yin,1994:13;jf. i øvrigt Maaløe 1999)*



Med udgangspunkt i Yins definition af casestudie, skal et casestudie forstås som en forskningsstrategi mere end en metode og at casestudiet altid vil se på sammenhængen mellem det sociale fænomen og den kontekst fænomenet udfolder sig i (Antoft et.al.-2007:32).

En klar styrke ved de kvalitative metoder er den detaljerige indsigt, man som forsker får i sine informanternes holdninger (ibid:11). Samtidig giver metoden (gennem observationsstudier) også et indblik i informanternes handlinger, og dette kan være en ligeså vigtig datakilde som deres talte ord. Det er vigtigt her at præcisere, at der er tale om socialrådgivernes "talehandlinger", da studiet ikke har givet mulighed for at lave observationer af det sociale arbejde udført i praksis.

Nærværende undersøgelses metode kan karakteriseres som et beskrivende casestudie, hvilket kræver at man som forsker sætter sig grundigt ind i det felt man skal undersøge (Ramian-2012:64). Der er tale om et single-casestudie af teammøder i en forvaltning indenfor børne og familieområdet, hvor casestudiet søger at beskrive hvordan faglig uenighed kommer til udtryk på teammøder og hvilke hæmmende og fremmende elementer, der har betydning for, hvorvidt den faglige uenighed kommer til udtryk på teammøder. Det vil sige, at casen afgrænser sig til, at se på disse særlige fænomener, som er dele af casen jf. et indlejret casestudie (ibid:86). Der kan her argumenteres for, at der er tale om en typisk case. En typisk case, er kendetegnet ved, at være typiske for det felt der undersøges (ibid:88). Specialet bygger empirisk på materiale fra børne -og familieområdet, men de temaer som specialets analyser behandler, må anses at være relevante i forhold til møder i andre socialforvaltninger, hvor der ligeledes afholdes interne møder i form af teammøder.

Et kvalitativt casestudium kan i sin logik trække på en a-teoretisk, teorifortolkende, teorigenerende eller teoritestende tilgang. Forskellen mellem de fire typer kan blandt andet karakteriseres ud fra et spørgsmål om hvorvidt den videnskabelige fortolkning tager afsæt i empirisk eller teoretisk viden (ibid:33-34). Nærværende undersøgelse trækker på en induktiv tilgang, ved i feltstudiet, at have en så åben tilgang til teammøder som muligt og ved at lade empirien styre undersøgelsens retning. Dette relaterer sig til det Dul & Hak (2008) vil kalde for et praksisorienteret casestudie (Ramian-2012:38).

### **Præsentation af casen**

Jeg vil i det følgende præsentere casen samt rette opmærksomheden mod den kontekst, hvori casen og den empiriske undersøgelse udfolder sig. Derefter præsenteres det empiriske grundlag.

Casen i dette speciale er at undersøge, mødeaktivitet blandt socialrådgivere i socialt arbejde. Casen udspiller sig som nævnt i en Børne -og Familieafdeling. Med afsæt i min problemstilling har jeg valgt at indsnævre casen til at omhandle en gruppe afgrænset professionelle i en enkelt kommune. Det er tale om en central case af et ret underbelyst område, da det ikke så ofte er undersøgt, hvad der rent faktisk foregår på disse møder. Jeg vil have fokus på samspillet og interaktionen mellem socialrådgiverne med udgangspunkt i min problemformulering, og se på hvilke elementer som kan være med til at hæmme og fremme, at faglig uenighed kommer til udtryk på teammøder og hvordan faglig uenighed kommer til udtryk på teammøder. Med baggrund i metodevalg, vil jeg både have data af hvad socialrådgiverne siger de gør og af hvad de rent faktisk gør, hvilket er med til at berige casen i forhold til, at det er et relativt underbelyst felt.

Jeg vil afgrænse mig fra, at se samspillet mellem socialrådgivere og mellemledere. Mellemlederne som består af en afdelingsleder og en faglig koordinator vil være til stede ved teammøderne og vil derfor naturligvis spille en rolle i forhold til både rammesætningen og strukturen på møderne og vil derfor ikke kunne undgå at influere på interaktionen på møderne, men dette undersøger jeg ikke nærmere.

Praksis er her afgrænset til en Børne -og Familieafdeling inden for socialforvaltningens organisatoriske og lovmæssige rammer. Jeg er bevidst om, at det sociale arbejde konstrueres og udøves inden for bestemte organisatoriske og strukturelle rammer og at dette har betydning for, det sociale arbejde der udføres og jeg vil derfor i det følgende afsnit ridse de lovmæssige og organisatoriske rammer op. Dette for at give en forståelse for den kontekst undersøgelsen er udformet i.

### **Organisatorisk ramme**

En meget stor del af de offentlige opgaver styres og udføres af kommunerne, det fremgår af grundlovens § 82 “ *kommunernes ret til under statens tilsyn selvstændigt at styre deres anliggender ordnes ved lov* “(Hansen-2016:130). Kommunernes anliggender styres af kommunalbestyrelsen. En kommune er dermed politisk styret og kommunalbestyrelsen er kommunens øverste myndighed. Det vil sige, at der kun kan træffes administrative beslutninger inden for rammerne af lovgivningen. Kommunalbestyrelsens beslutningskompetence uddelegeres til politiske udvalg og udvalgene har til opgave, at varetage forvaltningen af kommunens opgaver (ibid:130). Dette gør sig også gældende for børne -og ungeområdet og det forebyggende arbejde med børn, unge og deres familier. En

Børne -og Familieafdelings organisationsform er karakteriseret ved det Mintzberg kalder en fagbureaukratiet eller professionel bureaukrati, som er kendetegnet ved, at horisontal specialisering og decentralisering og koordinering i organisationen sker gennem fælles faglighed (ibid:115-116). De opgaver der udføres i en Børne -og Familieafdeling er kendetegnet ved en usikker kausalforbindelse, da en sådan afdeling beskæftiger sig med at løse “vilde problemer” og den formelle organisatoriske struktur er derfor mere ritual, end egentligt styrende for den daglige professionelle praksis (ibid:122). Den formelle organisationsstruktur fungerer som et signal til omverdenen om, at det organisationen beskæftiger sig med, er legitimt. På den måde, er en offentlig institution som en Børne -og Familieafdeling tvunget til at tilpasse sig samfundets forestillinger om, hvad god offentlig service er og det kan give konflikter da de tekniske krav til en effektiv “produktion” ikke nødvendigvis harmonere med de institutionelle krav fra omgivelserne (ibid:124). De modstridende krav og forventninger fra omgivelserne kan skabe usikkerhed hos de professionelle i det daglige arbejde og det betyder, at de professionelle kæmper med at skabe sammenhæng imellem kerneopgaverne og de institutionelle krav (ibid:124). Det betyder, at de samfundsmæssige forventninger til en Børne -og Familieafdeling der kommer til udtryk i lovgivningen, først og fremmest er lovmæssig forvaltning og opfyldelse af krav til administrative procedurer, hvorimod kravene til den indholdsmæssige kvalitet ikke i samme grad eksplicit fremgår af lovgivningen (Järvinen&Mik-Meyer-2004:61).

En Børne -og Familieafdeling arbejder under bestemmelserne i Lov om social service, bekendtgørelsen og vejledningen hertil. Heraf fremgår blandt andet af § 50, at der skal udarbejdes en børnefaglig undersøgelse, når der er bekymring for et barns trivsel og udvikling. Den børnefaglige undersøgelse skal afdække ressourcer og problemer hos barnet, familien og netværket (Retsinformation.dk). En Børne -og Familieafdeling kan herefter iværksætte tiltag til forbedring af eller støtte til barnets trivsel og udvikling f.eks. ved støtte i hjemmet jf. § 52.3.2. Hvis disse foranstaltninger ikke vurderes tilstrækkelige, kan Børne- og Familieafdelingen pege på anbringelse af barnet uden for hjemmet jf. § 52.3.7, som en frivillig foranstaltning i samarbejde med barnets forældre.

Hvis der vurderes at være en åbenbar risiko for, at barnets sundhed eller udvikling lider alvorlig skade ved ophold i hjemmet og forældrene ikke er enige heri, kan anbringelsen foretages som en tvangsmæssig foranstaltning jf. § 58, hvor barnet således anbringes uden for hjemmet uden forældrenes samtykke hertil (Retsinformation.dk).

Ovenstående kan være med til at give en forståelse af den kontekst som feltarbejdet er foretaget i.

## **Feltarbejde**

I følgende afsnit vil jeg kort præsentere rammerne og aftalerne for feltarbejdet.

Som tidligere ansat socialrådgiver i en Børne- og Familieafdeling, benyttede jeg mig af mit kendskab til forvaltningen og jeg fik etableret kontakt til en kommune hvor jeg tidligere havde ansættelse og hvor jeg under feltarbejdet var ansat som vikar. Denne kommune vil fremadrettet vil blive omtalt som Børne -og Familieafdelingen eller forvaltningen.

Undersøgelsen har taget udgangspunkt i to teams fra pågældende forvaltning, som hver består af 14 socialrådgivere, en faglig koordinator og en afsnitsleder.

I den empiriske undersøgelse har jeg valgt, at lave observationer af i alt fem teammøder i de to teams og to semistruktureret interviews af socialrådgivere fra de to teams.

Helt konkret henvendte jeg mig personligt til de to afsnitsledere i de to teams og fortalte lidt om undersøgelsens metode og formål. Da jeg ønskede at gå så åbent til observationerne som muligt og heller ikke fra starten helt havde fastlagt min problemstilling, var det derfor en kort præsentation, om at mit fokus ville være på faglig uenighed på teammøder. Begge afsnitsledere var imødekommende overfor ideen og aftalen blev, at de skulle præsentere det for deres team ved næstkommende teammøde, således at socialrådgiverne fik mulighed for at forholde sig til, om de ønskede at deltage i undersøgelsen. Socialrådgivere i begge teams var nysgerrige og positive overfor dette og jeg formulerede derefter en mail til socialrådgiverne, hvor jeg igen kort fortalte om hvad mine tanker omkring specialet var. Jeg var forsigtig med, ikke at sætte alt for mange ord på, da jeg var bange for at komme til at påvirke deres samspil og interageren med mit fokus ved de kommende observationer. Ved første observation i hvert team præsenterede jeg mig kort og oplyste om, hvordan de indsamlede data ville blive behandlet og at det selvfølgelig ville være fuldt ud anonymiseret.

## **Observationer af naturlige forekommende interaktioner**

I dette afsnit vil jeg skitsere formålet med observationsstudiet og min rolle under feltarbejdet. Med afsæt i min problemformulering var det mit ønske, at observere teammøder i forvaltningen i deres naturlige miljø, og mit videnskabsteoretiske udgangspunkt for denne metode, som beror på en interaktionistisk og konstruktivistisk tradition, har været forsøgt holdt som den røde tråd gennem hele projektet.

Observationsmetoden stammer oprindeligt fra antropologien, og har været anvendt af blandt andet George Simmel tilbage i 1900 tallet (Krogstrup&Kristiansen-2015:30). Han brugte

metoden til at studere hverdagsinteraktionen blandt tilfældige mennesker i storbyen. Simmel mente, i tråd med Erving Goffman, at det var vigtigt, at studere de tilsyneladende banale handlinger og interaktioner, som vedligeholder den sociale organisation (ibid:30). Goffman var en af de sociologer der videreførte brugen af observationsmetoden. Goffman var særligt interesseret i interaktionen mellem mennesker og ansigt til ansigt relationerne (ibid:34). Nærværende speciales fokus er på den mening, som produceres gennem konkret og observerbar interaktion og er således, i tråd med det symbolsk interaktionistisk perspektiv som er specialets videnskabssteoretiske forståelse (Järvinen&Mik-Meyer-2005:18).

Idet observationerne har foregået i forvaltningen, er der tale om observationer i naturlige omgivelser, dvs. at der er tale om en kontekst, som eksisterede, inden jeg trådte ind i den og som ville have fundet sted, uanset om jeg observerede eller ej. Det har betydet, at observationerne har været på feltets præmisser, med uforudsete og ikke kontrollable hændelser og relationen mellem feltet og mig som forsker, har således været ustruktureret jf. (Krogstrup&Kristiansen-2015:46). Jeg er bevidst om, at min tilstedeværelse muligvis har haft en indflydelse på hvorledes teammøderne er forløbet, men jeg har som udgangspunkt haft en position som passiv deltagende ved observationerne.

Der har været tale om en eksplorativ tilgang, med det udgangspunkt at observere, hvad teammøder er og hvad de indeholder. Meningen med observationerne var at opdage nye vinkler og dimensioner og på den måde få ny information, som kunne hjælpe med at indsnævre mit fokus, men også at få mulighed for, at studere og observere socialrådgivernes talehandling. Det har været centralt, at have en så åben tilgang til feltet fra starten af, for at få ny viden og lære noget nyt. Det har samtidig betydet, at jeg har fået en meget bred, men også lidt diffus viden og undervejs i forløbet blev det nødvendigt, at opsætte nogle stikord som pejlemærker for observationerne.

Min tid i feltet har dog været forholdsvis begrænset, og i kraft af, at der kun har været tale om partielle observationer af teammøder og ikke observationer af alle de daglige rutiner inden for arbejdsfeltet, må jeg ikke være blind for, at der kan være socialrådgivere og mellemledere som har undvejet observationerne eller som har haft modstand i forhold til deltagelse.

Min tidlige erfaring i forbindelse med observationsstudiet var, at jeg havde svært ved at "se" for min egen forforståelse. Dette betød, at jeg måtte klarlægge mine egne forudfattede holdninger og fordomme om organisationen og på den måde bevidstgøre min egen forforståelse, for dermed at undgå, at den blev for styrende for undersøgelsen (Nielsen&Repstad-1993:29).

## Interviews

Et casestudie som forskningsstrategi begrænser sig ikke til bestemte datakilder og med ønsket om at opnå en dybere erkendelse, var ønsket at observationerne skulle følges op ad interview af enkelte af de socialrådgivere som havde deltaget ved observationsstudiet. Dette stemmer godt overens med det Glaser og Strauss (1967) beskriver omkring det at benytte flere kilder, og hvordan det kan give mulighed for, at inddrage flere refleksioner over det sociale fænomen man undersøger (Antoft et.al.-2007:32).

Det udmøntede sig i to semi- strukturerede interviews med socialrådgivere fra de førnævnte teams. Interviewene tager udgangspunkt i det observerede fra observationerne, med baggrund i et ønske om, at udforske fortolkningen af det sete og hørte. Derfor er interviewene også først blevet udført efter alle fem observationer var gennemført og gennemlyttet, og hvorefter der blev udarbejdet interviewguide.

I følge Gubrium og Holsteins i *The active Interview* fra 1995 defineres interviewerens som medproducent og dataindsamlingen forstås derfor som formet af interviewer og fortæller i fællesskab og præget af interaktionen i selve interviewsituationen (Järvinen&Mik-Meyer-2005:29). Interviewets materiale er på den måde, et resultat af dette møde og dermed et fælles bud på en række troværdige forståelser af verden (ibid:29). Ud fra et interaktionistisk udgangspunkt er opgaven for mig som forsker, at undersøge den meningsproduktion som den sociale verden skabes gennem. Interviewet bliver ud fra denne forståelse, et socialt møde hvor erfaringer bliver tolket og mening skabes. Jeg må derfor ikke være blind for, at jeg selv har spillet en rolle i forhold til den måde interviewene har udfoldet og formet sig på og min egen rolle i feltet, blev også tydelig for mig, i forbindelse med interviewene. Ved gennemlytning af første interview, var det tydeligt, at jeg i nogle tilfælde var "tunet ind" på nogle i forvejen defineret begreber og forestillinger og jeg kom i nogle tilfælde til at forfølge dette i løbet af interviewet. Kvale og Brinkmann (2009) beskriver hvordan forskerens integritet øges i forbindelse med interview, da interviewpersonen selv er det vigtigste redskab til konstruktionen af viden (Kvale&Brinkmann-2009:93). Dette er knyttet op på, at det til tider har været vanskeligt, at have en viden og et kendskab som ikke har kunnet anvendes som en del af den empiriske undersøgelse. For at undgå, at min erfaring og forforståelse til feltet ville betyde, at jeg endte ud med forskningsresultater der blot blev gentagelse af min ubevidste forforståelse, har jeg været meget systematisk omkring min kodning af interviewmaterialet, for på den måde, at være åben for ny og "ukendt" viden (Bourdieu 1993:51).

## **Refleksioner over metodevalg**

I dette afsnit vil jeg komme med nogle refleksioner over hvilke konsekvenser mit valg af metode har haft for bearbejdningen af mit empiriske materiale.

Ifølge Holsteins og Gubriums (1997) er interview og observation inden for et interaktionistisk perspektiv en metode, hvori jeg som forsker selv aktiv er og har været med til, at påvirke fortællingen der skabes og samt den videre bearbejdning (Järvinen&Mik-Meyer-2005:15) Her tillægger jeg det stor betydning, at jeg forinden undersøgelsen var et kendt ansigt i nærværende kommune og fortsat havde min gang i huset, ligesom det, at jeg selv er uddannet socialrådgiver har haft en afgørende betydning, for min forståelse og meningskondensering af det empiriske materiale. Dette kan også tænkes at have påvirket de socialrådgivere som har været genstand for observation og interview, da de formodentlig har opfattet mig som “ en af dem” og som en der forstår sproget og den kontekst de er en del af. På den måde kan de have været mere eller mindre bevidste om min deltagelse i teammøderne. Ligesom jeg erkender, at jeg i min fortolkning af det empiriske materiale har haft en forudindtaget holdning og forståelse af både feltet og problemstillingen. På den måde, må mit empiriske materiale ses som et resultat af forskellige konstruktioner (ibid:19).

Mit valg af observationsstudie som metode, har betydet, at jeg har kunnet studere den mening som bliver produceret gennem konkret og observerbar interaktion og samhandlen (ibid:18), hvilket falder godt i tråd med specialets problemstilling, at se nærmere på de sociale aktiviteter der kan være henholdsvis hæmmende og fremmende for at faglig uenighed kommer til udtryk blandt socialrådgivere på teammøder.

I det den sociale virkelighed konstrueres gennem social interaktion og da virkelighedskonstruktionen altid handler om, at nogle udsagn får status som mere virkelige eller sande end andre udsagn, kan samtaler ansues som en slags kampe mellem konkurrerende udsagn (ibid:104). Nielsen og Repstad (1993) argumentere for, at det er vigtigt, at man som forsker har en opmærksomhed på, de faldgrupper der kan være i at studere egen praksis. Dette har jeg søgt at imødekomme ved blandt andet, som nævnt tidligere, at blive bevidst om egen forståelse af fænomenet og dermed forholde mig hertil. Derudover har jeg systematisk, i min empiri ledt efter data som har været i strid med min egen hypotese i forhold til problemstillingen samt diskuteret empirien med vejleder og medstuderende, for på den måde at kunne distancere mig fra feltet og min egen rolle.

## Valg af informanter

I det følgende afsnit vil der kort være en beskrivelse af hvordan informanterne til interviewene er blevet udvalgt samt et overblik over informanternes personlige data ved hjælp af skema.

Som nævnt tidligere, var formålet med interviewene, at få en mulighed for at tjekke noget af det observerede af, ved nogle de socialrådgivere som havde deltaget i teammøderne. Jeg havde forinden nogle overvejelser om, hvordan udvælgelsen af informanter skulle foregå og hvad jeg havde af ønsker til informanterne. For at få lidt bredde på, valgte jeg at henvende mig til en erfaren socialrådgiver som havde været ansat i nærværende kommune igennem flere år samt en forholdsvis nyuddannet socialrådgiver som havde været ansat i nærværende kommunen i ca. et år. Det var vigtigt, at begge havde været ansat i min. et år, da min forventning var, at det ellers ville være vanskeligt for dem at forholde sig til specialets fokusområde. Nedenstående skema giver et overblik over informanternes data.

	Køn	Alder	Uddannelsesår	Erfaring
Informant 1	Kvinde	36 år	2013	5 år
Informant 2	Kvinde	31 år	2017	1,5 år

## Etiske overvejelser i forbindelse med empirisk undersøgelse i feltet

Her vil jeg komme ind på nogle af de etiske overvejelser jeg har haft i forbindelse med mit observationsstudie i kommunen, både før, undervejs og efter undersøgelsesfasen.

Aristoteles (1994) brugte begrebet *phronesis* om den intellektuelle dyd, der består i at erkende og reagere på det, der er det vigtigste i en given situation. Her forstået som forskerens praktiske færdigheder i, at udøve et situeret skøn, ud fra en forståelse og erkendelse af de konkrete kræfter og sårbarheder, der er på spil i bestemte situationer (Kvale&Brinkmann-2009:79). Inden observationerne havde jeg gjort mig nogle tanker i forhold til, hvordan jeg metodisk kunne forholde mig så passivt som muligt under observationerne, da det var vigtigt for mig, at fastholde min rolle som forsker. Dette kom rent praktisk til udtryk ved, at jeg satte mig lidt tilbage i lokalet, kiggede ned i bordet, eller kiggede væk, for på den måde, at blive inddraget så lidt som muligt i processen. Dette gav



mig nogle udfordringer, ved at jeg mistede fornemmelsen af det der foregik og derfor manglede observationer af mimik, blikke m.m. Observationerne var derfor mindre detaljeorienteret i starten af forløbet. Det betød, at jeg var nødsaget til at ændre taktik og være mere "deltagende" i mit observationsstudie end først planlagt. Det resulterede i nye udfordringer, ved at nogle socialrådgivere forsøgte at inkludere mig og tale direkte til mig, kigge på mig når de fremlagde en sag og søgte samspil og interaktion med mig. I enkelte situationer blev det direkte ubehageligt, da jeg, for at forblive i forskerrollen, måtte forholde mig så neutral som muligt og derfor ikke kunne være anerkendende i min mimik og adfærd, men måtte forholde mig passivt, selvom en socialrådgiver talte direkte til mig. Det betød også, at jeg undervejs i observationerne blev opmærksom på min egen nervøsitet omkring det at skulle forholde sig "kritisk" til kolleger efterfølgende og jeg havde mange overvejelser om projektets retning netop på denne baggrund. Det er som Kvale og Brinkmann beskriver i deres bog, *Kvalitative metoder*, at kvalitativ forskning skaber en spænding mellem ønsket om at opnå viden og hensynet til de etiske anliggender (Kvale&Brinkmann-2015:106).

Det har uden tvivl spillet en rolle, at jeg i forvejen var kendt i nærværende forvaltning. Det har haft en positiv effekt, i forhold til at der formentligt har været mere åbenhed over for at jeg ville lave observationsstudie, da medarbejderne i forvejen kendte mig, og derfor var mindre utrygge ved at "lukke mig ind". Der har derfor formodentlig været lettere tilgang til feltet for mig.

De etiske retningslinjer, informeret samtykke, fortrolighed, konsekvenser og forskerens rolle jf.(Kvale&Brinkmann 2009) har igennem hele processen været genstand for min opmærksomhed. Både mellemledere og socialrådgiver blev forinden informeret om undersøgelses overordnede formål og om hovedtrækkene i designet. I forbindelse med transskriberingen af det empiriske materiale spillede anonymiseringen og fortroligheden en vigtig rolle og alle transskriberinger er udført således at det ikke vil være muligt at genkende den enkelte socialrådgiver eller mellemleder. Med hensyn til hvilke konsekvenser det kunne få for socialrådgiverne og mellemlederne at deltage i mit forskningsprojekt, her forstås konsekvenser både som den skade det kan påføre, men også de fordele det kan have, har mit fokus været mindre, men jeg har haft en opmærksomhed på, at jeg ikke har videregivet fortrolige eller sårbare ting om socialrådgiverne til ledelsen. Det har dog igennem hele processen været enormt vigtigt, at specialet ikke blev udformet som en kritik mod eller med en kritisk forholden sig til socialrådgivernes praksis, men derimod at specialet var med til at se nærmere på det sociale felts praksis i den kontekst hvor det bliver udført. Jf. Monrad og Grünfeld (2017) kan kritik som afmystificering indebære et problematisk hierarki mellem

forskning, som den vidende part og praksis som den uvidende part, hvilket kan være en hindring for, at kritikken kommer i dialog og får plads i praksis (Monrad&Grünfeld-2017:57). Med et håb om, at undgå dette, har undersøgelsens fokus været mindre normativt og mere fokuseret på aktiviteter i praksis og udviklingsmuligheder heri.

### **Transskribering**

I følgende afsnit vil jeg redegøre for den proces som har fulgt med transskriberingen af henholdsvis observationer og interviews. Transskriberingerne er blevet foretaget for at kunne danne et overblik over temaerne i den indsamlede empiri og for at kunne foretage åben kodning.

Alle fem observationsstudier er optaget (audio) og transskriberet ordret, men overlapninger, pauser, halve sætninger, grin og afbrydelser osv. Det har været en meget systematisk og langvarig proces at transskribere observationerne, da teammøderne har været i op til 3 timer og da der i nogle tilfælde var op til 16 personer til stede under observationerne. Det har således krævet stor tålmodighed og indimellem også krævet, at det blev lyttet igennem flere gange, for at det var muligt, at skille de forskellige stemmer fra hinanden og høre hvad der blev sagt. Det var som nævnt, en lang og hård proces og min oplevelse var indimellem, at det som tekst ikke gav mening, men andre gange at det netop var pauser og afbrydelser m.m. der sikrede at meningen kom frem. Det var meningen med empiriindsamlingen, at dataene skulle nedbrydes i små dele og analyseres her ud fra, hvorfor det var vigtigt, at transskribere så ordret og lydret som muligt. Ifølge Launsø et. al.(2001) i forskning om og med mennesker, henvises der til, at man i redigeringen, renser båndudskrifter for talemåder, pauser osv. Argumentet imod dette, kunne være, at man allerede tolker i redigeringsprocessen og dermed påvirker analyseprocessen, men uanset, vil en transskribering proces altid blive og være fortolkende. Ved at jeg har siddet med ved teammøderne, samt at jeg har lyttet optagelserne igennem flere gange inden jeg er begyndt at transskribere, er fortolkningsprocessen allerede startet her. Kvale og Brinkmann argumenterer for, at det ikke er noget ukompliceret job at transskribere, men at der snarere er tale om en fortolkningsproces, som giver anledning til en række praktiske og principielle spørgsmål undervejs (Kvale&Brinkmann-2015:235). Derudover er det ikke muligt at få transskriberet f.eks. kropssprog, kropsholdninger eller gestikulation og dermed mistes der en del i transskriberingen fra observationerne, det vil sige fra talesprog og samspillet til de skrevne tekster. Dog har jeg undervejs i enkelte tilfælde

lavet noter under observationerne, som er skrevet ind ved transskriberingen, hvis der har været meget tydelig kropssprog eller gestikulation.

Observationerne er blevet optaget med professionelt udstyr for at sikre optagelser af høj akustisk kvalitet og dermed undgå, at miste data pga. dårlige forbindelse. Desværre skete det alligevel, at jeg mistede halvdelen af den ene optagelse ved den ene observation.

I nogle tilfælde er der udeladt at transskribere enkelte passager hvor der f.eks. er blevet brugt tid på at tale om kommende sociale arrangementer i teamet m.m., bortset fra disse frekvenser, er observationerne transskriberet i deres fulde længde.

Interviewene er ligeledes optaget med professionelt udstyr og havde dermed en god og sikker lyd, som sikrede, at informanternes udtalelser var klare og tydelige. Interviewene er også transskriberet ordret og med halve sætninger og afbrudte ord, og transskriptionen af interviewene, var med til at erindre, om de sociale og emotionelle aspekter der var på spil i interviewsituationen (Kvale&Brinkmann-2009:202). Den systematiske transskribering af henholdsvis observationer og interviews, var med til at skærpe min opmærksomhed på at se det "usete" indtil nu.

### [Kapitel 3 - Teori](#)

#### **Præsentation af teori**

I følgende afsnit vil jeg redegøre for det teoretiske grundlag som danner basis for specialets analysedel. Først vil jeg præsentere Erving Goffmans teoretiske og analytiske begreber som danner basis for hovedparten af analysen af både interview empiri og empiri fra observationsstudie. Herefter vil jeg kort præsentere Janis` teori om *groupthink* og Bions` teori om grupper som også, dog i noget mindre grad, inddrages på tværs af de to analyser.

Goffmans teori kan anvendes på både meso -og individniveau og vurderes at være relevant i forhold til analyse af den interaktion og samhandlen der finder sted mellem mennesker ved et teammøde. Janis teori vurderes at være relevant til at forstå den gruppedynamik der kan opstå på et teammøde og Bions teori som bevæger sig på individniveau, kan bidrage med et mere psykologisk og individuelt blik på socialrådgiverens handlinger.

## **Goffmans analytiske begreber**

I det følgende afsnit vil jeg gøre rede for forskellige teoretiske begreber som jeg vil inddrage i den kommende analyse samt argumentere for, hvorfor jeg mener det er relevant at inddrage Goffmans teoretiske perspektiv i dette speciale.

Den canadisk-amerikanske sociolog Erving Goffman (1922-1982) har igennem hele sin forskning beskæftiget sig med mikrosociologien. Omdrejningspunktet for Goffmans forskning, var det sociale møde mellem mennesker og den interaktion som sker i ansigt til ansigts relationen.

## **Goffmans teoretiske perspektiv**

Goffman var optaget af at afdække den sociale verden. I sin forskning havde han fokus på ofte trivielle dagligdags situationer og helt specifikt, var han optaget af interaktioner og ansigt til ansigt relationerne i det daglige liv. Det var Goffmans antagelse, at vi som sociale væsner kommunikerer med hinanden ved hjælp af symboler, som tillægges en særlig mening (Hviid Jacobsen et.al.-2002:47). Goffman argumenterede for, at vi i samhandlen med hinanden afkoder symboler, som sker i kommunikationen, og at sociale handlinger på den måde, er baseret på den mening som vi forhandler os frem til gennem den sociale interaktion (ibid:47). Det var dermed ikke de strukturelle forhold som var Goffmans undersøgelsesobjekt, men derimod de mikrosociologiske forhold og den sociale orden der finder sted blandt mennesker.

### Goffmans begreb *samhandlingsordenen*

Goffman studerede som nævnt hverdagslivet, som består af situationer, møder og episoder med samvær mellem mennesker. *Samhandlingsordenen* dækker over, at der i alle, også de små og ubetydelige møder i hverdagslivet eksisterer en reguleret orden og struktur, som man træder ind i og opretholder (Jacobsen et.al.-2002:179).

*“En samhandling kan defineres som al den samhandling, der optræder ved en lejlighed, hvor en given gruppe individer kontinuerligt er i selskab med hinanden; man ville også kunne betegne det som “et møde”*

(Goffman,2014 s.65)

Det var centralt for Goffman at påvise, at den sociale samhandlingsorden er skrøbelig og at der potentielt lurer en fare for sammenbrud (Hviid Jacobsen et.al.-2002:64). Det var i høj grad dette fokus han ønskede med hans hverdagslivsperspektiv. *Hverdagslivet* definerer

Goffman, som værende noget der tager del af noget større, såsom den overordnede kultur og omfattende samfundsstruktur. I forhold til interaktionen mellem individer påpegede Goffman, at man skal se på både det interaktionelle forløb og den institutionelle ramme, idet begge influerer på interaktionen (ibid:14). På den måde, bliver konteksten hvor interaktionen foregår, også en vigtig del af den overordnede ramme.

### Goffmans begreber *roller og indtryksstyring*

Goffman anvendte dramaturgien, til at forstå den præsentation af bestemte dele af selvet, som fremstilles i bestemte situationer. På den måde kan man forstå rammen omkring selvet som et slags skuespil, hvor man ved forskellige måder at spille forskellige roller på, præsentere sig selv i forhold til andre mennesker (Andersen-2013:145). Det var i sin analyse af samspillet mellem individer, at Goffman anvendte begrebet roller. Stig W. Jørgensen skriver i sin oversættelse af Goffmans værk *Hverdagslivets rollespil* følgende:

*“Hvis man definerer social rolle som udøvelse af de rettigheder og pligter, de knytter til en given status, kan man sige, at den sociale rolle vil omfatte en eller flere roller/rutiner, og at hver af disse forskellige roller/rutiner kan fremføres af den optrædende ved en række lejligheder over for samme type publikum eller et publikum bestående af de samme personer”.*

(Goffman-2014:65-66)

Goffman demonstrerede, hvordan personer i det daglige liv fremstiller sig og deres aktiviteter for andre, men også hvordan personer kontrollerer de indtryk, andre får af dem. Ifølge Goffman er der to ting i spil i forhold til indtryksstyring, det ene er evnen til at udtrykke sig og det andet er evnen til at gøre indtryk på andre (Andersen-2013:145). På den måde kan individet via indtryksstyring forsøge at kontrollere den måde andre opfatter og behandler en på. Der er her tale om forskellige tegn hos afsender og modtager, som både handler om de former for kommunikation som benyttes åbenlyst og bevidst, og det udtryk som personen får afsendt ubevidst og som modtager opfatter som karakteristiske (ibid:146). Indtryksstyring handler om, at sætte sig i modtagerens sted for at få indtryk af, hvilken adfærd der er mest passende i den givne situation.

Goffman brugte rollebegrebet i et udvidet perspektiv ved en mere nuanceret forståelse af begrebet og han sonder mellem fire former for forhold til de roller man spiller eller tildeles, rolleforpligtelse, rolletilknytning, rolleomfavnelser og rolledistancering (Hviid Jacobsen et.al.-

2002:114-115). Termen *rolleforpligtelse* er de roller man spiller, fordi man er nødt til det og fordi man har fået den tildelt, mens *rolletilknytning* er de roller man ønsker at spille. *Rolleomfavning* er de roller vi lader os opsluge af, og som vi finder interessante og helt frivilligt påtager os, og endeligt er der *rolledistance* der beskriver en distance mellem en selv og den socialt situerede rolle, som omgivelserne forventer man spiller. Det vil sige, de roller man er i, men som man ikke lever sig ind i (ibid:114-115). Goffmans rollebegreb knytter sig til bestemte forventninger, ved at aktørerne gennem forskellige roller iscenesætter sig selv i forhold til omverdenen og begrebet kan derfor forstås, som et forholdsvist deterministisk begreb. Dette efterlader mindre plads til at fokusere på socialrådgiverne som aktivt forhandlende individer, som ellers ligger mere i tråd med den interaktionistiske forståelse som specialet lægger sig op af. På trods af dette, anvendes Goffmans begreb *roller* alligevel i nærværende analyse, da Goffman netop har udfoldet begrebet roller i langt højere grad end andre sociologer og derfor findes anvendeligt til nærværende analyse.

#### Goffmans begreb *facework*

Goffman anvendte også *ansigtsbegrebet* (*facework*) der som begreb kan forstås som et billede af selvet, som individet viser gennem anerkendte sociale egenskaber, som andre måske deler (Hviid Jacobsen et.al.-2002:112). Begrebet face anvendes til at skærpe blikket på de handlinger, som foretages ved et socialt møde, så ansigtet passer til de forventninger der er til situationen og tjener dermed til, at modgå uhensigtsmæssig eller upassende adfærd (ibid:112-113). Helt væsentligt er formålet ved samhandlingen, ved hjælp af ritualer, at bevare både andres og eget ansigt og grundlæggende handler det om, at undgå situationer hvor trusler kan tænkes at opstå (ibid:112).

Goffman har også i vid udstrækning beskæftiget sig med afvigelsesociologien som dog ikke vil blive præsenteret eller anvendt i nærværende speciale.

#### **Janis begreb *groupthink***

I følgende afsnit vil jeg kort redegøre for den amerikanske socialpsykolog Irving L. Janis` begreb om *groupthink*. Janis` teori om *groupthink* inddrages i nærværende undersøgelse til forståelse af, at uenighed kan være vanskelig at udtrykke i grupper med tæt samhørighed, som gruppen af socialrådgivere på et teammøde må formodes at være.

I sin bog *Groupthink - Psychological Studies of Policy Decisions and Fiascoes* fra 1982, argumentere Janis, ved hjælp af fem case-studier af store fiaskoer, som var resultat af dårlige

beslutningsprocesser under fem amerikanske præsidenter for, at under særlige omstændigheder kan en gruppe fungere dårligere end summen af de enkeltes gruppemedlemmers intellektuelle kapaciteter. Hermed, at en gruppebeslutning ikke nødvendigvis er kvalitativt bedre end en individuel beslutning (Lading&Jørgensen red.-2010:145). Janis ser nærmere på de uformelle normer, som udvikles i en gruppe og som bliver en del af gruppens skjulte liv, og som derved bliver styrende for gruppen, uden det er noget man sætter spørgsmålstegn ved (ibid:146). Han argumenterer for, hvordan der i homogene grupper med en stærk sammenhængskraft, kan opstå en tilbøjelighed til at der med et pres søges hen imod enighed og ensretning. Janis definerer gruppætænkning som:

*“Jeg bruger termen `gruppætænkning` som en hurtig og let måde at referere til en måde at tænke på, som mennesker engagerer sig i, når de er dybt involveret i en sammenhængende egengruppe, hvor medlemmernes stræben efter enstemmighed tilsidesætter deres motivation for realistiske vurderinger af alternative handlinger. `Gruppætænkning` er en term af samme art som ordene i det newspeak-ordforråd, Georg Orwell præsenterede i den forfærdende 1984 - et vokabularium med termer som `dobbelttænkning` og `forbrydelsetænkning`. Ved at knytte gruppætænkning til disse Orwellske ord, ved jeg, at gruppætænkning får en odiøs konnotation. Denne odiøsitet er tilstræbt: gruppætænkning refererer til en forringelse af de mentale evner, realitetstestning og moralske bedømmelser, som stammer fra pres fra egengruppen”*  
(Janis-1982:9)

Ifølge Janis er der en tendens til meget hurtigt at lægge sig fast på en kurs og der overvejes ikke alternative handlemåder eller fordele og ulemper ved kursen. Det vil sige, at gruppen ikke foretager tilstrækkelig informationssøgning eller vurderer på alternative måder. Der opstår derved let en konsensusøgende tilstand i tæt sammenhængende grupper og problemet ifølge Janis er, at uenighed udgrænses og faglig refleksion og diskussion udebliver (Lading&Jørgensen red.2010:150-151).

### **Bions teori om grupper**

Til yderligere forklaring af hvilke processer der kan være i spil i en gruppe (et team) inddrages Wilfred Bion, som er en anden gruppeteoretiker, der meget konsekvent har interesseret sig for gruppens interne processer. Bion opererer på individniveau, og kan

bidrage til forståelsen af, hvorledes et team kan fungere som et positivt element ved hjælp af hans begreb *containing*.

Bion udviklede sine teorier om gruppeinteraktion, blandt traumatiserede krigsofre, under 2. verdenskrig, men efter krigen, anvendte han også metoden mere bredt på andre grupper (Lading&Jørgensen red.2010:99-100). Bions arbejde med grupper bygger på antagelsen om, at mennesket er og altid har været:

*(...)medlem af en gruppe - selv ikke når hans medlemskab består i, at han opfører sig på en sådan måde, at det danner basis for en forestilling om, at han overhovedet ikke tilhører nogen gruppe (...)Individet er et flokdyr, i krig, både med gruppen og i sig selv, fordi det er et flokdyr, og med de aspekter af dets personlighed, som udgør dets "grupagtighed". (...) Min pointe er, at man ikke om noget individ, uanset hvor isoleret det er i tid og rum, kan sige, at det befinder sig uden for en gruppe, eller at der hos pågældende ikke forekommer aktive manifestationer af gruppepsykologi(...)*  
(Experience in Groups and Other Papers, 1961, da. udgave 2000, s.116-117)

Bion er nok mest kendt for den del af gruppeteorien, som beskriver gruppens to forskellige mentale funktionsmåder (Lading&Jørgensen red.-2010:103-104). De to funktionsmåder er; grundantagelsesgruppen og arbejdsgruppen, og uden dog at gå i dybden med denne teori, vil jeg rette opmærksomheden mod arbejdsgruppen, som Bion argumentere for, repræsenterer en oplevelsesmåde der er karakteristisk for den depressive position. Trods den negative klang, beskrives den af Bion som moden og rummelig. En arbejdsgruppe vil ifølge Bion have en funktion som container for de splittede følelser og integrere dem i en fælles meningsfuldhed, der kan mobilisere gruppens deltagers ressourcer i forhold til en fælles opgave (ibid:104). Med begrebet *containing* henviser Bion til gruppens omsorgsfulde og positive funktioner. *Containing* betyder her, en positiv projektiv identifikationsproces, hvor den ene part projicerer en følelse af f.eks. magtesløshed, eller vanskelighed over i en anden part. Den anden part identificerer sig med følelsen, container den, og sender den bearbejdet retur til første parten. Denne bearbejdning og indlevelse fra den anden part betyder, at første parten nu bedre kan udholde følelsen og på den måde kan håndtere følelsen (ibid:108). På den måde kan en gruppe, af enkelte -personer, bruges til at projicere usikkerhed og forvirring over i andre, der ud fra Bions ideelle forståelse, rummer og bearbejder den.



Bions teori kan på den måde bruges til at forstå et teammøde som et rum, hvor der er plads til usikkerhed og forvirring og hvor den enkelte socialrådgiver har mulighed for, at åbne op for disse følelser overfor gruppen og blive *containet*.

På baggrund af Janis` og Bions teoretiske forståelse af grupper, må grupper derfor både kunne forstås, som værende en støttende funktion for den enkelte socialrådgiver i forhold til drøftelse af faglige spørgsmål, men også en hæmsko i forhold til den faglige udvikling. Til trods for at Janis` begreb er udviklet på baggrund af casestudier af amerikanske præsidenters beslutningsgrundlag, ses der en at være en overførbare til grupper bestående af socialrådgivere der træffer beslutninger om andres menneskers liv. Bions forståelser af grupper ses at være brugbar i forhold til socialrådgiverens behov for dele ansvar og bekymringer med sine kolleger.

#### [Kapitel 4 – Analysestrategi](#)

##### **Analysestrategi**

I de følgende kapitel vil analysens opbygning blive beskrevet. Herigennem redegøres for de analytiske redskaber der vil blive anvendt til analyse af interview og observationer.

I den følgende analyse vil jeg først behandle de afholdte interview, for at finde frem til materialets mening. Formålet med at gøre det på dette, er at analysere på, hvad socialrådgiverne siger de gør. Det vil sige, at lave en analyse af socialrådgivernes egen forståelse af, hvad der kan være med til at hæmme og hvad der kan være med til at fremme at faglig uenighed kommer til udtryk på teammøder. Interviewguiden er udarbejdet med udgangspunkt i det “opdagede” ved observationsstudiet, mønstre, tendenser m.m.

Herefter vil jeg behandle observationerne. Analysen foregår på meso niveau, og vil have fokus på, hvordan faglig uenighed kommer til udtryk på teammøder og hvilke elementer der influere på dette. Formålet med dette, er at se nærmere på, hvad der sker på teammøder på et mere deskriptivt niveau. Mit ønske er, at undersøge hvordan socialt arbejde udøves og til dette var metoden observationsstudiet både anvendelig og brugbar. Fortolkningen af mine undersøgelsesresultater bygger på de teoretiske positioner, som er trukket ind i specialet, herunder også specialets problemfelt. Det vil sige, at jeg udfolder mit datamateriale inden for rammerne af min teoretiske forståelse og med udgangspunkt i de valgte teoretiske positioner.

Efter hver analyse af henholdsvis interview og observationer afrundes afsnittet med en delkonklusion. Afslutningsvis sammenfattes de to delkonklusioner i en overordnet konklusion.

### **Analysestrategi - Socialrådgiverens egen forståelse**

Første skridt i bearbejdningen af de indsamlede interview skete gennem meningskategorisering. Kvale og Brinkmann (2009) skelner mellem begreberne kodning og meningskategorisering. Meningskategorisering er en metode til at reducere interviewpersonernes udsagn til nogle få og enkle kategorier. Disse kategorier kan opstå ad hoc under analysen eller været udviklet på forhånd (Kvale & Brinkmann-2009:225). Formålet var, at få struktureret mit materiale i nogle overordnede kategorier og helt konkret betød det, gennemlytning af båndoptagelserne, hvorefter interviewene blev transskriberet så ordret som muligt. Efterfølgende læste jeg begge interview igennem flere gange, hele tiden med min problemformulering i mente og som udgangspunkt for analysen. Ved læsningen af det konstruerede materiale lod jeg mig inspirere af temaerne i min problemformulering og på den måde, var jeg søgende på, hvilke temaer som var gennemgående i begge interviews og hvor der var forskelle. På den måde, afsøgte jeg hvilke generelle tendenser, der var på spil på tværs af mit interviewmateriale. Jeg delte mit materiale op i elementer der er hæmmende for, at faglig uenighed kan komme til udtryk og elementer der har et fremmende virke i forhold til, at faglig uenighed kommer til udtryk.

Der var tydeligt forskel i de to interviewpersoners fokus, hvor den ene informant havde sit fokus meget rettet imod sig selv i processen og på de positive elementer ved faglig uenighed, og hvor den anden informant mere havde fokuset rettet imod gruppen og de barrierer der var for at faglig uenighed kommer til udtryk. Der var dog flere temaer som gik igen i begge interviews og hvor der var sammenligninger i udtalelserne.

Analysen af interview materialet foregår på meso niveau og nedenfor vil jeg komme ind på hvilke elementer jeg ved hjælp af meningskategorisering fandt frem til, der kan være med til at hæmme, at faglig uenighed kommer til udtryk på teammøder og hvilke elementer der kan være med til at fremme, at faglig uenighed kommer til udtryk på teammøder;

1. Behovet for bekræftelse (godkendelse) som et hæmmende element for, at faglig uenighed kommer til udtryk på teammøder.
2. Faglig uenighed som energi drænende som et hæmmende element for, at faglig uenighed kommer til udtryk på teammøder.

3. Behovet for tryghed /tillid (interaktion/ samhandlen) som et hæmmende element for, at faglig uenighed kommer til udtryk på teammøder.
1. Nysgerrighed/ undren (sparring) som et fremmede element for, at faglig uenighed kommer til udtryk på teammøder.

### **Analysestrategi - Det sociale arbejde**

Konstruktionen og fortolkningen af observationerne begyndte allerede ved min tilstedeværelse ved observationsstudierne, hvor nogle af elementerne blev tydelige under observationsstudiet og andre ved gennemlytningen af båndoptagelserne som var næste skridt i bearbejdningen af materialet. Efterfølgende blev andre elementer endnu tydeligere for mig i transskriberingsprocessen og andre igen, først ved gennemlæsning af datamaterialet. Jeg valgte at transskribere selv, for at huske de sociale og emotionelle aspekter ved observationerne samt for at begynde analyse allerede her. Jeg har på den måde, arbejdet meget intenst med mit materiale. Undervejs i denne proces dukkede der nogle mønstre op, som jeg ved hjælp af farvekoder præsenterer i min analyse. Kodning indebærer i modsætningen til kategorisering, at der i en mere detaljeret grad knyttes et eller flere nøgleord til interviewpersonernes udtalelser. Proceduren for kodning kan være begrebs- eller datastyret. I en begrebsstyret kodningsproces anvender man koder, der i forvejen er udviklet, fx. ved at man rådfører sig med eksisterende litteratur, eller ud fra en teoretisk ramme der er relevant for undersøgelsens emne (Kvale&Brinkmann-2009:224). Datastyret kodning er omvendt en kodningsproces, der bygger direkte på datamaterialet, her arbejder man uden på forhånd definerede koder. Der udvikles i den proces koder ved at gennemlæse datamaterialet og der hentes inspiration direkte fra de udforskede udsagn (ibid:224), hvilket er udgangspunktet for kodningen af observationsmaterialet.

Analysen af observationerne vil foregå på individniveau. Kodningen afslørede 2 kommunikative mønstre som var gennemgående ved observationsstudiet;

1. Tilslutning som betydningsfuldt element for, hvordan og om faglig uenighed kommer til udtryk ved teammøder (imødekommelse - kropsligt og sprogligt) *Jeg giver dig ret*
2. Modspil som betydningsfuldt element for, hvordan og om faglig uenighed kommer til udtryk ved teammøder (udfoldelse) *Jeg giver dig modstand*

Mønstrene er udviklet ved hjælp af datastyret kodning ved grundig bearbejdning af det konstruerede materiale fra observationsstudiet og er ikke på forhånd defineret af teori eller allerede eksisterende litteratur.

## Kapitel 5 - Analyse

### **Analyse del 1- socialrådgiverens egen forståelse**

Empiri fra interview af socialrådgiverne.

Analysens første del tager udgangspunkt i empirien fra de udførte interviews. Det vil sige med udgangspunkt i socialrådgivernes egen forståelse af praksis.

Som tidligere beskrevet har det i empirien været tydeligt, at der er nogle hæmmende elementer og nogle fremmede elementer som er betydningsfulde for, hvorvidt faglig uenighed kommer til udtryk på teammøder. De hæmmende og fremmede elementer vil blive udfoldet i analysen herunder.

### **Hæmmende elementer**

Først vil jeg se nærmere på de identificerede elementer af hæmmende karakter, der kan være med til at hindre, at faglig uenighed kommer til udtryk på teammøder. Det første element som jeg vil inddrage i analysen er; *Behovet for bekræftelse (godkendelse) som et hæmmende element for faglig uenighed kommer til udtryk på teammøder.*

Ovenstående element skal forstås som, socialrådgiverens behov for bekræftelse eller godkendelse fra kolleger, der er med til at give socialrådgiveren en følelse af faglig kompetence. Kollegerne godkender socialrådgiverens faglige betragtninger og dette giver en følelse af ro hos den enkelte. Socialrådgiverne giver ved interview udtryk for, at det er rart at blive bekræftet. Et eksempel herpå kan ses i følgende citat:

*“jeg elsker jo at tage de der, jeg har allerede fundet ud af svaret, jeg skal bare lige høre om vi kan nikke og være enige om svaret, det er dejligt ...så siger man bare, ja gør du det, det er fint, og så er vi alle sammen glade og videre ... men det udvikler overhovedet ikke at vi gør det ...”*

(citater informant 1:6)

I det ovenstående citat ses udtryk det Goffman kalder for samhandlingsordenen.

Socialrådgiverne opretholder samhandlingsordenen ved en indforståethed i teamet i forhold til, at kollegaen har brug for bekræftelse og godkendelse til at fortsætte den planlagte handling. Det kan også anskues som et ønske om konsensus, i forhold til de komplicerede problemstillinger socialrådgivere sidder med. I undersøgelsen *Faglighed og Tværfaglighed* af

Ejrnæs, blev det påvist, at der inden for de enkelte faggrupper, var stor uenighed i forhold til vigtige faglige spørgsmål. Alfred Schutz forklarede i sit teoretiske arbejde i *Hverdagslivets Sociologi*, at mennesket almindeligvis antager, at andre mennesker oplever og tolker situationen på samme måde, hvis de selv stod i situationen. Med baggrund i Ejrnæs og Schutz, muliggøres det derfor, at der eksisterer faglig uenighed blandt kollegerne selvom de nikker og stemmer bekræftende i, når den faglige vurdering præsenteres. Det kommer blot ikke kommer til udtryk, idet kollegerne er mere eller mindre bevidste om, at opretholde den samhandlingsorden som der findes i teamet. Ovenstående citat kan yderligere også ses som et udtryk for Goffmans begreb *social rolle*. Socialrådgiveren giver udtryk for, at hun har behov for godkendelse fra kollegerne og at socialrådgiveren efterlades med en ro når dette sker. Ydermere kan der argumenteres for *rolledistance*. Kollegerne gør det, de føler de skal gøre - bekræfter socialrådgiveren i at hun/han har ret, hvilket kan ses udtryk i citatet med ordene *så siger man bare, ja gør du det, det er fint og så er vi alle sammen glade og videre*. Et lignede eksempel kan ses i følgende citat:

(...)

*tænker vi er ret gode til at komme med andre forslag også, men selvfølgelig så er det jo også bare rart, at få bekræftet hvis man havde tænkt at det skulle gå en vej, at det så også er den vej man skal gå (...)*

(citater informant 2:4)

Citatet underbygger det ovenstående citat hvor socialrådgiveren giver udtryk for, at det giver en god følelse, at få bekræftet at hun/han er på rette vej. Til forståelsen af hvordan behovet for bekræftelse eller godkendelse fra kolleger kan være med til at hæmme, at faglig uenighed kommer til udtryk, kan Janis' begreb *groupthink* inddrages. Janis argumenterede for, at under særlige omstændigheder, kan en gruppe fungere dårligere end summen af de enkeltes gruppemedlemmers intellektuelle kapaciteter, ved at gruppen ikke foretager tilstrækkelig informationssøgning eller vurderer på alternative måder. Der opstår på den måde let en konsensusøgende tilstand i et team og problemet ifølge Janis er, at faglig uenighed udgrænses og dermed, at refleksion og diskussion udebliver. Behovet for enighed jf. Janis og opretholdelse af samhandlingsordenen jf. Goffman (Jacobsen et.al.-2002:179), ved den indforståethed der ligger i, at socialrådgiveren har et behov for at kollegerne skal samtykke og give tryghed i ensartet tankesæt, bliver derved et hæmmende element for at faglig uenighed kommer til udtryk på teammøder. Der er dermed noget der kan tyde på, at behovet for bekræftelse er større end behovet for faglig udfoldelse. Det kan muligvis hænge sammen

med, de modstridende krav og forventninger fra omgivelserne som findes indenfor Børne -og Familieområdet, som skaber usikkerhed hos socialrådgiverne i det daglige arbejde (Hansen-2016:124). Socialrådgiverne kæmper derfor med, at skabe sammenhæng imellem kerneopgaverne og de institutionelle krav. Dette ses i nedenstående citat, som illustrerer, at socialrådgiverrollen både indeholder usikkerhed og stor ansvarsfølelse i en kompleks fyldt hverdag, og at det derfor giver tryghed og sikkerhed at blive bekræftet af sine teammedlemmer:

(...)

*ja vi vil rigtig gerne dele noget ansvar og hvis der er 20 andre der også ville have gjort det, så kan det ikke være helt forkert, og hvis det så alligevel var forkert, så var det ikke kun mig, jeg tror simpelthen det er noget med at dele det her ansvar, det kæmpe ansvar det er at sidde med ... og så kan man jo alligevel blive en lille smule usikker på sin faglighed og så bringer man det ind for at høre om de andre syntes det samme og det gør de, ahh det var dejligt (smil)(...)*

(citater informant 1:6)

Citatet viser meget tydeligt, at socialrådgiveren oplever et stort ansvar i sin rolle i arbejdet med familierne. Der opstår derfor et behov for at mærke, at andre socialrådgivere bakker op om ens beslutning, da dette er med til, at give socialrådgiveren en større tryghed i forhold de faglige beslutninger der skal tages. Her kan Bions teori om *en arbejdsgruppe* som container for de splittede følelser socialrådgiveren kan sidde med, inddrages til at forstå hvad det er der sker på teammøder. Med begrebet henvises der til gruppens (teamets) omsorgsfulde og positive funktioner, hvor teamet identificerer sig med følelsen, container den og sender den bearbejdet retur. Udtalelsen *og det gør de, ahh det var dejligt (smil)* viser at socialrådgiveren både har følt sig hørt og forstået af sine kolleger. Det vil sige, at de har "containede" hende. Det er bearbejdningen og indlevelsen fra kollegerne som betyder, at fortælleren bedre kan udholde følelsen eller helt få følelsen af utilstrækkelighed afvist, ved at blive bekræftet af kollegerne i de faglige overvejelser.

Hvis socialrådgiveren derimod var blevet mødt af faglig uenighed af teamet, ville dette muligvis have givet en følelse af utilstrækkelighed og inkompetence. Monrad har påvist, at det kan være følsomt at give faglig kritik til sin kollega, da fagpersoner indenfor socialt arbejde i høj grad bruger deres personlighed i arbejdet og dermed er der risiko for at krænke kollegaens personlighed ved at påpege fejl eller mangler i de faglige vurderinger (Monrad-2010:90-91). Der eksisterer derfor en særlig sårbarhed i at udvise faglig uenighed med sin

kollega ved et teammøde. Her kan Goffmans begreb *facework* yderligere anvendes til at forstå, hvad det er der sker på et teammøde. Kollegerne på teammødet spiller derfor, en stor rolle i forhold til, at beskytte kollegaen ved at sørge for, at kollegaen ikke *become shamefaced*. Behovet for beskyttelsen af hinanden, i form af bekræftelse og godkendelse, kan dermed være med til at hæmme, at faglig uenighed kommer til udtryk på teammøder.

Det andet element som jeg vil udfolde i analysen er; *Faglig uenighed som energi drænende, som et hæmmende element for faglig uenighed kommer til udtryk på teammøder*. Dette element skal forstås som udtryk for, at faglige diskussioner kræver overskud af den fortællende part. Det vil sige, at det kræver kommunikativt mer-arbejde, at skulle forklare sig i forhold til valg og fravalg. Det handler dermed ikke om, at det kræver energi og overskud af den lyttende part, til at være deltagende i diskussionen, men om at det let bliver energidrænende for den fortællende part hvis denne mødes af uforståenhed (modstand) fra kolleger, og at det derfor kræver overskud at medbringe faglige spørgsmål og sags drøftelser på teammøder. Dette viser nedenstående citat et eksempel på:

(...)

*og det tror jeg kræver meget energi af den der fremlægger (en sag), fordi at man sådan stop stop stop, jeg har forholdt mig til her, men vi (socialrådgivere) vil rigtig gerne have spørge, og starte forfra og det tror jeg handler om, at man har noget erfaring med og det skal der også lyttes til, men det kan godt være drænende for den der fremlægger, fordi jeg har jo undersøgt det!, jeg ved det, jeg spørger om det her! Kan i ikke give mig et svar på det!”*

(citat informant 1:5)

Eksemplet viser hvordan socialrådgiveren kan føle sig misforstået i forhold til det formål den faglige drøftelse bringes i spil med. Hun siger med citatet, *sådan stop stop stop, jeg har forholdt mig til her*, at hun oplever at kollegerne misforstår hende og ikke forstår hendes behov. Det kræver af fortælleren, at der er overskud til at forklare, hvad der er behov for i den faglige sparring og at fortælleren kan stå fast på dette. Her kommer evnen til at udtrykke sig i spil og ifølge Goffman (Andersen-2013:145) vil fortælleren forsøge at kontrollere den måde de andre i teamet opfatter hende på, ved åbenlyst og bevidst at sende tegn som signalerer, at det er *det her*, som er relevant for mig. Når socialrådgiveren erfarer, at det er energidrænende at bringe faglige spørgsmål op på teammøder, da det kan indebære at man mødes af modspil i form af uenighed eller misforstået retningsbestemte spørgsmål, kan det betyde, at

socialrådgiveren undlader at tage faglige drøftelser med på teammødet. Dermed kan elementet *faglig uenighed som energidrænende* blive et hæmmende element for, at faglig uenighed kommer til udtryk på teammøder og resultere i, at socialrådgiveren i stedet for, søger den faglige sparring hos f.eks. kontormakkeren. I sparringen med kontormakkeren er der en risiko for, at der ikke sker faglig udfoldelse i samme omfang som hvis det havde været drøftet på teammøde. Dette underbygges yderligere i nedenstående citat hvor jeg spørger til, om den pågældende socialrådgiver hellere vil drøfte sager på kontoret end tage det med på teammøde:

*“ja!, helt sikkert og jeg tror også det er fordi, så bliver det ikke så mange, på teammødet bliver vi 14 mand ... og som så hver har vores erfaringer ... og det er rigtig meget at skulle forholde sig til og jeg synes det bliver svært ... men når jeg tager den med mine, altså en til en med min kontormakker, så er det jo kun den ene jeg skal forholde mig til (...)*

(citat informant 1:3)

Socialrådgiveren henviser her til det, at skulle forholde sig til så mange, som noget svært og uoverskueligt. Hvis man skal prøve at udfolde det lidt, kan man se på socialrådgiveren som en navigatør inden for en bestemt rammestruktur hvori der ligger nogle bestemte institutionelle krav, både lovgivningsmæssigt og i form af forventninger og krav fra omgivelserne. Vi så tidligere på, hvordan dette kan være med til at skabe usikkerhed hos socialrådgiveren og at usikkerheden kan være med til at “forlænge” beslutningsprocessen for den enkelte socialrådgiver. Når socialrådgiveren kun skal forholde til *den ene jeg skal forholde mig til* kan det være et udtryk for, at socialrådgiveren hurtigere kommer frem til handlemulighed eller løsningsforslag, hvilket kan være med til at gøre arbejdet lettere. Det øgede krav til dokumentation og måling af det sociale arbejde som der ligger i New Public Management (Christensen&Warming-2013:135) er med til at lægge et øget pres på socialrådgiveren i forhold til hurtigere sagsbehandlingstid, hvilket kan være afsmittende for, at socialrådgiveren ikke kan overskue at skulle forholde sig til alt for mange faglige vurderinger fra forskellige kolleger. Her er tale om nogle mere samfundsmæssige strukturer som måske kan være afgørende for, at socialrådgiveren oplever det energidrænende at medbringe faglige spørgsmål på teammøder. Hvis man vil forsøge at forstå hvad der sker i forhold til det enkelte individ og hvordan det kan være energidrænende at bringe faglige spørgsmål i spil på teammøder, kan Bions teori om *containing* inddrages (ibid:108). Hvor



Bion anvender begrebet containing som et positivt og omsorgsfuldt element, kan en situation hvor gruppen (teamet) ikke container kollegaens splittede følelser, for eksempel usikkerhed eller magtesløshed, anvendes til at forstå, hvorfor socialrådgiveren sidder tilbage med en følelse af, næsten ikke at kunne overskue at tage et emne op på teammøde. Selvom socialrådgiveren sidder med en oplevelse af at faglig uenighed er givende og vigtigt for det sociale arbejde, vil der være situationer hvor socialrådgiveren afholder sig fra det, på grund af manglende overskud hertil. I interviewet af informant 1 blev der spurgt til hvilken betydning det har for pågældende, om der er plads til faglig uenighed og diskussion i teamet, hvortil der blev svaret:

*“jeg synes det er rigtig vigtigt at det er der, men det kan også være rigtig drænende, jeg går egentligt ind for at vi skal kunne være uenige og vi skal kunne drøfte, men det er jo så også lidt sjovt, at jeg står og siger, jamen jeg vil faktisk helst ikke bringe det ind her, for jeg kan faktisk næsten ikke overskue det (...)*

(Citat informant 1:4)

Hvis socialrådgiveren ikke har erfaringer med at kollegerne *container* hendes følelser når hun tager faglige drøftelser op på teammøder, kan denne erfaring give socialrådgiveren en oplevelse af, ikke at kunne overskue det. Det vil så holde pågældende fra at tage emner op på mødet. Følelsen af *jeg kan faktisk næsten ikke overskue det* referere til noget næsten personligt og psykologisk og tyder på, at socialrådgiveren sidder med nogle erfaringer om ikke altid at blive *containet*. Ideelt set skal gruppen (teamet) rumme det og containe det, men når det ikke sker, har det måske den direkte modsatrettede effekt og bliver dermed noget negativt og uoverskueligt.

Det tredje og sidste element af hæmmende karakter som jeg vil udfolde i analysen er; *Behovet for tryghed/tillid (i interaktion/ samhandlen med kolleger) som et hæmmende element for, at faglig uenighed kommer til udtryk på teammøder.*

Ovenstående element indeholder et behov for at føle sig tryk som socialrådgiver når man skal drøfte sager, hvilket betyder, at man ofte vælger at drøfte sine sager i andre sammenhænge end på teammøder, for at undgå den uenighed, som potentielt kan blive ubehageligt. Socialrådgiveren har brug for at have tillid til sine kolleger samt en tryghed i, at det ikke bliver ubehageligt hvis det bringes ind på et teammøde. Det vil sige, at det kræver mod af den

enkelte socialrådgiver at turde åbne op for, at man i sin rolle som socialrådgiver kan være usikker, hvilket illustreres i følgende citat:

(...)

*det kan næsten blive personligt synes jeg selvom det er det jo ikke, vi er jo gode venner, men det kan lige blive, altså jeg har alligevel været her nogle år og jeg ved nogle ting og jeg kan alligevel blive så påvirket af det, ramt i noget når de der diskussioner er der og uenigheder er der og det er ikke fordi jeg bare vil have ret tænker jeg, men det kan godt blive sådan lidt, årrhh vidste du ikke bedre, så ej det er også mig der er dum, ej jeg tør næsten ikke at bringe det ind fordi hvad tænker de så ikke om mig, så derfor synes jeg det er sådan et dilemma, for jeg synes det er vigtigt at vi kan det (faglige diskussioner), men det bliver også rigtig svært at være i, og så er det jo jeg trækker mig ud og gør det (drøfter sager) i den lille trygge gruppe, jeg er tryk ved at de kender mig og de kan ikke træde mig over tæerne så meget, men så får jeg heller ikke udvidet min (hentyder til faglige horisont) hvis det er den samme jeg laver faglig sparring med”*

(citater informant 1:4)

Her ses det tydeligt at socialrådgiveren foretrækker at drøfte sager og faglige spørgsmål i den lille trygge gruppe, jeg er tryk ved at de kender mig og de kan ikke træde mig over tæerne så meget. Socialrådgiveren oplever, at der ikke er samme risiko forbundet med at tage det op i en mindre gruppe, da hun føler sig mere tryk i den mindre gruppe og måske også har en forståelse af at de andre kender en bedre end de gør i den store gruppe (teammøde).

Socialrådgiveren er mere bange for at udstille sin usikkerhed i den store gruppe, hvor hun jf. Goffmans begreb *facework*, oplever en større risiko for at tabe ansigt. Af citatet fremgår det også, at selv den mere erfarne socialrådgiver er bange for at udstille sig selv som inkompetent, dette ses ved at hun udtaler, *men det kan lige blive, altså jeg har alligevel været her nogle år og jeg ved nogle ting og jeg kan alligevel blive så påvirket af det, ramt i noget når de der diskussioner er der og uenigheder er der*. Af empirien fra interviewene fremgår det også, at den mere erfarne socialrådgiver i langt højere grad end den mere uerfarne socialrådgiver, har fokus på de elementer som er hæmmende for, at faglig uenighed kommer til udtryk. Det kan tænkes, at socialrådgiveren netop med baggrund i sin erfaring, er bevidst om, hvad der er på spil på teammøder og i kraft af denne erfaring, forsøger at beskytte sig selv, ved at undgå faglige drøftelser på teammøder. Socialrådgiveren udtaler selv om faglig uenighed *men så får jeg heller ikke udvidet min (hentyder til faglige horisont) hvis det er den*

*samme jeg laver faglig sparring med.* Det kan tolkes som, at socialrådgiveren forsøger at undgå de faglige uenigheder der kan opstå ved at tage noget op på teammøde, samtidig med, at socialrådgiveren er bevidst om det dilemma der ligger i, at der så ikke sker faglig udfoldelse i samme grad. Det ses tydeligt i udtalelsen, *så derfor synes jeg det er sådan et dilemma, for jeg synes det er vigtigt at vi kan det (faglige diskussioner), men det bliver også rigtig svært at være i, og så er det jo jeg trækker mig.* På den måde bliver behovet for tryghed og tillid til hinanden internt i gruppen en konflikt i forhold til, behovet for faglig sparring og udfoldelse af diskussionen. Det bliver derfor afgørende, hvorvidt teammedlemmer finder tryghed og tillid i og til hinanden, i forhold til, om den faglige uenighed får plads på teammøder. Det fremgår af empirien, at der kan komme en lidt skarp tone overfor hinanden internt i gruppen på teammøder, som kan være medvirkende til, at socialrådgiveren undlader at tage faglige drøftelser op, dette illustreres i nedenstående citat:

(...)

*hvor jeg ikke synes det bliver sådan en stor diskussion, som jeg synes nogen gange det kan blive på (teammøde) eller ja hvor tonen kan være skarpere på et stort møde, og jeg ved ikke hvorfor, end jeg synes den bliver i den lille gruppe, hvis man bare lige tager den med til kontormakkeren eller et par stykker, så ja, der sker i hvert fald noget på (henviser til teammøde) som er anderledes”*

(citater informant 1:3)

Ovenstående citat illustrerer den sociale samhandlingsorden som finder sted på et teammøde. Goffman taler om, at der ofte lurer en uofficiel kommunikation og at denne kan foregå ved hjælp af ironi, imitation af tonefald eller velplacerede vittigheder og signede pauser, skjulte hentydninger, drillerier osv. (Goffman-2014:212) Det kan være dette der hentydes til, med udtalelsen, *ja hvor tonen kan være skarpere på et stort møde.* Goffman argumenterer for, at der er helt klare og tydelige regler for den slags adfærd og som deltager har man retten til at benægte, at man mente noget med sine ord eller handlinger, hvis man skulle blive beskyldt herfor og modtageren har retten til at lade som om, der ikke er givet udtryk for noget eller at det i hvert fald var harmløst (ibid:212), hvilket måske kan forstås med afsæt i udsagnet, *så ja, der sker i hvert fald noget på (henviser til teammøde) som er anderledes.* Her hentyder socialrådgiveren til noget undefinerbart som finder sted på teammøder, og som indebærer en eller anden form for ubehagelig fornemmelse eller følelse hos den enkelte. Det “der sker” kan være afgørende for, at socialrådgiveren afholder sig fra at tage faglige drøftelser op og dermed er det med til, at forhindre at den faglige uenighed får plads og det kan på den måde,

blive et hæmmende element for, at faglig uenighed kommer til udtryk på teammøder. Goffman taler om, at i et forsøg på at stille sig selv i et gunstigt lys, vil man forsøge at stille modparten i et ugunstigt lys (Goffman-2014:212) som nedenstående citat siger noget om:

(...)  
*og det er det der nogen gange kan være ubehageligt for den der modtager det, det ved jeg jo fra mig selv, ...og så kan det godt være voldsomt ubehageligt når man så får, det synes jeg simpelthen ikke er okay eller det kan man da ikke gøre og hvor er barnets perspektiv eller et eller andet, jeg tror bare man får sneget den ind (trækker på smilebåndet) hvor den bare sådan uden at og det kan være rigtigt ubehageligt og jeg tror det er det vi gør (ved hinanden)”*

(citater informant 1:7)

Socialrådgiveren refererer her til *det vi gør ved hinanden* når diskussioner og faglig uenighed opstår på teammøder som noget ubehageligt, men der refereres også til, at det er noget “man får sneget ind” Der kan ved hjælp af Goffman argumenteres for, at socialrådgiveren har et behov for at stille spørgsmålstejn ved kollegers handlemåder, og at spørgsmålene og refleksionerne mere handler om, at pågældende socialrådgiver vil sætte sig selv i et gunstigt lys end det reelt handler om, at få udfoldet den faglige diskussion. Der kan her være tale om det Goffman henviser til som selviscenesættelse eller indtryksstyring (Andersen-2013:145). Goffman taler om behovet for tilsløret selvhævdelse og nedgørelse af kollegaen, som en måde at hævde sig selv og sigt image på. Ovenstående citat kan anskues ud fra dette perspektiv og kan på den måde, være medvirkende til, at der ikke sker den udfoldelse af faglige diskussioner som kunne være efterstræbelsesværdig. En anden måde at udfolde ovenstående citat på, er at inddrage Janis` teori om *groupthink*. Janis ser nærmere på de uformelle normer som udvikles i en gruppe (et team) og som bliver en del af teamets skjulte liv og samtidig styrende for teamet (Lading&Jørgensen red.-2010:146) Jf. Goffmans begreb social rolle, kan man forstå socialrådgiverrollen som indeholdende nogle uformelle normer og regler om, at socialrådgiveren skal være reflektiv spørgende og nysgerrig på teammøder, og for at træde ind i denne rolle og bibeholde sig selv i rollen, “spørges der løs” uden videre tanke for modtagerens oplevelse af regn af spørgsmål.

### **Fremmende elementer**

Efter analysen af de hæmmende elementer, vil jeg nu rette mit fokus mod de elementer som har et fremmende virke i forhold til, at faglig uenighed kommer til udtryk på teammøder.

Som det fremgår ved kategoriseringen af empirien fra interviewene, blev der kun identificeret et element af fremmede karakter. Dette element var informanterne helt samstemmende i forhold til, var betydningsfuldt for, at faglig uenighed kommer til udtryk. Hvordan elementet *Nysgerrighed/undren (sparring)* som et fremmede element for, at faglig uenighed kommer til udtryk på *teammøder* kan ses i følgende citat:

*“jamen det er jo fordi, at vi arbejder med mennesker og vi tænker ikke ens, og det jeg tænker er rigtigt, er jo ikke sikkert at “mine børn” eller mine borgere eller dem vi arbejder med, tænker at det er den måde det skal gøres på ... jeg arbejder jo i team 2, hvor der er rigtige mange forskellige kulturer fordi vi har det område vi har, så der er bare så mange måder at gøre tingene på, eller hvordan familielivet er bygget op, og der har vi bare så meget erfaring herinde ( teamet ) fra at bygge på, så jeg tænker at, ja vi giver godt til hinanden (...)*

(citater informant 2:2)

Her illustreres det, hvordan socialrådgiveren henviser til, at man skal have blik for helhedssynet, når man arbejder med mennesker, for at sikre kvaliteten af det sociale arbejde. Dette kan ses med udsagnet, *jamen det er jo fordi, at vi arbejder med mennesker og vi tænker ikke ens, og det jeg tænker er rigtigt, er jo ikke sikkert at “mine børn” eller mine borgere eller dem vi arbejder med, tænker at det er den måde det skal gøres på.*

Socialrådgiveren forstår den faglige sparring / faglig uenighed som givende. Dette ses blandt andet ved udsagnet, *der har vi bare så meget erfaring herinde (teamet) fra at bygge på, så jeg tænker at, ja vi giver godt til hinanden.* De faglige diskussioner forstås som udviklende og positive, hvilket er i tråd med Monrads undersøgelse; *Faglig uenighed i relationsarbejde*, hvor der lægges vægt på, at det potentielt er en ressource for faglig udvikling og læring, at der kommer holdningsmæssige uenigheder frem blandt kolleger (Monrad-2010:89).

Argumentet er, at det giver anledning til at anskue praksis ud fra forskellige ideologier og perspektiver, hvilket socialrådgiveren også siger noget om, *jeg arbejder jo i team 2, hvor der er rigtige mange forskellige kulturer fordi vi har det område vi har, så der er bare så mange måder at gøre tingene på, eller hvordan familielivet er bygget op.* Socialrådgiveren argumenterer her for, at det er vigtigt at have flere perspektiver i spil, for at undgå at blive fastlåst i en bestemt forståelse af situationen. Pointen i Monrads undersøgelse er, at faglig uenighed skaber mulighed for læring og udvikling, *hvis man er bevidst om uenigheden og man har en oplevelse af, at der er plads til, at give udtryk for den faglige uenighed, når den*

opstår. I ovenstående citat ses det netop, at faglige drøftelser, og herunder også faglig uenighed, hilses velkommen og at der er fokus på, at det er vigtigt at der er plads til den faglige uenighed. I nedenstående uddrag fra interview bekræftes dette ved citatet:

*“det betyder rigtig meget, for jeg synes jo, vi må aldrig bare gøre noget, fordi det plejer vi, altså jeg synes hele tiden vi skal undre os, det synes jeg faktisk er der hvor vi kan udvikle os rigtig meget ved at der er nogen, der lige sådan prikker lidt til den der rutine som man godt kan komme ind i, og det er rigtig vigtigt at vi hele tiden forholder os til lige præcis det her barn, i stedet for, jamen jeg havde også lige en i forgårs og det var noget af det samme, men det vil det aldrig være ... så det der med hele tiden at prikke til vores undren, det skal vi, og det er også derfor, det er nemlig det der giver ( banker i bordet ) vi kan bruge det til noget (...)*

(citater informant 1:4)

I dette citat illustreres de faglige diskussioner også som positive og udviklende elementer. Endvidere giver socialrådgiveren udtryk for, at det er vigtigt at man som socialrådgiver er lydhør og modtagelige for individuelle forhold, hvilket kan ses i udsagnet, *og det er rigtig vigtigt at vi hele tiden forholder os til lige præcis det her barn, i stedet for, jamen jeg havde også lige en i forgårs og det var noget af det samme, men det vil det aldrig være.* Som Christensen og Warming (2013) beskriver i deres undersøgelse; *Tillid i socialt arbejde med unge i udsatte positioner*, vil der altid være en risiko for, at det som socialrådgiveren identificerer som problemet hos barnet eller den unge, ikke kan genkendes af barnet eller familien og hvis der er for store uoverensstemmelser, kan det udgøre en risiko for, at socialrådgiveren og familien bliver hinandens modspillere. For at undgå dette, er det vigtigt at socialrådgiveren udfordres i sine faglige vurderinger af blandt andet kolleger og ikke forbliver fastholdende og bedrevidende i forhold til barnets og familiens situation. Når socialrådgiveren er bevidst om de positive elementer der er ved faglige drøftelser og inddragelse af andre perspektiver, herunder borgerens, vil dette være med til at fremme, at faglig uenighed kommer til udtryk på teammøder - samtidig med at der er fokus på, at der skal være plads og rum til faglig uenighed på møderne. At socialrådgiveren også ser det som spændende og udfordrende, at der bringes forskellig viden og forskellige erfaringer i spil, illustreres i følgende citat:

(...)

*jeg synes generelt at vi (kolleger) er ret forskellige og har forskellige livserfaringer og forskellige baggrunde, både arbejds erfaring og måder at se tingene på og det er det jeg synes gør det mega spændende, for vi gør det ikke på samme måde og så er det jo at jeg synes det er spændende at få prikket lidt til ens egen måde at gøre tingene på (...)*

(citater informant 2:2 )

Man kan forstå ovenstående som et udtryk for, at socialrådgiveren lader sig opsluge af rollen som den nysgerrige, reflektive socialrådgiver jf. Goffmans begreb rolleomfavelse (Jacobsen et.al.- 2002:114-115). I den sociale rolle ligger der netop en forståelse af, at man som socialrådgiver skal være nysgerrig og reflektiv og se på hele mennesket eller på alle de forhold som har indflydelse på situationen, for at man "spiller" sin rolle optimalt. Dette ses i udsagnet *og det er det jeg synes gør det mega spændende, for vi gør det ikke på samme måde og så er det jo at jeg synes det er spændende at få prikket lidt til ens egen måde at gøre tingene på*. Det er en rolle som socialrådgiveren helt frivilligt påtager sig og som denne gerne vil vise overfor kollegerne, da det anses som den rette ånd for en socialrådgiver og på den måde, kan dette være med til at fremme, at faglig uenighed kommer til udtryk på møderne.

Selvom der var enighed fra begge informanter om, at nysgerrighed og undren har et fremmende virke i forhold til at faglig uenighed kommer til udtryk, var der alligevel en tendens til, at den informant med mindst erfaring mere havde fokus rettet imod sig selv i processen og på de positive elementer ved faglig uenighed, hvilket blandt andet ses i nedenstående citat:

(...)

*og jeg tænker, hvis jeg var færdig med at undre mig og færdig med at tænke den her vej, så var jeg ikke det rigtige sted, fordi jeg tænker vi hele tiden skal udvikle os ...og man bliver jo rigtig bevidst om det når man er ny, for så går man jo rundt og spørger forskellige og man får forskellige svar alt afhængig af hvem man spørger, og kan godt blive rigtig forvirret, fordi gud den ene siger jeg skal gøre sådan og den anden siger jeg skal gøre sådan, hvorfor siger de det og så med alt det input man har indhentet, så prøver man at finde sin egen vej i det og om det så er en helt tredje vej i det eller man følger en af vejene, så tænker jeg bare, at jeg må mærke efter inde i mig selv, hvad jeg tænker er den rigtige vej og så gør jeg det og så jeg synes det er rigtigt vigtigt, at vi*

*har de her teammøder hvor vi netop undres og er uenige og spørger ind og alt det , ja!”*

(citat informant 2:3)

Den mere uerfarne socialrådgiver som her udtaler sig, har fokus på udvikling og har en bevidsthed om, at hun som ny skal være opsøgende på faglig sparring, hvilket kan ses i udtalelsen *og jeg tænker, hvis jeg var færdig med at undre mig og færdig med at tænke den her vej, så var jeg ikke det rigtige sted, fordi jeg tænker vi hele tiden skal udvikle os ...og man bliver jo rigtig bevidst om det når man er ny, for så går man jo rundt og spørger forskellige.* Hun taler meget positivt om at undre sig på teammøder og ser ikke på sig selv som inkompetent socialrådgiver selvom hun ikke har alle svarene. Hvorvidt det handler om, at socialrådgiveren ikke endnu har så meget erfaring, og derfor suger viden til sig fra de mere erfarne eller det handler om, at hun er “skolet” til, fra uddannelsesinstitutionen, at man som socialrådgiver skal undre sig og være nysgerrig, er uvist. Det kan anskues ud fra, at det er mere legitimt som forholdsvis uerfaren socialrådgiver at være i tvivl og spørge til råds, end det er for den mere erfarne socialrådgiver, som måske har en følelse af, “ det burde jeg vide på nuværende tidspunkt”. Hvis man anvender Goffmans begreb *rolleforpligtelse* kan man argumentere for, at den uerfarne socialrådgiver allerede (af kolleger) er tildelt rollen som den nye og den uerfarne og at hun spiller denne rolle som hun er blevet tildelt (Jacobsen et.al.-2002:114). Hvorimod den erfarne socialrådgiver har fået en rollen som erfaren og vidende tildelt og derfor sidder med en følelse af, at hun måske burde vide dette. Det vil sige, at den erfarne socialrådgiver hele tiden må arbejde på at opretholde sit ansigt over for gruppen. Et eksempel på dette, ses i citatet fra informant 1 som er den mere erfarne socialrådgiver, da hun giver udtryk for følgende:

(...)

*altså jeg har alligevel været her nogle år og jeg ved nogle ting og jeg kan alligevel blive så påvirket af det, ramt i noget når de der diskussioner er der og uenigheder er der og det er ikke fordi jeg bare vil have ret tænker jeg, men det kan godt blive sådan lidt, årrhh vidste du ikke bedre, så ej det er også mig der er dum, ej jeg tør næsten ikke at bringe det ind fordi hvad tænker de så ikke om mig(...)*

(informant 1:4)

Citatet viser hvordan den mere erfarne socialrådgiver føler at hun kommer til at fremstå som inkompetent, når hun ikke kender svarene eller giver udtryk for tvivl. Goffman anvendte



begrebet *facework*, til at forstå, billedet af selvet som socialrådgiveren viser gennem anerkendte sociale egenskaber, som andre måske deler (Goffman-2002:112).

Socialrådgiverens eget selvbillede risikere at krakelere, hvis hun viser sin uvidenhed eller hvis hun viser, at hun har brug for andres hjælp til at komme frem til en løsning. Den erfarne socialrådgiver risikerer måske mere, da der antages, at der er nogle andre forventninger til hende som socialrådgiver, end der er til den mere uerfarne socialrådgiver. Begrebet *facework* anvendes til at skærpe blikket på de handlinger, som foretages ved et socialt møde, så ansigtet passer til de forventninger der er til situationen og tjener dermed til, at modgå uhensigtsmæssig eller upassende adfærd (ibid:112-113). Den uerfarne socialrådgiver er ny og i dette ligger der allerede en forventning om, at hun ikke kender alle svarene, og at hun har brug for sine kollegers sparring og spørgsmål til at udfordre hende. Det kan være med til at forklare, at den mere uerfarne socialrådgiver udelukkende taler positivt om nysgerrighed og undren på teammøder. Hvorimod den mere erfarne socialrådgiver, på trods af at hun har en oplevelse af det som vigtigt og nødvendigt, også har nogle negative betragtninger om hvad nysgerrighed og undren kan føre med sig på et teammøde.

### **Delkonklusion**

Af analysen af socialrådgivernes egen forståelse af teammøderne fremgår det, at flere elementer er med til at vanskeliggøre at faglig uenighed kommer til udtryk på teammøder og dermed at der sker faglig udfoldelse. De hæmmende elementer foregår på individniveau og ud fra undersøgelsen ser det ud til, at socialrådgiverens behov for bekræftelse hos kollegerne er større end behovet for faglig udvikling. Af analysens første del fremgår det også, at det er meget krævende for den enkelte socialrådgiver at bringe et faglig spørgsmål ind på teammødet, da dette kræver kommunikativt mer-arbejde, og at det derfor i nogle tilfælde fravælges. I analysen udfoldes det ydermere, at tillid socialrådgiverne imellem og tryghed i teamet er afgørende for, om den enkelte socialrådgiver vælger at fremstille sin faglige usikkerhed.

Analysen viser yderligere, at den erfarne socialrådgiver har mere fokus på de elementer som spænder ben for faglige drøftelser på teammøder, hvor den mere uerfarne socialrådgiver har sit fokus rettet imod de positive elementer ved faglig uenighed.

Analysen påpeger også, at socialrådgiverne fandt, at nysgerrighed og undren på teammøder har et positivt og udviklende sigte og at det kan være med til, at fremme faglig uenighed blandt socialrådgiverne. På trods af enighed om nysgerrighed og undren som et positivt element, viste analysen dog også, at den erfarne socialrådgiver havde nogle negative

betragtninger om hvad faglig uenighed, nysgerrighed og undren kan medføre for den enkelte socialrådgiver.

## **Analyse del 2 – det sociale arbejde**

Empiri fra observation af teammøder.

Analysens del 2 omhandler den del af empirien som er indsamlet ved observationerne.

Observationer er med til at se på, hvad der sker på teammøderne, og hvordan socialt arbejde udføres i praksis. Ved hjælp af datastyret kodning blev det tydeligt, at der var nogle mønstre og elementer i kommunikationen, som fandt sted ved teammøderne der var betydningsfulde for, hvorvidt og hvordan, den faglige uenighed kom til udtryk. Nedenfor vil jeg analysere disse elementer og se på, hvordan den faglige diskussion udspiller sig på teammøder og ved hjælp af empiri fra observationer og teoretiske og analytiske begreber, argumenterer for dette. Ved teammøderne er der elementer af både tilsluttende karakter og modspil fra kollegaer, men jeg har valgt, at analysere modspil og tilslutning adskilt og har derfor opdelt uddragene i mindre dele. Dette har jeg valgt med udgangspunkt i et ønske om, at komme lidt tættere på empirien og få udfoldet analysen. De uddrag hvor der illustreres modspil fra kolleger vil ofte have karakter af at være længerevarende passager, idet modspillet er med til at udfolde den faglige diskussion. Hvorimod uddragene hvor der illustreres tilslutning kan være af både kortere og længere varighed. Tilslutning betyder oftest, at diskussionen ikke udfoldes, men på trods af dette, ses der i empirien eksempler på, at “beretningen” fra fortælleren alligevel fortsætter over længere tid.

Som nævnt i analysestrategien, har jeg markeret de forskellige mønstre ved hjælp af farvekoder således at, **grøn farve** markerer tilslutning fra en kollega og **rød farve** markerer modspil. Jeg starter med at udfolde elementet modspil i nedenstående analyse.

### **Modspil**

Jeg vil starte med at se på hvordan, *Modspil som betydningsfuldt element (udfoldelse) Jeg giver dig modstand*, fungerer som kommunikativt mønster, og hvordan dette kommer til udtryk på udvalgte teammøder.

Af mine data fra observationerne fremgår det, at modspil kan komme mere eller mindre tydeligt til udtryk. Ofte udtrykkes den faglige uenighed relativt mildt og forsigtigt og observationerne viser også, at den faglige uenighed ikke fylder så meget på teammøderne. Uenigheden kommer ofte til udtryk ved, *jeg giver dig ret, men ...*, mere sjældent ses den direkte og konfronterende modstand.

Empirien viser, at det i nogle tilfælde lykkes at åbne op for den faglige diskussion (udfoldelse sker) ved modspil, mens der i andre tilfælde gives modspil, uden at det åbner op for diskussion. Nedenstående uddrag fra en observation af teammøde viser, hvordan det med modspil lykkes at åbne op for den faglige diskussion. Uddraget er brudt op i små stykker, hvor man følger udviklingen i den faglige drøftelse over tid.

Socialrådgiveren fremlægger en sag om en ung, hvor der skal laves en indstilling til tvangsanbringelse til Børne- og Ungeudvalget. Socialrådgiveren har dagen forinden holdt et møde med faglig koordinator, afsnitsleder og faglig konsulent, om hvorledes diverse oplysninger skal skrives ind i den børnefaglige undersøgelse eller udelades. Socialrådgiveren er uenig med ledelsen og mener ikke, at oplysningerne bør skrives ind i undersøgelsen, da det vil udgøre en risiko for den unge:

(...)

*(fortæller) og den situation eksisterer ikke lige nu*

*(kollega 3) ja men vi ved ikke om den bliver farlig*

*(fortæller) nej men vi ved bare at det er der stor sandsynlighed for ud fra hvad vi ved om familien*

*(kollega 7) men du siger selv, at moderen er oplyst om mange af de her ting som hun foretager sig*

*(fortæller svarer igen) nej hun ved kun, at hun har været seksuel aktiv (...)*

(Teammøde 1, team 2:s.5)

I begge tilfælde anvender modparten (kollega) et *men* til at give udtryk for sin uenighed over for fortælleren, hvilket ses i udsagnene, *ja, men vi ved ikke om den bliver farlig* og *men du siger selv, at*. Fortælleren møder modspil fra de deltagende kolleger, hvilket er med til at åbne op for diskussion og refleksion i forhold til, hvad der rent fagligt er forsvarligt at gøre i den pågældende situation. Kollegaen godtager ikke uden videre fortælleren forståelse af situationen, der modargumenteres og henvises til noget fortælleren selv har nævnt ved sætningen, *men du siger selv, at moderen er oplyst om mange af de her ting som hun foretager sig*.

Dette er et tydeligt eksempel på sammenbrud i samhandlingsordenen jf. Goffman.

Fortælleren fremlægger sin sag, med en forventning om opbakning fra kollegerne i forhold til, at det er fagligt uansvarligt at oplysningerne bliver skrevet ind i den børnefaglige undersøgelse. Fortælleren træder her ind i den samhandlingsorden med den sociale rolle som hun forventer at blive mødt med af kollegerne, men i stedet for mødes hun af modspil. Dette

ses ved udsagnet *men du siger selv*, som er udtryk for modstand fra kollegaen. Fortælleren forsøger via det Goffman ville betegne som *indtryksstyring* (Andersen-2013:112), at gøre indtryk på kollegerne, men det lykkedes ikke helt fortælleren at forhandle sig frem til det indtryk hun gerne vil efterlade i interaktionen, dette ses med svaret, *men du siger selv, at moderen er oplyst om mange af de her ting som hun foretager sig*.

Der er her tale om, at forventningen brydes og dette opdner måske andre kolleger til at byde ind med deres kommentarer, hvilket underbygges i uddraget nedenfor:

(...)

(kollega 7) *ja*

(kollega 5) *ja og faster*

(kollega 7) *ja men det ene fører til det andet*

(kollega 3) *altså sådan rent etisk er jeg fuldstændig enig med dig, men jeg kan sagtens følge dem i, at vi har jo ikke en sag, hvis ikke vi gør det*

(kollega 7 stemmer i) *nej nej (...)*

(Teammøde 1, team 2: s.5)

Igen ses, at *ja, men* anvendes i det kommunikative mønster mellem fortæller og kollegerne. Dette illustreres ved, at kollegaen i sin udtalelse ligger et *men* ind, for at illustrere modstand. Samtidig forsøges der at bløde lidt op på modstanden til fortælleren, ved at der gives udtryk for, at *rent etisk er jeg fuldstændig enig med dig, men jeg kan sagtens følge dem i*. Her bruger kollegaen etiske regler og rutiner til at vise at hun bakker op om kollegaen, men fastholder samtidig sit modspil til fortælleren.

Den regulerede orden og struktur, (socialrådgivere mod ledelsen) som fortælleren muligvis har haft fra starten, brydes hermed. Her kan man se hvordan, de institutionelle rammer spiller en afgørende rolle i sammenbruddet. De institutionelle rammer bestående af ledelsen, et Børne -og Ungeudvalg og en lovgivning er stærke modstandere at være oppe i mod. Senere i samme drøftelse udtales følgende:

(...)

(fortæller) *og mor har jo ikke fortalt far, at hun(datteren) været i seng med nogen og så er det jo at vi tænker, vi skal beskytte hende, at der kan ske hende noget grimt, at vi ikke fortæller det til nogle andre*

(kollega 7) *ja men det kan jo også være, at far er interesseret i at holde det inden for den der tætte familie*

(fortæller snakker i munden på kollega 7) *jamen det er han også*

(kollega 7) og det er jo faderen og moderen der får det udleveret  
(kollega 8) *jeg skulle lige til at sige, at hvis de er interesseret i at beskytte hende, så  
behøver farfar og farbror og sådan nogle, jo ikke at få det af vide, selvom det står i  
den børnefaglige undersøgelse (...)*

(Teammøde 1, team 2: s.6)

Fortælleren har her påtaget sig den rolleforpligtelse, det er at være den unge piges talerør og forkæmper. Fortælleren har fået denne rolle tildelt i forbindelse med gårsdagens møde, hvor hun "kæmpede" imod ledelsen og den faglige konsulent. Der kan her argumenteres for, at der er tale om det Goffman kalder *rolleomfavelse*, da det er tydeligt, at det er en rolle som fortælleren finder interessant og som hun er meget engageret i (Jacobsen et.al.-2002:114-115). Fortælleren mødes af modspil fra flere kolleger på teammødet og dette forstærker hendes "kamplyst" og engagement. Dette ses blandt andet ved, at fortælleren afbryder og snakker i munden på en kollega. I ovenstående citat ses det, at kollegerne ikke længere er så forsigtige med modspillet til fortælleren. Diskussionen har været i gang over længere tid og uenigheden er nu mere åbenlys og direkte konfronterende, hvilket kan ses med udsagnet, *jeg skulle lige til at sige, at hvis de er interesseret i at beskytte hende, så*. Der er ikke længere tale om forhandlinger, i form af at argumentere for både det ene og det andet, derimod holdes der fast i argumentet. Dette får fortælleren til at kæmpe for sit argument, som det ses nedenfor:

(...)

*(fortæller) og han siger jo til mig (fortæller løfter hånden og rangerer) æreskodeks,  
og så kommer alt det andet, så det er jo tydeligt at se, at det kommer før alt det andet  
og det har jo indflydelse på, hvor man vil reagere*

*(kollega 7) men han har en formodning om hvad den her pige render rundt og laver,  
du siger jo selv, at han har fundet hende på det her hotelværelse, hvor der har ligget  
alt mulige sjove ting*

*(fortæller) mmm (...)*

(Teammøde 1, team 2: s.6)

Fortælleren forsøger her at problematisere det yderligere ved at dramatisere situationen. Hun gør her brug af både gestikulation, ved at hun løfter hånden og rangerer, men også ved hjælp af inddragelse af kulturforskelle, da hun nævner ordet *æreskodeks*, som noget (socialrådgivere) ikke forstår. Der kan her drages reference til Goffmans fremstilling af samhandlen og interaktion som "et skuespil" hvor der via symboler forhandles mellem

parterne (Jacobsen et.al.-2002:47) Her lykkes det dog ikke fortælleren at gøre indtryk på kollegerne på teammødet med sin dramatisering af situationen. Tværtimod forholder kollegaen sig helt konkret til episoden ved at hun udtaler, *men han har en formodning om hvad den her pige render rundt og laver*. Kollegaen forholder sig til facts og lader ikke følelserne styre diskussionen. Det ses igen her, at et *men* anvendes til at vise og give modspil. Diskussionen fortsætter:

(...)  
(kollega 7) *så altså, han ved det jo, men det er skamfuldt at snakke højt om det, jeg tænker det er det der gør det*  
(fortæller) *han skal jo i hvert fald forholde sig til det på en anden måde, for så står det sort på hvidt*  
(flere stemmer i )mmm (...)  
(Teammøde 1, team 2: s.6)

Her kan det se ud som om “kamplysten” lidt har forladt fortælleren eller i hvert fald er der tegn på, at fortælleren åbner op for den modstand hun møder fra kollegerne ved at tilkendegive, at faderen, *jo i hvert fald forholde sig til det på en anden måde, for så står det sort på hvidt*. Her ses for første gang tegn på, at fortælleren bliver mere lydhør over for kollegerne. Samtidig ses det at kollegerne møder fortælleren, ved at flere stemmer bekræftende i med, *mmm*. Der er her tilkendegivelser fra begge parter og i det sker der en samstemmighed. Fortælleren er muligvis også bevidst om, at hun for at undgå at tabe ansigt, er nødt til at tilkendegive at hun hører hvad kollegerne siger og forstår deres argumenter. I nedenstående uddrag er der tegn på at fortælleren måske er bevidst om at hun er i risiko for at tabe ansigt:

(...)  
(fortæller) *lige nu så har han bare en ide om, at det kunne måske være og*  
(kollega 8 bryder ind) *jeg tænker han har mere end en ide, fandt han hende ikke nogen? Han fandt hende nogen ikke også?...*  
(kollega 7) *hvor er hun nu?*  
(fortæller) *safehouse*  
(kollega 7) *og hvor længe skal hun blive der?*  
(fortæller) *nej (siges lidt fraværende) nej, det skal vi lige have fundet ud af*  
(kollega 7) *hvor skal hun hen?*

*(fortæller) det ved jeg ikke, det skal vi lige have fundet ud af, hun skal til Jylland et eller andet sted (kampgejsten virker til at have forladt fortæller)*

*(kollega 7) men enten så er det vel den store sikkerhedspakke eller også, så er det at hun skal anbringes almindelig ik?*

*(fortæller) hun skal anbringes uanset hvad, fordi der er så meget omkring hendes adfærd, som der også er et anbringelsesgrundlag i*

*(kollega 7) men hvis ikke man finder ud af det nu, så finder de ud af det om 3 år, fordi eller om 2 år*

*(fortæller) ja det er rigtig nok... ” (siges meget stille) (...)*

*(Teammøde 1, team 2: s.6)*

Der ses tegn på, at fortælleren taber gejsten, blandt andet ved at hun svarer fraværende og uden modsvar på kollegaens spørgsmål samt ved at hun svarer, *ja det er rigtig nok*. Dette siges meget stille og kan være tegn på, at fortælleren oplever at hun får *wrong face*, upassende ansigt overfor kollegerne. Ved at fortælleren svarer lidt fraværende kan det tyde på, at hun har mistet kontrollen over situationen. Ovenstående er et eksempel på, hvordan modspil fra kollegerne på den ene side kan være med til åbne op for faglig uenighed og hvordan modspillet kan være med til, at udfolde den faglige diskussion og skabe refleksion hos fortælleren. Dette ses ved at fortælleren tilkendegiver, *ja det er rigtig nok* i forhold til, at forældrene nok vil finde ud af hvad den unge pige render rundt og foretager sig på et eller andet tidspunkt. På den anden side kan det ud fra analysen formodes, at fortælleren måske sidder tilbage med en oplevelse af ikke at blive hørt af kollegerne. Sagsfremlæggelsen har måske ikke været så positiv og givende, for fortælleren, da hun formentligt ikke har fået sine forventninger om medhold fra sine kolleger indfriet. Kollegaen fremlægger sagen efter at hun dagen forinden, har drøftet den med ledelsen og efter der er truffet beslutning om, hvad der skal ske. Det kan derfor anskues således, at hun tager sagen med for at få luft for sine frustrationer samt med et håb om, at blive mødt af forståelse fra kollegerne. At hun oplever afgørelse om at oplysningerne skal skrives i den børnefaglige undersøgelse som frustrerende og forkert, kan man se i nedenstående uddrag:

*(...)så det vil sige, at vi skriver noget, for at sætte hende i den risiko som hun så kommer i, for at vi kan have den sag vi skal have, jeg er sådan helt (socialrådgiveren løfter hænderne op over hovedet og pauser som hun ikke har ord for det) altså jeg er fuldstændig imod det, (...)*

(Teammøde 1, team 2:4)

Fortælleren kommunikerer her meget tydeligt, at hun er imod beslutningen, både ved at hun med kropssprog løfter hænderne op over hovedet og pauser som om hun ikke kan finde ord, samtidig med at hun direkte udtaler, *altså jeg er fuldstændig imod det*. Man kan derfor forstå hendes valg om at bringe emnet op på teammødet, som et udtryk for, at hun har behov for nogle der vil tilslutte sig hendes bekymringer og give hende ret. Da hun ikke mødes af dette på teammødet, skuffes hendes forventninger muligvis og de roller og rutiner som hun har en forventning om at mødes med fra kolleger, krakelerer jf. Goffmans (2014) begreb social rolle.

Næstkommende uddrag fra observation af teammøde viser ligeledes hvordan faglig uenighed kan komme til udtryk på teammøder og hvordan modspil fra kolleger spiller ind. Her vises et eksempel på hvordan, der forsøges at give modspil, men hvor det mislykkes for kollegaen at udfolde den faglige diskussion.

En socialrådgiver bringer et spørgsmål ind i teamet i forhold til, at hun har overtaget en sag, om en ung som er anbragt, fra en kollega som er stoppet. Socialrådgiveren er i tvivl om hvorvidt den unge har krav på en afgørelse i forbindelse med, at pågældendes kontaktperson er stoppet som foranstaltning. Den unge har henvendt sig til socialrådgiveren, da hun ønsker at kontaktpersonen skal fortsætte. Socialrådgiveren bringer emnet op, med det formål, at få et klart svar på hvorvidt den unge har krav på en afgørelse eller ej. Fortælleren mødes af modspil fra en kollega flere gange, men som det vil vise sig, lykkedes ikke for denne kollega der giver modspil, at få skabt refleksion hos fortælleren eller kollegerne. Kollegaen som giver modspil er helt nyuddannet og ny i teamet og har kun været på arbejdspladsen i et par uger:

(...)

*(fortæller) må jeg spørge om noget andet? - hvis man er 14 år har man så krav på en afgørelse? Kan hun søge om, hvis hun er 14 år kan hun så søge om en kontaktperson, har hun krav på en afgørelse om det?*

*(kollega 7) nej først når de er 15 jo*

*(fortæller) så er de part i egen sag? så I vil bare sige, det kan hun ikke?*

*(kollega 7) ja det er vel bare et afslag, hun kan jo ikke*

*(fortæller) ja det ville I bare sige til hende?*



*(en kollega siger) mmm (...)*

(Uddrag af teammøde nr. 5 - team 2:10)

Umiddelbart kunne se til ud til, at diskussionen kunne lukkes her. Socialrådgiveren stiller et spørgsmål som der kan svares ja eller nej til. Men som det ses i nedenstående uddrag fra mødet, forsøger kollagen at udfolde diskussionen med et åbent spørgsmål:

(...)

*(kollega 7 byder pludselig ind) hvorfor er kontaktpersonen stoppet?*

*(fortæller) hun er anbragt og det var ikke en særlig professionel kontaktperson*

*(fortælleren kigger væk fra kollega mens der svares) (...)*

(Uddrag af teammøde nr. 5 - team 2:10)

Ovenstående uddrag viser her, at socialrådgiveren ønsker et helt konkret svar på, om den unge har krav på en afgørelse og hun har ikke en intention om, at det skal være en faglig drøftelse af, hvorvidt den unge har behov for en kontaktperson eller ej. Da kollegaen stiller spørgsmålet *hvorfor er kontaktpersonen stoppet?* svarer fortælleren også meget kort, at pigen er anbragt og at kontaktpersonen heller ikke var særlig professionel, samtidig med at hun kigger væk fra kollegaen mens hun siger dette. Dette kan anskues som et forsøg på, at signalere til kollegaen, af denne bryder samhandlingsordenen i forhold til den kommunikation, som fortælleren har stukket ud. Der er her tale om det, som ud fra Goffmans forståelse, kan forstå som et mindre sammenbrud i samhandlingsordenen (Goffman-2014:63). Kollegaens spørgsmål *hvorfor er kontaktpersonen stoppet?* kan forstås som et ønske om at bremse op og se på, hvad er det egentligt “vi har gang i?” og dermed en indbydelse til en udfoldelse af den faglige drøftelse. Spørgsmålet er en tilkendegivelse af en faglig uenighed der kommer til udtryk, men modspillet imødekommes ikke af hverken fortæller eller de andre kollegaer og der sker derfor ikke videre udfoldelse. Eksemplet viser hvordan modspil kan komme til udtryk på et teammøde i form af faglig refleksion. Nedenstående uddrag fortsætter i samme spor:

(...)

*(kollega 5) mmm*

(kollega 8) hvordan...

(kollega 7) *jamen skal der så noget andet i værk?*

(fortæller) *nej det tænker jeg egentligt ikke, jeg tænker hun skal bruge sin plejemor ... og så, altså hun er sådan en, så vil hun det ene og så vil hun det andet og så får hun det hun gerne vil have og når det så er startet op, så vil hun ikke deltage i det og hun køre os lidt rundt i manegen føler jeg*

(kollega 5) *så er det også vigtigt du holder ...*

(fortæller) *og den der kontaktperson, det er mere en veninde*

(kollega 4) *ja (smiler)*

(fortæller) *ja jeg tænker ikke hun gør noget godt for hende (siges med et lille grin) hun skaber sådan mere splid (...)*

(Uddrag af teammøde nr. 5 - team 2:s.10)

Samme kollega prøver igen at udfolde den faglige refleksion ved at spørge, *jamen skal der så noget andet iværk?* Fortælleren er her direkte ved at hun svarer, *nej det tænker jeg egentligt ikke* og afviser på den måde kollegaens spørgsmål. Der bruges ikke men eller måske eller andet til at bløde svaret op, men derimod et kontant nej! Fortælleren fortsætter ved at hun anfægter pigens karakter, da hun siger at, hun er sådan en der ikke kan bestemme sig og som kører os (den unge pige imod systemet) rundt i manegen. Ved at fortælleren her gør den unge pige til modstander, vanskeliggør hun det samtidig for den kollega som forsøger at åbne diskussionen op. En anden kollega bakker også op ved at sige, *så er det også vigtigt du holder* og diskussionen lukkes herefter hurtigt ned. Fortælleren stadfæster det med kommentaren, *ja jeg tænker ikke hun gør noget godt for hende*. Sætningen udtales med et lille grin. Grinet kan forstås som en måde at tilkendegive at “jeg forstår hvad du siger” og som en forståelse af, at “ja det vil det vil da være helt tosset at arbejde videre i”. Der grines ikke direkte af kollegaen, men indirekte anfægtes det “det vil være helt tosset af arbejde i” Kollegaen er her i risiko for at *become shamefaced* og det udgør en risiko for kollegaen at fortsætte i samme stil. Men som det illustreres i nedenstående citat, forsøger kollegaen sig fortsat med at give modspil og åbne op for diskussionen:

(...)

*(kollega 1) kommer hun hjemmefra, altså er hun anbragt fra mor og far ?*

*(fortæller) ja*

*(kollega 3) nej du har, du skriver bare at du har sendt afgørelse den og den dato og det er den der gældende og der er ikke klaget inden for fristen, så det er det*

*(kollega 7) og, at du har ikke, du vurderer ikke at der er noget nyt til grundlag, for hvorfor hun skulle have*

*(kollega 3) og det står der jo også i afgørelsen af der ikke er ...*

*(kollega 7) har hun sendt nogle nye informationer om noget? Eller nogle begrundelser for ... (siges stille og forsigtigt)*

*(fortæller afbryder) nej, det har der ikke, jeg har faktisk lige været til børnesamtale med hende*

*(kollega 1) nårh og så vil hun gerne have en ...*

*(kollega 3) nårh (...)*

*(Uddrag af teammøde nr. 5 - team 2:11)*

Kollegaen forsøger igen at udfolde den faglige diskussion ved at stille spørgsmålet, *du vurderer ikke, at der er noget nyt til grundlag for, hvorfor hun skulle have?* (der henvises her til kontaktperson). Kollegaen afbrydes af anden kollega som stiller et andet spørgsmål og spørgsmålet ignoreres helt. At spørgsmålet helt ignoreres kan ses som en måde at påvirke gruppen på, at vise de andre, at kollegaen som spørger, bryder den sociale samhandlen der finder sted i mødet. Kollegaen forsøger sig en sidste gang, og denne gang kommer det meget stille og forsigtigt, *har hun sendt nogle nye informationer om noget, eller nogle begrundelser for.* Fortæller afbryder spørgsmålet ved at svare, at nej det har der ikke og herefter snakkes der videre om noget andet. Samhandlingsordenen dækker over, at der selv i de mindste og mest ubetydelige møder og situationer eksisterer en reguleret orden og struktur, som individet træder ind i og forsøger at opretholde (Hviid Jacobsen et.al.-2002:179) Ordenen opretholdes ved ligestillede handlinger og det er her det "anderledes" slår igennem, som ovenfor, hvor der spørges, *om hun har sendt nogle nye informationer eller nogle begrundelser for.* Her forstyrres samhandlingsordenen ved at der åbnes op for diskussionen. Her kan der refereres til begrebet *facework*, at kollegaen taber ansigt overfor kollegerne, ved at denne forsøger sig med udfoldelse af en faglig drøftelse, men afvises op til flere gange, men også at kollegaen får *wrong face*, idet han viser upassende "ansigt" ved at fastholde sine spørgsmål (ibid:112).

En grundlæggende form for ansigtsarbejde handler om at undgå “trusler”. Dette ved at undgå situationer, hvor sådanne trusler opstår. Da kollegaen forsøger sig en sidste gang, gøres dette meget forsigtigt og stille og en forståelse kunne være, at han er bevidst om, at han sætter sig selv i en potentiel krænkelser og mødes også af “krænkelser” ved at der svares meget kort, herefter styres samtalen i anden retning og han ignoreres. Ovenstående uddrag fra observation viser meget tydeligt hvordan faglig uenighed kommer til udtryk og hvordan faglig uenighed kan trues. Kollegaen opfører sig på en måde, som ikke bidrager til opretholdelse af den regulerede og fastlagte orden (Hviid Jacobsen et.al.-2002:181) Et teammøde har sociale færdselsregler som forventes overholdt og dermed kan forstås og beskrives som normative og moralsk funderede (ibid:182)

### **Tilslutning**

Jeg vil herunder se på hvordan *Tilslutning som betydningsfuldt element (imødekommelse - kropsligt og sprogligt) jeg giver dig ret*, fungerer som kommunikativt mønster og hvordan dette kommer til udtryk på teammøder. Af empirien fremgår det, at der ofte gives tilslutning og opbakning til kolleger, og at tilslutning fylder mere end modspil på teammøder. Af empirien fremgår det også, at der er forskellige måder at give sin tilslutning på. Tilslutning ses ofte ved at der “stemmes bekræftende i med” *mmm*, eller *ja, ja*, men også ved hjælp af smil og grin, som en indforståethed i mellem kolleger (ja jeg forstår helt hvad du mener grin) eller i form af verbale og nonverbale udbrud, som *hold da kæft* eller *nejj*. Det ses også, at der i de fleste af de tilfælde hvor socialrådgiveren medbringer en sag med det formål at få bekræftelse fra kolleger, sker tilslutning. Der er en tendens til, at socialrådgiverne anvender sproget meget specifikt i disse situationer, til at henlede opmærksomheden hen mod noget bestemt eller i en bestemt retning. Nedenstående analyse af tilslutning som kommunikativt mønster vil i nogle tilfælde være “små bidder” fra observationerne som viser hvordan tilslutning kommer til udtryk, da tilslutningen fra kolleger betyder, at diskussionen ikke udfoldes yderligere. I andre tilfælde ses det dog modsat, at selvom diskussionen ikke udfoldes, fortsættes “beretningen” over længere tid. Dette vil der også være eksempler på i nedenstående analyse. Analysen af tilslutning vil i lidt mindre grad blive udfoldet end analysen af modspil, da problemformuleringens ærinde netop er, at se på hvordan faglig uenighed kommer til udtryk på teammøder. Når tilslutning alligevel får plads i analysen skyldes det, at *tilslutning* er *modspillet*s modsætning og da det er interessant at se nærmere på, hvilken rolle tilslutning spiller. Jeg vil starte analysen med at udfolde den empiri som

indeholder “ en bekræftende stemmen i” fra kollegerne, og som oftest er den der kommer til udtryk på teammøder. Nedenstående citat er et eksempel herpå:

(...)

*(fortæller) jeg synes bare vi er med til at skabe en situation som vi kunne undgå*

*(kollega 3 medgiver) mmm ja det er vi også, mmm*

*(fortæller fortsætter) som faktisk kan være rigtig farlig for hende*

*(kollega 7 bryder ind) ja, det er da helt sikkert (...)*

(Uddraget af teammøde nr. 1 i team 2:5)

Ovenstående uddrag er et meget klassisk eksempel på hvordan tilslutning sker - *mmm* og *ja* er de to ord som oftest anvendes ved tilslutning til kolleger. Tilslutning er langt mindre risikofyldt end modspil, da kollegerne hverken selv risikere at tabe ansigt og heller ikke risikere at stille kollegaen i et dårligt lys. Der er herved ikke risiko for at der sker “krænkelser” af nogen parter og det gør situationen ganske ufarlig. Dette stemmer godt overens med Morten Ejrnæs` undersøgelse, hvor han kommer frem til, at kolleger har en urealistisk høj forventning om enighed fra deres fagkolleger (Ejrnæs-2006:205). Det vil sige, på teammøder sidder socialrådgiverne muligvis med en forventning om enighed fra kolleger og tænker dermed, så adskiller jeg mig ikke fra de andre, når jeg tilslutter mig dette. Som illustreret tidligere i nærværende speciale, er børne- og familieområdet et “farligt område” da det både er under stor politisk bevågenhed, hvilket betyder omorganiseringer, nye metoder og en konstant debat om den “rette” faglige indsats. Derudover berører området mange menneskers liv og er et særdeles sårbart område, da det omhandler folks børn. Det betyder, at man som socialrådgiver på Børne -og familieområdet ofte må støde på modstand fra mange forskellige parter, det være sig på både borgere, samarbejdspartnere og politikere. Hvis man besidder en arbejdsfunktion som ofte møder modstand udefra, kan man have en hypotese om, at dette giver en større behov for at modtage og give opbakning til hinanden internt. Janis har argumenteret for, hvordan der i homogene grupper med en stærk sammenhængskraft, kan opstå en tilbøjelighed til ensretning og enighed (Lading&Jørgensen red-2010:145). Dette kan måske være med til at forklare, hvorfor der i langt flere tilfælde sker tilslutning end modspil til kolleger på teammøder. Som nævnt ovenfor viser empirien også, at socialrådgiveren ofte anvender sproget meget specifikt til at henlede opmærksomheden hen imod noget bestemt eller i en bestemt retning, i de tilfælde hvor der gives tilslutning fra kolleger. Det vil sige, at fortælleren benytter sig af strategier og teknikker, for at beskytte sine

egne fremstillinger, det er hvad Goffman ville betegne som forebyggende foranstaltninger (Goffman-2014:63) Dette for at undgå at de fremførte definitioner af familien og situationen bliver forkastet af kollegerne. Et eksempel på dette illustreres i nedenstående citat:

(...)

*(fortæller) og nu er der så truffet afgørelse om at der skal laves en undersøgelse på J og det ser rigtig slemt ud i skoleregi, han er faktisk rigtig dårlig og jeg indkalder forældrene og har så møde med dem i går og det, jeg havde sådan da jeg kom ud, puh ha, det her er meget lidt godt ... og mor er gravid, har termin midt i marts*

*(en kollega griner)*

*...(fortæller) og jeg vil sige, i det møde, der er der slet ikke noget som helst kontakt til baby, begge forældre har psykiske lidelser, tager medicin begge to og der er slet ikke kontakt med maven eller noget som helst og hun er trods alt, 6 uger før tid*

*(kollega 2) ja ! marts mdr!*

*(kollega 4) åh gud (...)*

(Uddrag fra observation af teammøde nr. 2 i team 1:19)

Fortælleren anvender her udsagn som, *det ser rigtig slemt ud* og han er *faktisk rigtig dårlig* uden at det rigtigt bliver konkret i forhold til, hvad det er der ser slemt ud og hvorfor hun vurderer han faktisk er dårlig. Fortælleren ønsker at tegne et billede af familien som skrøbelig og udsat og gør her brug af strategier og teknikker, for at pointere at der er tale om en vanskelig sag. Hun anvender sproget meget specifikt til at tegne et bestemt billede af familien, dette ses med udsagnet, *jeg havde sådan da jeg kom ud, puh ha, det her er meget lidt godt*, hvilket meget tydeligt viser hvordan hun ser familiens situation. Fortælleren møder forståelse fra kollegaer, både ved udsagnet, *åh gud!* og ved at en kollega griner som svar på fortællerens frustration. Det at kollegaen griner, kan her ansues som at denne viser forståelse og konsensus. Ud fra Goffmans begreb samhandlen kan al den aktivitet som fortælleren udøver betegnes som en optræden eller en forestilling og det tjener til formål, at påvirke de andre teammedlemmer (Goffman-2014:65) Latter i interaktion kan dog i andre sammenhænge også ses ud fra en betragtning om, at det handler om, at overkomme ubehag ved situationen og må derfor også antages, at kunne forekomme i forbindelse med modspil (Eskelinen et.al.2008:201).

Tilslutningen fra kollegerne kommer her til udtryk ved udbrud *ja! marts mdr!* og *åh gud!* Udbruddene er udtryk for forståelse og genkendelse fra kollegerne. I den sociale rolle som socialrådgiver ligger en bevidsthed og kerne om at sociale problemer er komplekse og

uforudsigelige og kollegerne viser med udbruddene at de erkender og genkender dette. Socialrådgiveren kan både verbalt og nonverbalt kommunikere sine budskaber ud, hvilket næste citat et eksempel på:

(...)

*“ (fortæller) så starter vi lige med mig, så skal jeg se om jeg kan rejse mig, nej jeg har fået en ny sag her for 8,10, 24 dages tid siden .... hvor (nævner afdelingsleders navn) kommer og siger, det er en sag, der er lige til, det er en helt almindelig sag (fortæller trækker vejret dybt ind- holder kunst pause) og så ved jeg bare..*

*(en kollega griner stille) (...)*

(Uddrag fra observation af teammøde nr. 2 i team 1:18-19)

Fortælleren anvender her det som Goffman betegner som symboler (Hviid Jacobsen et.al.- 2002:47) Ved hjælp af symboler som tillægges en særlig mening, kommunikerer socialrådgiveren her ved hjælp af kommentaren, *så skal jeg se om jeg kan rejse mig*, at hun skal i gang med noget krævende, noget som kræver meget energi af hende og som hun lige skal samle sig til og der ved hentyder hun til, at kollegerne skal forberede sig på en vanskelig sag. Samtidig gør hun brug af kropssprog ved at hun bogstaveligt talt trækker sig langsomt op ad stolen imens hun holder en (kunst)pause. Der er her tale om en forhandling af den sociale interaktion ved hjælp af symboler som kollegerne afkoder og derved skaber en mening ud fra. At kollegaen griner stille som reaktion kan tolkes således, at denne forstår problematikken! Der ses et mønster i forhold til, at i de sager hvor det virker som om socialrådgiveren medbringer sagen/ drøftelsen med det formål at blive bekræftet i sin vurdering, som var et af de elementer som blev identificeret som hæmmende i forhold til at faglig uenighed kommer til udtryk, mødes socialrådgiveren oftest af tilslutning fra kolleger.

Man kan forstå dette ud fra den samhandlingsorden som der ifølge Goffman finder sted - socialrådgiveren medbringer en sag med et formål og forhandler sig til dette og samhandlingsordenen opretholdes ved at kollegerne imødekommer fortælleren ved at give tilslutning. Nedenstående uddrag er et eksempel på en samhandlingsorden som opretholdes

(...)

*(kollega) det var en dejlig joker du har fået der der!*

*(kollega 11) hold kæft mand*

*(kollega 2) den skal*

*(kollega 11) de kan jo skade sådan et barn*

*(fortæller) nej, ja det kan de*

*(kollega 11) altså hvad er det for en slags medicin?*  
*(fortæller) den ene det er angst og depression og*  
*(kollega 11) ja arrgh*  
*(en kollega sukker højlydt) (...)*  
(Uddrag fra observation af teammøde nr. 2 i team 1:20)

Det kan her se ud som om, at det er lykkedes for fortælleren at gøre indtryk, ved de symboler hun har fået sendt ud, da kollegerne reagerer ved at anerkende sagens kompleksitet, dette ses blandt andet ved udtalelsen, *det var en dejlig joker du har fået der der!* Ved hjælp af Goffmans begreb *indtryksstyring* kan man se, at fortælleren har formået at udtrykke sig, men også at gøre indtryk på de andre teammedlemmer (Andersen-2013:145) og dermed får fortælleren kontrol over den måde de andre i teamet opfatter situationen.

Der er her tale om forskellige tegn hos afsender og modtager, som både handler om de former for kommunikation som benyttes åbenlyst og bevidst, og det udtryk som personen får afsendt ubevidst og som modtager opfatter som karakteristiske (ibid:146). Fortælleren er bevidst om hvad de andre socialrådgivere reagerer på, det vil sige, at hun formår at sætte sig i deres sted og ved derfor hvilken adfærd der er mest passende i situationen og hvordan hun får den reaktion hun ønsker. I følgende citat ses det meget tydeligt hvordan socialrådgiveren gør brug af indtryksstyring:

(...)  
*(fortæller) så jeg havde det sådan med, altså det der med at sidder sådan og ser om man kan få hånden ind i det der hvepsebo*  
*(kollega 2) ja ja*  
*(fortæller) uden at der kommer alt for meget ud og så vreee (slynger ud med armen ud i luften)*  
*(kollega 2) ja*  
*(der snakkes og grines i munden på hinanden)*  
*(fortæller) ja det eksploderer nærmest ved jorden*  
*(kollega 2) kæft en sag ...” (...)*  
(Uddrag fra observation af teammøde nr. 2 i team 1:20)

Illusionen om en *forestilling* fortsætter og fastholdes her ved, at der tegnes et meget karakteristisk billede af hele situationen. Fortællerens agenda er ikke så meget at fortælle familiens historie, men i langt højere grad, at fortælle en historie om en meget vanskelig og



kompleks sag, som hun har fået ind på sit bord. Fortælleren gør brug af metaforer, *hånden i et hvepsebo* og *ja det eksploderer nærmest ved jorden* i sin beretning. Kollegaen som siger, *kæft en sag* som viser anerkendelse til fortælleren, ved at anerkende, at der godt nok er tale om noget kompliceret her. Udsagnene suppleres med kropssprog og metaforer og er med til at henlede kollegernes opmærksomhed på, at det er vanskeligt og at fortælleren med rette kan være frustreret over at have fået denne, under forudsætning om, at der var tale om "en helt almindelig sag". Kollegerne køres med op og der snakkes i munden på hinanden og grines.

### **Delkonklusion**

I analysens anden del, af det sociale arbejde i praksis fremgår det, at faglig uenighed ikke fylder ret meget på teammøder og i de tilfælde hvor der gives udtryk for faglig uenighed, sker dette relativt mildt og forsigtigt. Uenigheden ses ofte udtrykt som, *jeg giver dig ret, men ...* og ses meget sjældent som en mere direkte og konfronterende uenighed. Analysen viser også, at i de tilfælde hvor det lykkes at få udfoldet den faglige uenighed, sker dette ved, at der gives modspil over længere tid. Analysen påpeger ydermere, at en anden afgørende faktor for hvorvidt det lykkes at få udfoldet uenigheden, er socialrådgiverens evne til via indtryksstyring at kontrollere kollegernes indtryk af pågældende, som vidende og faglig kompetent. Analysen viser yderligere, at samhandlingsordenen opretholdes på teammøder når en kollega tydeligt kommunikerer, at denne ønsker tilslutning fra kolleger. I sådanne tilfælde mødes socialrådgiverne sjældent af faglig uenighed. Endelig viser analysens anden del, at der er et stort behov for ventilering - det vil sige, socialrådgivernes behov for at tale om de komplicerede problemstillinger de sidder med - og noget kunne tyde på, at behovet for ventilering er større end behovet for faglig udfoldelse.

## [Kapitel 6 - Konklusion](#)

### **Konklusion**

Formålet med dette kvalitative studie af teammøder i en Børne- og Familieafdeling har været at få afdækket og analyseret hvordan faglig uenighed kommer til udtryk blandt socialrådgivere på teammøder og hvilke elementer som kan være henholdsvis hæmmende og fremmende for, at faglig uenighed kan komme til udtryk. På baggrund heraf, kan jeg fremlægge nedenstående konklusion, som kan tyde på, at faglig uenighed har svære vilkår i det sociale arbejde.

Overordnet kan det konkluderes, at faglig uenighed *er* til stede blandt socialrådgiverne på teammøder, men at den ikke er særlig tydelig. Faglig uenighed udtrykkes relativt forsigtigt og mildt og er sjældent mere direkte og konfronterende. Faglig uenighed kommer til udtryk som modspil på teammøder, i form af, *jeg giver dig ret, men ...* og i mere sjældne tilfælde i form af mere direkte udfordrende spørgsmål.

Det kan endvidere konkluderes, at uenigheden kun bliver konstruktiv hvis den er med til at producere refleksion hos den enkelte socialrådgiver. Således skal modspil fra kolleger ikke udelukkende forstås positivt og betydningsfuldt. Hvis den faglige uenighed er med til at producere refleksion hos socialrådgiveren er dette medvirkende til, at der sker udfoldelse og dermed udvikling af den faglige viden. Hvis den faglige uenighed derimod skaber modstand hos socialrådgiveren, vil det ikke medføre refleksion hos pågældende, men tværtimod føre til, at socialrådgiveren trækker sig tilbage i diskussionen og afholder sig fra, at tage faglige drøftelser op. Det kan ydermere konkluderes, at den faglige uenighed er vigtig for udviklingen i det sociale arbejde og at denne er med til, at kvalificere arbejdet med de udsatte familier, når den faglige uenighed, er med til at skabe refleksion og udfoldelse af perspektivet.

Det kan på baggrund heraf, konkluderes at faglig uenighed er svært, og at den faglige uenighed møder modstand, på baggrund af individuelle behov hos den enkelte socialrådgiver. Det fremgår af analysen af socialrådgivernes egen forståelse af interaktionen, at socialrådgiverne har et særligt behov, for at søge bekræftelse hos kolleger og at behovet for bekræftelse synes større end behovet for faglig udfoldelse. Det ses endvidere, at det kan være særlig følsomt for socialrådgivere, at give faglig kritik til kolleger, da socialrådgiveren i høj grad anvender sin personlighed i arbejdet og dermed risikeres det, at der sker krænkelse af kollegaens personlighed. Ud fra undersøgelsen kan også konkluderes, at socialrådgiverne anskues som havende et stort behov for ventilering på teammøder, og at behovet for, at få lov til at fortælle om de komplicerede problemstillinger, må ud fra gennemførte undersøgelser anskues at være større, end behovet for faglig udfoldelse.

Afslutningsvis kan det yderligere konkluderes, at det på trods af, at socialrådgiverne giver udtryk for, at de forstår nysgerrighed, undren og faglig uenighed som nogle positive og udviklende elementer, sjældent er elementer der kommer til udtryk på teammøder. Det kan både være vanskeligt og krævende at tage faglig uenighed op og det må derfor vurderes, at være vigtigt og relevant, at der sættes fokus på faglig uenighed på teammøder. Teammøderne har netop rammerne til, at der gives plads til faglige diskussioner, men det kræver mod og

tillid af den enkelte og gruppen samlet, at se på den faglige uenighed, give udtryk for den, samt at udnytte den faglige uenighed konstruktivt.

### **Kvalitetsmæssige refleksioner**

I følgende afsnit vil jeg kort belyse og diskutere specialets reliabilitet og validitet med henblik på, at vurdere kvaliteten af fremgangsmåden, der er anvendt i undersøgelsen, samt undersøgelsens resultater. Validitet og reliabilitet bliver inden for det videnskabelige samfund betragtet som kodeordene for videnskabelig kvalitet (Juul&Pedersen red.2012:426). Men indledningsvist vil jeg starte med at forholde mig til objektivitet og hvordan dette er forsøgt imødekommet i denne undersøgelse.

#### Objektivitet

Som uddannet socialrådgiver og for kendskab til undersøgelsens felt, er jeg trådt ind i feltet med en forforståelse til feltet og området. Jeg har fra starten af haft en opmærksomhed på dette, og har søgt at forholde mig så objektivt som muligt, dette både under feltstudiet, men også i forbindelse med bearbejdningen af den indsamlede data. Dette er blevet understøttet af den induktive tilgang til fænomenet teammøder, hvor empirien fra feltarbejdet har fået lov til at styre undersøgelsens retning. Det kan dog diskuteres hvor objektiv man kan være som forsker, og jeg er bevidst om, at både min faglighed og forforståelse har spillet en rolle og på den måde, at det ikke helt har kunnet undgå, at påvirke forskningsresultatet. Som nævnt i afsnittet *refleksioner over metodevalg*, har jeg dog søgt at imødekomme dette, ved at tage nogle forholdsregler, som har været med til, at hjælpe mig til at distancere mig fra feltet og min egen rolle.

#### Validitet og reliabilitet

Specialets formål har været at søge noget viden og forståelse for, hvad der sker på teammøder. Det vil sige, at opnå viden om fænomenet teammøder og faglig uenighed i den kontekst hvor det finder sted. Målet med undersøgelsen i dette speciale, er ikke at kunne generalisere ud fra, de i analysen fundne temaer, men nærmere at studere de sociale aktiviteter som finder sted på teammøder og de mønstre der dannes i denne sociale samhandling. Alligevel må det antages, at nogle af elementerne kan forventes at gå igen i andre sammenhænge og dermed i en vis grad vil kunne overføres til teammøder i andre forvaltninger.

Jeg har anvendt metodetriangulering som redskab til at opnå forhøjet validitet i undersøgelsen. Metodetriangulering betyder, at observationer og interview er anvendt i en kombination for både at få socialrådgivernes egen forståelse af interaktionen på teammøder, men også for at se på hvordan, socialt arbejde udføres og dermed, hvad der er på spil på teammøder, hvilket stemmer overens med specialets videnskabsteoretiske udgangspunkt. Dermed har jeg haft mulighed for at indsamle data for interaktionen ud fra forskellige perspektiver, ligesom metoden skaber et datagrundlag, der forbedrer forudsætningen for at besvare problemstillingen (Juul&Pedersen red.2012:229). Strukturen i specialet, der har ligheder med et casestudie, er med til at højne den interne validitet.

Ved at fremlægge fremgangsmåde og begrundelser for valg og fravalg i undersøgelsesperioden har jeg forsøgt at være så transparent som muligt (Juul&Pedersen red.2012:429). Transparensen medvirker til, at læseren kan vurdere graden af specialets validitet og reliabilitet. Dette taler for, at det vil være muligt for andre at efterprøve og gentage undersøgelsen. I kapitlet metode, har jeg begrundet metoder og metodernes relevans for specialets problemstilling. I analysestrategi præsenteres overvejelser og kodning af det indsamlede materiale. På den måde er det muligt for læseren at følge vejen fra design til udførelse, analysen og konklusion. Dette muliggør en vurdering af undersøgelsens resultater og den sammenhæng det skal betragtes i (Brinkmann&Tanggaard-2015:524).

## Kapitel 7 - Litteraturliste

### **Litteraturliste**

#### **Bøger:**

Andersen, Maja Lundemark (2013) Goffman i socialt arbejde. s. 138-155 i Hansen, Steen Juul (red.) Sociologi i socialrådgivning og socialt arbejde, København. Hans Reitzels Forlag.

Antoft, R & Salomonsen, H. H. (2007): Det kvalitative casestudium - introduktion til en forskningsstrategi, s. 29-57 i: Antoft, R. et al. (red.) (2007): Håndværk og horisonter - tradition og nytænkning i kvalitativ metode. Odense, Syddansk Universitetsforlag.

Birkler, Jacob (2005): Videnskabsteori - en grundbog. 1 udgave, 7 oplag 2010 Munksgaard Danmark 2005

Christensen, Michael & Warming, Hanne (2013): Tillid i socialt arbejde med unge i udsatte positioner. I: Benny Lihme (red.) Socialt arbejde med udsatte unge. København. Akademisk Forlag (s. 134 -155)

Eide, Tom & Eide, Hilde (2007): Kommunikation i Praxis - Relationer, samspil og etik i socialt fagligt arbejde. Dansk udgave. 1. udgave. Forlaget Klim.

Ejrnæs, Morten, Guldager, Jens (2014): Helhedssyn og forklaring - i sociologi, socialt, sundhedsfagligt og pædagogisk arbejde. Akademisk Forlag. 1. udgave, 3 oplag.

Ejrnæs, Morten (2006): Faglighed og tværfaglighed - vilkårene for samarbejdet mellem pædagoger, sundhedsplejersker, lærere og socialrådgivere. Akademisk Forlag 2004, 2006. 2. udgave, 1. oplag.

Payne, Malcolm (2006): Teorier i socialt arbejde. København. Hans Reitzels Forlag.

Eskelinen, Leena & Olesen, Søren Peter & Caswell, Dorte (2008): Potentialer i socialt arbejde - et konstruktivt blik på faglig praksis. Hans Reitzels forlag. 1. udgave, 1. oplag. København.

Goffman, Erving (2014): Hverdagslivets rollespil. 1. udgave. Oversat fra engelsk af Stig W Jørgensen efter *The presentation of self in everyday life*, Anchor Books, Doubleday. Erving Goffman 1959.

Hansen, Steen Juul (red.) (2016): Professionelle i velfærdsstaten. 3. udgave, 1. oplag. Hans Reitzels Forlag, 2016.

Harder, Margit & Nissen (red.), Maria Appel (2011): Helhedssyn i socialt arbejde. s.239-264. 1. udgave, 1. oplag, 2011. Akademisk Forlag, København.

Jacobsen, Hviid Michael, Kristiansen, Søren & Mortensen, Nils (2002): Erving Goffman - Sociologien om det elementære livs sociale former. Hans Reitzels Forlag, København.

Juul, Søren & Pedersen, Kirsten Bransholm (red.) (2012): Samfundsvidenskabernes videnskabsteori. En indføring. 1. udgave, 3. oplag. Hans Reitzels Forlag.

Järvinen, Margretha, Mik-Meyer, Nanna (red.) (2005): Kvalitative metoder i et Interaktionistisk perspektiv - interview, observationer og dokumenter. 1. udgave, 1. oplag Hans Reitzels Forlag, 2005.

Järvinen, Margaretha, Mik-Meyer, Nanna (red.) (2004): At skabe en klient. 1. udgave, 3. oplag. Hans Reitzels Forlag.

Krogstrup, Hanne Kathrine, Søren, Kristiansen (2015): Deltagende observation. 2. udgave, 1 oplag. Hans Reitzels Forlag.

Krogstrup, Hanne Kathrine (1997): Brugerinddragelse og organisatorisk læring i den sociale sektor. Århus: Systime

Kvale, Steinar, Svend, Brinkmann, (2015): Interview - Det kvalitative forskningsinterview som håndværk. København. Hans Reitzels Forlag, 3. udgave, 1. oplag.

Kvale, Steinar, Svend, Brinkmann (2009): Interview - introduktion til et håndværk. København. Hans Reitzels forlag, 2. udgave, 2. oplag.

Lading, Åse Høgsbro og Jørgensen (red.) Bent Aage (2010): Grupper - om kollektivets bevidste og ubevidste dynamikker. 1. udgave, 1 oplag. Forfatterne og Frydenlund.

Launsø, Laila & Olsen, Leif & Rieper, Olaf (2011): Forskning om og med mennesker. Forskningstyper og forskningsmetoder i samfundsforskning. 6. udgave. Nyt Nordisk Forlag.

Nielsen, J.C. Ry & Repstad P.(1993): Fra nærhet til distanse og tilbake igjen - Om å analysere sin egen organisasjon i Nielsen, J.C. Ry Anderledes tanker om livet i organisationer, Nyt fra samfundsvidenskaberne s. 19-37

Ramian, Knud (2012): Casestudiet i praksis. 2. udgave, 1. oplag. Hans Reitzels Forlag.

Schutz, Alfred (2005): Hverdagslivets sociologi. København. Hans Reitzels Forlag.

### **Artikler:**

Monrad, Merete (2010): Faglig uenighed i relationsarbejde - følelsesmæssige barrierer for konstruktiv udnyttelse af faglig uenighed blandt pædagoger. Tidsskrift for Arbejdsliv, 12 årg. nr. 3.2010

Monrad, Merete & Grünfeld, Martin (2017): Kritisk samfundsvidenskab og social forandring i velfærdsstatens frontlinje. Social kritik 149/2017.

**Internetsider**

Retsinformation.dk