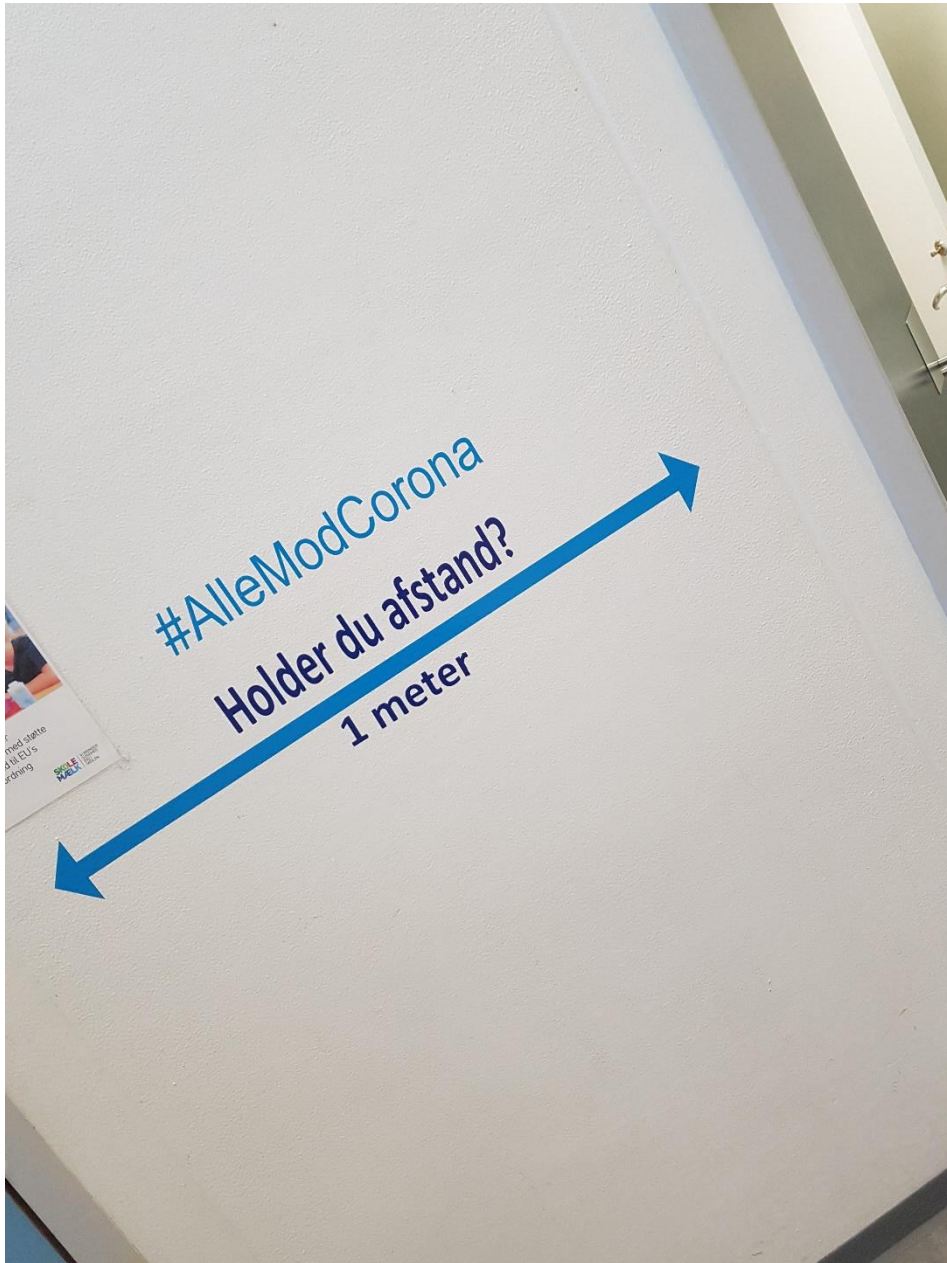

TEORI BLIVER TIL PRAKSIS

- Et casestudie af Covid19 situationen i skolesystemet -



Af Cecilie Bundgaard Andersen

AAU, efteråret 2020

Formaliteter

Speciale udarbejdet efterår 2020 på 10. semester på Aalborg Universitet, kandidatuddannelsen i samfundsfag, Det Samfundsfaglige Fakultet, Institut for Politik og Samfund, modul 14.

Forfatter: Cecilie Bundgaard Andersen, studienummer 20135262

Vejleder: Karen Nielsen Breidahl

Afleveringsdato: 22.12.2020

Antal anslag i specialet: 169.702 ud af maksimalt 180.000 anslag

Abstract anslag: 3343 ud af maksimalt 4.800 anslag

Antal sider i alt i specialet: 70,7 sider

NB. Forsidebilledet er lavet ud fra et billede taget af undertegnede, der er taget af en streamer på væggen mellem to toiletter på skolen, og er en af Covid19 restriktioner, skolen har håndhævet.

Forord

Med præsentationen af dette speciale markeres afslutningen af kandidatforløbet i samfundsfag på min uddannelse ved Aalborg Universitet, Institut for Politik og Samfund, efteråret 2020.

2020 har i sandhed været et udfordrende og usædvanligt år på mange fronter, med en sundhedskrise der lukkede hele landet ned tilbage i marts måned, og den efterfølgende genåbning fordelt over flere faser. Jeg blev i april måned ansat på en folkeskole i Aalborg kommune under en særlig pulje som Covid19 personel, en hjælp fra Skoleforvaltningen i Aalborg til folkeskolerne i kommunen, da skolerne skulle åbne under fase 1. Under mit arbejde på folkeskolen opstod interessen for at dykke ned i og undersøge, hvordan politik forvaltes i praksis ude i folkeskolerne. Ligeledes blev jeg via de mange daglige observationer især opmærksom på de dilemmaer, som frontlinjen stod overfor, på nogle områder i højere grad end inden pandemien huserede i Danmark.

Deraf tog dette speciale sit udgangspunkt implementeringen af Covid19 restriktioner, samt hvordan hele situationen omkring sundhedskrisen blev håndteret af frontlinjen. På den teoretiske side er der blevet arbejdet med inspiration fra Michael Lipskys Street Level Theory og specialet beskæftiger sig med de sidste led i implementeringsprocessen samt et lille input fra forandringsteorien. Den empiriske undersøgelse tog udgangspunkt i skolen i et casestudie med seks semistrukturerede interviews med ledelsen og frontpersonel, da interessen for at komme helt tæt på feltet i specialet kun voksede i takt med arbejdet på skolen. Da Covid19 puljen blev opløst, fortsatte jeg som tilkaldte vikar på skolen, og dette gjorde, at jeg har kunnet arbejde med min case over en lang tidsperiode, og derved har studeret dilemmaer i et tidsperspektiv, som ikke har fundet sted før. Dette gør mit indblik i dette problemfelt unikt, og specialet har derved sin berettigelse.

Jeg vil gerne takke skolen og dens ansatte for at have givet mig materialet til min undersøgelse, deres interesse og hjælpsomhed har gjort dette speciale muligt. Sidst men ikke mindst får min vejleder, Karen Nielsen Breidahl, en særlig tak for al hendes hjælp, positive syn på mit emne og mine ideer, samt mange gode og konstruktive råd.

God læselyst.

Med venlig hilsen Cecilie Bundgaard Andersen.

Abstract

Theory Becomes Practice – A Case Study of the Covid19 Situation in the Danish School System

March 11th, 2020, Denmark was forced into a lockdown due to the rapid emergence of Covid19 cases. The lockdown resulted in a complete shutdown of the Danish school system, which forced children of all ages to stay home. When the school system was gradually reopened from April 15th to May 18th a plethora of new challenges and dilemmas was presented to the street level bureaucrats, the frontline workers.

The main research question of this master thesis is as follows: *How was the Covid19 situation handled by the frontline workers in practice in the Danish primary school system in 2020?*

In order to answer this question, I have the applied qualitative methods of a single case study of a Danish primary school. The study compiles of six semi-structured interviews with teachers, social educators and supervisors. The first two are the frontline workers, on whom this study is focused. The empirical data of this study derives from these six interviews.

The works of Michael Lipsky and his Street Level Theory has served as an inspiration of this study, especially the implementation process and theory of change.

Four partial research questions have been raised in order to answer the main research question, and are as follows:

How has the frontline workers dealt with the dilemmas they face during the health crisis? This question focusses on the everyday dilemmas which the frontline workers now must face due to the Covid19 pandemic.

How has the frontline workers, management and parents experienced the Covid19 restrictions and the management hereof? This research question explores the relationship between the three actors present at the primary school, and their relationship with each other during the Covid19 pandemic.

How has the frontline workers management of the Covid19 situation changed over time? In this research question, the focus is on how the situation at hand has changed over time for the frontline worker, from early Spring to at the time at which this thesis concludes, Autumn 2020.

How has the boundaries developed? This rather short research question aims to explore how the physical and constitutional boundaries, during the Covid19 pandemic, has developed at the primary school from the perspective of the frontline worker.

The empirical data collected by answering the first question, will be used to answer the second one. The third question takes factor of time into account and deals with the frontline workers management of the dilemmas of which they are presented. The fourth question deals with the boundaries of the school – both the physical and the constitutional.

In order to answer these four questions, the empirical data of the interviews have been transcribed, in order to analyze it. The process of empirical processing has been inspired by the works of Hans-Georg Gadamer's hermeneutic philosophy. The analysis is split up into four parts of which there are also four partial conclusions. The first, second, third and fourth part of the analysis is focused the first, second, third and fourth partial research question, respectively. Even though this master thesis has been concluded, there is still room for further research in this field of study, due to the, as of 2020, continued health crisis.

Indholdsfortegnelse

Formaliteter	2
Forord.....	3
Abstract	4
1. Problemfelt	10
1.1. Indledning.....	10
1.1.1. Problemstillingen	11
1.2. Endelig forskningsinteresse.....	12
1.2.1. Problemformulering.....	13
1.2.2. Undersøgelsesspørgsmål	13
1.3. Begrebsafklaring.....	14
1.4. Forskningsdesign	15
1.4.1. Designfigur	16
2. Teoretiske overvejelser	17
2.1. Valg af teori	17
2.1.1. Implementeringsperspektivet.....	17
2.1.2. Michael Lipsky	18
2.1.3. Modstand mod forandring.....	19
2.2. Implementeringsperspektivet.....	19
2.2.1. Top-down skolen.....	19
2.2.2. Bottom-up skolen.....	20
2.2.3. Opsummering af implementeringsperspektivet.....	21
2.3. Street-Level Bureaucrats og Street-Level Bureaucracy.....	21

2.3.1.	Skøn - Frontarbejdernes nemesis	22
2.3.2.	Frontarbejderen og ledelsen.....	24
2.3.3.	Påvirkning fra ledelsen.....	24
2.3.4.	Borgere og frontarbejdere	25
2.3.5.	Frontarbejderes skøn og konsekvenserne heraf	26
2.3.6.	Kritik af Michael Lipsky	27
2.3.7.	Anvendelse af Lipsky	27
2.4.	Modstand mod forandring	29
2.4.1.	Forståelse og forventninger	29
2.4.2.	Handlinger	30
2.4.3.	Modstand som ressource	31
2.4.4.	Anvendelse af forandringsagenter	31
3.	Videnskabsteoretiske overvejelser.....	33
3.1.	Hermeneutikkens traditioner.....	33
3.1.1.	Den filosofiske hermeneutik	33
3.1.2.	Den Hermeneutiske cirkel.....	35
3.1.3.	Kritikpunkter af den filosofiske hermeneutik	37
4.	Metodiske overvejelser og designvalg	39
4.1.	Det empiriske grundlag i undersøgelsen.....	39
4.2.	Casestudiet	40
4.2.1.	Kritikpunkter i casestudiet	41
4.3.	Casen i specialet	43
4.3.1.	Baggrunden for casen	43
4.3.2.	Specialets forforståelser ekspliciteret	44

4.4.	Mixed methods	45
4.4.1.	Det semistrukturerede forskningsinterview	45
4.4.2.	Deltagerobservation	49
4.4.3.	Dokumentation	50
4.5.	Feltadgang	50
4.5.1.	Rekruttering af interviewpersoner	52
4.5.2.	Valg af interviewpersoner	53
4.6.	Kvalitetskriterier i den kvalitative forskning	55
4.6.1.	Generalisering	55
4.6.2.	Reliabilitet	56
4.6.3.	Validitet	56
4.6.4.	Objektivitet	57
5.	Analyse.....	59
5.1.	Analysestrategi	59
5.2.	Nyopståede dilemmaer under Covid19.	60
5.2.1.	Frontarbejderne og elevernes sociale interaktion	61
5.2.2.	Frontarbejderne mangler det sociale med hinanden	62
5.2.3.	Øget konflikter imellem børnene.....	63
5.2.4.	Opsamling	64
5.3.	Oplevelser og konsekvenser.....	65
5.3.1.	Covid19 situationen og oplevelserne bag.....	65
5.3.2.	Ledelsen som forandringsagenter	67
5.3.3.	Opsamling	68
5.4.	Den akutte krise vs. dagligdagen.....	69

5.4.1.	Ændret hverdag gennem perioden	69
5.4.2.	Tidsperspektivet i en kritisk vinkel	70
5.4.3.	Hvad positivt er der kommet ud af forløbet	71
5.4.4.	Opfølgning	72
5.5.	Udvikling af de fysiske rammer	72
5.5.1.	De fysiske rammer på Byholm Skole	73
5.5.2.	Opsamling	74
6.	Teoretisk og metodisk diskussion og efterrationalisering	75
6.1.	Efterrationalisering over de teoretiske valg	75
6.2.	Efterrationalisering over de metodiske designvalg	75
6.3.	Analytisk generalisering	76
7.	Perspektiverende konklusion	77
8.	Litteraturliste	79
9.	Bilagsliste	83

1. Problemfelt

Dette første afsnit introducerer læseren for genstandsfeltet og den interesse, som har dannet grobund for arbejdet med specialet. Efter en indledning med det samfundsmæssige perspektiv redegøres der for, hvordan specialets bidrag indplacerer sig i en teoretisk kontekst, og derefter præsenteres specialets problemformulering, efterfulgt af et afsnit den nødvendige afgrænsning, hvor de essentielle begreber i specialet bliver behandlet. Afsnittet sluttet af med forskningsdesignfiguren.

1.1. Indledning

2020 vil for altid være et historisk årstal. Det vil blive husket lige som årene, hvor 1. og 2. Verdenskrig brød ud, første mand på månen, kvinderne fik stemmeret i Danmark samt mange andre begivenheder, hvor årstallene vil være printet ind i os. 2020 var året, hvor vi i Danmark oplevede en pandemi på nært hold i nyere tid. Covid19, den verdensomspændende virus, satte store begrænsninger for alle folk i deres hverdag, regeringer måtte verdenen over træffe drastiske beslutninger samt grænser blev lukket på stribe. Smittetal og pressemeddelelser blev daglige holdepunkter for mange mennesker, og usikkerheden lurede alle vegne, da denne ukendte virus, var en markant trussel mod vores velfærdssamfund og alle vores velkendte gøremål og aktiviteter. Tiltag som folk ikke tidligere havde kunnet forestille sig, blev hurtigt til en stor del af vores virkelighed. 11. marts 2020 var lockdown af Danmark en realitet, og fra den ene dag til den anden blev det liv vi kender sat i stå. For mange folk var det en svær omvæltning, og især mange børnefamilier ytrede (*Mødrehjælpen advarer: Nedlukningen bliver hård for sårbare familier*) sig om, hvor svært det var at få enderne til at nå sammen med børnepasning, hjemmeskole, hjemmearbejde og husholdning samtidig med kontakten til familie, venner og bekendte blev indskrænket. Også på skoleområdet har 2020 været et år med store omvæltninger, først en fase 1 genåbning (*Genåbning af skoler og dagtilbud*) hvor de små på 0.-5. klassetrin kom tilbage i folkeskolen, dog med mange restriktioner der skulle efterleves, og som hele tiden blev ændret eller fortolket på ny, samt der var store krav til rengøring og afstand, hvilket betød nødundervisning, mindre klasser og øget personel. Derefter en fase 2 genåbning (*Pressemøde om genåbning af Danmark (fase 2)*) som på skoleområdet

betød, at der nu skulle findes plads til den resterende del af eleverne stadigvæk med strenge restriktioner, som ledelse, lærere og forældre skulle efterleve på bedste vis. Til sidst et efterår der var på vej tilbage til den hverdag, vi alle kender og hungrede efter, men som i slutningen af 2020 næsten er tilbage ved status quo, med en sundhedskrise der er på vej til at løbe løbsk.

1.1.1. Problemstillingen

Denne sundhedskrise, som Covid19 har været for hele verden gennem hele 2020, trækker dybe spor ud i hele det danske velfærdssamfund, gør sig også gældende indenfor skoleområdet. Netop skoleområdets mindste afdeling, indskolingen var blandt dem, som var med i fase 1 genåbningen tilbage i april måned. Derved blev de en slags prøveklud for, hvordan sådanne former for politik, som restriktionerne er, implementeres og løses i praksis med alt hvad det indebærer af usikkerhed og fortolkninger af politikker. For at sige noget om de sidste implementeringprocesser ude på frontlinjeniveau, vendes blikket mod teoretikeren Michael Lipsky, som er den førende på dette område. Hans afhandling "Street-Level Bureaucracy - Dilemmas of Individual in public services", beskæftiger sig samfundskritisk med frontlinjen generelle forvaltning af politikker, samt hvordan de håndterer krydspres fra ledelse og borgere (Lipsky 2010).

Ses der lidt bredere på en litteratursøgning med eksisterende forskning, er der tidligere forsket en del inden for emner vedrørende, hvorfor frontarbejdere forvalter en given politik som de gør, samt hvilke påvirkninger deres arbejde kan blive udsat for fra samfundet (Lipsky 1980, Nielsen 2006, May og Winter 2007, Winter og Nielsen 2008, Brodtkin 2013). Ens for dem alle er, at det er meget generel forskning omkring politikker, der ikke bliver forvaltet som intenderet, og som har stor udbredelse både her gennem de overvejende danske undersøgelser, men også på den internationale scene trækkes der linjer til.

Den eksisterende forskning på området er begrænset til hvordan frontarbejderne agerer og forvalter i deres daglige rutiner. Der er endnu ikke skrevet meget på området som undersøger, hvordan frontarbejdernes ruter og forvaltning ændrer sig i krisesituationer, som for eksempel sundhedskrisen Covid19 (Brodtkin 2020, s. 2). Der har hidtil blot været et fokus på hvordan frontarbejderne har forsøgt at opretholde et tilfredsstillende serviceniveau, på trods af begrænsede

ressourcer, i en verden hvor de der under krydspres fra borgere og ledere (Brodkin 2020, s.3). Dog kommer Evelyn Brodkin med et bud på Lipskys begreber brugt i en krisesituation. Opfører frontarbejdere sig anderledes under kriser? Det spørgsmål stiller Brodkin (2020) sig her under Covid19. Frontarbejdere er den forreste politiske kontakt med befolkningen, og vil derfor være de første som kommer i offentlighedens søgelys under en sundhedskrise (Brodkin 2020, s. 1).

En af hovedpointerne er at frontarbejderne under en krise vil forsøge at tilpasse sig, for at opfylde deres opgaver. Det kræver dog yderligere forskning at afklare hvilke konsekvenser denne tilpasning vil have på sigt (Brodkin 2020, s. 6-7). Dog kan frontarbejderne ende i en situation, der ikke kun er krævende i form af mangel på ressourcer og i forhold til efterspørgslen herpå, men også er moralsk forkastelig. Dette kan resultere i, at frontarbejderen begynder at gøre det, de synes er moralsk rigtigt, til trods for hvad ledelsen dikterer (Brodkin 2020, s. 8-10).

Således er der en forforståelse om, at dette felt er højaktuelt, også selvom Lipsky ikke tidligere er brugt under en sundhedskrise indenfor skoleområdet. Derved lander dette speciales bidrag et nyt sted inden for Street-level Theory, hvor det nye her er, at hans begreber og dilemmaer afprøves indenfor skoleområdet midt under en sundhedskrise, som der ikke før er oplevet i Danmark.

1.2. Endelig forskningsinteresse

Hovedinteressen i dette speciale udfolder sig indenfor at undersøge, hvorledes frontarbejdere i folkeskolen har håndteret Covid19 situationen og restriktionerne, uden af vide sig sikre på om det blev forvaltet, som det var intenderet fra politisk side. Denne interesse for det sidste led i implementeringsprocesserne er blevet valgt som følge af arbejdet med specialets empiri og teoretiske afsæt. Det er ikke intentionen at lade denne interesse være styrende for specialet, men derimod fortsat at arbejde undersøgende og med åbent sind i spørgsmålet om, hvordan frontarbejderne på en folkeskole har håndteret de nyopståede dilemmaer under Covid19 situationen. Spørgsmål om rammesætning og interaktionen mellem skoleledelsen, forældrene og frontlinjen kan tænkes at have haft indvirkning på frontarbejdernes håndtering af politikker og dilemmaer, så derfor findes det interessant at undersøge alle tre aktørgruppers forståelse for og eventuelle påvirkning af frontarbejderens håndtering af Covid19 situationen og eventuelle

nyopståede dilemmaer. En vigtig vinkel i dette speciale er ligeledes tidsperspektivet, i det det både strækker sig over den akutte fase tilbage i foråret, men også beskæftiger sig med efteråret, hvor mange dilemmaer blev til den nye dagligdag for både frontarbejdere og ledelse.

Det er disse refleksioner, der danner grundlag for specialets problemformulering, som bliver præsenteret i det nedenstående delafsnit.

1.2.1. Problemformulering

Hvordan blev Covid19 situationen håndteret af frontlinjen i praksis i 2020 på skoleområdet?

For at kunne besvare specialets problemformulering fyldestgørende samt at skabe størst muligt transparens i genstandsfeltet, er der taget et valg om at operationalisere problemformuleringen gennem fire undersøgelsesspørgsmål, som alle bidrager til besvarelsen af denne.

1.2.2. Undersøgelsesspørgsmål

- Hvordan har frontarbejderne håndteret de nye dilemmaer, de står over for under sundhedskrisen?
- Hvordan har de tre aktørgrupper; ledelse, frontarbejdere og forældre oplevet Covid19 restriktioner og forvaltningen heraf?
- Hvordan har frontarbejdernes håndtering af Covid19 situationen ændret sig over tid?
- Hvordan har rammerne udviklet sig?

Efter præsentation af specialets problemformulering og de efterfølgende undersøgelsesspørgsmål er det tydeligt, at ønsket i det videre forløb er at undersøge, hvorledes frontarbejderne på en folkeskole har håndteret Covid19 situationen og de medfølgende restriktionerne. Det første undersøgelsesspørgsmål omhandler, hvordan frontarbejderne på Byholm Skole har håndteret Covid19 situationen samt de nyopståede dilemmaer, der har fulgt i kølvandet på sundhedskrisen,

og slutteligt deres egen forståelse af forvaltningen af Covid19 restriktionerne. Herudfra er det ønsket at udlede, om frontarbejderne forvalter restriktionerne ud fra deres eget faglige skøn eller politiske krav i den givne situation. Den viden der bliver indsamlet under det første undersøgelsesspørgsmål, leder videre til besvarelsen af andet undersøgelsesspørgsmål, hvor der er fokus på interaktionen mellem aktørerne, samt den oplevelse de har haft af forløbet med sundhedskrisen. Tredje undersøgelsesspørgsmål tager tidsperspektivet under lup, i forhold til om frontpersonellets håndteringen af dilemmaer har ændret sig over tid, og hvorledes dette kan ses i empirien. Sidste undersøgelsesspørgsmål beskæftiger sig med rammesætningen for skolen, både konstitutionelle og de fysiske og hvordan disse har ændret sig igennem året. Disse fire undersøgelsesspørgsmål bliver operationaliseret under afsnit 5.1 Analysestrategi, og danner derved grundlaget for analysen.

I det kommende delafsnit kastes opmærksomheden på de teoretiske, empiriske og metodiske fravalg, der er foretaget undervejs i arbejdet med dette speciale.

I arbejdet med litteratursøgningen til dette speciale er der fundet flere versioner af begrebet frontarbejder, dog med samme betydning. I næste delafsnit præsenteres flere af disse begreber, samt der redegøres for valget og de tilhørende fravalg.

1.3. Begrebsafklaring

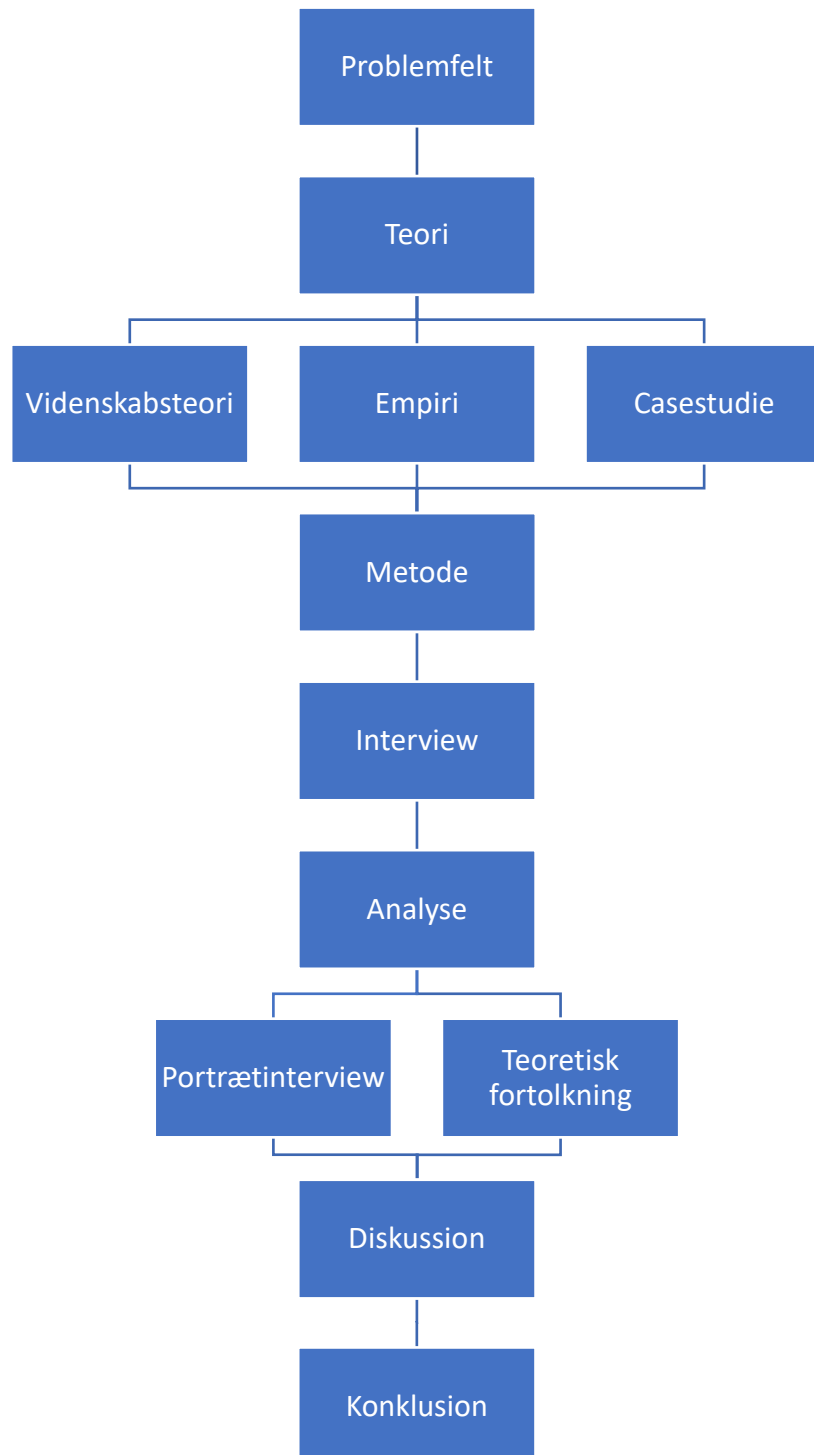
I specialet anvendes begrebet *frontarbejder* gennemgående, hvorfor det ønskes på et tidligt stadie at afklare, hvordan det er opstået, og hvorledes det benyttet i det videre arbejde. Betegnelsen frontarbejder bliver i denne sammenhæng defineret som de offentligt ansatte, der er i berøring med forvaltning med offentlig politik og samtidig er i berøring med borgere (Winter og Nielsen 2008). Tidligere i litteraturen bliver der dog også brugt andre betegnelser for samme personel: Frontpersonale (Winter 2017), street-level bureaucrats (Lipsky 2010, Brodtkin 2008), frontlinjemedarbejder (Torfing 2004), caseworker (May og Winter 2007), frontarbejder (Berger 2015) frontline worker (May og Winter 2007, Lipsky 2010). I mange af de præsenterede betegnelser gøres der brug af *front* i ordet, og på baggrund af det er der i dette speciale valgt at gøre brug af den førnævnte betegnelse, frontarbejder. Det menes ligeledes, at den betegnelse er letforståelig og

favner ret bredt jvf. Ovenstående. Det skal dog tilføjes at der i specialet bruges begrebet frontarbejder om både pædagoger og lærere, da de i dette speciale tildeles samme autoritet og mulighed for forvaltning af politik, selvfølgelig indenfor hvert deres arbejds- og kompetenceområde.

1.4. Forskningsdesign

I den følgende designfigur ses specialets struktur som en grafisk illustration. Det er med dette design for øje, at specialet skal udfolde sig. Som det er sædvane, startes der med et problemfelt, hvor specialets problemformulering samt eksisterende forskning bliver præsenteret. Næste blok indeholder det teoretiske afsæt, hvor der vil være en grundig gennemgang af udvalgte elementer. Herefter fortsættes der med de metodiske overvejelser i specialet, hvor der er taget et valg om at dele dette afsnit op i tre blokke; Videnskabsteori, casestudiedesign og interviewmetode. Specialets empiri er de transskriptioner, der er kommet ud af interviewene på Byholm Skole. Herefter kan analysen startes, hvor empirien analyseres og fortolkes, ud fra rammerne i det teoretiske afsæt. Tilslut præsenteres diskussionen og efterrationaliseringen af analysens resultater sammen med konklusionen på specialets problemstilling.

1.4.1. Designfigur



Figur 1: Her ses specialets struktur som grafisk illustration.

2. Teoretiske overvejelser

I dette afsnit bliver specialets teoretiske afsæt præsenteret, hvor fokuset er lagt på de dele som der bliver brugt i analysen. Der er foretaget valg om at benytte udvalgte elementer fra politologen Michael Lipskys implementeringsteorier, hvor der forinden er redegjort kort for implementeringsperspektivet med *Top-down* og *Bottom-up* skolerne, og til sidst præsenteres modstand mod forandring principperne af Ford et al. Undervejs argumenteres der for de teoretiske valg og eventuelle kritikpunkter ved teorivalgene belyses, samt at der til slut redegøres for, hvordan der videre i specialets analyse vil blive arbejdet med det teoretiske afsæt.

2.1. Valg af teori

Under arbejdet med dette speciale og den kvalitative undersøgelse er der taget valg om at belyse, hvorledes frontarbejdere under Covid19 har håndteret situationen og restriktionerne ud fra Michael Lipskys samfunds- og implementeringsteori. Som tidligere beskrevet er Lipskys teorier valgt på baggrund af, at det ønskes gennem en deduktiv metode at indsamle specifik viden om eventuelle bevæggrunde for frontarbejders håndtering af situationen og restriktionerne under Covid19. Efter præsentationen af de af teoriens delelementer, der ønskes benyttet i analysen, vil der også blive redegjort for den tilhørende kritik af teorien. Der er en bevidsthed i specialet om, at det teoretiske afsæt, der bruges til at behandle den indsamlede empiri med, har en betydning for hvilken fortolkning samfundssynet er præget af. Dette fordrer både begrænsninger og muligheder i det videre arbejde. På trods af den kritik der foreligger om det valgte teoretiske afsæt, anses dog ikke for reelt problematisk, da der igennem hele dette afsnit, løbende vil blive redegjort for denne kritik, og hvordan der bliver taget højde for denne. I de kommende delafsnit præsenteres de valgte teorier, samt hvorledes de kan relateres til specialets empiriske og metodiske valg.

2.1.1. Implementeringsperspektivet

Indenfor policy-forskningen skelnes der i studier af implementeringsfaser mellem to grundskoler; *Top-down*-og *Bottom-up* skolen. Ens for begge skoler er, at de begge beskæftiger sig med

fænomenet om implementering i praksis, men forskellen at de styres af hver deres forskningsspørgsmål i deres studier (Hudson og Lowe 2004).

2.1.2. Michael Lipsky

I sin forskning indenfor offentlige samfundspolitikker, har Michael Lipsky blandt andet arbejdet med de nederste dele af implementeringprocesserne, hvilket gør at hans teorier anses for relevant i tilblivelsen af dette speciale, da der her ønskes at arbejde med implementeringen af Covid19 restriktionerne og frontarbejdernes indflydelse herpå jf. afsnit 1.2 Problemstilling. Med valget af Michael Lipskys teori er det med den hensigt at undersøge frontarbejdernes forvaltning af Covid19 restriktionerne på Byholm Skole via et samfundskritiks perspektiv. Lipskys teori er i specialet fortolket således, at der i teorien er redegjort for, at det er på baggrund af frontarbejderenes fagkundskab samt deres tidligere opnåede erfaringer, at de forvalter politikker, dog stadig inden for de rammer, organisatoriske såvel som strukturelle, som frontarbejderne er underlagte (Lipsky 2010, s. 14+19). De tidligere opnåede erfaringer vurderes at have relativ stor betydning for frontarbejdernes handlinger, og herved kan der drages paralleller med erfaringsbegrebet i den hermeneutiske cirkel, hvilket leder videre til relevansen set i forhold til specialets videns udvikling og anvendelsen sammen med videnskabsteorien.

Der er en bevidsthed gennem brugen af Lipskys forskning, at denne er udarbejdet i USA og offentlige amerikanske grundskoler, således visse faktorer og omstændigheder adskiller sig markant fra casen i dette speciale, da denne er fra en dansk folkeskole (Lipsky 2010, s. xi). Forskellene i det danske og amerikanske politiske landskab bliver pointeret af Winter og Nielsen i *Implementering af politik (2008)*, samt at implementeringprocesserne benytter sig af forskellige værktøjer. Sidst men ikke mindst er omfanget og udformningen af den offentlige sektor værd at bemærke, når teoriens konklusioner benyttes i en dansk afhandling (Winter og Nielsen 2008, s. 47+60-61). Der er lavet en vurdering af at de forskellige forhold, som nævnt ovenfor, i nogen grad gør sig gældende i dette speciale, hvoraf opmærksomheden er rettet mod, at Lipskys forskning ikke ukritisk kan overføres til specialets case. Det vurderes dog ligeledes at netop sammenfaldet mellem specialets valg af case, samt det faktum at Lipskys forskning tager afsæt i undersøgelser i offentlige skoler, giver grundlag for det videre arbejde.

2.1.3. Modstand mod forandring

Med præsentationer af Bottom-up skolens perspektiv og Lipsky, der begge forklarer, at den konsekvens der kan opstå, når organisationers ledelse fremsætter mål som ikke kan forenes med frontarbejderenes professionelle skøn, er en øget modstand. Dette krydspres, der er opstået på grund af ovenstående, afføder at frontlinjen afhjælper presset med forskellige afværgingsmekanismer. Som et supplement til Lipskys teoretiske afsæt vil der under dette afsnit blive præsenteret nogle teoretiske overvejelser fra forandringslitteraturen, for at give et input til, hvordan der i selve forandringsprocessen kan opleves modstand. Dette input kommer fra Ford, Ford og D'amelio og handler om modstand mod forandring. Umiddelbart kan inputtet virke malplaceret, specialets case taget i betragtning, da denne udspiller sig på en folkeskole, og hovedbegrebet forandringsagenter nærmere hører hjemme i en anden form organisation. Dog er det jf. delafsnit 2.4.4 Anvendelse af forandringsagenter, fundet relevant for specialets analysedel, hvilket vil blive behandlet under dette punkt.

2.2. Implementeringsperspektivet

I det følgende bliver der lavet en kort redegørelse af de to skoler, Top-down og Bottom-up, indenfor implementering i policy analyser. Dette er på trods af at specialet ikke beskæftiger sig med en egentlig policy analyse.

2.2.1. Top-down skolen

I følge teoretikerne Hudson og Lowes (2004) er et af mest betydningsfulde policy studier af Top-down klassiske studie fra 1973 og udført af forskerne Wildawsky og Pressman: *"How great expectations are dashed in Oakland"*. Dette studie belyste blandt andet, hvilke anordninger der iværksættes, når en given policy beslutning gennemføres, samt hvilke udenforstående mekanismer der kan indvirke på beslutningerne, når de er sendt videre til frontarbejderne (Nielsen 2011). Forståelsen for implementeringprocesserne i Top-down er dannet ud fra en optik med hierarkisk styring, som blandt andet referer tilbage til den bureaukratiske hierarkiforståelse fra Webers, der

fordrer at offentlig politik implementeres fra toppen og ned (Hudson og Lowe 2004). Forskningsinteressen er inden for denne skole ansporet af hvordan der er garanti for at målene i praksis bliver opfyldt ifølge Wildawsky og Pressman. Yderligere forstår Top-down skolen policy processen som værende en rationel proces, hvorledes rationalet er, at de forskellige aktører agerer ud fra mål til middel (Nielsen 2011). Det essensielle ved en Top-down forskers opgave vil derfor være ud fra de officielle målsætninger, der er angivet i lovgivningen, at vurdere om implementeringsprocesserne i praksis har været succesfulde samt har opfyldt gældende succeskriterier (Ibid.).

2.2.2. Bottom-up skolen

Det manglende fokus på frontlinjens interesser og policy problemer i Top-down perspektivet, gav i starten af 1980'erne grobund for tilblivelsen af Bottom-up skolen. Fokuset i denne nye skole blev til dels lagt på de problemer, der i implementeringsprocessen kan opstå, men også på de parter der på lokalt niveau var involveret, til forskel fra Top-down skolen der var styret af målsætninger (Sørensen og Bogason 1998). Genstandsfeltet i deres analyser blev selvsagt de parter der var involveret samt deres problemer.

Siden Bottom-up skolen havde sin begyndelse, er der sket en videreudvikling gennem de seneste årtier, da bevægelsen i samfundet er gået fra government til governance. I langt højere grad ses der nu at politikgennemførelse sker gennem metastyring, eksempelvis via netværk eller koordineret selvstyring, hvor det tidligere var præget af hierarkisk styringsoptik (Nielsen 2011). I den videreudvikling fremhæves det, at implementeringsprocessen samt dens forståelse for problemer forhandles og konstrueres i netværk, som består af flere forskellige aktører: Embedsmænd, myndigheder, frontlinje og borgere, som alle kan have indflydelse på processen med implementering af en given politik (Sørensen og Bogason 1998). Interessen i forskningen styres derfor af, hvorledes valgene om iværksatte aktiviteter er truffet, samt hvilke arbejdsgange der udvikles på et lokalt stadie via netværk og aktører, hvor afdækningen af problemløsningens opståen er i fokus (Nielsen 2011). Herfor bliver opgaven for Bottom-up forskeren derfor, at det er samspillet mellem involverede aktører og selve implementeringsprocessen der skal studeres, hvilket kræver informationer, der åbenbarer processerne i den analytiske tilgang. Deraf bliver det om nødvendigt

en omfattende dataindsamling, hvor enten kan lade sig gøre gennem deltagerobservation, kvalitative interviews mm. (Ibid.).

2.2.3. Opsummering af implementeringsperspektivet

Som tidligere nævnt beskæftiger dette speciale sig ikke med en egentlig policy analyse, dog er der i dette delafsnit alligevel blevet præsenteret de to perspektiver inden for implementeringprocesserne, nemlig de to skoler Top-down og Bottom-up. En opsummering af disse to skoler, kan det kort siges, at Top-down skolen alene ser implementeringen som en intern proces med præcist formulerede mål, mens Bottom-up skolen betragter implementeringen som politiske interaktioner, med både en del forskellige aktører, uformel brug af ressourcer og retningslinjer samt en præsentation af interesser (Hudson og Lowe 2004). Med afsæt i problemfeltets forskningsinteresse og det metodiske afsnit, som bliver præsenteret senere i specialet, vedkender dette speciale sig til Bottom-up skolen, eftersom casen tager udgangspunkt i implementeringen i en folkeskole, hvor det er ønsket at undersøge de dilemmaer, som denne implementering fører med sig. Næste afsnit behandler netop Michael Lipsky, som er den førende Bottom-up forsker.

2.3. Street-Level Bureaucrats og Street-Level Bureaucracy

Et af de bærende begreber i Michael Lipskys samfundsteori er *street-level bureaucracy*, der er benævnelsen for de offentlige institutioner og organisationer, som samfundets borgere modtager offentlig service fra. Her nævner Lipsky blandt andet skoler, politi, socialkontorer, ældrepleje med flere (Lipsky 2010, s. xi). Skilles begrebet ad, kan det siges om *street-level* delen, at den betegner den pågældende offentlige organisations nære arbejde med samfundet og dets borgere på den ene side, samt den anstand der er til instanserne, hvor politikkerne i første omgang er vedtaget på den anden side. Kigges der på ordet *bureaucracy*, så er der en indbygget autoritet, som leder tankerne hen på klar forvaltning af normer og principper (Lipsky 2010, s. xii). Ses dette i sammenhæng med specialets problemstilling og empiriske genstandsfelt, kan der siges at være god sammenhæng, da casen udspiller sig i en folkeskole, som er en af de institutioner, der nævnes i ovenstående under

Lipskys definition på *street-level bureaucracy* begrebet. Yderligere kan dette understreges ved, at folkeskolen netop er en organisation, der i tæt kontakt servicere borgere i den offentlige sektor.

Det andet primære begreb, der redegøres for i dette afsnit, er *street-level bureaucrats*, og det er de offentligt ansatte, der ude i de forskellige institutioner har den direkte berøringsflade med samfundets borgere. Om disse skriver Lipsky i sin teori, at det er gruppen af offentligt ansatte, som i deres arbejde foretager skøn og dermed forvalter forskellige politikker i deres møde med borgeren. Ydermere tydeliggør han, at der er tale om offentligt ansatte, der yder en service for samfundets borgere, såsom socialrådgivere, politiet, pædagoger og skolelærere (Lipsky 2010, s. 3).

Der er i dette speciale taget afsæt i at *street-level bureaucrats*, er de ansatte på Byholm Skole, da de opfylder Lipskys forudsætninger herfor, ved både at besidde et af de ovennævnte erhverv, arbejde i en offentlige institution samt yder en service i nær kontakt med borgeren. I det efterfølgende bliver *street-level bureaucrats* nævnt ved det danske ord; frontarbejder, da det spiller sammen med specialets problemstilling. Ligeledes vil forældre fortsat blive benævnt som borgere, i stedet for Lipskys betegnelse klienter (Lipskys 2010, s. 105). I det følgende redegøres der for nogle af vinklerne i *streets-level bureaucrats* og *bureaucracy* teorien, hvor frontarbejdere sommetider oplever et af Lipskys andre begreber; krydspres.

2.3.1. Skøn - Frontarbejdernes nemesis

Når frontarbejdere udfører deres arbejde i offentlige organisationer og institutioner, uddeler de sociale ydelser på baggrund af skøn, og ifølge Lipsky bliver frontarbejderen hermed den egentlige forvalter og beslutningstager af en given politik. Her påpeges det ligeledes af Lipsky, at frontarbejderen foretager skønnene ud fra sin faglige horisont og erfaring, hvilket kan have betydning, hvis frontarbejderen ikke er enig i eller kan se mening med en given udstukket politik. Heraf kan der derfor opstå en ulighed mellem den originale intention med politikken og den i praksis implementerede politik, hvilket i sidste ende kan føre til at, frontarbejderen i dennes forvaltning har udvasket den oprindelige politik. Skøn er et ret diffust begreb ifølge Lipsky, og i praksis er disse skøn medvirkende til en del problematikker. I teorien kunne disse undgås, hvis muligheden for skøn blev fjernet i frontarbejdernes kompetenceområde. Dette er dog kun et teoretisk tankespil, idet det i

praksis ikke er foreneligt med virkeligheden, da frontarbejdernes arbejdsopgavers kompleksitet ikke ville kunne håndteres ud fra forudbestemte instrukser og protokoller (Lipsky 2010, s. xvii+13-17+19). Ifølge Lipsky er det et uundgåeligt onde, at frontarbejdere via skøn forvalter politikker i praksis. Følgende fire omstændigheder kan være medvirkende til, at frontarbejderne ikke kommer udenom skøn i deres arbejde med forvaltning af politiske processer:

- Upræcise og/eller modstridende instrukser og/eller mål for den politiske forvaltning
- Utilstrækkelige ressourcer i gældende organisation
- Øget efterspørgsel fra borgere, hvis flere ressourcer frigives
- Knap målbarhed af frontarbejdernes effektivitet

(Lipsky 2010, s. 27-28).

I samme åndedrag beskriver Lipsky, at frontarbejderes arbejdssituation unægtelig altid er præget af større efterspørgsel fra borgere, end der er ressourcer til. Hvis der tilføres flere ressourcer til en organisation, vil borgernes krav til effektivitet og ydelser tilsvarende stige, således manglende ressourcer igen bliver et issue. Outputtet af denne problematik er, at frontarbejderen må indarbejde såkaldte mestringsstrategier, som er mønstre af arbejdsgange, der har til hensigt at give struktur og dermed lette deres arbejde, således arbejdsbyrden kan klares. En bivirkning ved disse mestringsstrategier er ifølge Lipsky, at frontarbejderen via en begrænsning af udbuddet af ydelser forsøger at styre borgernes efterspørgsel, blandt andet ved at tilbageholde vigtig information om udbuddet af ydelser eller besværliggøre muligheden for adgang til ydelserne (Lipsky 2010, s. 18+35+87-90+190). Et andet aspekt i det er at den politiske agenda til tider kan fremstå ugenomsigtig, samt de endelige mål kan være mere eller mindre modstridende og uklare for frontarbejderen. Grobunden for frontarbejderens subjektive skøn kan ligeledes skabes, hvis en given situation fordrer en fortolkning af lovgivningen. Målbarheden af frontarbejdernes arbejde kan være ret vanskelig, hvilket igen komplicerer en mulig optimering via standardiseringer påpeger Lipsky (Lipsky 2010, s. 223). Igennem frontarbejdernes arbejde med skøn og forvaltning af politikker, redegør Lipsky for, at frontarbejderen kan opleve et krydspres mellem ledelsen, borgere og samfundets forventninger, som igen kan have indvirkning på frontarbejdernes skøn og forvaltning af politik (Lipsky 2010, s. 41-42+85). I det efterfølgende bliver der redegjort for forholdene mellem ledelsespåvirkning kontra frontarbejdernes skøn og forvaltning af politik.

2.3.2. Frontarbejderen og ledelsen

I praksis bliver forskellen mellem ledelsens og frontarbejdernes interesser i udvidelse og bevarelse af brugen af skøn mærkbar. Lipsky belyser, at ledelsens agenda ofte er at begrænse frontarbejdernes skøn, dette sker gennem at ledelsen advokere for, at frontarbejderen som højeste prioritet arbejder i institutionens bedste interesse. Forskellen mellem frontarbejderen og ledelsen kan også udlægges i følgende: Frontarbejderen arbejder ud fra egne præferencer i forvaltningsarbejdet, hvorimod ledelsen som oftest har stor interesse i et mere resultatorienteret output. Her er udfordringen at balancere frontarbejdernes arbejde og forvaltning af politikker under de af ledelsen udstukne anvisninger, velvidende at der ikke altid vil være enighed, hvilket kan sætte frontarbejderne i pressede situationer. Ydermere anfører Lipsky, at på den ene eller den anden vis vil frontarbejderne som oftest, selv på trods af ledelsens indblanding, lykkes med deres egne forvaltning af skøn (Lipsky 2010, s. 16-17+82+223). Hvordan ledelsen, ifølge Lipsky, skal håndtere disse uregelmæssigheder i frontarbejdernes uafværgelige skøn i institutionerne, vil der blive redegjort for i det efterfølgende afsnit.

2.3.3. Påvirkning fra ledelsen

En vigtig ting at bemærke i Lipskys teori er, at ledelsen bør og kan fremelske frontarbejdernes egen prioritering af institutionens ønsker i forhold til politiske tiltag, i form af at hjælpe til struktur på og nedsættelse af arbejdsmængden. Grunden til at dette, ifølge Lipskys teoretiske overvejelser, skal vægtes højt, er at den politik som frontarbejderne er sat til at forvalte, til tider kan være diffus og potentielt kan tolkes forskelligt fra institution til institution, hvilket øger incitamentet for at ledelsen af institutionen forenkler og laver entydige mål for forvaltning af politikken. Herunder påpeges der ligeledes, at frontarbejderne kun kan forventes at tage højde for institutionens interesser, hvis disse er tydeliggjort (Lipsky 2010, s. 223+162). Det er også vigtigt, at ledelsen tager hånd om at prioritere og udvælge, hvad der findes mest essentielt i opretholdelsen af institutionen, for at alt ikke skal halte bagefter eller blive nedprioriteret. Som beskrevet til det foregående afsnit, udvikler frontarbejderne sommetider de såkaldte mestringsstrategier, som de til tider kan anse som nødvendige for at opretholde institutionen, selvom det strider imod den oprindelige agenda for institutionens politik. I de tilfælde hvor frontarbejderen formår at bygge bro mellem deres egne

præferencer og skøn på den ene side og den intenderede politik på den anden, kan ledelsen med fordel se bort fra eventuelle modstridende forhold, da frontarbejderen viser sig kvalificeret til deres arbejde (Lipsky 2010, s. xviii+18-19). Ledelsen kan dog have brug for at motivere frontarbejderen i større eller mindre grad, hvis denne i særlig grad modarbejder institutionens politikker. For at opnå dette, er det vigtigt at skabe sammenhæng mellem frontarbejderens og institutionens ønsker, hvilket kun kan ske gennem klar kommunikation, samt at ledelsen er bevidst om frontarbejderens arbejdsforhold gode som pressede (Lipsky 2010, s. 16-17+161). Med risikoen for de tidligere beskrevne mestringsstrategier og de udfordringer de kan afstedkomme i forhold til korrekt forvaltning af politikkerne, kan det pointeres, at det er af største vigtighed, at ledelsen sikrer, at frontarbejderne bliver tilskyndet at slippe rutiner og egne præferencer, og i stedet nytænker i videst mulige omfang. Udover ledelsens indflydelse på frontarbejderens skøn og forvaltning af politik, spiller borgeren ligeledes en stor rolle, hvilket det næste afsnit vil omhandle.

2.3.4. Borgere og frontarbejdere

Lipsky anfører i sin teoretiske overvejelser, at det er uundgåeligt for frontarbejderen at lave skøn af politik, blandt andet fordi de føler sig påvirket af borgeren gennem deres interaktioner, samt frontarbejderens ønske om at tilfredsstille borgeren så vidt muligt inden for politikkenes rammesætning. Ledelsens og borgerens forventninger til den givne politiks forvaltning, samt frontarbejderens egne ønsker og professionelle præferencer om bedst mulig opfyldelse af borgerens behov, og sidste men ikke mindst de gældende lovkrav på det politiske område, kulminere sommetider i det såkaldte krydspres. Udover interessen for at opfylde borgerens behov og ønsker, forsøger frontarbejderen ligeledes at lette sin egen arbejdsbyrde, igen med en agenda om at gøre sit arbejde bedst muligt (Lipsky 2010, s. 83+191). I praksis er det dog ikke altid uden udfordringer med forholdet mellem borgeren og frontarbejderen, på grund af den til tider daglige interaktion. Her kan der opstå komplikationer, hvis borgeren ikke ønsker kommunikation med frontarbejderen og institutionen omkring ydelser, da det jo i sagens kerne er frontarbejderen, der er bindeleddet til både begrænsninger og muligheder for borgeren (Lipsky 2010, s. 56). Hvis borgeren føler sig uretfærdigt behandlet, for eksempel grundet manglende individuel behandling, kan der opstå reaktioner mod frontarbejderen og det samfundssystem, som denne repræsenterer.

Herfor kan borgeren forsøge at presse frontarbejderen yderligere ydelser end først tilkendegivet, hvor frontarbejderen i givet fald må afvige fra den oprindelige politik og institutionen målsætning (Lipsky 2010, s. 8-9+12+60).

En anden vinkel på disse komplikationer mellem frontarbejderen og borgeren kan være, at frontarbejderen kan have tilbøjelighed til at fralægge sig ansvaret ved skyde skylden på borgeren. Det sker både bevidst og ubevidst, dog påpeger Lipsky at det er meget lidt hensigtsmæssigt, hvis frontarbejderen ikke kan se sine egne fejl (Lipsky 2010, s. 153). Relationen mellem borgeren og frontarbejderen bør være præget af et kendskab til mulige ressourcer, da det fordrer øget forståelse mellem parterne. Nøglebegrebet til en bedre interaktion med systemet er ifølge Lipsky en klar og god kommunikation til borgeren, både om rettigheder og gensidige forventninger (Lipsky 2010, s. 195+210-211). Påvirkningerne af frontarbejderens skøn i forvaltningen af en given politik kan have centrale indvirkninger på samfundet, hvilket der ses på i det kommende afsnit.

2.3.5. Frontarbejderens skøn og konsekvenserne heraf

Når blikket vendes mod frontarbejdernes eventuelle forfordeling af ydelser til borgerne, pointerer Lipsky, at dette kan have indvirkning på hele samfundet, da andre borgere kan miste deres mulighed for ydelser, hvis ressourcerne er opbrugte på grund af ovenstående forfordeling. Borgere med mindre bevidsthed om deres rettigheder, kan lide store afsavn på denne bekostning (Lipsky 2010, s. 102-104). Ydermere kan borgerens status i samfundet blive påvirket, på baggrund af frontarbejderens valg om tildeling af sociale ydelser, som borgeren selvsagt ikke har mulighed for at vælge til eller fra (Lipsky 2010, s. 9+56).

I forbindelse med de førnævnte mestringsstrategier kan kvaliteten af den udbudte service, blive forringet på grund af frontarbejderens tilstræbelse om større kvantitet i serviceringen af borgere. Tilføjelsen af flere ressourcer i frontarbejderens arbejde, er ikke nødvendigvis ensbetydende et kvalitetsløft af indsatsen. Lipsky begrundet dette med at i takt med forøgelse i mængden af ressourcer, så øges efterspørgslen ved borgerne ligeledes, og deraf kan idealet om den perfekte kvalitet ikke opnås, førend der sker en stigning i den politiske opbakning (Lipsky 2010, s. 37-38). Det

efterfølgende afsnit vil der tages fat på en lille andel af de kritikpunkter, som Lipskys teori har været genstand for, og hvordan specialet efterfølgende behandler disse perspektiver.

2.3.6. Kritik af Michael Lipsky

Første kritikpunkt der fremhæves i dette afsnit, er Vibeke Nielsens påtegning af at Lipskys teori indeholdende mestringsstrategier ikke er helt tidssvarende mere, da samfundet til dels har ændret i arbejdslivet og den offentlige sektor. Ydermere trækker hun pointen om forskellene mellem det amerikanske og danske samfund frem, med tryk på at teorien, der er fremkommet i USA, ikke blindt kan overføres til vores noget anderledes danske samfundsstruktur. Hun nævner også, at de forskellige frontarbejders arbejdsområder med vidt forskellige vilkår og et bredt udsnit af borgere, medvirker til at helt nye og anderledes mestringsstrategier opstår. Som følge af hendes kritikpunkter, pointerer hun, at både frontarbejderbegrebet og tesen om mestringsstrategier, trænger til fornyelse og en mere præcis definition, for fortsat at kunne anvendes (Nielsen 2007, s. 159-161). Det er ikke kun Nielsen, der stiller sig tvivlende overfor Lipskys teori, hun bakkes op af Winter, der påpeger, at Lipskys fokus udelukkende beskæftiger sig med de ligheder, der kan findes blandt frontarbejdere, men glemmer de selvsagte forskelle, der også er at findes. Disse forskelle kan give udslag i forskellig kapacitet og derved forskelligartede mestringsstrategier ifølge Winter (Winter 2002, s. 2+5). Winter fremhæver ligeledes Lipskys tendens til et dysfunktionelt og kynisk syn på den rolle, frontarbejderne bestrider i samfundet, hvor han lige såvel kunne være mere positiv stemt, da mange frontarbejdere løser udfordringer forbilledligt ud fra deres kompetencer og ressourcer (Winter 2007, s. 82). Den ovenstående belyste kritik, gør sig gældende i det videre arbejde i specialet, hvor der er stor opmærksomhed på, at Lipskys teori ikke kan benyttes ukritisk. I næste afsnit redegøres der for hvorledes det ønskes at bruge teorien i analyseafsnittet.

2.3.7. Anvendelse af Lipsky

Det er ønsket i specialet at udfolde den del af Lipsky teori, der omhandler, hvordan Byholm Skoles frontarbejdere håndterede og dermed forvaltede Covid19 situationen og restriktionerne. Hermed er der en klar bevidsthed om, at der i dette speciale bliver gjort brug af Lipskys teorier under andre

forudsætninger, end den ellers er blevet anvendt. Strengt taget sagt så er Lipsky mest kendt for hans strategier i frontlinjens dagligdag, men da dette speciale undersøger en case i en ekstraordinær situation, som den Covid19 pandemien er, så ændrer det rammesætningen for brugen af Lipsky, og der er der foretaget nogle til- og fravalg, som følger herunder.

I dette speciale arbejdes der ikke med alle Lipskys begreber indenfor frontarbejdernes mestring af politisk forvaltning, dog erkendes der, at det i en anden sammenhæng kunne have været interessant. Her menes der følgende tre begreber: *Worker Bias* som omhandler hvorledes en gruppe af borgere oftere får tildelt frontarbejdernes tid og ressourcer, på baggrund af en øget sympati for disse (Lipsky 1980, s. 111). Begrebet *Triage* anvendes af Lipsky, når frontarbejdere forfordeler visse borgere efter, hvordan de selv bedst muligt kan drage nytte af borgernes behov (Lipsky 2010, s. 106+107). Tredje begreb Lipsky fremfører, *Creaming*, er udtrykket for en overlagt præference for nogle borgere frem for andre, ud fra kriterier der kan fremme frontarbejderens egen position og succes indenfor den pågældende organisation og dennes målsætning (Ibid.). Disse begreber ikke bliver yderligere behandlet og anvendt i dette speciale, da det i forhold til empiriindsamlingen ikke blev fundet relevant, men i stedet tages der udelukkende afsæt i de dele af Lipskys samfundsteori, der belyser påvirkningsfaktorerne i vores samfund og frontarbejdernes skøn i de givne politiske problemstillinger.

Ydermere er det forventningen og håbet om, at teorien kan bistå til give forståelse for samt belyse interdependente forhold mellem forældre, skoleledelse og frontarbejdere på Byholm Skole, da Lipsky jf. et af de tidligere delafsnit redegør for, at frontarbejdernes forvaltning af en given politik kan blive påvirket af ledelsen og borgerne. Dette er uanset hvordan frontarbejderen har forvaltet politikken, og hvilket skøn det har givet, da alle skøn, ifølge Lipsky, afstedkommer en konsekvens for borgeren. Det findes derfor relevant at belyse, hvordan frontarbejderens og forældrenes forventninger til hinanden er, samt om der kan ses en sammenhæng mellem deres indbyrdes forventninger og frontarbejderens forvaltning af Covid19 restriktionerne. Da der ligeledes tidligere er redegjort for, at ledelsen kan have indvirken på forvaltningen af politikken, findes det interessant at undersøge, hvordan skoleledelsen har håndteret forvaltningen af Covid19 restriktionerne og implementeringen af disse samt hvilken viden ledelsen ligger inde med om frontarbejdernes egentlige forvaltning og tanker herom.

Det næste afsnit fremlægger en supplerende teori Lipskys street level fra forandringslitteraturen. Dette skal ikke ses som en konkurrerende teori, men som et supplement til Lipskys begreber.

2.4. Modstand mod forandring

I dette afsnit præsenteres der et forandringsagent fokus fra Ford, Ford og D'amelio, hvor der beskrives, hvorledes der kan skabes holdninger til forandringer via forandringsagenter, samt hvordan disse kan være med til at give noget positivt til forandringen. Denne teori skal ses som et tillæg til den allerede præsenterede teori, og det dette input kan bidrage med til specialets empiri og den senere analyse er et øget indblik i mekanismerne i forhold til forandringsperspektivet, samt den modstand der kan opstå mod forandringer, og hvilke løsninger der kan være herpå. Forandring skal i denne sammenhæng forstås som den forandring sundhedskrisen og Covid19 situationen samt restriktionerne giver i frontarbejdernes hverdag, og hvilke nye dilemmaer(forandringer) de skal forholde sig til. De teoretiske overvejelser omkring forandringsagenter belyser, at de i visse tilfælde selv er medvirkende til at modstand opstår, når de tilføjer forskellige ændringer i organisationerne, selvom det dog skal tilføjes, at implementeringen også nogle gange bliver hjulpet på vej af denne modstand, hvilket forklares på et senere tidspunkt (Ford et al. 2008).

Ifølge Ford et al. er der forskellige bevæggrunde for og forklaringer på at modstanden opstår, samt hvordan dette begreb skal opfattes og senere anvendes. Første del af forklaringen herpå er, at via forandringsagenternes viden og forståelse for forandringerne kan være med til ændre ved frontarbejdernes holdninger. Et andet perspektiv og forklaring er, at forandringsagenterne gennem deres egne handlinger, kan være med til at ændre frontarbejdernes syn og tilgang til forandringerne (Ford et al. s. 363).

2.4.1. Forståelse og forventninger

Forandringsagenternes fortolkning og syn på forandringerne, samt de forventninger som de måtte have til forandringerne, kan ligeledes have indvirken på, hvordan frontarbejdernes syn bliver på forandringerne, og hvilken holdning de får. Herunder er det forandringsagenterne, der først skaber

en forforståelse og mening om den givne forandring, hvorefter de trækker den essentielle kommunikation og adfærd ud af den strøm af informationsmateriale om den aktuelle forandring. Forandringsagenterne tolker efterfølgende på disse informationer, for siden hen at præsentere deres fund for frontarbejderne, således disse kun får agenternes fortolkning og forståelse, i stedet for at danne deres eget førstehåndsindtryk. Her kan risikoen være, at i kraft af at frontarbejderne mangler dele af processerne, kan deres syn på forandringerne være betinget heraf. Et andet issue kan være, at de forandringsagenternes forventninger, kan præge frontarbejdernes holdninger. Disse forventninger kan for eksempel være, hvor agenten på forhånd har haft en forventning om, at forandringen vil afføde modstand, så vil denne automatisk også være at finde og der opleves mere modstand (Ford et al. 2008, s. 364).

2.4.2. Handlinger

Som introduceret i afsnit 2.4 kan forandringsagenternes handlinger også være udslagsgivende for, hvorledes frontarbejdernes holdninger og syn bliver dannet på en given forandring. Af betydningsfulde handlinger kan der nævnes; bryde aftaler, kommunikationsfejl, mangelfuld repræsentation og mistet tillid. Det belyses, at der kan skabes en øget modstand over for forandringen, såfremt forandringsagenterne eksempelvis bryder aftaler enten før eller under processen med forandring. Dette ses blandt andet også i en anden variant i episoder, hvor frontarbejderen føler sig godt behandlet, så falder modstanden mod for forandring (Ford et al. 2008, s. 365). Det kan også tilføjes, at hvis kommunikationen og dårlig eller mangelfuld, så øges frontarbejderens modstand mod forandring ligeledes. Her kan et eksempel være, at forandringsagenten simpelthen ikke kan legitimere forandringen på vanlig vis (Ibid. s. 366). Med sædvanligt vis henvises der til, at forandringsagenterne må argumentere klart og tydeligt for forandringen, således frontarbejderne forberedes på forandringen og blive fortrolige med eventuelle ændrede arbejdsgange, da der ellers vil være risiko for modstand. For at processen med forandring skal være vellykket, er legitimitet og repræsentation ligeledes også noget forandringsagenten skal have in mente, og hele tiden sørge hyppig kommunikation og positiv omtale af forandringen over for frontarbejderen, da undladelse af dette også kan medføre modstand. Dog skal de eventuelle negative sider og konsekvenser også italesættes, for at

frontarbejderne ikke føler sig først bag lyset og derved udviser modstand mod forandringen. God kommunikation med en realistisk og sandfærdig tilgang til forandringen skaber bedste resultater.

2.4.3. Modstand som ressource

Dog belyser Ford et al., at der ikke kun er negative output i forbindelse med implementering af forandring, og de dertilhørende ændrede holdninger og meninger hos frontarbejderne. Der kan også findes styrker i modstanden, for eksempel kan modstand give liv til et øget engagement, da de frontarbejdere som giver udtryk for modstand, kan med deres skepsis være med til at højne forandringen (Ford et al. 2008, s. 369). Her kan eksempelvis en given konflikt medføre øget engagement og igen give højere kvalitet i forandringen ifølge Ford et al.

2.4.4. Anvendelse af forandringsagenter

I forhold til dette speciales undersøgelse og ovenstående teoretiske overvejelser omkring modstand mod forandring og forandringsagenter, så vil dette delafsnit præcisere, hvorledes disse begreber efterfølgende ønsket brugt i analysen. I specialets case vil teorien forsøge at give sit bud på, om frontarbejderne udviser modstridende adfærd i forbindelse med håndteringen af sundhedskrisen og implementeringen af Covid19 restriktionerne, og hvis dette er tilfældet, hvordan det så kan være. Dette perspektiv vil hjælpe med at belyse, hvordan det kan være modstanden opstår, men ligeledes hvordan den håndteres fra ledelses side, samt om den eventuelle modstand der har været, på nogen måde har været til gavn for implementeringen af Covid19 restriktioner over tid. I denne case er det selvsagt ikke nogen udefrakommende person eller konsulent, som har ageret forandringsagent i dette Covid19 forløb, men derimod opfatter forskeren i dette speciale mellemlederne som varetagende for denne funktion. Dette valg er taget til dels på baggrund af de deltagerobservationer, der i foretaget igennem hele Covid19 forløbet jf. 4.4.2 Deltagerobservation, hvor der er iagttaget mange af de ovenstående mekanismer mellem netop afdelingslederen og frontarbejderen i forbindelse med håndteringen af sundhedskrisen og implementeringen af Covid19 restriktionerne. Ydermere har empirien ligeledes vist sig givende i forhold til dette perspektiv, da mange af de mekanismer omkring forandringsagenter er observeret i praksis og genkendt under

indsamling af empirien, hvilket der senere vil blive arbejdet med i analysen. Sammenlignes denne teori med Lipsky teoretiske afsæt, kan de med første øjekast virke til at være langt fra hinanden, da Lipskys aktører agere efter de strukturelle rammer de er i. Dog kan der påpeges, at der i hans teori implicit ligger, at frontarbejderne med deres mestringsstrategier kan udvikle afværgemekanismer, der gør at borgeren får en anden service eksempelvis. De prøver dog ikke specifikt at påvirke rammerne, men derimod at overleve rammerne, som er det forandringsagenter i visse tilfælde kan siges at gøre. Til brug i dette speciale er forandringsagenterne observeret og belyst som det bindeled mellem skoleforvaltningen, der udsender al for informationen omkring restriktionerne og frontarbejderne, altså skolens ledelse. Forandringsteorien giver også mulighed for, som supplement til Lipsky at sige noget om, hvorledes rammerne i en given situation kan udfordres fra det strukturelle, hvilket kan være nødvendigt i lige præcis denne case, da den finder sted under en sundhedskrise med nye daglige forandringer.

3. Videnskabsteoretiske overvejelser

Dette afsnit omhandler en eksplicitering af de videnskabsteoretiske overvejelser, som specialet tager sit udgangspunkt i. I arbejdet hermed benyttes cand. scient. soc. Henriette Højbergs analyse og refleksioner af Hans-Georg Gadamer's filosofiske hermeneutik. Der redegøres i det følgende for, hvilken indvirkning den filosofiske hermeneutik har på specialets afsæt, samt hvordan den kommer til udtryk i arbejdet med problemformuleringen.

3.1. Hermeneutikkens traditioner

Inden for hermeneutikken er der flere forskellige traditioner, men de har alle det til fælles, at der bygges på gamle fortolkningstraditioner, der handler om, hvorledes individet via fortolkning kan komme frem til et budskab, der giver mening. Ifølge Højberg havde hermeneutikken sit originale formål i at finde frem til den sande mening i tekster, hvilket kaldes den traditionelle hermeneutik. Hermeneutikken udviklede sig siden hen til en mere almen fortolkningslære, og heraf udsprang den metodiske hermeneutik. Denne gren af hermeneutikken beskæftiger sig med forskning indenfor regler, da det er erkendt, at kommunikation kan mislykkes som følge af menneskelige misforståelser, og derved ønskes der inden for den metodiske hermeneutik regler for at undgå dette. Igennem det 20. århundrede blev den kritiske hermeneutik udviklet, og her ligger fokuset på, at fortolkeren selv bidrager til skabelsen af mening dog med påvirkning fra ideologierne og magtens undertrykkelse. I det samme århundrede blev den filosofiske hermeneutik udviklet af Hans-Georg Gadamer og Martin Heidegger, hvor fortolkeren igen vurderes at have indflydelse på skabelsen af mening i fortolkningsprocessen (Højberg 2014, s. 291+311). Arbejdet i specialet tager afsæt i Henriette Højbergs fortolkning af Gadamer's filosofiske hermeneutik, som der i det efterfølgende vil blive redegjort for samt belyst kritisk.

3.1.1. Den filosofiske hermeneutik

Hovedessensen i Gadamer's filosofiske hermeneutik handler om, hvorfor mennesket fortolker, samt hvordan forståelse spiller en rolle i forhold til menneskers interaktioner i verden. Udover det

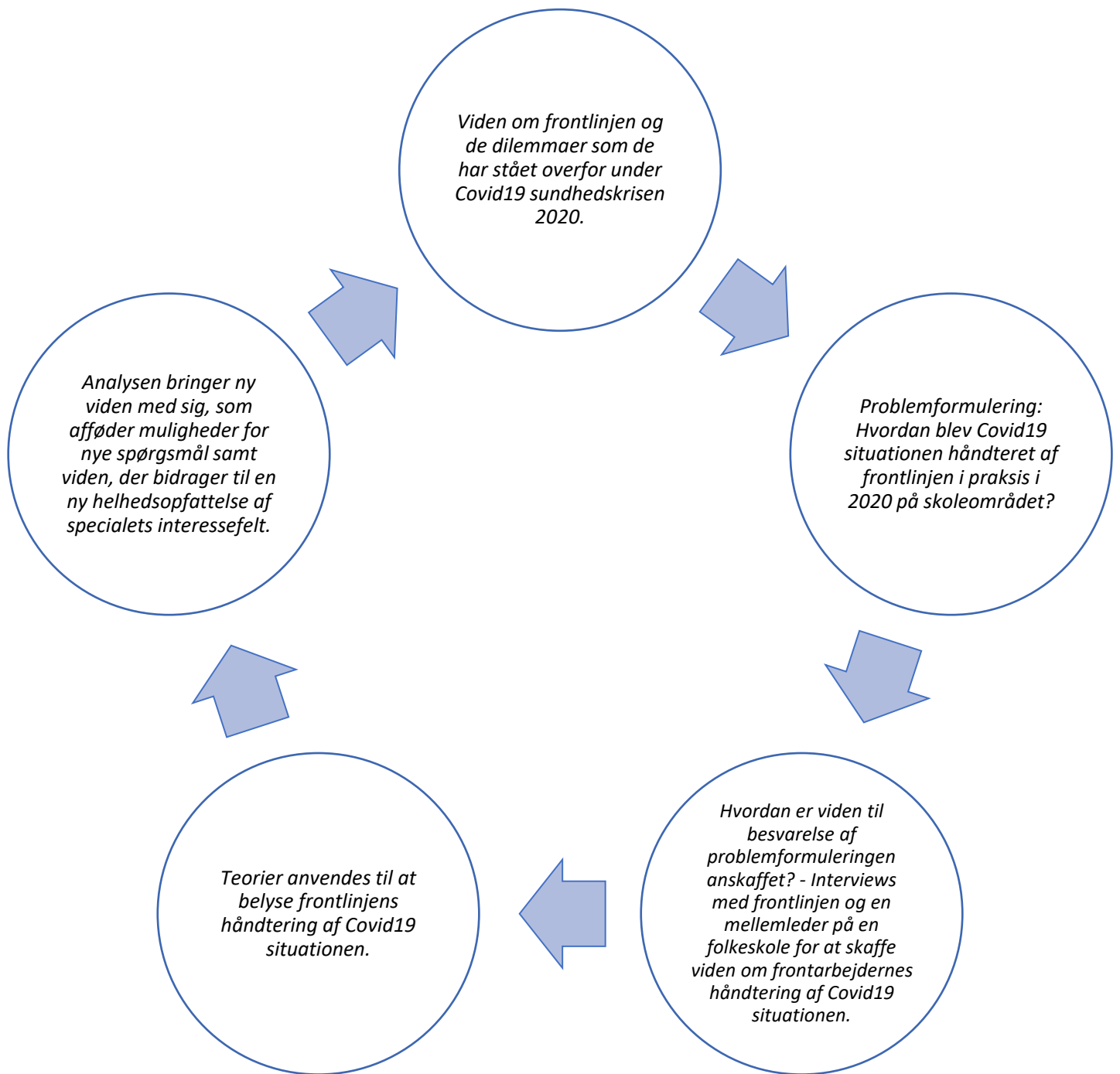
centrale begreb forståelse, lægges der også stor opmærksomhed i begreberne applikation og udlægning indenfor den filosofiske hermeneutik. Det er ligeledes vigtigt at bemærke, at forståelsesprocessen ikke er tilendebragt, førend der er forstået, fortolket og anvendt i praksis (Højberg 2014, s. 291-292+307). ifølge Gadamer bygger ontologien i den filosofiske hermeneutik på, hvorledes forståelsen efterstræbes af mennesker, hvorved forståelse er en måde at være til på. Individet konstruerer sin forståelse af omverden, og herunder sin forståelseshorisont, via en fortolkning af den verden de oplever, samt deres egne fordomme og forforståelser. I dette er det ifølge Gadamer, ikke muligt for individet at forstå en omverdenen fordomsfrit. Individets forståelseshorisont udgøres af fordommene og forforståelserne, og stammer fra et miks af det kulturelle, sproglige og historiske fællesskab, som individet er en del af, og herved er der tale om både en personlig, men også kollektiv erkendelse. Såfremt forforståelserne eller fordommene udfordres i mødet med omverdenen, kan der opstå en ny erkendelse hos individet, hvilket sker ved en horisontsammensmeltning, når den fortolkede genstand og individets fordommen og forforståelser mødes, således at disse kan revurderes (Højberg 2014, s. 299-304). Et andet vigtigt nedslag i Gadamers filosofiske hermeneutik er desuden, at for at individet kan opretholde sin eksistens, er denne afhængig af forståelse og fortolkning, hvorved der gøres op med troen på, at rette fortolkninger og den sande viden findes gennem bestemte metoder (Højberg 2014, s. 299). Gadamer anser i forlængelse af ovenstående sandhed som en hændelse der er historisk og kulturelt betinget, og som dannes i horisontsammensmeltningen af omverdenen. Yderligere mener han at individet instinktivt er sandhedssøgende, hvilket gør at sandheden skal forstås både som en proces og en forventning (Højberg 2014, s. 309-310).

Efter præsentation af ovenstående om den filosofiske hermeneutik i det videnskabsteoretiske afsæt er bevidstheden øget, omkring at de indsamlede resultater ikke kommer ud fra en ren fordomsfri fortolkning, samt at den fortolkning af virkeligheden, der finder sted i undersøgelsen, kun er én ud af mange. Det erkendes dermed, at specialet og des resultater drives frem ad forforståelser og fordomme for den mulige viden og empiri ude i felten. Forforståelserne for felten i denne case vil derfor blive uddybet i afsnit 4.3.2 Specialets forforståelser ekspliciteret. I specialets problemformulering og undersøgelsesspørgsmålene lægges der op til at indsamle viden omkring frontarbejderne, ledelsen og forældrenes forståelser for frontarbejdernes håndtering af Covid19 situationen og de tilhørende restriktionerne samt eventuelle dilemmaer omkring den aktuelle

pandemi. Med det videnskabsteoretiske afsæt sæt i baghovedet er der tilstræbt at opnå applikation, udlægning og forståelse, ved en søgning af viden og forståelse for frontarbejdernes forvaltning, dernæst en fortolkning af empirien og til sidst konkludere på specialets problemformulering. I det kommende afsnit uddybes det, hvordan Gadamer anskueliggørelse af "at mennesket kan være til", via den hermeneutiske cirkel.

3.1.2. Den Hermeneutiske cirkel

Indledningsvist kan det siges, at den hermeneutiske cirkel skal ses som en vekselvirkning mellem helhed og dele, ifølge Gadamer. Navnet den hermeneutiske cirkel betegner den dynamik, der sker mellem fortolkeren og den genstand, der bliver fortolket, hvor de gensidigt påvirker hinanden i en cirkulær proces. Den fortolkede genstand kan tage form i både tekstmateriale, kulturelle forhold eller kommunikation mellem mennesker. I denne fortolkningsproces bliver fortolkeren hermed en aktiv aktør og medskaber af betydning, og dermed er den hermeneutiske cirkel anset for at være ontologisk. Under tiden beskrives den hermeneutiske cirkel også som værende en spiral, da det kan være svært at definere start og slut, men at det nærmere kan beskrives som en uendelig proces (Højberg 2014, s. 299-300). I henhold til dette speciale har processen mellem helhed og dele været med til skabe for forståelse for genstandsfeltet, således at fordomme og forforståelser i forhold til feltet samt den tilegnede viden fra anden forskning af frontarbejdere, yderligere har øget kendskabet til og forståelsen for de udfordringer frontarbejderen kan blive stillet overfor i sit arbejde med forvaltning af politik. Den dybere forståelse for de forskellige processer, der sker under frontarbejderens arbejde som den politiske forvalter, er en kombination af ovenstående og den teoretiske vinkel, der er anlagt i specialet. Derudover har de empiriske undersøgelser af de tre hovedaktørers oplevelser medført en øget kontekstuel viden om implementeringen af Covid19 restriktionerne og forvaltningen heraf. Arbejdet undervejs har været præget af flere omgange af sammenligninger mellem disse dele for at kunne fortolke på helheden, hvorved det kan siges at helheden er blevet til dele, for til slut at bidrage til den endelige helhedsforståelse af frontarbejderens forvaltning af politiske processer. I den følgende figur ses denne proces, fremstillet visuelt, med cirklerne som de enkelte dele, hvor helheden udgøres af delene og undervejs ændres:



Figur 2: Visuel fremstilling af den hermeneutiske proces.

Det der ses på den ovenstående figur, er en model for, hvordan nye erkendelser bliver skabt gennem horisontsammensmeltning af felten, hvor der er stræbt efter at udfordre tidligere fordomme og forforståelser, for derefter at felten taler tilbage til disse igen. De nye erkendelser er blevet til ved brug af det teoretiske afsæt, samt en konsekvent og vedvarende afdækning af felten. Den

hermeneutiske cirkel er en evig proces, dog bliver konklusionen, jf. afsnit 7.0 Perspektiverende konklusion, en afslutning på cirklen, da empirien afgiver den viden, der fører til besvarelse af specialets problemformulering. I delafsnittet herunder vil de forskellige kritikpunkter, som den filosofiske hermeneutik er blevet udsat for, blive fremhævet.

3.1.3. Kritikpunkter af den filosofiske hermeneutik

En af dem der har kritiseret den filosofiske hermeneutik, er filosofen Emilio Betti, hvor et af hans kritikpunkter er, at fortolkeren selv er medskabere af den fortolkede genstands mening samt at al afgørelse om sandheden være vurderet af fortolkeren. Han uddyber kritikken med, at lige som i den metodiske hermeneutik, bør være gældende regler for fortolkning, for at undgå relative og subjektive fortolkninger. Denne kritik tilbagevises dog af Gadamer selv, da han belyser, at individet i dets møde med omverdenen forventer en sandhed, som altid kan relateres til individets forforståelse for det meningsfulde, hvilket vigtiggør den sandhed som bliver medskabt af fortolkeren og omverdenens sammensmeltning. Det er ikke bydende vigtigt om kommunikationen mellem den fortolkede genstand og fortolkeren lykkes eller ej i horisontsammensmeltningen, da fortolkeren alligevel finder en mening, ud fra om de forudgående forventninger og forforståelser om sandheden er blevet forløst (Højberg 2014, s. 310-311). Fokuset i dette speciale er lagt på tilegnelse af meningsfuldhed i henhold til de forforståelser om sandhed, der er til stede, i stedet for at opnå sandheden via specifikke metoder.

Udover Emilio Bettis kritik, finder filosof Jürgen Habermas også svagheder ved Gadamers filosofiske hermeneutik, da han pointerer, at den mangler et kritisk perspektiv. Dette perspektiv er magtens betvingende faktor, som Habermas ikke mener, at Gadamer tillægger nok værdi, og han påpeger ligeledes fortolkeren burde kunne tage afstand fra genstandsfeltet under meningsdannelsen af denne (Højberg 2014, s. 311). Her er Gadamers modsvar, at der implicit ligger en tillid ved fortolkeren, i at omverdenen bidrager med en sandfærdig og egnet viden. Dog ikke forstået som at ikke skal være kritisk og uden videre accepterer al viden fra autoriteter (Højberg 2014, s. 313). Ses der på magtperspektiver under empiriindsamlingen i dette speciale, kan det være værd at fremhæve situationerne med interviews. Magtperspektivet forsøges imødekommet i det næste afsnit, hvor de metodiske valg fremføres, samt der redegøres for, hvorledes specialets

undersøgelser ønskes udført ud fra gældende akademiske traditioner og følgerne af de metodiske valg og fravalg.

Det videnskabsteoretiske valg om at benytte den filosofiske hermeneutik, kan der argumenteres for, at det er lidt modstridende i forhold til, at Lipsky er specialets primære teoretiker, da han ikke interesserer sig så meget for holdninger og fortolkninger, men derimod koncentrerer sig om handlinger i stedet. Han kan siges at være mere kritisk realist i sin videnskabsteoretiske tilgang, men da specialet ikke slavisk følger Lipsky, er der taget et valg om at afvige på dette punkt. Dette er blandt fordi eksempelvis undersøgelsesspørgsmål to i afsnit 1.2.2 Undersøgelsesspørgsmål op til interviewpersonernes fortolkninger, hvilket stemmer overens med valg af videnskabsteoriens teser om individets fortolkninger og forforståelser. Undervejs i specialet er der flere af disse nedslag omkring forforståelser og fortolkninger.

4. Metodiske overvejelser og designvalg

I det kommende afsnit præsenteres specialets metodiske afsæt, som danner grundlaget for besvarelsen af problemformuleringen. Herunder gennemgås de kvalitative metoder i form af mixed methods med deltagerobservationer og semistrukturerede interviews ud fra et casestudie. Undervejs vil de kvalitative kvalitetskriterier også blive behandlet, samt der vil løbende reflekteres over til og fra valg. Til disse undersøgelser benyttes primært den tidligere professor Steiner Kvale, forskerne A. Bryman og Robert K. Yin, samt professorerne Lene Tanggaard, Svend Brinkmann og Tove Thagaard. Under metodeforløbet er det hele tiden en faktor, i hvilken tidsramme empirien er indsamlet samt, hvordan dette har betydning for de metodiske overvejelser samt den senere analyse. Tidshorisonten er, som præsenteret i afsnit 1.0 Problemfelt, fra starten af fase 1 under Covid19 forår 2020 og frem til dette speciales afslutning vinter 2020. Til slut bindes de metodiske valg sammen til en analysestrategi som præsenteres i afsnit 5.1 Analysestrategi.

4.1. Det empiriske grundlag i undersøgelsen

Brinkmann og Tanggaard argumenterer for, at kvalitative metoder er relevante at benytte i forskning, der vil belyse menneskets erfaringer, oplevelser eller sociale interaktioner (Brinkmann og Tanggaard 2015, s. 13). Det vurderes, at den kvalitative tilgang egner sig til at besvare specialets problemformulering med de tilhørende undersøgelses spørgsmål, da disse er udformet på baggrund af ønsket om at undersøge frontarbejdernes håndtering af Covid19 situationen med de tilknyttede menneskelige erfaringer, der gøres under en sundhedskrise. Da undersøgelsesfeltet finder sted på en folkeskole, findes det ligeledes interessant at belyse det sociale liv mellem de tre aktører, for at afsøge påvirknings- og udviklingsfaktorer indenfor frontarbejdernes forvaltning af politisk materiale. Ydermere anses den kvalitative tilgang som højaktuel i forhold til den præsenterede videnskabsteoretiske indgangsvinkel i afsnit 3.1.1, Den filosofiske hermeneutik, da de begge er drevet af en interesse samspillet i omverdenen og erfaringsforståelse, samt behandler holdninger, fortolkninger og erfaringer i stedet for at jage sandheden.

De metodiske beslutninger har båret præg af en vekslen mellem på den ene side at være analytisk og systematisk, men samtidig med en vis fleksibilitet i form af åbenhed omkring nye oplevelser og

mulighed for indlevelse i felten i den kvalitative tilgang. Dette er en tilgang, som Thagaard billiger, idet det åbner mulighederne, at forskeren bedre kan se en helhed mellem informanter og den felt de agerer i. Det er især i henhold til forskningsprocessen med de vigtige metodiske valg, at Thagaard fordrer systematik i fremgangsmåden, hvorimod det er i informantens sociale situation, at forskerens med fordel kan benytte indlevelse for at opnå forståelse for dennes reaktioner (Thagaard 2004, s. 16). Helt centralt er det vigtigt, at forskeren til stadighed er modtagelig og åben overfor nye oplysninger og indtryk om informanterne. Denne vekselvirkning mellem indlevelse og systematik samt disse indbyrdes forhold kan være meget givende situationen informanten befinder sig i, samt under bearbejdningen og refleksionen over meningsindholdet i empirien (Ibid.). Dette afsæt i forholdet mellem indlevelse og systematik har fordret det essentielle i en god struktur i undersøgelsesprocessen, med beslutninger der var truffet forud for indsamlingen af data, kombineret med en til stadighed åbenhed for nye input og viden, som kunne kaste nyt lys over problemstillingen. Samtidig med ovenstående systematiske og alligevel fleksible tilgang til metoden, trækkes der også tråde analytisk abduktion, præsenteret af Merete Watt Boolsen (Boolsen 2015, s. 242). Dette på baggrund af at tilgangen i specialet til trods for en overvejende deduktiv tilgang, alligevel også indeholder elementer fra induktive processer. Dette redegør Boolsen for, ved at forskeren med udgangspunkt i data starter deduktivt, men dog med abduktive elementer fordi det ønskes at finde frem til specifikke forhold (Ibid.). Arbejdet med empiriindsamlingen i specialet har fra starten været tilstræbt en systematisk og deduktiv indfaldsvinkel via et primært teorifortolkende casestudie, da hensigten i felten var at undersøge specifikke begreber og aspekter ud fra Lipskys teorier. Det anerkendes dog, at arbejdet undervejs har antaget et abduktivt udtryk, da vægtningen af fleksibilitet i dataindsamlingen tog form, ved at empiri udfordrede visse dele af teorien, hvilket vil blive behandlet nærmere i afsnit 6 Teoretisk og metodisk diskussion og efterrationalisering. Da dette speciale har udgangspunkt i casestudiet, vil det næste afsnit behandle casestudiets udgangspunkt i teorien.

4.2. Casestudiet

Det metodiske afsæt i dette speciale er bygget op om casestudiet af Byholm Skole og dens frontarbejdere, stærkt inspireret af Yins fortolkning af begrebet. Yin redegør for casestudiets

anvendelsesmuligheder, og specielt anvendelse i forbindelse med empiriske forskning, hvor det ønskes at belyse fænomener i den virkelige verden dybdegående, især i de tilfælde hvor adskillelse af fænomenet fra konteksten kan være vanskelig. Ydermere fremhæver Yin karaktertrækkene, som i forståelsen af fænomenet både indeholder flere forskellige kilder med data samt nuværende positioner indenfor teorien angående dataindsamling og den efterfølgende analyse heraf (Yin 2009, s. 18). Det kan siges at være et casestudie, i kraft af at specialets undersøgelser beskæftiger sig med fænomenet, frontarbejderes håndtering af Covid19 situationen, og efterfølgende vurderer forbindelsen mellem fænomen og kontekst. I undersøgelsesfeltet anses netop kontekst og fænomen som sammenhørende, da fænomenet danner og udbreder sig i samme kontekst. Dataindsamlingen i specialet strækker sig over et antal forskellige kilder, hvilket der redegøres for i delafsnit 4.4.1 Det semistrukturerede forskningsinterview. Intensionen i undersøgelsen er ligeledes at skabe den ønskede helhedsforståelsen for fænomenet gennem horisontsammensmeltningen af det teoretiske afsæt og felten. I Yins værk forekommer der flere forskellige versioner af casestudier, dog er det et single-case holistisk design, som dette speciale gør brug af (Yin 2009, s. 46-47). Grunden til denne kategorisering af specialets casestudie, er at den case, der undersøges, trækker på perspektiverne fra de forskellige interviewpersoner, der qua deres individuelle bidrag til konteksten er med til at skabe helhedsforståelsen for genstandsfeltet. Derudover fokuseres der på den samlede analyseenhed, hvorfra frontarbejdernes oplevelse af pandemien og håndtering af Covid19 situationen og restriktionerne analyseres. En ret unik detalje i denne case, er den tidshorisont, hvori casen er observeret i, da der både er tale om den akut fase tilbage i foråret, men også den længerevarende fase, der er observeret igennem efteråret. I det følgende delafsnit vil kritikpunkterne inden for casestudier blive ekspliciteret.

4.2.1. Kritikpunkter i casestudiet

Casestudiet har på flere planer været genstand for kritikpunkter af blandt andet lister samfundsforskeren Bent Flyvbjerg en række kritikpunkter op, som der løbende er kommet til fra flere sider også fra Yin selv. Begge påpeger, eventuelle spørgsmål med at bibeholde objektiviteten i indsamling af data, således det ikke bliver styret af subjektive impulser, da forskerens rolle og dermed fortolkning under et casestudie kan være prægende og dominerende, hvilket indvirker på

gyldigheden af forskningen (Flyvbjerg 2015, s. 497 og Yin 2009, s. 41). Hvis subjektiviteten skal minimeres, peger Yin på vigtigheden ved inddragelse af flere forskellige kilder, som kan forbedre undersøgelsens validitet (Ibid.). Dette er i specialet efterstræbt ved, at den empiri der er indsamlet via interview, spredt over en afdelingsleder, en pædagog og flere frontarbejdere på den valgte folkeskole beliggende i Aalborg Kommune, hvilket også gennemgås i delafsnit 4.4.1 Det semistrukturerede forskningsinterview. Et andet nedslag, der pointeres af de to forskere, er at casestudier ofte bliver opfattet som en form for forundersøgelsen til den egentlige metode. De argumenterer dog begge efterfølgende for, at casestudier godt kan have selvstændighed og værdi i sig selv (Yin 2014, s. 15 og Flyvbjerg 2015, s. 499-500). Dette uddybes af Flyvbjerg, da han påpeger, at der med casestudier kan udvikles erfaring og viden i konteksten på grund af det specifikke afsæt heri. Her henviser han til forskning inden for læring, hvor det netop er afgørende for individets mulighed for at kunne udvikle sig til ekspert i sin egen læringsproces (Ibid.) Et andet anerkendt kritikpunkt, som både Flyvbjerg og Yin vedkender sig, er spørgsmålet om generalisering i casestudier. Her er der også indbefattet i kritikken, at et eller få casestudier ikke kan bruges til at generalisere ud fra, hvilket igen vil have indflydelse på progressionen indenfor at videnskabelige område (Yin 2014, s. 20 og Flyvbjerg 2015, s. 497). Dog påpeger Yin, at meningen med casestudier ikke er at få belyst statistiske generaliseringer, men derimod er casestudier yderst velegnet til at udvide og udvikle positioner inden for teoretiske afsæt til at forme en analytisk generaliserbarhed (Yin 2014, s. 21). I samme åndedrag peger Flyvbjerg på, at der gennem tiden har været eksempler på casestudier, hvor der er ydet bidrag til den videnskabelige udvikling via generalisering oftest som et alternativt tillæg til en anden valgt metode. Ud af disse betragtninger udledes det, at de to forskere kan tilslutte sig, at casestudier med fordel kan anvendes som metode til at indsamle viden, der er afhængig af konteksten, og at det i sig selv har en værdi for samfundsvidenskabelige undersøgelser. Siden starten af arbejdet med dette speciale, har der været en grundlæggende bevidsthed omkring de ovennævnte kritikpunkter i forhold til arbejdet med casestudier, dog er det netop på grund af casestudiet evne til at opsamle kontekstafhængig viden om den håndtering af Covid19 situationen, der er sket under pandemien og de frontarbejdere, der har håndteret dem. Efter bearbejdning af specialets resultater i analysen, vil der i afsnit 6 Teoretisk og metodisk diskussion og efterrationalisering, vil der blive lavet en diskussion omkring dette speciales

undersøgelse qua Brinkmann og Kvaales begreb analytisk generalisering jf. delafsnit 4.6.1 Generalisering.

Efter en general gennemgang af casestudiets egenskaber og de tilhørende kritikpunkter, vil der nu blive redegjort for specialets case.

4.3. Casen i specialet

Som tidligere præsenteret i afsnit 1. Problemfelt og 4.2 Casestudiet beskæftiger dette speciale sig metodisk med afsæt i en enkelt case, hvor det er ønsket at afdække frontarbejdernes håndtering af Covid19 situationen under sundhedskrisen på en folkeskole beliggende i Aalborg kommune. Da arbejdet med casen i specialet er udarbejdet i fortrolighed, har den valgte folkeskole fået pseudonymet Byholm Skole, og alle særligt følsomme oplysninger med tilhørende referencer om skolen og interviewpersonerne er udeladt. Dog kan det oplyses, at den valgte skole er af større størrelse med tre afdelinger; indskoling, mellemtrin og udskoling, samt antallet af elever er på knap 1000 og der er lige over 100 ansatte, hvilket dækker over både lærere, pædagoger, administration og serviceafdeling. Området skolen er beliggende i ligger over gennemsnittet socioøkonomisk, og er af overvejende dansk etnicitet.

4.3.1. Baggrunden for casen

Fra starten af arbejdet med dette speciale har det været interessen for, hvad der rørte sig på Byholm Skole under Covid19 pandemien, og den anderledes hverdag frontarbejderne blev tvunget ud i, der har drevet specialet mod konklusionen. At det lige netop blev på Byholm Skole, at casen udspillede sig, var da forskeren i en stille periode på studiet, blev ansat som Covid19 personel under fase 1 i genåbningen. Dette arbejde åbnede mulighederne for en undersøgelse, der både kunne tage afsæt i deltagerobservationer og interviews indenfor det metodiske afsæt. Kombinationen af disse to metoder vurderede forskeren ville have noget at byde på rent forskningsmæssigt, særligt da en pandemi som Covid19 med nedlukning af et helt samfund og derefter gradvis genåbning i forskellige faser, ikke ligefrem er hverdagskost. Denne samfundskrise gav mulighed for at undersøge, hvordan

frontlinjen på en dansk folkeskole implementerede alle de nye Covid19 restriktioner, samt hvordan de oplevede hele forløbet i forhold til de dilemmaer en sundhedskrise, som den 2020 har budt på. Fra tidligere arbejde havde forskeren erfaringer med arbejdet med interviews og de muligheder, disse kan bidrage til i analysearbejdet. Dette sammenholdt med det faktum, at en undersøgelse som denne ikke er foretaget før under lignede omstændigheder, øgede kun interessen for problemfeltet. Med disse argumenter for valget af case til specialet, samt ekspliciteringen af forståelsen for casen, vil det næste afsnit beskæftige sig med de forforståelser der var til genstandsfeltet.

4.3.2. Specialets forforståelser ekspliciteret

Da det videnskabsteoretiske afsæt tager udgangspunkt i forforståelser, findes der en god mening i at eksplicitere disse for læseren, således at det bliver synliggjort, hvilke valg og forforståelser dette speciale bygger dets fortolkninger på. Under fase 1 og 2 genåbningen af Danmark i foråret arbejdede forskeren som ekstra personel på Byholm Skole, og fik derfor et udvidet kendskab til skolens dagligdag, samt håndteringen af situationen og implementeringen af de forskellige Covid19 restriktioner. Denne forståelseshorisont medførte en interesse for dette område og de dilemmaer, der naturligvis opstod. Undervejs i perioden dukkede der en forståelse for den forvaltning af politik, som frontarbejderne fortager, samt de dilemmaer de kan opleve undervejs i deres virke, og hvordan politikker til tider kan blive forvaltet afvigende fra den intendede politik. Dette kan blandt andet være når frontarbejderen bliver udsat for krydspres, eksempelvis hvis forældre og ledelse påvirker dem i deres forvaltning. Med disse nyerhvervede erkendelser i baghovedet gav det en forståelse af, hvor væsentlig en undersøgelse af frontarbejdernes oplevelse af og håndtering af Covid19 situationen kunne være. Med de videnskabsteoretiske overvejelser i dette speciale er det oplagt søge udvidelse af forståelseshorisonten indenfor de ovennævnte indtryk.

Professor Margit Saltofte belyser, at der ved undersøgelser af velkendte kontekster, er risiko for blinde pletter, som kan være spørgsmål der ikke bliver fremført, hvis forskeren antager at kende svaret på forhånd (Saltofte 2016, s. 33). I specialet er der med Saltofte som inspiration, gennem belysning af det velkendte som ukendt, forsøgt at formindske hjemmeblindheden, samtidig med at der er fokus på åbenhed og fleksibiliteten i horisontsammensmeltningen med feltet, som nævnt i

afsnit 4.1 Det empiriske grundlag i undersøgelsen. Det næste afsnit omhandler specialets kvalitative undersøgelser, startende med at præsentere mixed methods.

4.4. Mixed methods

I arbejdet med specialets kvalitative undersøgelser er der anvendt mixed methods af følgende kvalitative tilgange: kvalitative interviews og deltagerobservation. Mixed methods kan være essentiel, hvis det ønskes at belyse et fænomen fra flere forskellige vinkler, da de forskellige metoder kan supplere hinanden og bidrage fra perspektiver på en given case, i dette tilfælde Byholm Skoles frontarbejderes håndtering af Covid19 situationen og de dilemmaerne det har medført i forvaltningen af restriktionerne (Bryman 2012). Indenfor mixed methods arbejdes der helt overordnet set med tre argumenter i forhold til berettigelsen for disse. Første argument, triangulering, har til formål producere mere kvalificeret viden og dermed øge validiteten i undersøgelsen. Komplementaritet er andet argument, og her er sigtet at indhente komplementær viden. Tredje og sidste argument handler om kompleksitet, hvor ønsket er at producere kompleks viden (Green i Frederiksen 2015). I dette speciale er det det andet argument om komplementaritet, der skal fremhæves, da det er ønsket med mixed methods at indhente en bredere viden omkring dilemmaerne under Covid19 på Byholm Skole. Valget med at benytte mixed methods skal ligeledes forstås ved, at de to metoder skal supplere hinanden og medvirke til en mere dybdegående forståelse for casens dilemmaer. Det kvalitative forskningsinterview er ifølge Kvale oplagt til at nå indsigt i subjekternes livsverden, hvilket næste delafsnit vil tage afsæt i.

4.4.1. Det semistrukturerede forskningsinterview

Ifølge Brinkmann og Kvale kan forskningsinterviews forklares ved, at det er en faglig dialog mellem interviewer og den interviewede, hvor der på baggrund af interaktionen skabes en mængde viden. Der kan både være tale mellem det individuelle interview og fokusgruppeinterview, hvor der både er ligheder og forskelle, dog har de begge til opgave at producere ny viden med den agenda at meningsfortolke undersøgelsens fænomen. Dette speciale benytter sig af det individuelle interview, og denne tilgang tillader en øget indsigt i livsverden hos interviewpersonen.

Specialet anvender den interviewform, som Thagaard kalder det kvalitative forskningsinterview eller et delvist struktureret interview, her i specialet benævnt som det semistrukturerede forskningsinterview (Thagaard 2004, s. 87). Præmissen i denne form for interview er, at forskeren forsøger at indhente den fornødne viden, ud fra de i forvejen udarbejdede temaer i interviewguiden, men også fleksibelt lader interviewpersonens fortælling styre flowet, uden at samtalen kommer til at miste fokus fra det egentlige genstandsfelt (Thagaard 2004, s. 88). Balancegangen her er at til stadighed at bibeholde fokuset på den primære forskningsinteresse, samtidig med at forblive åben og fleksibel i arbejdet med nyfundne aspekter, hvilket er vurderet meget relevant i det metodiske afsæt, for som tidligere beskrevet ud fra Thagaard, at kunne bibringe den ønskede helhedsforståelse for de interviewede og deres kontekst i felten.

Processen i det kvalitative forskningsinterview udspiller sig i, at forsker og interviewperson fører en samtale, og denne er styret af en interviewguide med nogle på forhånd forberedte tematikker (Thagaard 2004, s. 88). Det ligger implicit i det ovenstående, at det er forskeren, som skal have det fulde overblik og kontrol med interviewsituationen, men det står ligeledes klart, at det hele tiden skal være med en indføling overfor interviewpersonen, da det er dennes viden, der eftertrages til udvidelse af forståelseshorisonten og den videre forskning. Det er dette, som skaber bro til specialets videnskabsteoretiske afsæt. I forbindelse med de semistrukturerede interviews er det en klar fordel, at der forinden har været en del deltagerobservationer, da det fordrer en speciel indsigt det fænomen, som undersøges under interviewene. Kendskabet til felten gennem deltagerobservationerne kan give en opkvalificering af interviewguiden, men denne forhåndsviden er dog oftest blevet kritiseret, med argument om at den nedsætter objektiviteten hos forskeren. Her er det dog vigtigt at pointere, at da forskningsinterviews altid er styret af den dagsorden og forforståelse forskeren har, vil de yderst sjældent være neutrale, men det efterstræbes i dette speciale, at interviewpersonerne frit kan udtrykke sine holdninger og komme med sine egne fortolkninger af spørgsmålene. Herunder er der heller ikke tale om en klar defineret sandhed, men at der forforståelser og forståelser hos interviewer og interviewpersoner, og der vil ikke være noget der er rigtigt eller forkert jf. afsnit 3 Videnskabsteoretiske overvejelser.

Det kommende delafsnit behandler processen og de metodiske overvejelser om specialets afholdelse af interview og den tilhørende interviewguide.

4.4.1.1. Interviewguide

Brinkmann og Kvale kommer med forslag til udformning af interviewguides, hvilket der er brugt som inspiration til dette speciales interviewguides (Bilag 1-3) (Kvale og Brinkmann 2009, s. 152-153+186). Da interviewene er semistrukturerede, er interviewguidesne ligeså, og de er udarbejdet med relative brede temaer med tilhørende forsknings- og interviewspørgsmål. Både temaer og spørgsmål er udvalgt, på baggrund af den forhåndsviden forskeren har erhvervet sig via deltagerobservationerne om Covid19 forløbet på Byholm Skole, samt den allerede præsenterede forskning omkring frontarbejdere og Lipskys Street Level Theory, da ønsket var at få afdækket helt specifikke problemstillinger om frontarbejdernes håndtering. Thagaard pointerer understøttende, hvor essentielt det er, at forskeren får sat sig i interviewpersonens situation, således de rigtige spørgsmål bliver stillet (Thagaard 2004, s. 89). Horisonten for forståelsen kommer ligeledes til udtryk i interviewguiden, fordi den er lavet på baggrund af de gældende forforståelser om frontarbejdernes håndtering af de politiske restriktioner. Der har været enkelte justeringer i interviewguiden, således hvert interview har en tilpasset interviewguide, til den profession der interviewes. Alle interviewguidesne er dog udarbejdet i den foregåendes skygge, idet forståelsen for felten udviklede sig fra interview til interview, hvilket også spiller sammen med den hermeneutiske tankegang.

Interviewene lå over tre dage fordelt med to interviews per gang. Rækkefølgen for interviewene i undersøgelsen var betinget af, hvornår interviewpersonerne kunne få tid til det. Dog passede det med, at de første to interviewpersoner var lærere, én fra indskolingen og én fra mellemtrinnet (var i indskolingen under fase 1), da specialet tager udgangspunkt i frontarbejdere. Den viden der kom ud af de første to interviews, blev brugt til fordel for især interview nummer fire, da det her igen var en lærer i indskolingen som skulle interviewes. Interview nummer tre faldt lidt udenfor, da det her var afdelingslederen, som blev interviewet. Her blev der dog også benyttet en revideret interviewguide i forhold til de første to interviews, men dette var på grund hendes virke som leder, i forhold til de første to, som var frontarbejdere, så her var der lidt ændringer i spørgsmålenes vinkler. Under de sidste to interviews blev interviewguiden fra interview fire igen benyttet. Det næstkommende delafsnit vil explicitere metoden for transskribering af interviewene.

4.4.1.2. Transskribering

Inden arbejdet med at transskribering af interviewene gik i gang, blev der udarbejdet en række transskriberingsguidelines, som kan ses i bilag 4 og selve transskriptionerne af de seks interviews er tilgængelige i bilag 5-10. Interviewene og dermed transskriptionerne er stærkt inspireret af Kvale og Brinkmann, hvor der efter interviewene er foretaget en transformation til et mere læsevenligt og forkortet skriftligt sprog, da interviewene ofte bærer præg af talesprog, hvor interviewspersonernes udsagn til tider kan være usammenhængende og med mange gentagelser af ubetydende ord eller lyde (Kvale og Brinkmann 2009, s. 200-204+354). Dette er en fordel for, at informationerne i empirien bliver tydeliggjort, hvilket igen giver afkast i den efterfølgende analyse. Rent lavpraktisk betyder det at pauser, tale der ikke hænger ordentligt sammen, ubetydelige gentagelser og lyde som "hmm" og "øhh", ikke er skrevet ud i transskriptionerne. Ydermere er den naturlige anerkendende respons fra interviewer til interviewspersonernes betragtninger som "ja" og "nej", sorteret fra. Disse valg er taget på baggrund af, at det i dette speciale ikke er hensigten at lave en sproglig analyse, men udelukkende ønsker at trække væsentlige information ud af interviewene. I arbejde med interviews opstår der undervejs nogle etiske overvejelser, hvilke der vil blive præsenteret i næste delafsnit.

4.4.1.3. Etiske overvejelser

I arbejdet med kvalitativ forskning, som eksempelvis interviews, er det vigtigt, at forskeren lægger vægt på sine etiske principper, da forskningen her ifølge Brinkmann kan være særdeles værdiladet, og der er risiko for, at forskeren kommer til at indvirke på sine interviewpersoner (Brinkmann 2009, s. 477-478). Specialet har i høj grad været inspireret af disse overvejelser omkring det etiske, som Brinkmann fremhæver i hans etiske principper, men også af de retningslinjer, som der er præsenteret i Brinkmann og Kvales forskning om det etiske aspekt i kvalitative studier (Brinkmann og Kvale 2009, s. 86-89+149). Med disse principper i baghovedet blev hvert interview indledt med at gøre interviewpersonerne opmærksomme på, at de afgav deres betragtninger i fuld fortrolighed og materialet efterfølgende ville blive behandlet anonymt, samt overordnede forskningsmæssige formål med specialet blev præsenteret med de dertilhørende konsekvenser. Her nævnes ligeledes også, at de til enhver tid kunne trække deres udtalelser tilbage eller undlade at svare på visse

spørgsmål. På denne vis var grundlaget for interviewpersonernes forståelse for eventuelle konsekvenser med deres deltagelse lagt. Skolens og interviewpersonernes navn er tildelt pseudonymer for at støtte denne fortrolighed. En yderligere uddybning af specialets teoretiske og metodiske agenda blev dog ikke præsenteret, for at undgå at interviewpersonerne blev påvirket i deres svar, hvilket også var valgt med inspiration fra Brinkmann og Kvale, da de i deres forskning påpeger det vigtige i, ikke at lede interviewpersonerne i retning af specifikke svar (Kvale og Brinkmann 2009, s. 90). Under de etiske overvejelser påpeger Thagaard ligeledes, hvor vigtigt det er i den efterfølgende analyse, at interviewpersonernes integritet forbliver, som den var intenderet (Thagaard 2004, s. 109-110). Med dette fra Thagaard og specialets videnskabsteoretiske retning, er der dog en bevidsthed om, at al materiale vil være præget af forskerens egen fortolkning af interviewpersonerne set udefra, og dette kan afvige fra deres egne opfattelser af sig selv. I samme åndedrag skal det dog siges, at det ikke på noget tidspunkt har været efterstræbt at indvirke på denne selvforståelse hos interviewpersonerne.

4.4.2. Deltagerobservation

I dette speciale er der i høj grad været benyttet deltagerobservationer, for at opnå bedre indsigt og indføling med frontarbejdernes arbejde og aktiviteterne på Byholm Skole. Kendetegnet og fordelene ved denne metode er, at forskeren er deltagende under sine observationer, samt ved deltagelse i den sociale praksis kan komme meget tæt på genstandsfeltet, der observeres. Forskerens rolle bliver i dette speciale at observere frontarbejderne på Byholm Skole og deres arbejdsprocesser, samtidig med egen deltagelse og interaktion med de tre aktørgrupper i den sociale praksis, der undersøges og hvor hverdagen finder sted (Szulevicz 2015). Den største og mest mærkbare gevinst ved deltagerobservationer ifølge Bernard, er muligheden for at kunne åbne felten op, og her adskiller denne metode sig klart fra de andre kvalitative tilgange, da der her er mulighed for en særlig indsigt i praksis, der er svær at få adgang til ved andre tilgange. Herudover er der ved denne metode større mulighed for at skabe relationer til genstandsfeltet og de observerede, hvilket kan vise sig gavnligt i det kvalitative forskningsinterview, især i forhold til at forskeren kan stille de bedst mulige spørgsmål under interview (Bernard i Szulevicz 2015). Denne argumentation findes

gyldig og relevant i dette speciale, da der anvendes observationsdata i det videre arbejde med det kvalitative forskningsinterview og casestudiet.

4.4.3. Dokumentation

Hvordan deltagerobservationer eksekveres i praksis og derefter dokumenteres, findes der ikke nogen gyldne regler for ifølge Szulevicz. Kernen i det denne metode må dog antages at være, at notere så mange detaljer om genstandsfeltet gøren og laden som muligt, for at udvide vidensfeltet til brug videre frem. For at observationerne kan fastholdes og huskes over længere perioder, som dette speciale strækker sig over, så er observationerne noteret i dagbogsform dog relativt ustruktureret og i noteform. Empirien i specialet er derfor akkompagneret af denne metodeform, som baserer sig på tilstedeværelsen gennem casens forløb under denne sundhedskrise og implementeringen af Covid19 restriktioner. Det efterfølgende delafsnit bliver feltadgangen præsenteret.

4.5. Feltadgang

Thagaard påpeger, at det til tider kan være vanskeligt blive lukket ind i de miljøer, som ligger inde med de oplysninger og den viden, der er brug for i en given undersøgelse, og derfor er det vigtigt, at forskeren forbereder sig på, at der eventuelt skal findes alternative måder at tilgå empirien på (Thagaard 2004, s. 59). Denne problematik har ikke været til stede i dette speciale, da der under hele specialets forløb har været mulighed for at indsamle observationer som deltagende i hverdagen på Byholm Skole, i kraft af forskerens virke først som Covid19 personel og siden som fast tilkaldevikar. Denne adgang har vist sig at være yderst nyttig, da mulighederne for at indsamle empiri, blev gjort noget mere tilgængelig, end hvis der først skulle findes en samarbejdsskole. Dette gjorde sig os gældende i forløbet med at hverve interviewpersoner.

I forhold til hvervning af interviewpersoner påpeger Thagaard, at hvis forskeren på forhånd har et veletableret forhold visse personer, så kan det gå ud over interaktionen med andre indenfor undersøgelsesfeltet, for eksempel hvis der er en stor tilknytning til ledelsen, vil frontarbejderne

risikere at trække sig og vice versa (Thagaard 2004, s. 69). Qua forskerens arbejde på Byholm Skole, hvor denne fungerede godt blandt kollegaer, samtidig med at der var en god dialog med ledelsen, blev dette aldrig oplevet som et problem. Der blev en naturlig overgang fra kollega til forsker undervejs. På intet tidspunkt har nogle af de medvirkende følt, at det var en tvungen opgave, hverken fra ledelsen eller forskeren, men derimod har det været interessebundne interviewpersoner, der har meldt sig. Det kritiske nedslag hertil vil naturligt være, at interviewpersonerne medvirkede som en form for vennetjeneste, samt at forforståelserne hos interviewpersonerne ville være for præget af det gode kollegaskab, til at kunne leve op til specialets kvalitetskriterier.

I forskerens arbejde på skolen var berøringsfladen med frontarbejderne under fase 1 i foråret i den grad præget af, at over halvdelen af frontarbejderne på skolen arbejdede hjemmefra, i det at 5.-9. klassetrin var hjemsendt, og lærerne for disse elever derfor ikke i samme grad som vanligt opholdte sig på skolen i undervisningstiden. Den kontakt forskeren opnåede til frontarbejderne, blev der klart dannet fundament for, i den periode som fase 1 af genåbningen af Danmark strakte sig over. Dette vurderet på grund af det tætte samarbejde, dagligdagen fordrede, især i den akutte fase under pandemiens indtog med opdeling af personellet i de forskellige teams og grupperinger på skolen i forhold til pauser, forberedelseslokaler, benyttelse af lokaler og udenomsarealer mm. Dette har med stor sandsynlighed haft indflydelse på, hvilke frontarbejdere der endte med at melde sig til interviewene, hvilket også gør at diversiteten af interviewpersoner kunne have været større under andre forhold. Interviewet med afdelingslederen opsøgte forskeren selv, da det vurderes essentielt for specialet problemstilling og forskningsdesign, at noget af empirien stammede fra et ledelsessynspunkt. Dette på grund af det teoretiske afsæt, hvor store dele af Lipskys teorier tager udgangspunkt i interaktionen mellem frontarbejdere og ledelse.

På intet tidspunkt blev empiriindsamlingen styret af ledelsen, og de kendte ydermere heller ikke til, hvem der havde meldt sig til interviewene, udover ledelsen selvsagt havde kendskab til forskerens berøringsflade med frontarbejdere under ansættelsesforløbet, samt det efterfølgende virke som tilkaldevikar. Forskeren har været så påpasselig som mulig med ikke at snakke med interviewpersonerne om, hvilke andre der deltog, og dette kan siges at styrke fortroligheden i undersøgelsen. Disse tiltag for at værne om anonymiteten, skønnes fra forskerens side at kunne

højne reliabiliteten i undersøgelsen, da de ville kunne tale åbent uden nogen efter følgende konsekvenser fra for eksempel ledelsens side. Dog har forskeren efterfølgende under gennemgang af interviewene erfaret, at nogle af interviewpersonerne måske holdte lidt igen med deres holdninger og oplevelser, netop på grund af kollegaskabet, i forhold til hvad forskeren havde noteret i sin observationsdagbog. Dette kan selvsagt også skyldes, at interviewene blev foretaget godt et halvt år efter, at de begivenheder, der blev spurgt til, fandt sted. Modsat havde forskeren også oplevelsen af at den ene interviewperson åbnede rigtig meget op under interviewene, måske netop i kraft af at forskeren var en kollega, hun var tryk ved og ikke en udefrakommende. Disse betragtninger for og i mod vil også blive brugt under analyse- og diskussionsafsnittene. Kontakten i forbindelse med selv interviewene foregik udelukkende hjemmefra i form af telefonsamtaler og sms'er på grund af den ønskede fortrolighed. Inden det egentlige arbejde med specialet, var frontarbejderne bevidste om, at forskeren skulle i gang med sit afsluttende speciale, samt hvilket interesseområde dette ville udspille sig indenfor. Dette på grund den almindelige dialog kollegaer i mellem, hvor frontarbejderne spurgte nysgerrigt ind til det kommende arbejde. Denne form for rekrutteringsmetode kan siges at være relativt ualmindelig, hvilket vil blive behandlet i næste delafsnit.

4.5.1. Rekruttering af interviewpersoner

Indenfor rekruttering af interviewpersonerne kan dette speciales proces siges at være lidt speciel i forhold til hvad forskeren ellers har arbejdet med, og hvilke metoder der ellers kunne have været brugt. En mere formel måde at herved interviewpersoner på, kunne have været igennem et forudgående spørgeskema eller via flyers, hvor interesserede frontarbejdere derefter kunne melde sig anonymt til. Processen i dette speciale med at finde interviewpersonerne løste sig, som forklaret ovenfor på den måde, at frontarbejderne var nysgerrige på forskerens afsluttende speciale, og af kollegial nysgerrighed spurgte ind til dette og andet, allerede fra starten af forskerens virke som Covid19 personel. Mange frontarbejderne fandt emnet omkring forvaltning af politisk intenderet forandringsprocesser i folkeskoleregi yderst spændende, så da tiden kom til at skulle lave interviews, havde alle de anvendte frontarbejdere og flere til allerede meldt sig på forhånd. Denne uformelle fremgangsmåde i hvervning af interviewpersoner, kan klart være en fordel ifølge Thagaard, da der

her fra starten bygges en fortrolighed op mellem forskeren og interviewpersonerne, som kan være til gavn under interviewene (Thagaard 2004, s. 102-103). I processen omkring hvervningen af afdelingslederen udviste hun ligeledes interesse for at deltage i interviewene i flere af de små dagligdagssamtaler igennem forskerens ansættelsesperiode, og takkede også ja til at deltage, da hun blev adspurgt senere i forløbet. I det næste delafsnit redegøres der for en eksplicitering af de valgte interviewpersoner.

4.5.2. Valg af interviewpersoner

Som nævnt ovenfor oplevede forskeren en stor interesse fra frontarbejdernes side i at medvirke i interviewene, så i udvælgelsen af interviewpersoner, opstillede forskeren en række kriterier, for at have en struktur at udvælge efter. Forskeren vurderede at have kapacitet til maks. seks interviews, men på den anden side det også vurderet, at der som minimum skulle laves fire interview i forhold til den analyse, som empirien skulle levere materiale til.

Kriterierne var som følger: Som minimum en person i én lederstilling, som minimum én pædagog og derudover lærere, som gerne skulle være ansat i klasselærerfunktionen, da det her skønnes at de i større grad havde forældrekontakten end de andre frontarbejdere. Dette på grund af, at det var ønsket at få indblik i eventuelt øget krydspres fra forældresiden under Covid19 pandemien.

Ligeledes skulle interviewpersonerne udelukkende findes i indskolingen, da det var disse frontarbejdere, der var tilbage på skolen under fase 1, samt det var i indskolingen forskeren var ansat som Covid19 personel, og dermed her alle deltagerobservationerne var indsamlet. Det skal nævnes, at en af interviewpersonerne pr. dags dato er lærer på mellemtrinnet, men hun er udvalgt, da hun under fase 1 var lærer i indskolingen. Gruppen af interviewpersoner endte med at se ud således:

- En afdelingsleder for indskolingen.
- En pædagog med mellemliderstatus
- Fire lærere med klasselærerfunktion i indskolingen

Disse er overordnet udvalgt på baggrund af specialets interesse om at undersøge, hvordan frontarbejderne håndterer situationen og restriktionerne, samt deres oplevelse af Covid19 forløbet og implementeringen af restriktionerne, samt hvilken påvirkning og forståelse frontarbejderne kan have oplevet både under den akutte fase men også i løbet af efteråret. Valget om at interviewe en pædagog er taget på baggrund af, at det i dansk kontekst ikke er ualmindeligt, at pædagogerne i folkeskolen i en vis udstrækning er medfortolkere af visse politikker, hvilket også er pointeret under afsnit 1.1.2 Folkeskolens frontarbejdere. Ydermere er det relevant i denne case med en pædagoys synspunkter, da pædagoger netop under fase 1 varetog lærernes opgaver i stor stil, da klasserne var opdelt på grund af afstandskravene i Covid19 restriktionerne, så der manglede personale i skoletiden. Under interviewet med pædagogen blev det dog erfaret af forskeren, at denne også var mellemlider i skolens DUS, men under interviewet var spørgsmålene rettet mod et frontarbejderperspektiv, og dette fungerede fint. Da dette ikke var noget forskeren havde været opmærksom på inden udvælgelsen, var mellemliderfunktion ikke det vigtige i dette interview, men derimod hans virke som pædagog. Som nævnt tidligere skønnes det essentielt at interviewe en person fra ledelsen, da problemfeltet og teorien spiller op til, at ledelsens perspektiv i implementeringsprocesser har afgørende indvirkninger. Ligeledes er det specielt vigtigt i denne case at inddrage ledelsens perspektiv, da dette casestudie beskæftiger sig med en helt unik situation, i kraft af at folkeskolen i Danmark ikke før har skullet navigere rundt i en Covid19 situation samtidig med de almindelige dilemmaer. På grund af manglende kapacitet er det fravalgt at interviewe forældrene, selvom det ville have givet gode vinkler og betragtninger, da de er nævnt som tredje blok i aktørgruppen. Et argument for at denne del er udeladt, er at der ikke findes nogle deltagerobservationer fra interaktioner med forældrene, da forskeren ikke på noget tidspunkt har haft nogen forældrekontakt. De valg der er taget forud for undersøgelsens start, samt redegørelsen for rekrutteringsmetoden og de endelige valg af interviewpersoner diskuteres senere i afsnit 6 Teoretisk og metodisk diskussion og efterrationalisering, hvor især konsekvenserne af de trufne valg vil blive fremhævet. I det følgende afsnit vil kvalitetskriterierne blive ekspliciteret, da dette speciales undersøgelse beskæftiger sig med kvalitativ forskning.

4.6. Kvalitetskriterier i den kvalitative forskning

Det er altid ønskværdigt for kvalitative undersøgelser, at de kan bidrage på et videnskabeligt plan med nye input i velfunderet forskning, og dette gælder ligeledes for dette speciale, der undersøger frontarbejdernes oplevelse og håndtering af Covid19 situationen, hvilket medvirker til det absolut vigtige i at specialets undersøgelse lever op til en række kvalitetskriterier. Herudover er det essentielt med et stærkt metodisk fundament og en velovervejet eksplicitering af fremgangsmåden, der kan medvirke til gennemsigthed. I arbejdet med kvalitativ forskning henviser Kvale og Brinkmann til den naturlige kvalitet, der skal være gennemgående hele undersøgelsen, og for at opnå denne kvalitet benyttes i specialet følgende begreber; generalisering, reliabilitet og validitet (Kvale og Brinkmann 2009, s. 270-271+289). I forhold til at bevare objektiviteten i specialet vil der i det følgende blive foretaget en objektiv refleksion over begreberne, og hvordan de benyttes i dette speciale, ud fra ovenstående beskrivelser fra Brinkmann og Kvale (Ibid. s. 268-269). Det første begreb, der kommer under lup, er generalisering, der i høj grad handler om kvalitativ kvalitet.

4.6.1. Generalisering

Analytisk generalisering handler ifølge Brinkmann og Kvale helt kort om, hvorledes resultaterne i en undersøgelse er overførbare til en anden kontekst. I dette speciale anses begrebet for ret essentielt at gennemgå, da undersøgelsesdesignet omfatter casestudiet jf. afsnit 4.2 Et casestudie. Den analytiske generalisering implicerer en vurdering fra forskerens side af, om de fremanalyserede resultater fra undersøgelsen ville kunne generaliseres i andre kontekster. Her er det vigtigt med en meget konkret kontekstbeskrivelse af undersøgelsen, for at kunne foretage en sammenligning med andre kontekster, og at forskeren kan lave en vurdering heraf (Kvale og Brinkmann 2009, s. 289+292). Dette imødekommes i dette speciale i afsnit 4.3 Casen i specialet og de dertilhørende delafsnit, hvor casen er beskrevet i sin kontekst, for at andre forskere eventuelt ville kunne vurdere den analytiske generaliserbarhed. Det er ligeledes efterstræbt at være konsistent i henhold til opbygning af designet, det teoretiske afsæt og fremgangsmåden i det metodiske, da der her er tale om fundamentet til en sammenligning af de empiriske fund i casestudiet i analysen. Som nævnt tidligere vil den analytiske generaliserbarhed i denne undersøgelse blive diskuteret i afsnit 6. Teoretisk og metodisk diskussion og efterrationalisering.

4.6.2. Reliabilitet

Med reliabilitet henvises der ifølge Brinkmann og Kvale til, hvorvidt en metode er troværdig og om forskningen er foretaget på en pålidelig måde, og herved kan der opstå spørgsmål om en hvilken som helst anden forsker, ville kunne foretage den samme undersøgelse, og komme frem til samme resultater (Kvale og Brinkmann 2009, s. 271). Med dette speciale har der ikke været en intention om, at andre forskere ville kunne foretage samme undersøgelse, og komme frem til nøjagtig de samme resultater, hvilket Tanggaard og Brinkmann og fremhæver usædvanligheden i dette under kvalitativt forskning (Brinkmann og Tanggaard 2015, s. 524). Med dette udsagn kan det siges at være endnu vigtigere, at kvalitative undersøgelser er transparente i grundantagelser og fremgangsmåder, især for at læseren kan skabe en forståelse de metodiske valg, der er foretaget, samt vurdere hvordan fortolkningerne i undersøgelsen er fremkommet, for derefter sammenfattet at kunne stille sig kritisk for visse elementer (Ibid. s. 523). Valgene i dette speciale om designet og metoden kan siges at udfordre kravet i reliabilitet omkring gentagelse af undersøgelsen, da det er kontekstafhængig viden, som der er skabt. Som eksempel kan der her nævnes at deltagerobservationerne, qua at her påvirker forskeren, det felt der undersøges og dermed også den generede viden. Dog er der forsøgt at tage hensyn til det de kvalitetsudfordringer, der kan være ved denne metode, ved at der benyttes mixed methods, hvor deltagerobservationerne støttes op af det kvalitative forskningsinterview. Denne gennemsigtighed overfor læseren, hvor der redegøres for valg og fravalg, har indtil videre været gennemgående i dette speciale, og det fortsætter videre i de næste afsnit og delafsnit.

4.6.3. Validitet

Validitet er ifølge Brinkmann og Kvale enslydende med den styrke, der er i en undersøgelse, samt i hvilken grad der kan siges at være gyldighed og velbegrundet i undersøgelsen. Hermed spørges der ved validitet om, der egentligt undersøges det, der var hensigten, og hvorvidt forskeren eksempelvis kommer frem til svar på de fremsatte forskningsspørgsmål i problemfeltet (Kvale og Brinkmann 2009, s. 272). Dette kvalitetskrav og spørgsmål omkring besvarelsen af problemformulering, kan først besvares efter specialets resultater er blevet fremlagt. Derfor vil validiteten blive diskuteret både teoretisk og metodisk i afsnit 6 Teoretisk og metodisk diskussion.

Kriteriet kan også siges at være opfyldt, såfremt undersøgelsen holder sig inden for retningslinjerne i design- og metodevalgene, altså om der undersøges det, som designet er lavet til. Her er det for eksempel en forudsætning at de rigtige interviewpersoner udvælges, således de er repræsentative i forhold til afdækning af det gældende fænomen. I dette speciale vurderes det, at interviewpersonerne kan kategoriseres som repræsentative, da de har været ansatte på Byholm Skole i tidsperioden. Derudover er de seks interviewpersoner ansat i forskellige stillinger, som spænder over en pædagog, fire lærer og en afdelingsleder, fordelt på indskoling og mellemtrinnet, hvilket giver flere perspektiver på undersøgelsen. Det følgende delafsnit beskæftiger sig med specialets objektivitet og overvejelserne herom.

4.6.4. Objektivitet

I dette speciale er det ønsket at agere så objektivt som muligt, med standard ud fra begreberne dialogisk intersubjektivitet og reflektiv objektivitet. Dialogisk intersubjektivitet handler ifølge Brinkmann og Kvale om, hvorledes forskeren gennem gensidig kritik og dialog med eventuelle andre forskere, kan komme til en enighed om fortolkninger omkring en gældende forskning (Kvale og Brinkmann 2009, s. 269). Brinkmann og Kvale peger på, at objektiviteten kan belyses i undersøgelsen, ved hjælp af at vende tilbage til kilder i undersøgelsen og få deres syn analyser og konklusioner, og derved opnår dialogisk intersubjektivitet (Ibid.). Denne mulighed gøres der dog ikke brug af i dette speciale, da det vægtes at resultaterne skal kunne bidrage almen fagmæssig viden qua specialets område. Dette støttes op af Thagaard, som påpeger, at den vurdering kilderne ville bidrage med, kan være yderst uhensigtsmæssigt, når der ønskes resultater i forskningen inden for et generelt fagligt område. Begrundelsen herfor er, at kilderne til tider ikke er enige i forskerens fagmæssige fortolkninger, hvilket har indvirken på, hvorvidt disse vurderinger kan bruges i spørgsmålet om gyldighed i forskningen (Thagaard 2004, s. 189). For alligevel at forsøge at opnå den dialogisk intersubjektivitet, er der inddraget teoretiske og empiriske input fra andre forskere samt kommentarer fra specialets vejleder. Den dialog der har været med vejlederen gennem specialet, anses som værende understøttende for validiteten, da den har øget skarpheden og den kritiske anskuelse i arbejdet. Begrebet reflektiv objektivitet handler om, hvorledes forskeren selv reflekterer over det bidrag, der ydes til forskningen med sine undersøgelser, samt om der vises indsigt i egne

forståelser og fordomme (Kvale og Brinkmann 2009, s. 268-269). I specialet har denne type af objektivitet været imødekommet, via refleksion over det udgangspunkt som forforståelserne giver, og dette er uddybet i delafsnit 4.3.2 Specialets forforståelser ekspliciteret. Dette binder sammen med begrebet reliabilitet, da ovenstående støtter op omkring ønsket om at fordre gennemsigtighed i grundlaget for undersøgelsens fortolkninger, og hvordan de er udsprunget.

5. Analyse

I dette speciales analyse vil den indsamlede empiri blive bearbejdet med afsæt i de valg, der er præsenteret i det teoretiske afsnit. I det undersøgelsen er med udgangspunkt i det teorifortolkende casestudie, bliver analysen foretaget, med det formål at generere ny viden ud fra de anvendte dele af Michael Lipskys implementeringsteorier om frontlinjens indvirken på, hvordan politiske processer bliver til praksis, suppleret af enkelte begreber fra forandringslitteraturen via teorien modstand mod forandring af Ford et al. Disse er valgt, da det ønskes at undersøge, hvordan frontlinjen har håndteret Covid19 situationen. Analysen forløber over fire delanalyser, hvor de fire undersøgelsesspørgsmål danner rammen for vinklerne, støttet op af deltagerobservationerne og interviewene. Efter hver delanalyse vil der følge en delkonklusion, for at samle op på de analytiske fund.

5.1. Analysestrategi

Med baggrund i interessen i specialets problemfelt og dertilhørende problemformulering, er der udformet fire undersøgelsesspørgsmål, som danner grundlaget for analysen. Under behandlingen af empiri bliver det synliggjort, at specialet afviger fra Gadammers udsagn i den filosofiske hermeneutik, der forkaster, at der skulle være en sammenhæng mellem opnået sandhed og valg af metodestrategi (Gadamer 2007, s. 1). Beslutningen om denne afvigelse er taget på grund af ønsket om, at transparensen for læseren skal være så tydeligt, som det er muligt, således at det står klart, hvordan fortolkningerne er tilvejebragt. I processen med empiribehandlingen er specialet blevet inspireret af Højbergs version af en hermeneutisk analyse, hvoraf hun redegør for forskellige forskningsprincipper (Højberg 2014, s. 319). Det første af de tre af hendes principper, som specialet er inspireret af, handler om at udfordre fordommene, for at bibeholde forståelseshorisonten åben overfor forandring. Helt konkret i specialet betyder det at bevare åbenheden overfor empirien, samt at turde at sætte forforståelserne, jf. afsnit 4.3.2 Specialets forforståelser ekspliciteret, på spil, dog med en bevidsthed om det umulige i total udelukkelse af forforståelser i empiribehandlingen. Som en sammensmeltning af to andre af hendes principper, belyser hun vigtigheden i at blive ved at spørge ind til feltet, for at forskningsprocessen holdes i gang (Højberg 2014, s. 319). I praksis betyder

det for specialet, at processen hele tiden bliver holdt i gang, med at udfordrer teorien, forståeshorizonten og empirien ved at skifte imellem at fortolke på dele og helheden, indenfor undersøgelsens teori, interview og forforståelser for emnet, indtil der blev opnået en forståelse problemformuleringen, der gav mening.

Analysen er ikke struktureret efter de anvendte tematikker fra interviewguiderne, men lavet på baggrund af de oprindelige undersøgelsesspørgsmål, med det formål at besvare problemformuleringen: *Hvordan blev Covid19 situationen håndteret af frontlinjen i praksis i 2020 på skoleområdet?*

Undersøgelsesspørgsmålene præger analysen på følgende måde: Først bliver undersøgelsesspørgsmål et taget under lup, og der fokuseres på, hvordan frontlinjen har håndteret de nye dilemmaer, der er opstået under sundhedskrisen. Herefter arbejdes der videre med undersøgelsesspørgsmål to, hvor det belyses, hvordan de tre aktørgrupper har oplevet hele Covid19 forløbet med restriktioner og følgende heraf. Dette lægger op til interviewspersonernes egne forforståelser og fortolkninger. Det tredje undersøgelsesspørgsmål omhandler, hvordan frontarbejdernes håndtering af Covid19 situationen har ændret sig over tid. Til sidst undersøges der hvordan rammerne har udviklet sig under Covid19, både de konstitutionelle og de fysiske på skolen. Under bilagene findes der portrætinterviews med alle interviewpersonerne, interviewobservationer og refleksioner over interviewene.

5.2. Nyopståede dilemmaer under Covid19.

Dette første afsnit af analysen behandler det første undersøgelsesspørgsmål i problemfeltet: *Hvordan har frontarbejderne håndteret de nye dilemmaer, de står over for under sundhedskrisen?* Analysen bliver udarbejdet på baggrund af den empiri, der er indsamlet under interviewene, samt de tematikker der ligger til grund for interviewguidesne. Den viden som interviewpersonerne deler ud af i interviewene bearbejdes i analysen med det teoretiske afsæt i baghovedet, hvilket fører til belysning af det første undersøgelsesspørgsmål, og videre frem bidrager til at besvare specialets problemformulering.

Under denne første del af analysen ligger fokuset på at identificere de nyopståede dilemmaer, som frontarbejderne er blevet konfronteret med under Covid19 situationen, der adskiller sig fra de normale dilemmaer i en frontarbejders hverdag. Under ansættelsen på Byholm Skole oplevede forskeren flere gange, hvordan frontpersonalet gav udtryk for nye frustrationer i deres hverdag, og disse er i specialet identificeret som dilemmaer, da frustrationerne var nyopståede udfordringer, de måtte tage sig af i deres hverdag.

5.2.1. Frontarbejderne og elevernes sociale interaktion

Under interviewene kom det hurtigt og tydeligt frem at de største dilemmaer under Covid19 situationen, som sådan ikke var det faglige, men i høj grad den nye afstand mellem frontarbejder og elever, i det havde indflydelse på den sociale interaktion.

Implicit i undersøgelsesspørgsmålet omkring de nye dilemmaer, ligger der os et spørgsmål om frontarbejderne, på grund af disse nye dilemmaer, følte sig nødsaget til at foretage selvstændige skøn/fortolkninger på de udstukne restriktioner. Gennemgående i alle interviewene svarede alle frontarbejderne, at de ikke følte, at de havde været nødsaget til at forvalte restriktionerne/politikken selv på noget tidspunkt. Dog er det modstridende i forhold til, hvad forskerens observationer fra ansættelsesperioden viste, samt at der under interviewene alligevel dukkede små bidder op hist og her, med eksempler på egenforvaltning af restriktionerne. *"... i starten lige da vi kom tilbage der måtte vi slet ikke røre ved børn vel, og det er jo lidt sådan stadigvæk at man skal begrænse den fysiske kontakt. Og så alligevel, tror jeg at hvis du ser på os som lærer, som gruppe, så har vi fundet vores egen vej..."* (Bilag 6, Anne s. 39) Dette udsagn bliver fulgt op af endnu et udsagn længere fremme i interviewet: *"... er der en ked af det, jamen jeg trøster ikke kun med ord. Det havde jeg måske bare besluttet at så sætter jeg mig ned og så får de en krammer. Er der nogen der har brug for den der nærhed, så tror jeg bare det er mit valg, at den får de..."* (Ibid. s. 39).

Udover Anne, så har Tove også på nogle måder tolket på restriktionerne, for at få hverdagen til at fungere: *"... Det kan være noget med afstanden altså børn imellem med gruppearbejde og pararbejde, makkerlæsning, og nogle ting hvor de uvægerligt kommer lidt tættere på hinanden ... at det der har jeg måske tolket det på den måde at lige nu er det vi gør også, så kan man ikke holde en*

meters afstand...” (Bilag 9, Tove s. 83) I interviewpersonernes svar på forskerens spørgsmål, kan der ledes paralleller tilbage til Lipskys teori omkring at frontarbejderne forsøger at gøre deres arbejde så godt så muligt, men når det ikke rækker, så opfinder de, disse mestringsstrategier, for alligevel at leve op til forventningerne.

Forskerens føler sig overbevist om, at uoverensstemmelserne her, ikke skyldtes at frontarbejderne forsøgte at skjule noget, men at de derimod kan være et udtryk for, at frontarbejdere til dagligt er så vant til at lave disse skøn selv, at de ikke altid bider mærke i det. Den manglende nærhed med eleverne kan efter empirigennemgangen siges at være frontarbejdernes største nye dilemma, specielt under fase 1 (Bilag 5, s. 14, bilag 6, s. 29, bilag 9, s. 77, bilag 10, s. 96)

En akut krise som Covid19 medfører et øjeblikkeligt krav om flere ressourcer, enten i form af personale eller materiel (Brodkin 2020, s. 5-6). Frontarbejdere vil under en krise forsøge at tilpasse sig for at opfylde deres opgaver. Det kræver dog yderligere forskning at afklare hvilke konsekvenser denne tilpasning vil have på sigt (Brodkin 2020, s. 6-7). Dette belyses af frontarbejder Anne i interview to: *”... så har man lige taget nogle ekstra gårdvagter, vi må lige, du ved. Men det, jeg tror også at selvom man nogle gange har været møgtræt af det, og følt: helt ærlig det ødelægger bare min hverdag og mit lærerliv og relationen til børn og relation til hinanden, så synes jeg vi har fundet nogle løsninger i det...”* (Bilag 6 Anne, s. 40).

5.2.2. Frontarbejderne mangler det sociale med hinanden

Udover den manglende sociale kontakt mellem frontarbejderne og børnene, påpeger flere af interviewpersonerne ligeledes, at deres fælles sociale arrangementer og daglige interageren på kryds og tværs af afdelinger og teams, i den grad mangler i deres hverdag. Her er der ikke tale om restriktioner, der bliver brudt eller på anden vis bliver fortolket, da alle interviewpersoner bedyrer at restriktionerne er overholdt. Dette er også observeret af forskeren selv, under hele forløbet. Der hvor dilemmaet opstår, er i og med at den manglende kollegiale interaktion, har indflydelse på frontarbejdernes menneskelige ressourcer, hvilket gør at de føler sig presset, da et af deres menneskelige behov ikke bliver opfyldt på deres arbejdsplads. Undervejs har de selvsagt fundet måder til at navigere i den nye hverdag, selvom disse menneskelige ressourcer og især manglen på

dem, tærer på frontarbejderne på Byholm Skole. Første interviewperson til at kommentere dette, er Maja: ” *Det kan vi mærke og det synes jeg faktisk virkelig, også og jeg tror faktisk det er lidt ligesom med børnene, til at starte med så kan man godt indordne sig under det sådan noget men ... jeg synes faktisk det er pisse træls, at jeg ikke kan sætte mig ned og spise madpakke med dem jeg gerne vil have skal sidde sammen med mit team, at der ikke er nogen julefrokost, at der ikke er rundstykker engang imellem om fredagen ... Ja så på den måde synes jeg det har en konsekvens ...*” (Bilag 5 Maja, s. 21) og hun bliver støttet op af Anne fra interview nummer to: ” *Så alt det der, det er bare lukket ned. Og der var heller ikke julefrokost og der er ingen sommerfester og der er ingen altså alt socialt liv, er vi blevet bedt om at lukke ned.*” (Bilag 6 Anne, s. 37). Det er ikke kun frontarbejderne, som bemærker og kommenterer den manglende sociale kontakt mellem kollegaer, afdelingslederen Birthe, bemærker ligeledes den negative indvirkningen alle restriktionerne har på Byholm Skoles personale: ”*Og det er ikke for at pive, det er jo bare sådan det er jo selvfølgelig holdt op og så følger vi op de retningslinjer der er, men det går ud over den sociale sammenhængskraft i en organisation*” (Bilag 7 Birthe, s. 52). Dette dilemma bemærkes fra alle interviewspersonernes vinkler som værende et springende punkt i det daglige virke, i forhold til frontarbejdernes menneskelige ressourcer, som er en vigtig del af deres arbejde

5.2.3. Øget konflikter imellem børnene

Det sidste nytilkommende dilemma der bliver fremhævet i dette delafsnit, er den sociale kontakt børnene i mellem. Covid19 situationen har på mange punkter os påvirket børnenes dagligdag i folkeskolen. Den øgede mængde af konflikter der opstår på baggrund af blandt afstandskravene og de meget strikse regler med lege- og arbejdsgrupper under specielt fase 1, skabte et øget fokus på konflikthåndtering og dermed nye dilemmaer for frontarbejderne at løse i deres virke. ” *Ja det er lige præcis det der er konfliktniveau ... men det er faktisk rigtig svært hvis man har nogle udsatte elever som bare har som er lidt sårbar, og som bare har to allerbedste venner i parallelklassen. Så er det faktisk rigtig svært ... men der er nogle elever som er ramt af at de faktisk synes at de står lidt alene, fordi de ikke må lege med deres bedste kammerat*” (Bilag 5 Maja, s. 20). Forskeren kan nikke genkendende til disse udfordringer, da der har været brugt meget tid på at udrede konflikter, på baggrund af at børnene havde svært ved i starten at indfinde sig i de nye små omgangskredse i

skoletiden. De andre frontarbejdere har alle lignede kommentarer til dette, blandt andet Anne: "*... der kom nogle børn som bare synes at det var svært at holde frikvarter ... der var bare konflikt, konflikt ... Det er klart det giver ekstra arbejde og noget relationsarbejde og konfliktløsning*"

(Bilag 6, s.36). Et twist i denne sammenhæng, er at samtidig med at Byholm Skole med alle kræfter forsøgte at holde de forskellige børnegrupper adskilt, og sørge for at de overholdt afstandskravene, så så frontarbejderne og ledelsen i mange tilfælde magtesløse til, mens børnene efter skoletid legede på kryds og tværs af klasser og aldersgrupper: "*i fritiden det kan vi jo ikke styre ... nogen synes det er rigtig, rigtig svær*" (Bilag 7 Birthe, s. 51). Dette støttes op af pædagogen Michael: "*De leger da lidt på kryds og så tværs ... men der er også nogle som leget på kryds og tværs, hjemme. Og lige så snart de komme hjem så kan vi ikke styre det. Så er det ikke vores ansvar, så er det lige pludselig et forældre ansvar, som gør at det er noget andet*" (Bilag 10 Michael, s. 95). Han konkluderer dog på dilemmaet, at når børnene er udenfor skolen, er det minimalt hvad frontarbejderne kan gøre for at opretholde Covid19 restriktionerne.

5.2.4. Opsamling

Det kan ud fra det første undersøgelsesspørgsmål, *hvordan frontlinjen har håndteret de nye dilemmaer, der er opstået under sundhedskrisen*, udledes at frontarbejderen har oplevet nye dilemmaer i deres virke på Byholm Skole, hvilket i nogle enkelte tilfælde har medvirket til at de har foretaget selvstændige skøn på grund af moralske skrupler. Selvom Covid19 restriktionerne fra ledelsens side for det meste har været gennemskuelige og tydelige, så har frontarbejderen også stået i situationer, hvor det har været nødvendigt for dem selv at nytænke restriktionerne, således de politiske tiltag kunne føres realistisk ud i virkeligheden.

Frontarbejderen har været, og er stadig, under enormt pres under Covid19. Krydspres fra forældre og ledelse samt underviseren selv, har bidraget til at det er sværere end normalt at leve op til de forventninger som er sat til frontarbejderen.

De helt store dilemmaer, som frontarbejderne selv belyser, er den sociale interaktion, som har været mangelfuld eller helt fraværende på mange områder under hele Covid19 forløbet. Dette har haft store omkostninger i relationerne mellem personalet, men det har samtidig også været på dette

punkt, hvor de fleste frontarbejdere på Byholm Skole har fraveget restriktionerne. Dette kan siges at være fordi den menneskelige nærhed, især mellem frontarbejder og børnene, er så stor en del af erhvervet, at de ellers ikke ville føle, at de kunne udføre deres arbejde optimalt.

5.3. Oplevelser og konsekvenser

Under anden analysedel kastes fokus på *hvordan de tre aktørgrupper hver især har oplevet hele Covid19 forløbet med alle restriktionerne og de følger som uundgåeligt fulgte med*. Her er der lagt op til interviewspersonernes egne forståelser og fortolkninger af deres livsverden. Dette underspørgsmål er stærkt inspireret af specialets videnskabsteoretiske afsæt, den filosofiske hermeneutik, hvor netop holdninger, meningsdannelser og oplevelser fylder. Her i der dog et afvigende punkt i forhold til det teoretiske afsæt, hvor Lipsky er styrende, da han er noget mere præget af strukturelle handlinger i stedet. Baggrunden for disse valg er at det casesdesignet og det semistrukturerede interview lægger op til en øget indsigt i interviewspersonernes livsverden og udforskning af holdninger til genstandsfeltet.

5.3.1. Covid19 situationen og oplevelserne bag.

Eksempelvis nævner frontarbejderen Maja dette: *"Det har ændret mit arbejde ... det gav jo selvfølgelig et eller andet crash i forhold til det at der er nogle børn som man slet ikke ser i en periode..."* (Bilag 5, Maja, s. 12). Dette svar kom på baggrund af et spørgsmål, der adspurgte om hun følte, at hendes arbejde havde ændret sig. Denne ændring nævner som værende en udfordring, da hun benævner det som et crash, altså noget der ikke gik som forventet.

Dette spørgsmål gav hele rækken rundt blandt frontarbejderne nogle gode betragtninger på, hvordan de havde oplevet ændringer i deres arbejde under Covid19 situationen. Under interview nummer to med frontarbejderen Anne, svarede hun følgende på spørgsmålet, om hvordan hendes hverdag havde ændret sig under Covid19 situationen: *"... rigtig meget ændret, og vi underviste efter nødundervisning, så det er klart der var fag, som jeg normalt underviser i, som jeg slet ikke havde længere, og i og med at vi også delte klasserne i mindre hold og så videre så nåede jeg slet ikke, hvis*

jeg vandt til at have seks lektioner på en dag så havde jeg måske kun tre..."(Bilag 6, Anne, s. 27). Her ligger frustrationen og bekymringen over ikke at nå hendes mål lige under overfladen. Hun virker som om hun stadig føler at hun skal leve op til normale forventning, til trods for at hun selv nævner, at de arbejder efter nødundervisning. Dette kan vidne om at hun er vandt til at arbejde under Lipskys begreb krydspres, hvor frontarbejderne føler, at det er meget vigtigt, at de lever op til de faglige mål, for at deres arbejde er gjort godt nok, og selvom hun nu stod i den her helt særlige situation, så havde hun svært ved at lægge de vaner fra sig. Det er ligeledes forskerens observationer, at det ikke var den eneste frontarbejderne, som havde disse tanker omkring målsætninger, de stadig følte de skulle leve op til.

Generelt oplevede forskeren under sin ansættelse både i foråret com Coved19 personel, og også hen over efteråret som tilkaldevikar, at Byholm Skole var et sted hvor folk trives, dog har sundhedskrisen også her haft indvirken på personalet: *"... jeg tror også at selvom man nogle gange har været møgtræt af det, og følt: helt ærlig det ødelægger bare min hverdag og mit lærerliv og relationen til børn og relation til hinanden, så synes jeg vi har fundet nogle løsninger i det."* (Bilag 6, Anne s. 40). Hvordan de forskellige frontarbejderes syn og oplevelse af situationen svinger, hvilket kan ses i nedenstående citat med Lotte fra interview 4: *"... når jeg er i klasselokalerne så kan jeg godt komme sådan "gud vi fik ikke tørt bordene af" altså der smutter det bare nogle gange men jeg tror også det er et udtryk for at verden er så normalt ... jeg tror netop det er et udtryk for et, ja. Vi er i vores lille boble herinde har og her er det ikke Corona. Eller det er der jo så, det har vi set flere gange."* Hendes tiltro til at det de gør, nytter er lavere end nogle af de andres, hvilket også kan ses i et andet af hendes citater: *"... altså jeg har jo i hvert fald eksempel med at nå jeg er færdig med min undervisning i musik, så alt det eleverne har siddet på og rørt ved stopper jeg nogle minutter før klokken, også fordi jeg har tit nogen der skal bruge lokalet efter og så løber jeg som en hvirvelvind med spritklud..."*. Her fornemmes en skepsis overfor, hvad der kræves af hende som lærer. Pædagogen Michael kommer os med en lidt skarp kommentar mod slutningen af interviewet, der ligger op til tvivlsspørgsmål om ledelsens håndtering af eksempelvis smitteopsporing: *"... har du været i nærkontakt med nogen? har du siddet over for nogle og snakkede i 15 minutter? hvis du er det så skal du og testes. Hvis du ikke har det kan du godt komme på arbejde, selvom din primære klasse er sendt hjem, eller et eller andet, ikke? Så det har, jeg har ikke prøvet det, men jeg har jo hørt på nogen kollegaer, det har været sådan lidt mærkeligt, ikke?"*

Afdelingslederen udtrykker dog i interviewet, at hun er rigtig godt tilfreds med frontarbejderes håndtering af Covid19 situationen. Hendes kommentarer til de episoder, hvor frontarbejderne har været ude i fortolkninger i strid med ledelsens bud på fortolkning af restriktionerne, er således: *"I starten var der meget fokus på det der med om hvad må de dele ud af til fødselsdage, og ja så alligevel så er der nogen der kommer til at give nogen lov til det. Ja og så snakker vi, får det for ører, så snakker vi lige med dem og siger det jamen der var jo faktisk, og så er det jo vi siger jamen der var måske ikke og pas nu lige på."* (Bilag 7, Birthe, s. 52) Så her havde forskeren ikke indtrykket af, disse sager var blevet til noget videre, men at det i stedet blev løst i hver situation.

Generelt under interviewene udtrykker frontarbejderne en klar loyalitet over for de restriktioner, som skoleledelsen har fortolket fra Aalborg Kommunes Skoleforvaltning, hvilket kan ses i følgende to citater fra frontarbejderen Maja: *"... Jeg synes jeg faktisk, at det er det det har ikke været til diskussion eller hvad skal man sige det det er selvfølgelig en træls konsekvens, men vi var nødt til ligesom at gå helhjertet ind i det her og det tror jeg alle forstår, og forstod..."* (Bilag 5, Maja s. 20). *"Man sætter sig ikke med et på et andet bord end det man hører til."* (Bilag 5, Maja s. 21).

Hertil mener afdelingslederen dog også, at ledelsen har en fortjeneste i frontarbejderne loyalitet, da de har gjort meget ud af at være konkrete om Covid19 situationen og de medfølgende restriktioner: *"... og det er ikke for at lyde så helligt sådan som ledelse her, men vi har gjort meget for at tage brodden af det..."* (Bilag 7, Birthe, s. 51). Senere nævner hun også et konkret eksempel på, hvordan ledelse har med deres fortolkninger og beslutninger herom, aflastede frontarbejderne i deres forvaltninger: *"... altså som ledelse, gik vi ned fysisk og lavede en opstilling af borde så er det os der tager ansvar for at det er herinde de sidder, sådan her med den her afstand. Så ikke er som man som medarbejder skal stå og føle; uha sidder de nu, fordi jeg har faktisk 27 børn lige nu, jeg måske kun have 25 hvis jeg sådan helt følge de retningslinjer der er. Men så var det os der traf den beslutning og sagde, jamen det er sådan det er."* (Bilag 7, Birthe, s. 52).

5.3.2. Ledelsen som forandringsagenter

Det ovenstående citat fra afdelingslederen, giver et klart eksempel på specialet supplerende teori, nemlig det teoretiske input fra forandringslitteraturen, der omhandler begrebet

forandringsagenter. Som beskrevet i teorien, kan disse agenter på forhånd gå ind og fortolke på nogle forandringer, for at lette arbejdet for frontlinjen og derved bremse den eventuelle modstand mod en given forandring. På Byholm Skole er det forskerens vurdering at ledelsen indtager rollen som forandringsagenter, i det de er bindeleddet mellem Aalborg Kommunes Skoleforvaltning og frontarbejderne. De mekanismer forandringslitteraturen slår på, at der er essentielle for brugen af forandringsagenter som er præsenteret i 2.4 Modstand mod forandring. Herunder beskriver Birthe, hvordan ledelsen helt konkret har forsøgt at forberede de nye tiltag til frontarbejderne, således de nemmere ville kunne acceptere restriktioner: *"... hvordan vi som ledelse har forvaltet de ting der er kommet ... Men det har vi brugt meget energi på sådan også at sidde og forestille os hvordan det ville blive modtaget, haft nogle af vores MR og TR, vores tillidsrepræsentanter og arbejdsmiljørepræsentanter til at læse ting igennem og til at sparre med dem vores omkring hvordan vil det blive forstået hvis vi melder det ud på den måde."* (Bilag 7 Birthe, s. 48). I citatet fortæller afdelingslederen ligeledes, hvordan både deres MR og TR har været med til at klargøre restriktionerne og retningslinjerne, inden de blev præsenteret for frontarbejderne, og herved kan der også argumenteres for at disse personer fungerer som forandringsagenter. Et andet vigtigt punkt i teorien om forandringsagenter, er at den åbne og klare kommunikation mellem agenter og frontarbejdere, for at mindske modstanden mod forandringer, og hertil kommentere Birthe: *"Så jeg synes faktisk vi har haft et fint samarbejde ... det har også krævet meget kommunikation, altså alt det har krævet rigtig meget kommunikation fra ledelsen ud både til frontmedarbejderen og til forældrene. Og det har vi prøvet at bestræbe os på..."* (Ibid.). Et andet nedslag i forandringslitteraturen er, hvorvidt frontarbejderne føler sig repræsenteret i processerne af agenterne, og hertil redegør Birthe for, hvordan det på Byholm Skole er forgået: *"Hvis nu der sidder en medarbejder var vældig utryk med det så finder vi ud af det, der er også nogen der har holdt dem virtuelt. Men vi var meget opmærksomme på, vi har prøvet på i hvert fald hvordan vi kunne skærme vores medarbejdere."* (Ibid. s. 49).

5.3.3. Opsamling

I forhold til oplevelserne om Covid19 forløbet er der observeret en bred vifte af betragtninger, både af forskeren selv men også gennem den store mængde empiri, som interviewene har afgivet. I

arbejdet med dette afsnit har der været trukket linjer både til specialet videnskabssteoretiske afsæt gennem indblikket i interviewpersonernes livsverdenen samt deres forståelse og oplevelser med Covid19 situationen. Ydermere er det teoretiske afsæt repræsenteret, både via Lipsky og forandringslitteraturen.

5.4. Den akutte krise vs. dagligdagen

En særlig pointe i dette speciale er tidsperspektivet i den observerede case, da den både strækker sig over en akut fase tilbage i foråret, men også udvikler sig til en form for ny dagligdag hen over efteråret. Dette giver selvsagt nogle refleksioner omkring oplevelsen og håndteringen af sundhedskrisen, hvilket undersøgelsesspørgsmål tre, *hvordan har frontarbejdernes håndtering af Covid19 situationen ændret sig over tid*, skal belyse. Kriser kan opstå enten akut, eller over tid. I tilfælde af Covid19 er der tale om en akut krise. En akut krise medfører et øjeblikkeligt krav om flere ressourcer, enten i form af personale eller materiel (Brodkin 2020, s. 4-6). I de næstkommende delafsnit findes der eksempler på, om tidsperspektivet har en signifikant indflydelse på de teoretiske begreber.

5.4.1. Ændret hverdag gennem perioden

Under interviewene blev interviewpersonerne adspurgt om deres arbejde havde ændret sig under Covid19 situationen jf. tema 1 spørgsmål 2, hvor af alle svarede at det havde det. Derefter blev de spurgt i spørgsmål 3 i tema 1 om de kunne give forløbet med Covid19 en vurdering fra 1 til 5 med hensyn til hvor begrænset de havde følt sig i deres arbejde, hvoraf at 1 tilkendegav at de ikke havde følt sig begrænset, og 5 tilkendegav at de havde følt sig meget begrænset. Her udviklede spørgsmålet sig så til at, interviewpersonerne havde svært ved kun at afgive én samlet karakter over hele tidsforløbet, men de havde som minimum brug for at give to vurderinger af hvor begrænset de havde følt sig. Dette giver et godt billede af, hvordan situationen for frontarbejderne ændrede sig gennem forløbet fra den akutte fase i foråret frem til en mere normaliseret hverdag hen over efteråret. Eksempelvis ses det ved interviewperson 2 Anne, hvor hun giver udtryk for at begrænsningerne i hendes hverdag har været forskellige alt efter, hvornår i perioden hun tænker

tilbage på: *"Altså jeg vil sige i foråret ... man kan sige det er en tre-fire stykker ... I dag vil jeg sige, der synes jeg måske ligger mere på en toer"*. (Bilag 2 Anne, s. 29). Samme tendens ses også ved pædagogen Michael, der ligeledes føler, at situationen har ændret sig så markant over tid, at to vurderinger er nødvendigt: *"... Så i starten fire, og her nuværende tidspunkt nok er det er jo så nok en treer..."* (Bilag 10 Michael, s. 90). Disse begrænsninger i frontarbejdernes hverdag har gennem forløbet udfordret dem på forskellig vis, dog har nogle af frontarbejderne paradoksalt nok givet udtryk for, at de befandt sig godt i den meget begrænsede periode, hvor strukturen lå helt fastlagt fra ledelsens side, og de ikke skulle fortage skøn eller selv forvalte retningslinjer: *"... jeg kan godt lide at tænke at de (retningslinjerne) er som de skal være. Jeg kan godt lide, at der er struktur på, og det er sådan at der er en eller anden form for system"*. (Bilag 5 Maja, s. 22). Citatet ovenover er henvendt til at frontarbejderne i den akutte fase, hvor hverdagen var meget præget af strikse regler og ledelsesbestemt håndtering af situationen, blev en støtte og gav tryghed for frontarbejderne, i det noget af det normale pres blev flyttet. Det giver frontarbejderen Anne også udtryk: *"Helt sikkert det var rigtig, rigtig dejligt der er i foråret, da vi så først fandt strukturen... hvor jeg stod med 12 piger måske og 12 drenge inde i et andet hold. Den der er med roen der kom i klassen"* (Bilag 6 Anne, s. 28). Her udledes det, at frontarbejderne i nogen grad følte at den akutte fase i foråret, trods de mange nye vaner og mønstre alligevel ikke knækkede dem, da ledelsen flyttede en stor del af beslutningerne væk fra frontarbejderne. Dette er også ledelsens egen opfattelse af situationen, samt at det har været deres helt klare intention under implementeringen, at lette frontarbejderne mest muligt: *"... men vi har gjort meget for at tage brodden af det. Så vi siger så melder vi det ud som vi nu tror det kan lade sig gøre ... Så ikke man som medarbejder har følt sig forkert i det"* (Bilag 7, Birthe s. 52). Igennem forløbet med Covid19 situationen, har der dog også været kritik, hvilket det næste delafsnit belyser.

5.4.2. Tidsperspektivet i en kritisk vinkel

Under interviewene blev interviewpersonerne adspurgt om de igennem tidsforløbet med Covid19, havde oplevet et stigende eller faldende krydspres fra ledelsens side, og dertil svarede Lotte i interview nummer 4 bilag 8 således: *" Så jeg har oplevet, hvad skal man sige, i hvert fald fra ledelsen hvor jeg har tænkt flere gange, nu har i simpelthen munden for fuld med alle mulige ting og møder*

og dit og dat og udvalg nu, hvor jeg har tænkt; at er det er godt nok lige nu vi skal det her ... Folk bliver sygemeldt, så jeg synes egentlig vi har startet med at være meget pressede, med at vi skulle både præsterer det helt vildt fede undervisningen samtidig med at der var Corona ...” Her udtrykker hun meget klart, at situationen hen over efteråret, har været en svær tid for frontpersonalet, fordi hverdagen skulle forestille at køre som normalt samtidig med alle Covid19 restriktioner, som var svært for store dele af frontpersonalet at leve op, hvilket resulterede i øget sygdom. Som observation har forskeren ligeledes selv oplevet den meget store efterspørgsel på vikarer, da der florerede meget sygdom blandt personalet i midten af efteråret. Starten af efteråret med den relativt normaliserede hverdag, har for mange frontarbejdere stået i skarp kontrast til foråret, specielt under fase 1, da der her stort set kun var fokus på nødundervisning og overholdelse af Covid19 restriktionerne. Frontarbejderen Lotte pointerer dog også, at ledelsen har taget disse udfordringer til efterretninger, og slækket på kravene til frontarbejderne både i form af opfyldelse af verdensmålene, afholdelse af fysiske møder samt skole-hjem samtaler mm.: ” ... *Og så til nu hvor de egentlig sådan har slappet lidt mere af, og givet os lidt mere frihed og sagt okay vi kan godt se på de fleste andre skoler der får de får de lov til at tage hjem efter deres undervisning, for at undgå at være for meget sammen...*” (Bilag 8 Lotte, s. 67). Som slutbemærkning kommer det dog, at hun synes ledelsen var for lang tid om at rulle forventninger tilbage.

I det næste delafsnit belyses det, hvilke positive ting Byholm Skole har fået med fra forløbet med Covid19, og hvordan de har brugt deres erfaringer.

5.4.3. Hvad positivt er der kommet ud af forløbet.

Under fase 1 i foråret gjorde Byholm Skole den erfaring, at det gav en anden ro på skolen, at skoleklokken ikke ringede ind og ud til timer. På grund af de opdelte klasser og manglende udenomsarealer, kørte hele fase 1 med forskudte pauser, hvilket gjorde at der var slukket for skoleklokken, og det var her erfaringen blev indsamlet. Dette gjorde at efter klasserne blev samlet igen, så valgte Byholm Skole at fortsætte uden skoleklokke.

Ydermere nævner alle interviewpersonerne samstemmende at de mindre klasser under fase et klart har været at foretrække, da det gav en bedre ro om børnene, og en bedre mulighed for at nå

omkring hvert enkelt barn, samt at de svage og udsatte elever blomstrede op. Der nævnes ligeledes at sammenholdet blandt de voksne også blev styrket på baggrund af, at de stod sammen om, at få det hele til at fungerer på skolen (Bilag 5, s. 15, bilag 6, s. 30, bilag 7, s. 47, bilag 8 s. 64, bilag 9, s. 77, bilag 10, s. 90).

5.4.4. Opfølgning

Efter denne del af analysen med gennemgang af empirien kan det siges, at frontarbejdernes håndtering af Covid19 situationen har været udsat for en rutsjebanetur, i det der har været stor forskel på hverdagen i foråret kontra efteråret. Her er det blandt andet ledelsens forventninger til, hvad frontarbejderne kan nå, som har været problematisk for nogle af frontarbejderne, hvilket har medført øget sygdom, da visse personer har følt sig overbebyrdet med deres normale opgaver ved siden af al tumulten omkring Covid19. Der hersker ingen tvivl om af hele forløbet med Covid19, både den akutte fase samt perioden over efteråret, har trukket store veksler på alle frontarbejderne, da nye rutiner har skullet indarbejdes i en i forvejen presset hverdag. De fleste af frontarbejderne føler godt at de har kunnet følge med, men andre som for eksempel interviewperson 8, Lotte, havde nogle meget skeptiske iagttagelser omkring arbejdsbyrden i efteråret, og det krydspres forventningerne fra ledelsens side medførte. I forhold til de store linjer, kan det siges at tidsperspektivet i casen, har været medvirkende til at give et større indblik i, hvordan det kan være problematisk at implementere kriseredskaber, i form af restriktionerne, i en hverdag der allerede er presset til det yderste. Under fase 1 hvor der kun skulle tages højde for at følge restriktionerne og tilbydes nødundervisning, følte frontarbejderne godt at de kunne følge med, men det blev straks værre, da alle de ekstra arbejdsopgaver skulle implementeres i den normale hverdag.

5.5. Udvikling af de fysiske rammer

Her i det sidste analyseafsnit tages der udgangspunkt i undersøgelsesspørgsmål fire, *hvordan rammerne har udviklet sig under Covid19, både de konstitutionelle og de fysiske på skolen*. Herunder har forskeren ligeledes gjort nogle observationer om hvordan Byholm Skole under Covid19 situationen tacklede spørgsmålet om de fysiske rammer, blandt andet i forhold til restriktionskravet

om afstand mellem personale og elever, men også imellem eleverne. Under fase 1 hvor eleverne i de halve klasser kun måtte lege i små legegrupper, havde skolen lavet nye skemaer, således at alle klasser på en årgang holdt forskudte pauser, for at afstandskravene kunne overholdes. Ligeledes måtte visse årgange kun benytte visse områder i pauserne. Disse tiltag blev sat i søen, da Byholm Skole i forhold til sin størrelse og mængden af elever, gjorde at skolen blev yderst pressede på deres udenomsarealer.

5.5.1. De fysiske rammer på Byholm Skole

Dette bemærker Michael også da han bliver spurgt ind, hvordan han synes de fysiske rammer har været i forhold til Covid19 situationen: *"... Den ting jeg kunne nævne hvis var, det var at vi skulle til at starte med, for eksempel herude i vores skolegård, der var det kun førsteklasse der måtte være ude... Vi er presset på vores udenom arealer."* (Bilag 10, Michael, s. 98). Ud over presset på udenomsarealerne, særligt under fase 1 med de skrappeste afstandskrav og forsamlingsforbud, bed forskeren også mærke i en anden stor udfordring af de fysiske rammer, nemlig muligheden for håndvask. Skolen havde simpelthen ikke nok toiletter til at klare restriktionerne omkring håndvask, så mange gange som det var påkrævet. Dette fandt frontarbejdere og ledelse så den fælles løsning på, i det nogle af gangene med håndvask, blev byttet ud med afspritning i stedet for. Dette mener afdelingslederen Birthe dog ikke var noget problem, da restriktionerne sagtens kunne fortolkes ude i praksis, da det kun var retningslinjer som de modtog fra forvaltningen: *"... der er også nogle ting her, hvor vi bøjer nogle retningslinjer, altså hvor vi vælger at sige at det er den her, og det er jo retningslinjer altid, det var ikke det er jo ikke en lovgivende skrift der kommer ud som retningslinjer, så vi kan jo tolke helt vildt."* (Bilag 7, Birthe, s. 54). Selvom det i dette tilfælde ikke var frontarbejderne, der havde det endelige ansvar for det skøn, kan der alligevel argumenteres for, at her blev den intenderede politik, i den grad forvaltet anderledes, på grund af omstændigheder i praksis, der gjorde det umuligt at udføre i den oprindelig mening.

5.5.2. Opsamling

Efter genåbningen for indskolingen i fase 1, var der sat store krav til hvordan det skulle foregå. Der var øget krav om afstand, antal i børnene i klasserne, og hvem de måtte lege med. Det var en proces der krævede tilvænning i starten specielt på udendørsarealerne. Skolen havde heller ikke nok toiletter til at kunne klare presset i forhold til, at alle børn skulle vaske hænder hver gang de gik til og fra forskellige aktiviteter og pauser. Det blev derfor aftalt med ledelsen, at det var i orden hvis børnene en af gangene sprittede hænderne af fremfor at vaske dem ved håndvasken, hvilket i praksis betød at de for eksempel inden spisning vaskede hænder, og efter spisning men inden pause fik håndsprit.

Her blev det nogle gange svært for nogle af frontarbejderne, fordi de nedsatte retningslinjer som tidligere nævnt kun var retningslinjer og ikke lovkrav, så ledelsen kunne forvalte og tilpasse hen ad vejen, dog blev det ikke altid gjort i samme hast eller prioriteringsrækkefølge, som frontarbejderne fandt formålstjenestelig. Dette gjorde at de i visse situationer var nødt til selv at finde på løsninger i en presset hverdag med mange nye udfordringer.

Frontarbejderne har flere gange givet udtryk for, at presset under Covid19 har ændret sig over tid. I først del af lockdown og genåbning var der rigeligt med ressourcer – noget som var med til at lette presset – ved små klasser og mere af tid og hænder til børnene. Der var også lagt i budgettet til ekstra rengøring, og personalet samt børn blev skarpe til hygiejne, håndvask og afspritning. Dette ændrede sig efter sommerferien, hvor det hele gik mere eller mindre tilbage til normalen. Her oplevede frontarbejderne frustration over, at det virkede som om Covid19 ikke længere var aktuelt, til trods for at børn og andre stadig blev syge. De ekstra hænder til rengøring og de opdelte klasser var ikke længere at finde, til trods for at Covid19 stadig raser i samfundet.

6. Teoretisk og metodisk diskussion og efterrationalisering

Dette afsnit skal bruges til refleksion omkring de teoretiske og metodiske valg, som specialet har været præget af. Der ønskes en diskussion af hvorvidt de teoretiske overvejelser, endte med at kunne anvendes på den indsamlede empiri, og om det kunne lede frem til en besvarelse af problemformuleringen. Derudover diskuteres kvalitetskriteriet Analytisk generalisering sit eget afsnit.

6.1. Efterrationalisering over de teoretiske valg

Efter endt analyse med Lipskys teoretiske begreber som udgangspunkt i dette speciale, har arbejdet undervejs afgivet pointer og fortolkninger som, som taler tilbage til teorien på visse punkter. For eksempel er det erfaret at frontarbejderne befandt sig under fase 1 faste rammer samt strukturer, og ikke på samme måde herunder søgte at lave skøn selv, som efter sommerferien hvor retningslinjerne blev sat mere frie, og det var mere op til den enkelte frontarbejder at få hverdagen til at hænge sammen i praksis.

6.2. Efterrationalisering over de metodiske designvalg

Under arbejdet med casen på Byholm skole, har forskeren indhentet store mængder viden omkring frontarbejderens virke og deres håndtering af Covid19 situationen. Interviewene gav dog mange nye vinkler på deltagerobservationerne. Dette skete mere end én gang at disse to empiriindsamlingsmetoder ikke stemte overens. Det menes dog stadig at der er kommet meget brugbar viden ud af specialets undersøgelser. Det kan deraf konkluderes, at det der ses af en udefrakommende ikke altid kan overføres direkte til, hvordan interviewpersonerne selv har opfattet situationer. Der var dog stadig mange sammenfald mellem deltagerobservationer og interviews, som har dannet det videre fundament.

6.3. Analytisk generalisering

Med udgangspunkt i Brinkmann og Kvaales (Kvale og Brinkmann 2009) begreb Analytisk generalisering kan der nu efter analysen gennemgang svares på, hvorvidt de fremanalyserede resultater ville kunne generaliseres til en anden kontekst og afprøves hvilken som helst sted. Det vurderes at specialets resultater ikke kan generaliseres i statistisk betydning ud til alle folkeskoler i Danmark. Med til denne konstatering skal der helt sikkert knyttes mere end en kommentar til. Undersøgelsen af casen i dette speciale er af meget unik karakter, da der ikke tidligere er foretaget en undersøgelse som denne, qua at den aktuelle sundhedskrise og omstændighederne herom ikke teoriseret før. Dermed anses resultaterne, som der er fremtolket af den forudgående analyse, for ikke generaliserbare i den præcise form. Dog vurderes det, at i kraft af at den valgte case tager udgangspunkt i en stor, men dog gennemsnitlig skole, med de så at sige standarddrømmer og forudsætninger, så kan de fremanalyserede resultater godt sige noget generelt omkring de dilemmaer, der er identificerede i denne case. Dette på grund af at folkeskolens frontarbejdere som oftest har valgt deres erhverv, ud fra forudsætninger om at ønske at videreformidle viden gennem det nære relationsarbejde med eleverne på bedst mulig måde. Det kan argumenteres for at når disse fundne dilemmaer findes på Byholm Skole, som vurderes af være en gennemsnitlig dansk folkeskole, så ville lignede resultater også være til at finde på andre folkeskoler, til trods for den samfundssituation ikke er oplevet før.

7. Perspektiverende konklusion

Da dette speciale er ved at nå sin afslutning med de forskellige afsnit præsenteret og gennemgået, mangler der kun at belyse, hvorvidt det teoretiske og videnskabsteoretiske afsæt samt de metodiske og designmæssige valg, har kunnet give et fyldestgørende bud på specialets problemformulering. Intentionen med designvalget var at bruge den valgte case, Byholm skole, til at belyse et større analytisk spørgsmål inden for problemstillingen, omkring hvilke nyopståede dilemmaer der er blevet identificeret samt hvordan frontarbejderne på Byholm Skole har håndteret dem og hele situationen med Covid19.

Specialets problemformulering: *Hvordan blev Covid19 situationen håndteret af frontlinjen i praksis i 2020 på skoleområdet?*

I arbejdet med besvarelsen af denne, er der gjort brug af fire analytiske undersøgelsesspørgsmål, som analysen er bygget op omkring:

- Hvordan har frontarbejderne håndteret de nye dilemmaer, de står over for under sundhedskrisen?
- Hvordan har de tre aktørgrupper; ledelse, frontarbejdere og forældre oplevet Covid19 restriktioner og forvaltningen heraf?
- Hvordan har frontarbejdernes håndtering af Covid19 situationen ændret sig over tid?
- Hvordan har rammerne udviklet sig?

Frontarbejderne stod over for en enorm opgave da de vendte tilbage til skolerne i foråret 2020, efter lockdown. Der var nu helt nye krav til både rengøring og antal elever i klasserne – en situation som ikke var oplevet før. Retningslinjerne fra Aalborg Kommunes Skoleforvaltning var det op til den pågældende skole at forvalte i praksis, hvilket gav store udfordringer, da en sundhedskrise som denne ikke før er set i det danske skolesystem. Ledelsen har undervejs gjort, hvad de kunne for at hjælpe frontarbejderen så meget som muligt i form af forfortolkninger og som forandringsagenter, samtidig med at de skulle opfylde krav fra både forældre og forvaltning. Interviewpersonerne oplyste alle at de føler sig godt informeret fra ledelsens side, samt at frontarbejderen nemt har kunnet følge med i den information de har fået fra forvaltningen, samt den information de har delt ud til forældrene. Nogle af frontarbejderne gav i forbindelse med interviewene givet udtryk for at

den fra ledelsens side faste styring under fase 1, på mange måder gav dem ekstra tryghed, fordi de så kunne hellige sig nødundervisningen med mindre klasser og udførelsen af restriktionerne. Dilemmaerne var dog blandt netop den ændring, der er sket igennem forløbet og tidsperspektivet, da der i starten var en del ekstra ressourcer til at hjælpe frontarbejderen på vej, blandt andet via det Covid19 personel som forskeren selv var en del af. Derudover blev der også brugt mere personel på den øgede rengøring, der blev foretaget under fase 1. Dette varede lige indtil efter sommerferien. Herefter begyndte situationen at virke normal, både med møder, undervisning og rengøring. Dette var til stor forundring hos flere af frontarbejderne, som var overrasket over at ledelsen havde glemt situationen ude i det virkelige liv. Situationen har dog ændret sig hen over efteråret, hvor ledelsen har lempet på kravene om fysiske møder, skole-hjem-samtaler og forældremøder, da de øgede krav til frontarbejderne begyndte at kunne ses på sygefraværet. Dog undervises der stadig i normal klassestørrelse, og der er heller ikke samme mængde af rengøring som før sommer. Ifølge frontarbejderne selv, føler de at de største udfordringer under Covid19 situationen, er den sociale kontakt og interaktion, både mellem frontarbejder og børnene, frontarbejderne indbyrdes og imellem børnene indbyrdes. Det er her de virkelige nyopståede dilemmaer skal findes ifølge frontarbejderne, når de bliver adspurgt direkte. Dog vurderes det fra forskerens side, at der i lige så høj grad har været små twists frontarbejder og ledelse imellem, lige som interviewpersonen fire giver udtryk for, dette kom dog ikke tydelig frem under interviewene hos de andre.

I henhold til at dette speciale i empiriindsamlingen ikke har indsamlet input og synsvinkel fra den tredje aktørblok, forældrene, kunne det være yderst spændende at fortsætte arbejdet, med denne vinkel på Covid19 situationen og den eventuelle påvirkning, de vurderer at deres børn har været udsat for. Samt deres input til forvaltningen af restriktioner og skolens samlede håndtering af denne sundhedskrise.

8. Litteraturliste

- Boolsen, M. W.** (2015). Grounded Theory I: (2. udg.). Brinkmann, S., & Tanggaard, L. (Red.). Kvalitative metoder - en grundbog (s. 241-264). København: Hans Reitzels Forlag.
- Brinkmann, S.** (2009). Etik i en kvalitativ verden. I: (2. udg.). Brinkmann, S. & Tanggaard, L. (Red.), Kvalitative metoder (s. 463-479). København K: Hans Reitzels Forlag.
- Brinkmann, S. & Tanggaard, L.** (2009). Kvalitative metoder, tilgange og perspektiver - en introduktion. I: (2. udg.). Brinkmann, S. & Tanggaard, L. (Red.), Kvalitative metoder (s. 13-20). København K: Hans Reitzels Forlag.
- Brinkmann, S., & Tanggaard, L.** (2015). Kvalitet i kvalitative studier. I: (2. udg.). Brinkmann, S. & Tanggaard, L. (Red.), Kvalitative metoder (s. 521-531). København K: Hans Reitzels Forlag.
- Brodkin, E. Z.** (2008). Accountability in Street-Level Organisations. Intl Journal of Public Administration. (31.), 317–336. Tilgået d. 17-12-2020 på:
https://www.researchgate.net/profile/Evelyn_Brodkin/publication/247531132_Accountability_in_StreetLevel_Organizations/links/54ef88e60cf2432ba656e5cc/Accountability-in-StreetLevel-Organizations.pdf
- Brodkin, E. Z. & Marston, G.** (2013). Work and the Welfare State - Street-Level Organization and Workfare Politics. Washington, DC. Georgetown University Press.
- Brodkin, E. Z.** (2020). Street-Level Organizations at the Front Lines of Crises. Brodkin, forthcoming J of Comparative Policy Analysis <https://doi.org/10.1080/13876988.2020.1848352>. University of Chicago
- Bryman, A.** (2012). Social research methods. Oxford: Oxford University Press
- Flyvbjerg, B.** (2015). Fem misforståelser om casestudiet. I: (2.udg.). Brinkmann, S., & Tanggaard, L. (Red.), Kvalitative metoder - en grundbog. (s. 497-520). København K: Hans Reitzels Forlag.

- Ford, J. D., Ford, L. W., & Angelo, D.** (2008). Resistance to Change: The Rest of the Story. *The Academy of Management Review*, s. 362-377
- Frederiksen, M.** (2015). Mixed methods Forskning. I Brinkmann, S. & Tanggaard, L. 2015. *Kvalitative metoder – en grundbog*. København K: Hans Reitzels Forlag. 2. udgave, 1. oplag.
- Gadamer, H-G.** (2007). *Sandhed og metode - grundtræk af en filosofisk hermeneutik*. (2. udg.). Århus: Academica.
- Hudson, J. & Lowe, S.** (2004). *Understanding the policy process – analysing welfare policy and practice*. University of Bristol: The Policy Press
- Højberg** (2014) *Hermeneutik. I: (3. udg.)*. Fuglsang, L., Bitsch, P. O., & Rasborg, K. *Videnskabsteori i samfundsvidenskaberne - På tværs af fagkulturer og paradigmer* (s. 289-323), Frederiksberg C: Samfundslitteratur.
- Kvale, S., & Brinkmann, S.** (2009). *Interview: Introduktion til et håndværk* (2. udg.). København: Hans Reitzels Forlag.
- Lipsky, M.** (1980). *Street-Level Bureaucracy - Dilemmas of the individual in public services*. New York: Russell Sage Foundation.
- Lipsky, M.** (2010). *Street-Level Bureaucracy - Dilemmas of the individual in public services*. New York: Russell Sage Foundation.
- May, P. J., & Winter, S.** (2007). Politicians, Managers, and Street-Level Bureaucrats - Influences on Policy Implementation. *JPART*. (19.), 453–476. Tilgået d. 17-12-2020 på: <https://pdfs.semanticscholar.org/b289/83fe2771b5a1dcfd5b543eb06723e83ce223.pdf>
- Nielsen, V. L.** (2007) *Indbydelse til dans omkring markarbejderadfærdsbegrebet*. I: Nielsen, V. L., & Ploug, N. (red.) *Når politik bliver til virkelighed - Festskrift til professor Søren Winter*. (s.149-170). København: Det Nationale Forskningscenter for Velfærd (SFI).

- Nielsen, V., L.** (2011). Implementeringsteori. I: Berg-Sørensen, A., Grøn, C. H. & Hansen, H. F. (Red.): Organiseringen af den offentlige sektor. Grundbog i offentlig sektor (2. udgave, 1. oplag). København: Hans Reitzels forlag.
- Saltofte, M.** (2016). Pædagogisk antropologi - Et overblik. København K: Hans Reitzels Forlag.
- Szulevicz, T.** (2015). Deltagerobservation. I Brinkmann, S. & Tanggaard, L. 2015. Kvalitative metoder – en grundbog. København K: Hans Reitzels Forlag. 2. udgave, 1. oplag.
- Thagaard, T.** (2004). Systematik og indlevelse: En indføring i kvalitativ metode. København K: Akademisk Forlag.
- Torfin, J.** (2004). Det stille sporskifte i velfærdsstaten - en diskursteoretisk beslutningsprocesanalyse. Aarhus N: Magtudredningen & Aarhus Universitetsforlag
- Winter, S., C.** (2002). Explaining street-level bureaucratic behavior in social and regulatory policies. København: Det Nationale Forskningscenter for Velfærd (SFI). Tilgået d. 17-12-2020 på: https://www.researchgate.net/publication/252437727_Explaining_StreetLevel_Bureaucratic_Behavior_in_Social_and_Regulatory_Policy
- Winter, S.** (2007). Implementering og effektivitet - Offentlig forvaltning i Danmark. Århus: Academica
- Winter, S., & Nielsen, V. L.** (2008). Implementering af politik. Århus: Academica.
- Winter, S.** (2017). Gør skoleledelse en forskel? Ledelse af implementeringen af folkeskolereformen. Det Nationale Forskningscenter for Velfærd (VIVE). Tilgået d. 17-12-2020 på: <https://www.sfi.dk/publikationer/goer-skoleledelse-en-forskel-12867/>
- Yin, R. K.** (2009). Case Study Research - Design and Methods (4. udg.). London: SAGE Publications.
- Yin, R. K.** (2014) Case Study Research – Design and Methods (5. udg.) London: SAGE Publications.

“Genåbning af skoler og dagstilbud”. u.å. Regeringen.dk. Set 18. december 2020.
<https://www.regeringen.dk/nyheder/2020/genaabning-af-skoler-og-dagstilbud/>.

“Mødrehjælpen advarer: Nedlukningen bliver hård for sårbare familier”. u.å. Arbejderen. Set 18. december 2020. <https://arbejderen.dk/indland/m%C3%B8drehj%C3%A6lpen-advarer-nedlukningen-bliver-h%C3%A5rd-s%C3%A5rbare-familier>.

“Pressemøde om genåbning af Danmark (fase 2)”. u.å. Regeringen.dk. Set 18. december 2020.
<https://www.regeringen.dk/nyheder/2020/pressemoede-om-genaabning-af-danmark-fase-2/>.

9. Bilagsliste

Bilag 1: Interviewguide til interview 1+2

Bilag 2: Interviewguide til interview 3

Bilag 3: Interviewguide til interview 4+5+6

Bilag 4: Transskriptionsguidelines

Bilag 5: Interview 1 – Maja

Bilag 6: Interview 2 – Anne

Bilag 7: Interview 3 – Birthe

Bilag 8: Interview 4 – Lotte

Bilag 9: Interview 5 – Tove

Bilag 10: Interview 6 – Michael

Bilag 11: Portrætinterviews og interviewobservation og refleksioner