



Forside

Bachelorprojekt

Semester:	7. semester
Modul:	Modul 13
Gruppenr.:	18
Antal anslag:	125.979 anslag
Titel:	Mødet mellem sagsbehandlere, borgere og bisiddere - En kvalitativ undersøgelse af bisidderens indflydelse under mødet
Engelsk titel:	The meeting between caseworkers, citizens and lay representatives - A qualitative study of the lay representative's influence during the meeting
Dato:	04.01.2021
Vejleder:	Mona Kragelund

Navn:	Sofie Linding Ramsing		
Studienr.	20176133	Telefon nr.	50434427
Studentmail	Sramsi17@student.aau.dk		
Navn:	Julie Guldbæk Kristensen		
Studienr.	20176101	Telefon nr.	51205017
Studentmail	Jgkr17@student.aau.dk		



AALBORG UNIVERSITET
Socialrådgiveruddannelsen

Mødet mellem sagsbehandlere, borgere og bisiddere

En kvalitativ undersøgelse af bisidderens indflydelse under mødet



Af Julie Guldbæk Kristensen &
Sofie Linding Ramsing

Bachelorprojekt
Socialrådgiveruddannelsen
Aalborg Universitet

2021



Titelblad

Titel

Mødet mellem sagsbehandlere, borgere og bisiddere

- En kvalitativ undersøgelse af bisidderens indflydelse under mødet

Engelsk titel

The meeting between caseworkers, citizens and lay representatives

- A qualitative study of the lay representative's influence during the meeting

Antal sider: 52,4 normalsider

Antal anslag: 125.979 anslag

Afleverings dato: 04.01.2021

Uddannelsessted: Det Samfundsvidenskabelige Fakultet, Aalborg Universitet

Uddannelse: Professionsbachelor, Socialrådgiveruddannelsen

Eksamensopgave: 7. semester, modul 13, bachelorprojekt

Vejleder: Mona Kragelund

”Denne opgave er udarbejdet af studerende på socialrådgiveruddannelsen ved Aalborg Universitet, som led i et uddannelsesforløb. Den foreligger urettet og ukommenteret fra socialrådgiveruddannelsens side og er således et udtryk for forfatterens egne synspunkter.”



Forord

Vi ønsker at rette en stor tak til de aktører, der har bidraget nævneværdigt til udfærdigelsen af dette bachelorprojekt. Først og fremmest skal der lyde en tak til informanternes deltagelse i bachelorprojektets undersøgelse, hvilket har været til stor inspiration for os som forfattere. Endvidere ønsker vi at takke vores vejleder fra Aalborg Universitet, Mona Kragelund, for et godt samarbejde, der kontinuerligt i processen har bidraget engagerende og reflekterende med kompetente og konstruktive kommentarer, hvilket har været med til at forme projektets udførelse.



English abstract

The purpose of this project is to investigate a lay representative's influence during the meeting between a citizen, a caseworker and a lay representative. The study is based on a qualitative method, as we have conducted four interviews with citizens, who have made use of a lay representative. This has provided us with an opportunity to gain insight into the citizen's subjective experiences on which we base the project's knowledge through the scientific theory of phenomenology. In addition, we strive through theories to investigate context and create understanding of the influence of the lay representative. The theoretical background of the project is based on Erving Goffman's dramaturgical perspective as well as Søren Juul and Peter Høilund's theory of recognition and judgement in social work. By using these approaches, a knowledge emerges about how role concepts and judgement play a role in the meeting with municipality caseworkers. Based on the analysis, we have reached four overall conclusions. When a citizen makes use of a lay representative for the meetings with a caseworker, the lay representative takes on three different roles, firstly as a mediator, secondly as "an extra pair of ears" and thirdly as an emotional support person. In addition, the mere presence of a lay representative promotes confidence and decisiveness in the citizen. Furthermore, the conclusions of the analysis also emphasize that a lay representative influences caseworkers to present themselves better. The final conclusion we have reached on the basis of the analysis is what, we call the appearance of exception, which refers to the cases where the meeting between a citizen and a caseworker was successful in spite of the influence of the lay representative. Additionally, due to these conclusions, we have devised proposals for the practice of social work, which are associated with current societal debates.



Indholdsfortegnelse

Kapitel 1 Indledning	1
Kapitel 2 Problemfelt	2
2.1 Relevans for socialt arbejde	4
2.2 Afgrænsning.....	5
Kapitel 3 Problemformulering	5
Kapitel 4 Begrebsafklaring	6
4.1 Sagsbehandler	6
4.2 Borger	6
4.3 Bisidder	6
4.4 Mødet	6
Kapitel 5 Videnskabsteoretisk positionering	7
5.1 Fænomenologi.....	7
5.2 Forforståelse.....	8
Kapitel 6 Metode- og analysestrategi.....	9
6.1 Kvalitativ forskning	9
6.2 Empiriindsamling	11
6.2.1 Valg af informanter.....	11
6.2.2 Interviewform.....	12
6.2.3 Refleksioner omkring interviewsituationen	13
6.3 Databearbejdning	16
6.3.1 Interviewguide.....	16
6.3.2 Transskribering	17
6.4 Analysestrategi	20
6.5 Refleksioner over kvalitetssikring.....	20
6.5.1 Bekræftbarhed.....	20
6.5.2 Troværdighed	21
6.5.3 Overførbarhed	21
Kapitel 7 Teorifremstilling.....	22
7.1 Erving Goffman om et dramaturgisk perspektiv	22
7.1.1 Det dramaturgiske perspektiv	22
7.1.2 Rollebegrebet	23
7.1.3 Kritik af Goffmans teori	25
7.2 Juul og Højlunds teori om anerkendelse og dømmekraft	26
7.2.1 Personlig-, institutionel- og social dømmekraft i socialt arbejde.....	26



7.2.2 Kritik af Juul og Høilunds teori om anerkendelse og dømmekraft i socialt arbejde	28
Kapitel 8 Analyse.....	28
8.1 Præsentation af de fire informanter	28
8.2 Bisiddere som nær støtte	29
8.2.1 Delkonklusion	35
8.3 Bisiddere som "et par ekstra øre"	35
8.3.1 Delkonklusion	38
8.4 Bisiddere som mæglere.....	39
8.4.1 Delkonklusion	45
8.5 Undtagelsen.....	46
8.5.1 Delkonklusion	50
Kapitel 9 Konklusion	51
9.1 Bisidder indtræder i tre forskellige roller	51
9.2 Borgeres egen handlekraft fremmes under bisidderes blotte tilstedeværelse	52
9.3 Sagsbehandlere fremstiller sig selv bedre under bisidderes blotte tilstedeværelse	52
9.4 Undtagelsen.....	52
Kapitel 10 Forandrings- og handleforslag for socialfaglig praksis	53
10.1 Fra "working agreement" til "working relation"	53
10.2 Borgeridéer.....	54
Kapitel 11 Perspektivering.....	55
11.1 Aktivering af civilsamfundet.....	55
11.2 En indgang/en koordinerende sagsbehandler	56
Litteraturliste.....	57
Bilagsliste.....	58



Kapitel 1 | Indledning

I forbindelse med 1990'ernes udvikling af socialpolitikken, hvor "noget-for-noget" princippet vandt indpas under det sociale område, ændrede borgernes forhold sig til de offentlige forvaltninger. Udviklingen affødte en ændring i forventningen til borgerens rolle, som gik fra at være passiv modtager af offentlige ydelser til en rolle som aktivt deltagende borger (Hielmcrone, 2003). Der fulgte en ny lov; Lov om retssikkerhed og administration på det sociale område, som lovfæstede regler om sagsbehandlingen og borgernes rettigheder. Regler, der tidligere har været omfattet af *god forvaltningsskik*, blev herved reguleret ved lov (Hielmcrone, 2003). Lov om retssikkerhed og administration på det sociale område, jf. lovbekendtgørelse nr. 1555 af 02/11 2020 (RSL) § 4 tilføjer blandt andet en retlig norm om, at "borgeren skal have mulighed for at medvirke ved sagsbehandlingen af sin sag. Kommunalbestyrelsen tilrettelægger behandlingen af sagerne på en sådan måde, at borgeren kan udnytte denne mulighed". Bestemmelsen reguleres gennem to led; 1) retskrav om mulighed for medindflydelse og 2) den kompetente myndigheds ansvar for, at det kan lade sig gøre. At den kompetente myndighed pålægges ansvaret for, at sagsbehandlingen sker i overensstemmelse med de formelle og materielle regler, er ikke noget nyt. Bestemmelsen synes ikke at supplere med et selvstændigt indhold til myndighedspligterne, hvorfor lovfæstelsen må betragtes som en accenturering over for de kompetente myndigheder om, at her er tale om en udpræget bestemmelse, der stiller særlige krav. Samtidig overlades det til den enkelte myndighed at tilrettelægge, hvordan kravet opfyldes (Hielmcrone, 2003).

I lovens forarbejder følger en speciel bemærkning til bestemmelsen, der skærper, at det er myndighedens opgave;

I videst muligt omfang at hjælpe en ansøger, der ikke på egen hånd er i stand til at medvirke til sagsbehandlingen, eventuelt ved at pege på muligheden for at få hjælp fra en repræsentant eller bisidder efter forvaltningslovens §8. I andre tilfælde, hvor forvaltningen ikke har mulighed for at skabe det nødvendige samspil med ansøgeren, skal forvaltningen også behandle sagen ud fra ansøgerens interesser (L 288 1996-97).

I de almindelige bemærkninger i lovens forarbejder, fortsætter en redegørelse af de tanker, ministeriet har gjort sig heraf. Af dem følger det, at man ønsker at understøtte væsentlige forudsætninger for et godt samspil mellem sagsbehandlere og borgere, hvilket ikke kan reguleres direkte ved lovbestemmelser. Dog er princippet så vigtigt, at det bør kunne læses direkte i RSL, hvilket på visse



punkter kan understøtte de kompetente myndigheders bestræbelser på at gøre, hvad der er muligt for at få en god kvalitet i sagsbehandlingen (L 228 1996-97).

Selvsamme bemærkninger leder, som nævnt, en opmærksomhed mod bisidderfunktionen, som er udtrykt i Forvaltningsloven, jf. lovbekendtgørelse nr. 433 af 22/04 2014 (FVL) § 8, hvor det fremgår, at borgere på ethvert tidspunkt af sagens behandling kan lade sig enten repræsentere eller bistå af andre. Når borgere lader sig bistå, har de fortsat alle partsbeføjelser som sagspart, modsat når de lader sig repræsentere af andre. I kraft af borgerens bestemmelse af, hvorvidt og i givet fald hvordan borgeren vil lade sig bistå, skal myndighederne udelukkende inddrage bisiddere under sagsbehandlingen i et omfang, der er aftalt med sagsparten (Folketingets Ombudsmand, n.d.). Borgerne ligger heraf inde med en særlig indsigt og viden om hvilken indflydelse, der forventes og udfolder sig, når bisiddere træder ind i mødet mellem sagsbehandlere og borgere. Imidlertid følger det af FVL § 8, stk. 2, at der forekommer, dog kun ganske særlige, undtagelsesbestemmelser, hvor adgangen til at lade sig bistå af andre begrænses i tilfælde, hvor interessen i at kunne lade sig repræsentere eller bistå findes at burde vige for væsentlige hensyn til offentlige eller private interesser.

I nærværende projekt rettes således et undersøgelsesfelt mod, hvilken indflydelse bisiddere har under mødet i treenigheden mellem sagsbehandlere, borgere og bisiddere. Ikke desto mindre vedrører mødet ikke kun at skulle navigere rundt i det offentlige system samt lovgivningen, men ligeledes om at skulle få dannet overblik over borgerens situation, hvilket begge er forhold, der kan forekomme komplekse for de pågældende parter. Og det er især her, at bisiddere kommer ind i billedet for at effektivisere samarbejdet mellem parterne (Dansk Socialrådgiverforening, n.d.).

Kapitel 2 | Problemfelt

I takt med udviklingen af socialpolitikken igangsatte Socialministeriet allerede i 2004 en undersøgelse af RSL § 4 under fem fokuspunkter; 1) hvad er “god” sagsbehandling?, 2) hvordan praktiseres brugernes medvirken i sagsbehandlingen?, 3) hvilke metoder, rammer og organisering er der for medvirken?, 4) hvilke mangler er der i sagsbehandlingen i forhold til “god” sagsbehandling? og 5) hvordan kan medvirken styrkes? (Socialministeriet, 2004). Undersøgelsen konkluderede, at der er en tæt sammenhæng mellem ledelsesniveaues fokus på området og sagsbehandlernes konkrete opmærksomhed i praksis på at styrke borgernes medindflydelse. Et gennemgående træk i undersøgelsen er, at der på ledelsesniveau bliver lagt større vægt på effektiv sagsbehandling, ud fra et retssikker-



hedsprincip om fastsættelse af en tidsfrist, end de “blødere” effekter af, hvordan samhandlen mellem sagsbehandlere og borgere udmøntes. Undersøgelsen har fået indsigt i en række tilkendegivelser fra både ledere og sagsbehandlere, der indikerer en forventning om, at et øget fokus på samhandlen mellem sagsbehandlere og borgere vil reducere effektiviteten i sagsbehandlingen. Forståelsen af hvad effektivitet indebærer, kombineret med ressourcepres fra en stor sagsstamme, medfører, at overordnede værdier om samhandlen opleves som mindre væsentlige end de præciserede og mere håndgribelige “produktivitets-forventninger”, som opleves sideløbende af sagsbehandlerne. Herudover påpeger undersøgelsen, at bestræbelserne på at styrke borgernes medindflydelse ofte sker pragmatisk afhængig af sagsbehandlerens vurdering af, hvornår det er, og hvornår det ikke er hensigtsmæssig at følge lovens bestemmelser i den enkelte sag. Undersøgelsen peger på, at denne vurdering ofte vil ske i overensstemmelse med det, som den enkelte betegner som sin professionsetik. I den forbindelse indikerer undersøgelsen, at de “blødere” effekter mere eller mindre bevidst fravælges under metodefriheden, hvilket betragtes som en copingstrategi mod ressourcepresset, hvor sagsbehandlere skal balancere mellem effektivisering og stigende krav til individuel tilrettelæggelse af sagsbehandlingen. Undersøgelsen understreger, at sagsbehandleres oplysning om borgerens rettigheder og tydeliggørelse af rollerne i sagsbehandlingen er betydningsfulde faktorer for, at borgere oplever retssikkerhed og dermed medindflydelse i sagsbehandlingen. Da undersøgelsen peger på, at borgernes generelle oplevelse er, at de ikke får den fornødne viden samt tilstrækkelige medindflydelse i sagsbehandlingen, opstår der en forventningskløft mellem sagsbehandlerens, som tidligere beskrevet, pragmatiske bestræbelse på at levere, hvad der, efter deres vurdering, forventes fra borgerne og borgernes egentlige behov (Socialministeriet, 2004).

I forlængelse hertil ser vi, at problemstillingen ligeledes følger i nyere tid, da Institut for Menneskerettigheder i 2017 har udarbejdet rapporten; “Retssikkerhed i kommunerne”, som blandt andet sætter fokus på borgeres oplevelse af, hvordan de bliver behandlet i sagsforløbet, og hertil peger undersøgelsen på, at et lille flertal af informanterne har haft et udmærket og rimeligt forløb. Imidlertid står knap 40 % af informanterne tilbage med en forståelse af, at de ikke har haft mulighed for at fortælle deres syn på sagen, og at de ikke føler, at sagsbehandleren har lyttet til dem. Samtidig har flere end 40 % svaret, at de ikke mener, at de er blevet informeret om muligheden for at have en bisidder med, og halvdelen af informanterne ønskede mere information om en bisidders rolle (Institut for Menneskerettigheder, 2017). I forlængelse heraf viser forskning omhandlende bisidderordninger, udarbejdet af Rådet for Socialt Udsatte i 2018, at der kan tegnes et billede af bisidderes



fremmende virkning på måden, hvorpå det enkelte sagsforløb afvikles. Gennem rapporten “Bisidderordninger for socialt udsatte” fremhæves et eksempel, hvor tonen fra sagsbehandler til borger skiftede markant under en telefonsamtale, da sagsbehandler blev gjort opmærksom på, at der sad bisidder med under telefonsamtalen. Endog peger undersøgelsen ligeledes på, at der kan være forvirring omkring bisidderens rolle, da der kan være en uklar grænse mellem bisidning, rådgivning og partsrepræsentant, hvilket vil sige, at bisidderne ligeledes gør sig overvejelser om, hvad det vil sige at være bisidder, og hvilken rolle man påtager sig under mødet med borger og sagsbehandler (Rådet for Socialt Udsatte, 2018).

Ud fra ovenstående forhold tegnes et billede af en diskrepans mellem borgeres og sagsbehandleres forståelse af, hvad “god” sagsbehandling er, hvilket fremmer vores nysgerrighed på den specielle bemærkning om bisidderes rolle herom. I den forbindelse skærper vi opmærksomheden på, hvilken indflydelse bisiddere har under mødet mellem sagsbehandlere, borgere og bisiddere.

2.1 Relevans for socialt arbejde

Med udgangspunkt i fundne problematikker i ovenstående problemfelt, har undersøgelsesfeltet sin relevans for socialt arbejde ved skildringen af efterlevelse af lovbestemmelser med udgangspunkt i de “blødere” effekter. Desuden knytter problemfeltet sig til professionsetikken, der er særlig meningsgivende til at forstå spørgsmål, der berører det sociale arbejdes værdier. Professionsetikken har, imidlertid, en understøttende karakter, når etiske dilemmaer skal løses, hvilket til gengæld gør sig gældende dagligt. I dette projekts henseende, er det fremtrædende på den anden side, at professionsetikken retter fokus mod de værdier, der er særligt meningsgivende i det sociale arbejde. De respektive værdier lyder som følgende; *Individets værdighed, social retfærdighed, professionel integritet og medmenneskeligt ansvar* (Dansk Socialrådgiverforening, 2010).

Ud fra denne betragtning, bør professionsetikken være toneangivende for sagsbehandlerens daglige arbejde, hvor det sociale arbejdes værdier bliver levende i mødet med borgere. Aktuelt skaber projektets undersøgelsesfelt et rum med mulighed for at reflektere og tage diskussionen op om de muligheder og begrænsninger, der viser sig under møderne. En mulighed, der kun kan understreges yderligere i en tid, hvor sagsbehandleres faglighed er under pres. Henset til det pres, der kan sætte sit præg under mødet, når økonomiske hensyn dikterer dagsordenen (Dansk Socialrådgiverforening, 2010).



Formålet er ikke at søge det korrekte svar, skønt det ovenikøbet er uladsiggørlig. Herimod vil svaret have substans som en refleksion og diskussion om, hvilke roller og handlinger, der fremmer den “gode” sagsbehandling. Det kan være med til at skabe et nuanceret billede af, hvordan samhandlen spiller en rolle i det sociale arbejdes praksis. Af denne grund har det tilmed stor relevans for socialt arbejde at kunne fremhæve handleanvisninger på området, der på reflekterende vis imødekommer et velfunderet møde og virke mellem mødets aktører. Ikke desto mindre med særlig hensyn til varetagelsen af myndighedsrollen i mødet med borgerne under det henseende, at der skal træffes afgørende beslutninger i borgernes liv.

2.2 Afgrænsning

Projektet er afgrænset til at varetage borgeres perspektiv på mødet med sagsbehandler og bisidder. Viden om det, der viser sig under mødet, er et narrativ, og dermed styrkes troværdigheden af projektets undersøgelsesfelt, når vi afgrænser til en af mødets aktørers selvfølgelige sandheder og virkelighedsopfattelser. Vi skelner ikke mellem borgernes baggrunde, grundet en bevidst bestræbelse på at opnå et alment billede af fænomenet. Projektets referenceramme vil åbne op for, at vi, på tværs af borgergrupper, kan undersøge hvilke tendenser, der optræder i bisidderes indflydelse under mødet.

Tilsvarende baseres undersøgelsesfeltet på bisidderfunktionen i sin almenhed, hvorfor vi ikke skelner mellem forskellige typer af bisiddere. Vi er bevidste om, at undersøgelsesfeltet vil kunne variere, såfremt man vælger at forske i andre af mødets aktørers perspektiver eller gå i dybden med de forskellige baggrundsmæssige dimensioner, som imidlertid også vil kunne repræsentere vigtige karakteristika for problemstillingen.

Kapitel 3 | Problemformulering

Hvilken indflydelse har bisiddere under mødet mellem sagsbehandler, borger og bisidder?



Kapitel 4 | Begrebsafklaring

I følgende kapitel operationaliseres de centrale begreber i problemformuleringen. Formålet hermed er at gøre læseren bekendt med vores forståelse samt anvendelse af begreberne i projektet.

4.1 Sagsbehandler

Myndighedspersoner benævnes konsekvent i projektet som sagsbehandlere, da denne titel er uddannelsesneutral. Dette, grundet vi ikke er bekendt med, om myndighedspersonerne, som indgår i projektets empiriske materiale, er uddannet socialrådgivere.

4.2 Borger

De mennesker, der er i kontakt med myndighederne, benævnes som borgere, da denne titel modsætter sig klientrollen og defineres ud fra, at man er aktiv modtager af hjælp med rettigheder og ansvar. Titlen, borger, afspejler mennesket som et myndigt individ, der skal have indflydelse på forhold vedrørende relationen til myndighederne (Sjelborg, 2015). Begrebet borgere dækker ligeledes over alle udsatte grupper, der benytter sig af de offentlige tilbud.

4.3 Bisidder

Bisidder refererer til titlen på den person, der bistår en borger i mødet med myndighederne. Begrebet dækker dermed over alle de personer, der tilbyder bisidderhjælp. Udover at familiære personer kan bistå borgere, vil man desuden kunne lade sig bistå af personer fra organisationer, der tilbyder bisidderhjælp (*Bilag 8*) (Rådet for Socialt Udsatte, 2018).

4.4 Mødet

Mødet mellem sagsbehandlere, borgere og bisiddere refererer primært til møder i forvaltningen. Begrebet dækker over alle typer af møder og dermed både et udtryk for møder af afklarende, afgørende og opfølgende karakter. Vi har for øje, at mødet, afhængig af typen, ligeledes kan involvere andre professionelle, men vores fokus holdes på treenigheden mellem sagsbehandler, borger og bisidder (Højholdt, 2016).



Kapitel 5 | Videnskabsteoretisk positionering

Videnskabsteorien er en filosofisk disciplin med afsæt i en række teoretiske forståelser om ontologien og epistemologien. De forskellige videnskabsteoretiske forståelser kan betegnes som en metateori, der benyttes for at forstå forskellige forklaringer og definitioner af virkeligheden (Guldager, 2015).

I projektet har vi valgt at indtage den videnskabsteoretiske position; fænomenologi, hvilket vil blive uddybet nærmere i nedenstående afsnit. Fænomenologien er med til at indkredse det teoretiske kundskabsgrundlag, der er styrende for projektets metoder og tilgange. Den type af viden, videnskaben leverer, gør, at vi løbende kan adressere problemformuleringen og drage konklusioner heraf. Af den grund reflekterer vi undervejs i projektet over, hvad det vil sige, at vi producerer ny viden og under hvilke præmisser, det sker (Guldager, 2015).

5.1 Fænomenologi

Den tjekkisk-tyske filosof, Edmund Husserl (1859-1938), er grundlægger af den filosofiske tradition; fænomenologien (Guldager, 2015). Fænomenologien tager afsæt i et indefra-perspektiv i forskning af mennesket og det omgivende samfund, også nærmere betegnet aktørperspektivet. At mennesket betragtes indefra indebærer, at det er menneskets subjektivitet, altså oplevelser, opfattelser, intentioner, erfaringer, værdier, der er omdrejningspunktet, når man skal forstå og forklare menneskets handlinger og herunder det samfund, mennesket er involveret i (Guldager, 2015). Projektets fænomenologiske position sigter mod at afdække borgeres forskellige oplevelseslag og at involvere meningsstrukturer samt betydningsformer. For netop at forstå og forklare menneskets handlinger, bestræber forskningen sig på at finde frem til bevæggrunde, intentioner eller motiver, der kan begrunde menneskets handling (Guldager, 2015).

Med henblik herpå bliver fænomenologiens hovedsigte, at indfange livet, som det viser sig, ved at forske i, hvordan mennesket, ud fra dets bevæggrunde, får sine erfaringer og bliver bevidst eller danner meninger herom i sin livsverden. Livsverdenen er et begreb, der refererer til verdenen, som mennesket subjektivt oplever at leve i. Samtidig vil en del af menneskets subjektive forholdene være "ikkebevidst", hvilket nærmere kan forklares ud fra et socialiseringsperspektiv. Med henblik herpå vil menneskets subjektivitet kunne være indlejret som en kropsliggjort viden, der er blevet inkarneret gennem livsforløb. Heraf vil menneskets handlinger være præget af socialiseret forhold, hvor-



med diskrepans mellem intention og handling kan forekomme (Guldager, 2015). Fænomenologiens opgave bliver at forstå forbindelsen mellem de umiddelbare oplevelser og disse oplevelsers meningsstrukturer og betydningsformer ind i det videnskabelige.

Vi gør opmærksom på, at der, grundet fænomenologiens omdrejningspunkt i subjektiviteten, vil forekomme et ensidigt fokus, der ikke nødvendigvis tager højde for, at de subjektive intentioner i sig selv ikke eksisterer som fritsvævende størrelser. Vi er bevidste om fænomenologiens utilstrækkelighed som følge heraf, da subjektive intentioner afhænger af en historisk og samfundsmæssig kontekst, hvor der foreligger både samfundsmæssige muligheder og begrænsninger. Samtidig må det påpeges, at der også forekommer normer, der er med til at definere socialt acceptabel adfærd, hvor menneskets handlen kan være kontrolleret af sanktioner, fra det omgivende samfund, ved afvigelser heraf (Guldager, 2015).

Vi finder det ligeledes relevant at italesætte et begreb som den fænomenologiske “parentes”, der er et udtryk for den naivitet, der kan forekomme i den fænomenologiske tilgang, såfremt vi ikke forholder os til det kritiske aspekt om, at vi, som forskere, ikke kan beskrive uden forudsætninger og dermed sætte egne forforståelser i parentes. Heraf går kritikken på, at alle beskrivelser farves af vores forforståelser, når vi fungerer i rollen som forskere. Når fænomenologien benyttes som et videnskabeligt udgangspunkt, er det herved essentielt at egne forforståelser gøres bevidste, så der bliver skabt rum til at kunne belyse ”den andens” subjektive oplevelser (Guldager, 2015). I projektet vil vi fungere som objektive iagttagere, hvor vi særligt har været opmærksomme på, at vores forforståelse ikke har skulle komme til udtryk i vores tilgang til undersøgelsesfeltet. Således har vi, under empiriindsamling, haft særlige opmærksomhedspunkter, som i øvrigt vil blive uddybet nærmere i afsnittet; *interviewguide*. Vi bliver hermed neutrale og mindsker risikoen for at præge det enkelte individs subjektive oplevelser. Vi har i det næstkommende afsnit gjort os bevidste og reflekteret over egne forforståelser, så vores “tavse viden” undervejs vil være italesat.

5.2 Forforståelse

I henhold til bevidstgørelse gennem videnskabsteori, er et essentielt opmærksomhedspunkt, at vores forforståelser ikke blot kan sættes i parentes. Det betyder, at vi tilgår projektet med en formodning om, at disse kan risikere at præge undersøgelsen. Vi vil dermed løbende gøre refleksioner om, hvordan vi kan sikre en gennemgående troværdighed ved at være kritiske overfor egne forforståel-



ser og distancere projektet fra disses entydighed. Vi åbner op for at være modtagelige for nye indsigter og erkendelser.

Gennem vores uddannelse har vi en bred indsigt i karakteristika for bisiddere, men vores forforståelser vil imidlertid oftest være præget af vores erfaringsbaseret viden, heraf “tavs viden”. For at eksplicitere vores konkrete erfaringsbaseret viden, har vi på forhånd en forståelse om, at sagsbehandlere i praksis påvirkes af krydspres, når de i lovens navn må skønne hvilke behov og hvilke rettigheder, som borgeres sociale problem kan, eller ikke kan, kategoriseres under. I denne forbindelse erfarer vi, at bisiddere fungerer som borgerens “advokat”, og hjælper borgeren med at “forhandle”. Vi forstår hermed bisidderes rolle som en hjælp under komplekse eller angstprovokerende møder med sagsbehandlere, som overvejende er præget af uenighed.

Desuden har vi, på forhånd, betragtet problemstillingen ved at reflektere over teoretiske forståelser, der har kunne knyttes til en besvarelse af problemformuleringen. Endog har vi været åbne overfor at ændre den teoretiske forståelse undervejs i takt med tilegnelsen af dybere indsigter og erkendelser. I kapitlet; *teoriafklaring*, vil vi uddybe de anvendte teoretiske forståelser, som i deres umiddelbarhed er parallelle med vores teoretiske refleksioner forud for undersøgelsen. Trods fastholdelsen af teoretiske forståelser, betragter vi ikke dette som værende en lukkethed hos os som forfattere, men derimod en forenelighed mellem teoriens vide omfang og begribelsen af problemformuleringen i sin almenhed.

Kapitel 6 | Metode- og analysestrategi

For at kunne besvare problemformuleringen følger der, af dette kapitel, metodiske overvejelser og retningslinjer for projektets undersøgelsesfelt. I de følgende afsnit, vil vi præsentere projektets bagvedliggende processer og hermed de tanker, der ligger bag projektets kvalitative forskning og empiriindsamling samt databearbejdning. Med kendskab til disse dele, præsenterer vi efterfølgende den videre analysestrategi. Vi runder kapitlet af med refleksioner over kvalitetssikring.

6.1 Kvalitativ forskning

Projektet tager afsæt i kvalitativ forskning under indsamlingen af primær empiri. Kvalitativ forskning egner sig specielt til projektets undersøgelsesfelt, idet metoden rummer en mulighed for at undersøge personlige emner gennem sprog og ytringer. Følgende implicerer metoden en bestræbel-



se på at skabe mening, hvilket er svære at kvantificere. Således vil vi, snarere end at måle undersøgelsesfeltet, søge at beskrive det gennem store mængder information om få personer (Thagaard, 2012). Ikke desto mindre har kvalitativ forskning en styrke i, at metoden leverer analytiske generaliseringer, frem for statistisk viden, gennem påfund af mønstre og sammenhænge, som sandsynligvis også gør sig gældende med hensyn til tilsvarende situationer samt personer. Imidlertid fordrer dette et særligt opmærksomhedspunkt på overførbarhed, som senere vil blive omtalt nærmere under; *Refleksioner over kvalitetssikring*. På den anden side fremtræder en svaghed i og med, at vi har stor indflydelse under både indsamlingen af den primære empiri og gennem bearbejdningen heraf. Med særligt henblik på denne problematisering centraliserer vi løbende opmærksomhedspunkter vedrørende gennemsigthed i projektet og særligt i tilknytning til projektets analyse, hvilket vi kommer nærmere ind på i kapitlet; *analysestrategi*.

Et særligt karakteristisk træk ved kvalitativ forskning er bestræbelsen på at forstå virkeligheden baseret på undersøgelsessubjekternes egen forståelse af deres livssituationen (Kvale og Brinkmann, 2015). Metoden refererer således til et adækvat tilhørsforhold til projektets videnskabelige position; fænomenologien. I henhold til den fænomenologiske tilgang, afholder vi brugerinterviews, som muliggør en indsigt i informanternes egne subjektive oplevelser under etableringen af et troværdigt og tillidsfuldt rum. Gennem brugerinterviews kan vi skabe dybdegående viden. Dette sker, grundet vi får adgang til flere nuancer af det, vi undersøger. Det betyder, at vi, desuden, får andre perspektiver på emnet end det, vi havde forudset. Af denne grund stiller det ikke desto mindre krav til, at vi kan improvisere for at holde interviewene på sporet, hvilket vil blive uddybet nærmere under afsnittet; *interviewform* (Ingemann, Kjeldsen, Nørup & Rasmussen, 2020). I kraft af at vores empiriske materiale indsamles ved hjælp af dialog, gennem sprog og ytringer, vil dataformen fremtræde som tekst (*Bilag 2-5*). Vores empiriske data vil herigennem være tilgængelige for fortolkning, omend vi bibeholder gennemsigtheden i processen ved at bevare dataformen som små brudstykker af tekst i analyseafsnittet.

Sidestillet har vi reflekteret over væsentligheden i observationsstudier, som har kunnet åbne op for iagttagelser af adfærd i tilknytning til de sproglige ytringer. Trods dette, har vi fravalgt denne metode grundet risici for fortolkninger af det iagttagede. Ydermere har vi under fravælgelsen været optaget af risiciene ved, at vores tilstedeværelse har kunnet påvirke mødeaktørernes adfærd, hvorved det naturlige samspil ville risikere at mindskes. På den anden side er vi bevidste om, at opstillingen



af brugerinterviewene ligeledes indeholder risici for at påvirke informanterne, omend vi har kunnet italesætte vores foranstaltninger heraf, hvilket vi ligeledes kommer nærmere ind på løbende. Vi betragter brugerinterviewene som repræsentative observationer gennem informanternes øjne, hvilket tilsigter informanternes egen genkaldelse af mødet, og dermed har vi kunnet spørge ind til og klarlægge deres oplevelse af adfærden. Vi er opmærksomme på, at praksissen således bliver et enkeltmands udsagn, omend det imidlertid forener sig med projektets afgrænsede undersøgelsesfelt.

6.2 Empiriindsamling

Projektets empirigrundlag består af fire uafhængige brugerinterviews, der er grebet an med en semi-struktureret interviewguide, hvilket uddybes i følgende afsnit. Her redegøres for vores refleksioner omkring valg af informanter samt brug af interviewguide. Ydermere sætter vi ord på hvilke refleksioner, vi har haft vedrørende interviewsituationen og herunder, hvordan vi har forholdt os til juridiske og etiske kodekser.

6.2.1 Valg af informanter

Projektets brugerinterviews er baseret på fire informanter, som vi har opsøgt bredt gennem flere digitale platforme. De digitale platforme blev opsøgt, grundet forbehold for den omspændende pandemi, som vi forholder os til senere i afsnittet; *refleksioner omkring interviewsituationen*.

Vi har blandt andet benyttet os af telefonisk kontakt til fem væresteder, to dag- og aktivitetstilbud og to tilbud i beskyttet beskæftigelse i Aalborg Kommune. Disse organisationer er udvalgt tilfældigt, da undersøgelsesfeltet ikke fordrer en begrænset målgruppe. Herfra har vi, med de ansattes hjælp, henvendt os til brugerne. Vi har ligeledes haft telefonisk kontakt med tre tilfældige foreninger i Aalborg Kommune, som ikke direkte har kunne henvende os til brugere, hvorimod disse foreninger har videreformidlet vores forespørgsel gennem platformen, Facebook, ved hjælp af opslag på deres officielle facebooksider.

I kraft af denne tilgang, har vi gjort os bevidste om de udfordringer, som kontaktetableringen medfølger, når de ansatte fungerer som såkaldte *gatekeepers*. *Gatekeepers* er et udtryk for de personer, i de pågældende organisationer, der forbeholder sig retten til enten at give eller nægte os, som forskere, adgang til at henvende os til brugerne gennem organisationerne. På trods af at vores henvendelse er blevet imødekommet ved, at de ansatte er gået videre til organisationens brugere med vores forespørgsel, fremtræder der en udfordring i, at *gatekeeperen* har selvbestemmelse over hvilke brugere



af organisationen, vi gives adgang til. Med hensyn hertil, er vi opmærksomme på, at *gatekeeperen* kan have en personlig interesse i enten at tegne et godt eller skidt billede af netop dét, som vi ønsker at undersøge, hvorved vi risikerer, at *gatekeeperen* forsøger at overvåge eller kontrollere undersøgelsen ved at udvælge bestemte informanter til formålet. Samtidig vil *gatekeeperen*, under den videre formidling af vores forespørgsel, kunne forvride formålet. For at imødekomme denne udfordring, har vi, imidlertid, forud for kontaktetableringen, optaget en videopræsentation af undertegnede inklusiv en introduktion til undersøgelsen samt interviewets rammer. Det er med denne video, at de ansatte har hjulpet os med at henvende os til organisationernes brugere. Videoen har, foruden at skabe tryghed omkring os som interviewere, ikke desto mindre haft til formål at modvirke en skævvridning af undersøgelsesfeltet, idet vi, på denne måde, fortsat har været formidlere af vores egen forskning. Samtidig har dette været et forsøg på at sikre os mod selektiv udvælgelse af brugere, der risikerer at bero på uhensigtsmæssige interesser (Kristiansen og Krogstrup, 1999).

På baggrund af de borgere, der efterfølgende har vist interesse i undersøgelsen, har vi foretaget en formålsbestemt udvælgelse (Thagaard, 2012). Gennem den formålsbestemte udvælgelse har vi sikret en mere hensigtsmæssig udvælgelse, der beror på de borgere, der har kunnet drage på de største erfaringer og dermed give det bedste indblik i undersøgelsesfeltet. Som det fremgår heraf, har udvælgelseskriterierne været defineret af borgernes erfaringsmæssige baggrunde. Vi har udvalgt de borgere, der havde mest erfaring med brug af bisidder.

Vi har efterfølgende erkendt, at det ville have været væsentligt, for besvarelsen af problemformuleringen, at opstille et sidestillet kriterium om erfaring af deltagelse i møder med sagsbehandlere uden en bisidder. På denne måde ville vi, i højere grad, kunne differentiere i informanternes oplevelse af, hvilken indflydelse bisidder har under mødet mellem sagsbehandler, borgere og bisidder. Ikke desto mindre har alle informanter deltaget i møder med sagsbehandler uden bisidder, skønt to af informanterne ikke har store erfaringer herom.

6.2.2 Interviewform

Kvalitative interviews kan udformes på forskellige måder afhængig af den ønskede struktureringsgrad, og dermed gjorde vi os, forinden afholdelsen af interviewene, overvejelser vedrørende interviewform (Ingemann et al., 2020). I kraft af projektets fænomenologiske tilhørsforhold, fremtræder der en betydelig værdi i at kunne forfølge informanternes egne subjektive oplevelser under afhol-



delsen af interviewene. Samtidig søger vi viden indenfor et specifikt fænomen, og dermed vil interviewene ikke foregå fuldstændigt ustruktureret. Som følge heraf, anvender vi en semistruktureret interviewform, der tilegner sig det faktum, at interviewene kan være uforudsigelige at afholde grundet udfoldelse af uforudsete temaer undervejs. Ikke desto mindre, har vi udarbejdet en interviewguide (*Bilag 1*) med formålet at sikre en oversigt over emner, som vi ønskede at få dækket under interviewene samt forslag til spørgsmål (Kvale & Brinkmann, 2015). Emnerne blev fastsat ud fra de interesser, vi fik på baggrund af kapitel 2; *problemstilling*. Heraf søgte vi indsigt i henholdsvis; *borgerens samarbejde til sin bisidder og sagsbehandler* samt *mødets struktur*. Desuden har emnerne haft til formål at sætte rammerne for, at vi, senere, kunne sammenligne informanternes svar. Samtidig tillader den semistrukturerede interviewform at fravige fra interviewguiden, og dermed har det været muligt for os at forfølge interessante udtalelser, der har været skønnet relevante at udforske. Endvidere medfølger en fleksibilitet til at samtale om temaer, som vi ikke havde tiltænkt, da vi udarbejdede interviewguiden (Ingemann et al., 2020). Omend forekom der ikke et behov herom, hvilket ligeledes kan referere til, at vi fastsatte vidtspændende emner. De vidtspændende emner anser vi som en fordel for at informanterne indbyrdes gives mulighed for at præge interviewet frem for, at vi gennem interviewene præger informanterne. Skønt har interviewguiden bistået som en hjælp, da vi havde mulighed for at vende tilbage til interviewguiden, såfremt samtalen bevægede sig for langt væk fra formålet. Tankerne bag interviewguiden udformes i afsnittet; *interviewguide*.

6.2.3 Refleksioner omkring interviewsituationen

Forinden afholdelsen af interviewene, har vi ligeledes gjort os juridiske og forskningsetiske overvejelser. I denne forbindelse har vi ekstraordinært forholdt os til verdens nuværende pandemi, Covid-19, i relation til interviewsituationen.

I skrivende stund har der været omfattende udfordringer med afholdelse af interviews ved fysisk fremmøde, da vi har stået overfor Covid-19, som har ramt vores samfund, og bragt os i en sundhedskrise. I henhold til tiltagende restriktioner og samfundssind, har der fulgt en minimering af den menneskelige kontakt som konsekvens for vores projekt (Sundhedsstyrelsen, 2020). Konsekvenserne af Covid-19 har betydet, at vi har været nødsaget til at omstrukturere interviewsituationen, da de har skullet foregå under andre omstændigheder end først antaget. Grundet de særlige omstændigheder, har det ikke været i alles interesse at mødes fysisk, hvorfor vi har taget alternative medier i brug, såsom online videomøder. Som først udmeldt, under kontaktetableringen, har vi taget hensyn



til at mødes med borgerne under deres trygge rammer. I fællesskab med borgerne, har vi drøftet dette og taget hensyn til forbehold om digitale løsninger. Vi har benyttet os af videomøder, omend teknologien, i ét enkelt tilfælde, har været til hinder for denne løsning, hvorfor informanten har haft et ønske om telefonisk kontakt. Som følge heraf, indledte vi en refleksion om konsekvensen af den manglende nonverbale kommunikation, hvilket vi, i de øvrige situationer, imødekommer, så vidt muligt, gennem videomøder. I denne situation kan det være sværere at skabe det troværdige og trygge rum, som kvalitativ forskning fordrer. Imidlertid skærpede vi vores hensyntagen til informanten på en alternativ måde, da vi ikke havde mulighed for at bemærke informantens kropssprog for at afkode vedkommendes signaler, hvis vi berørte følsomme temaer under interviewet. I stedet for, at vi iagttog den nonverbale kommunikation, rettede vi opmærksomheden på den verbale kommunikation i form af toneleje og eventuelt tavshed. Vi var ligeledes bevidste om at anerkende informanterne gennem lydord, som trådte i stedet for øjenkontakt og, eksempelvis, anerkendende nik.

6.2.3.1 Juridiske og forskningsetiske overvejelser

Vi er, som studerende, opmærksomme på, at vi er dataansvarlige efter reglerne i Europa-Parlamentets og Rådets forordning (EU) 2016/679 af 27/04 2016 om beskyttelse af fysiske personer i forbindelse med behandling af personoplysninger og om fri udveksling af sådanne oplysninger og om ophævelse af direktiv 95/46/EF (GDPR), der omfatter beskyttelse af personer under behandling og udveksling af personoplysninger. På baggrund af, at projektet udarbejdes af studerende, og dermed ikke handler på Aalborg Universitetets vegne, er indhentelsen af oplysninger ikke omfattet af reglerne om tavshedspligt jævnfør FVL § 27 og Straffeloven, jf. lovbekendtgørelse nr. 1650 af 17/11 2020 § 152.

Under indhentelsen af oplysninger, har vi forholdt os til etiske kodekser og ladet disse præge vores tilgang til empiriindsamlingen for at handle etisk forsvarligt. Det indebærer en opmærksomhed på et informeret samtykke, således informanterne giver tilsagn til at medvirke på et velinformeret grundlag. Det omfatter ligeledes informeringen om, at deres deltagelse er frivillig, og dermed er informanterne oplyst om, at de til enhver tid har mulighed for at tilbagetrække samtykket, såfremt de ikke fortsat ønsker medvirken i interviewene og behandlingen heraf (Kristiansen, 2007).



I den forbindelse er der udarbejdet en samtykke- og fortrolighedserklæring, som er gennemgået sammen med informanterne forud for interviewets start (*Bilag 7*). I samtykke- og fortrolighedserklæringen bliver informanterne præsenteret for det saglige formål af indhentelse og behandling af oplysninger. Hertil kommer indhentelse af et mundtligt samtykke til, at vi har måtte audiooptage interviewet og bearbejde lydfileerne efterfølgende. I tilføjelse hertil, har vi lovet at overholde reglerne om tavshedspligt og videregivelse af fortrolige oplysninger, jævnfør GDPR. Vi har, i sammenhæng med dette, klart udtrykt sikringen af informanternes anonymitet, således det ikke er muligt at genkende dem gennem projektets oplysninger. Vi er bevidste om informanternes identitet, men på baggrund af anonymisering, vil personoplysningerne være udskiftet eller slettet fra dette projekt (Kristiansen, 2007). Det er ligeledes foreneligt med GDPR, artikel 4 om, at projektets oplysninger ikke skal kunne lede tilbage til de pågældende informanter.

I henhold til at informanternes oplevelsesverden har en høj værdi for undersøgelsesfeltet, er vi særlige opmærksomme på det etiske kodeks om at respektere privatlivets fred (Kristiansen, 2007). Vi er agtpågivende over for nærgående spørgsmål ved at lytte til informanternes stemmeleje eller observere informanternes kropssprog, som kan indikere, om emnet kommer for tæt ind på privatlivet. Der kan i samme kontekst refereres til, at vi har begrænset spørgsmålene, således de alene er adækvat med forskningens formål.

6.2.3.2 Mulige fejlkilder

Med særligt henblik på at bevidstgøre os om eventuelle fejlkilder, har vi drøftet nedslag i empiriindsamlingen. I henseende til kvalitativ forskning er sandheden et udsagn, og hermed gør det sig særligt relevant at underkaste empirien et kritisk blik.

Vi har påpeget, at der, under ét interview, opstår et utydeligt skel mellem oplevelser, hvor informanten henholdsvis har ladet sig repræsentere og bistå af andre under mødet. I ét enkelt tilfælde, under dette interview, betoner informanten oplevelser, hvor andre aktører har truffet valg på vedkommendes vegne, hvilket imidlertid betegner indflydelsen af en partsrepræsentant. Vi må hermed drage paralleller til, at denne uklare, imidlertid skelsættende forståelse, risikerer at videreføre fejlkilder i øvrige fortællinger om oplevelser. Konsekvent har vi dog udelukket dette specifikke tilfælde fra at indgå i den videre analyse for at imødekomme en tilstrækkelig troværdighed.



6.3 Databearbejdning

I tilknytning til de forrige afsnit om empiriindsamling, vil der i følgende afsnit redegøres for, hvordan vi har grebet empiriindsamlingen an og hvorledes databearbejdningen er forløbet. De følgende afsnit vil blandt andet præsentere vores overvejelser omkring udførelsen af en interviewguide, som har haft indflydelse på hvilke data, der er blevet produceret. I medfør af den producerede data, består den videre databearbejdning af transskribering samt kodning heraf, hvilket slutteligt indstiller til projektets analysestrategi.

6.3.1 Interviewguide

Vi indledte interviewene med en præsentation af alle parter, inklusiv interviewets formalia, for at danne anledning til et troværdigt og trygt rum. Det var vigtigt for os at skabe en tillidsfuld atmosfære, idet interviewene gik tæt ind på livet af informanterne. Således gjorde vi overvejelser omkring spørgsmålstyper. Vi proportionerede interviewet med indledende spørgsmål med formålet at åbne op for dialog. Samtidig dannede dette et skel mellem faktuelle og attitudemæssige spørgsmål, som differentierer ved at rette sig mod henholdsvis ydre forhold og egne meninger (Riis, 2005). På samme måde sigtede vi mod en gradvis øgning af flydende fortællinger, der var baseret på egne meninger uden forstyrrelser af de bagvedliggende forhold, da vi forud var blevet gjort bekendt med disse. Vi spurgte undervejs mere konkret ind til mødets struktur for at kompensere for manglende observation af møderne. På denne måde skabte vi ligeledes et nuanceret billede af de strukturer, hvorpå fortællingerne var erfaret. Hertil kommer vores overvejelser vedrørende spørgeteknik.

Vi var opmærksomme på at imødekomme informanterne med en åben tilgang ved primært at stille åbne spørgsmål, såsom; *kan du beskrive et møde, hvor din bisidder deltager?* I tilfælde, hvor vi fik oplyst navne på bisiddere af informanterne, valgte vi bevidst at gøre brug af disse for at styrke genkendelighed og forståelse for informanten. Åbne spørgsmål inviterede informanterne til at udforske, beskrive og forklare med henblik på tanker, følelser og oplevelser. Vi var opmærksomme på tavshed, som kunne indikere, hvis spørgsmålene var for uoverskuelige at besvare. I tilfælde heraf havde vi opfølgende spørgsmål af fortolkende karakter eller eksempler klar, som henholdsvis kunne gøre det lettere for informanterne at forholde sig til spørgsmålene eller opfordre informanterne til at komme med konkrete fortællinger. Ved spørgsmål omhandlende abstrakte begreber, operationaliserede vi konsekvent disse med et håndgribeligt sprogbrug for at imødekomme informanterne med en letforståelig tilgang, der kunne fremme forholdelsen til spørgsmålene. Som et eksempel på dette,



ændrede vi spørgsmål vedrørende de processuelle rammer til, hvorvidt mødet ændrer sig rent praktisk. I tilfælde hvor vi søgte uddybende svar fra informanterne, stræbte vi, i de opfølgende spørgsmål, mod at benytte os af informanternes egne ord eller henvise til det sagte for ikke at præge informantens svar. Vi var opmærksomme på, så vidt muligt, at undgå ledende spørgsmål, da svarene såfremt kunne være indlejret i de stillede spørgsmål. I så fald risikerer vi potentielt at mindske interviewets kvalitet (Eide og Eide, 2007). Yderligere indarbejdede vi et skaleringsredskab i interviewguiden (*Bilag 1*) med det formål at fremme besvarelser, som informanterne havde udfordringer med at beskrive.

Skønt de stillede spørgsmål informerede vi informanterne om, at spørgsmålene ikke nødvendigvis skulle være styrende for, hvad de fortalte. Herimod blev informanterne opfordret til at fortælle åbent og bredt om deres egne personlige fortællinger vedrørende brug af bisidder. Af denne grund, varierede vi ligeledes i rækkefølgen af spørgsmålene afhængigt af, hvad informanternes fortællinger rettede mod. Imidlertid var vi bevidste om, at rækkefølgen af spørgsmålene kunne have indflydelse på, hvorledes informanterne besvarede spørgsmålene undervejs. I medfør hertil, åbnede vi undervejs op for et refleksivt rum for at aktivere informanternes eftertanke. Uagtet klare, positive perspektiver fra informanternes side, spurgte vi ind til andre nærværende perspektiver. Eksemplificeret stillede vi spørgsmål såsom; *har du oplevet, at din bisidder ikke kunne hjælpe dig?* eller *har du oplevet, at der var noget, der blev sværere, når din bisidder var med?* I enhver henseende afstemte vi informanternes fortællinger løbende ved at resumere disse. Afslutningsvis rettede vi blikket mod, om informanterne havde mere at tilføje for at sikre, at alle parter havde fortalt det ønskede. Vi rundede af med eventuelle spørgsmål og takkede af for samarbejdet.

Vi har efterfølgende erkendt, at vi, i højere grad, have opnået en tilstrækkelig kvalitet ved brug af en spørgeteknik, der implicerede konsekvente uddybelser, såsom; *kan du uddybe det, du fortæller?* Ved at gøre brug af denne spørgeteknik, ville vi invitere informanterne til at fordybe sig i sine fortællinger uden vores forholden til opfølgende spørgsmål.

6.3.2 Transskribering

For at det empiriske materiale kunne indgå som grundlag for analysen, er databearbejdning en nødvendighed. Som tidligere nævnt, har vi indhentet mundtligt samtykke til at audiooptage interviewene ved brug af diktafon, hvilket har haft til formål, at lydfileerne med data efterfølgende kunne over-



sættes fra talesprog til skriftsprog (Kvale og Brinkmann, 2015). Denne bearbejdningsproces kaldes transskribering og foruden at levere kvalitet på en præcis dokumentation af interviewene, gjorde denne proces det muligt for os at koncentrere os om at være til stede i selve interviewsituationen (Ingemann et al., 2020). I medfør af projektets videnskabelige position, betragtede vi transskribering som værende den mest hensigtsmæssige måde at bearbejde det empiriske materiale, eftersom vi vægter informanternes subjektive oplevelser, hvilket imødekommes ved, at informanternes udsagn samt udtryk bevarer den oprindelige mening.

Transformeringen, hvor der oversættes fra talesprog til skriftsprog, fordrer stillingtagen til den proces, som transformeringen er knyttet til. Heraf hvor mange mundtlige dimensioner, vi medtager. Grundet tidsmæssige årsager, har vi udeladt briefing og debriefing, som tilmed ikke vurderes relevante for analytisk behandling. Herudover har vi taget stilling til, at transskriberingen skal være så virkelighedsnær som muligt, hvorfor vi har foretaget ordrette transskriberinger. Grundet vi anvender transskriptionerne i analysen, vil vores transskribering være formålsbestemt, hvilket betoner hensynet til læsevenlighed, hvorfor vi blandt andet har fjernet lydord såsom “øh”, “hm”, “ah” med videre (Ingemann et al., 2020). Samtidig er vi bevidste om, at vi, af denne grund, går på kompromis med ikke-sproglige ytringer samt intonationer, såsom tvivl, betoning, pauser med videre, som informanternes fortællinger kan være influeret af. Konsekvensen heraf er, at vi overser stærke og svage meninger og udtryk, som også kan referere til om svarenes indhold er erfaret selv eller, om vi blot aktiverer informanternes refleksioner.

Under hensyntagen til at oplysninger i det skriftlige materiale ikke skal kunne identificere informanterne, har vi, foruden informanternes navne, anonymiseret nævnte kommuner, arbejdsgrupper, redskaber og steder med videre under transskriberingen.

6.3.2.1 Kodning

For at skabe systematik og orden i det empiriske materiale, har vi farvekodet transskriptionerne. I kodningsprocessen skelnes der mellem åben og lukket kodning (Ingemann et al., 2020). I henhold til projektets videnskabsteoretiske baggrund, har vi fundet det væsentligt at anvende åbent kodning. Kodningsprocessen skaber en temacentreret opdeling, som kodes efter handlinger, normer, relationer, oplevelser og følelser. Gennem åben kodning har vi afdækket de centrale temaer, der optræder løbende i interviewene frem for at kode efter teoretiske forståelser, der risikerer at fortolke rekapitu-



leringen af informanternes fortællinger. Kodningsprocessen har forløbet sig ved at transskriptionerne er gennemlæst, hvortil større afsnit er markeret med forskellige farvekoder, således hver farvekode repræsenterer et tema. Temaerne er opstået på baggrund af gennemgående og tilsvarende udsagn i informanternes individuelle fortællinger, på tværs af interviewene. Nogle temaer og emner kommer til at stå stærkere end andre afhængigt af, hvordan informanterne har kommunikeret det ud til os på (Ingemann et al., 2020). Idet vi stræber mod at lade informanternes subjektive oplevelser stå stærkt, har vi, så vidt muligt, kodet efter informanternes egne ord. Kodningen er sket af større afsnit for at undgå en fortolkende komprimering, hvorimod vi tilsigter at forankre det kodedes substans og rette fokus på tekstens samlede mening. Konkret har vi kodet efter *“Bisiddere som nær støtte”*, hvilket råder over underkoder som *mistillid og skiftende sagsbehandlere*. Hertil *“bisiddere som et par ekstra øre”*, som råder over underkoderne; *tryghed, overblik og et par ekstra øre*. Herudover har vi kodet efter *“Bisiddere som mæglere”*, som råder over underkoderne; *formidling af rettigheder, forståelse og ressourcer*. Yderligere har vi kodet efter *“undtagelsen”* (Bilag 6).

Gennem kodningsprocessen, har vi været opmærksomme på, at der kan forekomme etiske overvejelser, når vi rekapitulerer det empiriske materiale i bestemte temaer. Det handler om, hvordan informanten bliver repræsenteret, når vi sammenligner informanternes udtalelser med hinanden, og den oprindelige teksts sammenhæng dermed splittes op i mindre enheder. De temaer, der er skabt på baggrund af empirien, er defineret af os som forskere, og vi kan dermed risikere at blive præget af vores perspektiv, hvilket vil kunne føre til fremmedgørelse af informanten (Thagaard, 2012). Dette kunne blive en udfordring, da vi netop, gennem vores videnskabsteoretiske position, har et ønske om at lade informanternes fortællinger stå så virkelighedsnært som muligt, og dette svækkes, når empirien splittes op i mindre enheder. Som en konsekvens af dette, kan informanternes selvforståelse i mindre grad komme til udtryk i analysen, hvilket mindsker et kvalitetskriterium om overførbarhed, der refererer til genkendelsen. Vi har imødekommet denne udfordring ved, at kodningen, så vidt muligt, er sket efter informanterne egne ord, og samtidig er kodningen sket efter større afsnit, som beskrevet tidligere, så vi netop opnår større dele af informanternes fortællinger i en helhed, som vil blive anvendt i analysen.



6.4 Analysestrategi

I henhold til projektets fænomenologiske position, vil vores analysestrategi følge en bestræbelse på at skabe forståelse af informanternes fortællinger ved at forske i *meningsstrukturer* og *betydningsformer* gennem teoretiske forståelser. De teoretiske forståelser forventes at åbne op for nye indsigter, der kan tilføre en dybere mening og forståelse til den allerede eksisterende sandhed i informanternes erfaringer. Nærmere betegnet er undersøgelsen tilsluttet den abduktive analysestrategi ved, at vi på forhånd, antager, hvad der forventes af undersøgelsen (Guldager, 2015).

Analysen vil være opdelt i fem delanalyser, henholdsvis 1) præsentation af informanterne, 2) bisiddere som nær støtte, 3) bisiddere som "et par ekstra øre", 4) bisiddere som mægler og 5) undtagelsen. Delanalyserne er udvalgt fra koderne af det empiriske materiale, da vi fortsat bestræber en åben tilgang gennem en empiristyret analyse. Formålet hermed er at lade de empiriske data folde sig ud uden, at vi negligerer denne udfoldelse gennem en anden fortolkende rammesætning (Ingemann et al., 2020) Under hver delanalyse, vil vi koble teoretiske begreber på udvalgte uddrag af transskriptionerne. Vi veksler mellem brug af citater og tilkobling af teori. Vi markerer tydeligt henholdsvis brug af citater og teori ved at sætte citater i indryk med præcise henvisninger til bilagene og sætte teoretiske begreber i kursiv. Til slut vil der i hvert analyseafsnit følge en delkonklusion for at samle op på hvert tema, hvorunder vi har for øje øje at besvare problemformuleringen.

6.5 Refleksioner over kvalitetssikring

I takt med vores forskning, har vi løbende forholdt os til vores data for at kvalitetssikre projektet. Det har vi gjort ved at opstille visse former for kvalitetskriterier. I henhold til forskningstraditionen, relaterer disse kvalitetskriterier sig ofte til *validitet*, *reliabilitet* og *generaliserbarhed*. Disse parametre er imidlertid i højere grad målbare under det kvantitative studie, og derfor har vi fundet inspiration i Thagaard, som gengiver disse parametre i det kvalitative studie som henholdsvis *bekræftbarhed*, *troværdighed* og *overførbarhed* (Thagaard, 2012).

6.5.1 Bekræftbarhed

Når vi har reflekteret over projektets *bekræftbarhed*, har vi konkret forholdt os til en vurdering af grundlaget for vores tolkning af det empiriske materiale. Vi er opmærksomme på, at vores evne til, påvirket, at forholde os til projektets undersøgelse kan være udfordret af vores forforståelser og omsætning af teori til praksis. Dette opmærksomhedspunkt grunder i, at det er et særligt centralt



kvalitetskriterium, at projektets resultater kan bekræftes af anden forskning. Nærmere indebærer dette, at vi skal forholde os kritisk til projektets analytiske proces, hvor alle beskrivelser, ifølge *den fænomenologiske parentes*, farves af vores forforståelser. Thagaard pointerer, at der skal fremtræde dokumentation for vores tolkninger af det empiriske materiale, således der skabes gennemsigtighed omkring, hvordan vi når frem til projektets resultater. Foregående i metodeafsnittet har vi skabt gennemsigtighed i fremgangsmåden, hvorpå det empiriske materiale er indsamlet og bearbejdet. Fortløbende medvirker transskriptionerne som dokumentation, når vi betragter informanternes fortællinger for at kunne nå frem til meningskabende sammenhænge (Thagaard, 2012).

6.5.2 Troværdighed

Kvalitetskriteriet, troværdighed, bygger på, at vores undersøgelse er udført på en tillidsvækkende måde, hvilket ligeledes kan referere til en gennemsigtighed af et klart skel mellem informationer, der stammer fra de afholdte interviews og de informationer, der stammer fra tolkninger heraf. Idet vi har audiooptaget og transskriberet interviewene, er det muligt at dokumentere hvilke informationer, der tager afsæt i de afholdte interviews. Samtidig tydeliggør vi analyseprocessen, når vi omsætter fra teori til praksis ved at skildre tydeligt mellem brug af teoretiske begreber samt citater med direkte informationer fra det indsamlede empiri. Thagaard fremhæver desuden, at troværdighed ligeledes bygger på, at vi forholder os reflekterende til konteksten, hvorunder empiriindsamlingen er foregået i og fremdeles, hvordan relationen mellem os og informanterne har været (Thagaard, 2012). Med forbehold i tidligere nævnte udfordringer under interviewsituationen, har vi overvejende haft oplevelsen af, at det er lykkedes os at skabe et troværdigt og trygt rum, hvor informanterne ikke har undladt at give os adgang til bestemte informationer. Det vurderes ligeledes at kunne afspejles i informanternes engagement for at fortælle åbent og bredt om deres erfaringer.

6.5.3 Overførbarhed

Vores refleksioner vedrørende projektets *overførbarhed* indebærer, hvorvidt den tolkning, vi frembringer, inden for projekts rammer, kan være relevant i beslægtede sammenhænge. I kvalitative undersøgelser som vores, er det tolkningen, der udgør grundlaget for *overførbarheden* og ikke beskrivelserne af mønstre i det empiriske materiale. Ved at tilknytte en teoretisk referenceramme i form af Erving Goffmans dramaturgiske perspektiv samt Søren Juul og Peter Højlunds teori om anerkendelse og dømmekraft i socialt arbejde, tilfører vi interessante teoretiske dimensioner, som kan gøre fænomenet meningsfuldt. De teoretiske forståelser vil således være af meningskabende



karakter, hvilket kan argumentere for, at der også optræder tilsvarende mening i beslægtede kontekster. I forbindelse med dette, knytter vi os til, at Thagaard betoner, at *overførbarheden* skal forstås i lyset af genkendelsesmulighederne. Konkret har det den betydning, at borgere, der har erfaring med brug af bisidder under møder med sagsbehandler, skal kunne genkende sig selv i vores tolkninger og opleve, at disse er meningsfulde. Og ikke desto mindre tilføre en dybere mening og forståelse til den allerede eksisterende viden. Vi vil dermed rette henvendelse til en af projektets informanter og fremlægge analysens resultater, før vi endeligt konkluderer herpå.

Kapitel 7 | Teorifremstilling

De teoretiske forståelser, vi knytter til den primære empiri, er Erving Goffmans dramaturgiske perspektiv samt Søren Juul og Peter Højlunds teori om anerkendelse og dømmekraft i socialt arbejde.

7.1 Erving Goffman om et dramaturgisk perspektiv

I dette afsnit vil Erving Goffmans dramaturgiske perspektiv og herunder udvalgte begreber blive præsenteret. Goffmans dramaturgiske perspektiv er udvalgt, grundet teorien kan hjælpe med at give forståelse for den sociale interaktion og forståelsen af den menneskelige adfærd, da mennesket, ifølge Goffman, i interaktionen med andre, vil have en forudindtaget rolle, som vil være bestemt af de forventninger og krav, der er til den position, mennesket skal bestride (Jacobsen & Kristiansen, 2002).

7.1.1 Det dramaturgiske perspektiv

Den canadisk-amerikanske sociolog Erving Goffman (1922-1982) baserer sine grundantagelser på den symbolske interaktionistiske tradition om, at mennesket dannes og formes i interaktionen gennem mødet med andre mennesker. Goffman var særligt interesseret i at studere den sociale interaktion og forståelsen af den menneskelige adfærd. Ifølge Goffman kan menneskers ansigt-til-ansigt-samhandling, i hverdagsituationer, have samlebetegnelsen *samhandlingsordenen*, hvilket består i at dokumentere eksistensen af de mikrosociale måder, hvorpå mennesket, i hverdagslivet, helt konkret møder, deltager og skaber det, som sociologier ofte betegner som samfundet (Goffman, 2014). Goffman udviklede dramaturgisk sociologi, som beskriver samfundslivet med inspiration fra teaterverdenen. Goffman brugte dramaturgien som en analytisk metafor for at studere det sociale samspil i hverdagsituationer, som var det et skuespil og inddrog centrale begreber fra teaterverdenen til at forstå, hvordan mennesker handler og baggrunden herfor (Jacobsen & Kristiansen, 2002). Goffman



var optaget af, at vi skiftevis agerer som optrædende og publikum, altså den iscenesættelse, vi gør af os selv samtidig med, at vi understøtter andre i deres iscenesættelse. I samhandlingen udspringer menneskets forskellige *selvpræsentationer* i interaktion med andre parter, som mennesket gør brug af med det formål at fremstille et passende billede af, hvem vedkommende er, og ønsker at være (Jacobsen & Kristiansen, 2002).

For at kunne give forståelse af den sociale interaktion, anvender Goffman bestemte begreber fra teaterverdenen såsom *optrædender, hold, områder, kommunikation uden for rollen* og *indtryksstyring*. Goffman har endvidere udvidet *rollebegrebet* med flere variationer og nuancer (Jacobsen & Kristiansen, 2002). Disse begreber beskrives i nedenstående afsnit.

7.1.2 Rollebegrebet

Rollebegrebet er et centralt begreb i det dramaturgiske perspektiv. Goffman har udvidet begrebet og skelner mellem fire former for forhold, som mennesket enten spiller eller tildeles. *Rolleforpligtelse* beskriver de roller, som mennesket spiller, fordi vedkommende har fået tildelt rollen og er nødt til at spille rollen. *Rolletilknytning* henviser til de roller, som mennesket ønsker at spille og *rolleomfavnelser* betegnes som de roller, mennesket finder interessante og helt frivilligt påtager sig. Herudover udtrykkes en *rolledistancering*, som skildrer, hvordan mennesket distancerer sig fra den rolle, som omgivelserne forventer, der spilles af én. Det er altså den rolle mennesket er i, men ikke indlever sig i (Jacobsen & Kristiansen, 2002).

Rollebegrebet har en tæt sammenhæng med begrebet *optrædener*, hvor rollebegrebet får betydning for den type af optræden mennesket udfører. Ifølge Goffman, kan optræden defineres som ”den del af individets aktivitet, som finder sted i en periode kendetegnet ved vedkommendes kontinuerlige tilstedeværelse foran en gruppe af tilskuere, og som har en vis indflydelse på disse tilskuere (Goffman 1959, s. 32)” (Jacobsen & Kristiansen, 2002, s. 97). Den optrædende ønsker herved at afgive et bestemt indtryk ved påtagelsen af en bestemt rolle med bestemte forventninger og forpligtelser. En optræden er derfor det ”spil”, der fremføres med de andre medvirkende, hvor man overbeviser hinanden om, at man er den, man udgiver sig for at være og, at forholdene omkring dette ”spil” er virkelighed (Jacobsen & Kristiansen, 2002). Goffman har udviklet begreberne *facade, dramatisering* og *idealisering*, som en hjælp til den enkelte optrædende ved tydeliggørelsen af sin optræden. *Facade* er udtryksmekanismer, som den optrædende gør brug af under sin optræden, hvilket blandt



andet kan være kulisser, der bruges i optrædenen og som udgør den scene, rollen spilles i. Det kan være fysiske objekter, men det kan ligeledes komme til udtryk gennem 'den personlige facade' (Goffman, 2014). *Dramatisering* gør den optrædende brug af ved understregelse og tydeliggørelse af det, vedkommende ønsker formidlet samt for at sikre, at de andre medvirkende har forstået omstændighederne, der kan være vanskelige at få øje på. *Idealisering* anvendes af den optrædende for at muliggøre en lidt bedre fremstilling af sig selv end vedkommendes handlinger og adfærd først indikerer. Den optrædende forsøger at skjule de udtryk, som er i modstrid med definitionen af situationen og samfundets værdier, hvorfor vedkommende forsøger at fremhæve de udtryk, der er adækvat med de anerkendte værdier i samfundet (Jacobsen & Kristiansen, 2002).

Ifølge Goffman, er det en nødvendighed, at en optræden kræver samarbejde mellem de enkelte optrædende, hvilket betegnes som *hold*. Dette *hold* skal samarbejde om at definere den sociale situation på scenen, og består af skuespillerne. Goffman definerer begrebet *hold* som "enhver samling af individer, der samarbejder om iscenesættelse af en enkelt rutine (Goffman, 1959, s. 85)" (Jacobsen & Kristiansen, 2002, s. 98). Det er en nødvendighed at *holdet* samarbejder for at den enkelte optrædende kan handle passende og adækvat med den givne definition af situationen samt at opretholde en bestemt definition af situationen overfor publikum. I ethvert *hold* findes en holdleder, som er behjælpelig til iscenesættelsen af begivenheden og afhjælpning af eventuelle opståede problemer (Jacobsen & Kristiansen, 2002).

Goffman skelner mellem to forskellige *områder*, henholdsvis *scenen* og *bagscenen*. *Scenen* er stedet, hvor optrædenen finder sted, og hvor den optrædende spiller sin rolle. Her lever den optrædende sig ind i rollen og formidler et bestemt indtryk, som beskriver den påtagede rolle. Visse aspekter vil derfor blive fremhævet, hvor andre vil blive nedtonet. De nedtonet aspekter udtrykkes i andre sammenhænge, netop på *bagscenen*, hvilket er stedet, hvor de optrædende øver sig på sine roller, og hvor der er plads til fejl. De optrædende er her skjult for publikum og behøver derfor ikke at nedtone de aspekter der kunne skade det selvbillede, der ønskes opretholdt. Den optrædende kan her træde ud af rollen og lade facaden falde (Jacobsen & Kristiansen, 2002).

Som optrædener vil man være involveret i en form for kommunikation både indenfor og udenfor rollen, og denne balancegang skal den optrædende være opmærksom på, så der ikke opstår tvivl blandt publikum om den optrædendes rolle. Ifølge Goffman karakteriseres *kommunikation uden for rollen*, som de udtryk, den optrædende giver, som ikke falder naturligt til den rolle, den optrædende



spiller. Det vedrører de situationer, hvor den optrædendes kommunikation er i diskrepans med rammerne omkring rollen og samarbejdet (Jacobsen & Kristiansen, 2002).

Indenfor dramaturgien er *indtryksstyring* et væsentligt begreb, hvor den optrædende udtrykker og fastholder en bestemt definition af den enkelte situation på scenen. Den optrædende er, i rollen, nødsaget til at kontrollere de indtryk, vedkommende efterlader hos andre, hvilket gøres gennem kommunikation og adfærd i et forsøg på at påvirke de medvirkendes definition af situationen. Ved hjælp af blandt andet kropssprog, tale og påklædning, forsøger den optrædende i interaktionen at kontrollere disse indtryk, som de andre medvirkende får af én. Indtryksstyring vedrører ligeledes dét samarbejde, der forventes af publikum, hvis den optrædende begår fejl, og at disse kan overses. Goffman skelner mellem *at give* og *at afgive* indtryk. *At give* er de indtryk, den optrædende bevidst udsender, såsom verbal kommunikation. Den optrædende får herigennem mulighed for at signalere, hvem man er, hvordan vedkommende ønsker at blive opfattet, eller hvordan den enkelte situation eller andre tilstedeværende skal opfattes. *At afgive* henviser til de indtryk, den optrædende ubevidst viser, og som den optrædende kan holde skjult. Disse indtryk vil oftest komme til udtryk gennem kropssproget. Der sættes krav til, at indtryksstyringen udføres overbevisende og troværdigt, hvilket kan være udfordrende, hvis den optrædendes *afgivelse* og *givelse* af indtryk ikke er adækvat med hinanden. Dette kan ligeledes få betydning for udførelsen af den rolle, den optrædende har påtaget sig. Goffman er især optaget af de indtryk, den optrædende afgiver og hvilken effekt, den optrædende har på andre. Goffman har derfor ikke sit hovedfokus på de indtryk, den optrædende giver og vedkommendes konkrete overvejelser, iscenesættelse og gennemførelse af *selvpræsentationen* (Goffman, 2014).

7.1.3 Kritik af Goffmans teori

Der eksisterer kritiske aspekter ved det dramaturgiske perspektiv, da det kan være udfordrende at anvende teatermetaforen som en måde at forstå interaktionen og den menneskelige adfærd. Det dramaturgiske perspektiv på 'selvet' fremstiller et negativt syn på mennesket og samfundet, eftersom det kun er overfladen af den menneskelige interaktion, der berøres. Der er for stor fokus på Goffmans begreber om *indtryksstyring* og det iscenesatte selv, som teatermetafor, så betydningen af de andre metaforer, såsom spilmetaforen, vil blive overset eller underbetonet. Kritikken beror ligeledes på, at teatermetaforerne kun tilbyder et bestemt perspektiv, som er bevidst fordrejet, så et bestemt billede fremhæves af en betydelig mere kompleks virkelighed. Den opnåede viden vil derfor



altid være præget af dette udgangspunkt. Goffmans dramaturgiske perspektiv kritiseres derfor på selvet som blandt andet kynisk, manipulerende, overfladisk og strategisk. Goffman har selv været opmærksom på teoriens svagheder, men mener dog, at teatermetaforen kan hjælpe forskeren med at tydeliggøre vanskelige observerbare træk ved den kontekst, der undersøges (Goffman, 2014).

7.2 Juul og Høilunds teori om anerkendelse og dømmekraft

I dette afsnit vil Søren Juul og Peter Høilunds teori om anerkendelse og dømmekraft i socialt arbejde og herunder udvalgte begreber blive præsenteret. Teorien kan være behjælpelig til at være undersøgende på sagsbehandlerens dømmekraft, når vedkommende bestrider en flertydig rolle. I interaktionen vil sagsbehandlerens dømmekraft, herunder udviklingen af fortrolighedskundskaben, kunne påvirkes af både personlig-, institutionel- og social dømmekraft (Høilund & Juul, 2015).

7.2.1 Personlig-, institutionel- og social dømmekraft i socialt arbejde

Juul og Høilunds definerer sagsbehandleres magt som ubevidst og udformes ikke primært som tvang eller myndighedsudøvelse. Det får herved betydning i menneskets måde at tænke på og herunder hvilken bestemt opfattelse, de får af sig selv samt omverden. Socialarbejderen bestrider en flertydig magtrolle og er ikke udelukkende præget af lovmæssig myndighedsudøvelse. Rollen som sagsbehandler er dermed placeret i en gråzone, der både rummer myndighedsudøvelse, kontrol, disciplinering men ligeledes støtte og forhandlinger. Det følger af Juul og Høilund, at magten i interaktionen udspiller sig i et spændingsfelt mellem personlig, institutionel og social dømmekraft. Dette gør, at socialarbejderne har mulighed for at forholde sig kritisk til de dominerende sandheder og institutionelle tænkemåder, hvilket får betydning for, hvorpå sagsbehandleren handler og opfatter løsningsstrategier (Høilund & Juul, 2015).

Den personlige dømmekraft er afhængig af arv og miljø og udtrykker socialarbejderens anskuelser, vurderinger og stillingtagen, som danner grundlag for, hvordan socialarbejderen anskuer verdenen. *Den personlige dømmekraft* vil blive påvirket af de institutionelle og samfundsmæssige rammer, da socialarbejderen vil være præget af en hensyntagen til de regler, der gælder for forvaltningen. Påvirkningen sker både bevidst, men ligeledes ubevidst, da socialarbejderen ubevidst overtager traditionsbevidste og fagligt bestemte normer og rutiner, som socialiseres. Dette leder over i *den institutionelle dømmekraft*, som udgør en slags faglig og moralsk kode for, hvordan socialarbejderen bør handle overfor den enkelte borger. Socialarbejderen vil her altid være ubevidst præget af de domi-



nerende tænkemåder, der er på forvaltningen. I mødet med borgeren udvikles *den sociale dømmekraft*. Her indgår borgerens livshistorie, drømme og visioner samt socialarbejderens livserfaringer, socialfaglige viden og retlige forhold. Hertil vil *den institutionelle dømmekraft* påvirke, hvilket blandt andet vil være de økonomiske, politiske og traditionsbestemte magtformer, som vil sætte grænser for, hvordan det sociale arbejde udføres. De beskrevne former for dømmekraft er afhængige af hinanden og udgør i et spændingsfelt det sociale arbejde (Høilund & Juul, 2015).

Et væsentligt begreb i Juul og Høilunds teori er *fortrolighedskundskab*, som bygger på menneskets evne til at træde ind den andens sted og opnå forståelse af situationen i et andet perspektiv. Socialarbejderen skal derfor have evne til at arbejde ud fra, hvad borgeren mener, at det gode liv er. Hvis denne *fortrolighedskundskab* udvikles og inddrages i det sociale arbejde forbedres mulighederne for, at arbejdet vil lykkes. Juul og Høilund fremhæver, at *fortrolighedskundskaben* sker i *den sociale dømmekraft*, men argumenterer for, at der er tendens til, at socialarbejderen nedprioriterer *fortrolighedskundskaben* og møder borgeren med den tankegang, at de professionelle ved bedst. Dette sker, ifølge Juul og Høilund, som en konsekvens af, at der i samtidens sociale arbejde er et fremtrædende problem, hvilket består i, at de etiske og juridiske værdier nedprioriteres i institutionerne med større fokus på økonomiske og politiske styringsidealer. Høilund og Juul påpeger, at den nuværende institutionelle og sociale dømmekraft udgør en barriere for anerkendende socialt arbejde. For at gøre op med denne barriere i praksis, skal der ske en ændring (Høilund & Juul, 2015). Juul og Høilund argumenterer herved for, at der sker *krænkelse af borgeren som etisk og juridisk person*, hvis socialarbejderen ikke anerkender borgeren og skaber *fortrolighedskundskaben*. Krænkelser af borgeren som etisk person, handler om manglende synlighed, hvor borgerens fortællinger negligeres eller tilsidesættes. Ved krænkelse af borgeren som juridisk person gælder, at borgerens juridiske rettigheder ikke tilgodeses (Høilund & Juul, 2015).

Juul og Høilund skildrer overordnede rammer for, hvordan socialarbejderen bør møde borgeren i det sociale arbejde for at krænkelse af borgeren minimeres. Det kræver, ifølge Juul og Høilund, nærvær, personlighed og lytning, hvilket kan gøres i praksis ved skabelsen af et rum, hvor socialarbejderen og borgeren anerkender hinanden som ligeværdige. Det er essentielt, at socialarbejderen inddrager borgeren i de faglige vurderinger, tager borgerens synspunkter alvorligt og lader borgerens perspektiver få plads i de skrevne journaler og sagsakter. For at anerkende borgeren juridisk, er en italesættelse af viden omkring lovgivningen samt borgerens rettigheder essentiel. Derudover bør



socialarbejderen forholde sig kritisk til de eksisterende ledelsesformer og metoder, som forringer borgerens etiske autonomi, hvis de ureflekteret erstatter den *fortrolighedskundskab*, der opstår i mødet med borgeren (Høilund & Juul, 2015).

7.2.2 Kritik af Juul og Høilunds teori om anerkendelse og dømmekraft i socialt arbejde

De tænkemåder, rutiner og arbejdsgange, der findes i forvaltningerne præges i høj grad af de kulturelle, økonomiske, politiske og ideologiske samfundsforandringer. Disse påvirker *den institutionelle dømmekraft* hos socialarbejderen, hvilket får betydning for den sociale dømmekraft. Samfundsforandringerne er ligeledes i modstrid med anerkendelsestanken, hvilket resulterer i etiske og juridiske krænkelser af borgeren. En ændring af dette, kan forekomme udfordrende, eftersom socialarbejderen i forvaltningerne oplever mangel på anerkendelse, hvor de mistænkeliggøres for ikke at udføre det sociale arbejde tilstrækkeligt nok og adækvat med overordnede politiske prioriteringer. De professionelle kontrolleres derfor gennem blandt andet metodekoncepter, evalueringer og resultatmålinger. Socialarbejderens faglighed bliver tilsidesat, eftersom kompetencerne om at arbejde helhedsorienteret og træffe socialfaglige begrundelser erstattes af standardmetoder og manualer. Dette sætter dermed grænser for, hvor meget socialarbejderen kan bøje metodekoncepterne til borgerens fordel uden sanktioner fra ledelsen. Denne begrænsning gør det udfordrende for socialarbejderen at kunne være en faktor for ændring af den institutionelle dømmekraft og dermed den sociale dømmekraft, så etiske og juridiske krænkelser af borgeren mindskes (Høilund & Juul, 2015).

Kapitel 8 | Analyse

I dette kapitel følger analyse af projektets primære empiri i sammenkobling til projektets teoretiske referenceramme.

8.1 Præsentation af de fire informanter

Analysen tager afsæt i de respektive informanter, der benævnes med de fiktive navne; Mia, Caroline, Kate og Louise. I det følgende præsenterer vi informanternes forskellige baggrunde. Idet sådanne oplysninger er faktuelle forhold, vil der ikke blive analyseret herpå.

Mia har periodevis været i kontakt med forvaltningen i 32 år. Først fik hun en revalidering, hvorunder hun tog en uddannelse som cand.mag i dansk og psykologi. Mia har efterfølgende arbejdet som gymnasielærer, men grundet depression, angst og stress har hun været sygemeldt flere gange. Mia



blev herefter sendidiagnosticeret med ADHD. Efterfølgende har hun gennemgået jobafklaringsforløb og ressourceforløb, hvorefter hun er blevet indstillet til fleksordning. Mia er på nuværende tidspunkt arbejdsløs. Hun har få gange været til møder alene med sagsbehandlere, men hun har overvejende haft bisiddere med undervejs i forløbet. Mia har benyttet bisiddere i form af sin mand, en veninde med baggrund som socialrådgiver og en privat socialrådgiver.

Caroline har været i kontakt med forvaltningen i syv år. Hun er tilknyttet to afdelinger i kommunen; Ungdomsafdelingen og Ydelseskantoret. Hun får uddannelseshjælp som følge af fysiske skader, der gør, at hun ikke kan gå i skole på fuld tid. Hun får hjælp til dækningen af udgifter til medicin, fysioterapi og kiropraktor. Caroline er på nuværende tidspunkt studerende. Caroline har haft flere møder med kommunen alene, men hun gjorde oftest brug af bisiddere i starten af forløbet. De bisiddere, som Caroline, har benyttet sig af, er sin mentor/bostøtte og sin mor.

Kate har været i kontakt med forvaltningen i 18 år, hvilket startede ud med en deltidssygemelding og tilknytning til Sygedagpengekantoret. Kate gennemførte en ressourceprofil, og er i dag bevilget et fleksjob. Kate arbejder som lærer, og hun er tilknyttet jobcentret gennem en ydelseskonsulent. Kate har flere gange været til møder med kommunen alene i starten, men har, senere i forløbet, altid haft bisiddere med. Hun har haft sin fagforeningsmand, en tillidsrepræsentant fra skolen og en kammerat med som bisiddere.

Louise har været i kontakt med forvaltningen i 10 år. Louises udfordring er, at hun er blind. Hun har gennemført PGU, en pædagogisk grunduddannelse. Louise har søgt fleksjob, men hun er på nuværende tidspunkt bevilget førtidspension. Hun har få gange været til møder med kommunen alene, men har overvejende gjort brug af bisiddere. Hun har haft en synskonsulent og sine forældre med som bisiddere.

8.2 Bisiddere som nær støtte

I denne delanalyse identificeres og undersøges de situationer, hvor bisiddere kodes som “nær støtte”, hvilket indebærer situationer, hvor borgere oplever “mistillid” og “skiftende sagsbehandlere”.

Følgende uddrag vil i henseende til Goffmans teori, tage udgangspunkt i mødet som *scenen*, hvoraf de *optrædende* er Kate, bisidder samt sagsbehandler.



Og det var fordi, der var en helt masse misk mask, og det gik lidt i stå i systemet, og jeg kom ikke nogen vegne, og der var ikke nogen, der ligesom kunne sige: her er planen, og så får du det bedre. Altså det blev ved med at blive øget i tid for at se, om jeg kunne noget mere, og om jeg kunne noget mere. Så jeg vil sige at den grimme oplevelse og så det der pres, der hele tiden ligger i, at man laver en optrappingsplan, og jeg vil sige at - det gør I jo nok ikke med vilje, socialrådgivere - men de virker dælme nogle gange godt nok urealistiske, når man ikke har det godt (Bilag 4, s. 43, l. 16-22).

Ud fra ovenstående uddrag bliver det tydeliggjort, at det sociale arbejde bærer præg af *den institutionelle dømmekraft*. De dominerende normer og rutiner for det sociale arbejde giver et pres om, at sagsbehandleren skal udarbejde en optrappingsplan for Kates arbejdsevne, hvilket Kate oplever som urealistisk. Sagsbehandleren er, ifølge Juul og Høilund, ubevidst præget af de dominerende tænke-måder angående, hvordan borgerens arbejdsevne bedst muligt afklares, hvilket i dette tilfælde sker gennem optrappingsplanen. Når sagsbehandleren præges af *den institutionelle dømmekraft*, vil denne påvirke *den sociale dømmekraft* herunder udførelsen af det sociale arbejde. I *den sociale dømmekraft* udvikles *fortrolighedskundskaben*, hvilket har betydning for det samarbejde, der opstår mellem Kate og sagsbehandleren. Kate oplever manglende forståelse fra sagsbehandleren om, at optrappingsplanen er urealistisk, når hun er udfordret på flere aspekter. Dette bærer præg af, at udviklingen af *fortrolighedskundskaben* ikke er forekommet, som bygger på, at der har været en manglende gensidig forståelse fra den andens perspektiv. Det betyder ikke nødvendigvis, at sagsbehandling alene skal være præget af ét perspektiv, men at Kate og sagsbehandleren opnår forståelse af hinandens perspektiv, så sagsbehandlingen bliver præget af begge synspunkter. I dette tilfælde har udviklingen af *fortrolighedskundskaben* været en udfordring, eftersom Kate har oplevelsen af ikke at blive set, hørt og forstået af sagsbehandleren. Sagsbehandleren har nedprioriteret Kates perspektiv, grundet der i samtidens sociale arbejde, ifølge Juul og Høilund, er kommet større fokus på de økonomiske og politiske styringsidealer, hvilket betyder, at der herved vil ske en *krænkelser* af Kate *som etisk person*. Dette udtrykkes ved, at sagsbehandleren fastholder optrappingsplanen for Kates arbejdsevne, og derved negligerer Kates fortælling. Ifølge Juul og Høilund, vil dette udgøre en barriere for anerkendende socialt arbejde.

I forlængelse af ovenstående afsnit fortæller Kate, senere i interviewet, om en episode, hvor bisidder får indflydelse på mødet. Kate fungerer, i denne forbindelse, dog selv i rollen som bisidder som



nær støtte, men selve Kates oplevelse af, hvordan forholdet til sagsbehandleren ændrer sig, kan stadig give indblik i, hvorledes bisidder har en vis påvirkning på udviklingen af *fortrolighedskundskaben*. Scenen afspejler herved et møde, hvor de optrædende refererer til Kate som bisidder, Kates mor som borger samt sagsbehandler:

Altså det mener jeg, der er, fordi jeg har også været med som bisidder. Ved min mor blandt andet, og jeg er nødt til at sige at, når der går to ind af en dør, så bliver samtalen altså lidt mere ordentlig nogle gange. Altså hvis det er den forkerte sagsbehandler. Så bliver der lyttet mere, og der bliver talt mere pænt og ordentligt. Altså det er forholdet. Det er sådan min oplevelse. Ja, men jeg vil så sige - den sagsbehandler jeg har haft - jeg synes hun har været ordentligt hele tiden, så jeg kan ikke sige, at hun har været nederen, når jeg har siddet med hende alene. Men jeg har set det andet (Bilag 4, s. 47, l. 3-8).

Her tydeliggøres det, hvordan bisidderen er behjælpelig til at udvikle *fortrolighedskundskaben* mellem borger og sagsbehandler. Bare dét, at der træder to ind af døren, har betydning for sagsbehandlerens ageren i *den sociale dømmekraft*. Samtalen bliver, ifølge Kate, i det hele taget lidt mere ordentlig, hvilket kommer til udtryk ved, at sagsbehandleren lytter mere samt taler pænere og ordentligt. Når bisidder derfor er deltagende ved møderne med sagsbehandleren, sker der dét, at sagsbehandleren i højere grad træder ind i borgerens sted, og herved vil opnå en anden forståelse af borgerens situation, grundet sagsbehandleren tager sig mere tid til at samtale med borgeren. At samtale med borgeren henviser til de kommunikative færdigheder, som sagsbehandleren bestrider, og som skal efterleves (Eide & Eide, 2007). Kate fortæller blandt andet, senere i interviewet, at tidsrammen for selve mødet ligeledes bliver mere tydelig ved brugen af bisidder. Derved forekommer der mere struktur på selve rammerne for samtalen, og eftersom sagsbehandleren lytter samt taler pænere og ordentligt, benyttes de kommunikative færdigheder på en tydeligere måde ved bisidders deltagelse på møderne.

Der sker ligeledes en ændring i selve måden, hvorpå sagsbehandleren spiller sin rolle, når der gøres brug af bisidder. Goffmans begreb, *optrædener*, giver anledning til at kunne forklare, hvordan sagsbehandleren, i mødet med både Kate som bisidder og hendes mor, ændrer adfærd. Sagsbehandleren *afgiver* bestemte indtryk, når vedkommende har påtaget sig rollen som sagsbehandler, eftersom der følger bestemte forventninger og forpligtelser til rollen. Sagsbehandleren gør i højere grad brug af *idealisering* i tydeliggørelsen af sin *optræden*, når Kate deltager i mødet som bisidder i rollen som



en nær støtte. For at sagsbehandleren spiller sin rolle bedst muligt og tydeliggør sin *optræden*, vil sagsbehandleren, gennem *idealisering*, kunne fremstille sig selv bedre end, hvad sagsbehandlerens handlinger og adfærd har indikeret tidligere. Dette gøres tydeligt, som ligeledes beskrevet ovenfor, når Kate beskriver, at sagsbehandleren i højere grad prioriterer de kommunikative færdigheder, eftersom sagsbehandleren er mere lyttende og taler pænere og ordentligt, når bisidder er med som en nær støtte. Derfor ændrer sagsbehandlerens adfærd sig, når bisidderen fungerer som en nær støtte og kan derfor være behjælpelig til at mindske mistilliden, eftersom borgeren i højere grad får en oplevelse af at blive hørt, set og forstået. Bisidderen er derfor en karakter, der kan være behjælpelig til at skabe, ifølge Juul og Højlund, et rum, hvor borger og sagsbehandler anerkender hinanden som ligeværdige. Herved bliver *fortrolighedskundskaben* i højere grad udviklet, når der gøres brug af bisidder, hvilket vil styrke muligheden for, at det sociale arbejde vil lykkes.

I nedenstående uddrag skildres mødet som *scenen* med de *optrædende* bestående af Mia, sagsbehandler og Mias mand som bisidder:

Så kommer jeg så over i den anden kasse, om det er, fordi, det er - jamen det ved jeg ikke, men fra deraf, så går det bare ned ad bakke. Jeg bliver behandlet dårligt, og alt hvad jeg siger, bliver der sået tvivl om, og jeg får at vide, at jeg skal ud og hænge i neglene, og det er sådan noget, man bestemt ikke skal, når man er i min situation. Og på et tidspunkt: Mine referater og det, der står om mig og sådan noget, det er helt håbløst altså. Det er slet ikke min person, der står der, og så tænker jeg hvad. På et tidspunkt så begynder jeg - og det er første gang, jeg har gjort det. Det har jeg ikke engang gjort i nogle af de andre forløb, der begynder jeg faktisk at korrigere, det der står. Ja og også på et tidspunkt, så står der "Mias mand blev vred". Jeg fik også skiftende mange sagsbehandlere på det tidspunkt og jobkonsulenter, og det er et stort rod. Den ene hånd ved fandme ikke, hvad den anden laver. Så på et tidspunkt, så da jeg kommer ind til nummer to sagsbehandler, så siger hun så, at vi nærmest skal starte forfra, og så siger min mand: det kan simpelthen ikke passe det her. Det kan ikke passe, at vi skal starte forfra hver gang. Så står der så i mit referat, da jeg får det, at "Mias mand blev vred", og så tænker jeg bare, at det var nok det sidste han blev (Bilag 2, s. 7, l. 22- s.8, l. 4).

Mia har oplevet skiftende sagsbehandlere og dermed haft oplevelsen af en manglende forståelse fra sagsbehandleren angående hendes situation. Mias oplevelse af skiftende sagsbehandlere bærer præg af, at det sociale arbejde, i højere grad, er påvirket af *den institutionelle dømmekraft*, da sagsbehandlerskift indgår heraf. Som Juul og Højlund definerer, kan dømmekraften indeholde vilkår, som



den enkelte sagsbehandler ikke kan have indvirkning på. *Den sociale dømmekraft* og *fortrolighedskundskaben* vil derfor påvirkes, såfremt der sker skift i sagsbehandlere, da *fortrolighedskundskaben* skal skabes på ny. Som Mia udtrykker ovenfor, er både hun og manden uforstående for, hvorfor de skal starte forfra hver gang, at hun får tildelt ny sagsbehandler. *Den institutionelle dømmekraft* kan derfor blive en udfordring i udviklingen af *fortrolighedskundskaben* i *den sociale dømmekraft*, eftersom Mia mangler forståelse for, hvorfor sagsbehandlingen skal starte forfra ved hver sagsbehandlerskift, hvilket kan påvirke samhandlen mellem Mia og sagsbehandleren. Det u hensigtsmæssige samarbejde kan derfor være faktor for besværliggørelsen i udviklingen af *fortrolighedskundskaben*. Sagsbehandleren nedprioriterer *fortrolighedskundskaben* og møder Mia med den tankegang, at de professionelle ved bedst. Dette udtrykkes ved, at Mia tydeliggør, at dét der står skrevet i det givne referat, ikke er adækvat med Mias egen oplevelse af mødet samt en tydeliggørelse af ”Jeg bliver behandlet dårligt, og alt hvad jeg siger, bliver der sået tvivl om, og jeg får at vide, at jeg skal ud og hænge i neglene”. *Den sociale dømmekraft* bliver i dette tilfælde et rum, hvor sagsbehandleren negligerer Mias fortællinger, hvor Mia bliver *krænket som etisk person*, hvilket, ifølge Juul og Højlund, udgør en barriere for anerkendende socialt arbejde, som imødekommes ved nærhed, lytning og personlighed. Dette gøres ved, at sagsbehandleren inddrager Mia i de faglige vurderinger og lader hendes synspunkter få plads i det skrevne. For at muliggøre dette, vælger Mia efter denne episode at benytte sig af en socialrådgiver som bisidder, hvilket Mia fortæller senere i interviewet. I følgende uddrag skildres mødet som *scenen*, hvor Mia, sagsbehandler og bisidder bliver de *optrædende*:

Og så er det jo, at jeg tager Birgitte med til det første møde derefter. Det er fordi, jeg blev utryg og eftersom min mand, han kan blive vred, så tænker jeg, at det ikke dur at have en med, jeg kender. Og det dur ikke at have en med, som ikke kan svare for sig, hvor jeg sådan tænker, at hvis jeg havde Birgitte med, så kunne det jo godt. Altså man kan jo sådan sige, jeg tog hende jo med, fordi jeg havde brug for en, de havde respekt for, fordi at tilliden. For jeg følte overhovedet ikke, at de havde respekt for mig længere. Der var jo mistillid til mig, så det var helt frygteligt, så jeg blev nødt til at have en eller anden med, så jeg ligesom kunne vise: hey, I kan ikke bare blive ved med at gøre det her uden, at det ikke får nogle konsekvenser, fordi det kan jeg ikke holde til (Bilag 2, s. 15, l. 5-12).

I ovenstående uddrag har Mia set en nødvendighed i at tage Birgitte med som bisidder, i rollen som nær støtte. Mia havde behov for én, sagsbehandleren har respekt for, eftersom Mia oplevede en mis-



tillid og manglende respekt for hende. Birgittes rolle som nær støtte, tydeliggøres i den type af *optræden*, Birgitte udfører under mødet. Birgitte har en intention om at *afgive* et bestemt *indtryk* under mødet, så sagsbehandleren får en vis respekt og mistilliden til Mia mindskes. Birgitte benytter sig af *facade* i tydeliggørelsen af sin *optræden*. Hun gør særligt brug af *den personlige facade*, eftersom hun har en uddannelsesmæssig baggrund som socialrådgiver. Birgitte bestrider herved bestemte kompetencer, som hun benytter sig af og har en vis autoritet, der respekteres, hvilke er adækvate med Mias forventninger til, at hun kan fungere i rollen som nær støtte. Birgittes *optræden* bliver hermed en støtte for Mia, da denne *optræden* giver tryghed for Mia, som betyder, at hun fik mulighed for at vise sagsbehandleren, at sagsbehandlerens handlen og ageren ikke kunne være ved uden konsekvenser til følge. Birgittes tilstedeværelse og betydningsfulde rolle for Mia, kan herved blive genstand for, at *holdet* styrkes. Samarbejdet om at definere den sociale definition kan i højere grad udfoldes, når Birgittes rolle som nær støtte fremmer Mias egen handlekraft.

Tilsvarende Mia, har Caroline ligeledes oplevet tvivl og misforståelse vedrørende hendes situation, hvilket i højere grad har været grundet hendes usynlige handicap. I nedenstående uddrag skildres *scenen* som mødet, hvor de *optrædende* herunder vil være Caroline, sagsbehandler og bisidder:

Ja og de kan fortælle, hvordan mit behov er, fordi at når jeg kommer ind af døren, så er jeg smilende. Jeg ligner ikke én, der har kroniske smerter, fordi det er egentlig ikke det menneske, jeg har lyst til at udstråle. Det er et vilkår for mig, men nogle gange kan det godt blive mistolket. Som om, at så har jeg det slet ikke skidt, eller så har jeg det ikke - og det er dét der med, når det især er et usynligt handicap, så kan man nemt blive misforstået, og det er ikke kun ved sagsbehandleren, det er sådan generelt i samfundet, man kan blive misforstået i det. Men det er selvfølgelig problematisk, når det sker ved en sagsbehandler, fordi det ligesom er ret vigtigt, at de forstår, hvad der foregår (Bilag 3, s. 37, l. 13-19).

Caroline skildrer ovenfor hvilke udfordringer, hun oplever i forbindelse med sit usynlige handicap. I hverdagssituationer *idealiserer* Caroline sin *optræden*, da hun ikke ønsker at fremstille sig selv, som en der har smerter. Caroline ønsker at *afgive* bestemte *indtryk* i hverdagen, hvilket præger hende, når hun træder ind til et møde med sin sagsbehandler og bisidder. Hun ønsker at fremtræde som en, der ikke har kroniske smerter, eftersom hun ikke har ønske om at udstråle, at hun har ondt. Det skaber en udfordring, når de *indtryk*, som Caroline *afgiver* og *giver*, er i diskrepans med hinanden. Diskrepansen betyder, at Caroline oplever sig mistolket af sagsbehandleren men ligeledes også generelt af samfundet. Især sagsbehandlerens mistolkning af Carolines indtryk, kan give udfordringer,



eftersom sagsbehandleren opnår en forkert opfattelse af Carolines reelle ressourcer og behov, hvilke ikke gøres gennemsigtige. I denne situation bliver bisidderen en betydningsfuld rolle for Caroline, hvor bisidder fungerer som en nær støtte for Caroline for at kunne bevidstgøre Caroline i sin brug af *idealisering*. Bisidder støtter herved Caroline i at muliggøre en tydeligere formidling af hendes reelle ressourcer og behov.

8.2.1 Delkonklusion

Det kan konkluderes, at sagsbehandleres *optræden* kommer til at ændre karakter, når der sidder en bisidder med til mødet. Dette kommer til udtryk ved, at sagsbehandleren i højere grad imødekommer de kommunikative færdigheder ved bisidders deltagelse. I den forbindelse gør sagsbehandleren brug af *idealisering* ved tredjepartens tilstedeværelse, hvortil de kommunikative færdigheder tydeliggøres. Bisidders tilstedeværelse får ligeledes betydning for, at selve mødet bliver mere ordentligt. Derudover kan de hyppige sagsbehandlerskift, som en konsekvens af *den institutionelle dømmekraft*, give udfordringer i udviklingen af *fortrolighedskundskaben*, eftersom denne skal skabes på ny hver gang. I tilfælde hvor informanterne har et usynligt handicap, kan informantens *idealisering* i hverdagssituationer få betydning for *optræden* under mødet med sagsbehandler og bisidder. Dette gør sig gældende ved, at der kan opstå diskrepans mellem de *indtryk* man *afgiver*, ved at handicapet er usynlig, hvilket bliver en udfordring, når informanten *giver* indtryk om reelle behov, der ikke kan ses. Dette vil medføre en mistillid og manglende dannelse af en *fortrolighedskundskab*. I disse tilfælde vil bisidder influere under mødet som en nær støtte, der kan give informanten bevidsthed om at tydeliggøre de reelle behov. *Den sociale dømmekraft* bliver derfor et rum, hvor informantens fortællinger negligeres. Nærhed, lytning og personlighed er faktorer, som kan give en imødekomelse af denne problematik. Hertil kan bisiddere gøre indflydelse, såfremt de fungerer i rollen som nær støtte. I situationer, hvor informanten hertil bliver mødt med mistillid og disrespekt, kan bisidders bestemte kompetencer, der taler ind i en stærk *indtryksstyring*, blive vigtige faktorer. Bisidders tilstedeværelse, i rollen som nær støtte, kan herved styrke *holdet*, eftersom bisidderen fremmer informantens egen handlekraft.

8.3 Bisiddere som "et par ekstra øre"

I denne delanalyse identificeres og undersøges de situationer, hvor bisiddere kodes som "et par ekstra øre", hvilket indebærer situationer, hvor bisiddere fungerer som en "tryghed", "et par ekstra øre" og "overblik".



I henseende til Goffmans teori, vil følgende uddrag henlede til mødet som *scenen*, hvor de *optrædende* er Louise, hendes forældre og sagsbehandler. I nedenstående uddrag spørges Louise ind til, hvad kommunen hjælper hende med, hvorefter Louise fortæller nedenstående:

Jamen, altså de var ikke særlig hjælpsomme, vil jeg sige, men i den proces jeg var i, var jeg meget frustreret, fordi at det ikke lød som om, at det kunne lade sig gøre, og da jeg ligesom er blind, så havde jeg ikke så mange muligheder, og jeg kendte godt mine begrænsninger, så jeg brugte meget en bisidder til at - altså - jeg havde både en synskonsulent, der har forstand på det med synet og sådan noget, som kunne forklare lidt bedre nogle gange, men jeg havde også mine forældre med, som ligesom, altså som man siger, fire øre hører bedre end to. Og når det var, jeg blev rigtig frustreret og ked af det, så bliver jeg meget meget vred, og så var det ikke altid, at jeg fik det hele med (Bilag 5, s. 51, l. 10-17).

Louise skildrer ovenfor hvilken frustration, hun har oplevet over manglende hjælp fra sin daværende sagsbehandler. Dette har givet et resultat af, at Louise er blevet frustreret, vred og ked af det, når sagsbehandleren har haft manglende forståelse for hendes situation. Dette bærer præg af en manglende udvikling af *fortrolighedskundskaben*. Idet forældrene i rollen som "et par ekstra øre" vil have en passiv rolle, vil vi herigennem antage, at det kan udtrykkes gennem begrebet *kulisse*. *Kulisser* bruges under *optrædenen* af den *optrædende*. Trods ageren under en passiv rolle, vil forældrene som *kulisse*, kunne *afgive indtryk* til både Louise og sagsbehandleren. Forældrene vil kunne være passiv opmærksomme på Louises signaler, der indikerer frustration, vrede og at være ked af det. Samtidig vil Louise, under disse følelser, kunne rette fokus mod sine forældre, der kan *afgive indtryk*, som ville kunne indpræge en bevidsthed om støtte, foruden forældrene aktivt påtager sig en rolle. Desuden vil forældrene som *kulisse*, have indflydelse på Louises *selvpræsentation*. I denne forbindelse betones betydningen af den selviscenesættelse, som Louise gør, når hun gør brug af sine forældre, som bisidder. Når Louise gør brug af selviscenesættelse gennem bisidder, som *kulisse*, vil hun kunne tegne et billede af, at hun ønsker at blive behandlet ordentligt. Forældrenes passive rolle kan være medvirkende til at udvikle *fortrolighedskundskaben*, eftersom Louise bruger sine forældre som støtte til at fremme sin egen rolle og iscenesættelse, hvilket kan præge samhandlen positivt mellem sagsbehandler og Louise.



Herudover vil vi, i følgende uddrag, skildre *scenen* som et møde, hvor de *optrædende* herunder vil være Mia, bisidder samt sagsbehandler.

Ja det gør det for mig, fordi det er den der med, at jeg slipper for. Altså jeg har et vidne ikke, så det bliver altid lettere for mig, fordi, hvis nu vi sidder, en sagsbehandler og jeg, så bliver det hendes ord mod mit, hvis der sker et eller andet. Men det er altid godt at have én med, som har oplevet det på en anden måde og som ikke har været involveret personligt i det ikke, fordi det er godt og for min skyld, så må sagsbehandleren også gerne have en bisidder med. For mig er det ikke sådan noget at gøre med, hvem der vinder eller ikke vinder, men nok egentlig meget med, at der let kan opstå nogle misforståelser og nogle tolkninger og sådan noget, så, og det er i hvert fald dem, man skal forsøge at få udryddet (Bilag 2, s. 21, l. 12-19).

Det skildres i ovenstående, hvordan Mia giver udtryk for, at sagsbehandleren let kan danne misforståelser og tolkninger, som kan give udfordring for samhandlen, da der i disse tilfælde ikke vil opstå en fælles situationsdefinition. Bisidder kan i rollen som “et par ekstra øre” blive vidne til det sagte, hvis der i en situation skulle opstå uenighed, og det bliver Mias ord mod sagsbehandlerens. Bisidder kan derved blive en betydningsfuld karakter i at styrke *holdet*, eftersom bisidderen kan få indflydelse på samarbejdet mellem Mia og sagsbehandler. Bisidder kan herved få karakter af en *holdleder* for *holdet*, hvilket afspejler, at bisidder kan nedsætte omstændighederne af de misforståelser og tolkninger, der kunne forekomme ved uenighed. Mia fortæller, at “det er altid godt at have én med, som har oplevet det på en anden måde”, hvor bisidder kan udlægge sin version af det sagte, hvis der opstår uenighed. Bisidder kan hermed være opmærksom på at lytte til diskrepansen mellem Mias og sagsbehandlerens oplevelser. Bisidders indflydelse på at styrke *holdet*, kan ligeledes få betydning i udviklingen af *fortrolighedskundskaben*. Eftersom bisidder bliver vidne til det sagte og derved kan mindske misforståelser og tolkninger, vil samarbejdet ligeledes blive præget i en positiv retning. Bisidderens indflydelse kan betyde, at Mia og sagsbehandler i højere grad kan sætte sig ind i den andens perspektiv, hvoraf *fortrolighedskundskaben* udvikles.

Caroline har ligeledes udtrykt bisidderrollen som “et par ekstra øre” sidestillet med en fortælling om bisidderes dannelse af overblik, hvilket vi herunder retter fokus mod. I følgende uddrag skildres *scenen* som mødet mellem de *optrædende*; Caroline, bisidder og sagsbehandler.

Det har været, at jeg har, altså især hende min bostøtte, har været - på daværende tidspunkt - har hun været, dengang var hun med mig to gange om ugen, fordi mit liv var lidt kaotisk. Så



for mig var det også kaotisk at skulle danne overblik over min situation. Og mine behov og også over paragrafferne og hvad de indebærer, de forskellige paragraffer. Så det med at få dannet et overblik har gjort, at jeg har haft hende med, og så havde jeg dengang også svært ved at vide, hvilke oplysninger der var vigtige for sagsbehandlingen. Så det har egentlig været for at have én til mig og også for at have et par ekstra øre med, fordi jeg ikke er så god til at huske altid (Bilag 3, s. 24, l. 5-11).

I uddraget bliver det tydeligt, at bisidder har haft forskellige slags *optrædener*, når bisidder har fungeret inden for rollen som “et par ekstra øre”. Caroline har haft bestemte forventninger til, at bisidder kan balancere mellem hvilke kompetencer, vedkommende skulle bestride i rollen for at hjælpe bedst muligt med at danne overblik og være en tryghed. Bisidder har forskellige *optrædener* afhængigt af, om *optræden* gør sig gældende på *scenen* eller *bagscenen*, eftersom Caroline skildrer, at hun skal “have én til mig” som kan referere til *bagscenen* og “også for at have et par ekstra øre med”, hvilket refererer til *scenen*. På *scenen* vil det være muligt for bisidderen at indleve sig i rollen som “et par ekstra øre”, da bisidder således vil kunne lytte til, om Caroline får sagt det, som hun har forberedt. Derudover kan bisidder i rollen ligeledes være behjælpelig til at huske de væsentligste informationer og aftaler, der skulle forekomme under mødet, hvilket giver Caroline en tryghed. På *bagscenen* vil bisidder kunne skabe et overblik samt fremme Carolines mulighed for at tilgå mødet med sin egen dagsorden. Det må betragtes at give Caroline den fornødne stemme på *scenen*, således hun bliver aktiv deltagende. Efterfølgende vil bisidderes optræden kunne indstille til et overblik gennem rollen som “et par ekstra øre” ved at lytte til Carolines gengivelse af mødets vigtige informationer og om disse er adækvat med, hvad bisidderen har hørt. En drøftelse af det vidnede samt aflyttede, ville ligeledes forene sig med den forventede *rolleomfavelse*.

8.3.1 Delkonklusion

Det kan konkluderes, at når informanten oplever frustration, kan det være et udtryk for en manglende *fortrolighedskundskab*. Såfremt informanten gør brug af bisidder, vil denne kunne indgå som en *kulisse* under mødet, hvorigennem bisidder ville kunne *afgive indtryk*, der indpræger bevidsthed om støtte. Gennem *kulissen* vil bisidder ligeledes kunne influere en iscenesættelse af informanten ved at udsende signaler til, at informanten er beredt på mødet og eventuelle problematikker, hvilket kan fremme sagsbehandlerens *optræden*. De problematikker, der kan forekomme under mødet, er en dannelse af misforståelser og tolkninger, som hindrer opnåelsen af en fælles situationsdefinition,



hvoraf bisidder får en betydningsfuld rolle i at styrke *holdet*, eftersom bisidder, i rollen som “et par ekstra øre”, bliver vidne til det sagte. Bisidder fungerer som en *holdleder*, der kan være opmærksom på diskrepanser mellem de *optrædende*. Udover en ageren som *holdleder*, vil bisidder ligeledes kunne have forskellige *optrædener* i rollen som “et par ekstra øre”, som udspiller sig henholdsvis på *scenen* og *bagscenen*. Bisidder bliver på *scenen* en lyttende aktør med en opmærksomhed på, om informanten får sagt det aftalte. Derudover kan bisidder på *bagscenen*, i rollen som “et par ekstra øre”, være behjælpelig til at skabe overblik ved at lytte til informantens gengivelse af mødets væsentlige pointer og drøfte, hvorledes disse er adækvat med, hvad bisidderen har hørt.

8.4 Bisiddere som mæglere

I denne delanalyse identificeres og undersøges de situationer, hvor bisiddere kodes som “mæglere”, hvilket indebærer situationer, hvor bisiddere formidler rettigheder, forståelse af borgerens situation samt ressourcer.

I henseende til Goffmans teori, vil følgende uddrag henlede til mødet som *scenen*, hvor de *optrædende* er Mia, hendes mand som bisidder og sagsbehandler.

På mange måder var det jo også okay at have ham med, især da det gik godt. Det var jo i den første periode, hvor der jo ikke var noget. Der var det jo bare fint at have ham med, ikke, fordi så havde jeg jo en med, som også havde oplevet det samme som mig. Men da det så begyndte at gå dårligt, da jeg skiftede kasse. Der var det ikke godt at have ham med mere, fordi han kunne slet ikke trække sig ud og se objektivt på det. Og jeg må da også sige, at den evne som jeg så har haft ved at læse både dansk og psykologi, handler jo netop om det der med at kunne se lidt fra et helikopterperspektiv, og den evne har han så faktisk ikke sådan selv. Så på den måde var han dårlig at have med til sidst. Det kostede mere, end det gav, og så måtte jeg jo fyre ham, og det var jo faktisk også hårdt. Det sled for meget på os at have ham med. Også fordi han er jo heller ikke inde i reglerne, også selvom han er på min side, så bliver han jo også frustreret, hvis det var, at tingene gik skidt. Så var vi begge to frustrerede, så det fungerede overhovedet ikke (Bilag 2, s. 11, l. 29 - s. 12 l. 9).

I ovenstående uddrag udtrykkes den *rolleomfavelse*, som Mias mand påtager sig ved at deltage i mødet som bisidder. I mødet viser det sig imidlertid, at Mias forventninger til hendes mands *rolle-*



omfavelse ikke forener sig med hans praktisering af rollen. Mia oplever, at han ikke kan “trække sig ud og se objektivt på det”, og at han har manglende kendskab til juridiske aspekter. I betragtning heraf, vil han komme til at *kommunikere uden for rollen*, eftersom han ikke ville kunne formidle tilstrækkeligt i rollen som mægler. I denne situation vil der ske en *rolledistancering*, idet han har påpeget sig en rolle, som han ikke kan indleve sig i. Det skildres ligeledes i uddraget, at han bliver frustreret, hvilket indikerer, at han har trådt ud af rollen som mægler, eftersom der forekommer en diskrepans mellem hans *optræden* og de forventninger, der er til rollen. Mia knytter en opmærksomhed mod evnen til at “kunne se lidt fra et helikopterperspektiv”, hvilket må betragtes som en forventning til hendes mands kompetencer. Der vil forekomme udfordringer, som følge af diskrepansen, som Mia udtrykker “kostede mere, end det gav”, hvilket kan have haft indflydelse på en forstyrrelse af *holdet*. I uddraget tyder det på, at samhandlen mellem Mia og sagsbehandler har været præget af en frustration, grundet “tingene gik skidt”. Mias mand bliver i forbindelse hermed genstand for endnu en frustration i kraft af *rolledistanceringen*, hvilket optrapper udfordringer i og med Mia skal forholde sig til større frustrationer, og sagsbehandleren skal ligeledes forholde sig til to frustreret aktører. Mia udtrykker senere i interviewet, at:

[...] det kan godt være, at han støtter mig, eller han synes, at han støtter mig, men jeg synes ikke, at det fungerede [...] så fik han også sådan: nu skal du sige det her, hvor jeg nogle gange tænkte, at nu var det sku næsten mere mig, der skal støtte ham (Bilag 2, s. 11, l. 22-26).

I betragtning heraf skildres en forståelse af, at Mias mand forskyder rollen som mægler til hende, hvilket ændrer hendes optræden og trods udfordringer, indikerer at kunne bidrage til, at Mia gennemskuer en sammenhæng til de kompetencer, som hun selv ejer. Ved hjælp af *sin personlige facade*, kan Mia tydeliggøre sin optræden i rollen som mægler, hvormed hendes egne færdigheder aktiveres under mødet. Mias *personlige facade* træder tydeligt frem ved udtalelsen: “[...] og jeg må da også sige, at den evne, som jeg så har haft ved at læse både dansk og psykologi, handler jo netop om det der med at kunne se lidt fra et helikopterperspektiv” (Bilag 2, s. 12, l. 1-3). Mias uddannelsesmæssige baggrund har givet hende kompetencerne til at se med et “helikopterperspektiv”, hvilket får betydning for, at hun kan udfylde rollen som mægler. Rollen som mægler udfyldes dermed adækvat med de forventninger, Mia oprindelig har haft, da hun selv har gjort opmærksom på disse og gennemskuet sammenhængen og bevidstgjort sig om egne kompetencer. Idet Mias mand funge-



rede som bisidder i rollen som mægler, har Mia haft en bevidsthed om forventningerne til rollen, hvorfor der ved mandens rolledistancering, skabes et rum for udfoldelse af kompetencerne.

I forlængelse af skildringen af bisidderes *kommunikation uden for rollen*, forekommer der endvidere eksempler på, at sagsbehandlere har *kommunikeret uden for rollen*, hvilket giver et billede af, hvordan bisiddere, når de lykkedes i deres *rolleomfavelse*, har indflydelse på mødet herom. I de to næste uddrag vil *scenen* ligeledes udfolde sig som mødet mellem de *optrædende*, som i dette tilfælde består af Caroline, sagsbehandler og bisidder.

Men det har også svinget meget fra sagsbehandler til sagsbehandler. Jeg havde én god. Andre snakkede i, altså alle verdenshjørner og sprang fra emne til emne på fem minutter, og det var - der tænkte jeg bare, det var mig, men der kunne jeg se min bisidder var lige så forvirret som jeg var, fordi det gav ikke nogen mening. Så på den måde vil jeg sige, at jeg har også haft nogle lidt uheldige oplevelser, hvor at der har manglet struktur fra sagsbehandlerens side af også (Bilag 3, s. 28, l. 29-s. 29 l. 2).

I forlængelse af ovenstående uddrag, bliver Caroline adspurgt, hvordan bisidder kunne hjælpe i den givne situation, hvorefter Caroline fortæller følgende:

Jo, jeg tror de har hjulpet med at få sådan trådt igennem. Alle de løse ender hun lavede, når hun ligesom skiftede emne, min tidligere sagsbehandler, der var hun god til ligesom at gribe dem og få dem fuldt til dørs, fordi det gjorde min sagsbehandler ikke rigtigt. Man kom ud af mødet mere forvirret, end jeg kom ind (Bilag 3, s. 29, l. 6-9).

Her fremstilles det, hvordan sagsbehandleres *rolleforpligtelse* ligeledes er genstand for bestemte forventninger til de forpligtelser, som sagsbehandlere varetager under mødet mellem sagsbehandler, borger og bisidder. Ifølge Caroline er de indtryk, som sagsbehandleren *giver* i diskrepans med de forventninger og forpligtelser, der medfølger rollen som sagsbehandler. Igen skildres *kommunikation uden for rollen*, hvorimod der her er tale om en diskrepans mellem sagsbehandlerens kommunikation og rammerne omkring deres rolle. Rammerne omkring det sociale arbejde indeholder, ifølge Juul og Højlund, en personlig-, institutionel- og social dømmekraft, hvilke befinder sig i et spændingsfelt. Ud fra Carolines forståelse kan det udledes, at sagsbehandleren ikke har balanceret den sociale dømmekraft i overensstemmelse med de behov, som Caroline har haft for samhandlen. Hun udtrykker en forståelse af, at “man kom ud af mødet mere forvirret, end jeg kom ind”, hvilket kan



referere til, at der ikke er udviklet en *fortrolighedskundskab*, hvor parterne får sat sig i hinandens sted og perspektiv. Taget ovenstående problematikker i betragtning, får disse ligeledes betydning for *holdet*, da forudsætningen for dette *hold* er samarbejde mellem de enkelte *optrædende*. Når sagsbehandleren ikke formår at balancere i spændingsfeltet mellem den personlige-, institutionelle- og den sociale dømmekraft, opstår der udfordringer i samhandlen, da parterne ikke opnår den samme situationsdefinition. Bisidderes betydning for *holdet* træder frem gennem at gribe alle de løse ender og som Caroline udtrykker det: “få dem fuldt til dørs” i rollen som mægler, hvilket hun også betegner som at kunne “træde igennem”. Bisidderes ageren i situationen afspejler en *rolleomfavnelse*, hvor bisidderens efterlevelse af rollen lykkedes gennem sin formåen at træde i kraft efter de fornødne behov. I dette tilfælde, fremtræder behovene gennem et behov for dannelsen af en fælles situationsdefinition, hvorfor bisidderen vil have indflydelse på, at der forekommer et fokus på samhandlen, hvorigennem bisidder kan have indflydelse på, at samarbejdet fremmes eller udvikles i en given retning.

I nedenstående uddrag henleder *scenen* til et personalemøde på PGU, hvor de *optrædende* består af Louise, hendes synskonsulent som bisidder og PGU's personale. Trods det at nedenstående uddrag ikke henleder *scenen* til mødet med sagsbehandler, borger og bisidder, vurderer vi, at uddraget er med til at tegne et væsentligt billede af, hvilken indflydelse bisidderen kan have.

[...] dengang jeg skulle starte på PGU, som det hed dengang, pædagogisk uddannelse, da ville de ikke så gerne optage mig, fordi de mente, at det havde de ikke ressourcer til, når jeg var svagsynede, og jeg forsøgte et par gange selv, hvor jeg mødte op og sådan noget, og skulle snakke med dem, men så til sidst, så tog jeg min synskonsulent med, og så lavede vi sådan lidt en overrumpning på dem, fordi jeg vidste en dag, hvor lærerne, de skulle holde personalemøde og så kom vi derind på personalemødet, og så forklarede han om dét at være synshandicappet og, ja sådan nogle ting, og så kunne de stille spørgsmål, alt hvad de orkede, så vi ligesom kunne afmystificere mit synshandicap. Og det gav pote. Det gav så meget pote at næste omgang, der var optagelser til PGU, der kom jeg ind. Men alligevel, det tog tre forsøg (Bilag 5, s. 52, l. 30-s. 53 l. 6).

Ifølge Juul og Højlund, er der et fremtrædende problem, som består i, at de etiske og juridiske værdier nedprioriteres, hvor *den institutionelle dømmekraft* har fået større betydning i det sociale arbejde, hvorunder de økonomiske og politiske styringsidealer bliver vægtet højere. I uddraget skildres



det, at Louise er blevet *krænket som juridisk person*. Det følger af Bekendtgørelse om FN-konvention af 13/12 2006 om rettigheder for personer med handicap, BKI nr 20 af 15/11/2017 (Handicapkonventionen) Artikel 24, at personer med handicap har ret til uddannelse, og at de ikke må udelukkes fra det almindelige uddannelsessystem udelukkende på grund af handicapet. Louise har derfor, på trods af sit synshandicap, juridisk ret til at blive optaget på PGU. Uddannelsessystemet har i dette tilfælde ikke levet op til de juridiske regler, der følger af Handicapkonventionen, hvortil Louise fortæller, at uddannelsessystemet ville “ikke så gerne optage mig, fordi de mente, at det havde de ikke ressourcer til, når jeg var svagsynede”.

Synskonsulenten lykkedes med sin *rolleomfavelse*, da vedkommende har en større forståelse for, hvilke ressourcer og begrænsninger, der følger med Louises synshandicap, og derfor får synskonsulenten en bestemt rolle, når vedkommende fungerer som bisidder. Synskonsulenten får betydning for det samarbejde, der foregår mellem de enkelte *optrædende*, som Goffman betegner som *hold*. Når synskonsulenten har en vis forståelse for Louises synshandicap, kan vedkommende kommunikere denne viden ud til *holdet*, så samarbejdet om at definere den sociale situation, bliver af bedre kvalitet, da *holdet* kan opnå den samme forståelse for Louises synshandicap. Synskonsulenten kan derfor være af betydelig karakter for at skabe denne *fortrolighedskundskab*, når vedkommende fungerer som bisidder, da synskonsulentens viden kan være med til at påvirke professionelles forståelse for Louises situation, og der vil på denne måde skabes anerkendelse for Louises situation. I forlængelse heraf kan det skildres, at synskonsulenten og Louise sammen opnår en fælles *rolleomfavelse*. Vi forstår dette som et udtryk for, at deres roller gensidig forstærker hinanden. Det kommer til udtryk ved, at synskonsulenten, gennem sin kommunikation, *giver indtryk*, der fremmer Louises egen *indtryksstyring*. Gennem synskonsulentens indtryk, sker der en forhandling om emnets betydning, hvilket efterfølgende fremmer Louises aktive deltagelse ved udspørgelsen af spørgsmål angående hendes synshandicap. Synskonsulenten anvender, i høj grad, det, som Goffman kalder *dramatisering*. Louise og synskonsulenten lavede en “overrumpling”, som Louise kalder det, hvor synskonsulenten tydeliggjorde formidlingen og fik understreget, hvad det ville sige at være synshandicappet, så uddannelsessystemet endeligt har fået “afmystificeret” og forstået de omstændigheder, der følger med dét at være synshandicappet.



For at belyse en anden situation af, hvilken indflydelse bisiddere kan have under mødet, vil vi, i det nedenstående uddrag, komme ind på et møde som *scenen* med de *optrædende*; Mia, Mias socialrådgiver-veninde (fiktivt benævnt som Dorthe) som bisidder samt sagsbehandler.

Altså det synes jeg jo er rigtig dejligt og det, at hun så kan loven. Men at hun jo faktisk netop får. Det vi taler om, det kan hun få samlet sammen til at vide: hvad er det, der er vigtigt i forhold til min sag og runde af med. Så hun har jo har været god til hele tiden at få det ført tilbage til sagen og få det ført tilbage til, hvad er det, det her handler om og hvordan får vi det her puttet ind i papiret sådan, at det kan hjælpe og komme videre. Fordi hun også kender mig, så kender hun også mine svage sider, og hun kender den der med, at jeg måske godt kan vise, at jeg kan mere, end jeg kan. Hun har også været godt til netop, fordi jeg kender hende og samtidig, så har hun jo også humor. Altså det bliver jo aldrig sådan alvorligt, alvorligt, så jeg synes jo, hun har været god til også, hvis jeg har måske kommet til at male et lidt for godt billede af, hvor godt noget er gået og også lige at få det korrigeret lidt (Bilag 2, s. 17, l. 14-23).

I ovenstående uddrag bliver det tydeliggjort, hvordan Dorthes kommunikation er adækvat med rollen som mægler. I relation til Goffmans begreb om *kommunikation uden for rollen*, vil vi betragte begrebet på en sådan måde, at Dorthe *kommunikerer inden for rollen*. Dorthe gør brug af den *personlige facade* ved tydeliggørelsen af sin optræden, eftersom hun er uddannet socialrådgiver, og dermed har opnået relevante kompetencer gennem uddannelse. For at Dorthe kan udtrykke en bestemt definition af Mias ressourcer og behov, kan Dorthe dermed gøre brug af en stærk *indtryksstyring*. Dorthe vil gennem sin evne til at *give* kommunikative *indtryk*, i højere grad, kunne efterleve de forventninger og forpligtelser, der medhører rollen som mægler. Dorthes baggrund har dermed givet hende viden om hvilke relevante oplysninger, der forekommer for Mias sag, så det korrekte “bliver puttet ind i papiret”, eftersom hun har prøvet at fungere i rollen som sagsbehandler. Desuden bestrider Dorthe kompetencer som Mias veninde, hvilket gør, at hun personligt har kendskab til Mias ressourcer og behov. Det kan have indflydelse på mødet, da Dorthe i højere grad kan formidle disse korrekt til sagsbehandleren, så alle parter opnår samme situationsdefinition. Dette bliver især væsentligt i henseende af de tilfælde, hvor Mia nævner, at hun er “kommet til at male et lidt for godt billede af, hvor godt noget er gået”. Med henblik på dette eksempel, får vi en forståelse af, at Mia “pleaser” sagsbehandleren i kraft af sagsbehandlerens forventninger, der ligeledes er rettet mod



hendes udvikling, hvormed hun selv risikerer at negligere, hvad hun reelt er i stand til. Hertil får Dorthe en væsentlig indflydelse på at korrigere formidlingen i rollen som mægler. Dette bliver væsentligt for at kunne udvikle *fortrolighedskundskaben*, da ens forståelser af situationen kan være behjælpelig for at sagsbehandleren kan arbejde anerkendende og dermed mindske, at Mia bliver *krænket som etisk person*, hvor hendes fortælling negligeres.

8.4.1 Delkonklusion

Det kan konkluderes, at der i visse tilfælde opstår diskrepans mellem forventninger til rollen som bisidder og dennes kompetencer, hvilket medfører en *rolledistancering*. Imidlertid vil tilstedeværelsen af bisidder, i rollen som mægler, medføre en bevidsthed om forventningerne til rollen, hvorfor der, ved *rolledistancering*, alligevel skabes et rum for udfoldelse af kompetencerne. I tilknytning hertil bliver det muligt at gennemskue sammenhænge til egne kompetencer, der således har kunnet udfoldes i kraft af bevidstgørelsen herom. Såfremt bisidder i rollen som mægler derimod ikke, fra start, havde deltaget, havde denne rolle ikke været tilgængelig under mødet, hvilket ville betyde, at informanten, i mindre grad, ville være bevidst om denne. Desuden fremgår det, at sagsbehandlere lige så vel som bisiddere risikerer at *kommunikere uden for rollen*, hvorfor der opstår diskrepans mellem de *indtryk*, sagsbehandlere *giver* og rammerne omkring rollen, der fordrer en *fortrolighedskundskab*. I de tilfælde hvor bisidderes ageren afspejler en reel *rolleomfavnelser*, har bisidderen en væsentlig indflydelse på etableringen af *holdet* under mødet mellem sagsbehandler, borger og bisidder. Heraf fremgår det, at bisidder kan bidrage med at skabe en fælles situationsdefinition, hvilket har betydning for samhandlen og indflydelse på, at samarbejdet fremmes eller udvikles i en bestemt retning efter de fornødne behov. Bisidder kan have en væsentlig indflydelse på udviklingen af *fortrolighedskundskaben*, eftersom bisidder, gennem sin særlige viden, kan påvirke forhandlingen med professionelle. Herigennem vil bisidder kunne anvende *dramatisering*, der særligt tydeliggør formidlingen og understreger en fælles situationsdefinition. Bisiddere kan ligeledes gøre brug af *en personlig facade* i tydeliggørelsen af sin *optræden* ved at trække på særlige forpligtelser og *indtryksstyring* i rollen som mægler. Bisidderens rolle som mægler kommer endvidere til udtryk under en korrigerende af de forventninger, en sagsbehandler har til borger og det, som en borger reelt er i stand til.



8.5 Undtagelsen

I følgende analysedel vil vi identificere og undersøge det, som vi kalder “undtagelsen.” Her refererer vi tilbage til de situationer, hvor samhandlen i det sociale arbejde er lykkedes og bisidderen i mindre grad har haft indflydelse under mødet.

I nedenstående uddrag betegnes mødet som *scenen*, hvor de *optrædende* består af Caroline og sagsbehandler. I interviewet med Caroline, fortæller hun, at hun i dag har sagsbehandlere, hvor mødet skildrer forståelse, hvorfor hun ikke har behov for brugen af bisidder inde til mødet:

Der må jeg sige, de sagsbehandlere jeg har nu, de er rigtig gode til at gøre det, der skal til. Men det er helt sikkert, at når jeg føler mig forstået af mine sagsbehandlere, er helt klart årsagen til, at jeg tør at tage alene afsted, for hvis jeg ikke havde følt det, så var jeg ikke taget afsted alene (Bilag 3, s. 33, l. 32- s. 34, l. 3)

Caroline udtrykker det ligeledes ved følgende citat, hvor hun udtrykker på hvilken måde, hun gør brug af bisidder i dag, og i hvilken rolle bisidder indtræder i, når hun oplever forståelse ved sagsbehandleren:

Altså, i dag der bruger jeg - dem jeg plejer at have med som bisidder - dem bruger jeg oftest til at spare med, inden jeg skal til møde: Så det er egentlig - i dag har jeg ikke ret ofte bisidder med, så der bruger jeg dem bare til lige at få vendt situationen med en anden, så jeg lige får sagt tingene højt, så jeg er sikker på at få det rigtige med inden, så i dag er min bisidder mere én, der hjælper mig med til at jeg også har en dagsorden, når jeg kommer. De hjælper mig med at danne overblik (Bilag 3, s. 27, l. 14-18).

Det skildres i ovenstående uddrag, at Carolines nuværende sagsbehandlere lykkedes med deres *indtryksstyring*, hvor de efterlader bestemte indtryk hos Caroline, når de både *giver* men ligeledes *afgiver indtryk*. Når sagsbehandlerne *giver* bestemte *indtryk*, kontrolleres disse gennem den verbale kommunikation, hvor sagsbehandlerne på denne måde former *selvpræsentationen*, hvor de herigenem fremstiller et passende billede af, hvordan de ønsker sig opfattet. *Selvpræsentationen* giver udtryk for, at sagsbehandlerne er villige til at kæmpe for Caroline og hendes sag, hvilket for Caroline, har givet en vis tryghed, eftersom hun har følt sig forstået af sine sagsbehandlere. De *indtryk* sagsbehandleren *afgiver*, vil ifølge Goffman være indtryk, som sagsbehandlerne har været ubevidst



omkring og som oftest kommer til udtryk gennem nonverbal kommunikation. Den adfærd sagsbehandlerne *afgiver*, har været adækvat med de forventninger og forpligtelser, der medfølger den påtagede rolle. Sagsbehandlerne *givet* og *afgivet indtryk*, har derfor været adækvat med hinanden og sagsbehandlerne har herved udført *indtryksstyringen* overbevisende og troværdigt, hvilket har styrket *selvpræsentationen*. Denne tydelige overensstemmelse kan være et udtryk for tryghed, og sammen med Carolines følelse af forståelse, har disse været afgørende faktorer for, at behovet for bisidder er mindsket i høj grad og Caroline har mod på at tage selvstændigt afsted til møder.

Derudover bliver det tydeliggjort, hvordan Goffmans begreber om *scenen* og *bagscenen* relaterer sig til den måde, som Caroline anvender bisidder som “et par ekstra øre”. Bisidder fungerede førhen som Carolines overblik, hvilket betyder, at bisidderen havde en betydningsfuld rolle som “et par ekstra øre” for Caroline på *scenen*. Bisidderens rolle har i dag ændret sig markant, eftersom Caroline formodes at have opnået en vis tryghed til sine sagsbehandlere. Denne tryghed har, for Caroline, betydet, at hun ikke har behov for, at bisidder er deltagende direkte på *scenen*. Hun gør dermed brug af bisidder, hvor bisidder agerer på *bagscenen*, og blot er en, som hun bruger til at spare og få vendt situationen med, så hun kan få dannet et overblik, inden hun selv skal ind på *scenen* med sagsbehandleren. Eftersom bisidder er behjælpelig med at danne overblik over situationen på *bagscenen*, fremmer dette ligeledes Carolines egen handlekraft på *scenen*. Eftersom bisidder fortsat har en aktiv rolle på *bagscenen*, bliver denne ligeledes en del af *optræden* og i denne forbindelse kan bisidder udtrykkes for at være en *kulisse* på *bagscenen* for, at Caroline kan fremme sin egen *optræden*. Bisidderen skaber dermed støtte for Caroline blot ved at være *kulissen*, så hun kan deltage selvstændigt på *scenen* med sagsbehandleren. Bisidderen træder dog ikke ud af rollen som “et par ekstra øre” på *bagscenen*, men kan dog give indsigt i, hvordan bisidderens rolle udfolder sig, når Caroline ikke har behov for, at bisidder skal agere direkte på *scenen*, som “et par ekstra øre”.

Caroline kommer yderligere ind på, hvordan hendes nuværende sagsbehandlere har fået indflydelse på hendes behov for bisidder i dag. Nedenstående skildrer mødet som *scenen*, med Caroline og sagsbehandler som *optrædende*:

sagsbehandlere jeg har lige nu - ja de er, altså 7, 9, 13, jeg håber de bliver ved med at være i det arbejde. De er meget meget dygtige. Og meget meget forstående og meget reelle og de er meget gode til at forklare, hvornår der foregår noget, som skal gøres af juridiske årsager, som jeg egentlig ikke vil altså - fx når der skal laves en plan fremad-



rettet, at den plan betyder ikke, fordi de fysiske skader jeg har, så har der været meget uforudsete operationer og behandlingsforløb, og der har de været rigtig gode til at gøre det klart for mig, at det er ikke sådan, at jeg bliver smidt af mine ydelser, hvis at der lige pludselig opstår noget. Men det har været noget juridisk de skal lave, så de har været rigtig gode til at ligesom at forklare, hvorfor har tingene været, som de er. Fordi de første gange jeg fik sådan en, hvor der står hvad min plan var, der blev jeg helt vildt stresset, fordi jeg tænkte, hvad så, hvis det ikke lykkedes. Hvad sker der så med mig? Hvor at, der har de været rigtig gode til, de to sagsbehandlere jeg har fået, til at forklare, at når det er vigtigt og når det ikke er vigtigt, at nogle ting er bare, altså formalia, der skal være der (Bilag 3, s. 29, l. 17-28).

Caroline kommer yderligere ind på, hvilken betydning et godt samarbejde og forståelse kan have for hende. "Og så vil jeg sige, det afhænger også af sagsbehandleren - nu har jeg haft en del forskellige kommunale regi, og når jeg føler mig forstået, så er det faktisk ikke så vigtigt med en bisidder" (Bilag 3, s. 37, l. 8-10). Caroline tydeliggør i de to uddrag, at samarbejdet med sagsbehandlerne fungerer optimalt, eftersom hun oplever en vis forståelse og får forklaret selve sagsbehandlingens rammer. Dette har givet Caroline et godt indblik i, hvad der er vigtigt og mindre vigtigt. Denne vellykkethed i samarbejdet har ligeledes muliggjort udfoldelsen af samhandlen. Sagsbehandleren har navigeret i spændingsfeltet mellem *den personlige-, institutionelle- og sociale dømmekraft*, hvilket har givet en balancegang, som skildrer selve rammerne for samarbejdet og, i dette tilfælde, har fungeret på en sådan måde, at det har inviteret til en dybere samhandlen. Denne balancegang har været medvirkende til en udvikling af *fortrolighedskundskaben* mellem Caroline og sagsbehandlerne. Hun har, i dag, to sagsbehandlere, som hun har en vis tryghed og tillid til og det er hermed gjort, at Caroline føler sig forstået og hun fortæller, at sagsbehandlerne er reelle og dygtige til at forklare hende omfanget af sagsbehandlingens rammer og ligeledes har haft evnen til at træde ind i hendes situation med en vis forståelse for hendes perspektiv. Carolines oplevelse af forståelse har givet større mulighed for, at samhandlen i det sociale arbejde har lykkedes. Det gode samarbejde og en forståelse for hendes situation fra sagsbehandleren, kan være afgørende for, at Caroline har et mindre behov for bisidder. Her bliver det igen tydeligt, hvordan bisidderens rolle har ændret sig markant i Carolines situation. I dag fungerer bisidderen som nær støtte på *bagscenen*, som Goffman betegner det, eftersom der er skabt denne *fortrolighedskundskab* mellem Caroline og sagsbehandlerne. Der er



sket en ændring på, hvordan mødet foregår på selve *scenen*, hvor det i dag primært kun er Caroline og hendes sagsbehandlere, der deltager på selve *scenen*.

Som beskrevet tidligere, har Caroline opnået en vis tillid til sine nuværende sagsbehandlere, hvor hun, i nedenstående citat, fortæller om den viljestyrke, lyst og prioritering, som hun har oplevet hos sine nuværende sagsbehandlere, som har hjulpet hende i høj grad. Nedenstående henleder til mødet som *scenen*, hvoraf Caroline og sagsbehandler agerer som *optrædende*:

Ja det har ikke været nogle retningslinjer, der er blevet lagt ud fra regeringen eller fra regionen, til at skulle hjælpe mig, og det vil jeg sige, at det er dét jeg har oplevet med den sagsbehandler jeg har nu. At med de to jeg har - altså jeg har fået truffet, de har faktisk gjort, så der er nogle ting, jeg som den første i landet, jeg har f.eks. fået et redskab fordi mit problem er distance, det er ikke balance, og der er jeg ikke, juridisk, berettiget til, fordi det er min distance, jeg er udfordret på og ikke min balance på mine ben. Og derfor kunne det faktisk ikke lade sig gøre at få hjælp og DHO, altså Dansk Handicaporganisation, havde heller ikke noget at sige, fordi de havde ikke set det før, så der har jeg faktisk - lige de to kvinder der bare knoklede, ved deres chefer for min skyld, og derfor har jeg fået det bevilliget. Men det er der jeg har oplevet før, at den vilje og lyst og prioritering, har der ikke været i nogle af de andre sagsbehandlinger, jeg har haft. (Bilag 3, s. 32, l. 28- s. 33, l. 5).

Som tidligere fremstillet, er det sociale arbejde præget af *den institutionelle dømmekraft*. Caroline fortæller, at der har været manglende retningslinjer fra regeringen eller regionen, for, hvordan hun kunne få hjælp. Dette har, for hendes tidligere sagsbehandlere, besværliggjort muligheden for at give den nødvendige hjælp, lovgivningsmæssigt, eftersom de gældende retningslinjer, som sagsbehandleren skulle arbejde efter, har været i overensstemmelse med Carolines behov. Caroline fortæller dog, at hendes nuværende sagsbehandlere har kæmpet for, at Caroline kunne få bevilliget det givne redskab. Dette giver indtryk af, at Carolines nuværende sagsbehandlere har trodset *den institutionelle dømmekraft* og har gået imod de institutionelle og samfundsmæssige rammer og regler, der gælder for det sociale arbejde. Sagsbehandlerne har derimod i højere grad gjort brug af *den personlige dømmekraft*, hvor de har foretaget helhedsorienterede vurderinger og stillingtagen til Carolines situation. Carolines nuværende sagsbehandlers ageren, får ligeledes betydning for den rolle, de vælger at spille, hvor *rolletilknytning* bliver relevant. Sagsbehandlerne udtrykker, ud fra deres



handlemønstre, at de ønsker at spille rollen som sagsbehandler og hjælpe Caroline bedst muligt. Dette får ligeledes betydning for deres *optrædener*, hvor den bestemte rolle, som sagsbehandlerne har påtaget sig, får betydning for den type af *optræden*, de udfører. Ud fra handlemønstrene, ønsker de at *afgive* et bestemt *indtryk om*, at de handler helhedsorienteret og er villig til at trodse *den institutionelle dømmekraft*, hvis det er dét, der skal til for at det sociale arbejde skal lykkes. De har derfor en vilje og lyst til at kæmpe for at kunne bevilge lige præcis dét redskab, som Caroline har behov for. Når Carolines sagsbehandlere vælger at påtage sig denne *rolletilknytning*, betyder dette ligeledes for Caroline, at hun ikke har behov for bisidder som en nær støtte, eftersom sagsbehandlerne går ind og påtager sig denne rolle som støtte.

8.5.1 Delkonklusion

Det konkluderes, at i de situationer, hvor sagsbehandlerne adækvat *giver og afgiver indtryk*, får dette betydning for *indtryksstyringen*, som bliver overbevisende og troværdig. Denne overensstemmelse giver mulighed for at forme *selvpræsentationen*, som giver et passende billede af, hvordan sagsbehandleren ønsker sig opfattet. Derudover kan denne overensstemmelse være et udtryk for tryghed og sammen med informanternes følelse af en forståelse, kan dette være en afgørende faktor for ikke at have et ligeså stort behov for bisidder. Når der er mindre behov for bisidder, kan bisidderen fungere på *bagscenen*, som kan være behjælpelig med at danne overblik og denne behjælpelighed kan ligeledes fremme informanternes egen handlekraft. Bisidder kan ligeledes udtrykkes for at være en *kulisse*, som skaber støtte for informanterne, så informanterne selvstændigt kan deltage direkte på *scenen*. På scenen skildres et vellykket samarbejde mellem informanten og sagsbehandler gennem muligheden for udfoldelsen af samhandlen. Sagsbehandlerens navigering i spændingsfeltet mellem *den personlige-, institutionelle- og sociale dømmekraft* kan fungere ved en balancegang, der former selve samarbejdsrammerne for en dybere samhandlen. Denne vellykket balancegang udvikler *fortrolighedskundskaben*, eftersom parterne får en gensidig forståelse for hinandens perspektiv. At *fortrolighedskundskaben* er udviklet, skaber et mindre behov for bisidder. I forlængelse heraf forekommer der situationer, hvor sagsbehandlerne har trodset *den institutionelle dømmekraft*, hvilket har betydet, at de har gået imod de institutionelle og samfundsmæssige rammer og regler. I denne forbindelse har *den personlige dømmekraft* fået større indflydelse på det sociale arbejde, hvilket afspejler den *rolletilknytning*, som sagsbehandlerne træder ind i. Dette tydeliggøres ved sagsbehandlerne handlemønstre, som *afgiver* bestemte *indtryk om* at handle helhedsorienteret.



Kapitel 9 | Konklusion

I dette kapitel følger en sammenfatning af analysens empiriske fund ud fra de overordnede temaer, hvilket konkluderer på projektets problemstilling; *hvilken indflydelse har bisiddere under mødet mellem sagsbehandlere, borgere, og bisiddere?* Den konklusion, vi kan drage på baggrund af vores empiri, er 1) at bisidder indtræder i tre forskellige roller, henholdsvis *nær støtte, et par ekstra øre og mægler*, 2) at bisidders blotte tilstedeværelse fremmer borgerens egen handlekraft og 3) bisiddere influerer sagsbehandlere til at fremstille sig selv bedre. Når vi bevæger os inden for de empiriske fund, fremtræder der endvidere dét, vi benævner *undtagelsen*, som refererer til de tilfælde, hvor mødet mellem borger og sagsbehandler lykkedes foruden bisidders indflydelse.

Som tidligere nævnt, har vi forelagt disse konklusioner for en af projektets informanter for at søge be- eller afkræftelse af, hvorvidt informanten har kunnet genkende de tolkede meningsstrukturer og betydningsformer. Informanten er vendt tilbage med en bekræftelse på genkendelse samt projektets tilførsel af en dybere meningshorisont, hvilket bidrager med en begrundet sandsynlighed for overførbare konklusioner.

9.1 Bisidder indtræder i tre forskellige roller

Vi kan konkludere, at bisidder indtræder i rollerne; *nær støtte, et par ekstra øre og mægler* under møderne mellem sagsbehandlere, borgere og bisiddere. På hver sin måde influerer bisidder under disse roller, som dog imidlertid overlapper hinanden. Bisidder som *mægler* har indflydelse på en formidling og at skabe forståelse mellem borger og sagsbehandler i samhandlen. Bisidders rolle bliver, i denne henseende, at aktivere borger og sagsbehandler til at opnå samme situationsdefinition. Dette indbefatter ligeledes en formidling af de juridiske aspekter. Hertil kommer bisidders indflydelse under “et par ekstra øre” især til udtryk som en tryghedsværdi hos borgerne, når sagsbehandleren ikke formår at skabe gennemsigtighed under mødet. Bisiddere influerer herunder som et vidne til det sagte. Det leder ligeledes ind i bisidders rolle som *nær støtte*, som får indflydelse på mødet på en sådan måde, at de kan støtte borgeren til at fremstille sig selv, som de er.



9.2 Borgeres egen handlekraft fremmes under bisidderes blotte tilstedeværelse

Vi kan desuden konkludere, at bisidderens blotte tilstedeværelse fremmer borgerens egen handlekraft. Konkret gør dette sig gældende, idet bisidderens tilstedeværelse alene skaber et rum af tryghed, som gennem projektets skildres at være et succeskriterium for, hvorvidt mødets lykkedes mellem borger og sagsbehandler. Såfremt sagsbehandleren ikke formår at balancere sin *personlige-, institutionelle- og sociale dømmekraft*, kan trygheden ikke kunne opnås gennem en *fortrolighedskundskab*, hvorfor bisiddere vil kunne støtte op om denne værdi. I tilfælde, hvor bisiddere tilgår denne rolle og ikke formår at udleve den, vil forventningerne til rollen alene kunne skabe en opmærksomhed mod de kompetencer, der eftersøges, hvorfor borgeren mere håndgribeligt vil kunne gennemskue bisidderens rolleforventninger i sig selv og aktivere disse.

9.3 Sagsbehandlere fremstiller sig selv bedre under bisidderes blotte tilstedeværelse

Vi kan samtidig konkludere, at sagsbehandlere *idealiserer* sin adfærd og fremstiller sig selv bedre i kraft af bisidderes tilstedeværelse. Sagsbehandlere vil, under bisidderes indflydelse, i højere grad imødekomme kommunikative færdigheder, idet bisiddere fungerer som vidne til det sagte. Gennem de analytiske fund skildres det ligeledes, at mødet præges af en vis ordentlighed, når der træder to aktører ind af døren frem for en.

9.4 Undtagelsen

Når vi bevæger os inden for de empiriske fund, fremtræder der endvidere dét, vi benævner *undtagelsen*, som refererer til de tilfælde, hvor mødet mellem borger og sagsbehandler lykkedes foruden bisidders indflydelse. Disse møder er baseret på en *fortrolighedskundskab*. *Fortrolighedskundskaben* kommer især til udtryk i de tilfælde, hvor sagsbehandleres navigering i den personlige-, institutionelle- og sociale dømmekraft rammer en balancegang, hvorfra parterne formår at skabe en gensidig forståelse af hinandens perspektiv. En gensidig forståelse skaber trygheden for borgerne i at deltage i mødet med sagsbehandleren. Imidlertid vil der være tilfælde, hvor bisiddere fortsat har sin indflydelse på at forberede borgere til møderne med sagsbehandlere, omend de oftest vil være trygge nok til at deltage alene, hvorfor succeskriterierne i møderne med sagsbehandler kan skildres som forståelse og tryghed.



Kapitel 10 | Forandrings- og handleforslag for socialfaglig praksis

Dette kapitel vil omhandle vores betragtning af forandrings- og handleforslag for socialfaglig praksis, når det gælder at fremme borgeres medindflydelse. På baggrund af projektets konkludering af, hvilken indflydelse bisiddere har herpå, betragtes forandrings- og handlepotentialerne, i det sociale arbejde, ud fra et interaktionistisk perspektiv - ligeledes udsprunget af fænomenologien. Vi indleder med et afsnit om vores, som forskernes, forandrings- og handleforslag, hvilket knytter sig til en afklaring af det, vi påtænker kunne være ideel for sagsbehandleres møde med borgere. Ikke desto mindre, vil vi opfordre til brugen af bisiddere, da vi ser, at det øger retssikkerheden, grundet projektets konkludering om, at både borgeres og sagsbehandlers rolle fremmes. Samtidig har halvdelen af projektets informanter selv påpeget, at de opfordrer selvsamme. Vi runder kapitlet af med et afsnit om informanternes egne påtaler om forandrings- og handleforslag. Hertil er det væsentlig at gøre opmærksomhed på, at disse forslag ikke er efterspurgt af undertegnede, men herimod fremlagt under deres eget initiativ.

10.1 Fra "working agreement" til "working relation"

Med baggrund i det interaktionistiske perspektiv, betoner vi faglige refleksioner vedrørende samhandling mellem mennesker. Det helt centrale er, at man skal navigere i det enkelte menneskes tolkning af situationen, hvor interaktionen foregår. Når en situation defineres som reel, så vil denne definition have reelle konsekvenser - også selvom menneskets opfattelse af situationen var forkert. Denne situationsdefinition er dermed afgørende for, hvordan interaktionen mellem borger og sagsbehandler udfolder sig under mødet. Hvis borger og sagsbehandler tager udgangspunkt i egne situationsdefinitioner, vil kommunikationen mellem dem gå i stå, og det vil derfor være essentielt at nå frem til en fælles situationsdefinition (Hutchinson & Oltedal, 2006). Således skal det sociale arbejde betragtes som en dynamisk interaktion, som må udvikles i samspil, hvorfor det bliver svært at betragte sagsbehandlere som eksperter, der ved bedst og dermed bestemmer over relationen (Hutchinson & Oltedal, 2006). Sagsbehandlere og borgere må bestræbe sig på at nå en "working agreement", som vil føre til en "working relation". Nærmere kommer vi ind på konkrete nedslagspunkter, som vi med inspiration fra Shulmans interaktionsmodel, opdeler i forberedelsesfasen, startfasen, midterfasen og afslutningsfasen (Hutchinson og Oltedal, 2006).



- Forberedelsesfasen: Rammerne om mødet, dagsorden, forventninger til refleksioner, væsentlige oplysninger og forholdene sig til disse, skal personligt fremstilles til borger inden mødet (eventuelt gennem telefonisk opringning eller kontakt gennem brev)
- Startfasen: Sidestillet med afstemning af dagsordenen, foreslår vi, at der sker en afstemning af problemer, ressourcer og behov i tilknytning til hinanden
- Midterfasen: Opmærksomhed på medspil frem for modspil af holdet, som skildret gennem projektet
- Afslutningsfasen: Opmærksomhed på en fælles situationsdefinition.

10.2 Borgeridéer

I forbindelse med interviewet af Kate, påtaler hun situationer, hvortil hun oplever, at samhandlen med sagsbehandlere fejler. Kate er en del af en større familie, hvoraf flere familiemedlemmer har en sag hos kommunen. I betragtning heraf oplever hun, at det er svært at opnå denne situationsdefinition, når hendes sagsbehandler ikke har det store billede af, hvordan situationen er i familien. Kate beskriver blandt andet, at hun, trods det kræves i hendes sag, ikke kan udvikle sig, såfremt hun "skal slukke brænde" hos andre familiemedlemmer. Kate foreslår, at en familie har gavn af at kunne få tilknyttet én samlet sagsbehandler, så familiemedlemmerne kun skulle forholde sig til én, hvorved deres fortællinger, som overlapper hinanden og går på tværs af hinanden, kun skulle fortælles en gang, hvilket ville medføre en stærkere situationsdefinition for hvert enkelt familiemedlem.

Herudover påtaler Mia, i forbindelse med interviewet af hende, at hun oplever, at nyuddannede socialrådgivere ikke tager hensyn til den enkelte borger, som kan være udfordret af særlige sociale problemer. Mia har selv ADHD, og hun oplever ikke, at der bliver taget hensyn til en forståelse heraf. En udfordring, som Mia knytter hertil er, at hun oplever, at nyuddannede socialrådgivere kan have svært ved at vide, hvordan man skal interagere med forskellige socialt udsatte grupper og herunder vide, hvad deres problemer, ressourcer og behov er. I forlængelse heraf ser Mia en udfordring i, at socialrådgiverene har vanskeligheder ved at få formuleret sig ordentligt under hensyntagen til den pågældende borger. Mia har ligeledes oplevet, at nyuddannede sagsbehandlere, i højere grad, er mere principfaste i deres fremtræden, hvilket forårsager firkantede, lovgivningsmæssige skøn. I tilknytning hertil foreslår Mia, at sagsbehandlere tildeles muligheden for at gøre brug af bisiddere på deres side af bordet.



Kapitel 11 | Perspektivering

I forbindelse med interviewenes autentiske dialog og kortlægning af fænomener, opstår der potentialer, der understreger værdien i at lytte til borgere. Det kommer til udtryk under afsnittet om borgeridéer, hvor vi får øje for, at informanterne taler ind i samfundsaktuelle debatter, der afslører de mekanismer, der kan knytte sig til forandringspotentialerne. På den ene side refererer borgeridéerne til den aktuelle samfundsdebat vedrørende aktivering af civilsamfundet. På den anden side peger borgeridéerne mod trenden om en indgang/en koordinerende sagsbehandler, der i øjeblikket gør indtog på både social- og sundhedsområdet.

11.1 Aktivering af civilsamfundet

Som følge af kritik af styringsparadigmet New Public Management (NPM), er aktivering af civilsamfundet ved at vinde indpas i takt med, at man i stigende grad bevæger sig i retning af styringsparadigmet New Public Governance (NPG). Kritikken går på, at NPM skaber for meget bureaukrati og kontrol samt sætter for høje krav til dokumentation, standardiserede metoder og procedurebeskrivelser, hvilket skaber nedprioritering af sagsbehandlerens kerneopgaver (Jensen & Krogstrup, 2017). Det er netop i sagsbehandlerens kerneopgaver, at projektet tegner et billede af forandringspotentialer, hvilket understreger værdien af denne udviklingsfase mod NPG, hvor blikket kan rettes mod, hvorledes aktivering af civilsamfundet kan skabe mere velfærd for færre penge. Dette sætter Mia sit præg på gennem en helt ny tankegang omhandlende, hvordan nyuddannede socialrådgivere kan benytte sig af bisiddere fra civilsamfundet, altså tilknytning af en ude-fra systemet, som inddrages direkte i forhandlingen og interaktionen. Dette bliver ligeledes adækvat med, hvorledes borgere skal tilbydes flere muligheder for at involvere sig og inddrages direkte i den offentlige sektors løsninger på sociale problemer. Denne nytænkning taler derved ind i forståelsen af samskabelsesbegrebet og co-production, som vedrører, hvordan civilsamfundet inddrages i planlægningen og udførelsen af det sociale arbejde, hvor der tages højde for borgerens eksisterende kompetencer og ressourcer (Mortensen, 2017). I denne proces vil samskabelse og tillid blive afgørende i udførelsen af det sociale arbejde, hvilket er faktorer, som projektets resultater i høj grad taler for (Jensen & Krogstrup, 2017).



11.2 En indgang/en koordinerende sagsbehandler

Yderligere ses en trend om at nå borgere, hvor de er gennem tiltag som “en indgang/en koordinerende sagsbehandler”, hvilket både afprøves gennem fremskudt sagsbehandling og tværgående arbejdsgrupper (Socialstyrelsen, 2020; Jackson, 2019). En væsentlig del af forklaringen på dette behov findes i den sektoropdelte lovgivning, som typisk er reguleret i specialiserede og opdelte regelsæt. Som en naturlig konsekvens heraf vil udmøntningen af lovgivningen følge den lovgivningsmæssige opdeling fagligt og organisatorisk. For borgere med komplekse eller sammensatte problemer, vil det forårsage flere kontaktpunkter og besværliggøre processen i at nå frem til en fælles situationsdefinition, og her vil oplevelsen af at blive klientgjort kunne opstå (Social- og Indenrigsministeriet, n.d.). For at imødekomme denne problematik, har flere af landets kommuner nuværende projekter kørende, som har til formål at understøtte en helhedsorienteret sagsbehandling for borgere med indsatser i flere kommunale forvaltninger. Ydermere imødekommer projektet et forsøg i at skabe færre indgange til forvaltningen for borgeren, så borgeren kun tilknyttes én primær kontaktperson i forvaltningen, et makkerpar eller et mindre team, som gør det overskueligt for borgerne at kontakte forvaltningen (Holm-Petersen et. al., 2020). Kate udtrykker særligt behovet for en sammenhængende og fleksibel indsats i tilknytning til sin familie. Gennem tiltag som “en indgang/en koordinerende sagsbehandler” kan familiens situationen, som overlapper og går på tværs af familiemedlemmer, blive mødt af en sagsbehandler med et større kendskab til dem som familie samt et dybere indblik i, hvor der er behov for ekstra støtte ud fra familiens udfordringer og ressourcer som en helhed. Det sikrer en øget medindflydelse i sagen, hvilket samtidig fremmer retssikkerheden og understøtter borgerens engagement i at deltage aktivt. Samtidig vil der følge et administrativt effektiviseringspotentialt på baggrund af mindre ressourcebrug ved at undgå parallelindsatser, som videre vil øge produktivitet og styrket samhandelen med borgerne (Social- og Indenrigsministeriet, n.d.).



Litteraturliste

Dansk Socialrådgiverforening. *DS' Professionsetik*. (2010). Hentet d. 09-12-2020

<https://socialraadgiverne.dk/fag-og-debat/faglige-fokusomraader/professionsetik/ds-professionsetik/>

Dansk Socialrådgiverforening. *Bisidderen er en vigtig formidler*. (n.d). Hentet d.

31-12-2020 <https://socialraadgiverne.dk/faglig-artikel/bisidderen-er-en-vigtig-formidler/>

Eide, H., & Eide, T. (2007). *Kommunikation i praksis: Relationer, samspil og etik i socialfagligt arbejde*. Århus: Forlaget Klim.

Folketingets Ombudsmand. *Partsrepræsentation*. (n.d.). Hentet d. 27/12-2020

https://www.ombudsmanden.dk/myndighedsguiden/generel_forvaltningsret/partsrepraesentation/

Goffman, E. (2014). *Hverdagslivets rollespil*. Frederiksberg C: Samfundslitteratur.

Guldager, J. (2015). *Videnskabsteori: En indføring for praktikere*. København: Akademisk Forlag.

Hielmcrome, N. E. V. (2003). Notat om tolkning af retssikkerhedslovens § 4. *Aalborg Universitet*. (2003). Hentet d. 30-12-2020

<https://vbn.aau.dk/da/publications/notat-om-tolkning-af-retssikkerhedslovens-4>

Holm-Petersen C., Buch, M. S., Slottved, M., Strandby, M. W., Clausen, S. J. & Sørensen, M. L. (2020). Én plan for en sammenhængende indsats sammen med borgeren: Midtvejs-evaluering af et firkommuneforsøg (2016-2020). *VIVE - Viden til velfærd, Det Nationale Forsknings- og Analysecenter for Velfærd*. Hentet d. 31-12-2020

<https://www.vive.dk/media/pure/14128/3306255>

Hutchinson, G. S., & Oltedal, S. (2006). *Modeller i socialt arbejde* (2. udg.). København: Hans Reitzels Forlag.

Højlund, P., & Juul, S. (2015). *Anerkendelse og dømmekraft i socialt arbejde*. (2. udg.). København: Hans Reitzels Forlag.

Højholdt, A. (2016). *Tværprofessionelt samarbejde: I teori og praksis*. (2. udg.). København: Hans Reitzels Forlag.

Ingemann J., Kjeldsen, L., Nørup, I., & Rasmussen S. (2020). *Kvalitative undersøgelser i praksis: Viden om mennesker og samfund*. Frederiksberg: Samfundslitteratur.



- Institut for Menneskerettigheder. *Retssikkerhed i kommunerne*. (2017). Hentet d. 21-09-2020 <https://menneskeret.dk/udgivelser/retssikkerhed-kommunerne>
- Jackson, H. T. (2019). Udsatte borgere får én indgang til kommunen: Skal gøre det lettere at få hjælp. *Fyns Amts Avis*. 10. juni 2019. Hentet d. 29-12-2020 <https://faa.dk/artikel/udsatte-borgere-faar-en-indgang-til-kommunen-skal-gore-det-lettere-at-fa-hjalp>
- Jacobsen, M. H., & Kristiansen, S. (2002). *Erving Goffman: Sociologien om det elementære livs sociale former*. København: Hans Reitzels Forlag.
- Jensen, J. B., & Krogstrup H. K. (2017). Fra New Public Management til New Public Governance. I H. K., Krogstrup (Red.), *Samskabelse og Capacity Building: I den offentlige sektor*. (s. 33-55). København: Hans Reitzels Forlag.
- Kristiansen, S., & Krogstrup, H. K. (1999). *Deltagende observation. Introduktion til en forskningsmetodik*. København: Hans Reitzels Forlag.
- Kristiansen, S. (2007). Etik og feltarbejde - udfordringer og dilemmaer i sociologisk praksis. I R. Antoft, M. H. Jacobsen, A. Jørgensen, & S. Kristiansen (Red.), *Håndværk & Horisonter: Tradition og nytænkning i kvalitativ metode*. Odense: Syddansk Universitetsforlag.
- Kvale, S., & Brinkmann, S. (2015). *Interview: Det kvalitative forskningsinterview som håndværk* (3. udg.). København: Hans Reitzels Forlag.
- Mortensen, N. M. (2017). Samskabelsesbegrebet og dets diversitet. *LinkedIn artikel*. (2015). Hentet d. 21-12-2020 https://www.moodle.aau.dk/pluginfile.php/1525581/mod_resource/content/0/Samskabelsesbegrebet%20og%20dets%20diversitet%20%282%29.pdf
- Riis, O. (2005). *Samfundsvidenskab i praksis: Introduktion til anvendt metode*. København: Hans Reitzels Forlag.
- Rådet for Socialt Udsatte. *Bisidderordninger for socialt udsatte*. 11. december 2018. Hentet d. 21-09-2020 <https://www.udsatte.dk/publikationer/bisidderordninger-for-socialt-udsatte>
- Sjelborg, H. (2015). Borgerinddragelse i relation til socialt arbejde. I I. B. Hansen, H. Nørrelykke, H. Sjelborg, & P. Bundesen (Red.), *Borgerinddragelse og retssikkerhed: I socialt arbejde*. (2. udg.). (s. 93-112). København: Hans Reitzels Forlag.
- Socialministeriet. *Undersøgelse af retssikkerhedsloven § 4*. 1. juni 2004. Hentet d.



28-12-2020

<http://social-arbejdsmarked.lovportaler.dk/showdoc.aspx?docId=skr20041139-full&activesolution=http%3a%2f%2fwww.lovportaler.dk>

Socialstyrelsen. *Nye indsatser målrettet børn og unge med handicap: Bedre koordination i indsatserne*. 25. februar 2020. Hentet d. 31-12-2020 <https://socialstyrelsen.dk/projekter-og-initiativer/handicap/nye-indsatser-over-for-born-og-unge-med-handicap-bedre-koordination-i-indsatserne>

Social- og Indenrigsministeriet. *Ansøgning til status som frikommunenetværk; Én plan for en sammenhængende indsats sammen med borgeren*. (n.d). Hentet d. 31-12-2020 <https://sim.dk/media/18091/en-plan-for-sammenhaen-gende-indsats-sammen-med-borgeren.pdf>

Sundhedsstyrelsen. *Sådan smitter ny coronavirus*. 9. november 2020. Hentet d. 18-11-2020 <https://www.sst.dk/da/corona/COVID-19-og-ny-coronavirus/Saadan-smitter-ny-coronavirus>

Thagaard, T. (2012). *Systematik og indlevelse: En indføring i kvalitativ metode*. København: Akademisk Forlag.

Retskilder:

Love

Forvaltningslov: Nr. 571 af 19. december 1985, jf. lovbekendtgørelse nr. 433 af 22/04 2014.

Lov om retssikkerhed og administration på det sociale område: Nr. 453 af 10. juni 1997, jf. lovbekendtgørelse nr. 1555 af 02/11 2020.

Straffeloven: Nr. 126 af 15/04 1930 jf. lovbekendtgørelse nr. 1650 af 17/11 2020.

Bekendtgørelser

Bekendtgørelse af FN-konvention af 13/12 2006 om rettigheder for personer med handicap, BKI nr 20 af 15/11/2017.

Forordninger

Europa-Parlamentets og Rådets forordning (EU) 2016/679 af 27/04 2016 om



beskyttelse af fysiske personer i forbindelse med behandling af personoplysninger og om fri udveksling af sådanne oplysninger og om ophævelse af direktiv 95/46/EF (generel forordning om databeskyttelse).

Lovforarbejder

L 228 1996/1997 Forslag til lov om retssikkerhed og administration på det sociale område.

Bilagsliste

Bilag 1: Interviewguide

Bilag 2: Transskription af interview med Mia

Bilag 3: Transskription af interview med Caroline

Bilag 4: Transskription af interview med Kate

Bilag 5: Transskription af interview med Louise

Bilag 6: Farvekoder

Bilag 7: Samtykke- og fortrolighedserklæring

Bilag 8: Tabel

Bilag 9: Samarbejdskontrakt