

Det er jo rarest at vi er enige om at der er brug for at samarbejde

– et eksplorativt studie af samtaler mellem forældre og socialarbejdere i børnesager med særligt fokus på grænsedragninger mellem frivillighed og tvang

Jørgensen, Sabine

DOI (link to publication from Publisher):
[10.5278/vbn.phd.socsci.00069](https://doi.org/10.5278/vbn.phd.socsci.00069)

Publication date:
2017

Document Version
Også kaldet Forlagets PDF

[Link to publication from Aalborg University](#)

Citation for published version (APA):

Jørgensen, S. (2017). Det er jo rarest at vi er enige om at der er brug for at samarbejde: – et eksplorativt studie af samtaler mellem forældre og socialarbejdere i børnesager med særligt fokus på grænsedragninger mellem frivillighed og tvang. Aalborg Universitetsforlag. <https://doi.org/10.5278/vbn.phd.socsci.00069>

General rights

Copyright and moral rights for the publications made accessible in the public portal are retained by the authors and/or other copyright owners and it is a condition of accessing publications that users recognise and abide by the legal requirements associated with these rights.

- Users may download and print one copy of any publication from the public portal for the purpose of private study or research.
- You may not further distribute the material or use it for any profit-making activity or commercial gain
- You may freely distribute the URL identifying the publication in the public portal -

Take down policy

If you believe that this document breaches copyright please contact us at vbn@aub.aau.dk providing details, and we will remove access to the work immediately and investigate your claim.

DET ER JO RAREST AT VI ER ENIGE OM AT DER ER BRUG FOR AT SAMARBEJDE

– ET EKSPLORATIVT STUDIE AF SAMTALER MELLEM FORÆLDRE
OG SOCIALARBEJDERE I BØRNESAGER MED SÆRLIGT FOKUS PÅ
GRÆNSEDRAGNINGER MELLEM FRIVILLIGHED OG TVANG

**AF
SABINE JØRGENSEN**

PH.D. AFHANDLING 2017



AALBORG UNIVERSITET

DET ER JO RAREST AT VI ER ENIGE OM AT DER ER BRUG FOR AT SAMARBEJDE

– ET EKSPLORATIVT STUDIE AF SAMTALER MELLEM FORÆLDRE
OG SOCIALARBEJDERE I BØRNESAGER MED SÆRLIGT FOKUS PÅ
GRÆNSEDRAGNINGER MELLEM FRIVILLIGHED OG TVANG

**AF
SABINE JØRGENSEN**



AALBORG UNIVERSITET

PH.D. AFHANDLING 2017

Ph.d. indleveret: September 2017

Ph.d. vejleder: Lektor Søren Peter Olesen
Aalborg Universitet

Ph.d. bedømmelsesudvalg: Lektor Dorte Caswell
Aalborg Universitet, Danmark
Professor Åsa Mäkitalo
Göteborgs Universitet, Sverige
Professor Emeritus Per Måseide
Nord University, Norge

Ph.d. serie: Det Samfundsvidenskabelige Fakultet, Aalborg Universitet

ISSN (online): 2246-1256
ISBN (online): 978-87-7210-061-6

Udgivet af:
Aalborg Universitetsforlag
Skjernvej 4A, 2. sal
9220 Aalborg Ø
Tlf. 9940 7140
aauf@forlag.aau.dk
forlag.aau.dk

© Copyrigh Sabine Jørgensen

Trykt i Danmark af Rosendahls, 2017

Normalsider: 489 sider (å 2.400 anslag inkl. mellemrum).

Forord

Denne afhandling havde ikke været mulig uden de familier og socialarbejdere, som med stor åbenhed og tillid lod mig være til stede og optage de samtaler, de havde med hinanden – ofte i svære situationer. Det er modigt og vigtigt, og derfor skylder jeg først og fremmest at takke jer for jeres medvirken i projektet.

Afhandlingen er udtryk for og resultatet af en læreproces, hvor jeg satte mig for at lære en - for mig - helt ny analysemetode på egen hånd. I den forbindelse er jeg taknemmelig for CA-miljøet på AU, SDU og Cird, samt forskernetværket DANASWAC. Derudover vil jeg takke kollegaer på Aalborg universitet, Institut for Sociologi og Socialt arbejde, herunder min vejleder Søren Peter Olesen, som på sin helt særlige grundige og tålmodige facon har bistået med konstruktiv kritik undervejs i processen. Jeg vil også gerne takke Søren Peter for at formidle kontakten til University of California, Santa Barbara, hvor jeg tilbragte nogle lærerige måneder i efteråret 2014.

I would like to send a special thanks to Professor Geoffrey Raymond who during my stay at UCSB took time to sit down with me to discuss my data. Not only were your comments crucial in the very first steps of developing an analytical focus in my thesis, your enthusiasm and generosity was a great inspiration to me. I also want to thank Geoff's wife, Elena who helped me feel welcome in Santa Barbara.

Gennemførelsen af et ph.d.-forløb kan føles som et helt liv - ikke kun for den der skriver afhandlingen. Tak til de venner, kollegaer og familiemedlemmer, der tålmodigt hang på, og særligt til jer der insisterede på at hive mig ud af ph.d.-hulen en gang imellem. Også en særlig tak til Ida for vedholdende opbakning og opmuntring undervejs i processen, til Lasse og Annette fordi I var der, til min mor og til Esther for at hjælpe med at få styr på de genstridige kommaer. Til sidst en kærlig tanke til min far, som desværre ikke kunne være med hele vejen.

Sabine Jørgensen

København, 8. september 2017

English Summary

This Ph.D. thesis explores relational and communicational aspects of decision-making processes in child welfare and protection in the light of the authorities' capacity to take action without parental consent.

In Denmark "voluntariness" has been a central principle in child welfare and protection since the 1950's. In the past 10-15 years, there have been several changes in legislation, reflecting changes in the relationship between the family and the state. Increased pressure has been put on families to live up to society's norms and expectations. Local authorities have been called to ensure that children and families in vulnerable positions are not merely offered, but also accept help and support that meets the child's needs. The legal basis to take action without consent has been broadened, and other options, such as financial sanctions if parents do not live up to their parental responsibilities, have been introduced. These changes have added to the demands placed on professionals to provide

effective help to children in vulnerable positions. The majority of welfare measures taken by the government towards children at risk, however, still require parental consent. Furthermore, social workers are obliged to seek parental cooperation prior to any measures taken without the parents' consent. Despite the extension of coercive means available to ensure compliance, social workers are thus still largely dependent on parents' cooperation to be able to support the child and family.

This thesis examines how these issues are dealt with on a communicative level in encounters between social workers and parents. The study is based on the examination of audio recordings of actual face-to-face conversations between social workers and parents who come to the attention of the child and family welfare services. The principles of conversation analysis (CA) are employed, allowing a fine-grained exploration of client-worker interactions as they unfold on a turn-by-turn basis in conversations. This approach provides an opportunity to explore how practice is shaped and performed in the interaction between social workers and their clients in ways that highlight subtleties and make visible the richness and skillfulness of interaction in real-life social work conversations.

The study focuses on a collection of ten instances of talk where parents are invited for the first time in the conversation to express their opinion on some future action involving either a child welfare investigation or some intervention, such as family counselling or out of home placement of the child. The findings are presented in five analytical chapters demonstrating how negotiations between voluntariness and coercion can be explored empirically in detailed analysis of interaction between parents and social workers.

The analyses show that the choices parents are offered regarding some future action are predominantly organised through sequences initiated by social workers' proposals. The communicative resources employed by social workers in their proposals are varied and provide a range of normative constraints for parents' responses. The analysis explores how parents' expressions of their stances toward the proposal, are made relevant in the conversation and subsequently received and treated by the social worker. The study finds that social workers design their proposals so acceptance becomes the most relevant response, while avoiding interactional signs of non-cooperation. At the same time, social workers avoid positioning the parents as either manifestly or latently cooperative or non-cooperative until their cooperative stance starts to take form in subsequent conversational turns.

The exploration of the relationship between coercion and voluntariness shows how the social workers' orientation toward norms of politeness creates both opportunities and challenges for professional practice. The analysis points to the fact that acting professionally in situations that involve a reduction of parents' freedom of action, such as proposing a future action that parents may or may not have the opportunity to reject, involves a risk of loss of face for both parties, thus requiring specific communicative competences. On the one hand, the employment of institutionally relevant politeness strategies that mitigate potential face-threats may provide a necessary condition for raising and dealing with delicate matters in the conversation, thus providing transparency in the decision-making process. On the other hand, participants' orientation towards norms of politeness, regarding it being impolite to address other participants' (lack of) understanding of talked about matters may result in misunderstandings. Overall, the analysis points to the fact that the lack of institutionally relevant ways of handling potential face threats involves the risk of important delicate

issues being excluded from the conversation at the cost of transparency in the decision-making process.

The study indicates that trust is a key resource when balancing between institutional tasks and politeness oriented practices to manage the client-worker relationship. The analysis illustrates how communicative competences regarding creating transparency in the interaction, relationship and decision-making processes, such as meta communicative strategies, are relevant trust building devices. A comparative analysis of conversations at opposite ends of a cooperative-non-cooperative continuum was conducted. It demonstrated how a cooperative relationship between the social worker and the parents was linked to a trustful contextual environment that enabled progression in the conversation and the decision-making process. Non-cooperative relationship, on the other hand, seemed to be linked to a distrustful contextual environment that involved misunderstandings and a lack of progression in the conversation and decision-making process.

The detailed analysis demonstrates how the professionals' abilities to react in adequate and relevant ways toward clients' initiatives not only require a situation-sensitive presence, receptiveness and responsiveness, but also analytical skills that make the professional able to detect various and sometimes conflicting messages in the clients' talk and make priorities about when and how to react.

Dansk resume

I denne ph.d.-afhandling undersøges samspillet mellem forældre og socialarbejdere i børnesager med særlig fokus på grænsedragninger mellem frivillighed og tvang. Afhandlingen tilbyder et detaljeret og praksisnært indblik i mødet mellem de mennesker, der kommer i kontakt med det sociale system, og de mennesker, der er ansat som repræsentanter for samme. Afhandlingens analyser besvarer ikke spørgsmålet om, hvorvidt mere eller mindre tvang vil kunne sikre barnets bedste, og det har ikke været hensigten at sætte spørgsmålstejn ved legitimiteten af hverken forældreret og ansvar eller samfundets ret og pligt til at gribe ind, om nødvendigt med tvang, for at sikre børns udvikling og sikkerhed. Afhandlingens fokus på grænsedragninger mellem frivillighed og tvang trækker i stedet forholdet mellem de rettigheder og pligter, der knytter til forældreskabet, og de rettigheder og pligter, der er pålagt de sociale myndigheder fra statens side, i relation til børn, der befinder sig i udsatte positioner frem, som en interaktionel og kommunikativ udfordring i mødet mellem forældre og socialarbejdere i børnesager.

Det teoretiske og metodologiske udgangspunkt for afhandlingen er den gren af etnometodologien som på engelsk betegnes Conversation Analysis (CA), samt tilgrænsende teoriudviklinger inden for den symbolske interaktionisme. Analyserne bygger på detaljerede udskrifter af samtaler mellem forældre og socialarbejdere og baserer sig på en forståelse af interaktion som situeret sprogbrug, organiseret som kontingent forbundne tursekvenser, hvorigennem socialt arbejde skabes i fællesskab mellem socialarbejdere og forældre i små - men ofte afgørende - øjeblikke.

Grænsedragninger mellem frivillighed og tvang operationaliseres overordnet som indlejret i forhandlingsprocesser, hvori der indgår begrænsning af og udvidelse af alternativer. Med afsæt i uddrag, der repræsenterer steder i samtalerne, hvor forældres stillingtagen til en undersøgelse eller en foranstaltning aktualiseres, giver afhandlingen forskellige bud på, hvordan grænsedragninger mellem frivillighed og tvang kan iagttages empirisk i samtaler mellem forældre og socialarbejdere. Analyserne viser, at de valgmuligheder forældrene tilbydes i relation til en undersøgelse eller en

foranstaltning, i overvejende grad organiseres gennem forskellige typer af forslagsdesigns. De kommunikative ressourcer socialarbejderen anvender i forbindelse hermed er mangfoldige og skaber forskellige normative betingelser for forældrenes svarmuligheder. I fem analysekapitler vises hvordan forældres stillingtagen aktualiseres, modtages og behandles af socialarbejderen. I den forbindelse ses det, hvordan grænsedragninger mellem frivillighed og tvang kan iagttages som forholdet mellem interaktionelle viljesudtryk, og hvordan der i den forbindelse knyttes særlige krav og forventninger til forældrenes viljes beskaffenhed. Frivillighed og tvang, som interaktionelt skabte samarbejdspositioner og -relationer er ikke ligestillede, idet socialarbejderens forslagsformuleringer er designede, så de foretrækker en tilslutning.

Udforskningen af grænsedragninger mellem frivillighed og tvang, som forholdet mellem handlerums-udvidende og handlerumsindskrænkende praksisser, anskueliggør, hvordan deltagernes orientering mod sociale høflighedsnormer er med til at skabe udfordringer for og i praksisudøvelsen. Analyserne viser, at det at handle professionelt i situationer, hvor der hele tiden er mulighed for, at det, den professionelle foretager sig, repræsenterer indskrænkninger af den andens handlemuligheder, som indebærer risici for ansigtstab for begge parter, kræver et særligt kommunikativt beredskab. Ved at se professionelles sproglige indirektheder og nedgraderinger som høflighedsarbejde, nuanceres den kritik socialarbejdere ofte mødes af, når de positionerer sig mindre magtfulde, end de er. Afhandlingen peger på, at socialarbejdernes orientering mod høflighedsnormer i mødet med forældre, kan være mulighedsskabende såvel som begrænsende for praksisudøvelsen. Der gives på baggrund heraf grundlag for at formulere krav til institutionelt relevant høflighedsarbejde, der demonstrerer en orientering mod at bevare relationen og progressionen i samtalen og beslutningsprocessen, samtidig med der sikres gennemsigtighed i vurdering- og beslutningsgrundlaget.

Komparative analyser af to samtaler, der repræsenterer hver sin ende af et frivillighed-tvangskontinuum viser, hvordan der kan trækkes forbindelseslinjer mellem tillid og frivillighed og tvang og mistillid, som afspejler den kompleksitet, der findes i autentiske samtaler mellem forældre og socialarbejdere i børnesager. Analyserne peger på, at tillid spiller en rolle for socialarbejderes muligheder for at balancere hensynet til sociale høflighedsnormer og den institutionelle opgave i mødet med forældrene. Samt at kompetencer til at skabe gennemsigtighed i interaktionen, relationen og beslutningsprocessen er væsentlige i forbindelse hermed. De detaljerede analyser demonstrerer, hvordan det at kunne reagere hensigtsmæssigt og adækvat på klienters initiativer, ikke blot kræver et intenst situationssensitivt nærvær og lydhørhed, men også analytiske kompetencer, der gør den professionelle i stand til at opfange og afkode forskellige budskaber i klientens tale, herunder sortere og prioritere, hvad der skal handles på, hvordan og hvornår.

Samlet set tilbyder afhandlingens analyser et empirisk grundet supplement til - og i et vist omfang korigerende nuanceringer af - teoretiske og erfaringsbaserede tilgange til forståelse af socialt arbejde. Gengivelser af autentiske praksissituationer giver mulighed for at dvæle ved de elementer af praksisudøvelsen, der endnu ikke er begrebsliggjort og som måske vanskeligt lader sig begribe i sproglig form. Gennem synliggørelse af detaljer i praksisudøvelsen, som hidtil har været ubemærkede, selvfølgelige og tavse, kan afhandlingen være med til at skabe forstyrrelser i det umiddelbart genkendelige ved at gøre det genkendte genkendeligt på nye måder. På den måde rummer analyserne i denne afhandling et potentiale for at skabe udvikling på baggrund af en vekselvirkning mellem tavs og begrebsliggjort viden i og om praksis.

Indholdsfortegnelse

Kapitel 1 Baggrund og forskningsspørgsmål	11
1.1. Forskningsspørgsmål	12
Kapitel 2 CA som forskningsstrategi.....	13
2.1. Samtalen som ramme, redskab og forskningsgenstand	13
2.1.1. Kommunikative kompetencer i socialt arbejde og i social interaktion	14
2.1.2. Praksisbaseret viden eller vidensbaseret praksis – orden i eller på ”eksperimentet”?	16
2.1.3. Regelmæssigheder i social interaktion – turtagningsprincippet og sekventialitet	17
Kapitel 3 Forskningsdesign	19
3.1. Afhandlingens empiriske grundlag.....	19
3.1.1. Lyd- og videodata	20
3.1.2. Interviews	21
3.1.3. Autentiske versus forskergenererede data	21
3.2. Adgang til feltet	23
3.3. Iagttagelsespositioner og dynamiske roller i felten	24
Uddrag 3a - vi må jo sige til båndoptageren	25
Uddrag 3b - Sabine hun må: hun må finde ☺sig (.) i det☺	26
3.4. Forskningsetiske overvejelser	27
3.4.1. Vidensproduktion, adgang og det informerede samtykke.....	28
3.4.2. Transskribering og fortrolighed.....	31
Kapitel 4 Metodologiske perspektiver og problemstillinger	33
4.1. At gøre det uobserverede observerbart - det ekstraordinære som analytisk ressource	33
4.2. At fremmedgøre det kendte og gøre sig bekendt med det fremmede	34
4.2.1. Objektivisering og håndtering af data – transskriptionskonventioner og datasessions	36
4.2.2. Umotiverede iagttagelser.....	38
4.2.3. Normal-, special- eller apartesproglige kompetencer som analytiske ressourcer.....	42
Uddrag 4a - jeg har ik’ slået hende.....	43
4.2.4. Næstetursproceduren	44
4.2.5. Særlige medlemskompetencer i institutionelle sammenhænge?	45
4.3. Positioner i kontekstdebatten.....	47
4.3.1. De sekventielle purister.....	47
4.3.2. Kontekstorienterede tilgange - kontekstuel viden som analytisk luksus.....	49
4.4.3. Interaktion i institutionelle sammenhænge.....	52
4.4. Forbindelser mellem sprogbrug og kontekst	54
4.4.1. Sociale aktiviteter og projekter	55
4.4.2. Kommunikationshandling og kommunikative ressourcer	57
4.4.3. Orienteringer.....	57
4.4.4. (Medlemsskabs)kategorisering	58
4.4.5. Accountability – begrundethed og begrundbarhed i social interaktion	59
Kapitel 5 Et (samtale)analytisk blik på grænsedragninger mellem frivillighed og tvang	63
5.1. At yde og modtage hjælp i social interaktion og i socialt arbejde	63
5.1.1. Distribuering og organisering af hjælp i socialforvaltningens børn- og ungeafdelinger	64
5.1.2. Frivillighed og tvang – begrebslige overvejelser	66
Fri vilje-debatten i socialt arbejde.....	69

Viljens beskaffenhed	70
5.2. Operationalisering af afhandlingens forskningsspørgsmål og præcisering af analytisk fokus ..	72
5.2.1. Præference og turpar - sekventiel dominans og social "tvang"	72
(Dis)alignment og (dis)affiliation	75
5.2.2. "Just say no" – den generelle præference for enighed i social interaktion	76
Uddrag 5a - hvad tænker I.....	78
Uddrag 5b - hvis vi tager skridtet	78
5.2.3. Sociale høflighedsregler, face og berettigethed	79
Uddrag 5c – jeg er ik' sådan en der selvud(h)vikler(h)	82
5.2.4. Intentionalitet.....	82
5.2.5. Datagrundlag - udvælgelseskriterier	82
Empiriske nedslag - grænsedragninger mellem frivillighed og tvang	85
Kapitel 6 At aktualisere forældres stillingtagen	85
6.1. Som man spørger, får man svar?	86
6.1.1. Et interrogativt polært spørgsmål, repareret til et deklarativ	87
Uddrag 6a - vil det være okay	87
6.1.2. Et alternativt spørgsmål som forslagsdesign.....	89
Uddrag 6b - jeg vil se'føli' (.) spørge om det er okay	90
6.1.3. Hv-spørgsmålsformater.....	91
Uddrag 6c - hvad tænker I.....	92
6.2. Tænkninger og synsninger	93
Uddrag 6d - det jeg tænker	94
Uddrag 6e - jeg tænker vi bliver nødt til	97
Uddrag 6f - og det synes jeg.....	98
6.3. Indirekte formater – vidensfraskrivelse og hentydninger	99
6.3.1. Vidensfraskrivelse	99
Uddrag 6g - det ved jeg ikke hvad du tænker	99
6.3.2. Hentydninger og antydninger ("allusions").....	100
Uddrag 6h - jeg synes måske han skal blive der fordi han har det godt	100
6.4. Afvigende tilfælde	104
Uddrag 6i - "det vil være rigtig fint".....	105
Uddrag 6j - jeg gleder ik' (0.3) s::nakke sammen. mere.....	106
6.5. At aktualisere forældrestillingtagen – opsamling	107
6.5.1. Socialarbejderens projekt – at få accept og undgå afslag.....	108
6.5.2. Graderet respons i forslagsdesigns - (skjult) magt eller høflighed?.....	109
6.5.3. Forældretøven.....	113
6.5.4. Samarbejdspositioner og relationer.....	115
6.5.5. Sekventialiseret tvang? – forholdet mellem interaktionelt udtrykte viljer.....	116
Kapitel 7 Forberedende arbejde forud for aktualisering af forældrestillingtagen.....	119
7.1. Præ-ekspansioner.....	119
7.2. Samarbejds momenter som afsæt for lanceringen af et forslag	120
7.2.1. Enige om at være uenige.....	120
Uddrag 7a - vi kan jo diskutere det frem og tilbage	120
7.2.2. Humor - en vellykket afstemning af alvor og sjov?	121
Uddrag 7b - det er mig der laver arbejdet	121
7.2.3. Vidensfraskrivelse som begrundet hjælpanmodning.....	121

Uddrag 7c - jeg har brug for at få det at vide	121
7.2.4. Etablering af enighed om en problemdefinition	122
Uddrag 7d - Kasper kræver osse rigtig rigtig meget.....	122
7.2.5. Fra hjælpafslag til hjælptilbud.....	123
Uddrag 7e - jamen vi har problemer	123
7.3. En procedureorienteret og en problemorienteret rammesætning	124
7.3.1. Hvordan er den indledende snak organiseret.....	125
7.3.2. Etablering af en begrundelse for mødet	127
En problemorienteret rammesætning	128
Uddrag 7e - jeg kan så forstå at I synes oss I har en del proble(h)mer	128
Uddrag 7f - ved I hvorfor hhh at hun fortæller at hun bliver slået	130
En procedureorienteret rammesætning	133
Uddrag 7g - for nogle måneder siden da blev vieh omorganiseret	133
7.3.3. Information om det beslutningsrelevante emne – den informerede stillingtagen	136
En problemorienteret tilgang - en hjælpbehovsbåret præsentation.....	138
Uddrag 7h - det er sådan at for at vi kan komme ind og hjælp' jer	138
En procedureorienteret tilgang - undersøgelsen som et institutionelt imperativ	141
Uddrag 7i - det den opgave jeg har fået.....	141
7.4. Konsekvenser for samtalens forløb.....	144
7.4.1. Den problemorienterede tilgang.....	144
Problematiseringer af problemforståelsen og dens implikationer	144
Uddrag 7j - jeg synes bare at vi skal snakke med hende først	145
Uddrag 7k - når det handler om vold	147
Problematisering af en manglende konkretisering af hvad "hjælp" indebærer	149
Uddrag 7l - de ved ik hvad det indebærer.....	149
7.4.2. Den procedureorienterede tilgang.....	150
Problematisering af muligheden for ikke at "være sådan nogle forældre der samarbejder"	151
Uddrag 7m - endelig (.) alt for vores barn (jo)	151
7.5. Det forbedrende arbejde – opsamling og diskussion.....	152
7.5.1. Samarbejds momenter som springbræt	152
7.5.2. Problem eller procedure - to forskellige rammesætninger	152
7.5.3. At møde forældre "hvor de er" - monitorering af forældres samarbejdsparathed.....	156
7.5.4. Den informerede samtykke, in- og ekskludering af information	157
Kapitel 8 Den asymmetriske organisering af forældres "ja" og "nej"	159
8.1. Et nej er et nej er et nej? - Forfølgelser af tilslutning efter et afslag	161
8.1.1. Et nej er et okay - overtalelse eller reparation af en misforståelse	161
Uddrag 8a - det vil sige at I vil ikke give tilladelse	161
Uddrag 8b - og I er godt klar over forskellen på at give samtykke og ikke give samtykke.....	163
8.1.2. Et tja er et nej er et okay	165
Uddrag 8c - så jeg må ikke indhente nogen udtalelse	165
8.2. Et ja er et ja er et ja? – retfærdiggørelse af accept	168
8.2.1. Et tja er et JA - en produktiv form for modstand	168
Uddrag 8d - altså (.) v- lad os bare hop' ud i det	169
Uddrag 8e - "alt for vores barn"	170
8.2.2. Et ja er et jaja - retfærdiggørelse af tilslutning.....	173

Uddrag 8f - jeg synes måske han skal blive der.....	173
8.2.3. Et ja er (også) et nej.....	177
Uddrag 8g "det synes jeg ikke lige primært jeg har tid til"	177
Uddrag 8h - "Kristoffer er et behandlingskrævende barn"	178
8.3. Den asymmetriske organisering – opsamling	181
8.3.1. En særlig præferencestruktur?.....	182
8.3.2. Idealet om den tvangsfri tilslutning kræver høflighedsarbejde	182
8.3.3. Forhandlinger om legitime forældreroller og identiteter	183
Kapitel 9 Modstandshandlinger og overtalelsesstrategier	185
9.1. Retfærdiggørelse af indvendinger mod at svare direkte – det turinitiale "altså"	185
Uddrag 9a - vil det være okay	185
Uddrag 9b - jeg vil se'føli' (.) spørge om det er okay	185
Uddrag 9c - hvad tænker I	185
Uddrag 9d - det jeg tænker	186
9.2. Modstand og overtalelse.....	186
9.3. Indskudte ekspansioner i forslagssekvenser - modstandstemaer og overtalelsesstrategier .	188
9.3.1. Problemer med viden/information eller forståelse	189
Uddrag 9e – nu forstår jeg i hvert fald	189
9.3.2. Problematisering af klientidentiteter.....	192
Uddrag 9f - jeg er ik' sådan en der selvud(h)vikler(h)	192
9.3.3. Mangel på tilslutning eller mangel på forståelse	196
Uddrag 9g - du skulle gerne blive boende hjemme ved mo[r ik'os.....	196
9.4. Modstandshandlinger og overtalelsesstrategier – opsamling	201
9.4.1. Modstandsformer og temaer	201
9.4.2. Overtalelsesstrategier	203
9.4.3. At "spille" barnets stemme.	204
Uddrag 9g - det tror jeg bare ik' han vil.....	206
9.4.4. Komplekse relationer mellem trusler og information, frivillighed og tvang	206
Kapitel 10 Observationer af forbindelser mellem interaktionelle udtryk for tillid og mistillid og grænsedragninger mellem frivillighed og tvang	209
10.1. Fire perspektiver på tillid i social interaktion	210
10.1.1. Intersubjektiv tillid.....	211
10.1.2. Tillid som kompleksitetsreducerende anordning.....	212
10.1.3. Tillid som udvisning af sårbarhed	214
Uddrag 10a – tillid til at den anden vil mig det godt.....	215
Uddrag 10b – en miskendt tillidserklæring	216
Uddrag 10c – en interaktionel lussing.....	217
10.1.4. Tillid som optimistiske handlingstilskrivelser	218
Uddrag 10d – et vellykket vovestykke.....	221
10.2. Normalitet, tillid og social orden som gensidigt forbundne fænomener	222
10.3. Tillid som kontekstuel ressource for progression i beslutningsprocessen.....	224
Uddrag 10e – det gør os meget om[stillingsparate=det [klart.....	226
10.3.1. Opbygning og vedligeholdelse af tillid gennem refleksiv empatisk handling	227
Uddrag 10f – ka' I holde til det	227
10.3.2. Konstruktion af akut handlingsrelevans – et vellykket vovestykke.....	230
Uddrag 10g - det her er jo ikke noget nyt det de beskriver	230

Uddrag 10h - jeg synes at vi bliver nødt til at (.) blive lidt handlekraftige	232
10.3.3. Refleksiv empatisk handling som problemafryddende progressionsfacilitator	235
Uddrag 10i - "jeg har jo hørt jer be' om hjælp"	236
10.3.4. Genforhandling og konsolidering af samarbejdsrelationen frem til mødets afslutning	238
Uddrag 10j - I har selvfølgelig lov til at sige nej	238
10.4. Tillid – opsamling	242
10.4.1. Den generelle præference for samarbejde	242
10.4.2. Monitorering og refleksiv empatisk handling som tillidsarbejde	244
10.5. Tre (fire) perspektiver på interaktionelle udtryk for mistillid i social interaktion	245
10.5.1. Mangel på tillid	246
10.5.2. Intersubjektiv mistillid	246
10.5.3. Prospektive perspektiver på mistillid	247
10.5.4. Mistillid som pessimistiske eller negative handlingstilskrivelser	247
10.6. Mistillid som komplicerende kontekstuel betingelse i beslutningsprocessen	248
10.6.1. Officielle mistillidserklæringer	250
Uddrag 10k – hvorfor griber I ikke muligheden	250
10.6.2. Modtagelse og behandling af kritik - og et tilbagetog	254
Uddrag 10l - du er jo også .h blevet (.) en fuldstændig anden person	254
Uddrag 10m - så (.) hvor lang tid holder det	259
10.6.3. Miskendte rollebekræftelser	262
Uddrag 10n – jeg er nødt til at blive behandlet som den jeg er nu	262
Uddrag 10o - hvor er hende der henne de skriver om i papirerne	265
10.6.4. Miskendte viljer - forhandlinger om viljens troværdighed	267
Uddrag 10p - det er faktisk fordi vi rigtig=rigtig gerne vil	267
Forhandlinger om vilje	269
Til kamp for viljen	270
10.6.5. Tvang som trumf	272
Uddrag 10q - de:t [fordet at det er en eh en tvangsundersøgelse	272
10.7. Mistillid – opsamling	274
10.7.1. Kampen for genoprettelsen af en ødelagt identitet	274
10.7.2. Et institutionelt dilemma med kommunikative udfordringer	276
10.7.3. Manglende fremdrift i beslutningsprocessen og sammenbrud i samarbejdet	278
10.8. Tillid og mistillid – opsamling	278
10.8.1. On-record- versus off-recordstrategier	281
Kapitel 11 Refleksioner over afhandlingens forskningsmæssige kvalitet	283
11.1. Gennemsigtighed og kommunikativ validitet	283
11.3. Djævelen i detaljen - den allestedsnærværende, udtømmelige sociale orden	283
11.4. Konsistens og generaliserbarhed – det universelle i det partikulære	285
11.5. Sproglige tavsliggørelser	286
Kapitel 12 Sammenfattende konklusioner og perspektiveringer	289
12.1 Grænsedragninger mellem frivillighed og tvang	291
12.1.1 Forholdet mellem interaktionelt udtrykte viljer	291
12.1.2 Skjult magt eller høflighed	293
12.1.3 Grænser for høflighed i børnesager	297
12.1.4 Frivillig tvang eller tvungen frivillighed	300
12.1.5 Fri vilje og determinisme	303

12.1.6 Uforudsigelighed, tillid og tvang i socialt arbejde	304
12.1.7 Frigørende og afhængighedsskabende træk i socialt arbejde	307
12.1.8 Forældresamarbejde i børnesager	308
12.1.9 Detaljerede analyser af møder mellem forældre og socialarbejdere i børnesager	311
Pauser og stilhed	313
Lytning	315
Analyser af autentiske praksissituationer som afsæt for udvikling og læring	317
Referencer	321
Bilag 1 Transskriptionskonventioner	345
Bilag 2 Samtykkeerklæring	346
Bilag 3 Overblik over samtaleuddrag anvendt i afhandlingens analyser	348
1. Aylins familie (samtale 1)	348
2. Aylins familie (samtale 2)	352
3. Henrik og Sanne	353
4. Malene og Allan	359
5. Helena og Kasper	360
6. Bilal og hans mor	361
7. Nicola	363
8. Brian og Kristoffer	364
9. Maria og Klaus	367
10. Maibrit og Kim	369

Kapitel 1 Baggrund og forskningsspørgsmål

I Danmark har frivillighed været et centralt princip i indsatsen over for udsatte børn og unge siden 1950'erne, hvor lovændringer markerede et skifte i den hidtidige systemforståelse, som var præget af statens kontrollerende og sanktionerende rolle (Harder, 2009:38ff; Hestbæk, 1998:42f). De seneste 10-15 år er der sket ændringer i lovgivningen på børneområdet, som afspejler en ændring i relationen mellem familie og stat. Det juridiske grundlag for at kunne handle uden forældre-samtykke¹ er blevet udvidet, hvilket bl.a. ses i større fokus på og udvidede muligheder for at anvende tvangsadoption, udvidede muligheder for at anvende tvang til at sikre stabilitet og kontinuitet i anbragte børns liv, samt bortfald af kravet om samtykke fra forældre og den unge, der er fyldt 15 år til iværksættelse af en undersøgelse af barnet eller den unges forhold, hvis det antages at der er et behov for særlig støtte². Derudover er kommunerne blevet pålagt at anvende økonomiske sanktioner, såfremt forældre ikke vurderes at kunne -eller ville - leve op til deres forældreansvar³, ligesom de har fået mulighed for at skaffe sig adgang til forældremyndighedsindehaverens bolig uden retskendelse, som et led i en børnefaglig undersøgelse eller med henblik på at fuldbyrde en anbringelse (jf. SEL § 64).

De lovgivningsmæssige ændringer afspejler en generel tendens i de nordiske lande, hvor der er et øget fokus på at sikre barnets bedste. Samtidig signaleres et stigende krav om - og forventning til - forældre om at leve op til samfundets normer og forventninger og sikre barnets bedste ud fra de vurderinger der foretages af myndighederne (Pösö, Skivenes, & Hestbæk, 2014:485ff). Det placerer frontmedarbejderne på børneområdet i en position, hvor der er et øget pres på at iværksætte hjælp til udsatte børn med det, der anses for at være udvidede muligheder herfor. Uanset de udvidede muligheder for at handle uden samtykke, og udvidede sanktionsmuligheder til at forfølge et samarbejde eller gøre et ikke-samarbejde bekosteligt for forældrene, så afspejler lovgivningen stadig et frivillighedsprincip i form af et ideal om at samarbejde går forud for anvendelse af tvangsbestemmelserne. Dels fremgår det af bestemmelserne om iværksættelse af en undersøgelse af barnets forhold, at den så vidt muligt skal foretages i samarbejde forældremyndighedsindehaveren (jf. SEL § 50). Dels fremhæves det flere steder at samtykke fra forældrene skal være forsøgt opnået, før myndighederne kan udveksle oplysninger og iværksætte tiltag uden samtykke⁴. Kommunens muligheder for at skaffe sig adgang til forældres hjem uden retskendelse er desuden gjort betinget

¹ Af serviceloven (herefter SEL) § 53 fremgår det at samtykket til en anbringelse skal omfatte formålet med anbringelsen. Der findes ikke yderligere formulerede krav til forældres samtykke i lovgivningen på børneområdet, hvorfor man i praksis er henvist til de almindelige regler. I Socialstyrelsens vejledning om tidlig indsats formuleres en række krav baseret på persondatalovens regler om samtykke. Heraf fremgår det at et samtykke skal være "specifikt og informeret" og at det skal være "frivilligt", dvs. "at det ikke må være givet under tvang" (Socialstyrelsen, 2011:55-56).

² I forbindelse med Barnets Reform i 2009 ophævede folketetinget en række krav, som tidligere skulle være opfyldt for at en tvangsadoption kunne komme på tale. Derudover fik kommunerne ret og pligt til at fastsætte en hjemgivelsesperiode for børn anbragt uden for hjemmet i situationer hvor forældre tilbagekalder samtykket til en frivillig anbringelse. I forbindelse med reformen blev det desuden vedtaget at iværksættelsen af en undersøgelse af barnets forhold ikke længere krævede et formelt samtykke fra forældremyndighedsindehaveren. I 2015 kom der endnu en lempelse af betingelserne for adoption uden samtykke, som gav mulighed for at gennemføre en tvangsadoption hvis et brud med tilknytningen til plejefamilien i forbindelse med en hjemgivelse vurderes at være skadeligt for barnet.

³ I 2006 trådte lov om styrkelse af forældreansvaret i kraft, som bl.a. gjorde det muligt at trække forældre i børnefamilieydelse hvis de vurderedes at være "i stand til at påtage sig deres ansvar" men "ikke vil eller ikke har intentioner om at gøre det" (Ankestyrelsen, 2013).

⁴ Jf. SEL § 52 og retssikkerhedsloven (herefter LRA) § 2 og 11c stk. 4. Kommunerne har i særlige tilfælde mulighed for at handle uden forudgående forsøg på at opnå samtykke. Når hensynet til formålet taler herfor kan der udveksles oplysninger mellem socialforvaltning, skole, sundhedspleje og dagtilbud uden forudgående forsøg på samtykke fra forældrene, som et led i en tidligt forebyggende indsats (SEL § 49a). Ved mistanke om overgreb mod et barn fra en forælder skal der finde en samtale med barnet sted uden dennes tilstedeværelse og samtykke (SEL § 155a). Se desuden Socialstyrelsen (2011).

af, at forældrene har modarbejdet at en vurdering af barnets eller den unges støttebehov kan gennemføres med andre mere lempelige foranstaltninger.

Selvom tiltag på børneområdet i mindre grad end tidligere kræver et formelt samtykke fra forældrene, så sætter deres samarbejde muligheder og begrænsninger for professionelles ageren i forhold til de beslutninger, der kan træffes. Det gælder både adgangen til forældrenes viden om barnet, der kan være med til at kvalificere beslutningsgrundlaget, og den praktiske gennemførelse af beslutninger, som i vidt omfang er afhængig af et samarbejde fra forældrenes side såvel som fra barnet selv. Betingelserne skaber en ramme for samarbejdet, hvori forældre og socialarbejdere må forholde sig til, hvorvidt der er tale om et samarbejde i situationen, til hvad og hvornår. Med andre ord vil det i det konkrete møde og i beslutningsprocesser, være nødvendigt at parterne finder ud af med hinanden, hvorvidt der samarbejdes om konkrete tiltag eller ej, eller hvorvidt der kan opereres med niveauer herimellem. Socialarbejderens ret og pligt til at handle uden forældresamtykke for at sikre barnets bedste skaber potentielt konfliktende krav mellem kontrollerende og sanktionerende aspekter af socialt arbejde på den ene side og samarbejds- og relationsorienterede aspekter på den anden, som skal håndteres interaktionelt og kommunikativt i det konkrete møde med forældrene.

I afhandlingen undersøger jeg hvordan de kommunikative udfordringer, der opstår i forlængelse af ovenstående betragtninger, håndteres i faktiske møder mellem socialarbejdere og forældre i børnesager. Formålet er at bidrage med nuanceret og detaljeret viden om, hvordan beslutningsprocesser i mødet mellem borgere og det offentlige foregår med særlig fokus på grænsedragninger mellem frivillighed og tvang. Afhandlingen sigter mod at komme helt tæt på den professionelle praksis for at få en dybdegående forståelse af samspillet mellem forældre og socialarbejdere og udforske, hvordan praksis skabes og udøves. Omdrejningspunktet for afhandlingens erkendelsesinteresse er med andre ord de relationelle og interaktionelle sider af beslutningsprocesser i socialt arbejde med udsatte børn og familier.

1.1. Forskningsspørgsmål

Med afsæt i situationer hvor forældre præsenteres for et valg i forhold til deltagelse i en børnefaglig undersøgelse eller en foranstaltning, undersøger afhandlingen følgende overordnede spørgsmål:

- Hvordan kan grænsedragninger mellem frivillighed og tvang iagttages i interaktionen mellem forældre og socialarbejdere?

I den forbindelse udforskes de kommunikative valg, der træffes af parterne i ovenstående situationer, samt hvilken betydning disse valg har for interaktionen, de samarbejdsrelationer der bliver mulige og for beslutningsprocessen.

Afhandlingen anlægger et eksplorativt perspektiv på problemstillingen. Det betyder, at begreberne frivillighed og tvang bevares som åbne kategorier, hvis udforskningsmuligheder diskuteres løbende i forbindelse med - og i forlængelse af - præsentationen af afhandlingens forskningsstrategi og design, og omsættes i forskellige analytiske blikke på det empiriske materiale i afhandlingens analysekapitler.

Kapitel 2 CA som forskningsstrategi

Det teoretiske og metodologiske udgangspunkt for afhandlingen er den gren af etnometodologien som på engelsk betegnes Conversation Analysis (herefter forkortet CA⁵), samt tilgrænsende teoriudviklinger inden for den symbolske interaktionisme. CA bygger på detaljerede analyser af samtalesekvenser eller andre former for social interaktion. Det er en analysemetode, der giver mulighed for at komme helt tæt på professionel praksis og få øje på - og beskrive - mønstre, som ofte betragtes som selvfølgelige, og derfor svære for praksis selv at sætte ord på. Et sådant fokus på de interaktionelle detaljer i konkrete møder, og de kommunikative ressourcer samtaledelegerne benytter sig af, giver mulighed for at udforske de faktiske sociale processer hvorigennem socialt arbejde skabes og organiseres som fælles interaktionelt situerede bedrifter i samspillet mellem socialarbejdere og deres klienter.

De grundlæggende analytiske principper i CA blev udviklet af sociologen Harvey Sacks (1936-1975) i starten af 1960'erne i Californien sammen med kollegaerne Emanuel Schegloff (1937-) og Gail Jefferson (1938-2008). CA opstod som en kritik af makrosociologiens fokus på overordnede samfundsmæssige strukturers betydning for interaktion på den ene side og psykologiens fokus på indre psykologiske tilstande og processer på den anden. Ikke fordi CA ikke er interesseret i samfundsmæssige og institutionelle strukturer eller psykologiske fænomener, snarere tværtimod. Sacks' pointe var, at adgangen til at kunne komme til at sige noget om begge dele må gå gennem analyser af den måde det sociale organiseres på i konkrete møder mellem mennesker, og hvordan såvel samfundsstrukturelle som psykologiske fænomener tales til live gennem den måde deltagerne i det sociale liv interagerer med hinanden. Sacks' projekt etablerede sig i forlængelse af - og i gensidigt samspil med - etnometodologien og den symbolske interaktionisme (Heritage & Stivers, 2013). Der kan trækkes tråde til Goffmans antagelser om en social orden, hvori interaktion er situeret og forankret i bredere samfundsmæssige og institutionelle sammenhænge (Goffman, 1983) og til Garfinkels (1967) betragtninger om, hvordan mennesker når frem til en fælles definition af situationen gennem meningsskabelse og på den baggrund skaber et fundament for det sociale (Heritage & Stivers, 2013:663). Med rødder i disse teoretiske antagelser har CA udviklet sig til en selvstændig forskningsdisciplin med et sæt særlige metodologiske grundprincipper, som deles på tværs af forskningsområder og -interesser (Nielsen, Steensig, & Wagner, 2006:198-199; Sidnell & Stivers, 2013:8).

2.1. Samtalen som ramme, redskab og forskningsgenstand

I CA forstås samtaler som ordnede sociale aktiviteter. Formålet er at forstå situeret sprogbrug i social interaktion som konstituerende aspekt af det sociale liv ved at lade interaktionen være det analytiske genstandsfelt og ved at udforske, hvordan samtaledelegerne i fællesskab lykkes med at opretholde den sociale orden. Social orden forstås som det sæt af normer og regler samtaledelegerne orienterer sig mod og har tillid til som menings- og forståelsesramme for deres fælles forehavende og som skabes og genskabes med de sproglige og kropslige ressourcer deltagerne har til rådighed i situationen (Sacks & Garfinkel, 1970; Sacks, 1995).

⁵ Forkortelse CA er valgt fordi den anvendes bredt såvel nationalt som internationalt. Jeg anvender betegnelsen i en bred betydning (se diskussion heraf i afsnit 4.3). På dansk ses også betegnelserne konversationsanalyse og sociologisk samtaleanalyse (se bl.a. Olesen, 2012).

Interaktioner mellem klienter og socialarbejdere foregår typisk uobserveret af andre end deltagerne selv, og socialt arbejde er på den baggrund blevet beskrevet som en usynlig profession (Pithouse, 1998)⁶. CA sigter ikke mod at afdække usynligheder i form af hemmeligholdelse og skjulte dagsordener i møder mellem mennesker. Hvis interaktionsdeltagerne skjuler noget for hinanden - eller lyver - er det ikke sikkert, at det er tilgængeligt for analyse (Nielsen et al., 2006:207). Til gengæld tilbyder CA et blik for de sociale fænomener, der er til stede i interaktionen, som deltagerne måske ikke hæfter sig ved som væsentlige og derfor ikke umiddelbart lægger mærke til (Garfinkel, 1967:36). CA tager udgangspunkt i den empiriske virkelighed og afviser i det hele taget at beskæftige sig med det, der ikke kan iagttages i interaktionen. Med ambitionen om at gøre hverdagens upåagtede sociale liv observerbart og tilgængelig for analyse kan CA betragtes som studier af "det sociales ubevidste". For selvom CA-forskere positionerer sig væk fra den strukturelle sociologi og psykologien som sådan, så henviser både Sacks (1995) og Schegloff (1963:67-70) i deres tidlige skrifter til Sigmund Freud (1865-1939), der ligeledes interesserede sig for og advokerede for relevansen af at granske de små, tilsyneladende, trivielle sociale fænomener i menneskers liv som betydningsbærende, ikke-tilfældige foreteelser.

2.1.1. Kommunikative kompetencer i socialt arbejde og i social interaktion

Samtaler danner en hyppig og central ramme for møder mellem socialarbejdere og deres klienter, hvad enten de foregår på et socialkontor, i familiers hjem, på en institution eller på gaden. Kompetencer i at etablere kontakt og kommunikere med mennesker er inden for socialrådgiverprofessionen historisk set blevet betragtet som en af en af fire grundforudsætninger⁷ for at kunne udøve socialt arbejde på en kvalificeret måde (Egelund & Hillgaard, 1993:105; Hillgaard & Keiser, 1979). Selvom forestillingen om fælles almenlydige metodiske principper for socialt arbejde er blevet kritiseret fra forskelligt hold (Skytte, 1997; Uggerhøj, 2001; Hutchinson & Oltedal, 2006), så er kommunikative kompetencer fortsat et selvstændigt læringsmål i bekendtgørelsen om uddannelse til socialrådgiver (Uddannelses- og Forskningsministeriet, 2011). Gode kommunikative kompetencer hos den professionelle anses i det hele taget for at være en vigtig forudsætning for praksisudøvelsen (Hall, Juhila, Matarese, & van Nijmegen, 2014). En anden pointe i denne sammenhæng er, at en ikke ubetydelig del af grundlaget for de beslutninger, der træffes i familiers liv, tilvejebringes i samtaler med børn og deres forældre. Familiens kontakt til det sociale system strækker sig som oftest over en periode, der rækker ud over en enkelt samtale og som Juhila, Mäkitalo & Noordegraaf (2014:9) udtrykker det, kan socialt arbejde beskrives som "en profession af forbundne samtaler", hvorigennem forskellige sociale aktiviteter, der knytter sig udførelsen af institutionelle opgaver og målsætninger søges afviklet. I socialt arbejde er samtalen således et professionelt redskab, hvortil der knyttes en forestilling om særlige kompetencer for den professionelt udøvende praktiker. Samtidig udgør samtalen en central arena hvori socialt arbejde udspiller sig.

CA tilbyder et finkornet analytisk apparat til at undersøge det, det der foregår i en samtalsituation, men er først og fremmest en analytisk tilgang til interaktion med fokus på de (meget) konkrete

⁶ Pithouse (1998) fremhæver yderligere at det konkrete indhold i et sagsforløb sjældent når hinsides sagsmapper eller socialarbejderens kontor. Selvom enkeltsager ofte diskuteres i pressen har sådanne fremstillinger typisk en overordnet og ensidig karakter med sparsomme oplysninger omkring konkrete sagsforløb. Nogle gange indgår berørte familiers stemme som part i sagen, men grundet tavshedspligten forbliver socialarbejdernes perspektiver, herunder ræsonnementer, vurderinger mv. skjulte. Derudover påpeger han at socialarbejdere sjældent analyserer de faglige processer, der omgiver deres praksis, samt at resultaterne af socialt arbejde både vanskeligt at forudsige og svære at bedømme (Pithouse 1998:4f).

⁷ Sammen med helhedssyn, etik og systematisk tænkning og handling udgør kommunikation en (og kontakt) af de fire såkaldte fælleselementer i socialt arbejde (Egelund & Hillgaard, 1993:105; Hillgaard & Keiser, 1979).

ressourcer sprogbrugere bruger i sproglig interaktion (Steensig, 2001). I CA er kommunikative kompetencer et situationsspecifikt begreb, der handler om at vide, hvad man skal (kan) sige, til hvem, hvornår og på hvilken måde (Hymes, 1972). Virkelige samtaler er fyldt med gentagelser, omformuleringer, rettelser, pauser og tøvetyde, hvilket er tegn på at samtaledeltagerne handler kontekstsensitivt i forhold til de forskellige betingelser, der skabes i og af interaktionen.

Udgangspunktet er, at samtaledeltagere altid agerer kompetent i forhold til situationsspecifikke betingelser, hvilket betyder, at det at handle kommunikativt kompetent, ikke er det samme som at sige det rigtige eller bruge en særlig samtaleteknik. Analytisk handler det derfor ikke om at vise, hvorvidt deltagerne handler kommunikativt kompetent, men om at vise *hvordan* deltagerne agerer kommunikativt kompetent i forbindelse med afviklingen af institutionelle mål og opgaver og hvordan dette producerer særlige mønstre i og for sprogansværelsen. Fokus er ikke på sprogbrug i sig selv, men hvad sproget bruges til at gøre og hvordan (Asmuß & Steensig, 2003; Steensig, 2001).

Kræver det særlige kommunikative kompetencer at bedømme forældres samarbejde om en undersøgelse eller en foranstaltning, kunne man spørge? Handler det ikke bare om at spørge forældrene, om de vil være med eller ej? Og hvad med forældrene – det er vel blot et spørgsmål om at svare ja eller nej? Som denne afhandling vil vise, så er det, samtaledeltagere foretager sig i social interaktion - uanset hvor banalt det end måtte forekomme - resultatet af et koordineret samarbejde mellem deltagerne. Den måde hvorpå socialarbejdere skaber betingelser for at kunne bedømme, hvorvidt der er tale om et samarbejde om en undersøgelse eller en foranstaltning, er komplekst organiseret og afhængig af den konkrete situation, hvor parterne finder ud af med hinanden hvorvidt og hvornår der er tale om et samarbejde og til hvad.

Selvom der er mange andre modaliteter i spil af betydning for interaktionen i konkrete møder mellem socialarbejdere og deres klienter, end dem der kan karakteriseres som sproglige⁸, så spiller sprogbrug en central rolle i socialt arbejde, fordi mange af de aktiviteter, der afvikles som et led i praksisudøvelsen har en sproglig form⁹. De måder socialarbejdere og deres klienter taler om og med hinanden, er hele tiden med til at skabe, vedligeholde eller ændre bestemte måder at forstå hinanden på (jf. bl.a. Hall et al. 2006:10ff). De måder hvorpå klienters problemer konkret beskrives, herunder ordvalg osv. i skriftlige fremstillinger og på møder med andre professionelle med og uden klienters deltagelse, har betydning for de beslutninger der træffes.¹⁰ Juhila et al (2014:9) hævder i den forbindelse at socialt arbejde ikke ville kunne gennemføres uden sprogbrug. Derfor er det også en grundpræmis i denne afhandling, at adgangen til at udforske socialt arbejdes praksis i væsentlig grad må gå gennem sproget. Fokus er imidlertid ikke sproget ”i sig selv”, men den måde socialarbejdere og forældre anvender forskellige kommunikative ressourcer, herunder dem der kan karakteriseres som sproglige, i mødet med hinanden, samt hvilken betydning disse får i og for interaktionen.

⁸ Samtaler afvikles i væsentlig grad gennem verbalsproglige handlinger, og CA har historisk set primært haft blik for sprogbrug og de modale ressourcer der knyttes til verbale udtryk, herunder taletempo, betoning, stemmekvalitet og intonation. De senere år er der kommet et stigende fokus på samtaledeltageres nonverbale kropslige ressourcer så som blikretning, gestik og kroppens placering i rummet, samt fysiske genstande og rummets indretnings betydning for interaktionen (Heath & Luff, 2013).

⁹ For andre professioner hvori fysisk berøring og nonverbale anvisninger indgår i behandlingen så som sygepleje og fysioterapi er sådanne nonverbale ressourcer mere i spil end det er tilfældet i socialt arbejde.

¹⁰ Ertmann (1994:234ff) beskriver eksempelvis en proces i anbringelsessager uden samtykke han kalder ”den journalle arv”, hvor skriftlige fremstillinger af familiens problemer reproduceres på en sådan måde at der løbende bygges videre på de eksisterende uden kritisk forhold til om der er sket ændringer i familiens situation.

2.1.2. Praksisbaseret viden eller vidensbaseret praksis – orden i eller på "eksperimentet"?

I debatter om viden og kvalitet i socialt arbejde er socialt arbejde blevet kritiseret for ikke at være tilstrækkeligt vidensbaseret og for at have en så tilfældig og irrational karakter, at sociale indsatser kan betegnes som "sociale eksperimenter" (Egelund, 2006:218). Der er imidlertid ikke altid enighed om hvad det er for en type viden, der skal tjene som grundlag for socialt arbejde (Bryderup, 2008).

Der har i de senere år været en stigende efterspørgsel fra politikere og beslutningstagere efter viden, der kan bidrage til at håndtere usikkerheden i sociale indsatser på en måde, så udfaldsrummet kan forudsiges, kontrolleres og danne grundlag for evidensbaseret¹¹ praksis (Koivisto, 2008:103f). Den viden der efterspørges er dermed primært viden, der søger at få skabt orden på "eksperimentet". Bl.a. ved at reducere kompleksiteten ved at se bort fra, reducere eller isolere kontekstuelle faktorerers betydning og betragte dem som noget for praksisudøvelsen eksternt. Studier af sprogbrug i social interaktion starter et helt andet sted. Nemlig ved at søge efter mønstre, orden og regelmæssigheder i social interaktion. Vel og mærke på interaktionens egne præmisser. CA-forskere ser det som deres fornemste opgave at vise, hvordan noget der umiddelbart syner rodet og tilfældigt i virkeligheden er strengt ordnet og komplekst organiseret (Femø Nielsen & Beck Nielsen, 2005:14-15).

Forestillingen om evidensbaseret praksis bygger på antagelsen om, at årsager og virkninger i socialt arbejde er forbundne på en sådan måde, at de kan afdækkes mere eller mindre entydigt ved hjælp af standardiserede metoder. CA bygger på en forståelse, hvor sociale fænomener skabes i og af interaktionen i et komplekst samspil med kontekstuelle betingelser for praksisudøvelsen, herunder institutionelle forhold, lovgivning, lokale procedurer, faglige standarder, familiens unikke situation. Årsag-virkningssammenhænge kan i denne forståelse ikke bestemmes entydigt, ej heller uafhængigt af den interaktionelle og kontekstuelle kontekst de skabes i og af. Interaktionen skaber sin egen sociale orden, hvilket bl.a. betyder at tvetydige og modsatrettede krav og forventninger indlejret i betingelserne for socialt arbejde producerer regelmæssigheder i praksisudøvelsen som reflekterer deltagernes forsøg på at håndtere disse. Interaktionen skaber sine egne uregelmæssigheder, men de mønstre og logikker der skabes i praksisudøvelsen kan ikke ses som direkte utvetydige udslag af isolerede kontekstuelle betingelser. CA interesserer sig for de regelmæssigheder, der produceres med samtaledeltageres bestræbelser på at skabe og opretholde den sociale orden med henblik på at vise den skjulte rationalitet der er indlejret i praksisudøvelsen. I stedet for at konstruere en udefra skabt standardiseret orden, som påtvinges praksis i forsøget på at kontrollere udfaldet, søges denne orden skabt indefra praksis selv som "praksisbaseret evidens" (Messmer & Hitzler, 2008; Webb, 2002). Det betyder ikke, at forskning, der undersøger de processer, der er involveret i socialt arbejdes praksis, er uforenelige med evidensorienterede tilgange. Ifølge Messmer & Hitzler (2008) kan analyser af de regelmæssigheder, der skabes i praksis tværtimod være med til at kvalificere bestræbelserne på at skabe et mere eksplicit (men ikke nødvendigvis enklere) vidensinformeret

¹¹ Denne snævre forståelse af evidensbegrebet bygger på en hierarkisering af viden ud fra de metoder der danner grundlag for vidensproduktionen. I toppen af videnshierarkiet rangerer viden fra randomiserede kontrolforsøg og systematiske reviews. I denne evidensforståelse rangerer forskellige typer af kvalitative studier, herunder casestudier lavest i videnshierarkiet og tillægges således ikke den store værdi som evidensbaseret vidensgrundlag for sociale indsatser (Hede & Andersen, 2004). For en generel diskussion af evidensbegrebet se Krogstrup (2011) og for diskussion af evidensbegrebet og evidensbaserede programmer i socialt arbejde se Rasmussen (2015).

grundlag for praksis¹². Ved at lade rationaliteten være et åbent spørgsmål, der skabes i og af praksis selv, kan CA udfordre og kvalificere udefrakommende forsøg på at ordne socialt arbejde ved at lade "eksperimentets" egen orden træde frem. Dermed skærpes blikket for hvad socialt arbejde er, frem for hvad det ikke er, hvilket giver mulighed for at tage hensyn til socialt arbejdes kompleksitet uden at komme til at betragte det som tilfældigt eller irrationelt.

2.1.3. Regelmæssigheder i social interaktion – turtagningsprincippet og sekventialitet

I CA er en regel en norm, som deltagerne i social interaktion behandler som en norm. Dvs. at de opfører sig på måder, så det kan ses i det, de siger og gør, at de holder sig regler eller normer for øje. Her trækker CA på etnometodologiens forståelse af interaktion som bestående af "refleksive" praksisser, hvori sociale normer og regler skabes og opretholdes ved at samtaledeeltagere gør dem genkendelige for hinanden på en ny måde i enhver unik samhandlingssituation. De bliver med Garfinkels ord genkendt "for another first time" (Garfinkel, 1967:9). Regler og normer reproduceres således i social interaktion i det omfang, de reproduceres på en sådan måde, at de fremstår tilstrækkeligt genkendelige som normer og regler for og af samtaledeeltagerne.

De bærende analytiske grundantagelser i CA er baseret på sådanne regelmæssigheder i social interaktion. De kan findes formuleret som regler, bl.a. i Sacks et al. (1974), som beskriver turtagningsprincippet, som betragtes (og anvendes) som det mest grundlæggende analytiske princip i CA¹³. Turtagningsprincippet handler om, at samtaler - ligesom andre sociale aktiviteter (f.eks. det at spille et spil eller stå i kø til noget) - afvikles gennem en eller anden form for turtagningssystem. I samtaler kommer turtagningen til udtryk ved at deltagere skiftes til at tale, såkaldte taleture. En tur består af forskellige komponenter, hvorigennem samtaledeeltagere bl.a. kan vise hinanden, at de ønsker at beholde eller afslutte en tur og give ordet videre til en bestemt eller en vilkårlig samtaledeeltager. Turtagning kan lade sig gøre i kraft af et fint koordineret samarbejde mellem samtaledeeltagerne, som betjener sig af en række kommunikative ressourcer, der bl.a. gør, at de (for det meste) undgår at tale i munden på hinanden. Taleture er adskilt af mulige færdiggørelsespunkter (muligt for en anden at komme ind) eller overgangsrelevante steder (relevant for en anden at komme ind). Begyndelsen og afslutningen af en tur er imidlertid altid interaktionelt forhandlet og kan derfor kun bestemmes retrospektivt (Steensig, 2001:39). Turtagninger organiseres i særlige systemer afhængig af, hvilke kontekstuelle betingelser deltagerne i samtalen viser at de er orienterede mod. Turtagningssystemer kan derfor se meget forskelligt ud afhængigt af hvilken social aktivitet deltagerne engagerer sig i. Der er eksempelvis forskel på taleturenes længde og karakter i en undervisningssituation, hvor det typisk er underviseren, der taler mest, og i en hverdagslig samtalsituation, hvor længden af deltagerens taleture kan være mere ligeligt fordelt. En central pointe i turtagningsprincippet er, at taleture er organiseret sekventielt, hvilket vil sige, at de optræder i forlængelse af hinanden. Sekventialitet - eller rækkefølge - er en vigtig analytisk pointe og ressource, fordi taleture gennem den sekventielle organisering optræder som kontekster for hinanden, hvorigennem mening skabes og opretholdes i interaktionen. Den stærke fokus på sekventialitet betyder, at CA-analyser også kaldes for "sekventielle analyser". Sekventialiteten

¹² Messmer & Hitzler (2008) tilføjer at evidensbaserede programmer skaber deres egne ureflekterede betingelser for praksisudøvelsen. Detaljerede analyser af forsøg på implementeringen af sådanne programmer kan være med til at synligøre at eventuelt mislykkede forsøg kan skyldes uhensigtsmæssigheder i selve programmet (herunder en kompleks institutionel virkelighed) frem for individuelle fejl eller personlig inkompetence hos praksisudøverne.

¹³ Ifølge Steensig (2001:38) er turtagningsprincippet ikke et færdigbearbejdet system, men snarere en formulering af et muligt perspektiv eller en foreløbig skitse.

knytter sig ikke blot til relationen mellem taleturene, men til den overordnede organisering af en samtale i sekvenser. Sekvenser refererer til "samtalebidder" ("chunks of interaction"), hvori deltagerne udfører en bestemt aktivitet, som f.eks. at tilbyde hjælp, stille og besvare spørgsmål, afslutte samtalen osv. (Schegloff, 2007). Samtaler er sociale aktiviteter i sig selv, men består også af en række delaktiviteter, som afspejler det, deltagerne aktuelt er engagerede i at foretage sig sammen - og den kontekst, de orienterer sig mod i forbindelse hermed. Sekvensorganisering i samtaler er et centralt i analyser af sprogbrug i social interaktion fordi den sekventielle placering af ytringer og andre former for samtaleadfærd tjener som en forståelseskontekst, der tilskriver dem bestemt mening og betydning¹⁴.

I afhandlingen anvender jeg disse analytiske principper som afsæt for at vise, hvordan socialarbejdere og forældre i fællesskab er med til at forme beslutningsprocesser, og til at skærpe fokus på de kommunikative valg, der træffes af parterne undervejs. Den overordnede forskningsstrategi danner rammen for et blik på afhandlingens forskningsspørgsmål, hvor grænsedragninger mellem frivillighed og tvang ikke betragtes som teoretiske eller abstrakte fænomener, der på forhånd kan afklares begrebsligt på en - for interaktionen - relevant måde. Grænsedragninger mellem frivillighed og tvang ansues i stedet konkret, situeret og forankret i hvordan dette (tilsyneladende) modsætningsforhold aktualiseres og håndteres i konkrete refleksive samspil mellem socialarbejdere og forældre i situationer, hvor forældres samarbejdsstatus aktualiseres og bedømmes i relation til en undersøgelse eller en foranstaltning. Frivillighed og tvang bliver i dette perspektiv først frivillighed og tvang, når deltagerne gør noget, der bliver genkendeligt som noget tvungent og noget frivilligt. Det betyder, at begreberne betragtes og behandles som åbne kategorier undervejs i forskningsprocessen og konkretiseres løbende i forbindelse med forskellige blikke på udvalgte nedslagspunkter i det empiriske materiale.

I de indledende kapitler vil jeg løbende udfolde dette indledningsvist meget overordnet skitserede teoretiske og metodologiske udgangspunkt gennem diskussioner af centrale metodologiske og etiske dilemmaer og problemstillinger, der knytter sig til etnometodologisk forskning generelt og til CA mere specifikt, samt grænseflader mellem de to forskningsretninger. Undervejs vil jeg give en grundigere redegørelse for de analytiske principper og begreber, jeg har anvendt. Jeg vil blandt andet diskutere kontekstbegrebet og min positionering i det samtaleanalytiske forskningsfelt, samt foretage en nærmere operationalisering af afhandlingens forskningsspørgsmål. Inden da vil jeg redegøre for afhandlingens forskningsdesign og datagrundlag, herunder de metodologiske overvejelser, der har været forbundet med tilvejebringelsen af det empiriske materiale.

¹⁴ den sekventielle placering af pauser afgørende for hvorvidt pausen høres af samtaledeltagerne som en "ventepause" eller en "tøvepause".

Kapitel 3 Forskningsdesign

CA-traditionen abonnerer ikke på et bestemt forskningsdesign, og ideelt set starter CA-studier ikke med en specifik forskningsinteresse, men med et åbent udforskende blik på interaktioner i og på tværs af kontekster. Tilrettelæggelsen af studiet må naturligvis følge forskningsinteressen, men med en forskningsinteresse, der indebar at iagttage grænsedragninger mellem frivillighed og tvang uden en på forhånd nærmere definition af disse abstrakte hverdagsbegreber, var min udfordring at konstruere et forskningsdesign, der på den ene side gav mulighed for at iagttage sådanne grænsedragninger og på den anden side bevarede en tilstrækkelig åbenhed overfor at lade muligheden for at iagttage sådanne "vokse" frem gennem udforskningen af det empiriske materiale.

3.1. Afhandlingens empiriske grundlag

Jeg valgte at observere samtaler, hvor der skulle træffes en eller anden form for afgørelse – dvs. situationer, hvor socialarbejderen og forældrene skulle forholde sig til en eller anden form for stillingtagen til et beslutningsrelevant emne, som involverede forældrenes samtykke. Valget blev ikke truffet, fordi jeg forestillede mig, at grænsedragninger mellem frivillighed og tvang var begrænset til denne type af møder, men fordi jeg håbede, at disse ville udgøre en relevant arena for iagttagelsen. På den måde blev det første forsøg på en afgrænsning og operationalisering af afhandlingens forskningsinteresse til i overvejelserne over tilvejebringelsen af det empiriske materiale.

Jeg observerede tre forskellige typer af møder: Møder hvor der skulle træffes beslutning om iværksættelse af en børnefaglig undersøgelse, møder hvor der skulle tages stilling til iværksættelse af en ny eller en ændring i en eksisterende foranstaltning. Det empiriske grundlag for afhandlingen kom samlet set til at bestå af 28 lydoptagelser af møder mellem socialarbejdere og familier, herunder 4 videooptagelser. Møderne er af varierende længde, fra ca. 30 min og op til ca. 120 min. Møderne fordeler sig på 13 forskellige familier, 7 forskellige socialarbejdere fra 6 forskellige kommuner. Alle deltagere gav deres samtykke til deltagelsen og til at mødet måtte optages på henholdsvis diktafon og videokamera. Forinden havde deltagerne fået information om undersøgelsen (se bilag 2). Her har jeg anvendt lidt forskellige fremgangsmåder, hvilket jeg vender tilbage til. Antallet af observerede møder med de enkelte familier strækker sig fra et enkelt møde til syv møder i en familie, som jeg fulgte over 1½ år. Jeg har selv været til stede som observatør ved størsteparten af møderne, men i to tilfælde har socialarbejderen lånt min diktafon og selv optaget mødet. Møderne er en blanding af møder i familiens hjem, møder på forvaltning eller på barnets skole. Deltagerantallet varierede fra to (en forælder og socialarbejderen) og op til 8 deltagere (som kunne være andre professionelle, herunder plejeforældre, advokat, barnet selv, familiens eget netværk eller en bisidder). De socialarbejdere, jeg har fulgt i deres myndighedsfunktion, er udelukkende kvinder, som aldersmæssigt ligger fra sidst i 20'erne til midt i 60'erne. Hovedparten har en socialrådgiveruddannelse, men to af socialarbejderne har en anden uddannelse. Blandt familierne er der både par og enlige forsørgere (mænd og kvinder), og de børn, som mødet vedrørte, havde en alder fra 0-15 år. Hovedparten af familierne var af dansk oprindelse, mens to af familierne havde en anden etnisk oprindelse end dansk. Problemstillingerne i familierne varierede fra mistanke om vold i familien, forældres misbrug, psykiatriske diagnoser hos børn og forældre, skoleproblemer og generel omsorgssvigt.

Ét eksempel kan være tilstrækkeligt til at vise et interaktionelt mønster i en samtale (Arminen, 2005:62), men selvom et også er et tal (Schegloff, 1993:101), så forekom det mig lidt for vovet at satse på, at en enkelt observation ville kunne give et tilstrækkeligt varieret grundlag til at besvare

afhandlingens forskningsspørgsmål. Det samlede empiriske materiale er derfor fremkommet i et samspil mellem bestræbelserne på at tilvejebringe et tilstrækkeligt bredt og varieret datagrundlag til at kunne besvare afhandlingens problemstilling, muligheder og begrænsninger i adgangen til feltet, samt hensynet til at CA-analysers detaljefokus også betød, at jeg måtte være varsom med, at mængden af data ikke oversteg, hvad jeg kunne håndtere analytisk. Det samlede empiriske materiale viste sig at være særdeles righoldigt, hvilket var en ressource, men også en udfordring i analyseprocessen (se afsnit 11.3).

3.1.1. Lyd- og videodata

Alle de observerede samtaler blev optaget på diktafon. Derudover lykkedes det mig at få lov til at videoptage to hjemmebesøg og to møder på forvaltningen. Sacks argumenterede i sin tid for, at lydoptagelser udgør en tilstrækkelig gengivelse af det, der skete i en given situation (Sacks 1984:26). I dag foretrækkes videodata som grundlag for CA-studier (Heath & Luff, 2013). Da jeg indledte mit feltarbejde, var det derfor mit håb, at jeg kunne få lov til at optage møderne mellem socialarbejdere og forældre på video. Det viste sig imidlertid at være en udfordring, som i første omgang udsprang af overvejelser om, hvorvidt det var i orden at spørge og lægge den slags pres på i forvejen pressede familier og deraf følgende manglende mod fra min side til at turde spørge. Da jeg hen imod anden halvdel af feltarbejdsforløbet kom i gang med at spørge nye familier, om jeg måtte bruge videokamera, svarede fire ud af de fem familier, jeg endte med at spørge, ja til, at jeg måtte videoptage. Forinden havde familierne haft mulighed til at tænke over spørgsmålet, idet jeg indarbejdede en valgmulighed i samtykkeerklæringen (se bilag 2), hvor jeg også beskrev, hvordan videoptagelserne ville blive anonymiserede.

Ved videoobservation gives mulighed for at inddrage en multimodal tilgang, hvori det ikke alene er det, folk siger, der har interesse, men også hvordan de konkret bruger deres krop og de materielle omgivelser, når de taler eller foretager sig andre 'ordløse' handlinger (Raudaskoski, 2010:87). Visuelle data fra videokamera kan imidlertid ikke betragtes som objektive gengivelser af totaliteten af social praksis. Kameraets perspektiv er partielt og selektivt og vil derfor altid repræsentere et afgrænset perspektiv på praksis (Heath & Luff, 2013). Jeg valgte at vægte hensyn til at samtale-deltagerne ikke skulle føle sig alt for forstyrrede af kameraets tilstedeværelse højere end kvaliteten af videoptagelserne, idet jeg var omhyggelig med at placere kameraet så diskret som muligt.

I starten af forskningsprocessen havde jeg en forestilling om, at det visuelle i de videoptagede samtaler kunne inddrages i analysen – om ikke andet så som et supplement til analyserne af lydoptagelserne. Jeg måtte imidlertid sande, at forskellene mellem disse to datatyper var for store. Da jeg senere skærpede mit fokus på specifikke samtalesekvenser, hvori forældres stillingtagen bliver gjort relevant i interaktionen, var der kun en enkelt af videoptagelserne, der indeholdt en passage, der faldt inden for dette udvælgelseskriterium. Såfremt alle mine samtaler havde været videoptagede, havde jeg haft mulighed for at inddrage visuelle fænomener i min udvælgelsesproces. En sådan analyse ville have kunnet give indblik i, hvordan socialarbejdere og forældre bruger andre kommunikative ressourcer end de sproglige i samspillet¹⁵. Videoptagelser ville også (på den

¹⁵ Ifølge Heath & Luff (2013:307) giver visuelle data mulighed for at udforske aspekter af turtagningen, som lydoptagelser hidtil ikke har kunnet indfange, og som kan supplere, men også udfordre og korrigere eksisterende forskning på området. Derudover nævner de, at den voksende interesse for følelser i social interaktion kan udvikles yderligere ved at udforske, hvordan kropslige udtryk, herunder ansigtsudtryk og gestik, indgår som kommunikativ ressource til at udtrykke følelsestilstande i interaktion.

ene side) have lettet arbejdet med at transskribere samtalerne, fordi det trods feltnoter kan være vanskelig at afgøre, hvem der taler i samtaler med flere end tre deltagere, samt giver mulighed for at udforske og beskrive, hvad deltagerne foretager sig under længerevarende ordløse pauser i samtalen. På den anden side kan hverken lyd eller video fuldt ud indfange alle detaljer. Som Sacks (1984:26) fremhæver, så er det, der er lykket mig at indfange, hvad enten i lyd og billede, rent faktisk sket og kan dermed gøres til genstand for analyse.

3.1.2. Interviews

Observationerne blev suppleret med interview med forældre og socialarbejdere undervejs i processen. I begyndelsen af forskningsprocessen havde jeg en idé om, at hvis jeg interviewede forældre og socialarbejdere før og efter samtalen, så ville det give en mulighed for at udforske grænseflader mellem oplevede forestillinger om frivillighed og tvang og det, der foregik i interaktionerne. Det viste sig dog hurtigt at være et vanskeligt forehavende rent praktisk, grundet den grad af planlægning det ville kræve fra socialarbejderens side. Når muligheden for at foretage en observation af en samtale (endelig) opstod, var det på tidspunkter, hvor rådgiverens kalender var booket, og planlægningen af før og efterinterview ville kræve, at der skulle omrokes på aftaler. Derudover var jeg allerede fra første observation betænkelig ved at bede om et interview i forlængelse af en samtale eller møder, hvor forældrene var oprørte eller kede af det og var på vej hjem for at sunde sig. Interviewene blev derfor foretaget på forskellige tidspunkter uafhængigt af møderne mellem deltagerne.

3.1.3. Autentiske versus forskergenererede data

I takt med at forskningsinteressen skærpedes omkring de kommunikative ressourcer, socialarbejdere og forældre gør brug af i konkret interaktion i forbindelse med grænsedragninger mellem frivillighed og tvang, stod det klart, at interviewene ikke ville fungere som empirisk grundlag for analysen – eller i det mindste måtte tildeles en anden status end observationerne.

CA-studier interesserer sig for konkret sprogbrug i social interaktion, og hvordan samtaledeltagere lykkes med at skabe mening og – i fællesskab – at fuldføre forskellige kommunikative projekter. Deltagerens oplevelser, efterrationaliseringer og andre sproglige konstruktioner på baggrund af sådanne møder, ligger uden for CA's analytiske interesse. Disse teoretiske antagelser og analytiske mål stiller nogle særlige krav til data. Derfor er CA også særlig i de krav, der stilles til det empiriske grundlag for analysen¹⁶. I CA og etnometodologisk forskning opereres der med betegnelsen "autentiske" eller "naturligt forekommende" data som grundlag for analysen (Sidnell & Stivers, 2013:2; Silverman, 2013:46ff; Silverman, 2014:315ff). Det er ikke sådan, at der i begrebet om det naturlige og autentiske ligger en forestilling om, der findes en umedieret adgang til iagttagelsen af sociale fænomener, eller at der kan fremskaffes data der er fuldstændig uberørt af forskerens hånd¹⁷. Naturligt forekommende data refererer til naturligt forekommende, situerede fænomener, som vil have fundet sted, uanset om jeg som forsker havde været interesseret i at studere dem (Potter, 1996; Potter, 2002). Det primære krav var, at de møder, jeg observerede, ikke var arrangeret med det formål, at de skulle indgå i min afhandling, men fandt sted i forbindelse med socialarbejdernes

¹⁶ Jeg skelner i afhandlingen ikke skarpt mellem empiri og data, men betragter alligevel empiri som den bredere betegnelse, der favner det samlede empiriske materiale, og data som de dele af det empiriske materiale, der indgår mere specifikt som analytisk grundlag.

¹⁷ Derudover kan man argumentere for, at social interaktion altid er observeret, om ikke af andre, så af deltagerne selv. Data vil altid være påvirket, f.eks. af forskerens eventuelle tilstedeværelse som observatør, kameravinkel, transskriberingsmetode, processen omkring det informerede samtykke osv.

almindelige daglige praksis. Der er således tale om en skærpelse af forskningsinteressen for spontan, situeret sprogbrug i social interaktion, snarere end en skarp modsætning til forskergenereret data. Heri ligger dog stadig et form for opgør med og oprør imod en generel forkærlighed for interviewundersøgelser i den samfundsvidenskabelige forskning (Silverman, 2013:31ff). Der ligger også et brud med idealforestillingen om den kvalitative (interview)forsker som "en rejsende", der gennem sine vandringer i ukendte landskaber konstruerer ny viden i et samspil med omgivelserne (Kvale & Brinkmann, 2009:66ff). CA-forskeren kan imidlertid heller ikke kategoriseres som den epistemologisk modforestilling til metaforen om den rejsende, den såkaldte "minearbejder", der graver "objektiv" viden frem i form af værdifulde og uberørte metaller fra undergrunden (Kvale & Brinkmann, 2009:66ff). Pointen med naturligt forekommende data, i den forstand jeg refererer til her, er nemlig, at de ikke skal graves frem, men forekommer mere eller mindre frit tilgængeligt som en del af menneskers hverdagslige eller professionelle liv¹⁸.

På trods af ovenstående valgte jeg at fortsætte med at interviewe forældre og socialarbejdere, da det viste sig at have en vigtig betydning for mine muligheder for at skaffe adgang til feltet. De fleste forældre ville meget gerne fortælle deres historie, hvilket synes at være en motiverende faktor for overhovedet at sige ja til at medvirke i projektet. Jeg oplevede det derfor som uhøfligt, hvis jeg takkede nej til at tale med dem eller undlod at spørge. Tilsvarende oplevede jeg, at socialarbejderne gerne ville fortælle om deres overvejelser, særligt i de forløb hvor samarbejdet ikke var helt uproblematisk. Det kom bl.a. til udtryk ved spontane udsagn angående samtaleforløbet (oftest vurderende i form af ærgrelser eller mere positive bedømmelser af egen eller forældrenes ageren). Disse udsagn kom, når forældrene var gået ud af døren, og jeg var ved at pakke mine ting. Jeg besluttede derfor at give rum og plads til sådanne reaktioner og overvejelser inden for rammerne af et interview for begge parter.

Udover at spille en vigtig rolle i adgangen til feltet tjente interviewene som en ressource i analyseprocessen ved at bidrage med etnografisk viden, som jeg ellers ikke ville have haft adgang til. Da nogle af de samtaler, jeg observerede, var dele af længere forløb, hvor der havde været andre former for kontakt (telefonsamtaler, mailkorrespondance) mellem socialarbejderen og familien, som jeg ikke havde haft adgang til at observere, komplementerede interviewene observationerne ved at udfylde 'huller' i processen (Arminen, 2005:68-69). Silverman (1987:10) advarer om den risiko, der er forbundet med at anvende interviewdata og observationsdata sammen grundet de meget forskellige præmisser for tilvejebringelsen af data. Han fremhæver de vanskeligheder, der opstår med at beslutte, hvad socialarbejdere og forældres beretninger skal tages som et udtryk for (illustrativt eller anekdotisk, efterrationaliseringer, selvfremstilling, forskellige agendaer osv.). Jeg har derfor været varsom med ikke at bruge interviewene som et sammenligningsgrundlag med det, der foregik i interaktionerne eksempelvis til at vise uoverensstemmelser mellem det, der foregik i interaktionerne, og det forældre og socialarbejdere efterfølgende berettede for mig i interviewsituationen. Til gengæld betød den kontekstuelle viden fra interviewene, at jeg genkendte tematikker i interaktionerne, som jeg måske ellers ikke ville have lagt mærke til.

¹⁸ I en kombination af de to metaforer kan forskningsprocessen måske beskrives som en opdagelsesrejse, hvor jeg ved hjælp af min diktafon og mit kamera har indsamlet repræsentationer af den sociale virkelighed, hvorefter jeg har benævnt, sammenlignet og kategoriseret mine fund.

3.2. Adgang til feltet

”You just have to mock about and get what you can”

- Jay Gubrium, Oslo 2013

Ovenstående er et citat fra et ph.d.-kursus i Oslo i foråret 2013. Det var Gubriums afsluttende, lettere opgivende svar til en meget insisterende spørger i forlængelse af en længere diskussion af vanskeligheder med adgang til feltet. Selvom min færd i felten ikke kan beskrives som fuldstændig skødesløs, så er beskrivelsen på nogle måder rammende i forhold processen med at skaffe et empirisk grundlag for at besvare afhandlingens problemstilling.

Feltarbejdet er foretaget løbende og strakte sig over en 2-årig periode. Jeg oplevede generelt at blive mødt med åbenhed og positive interesselikende givelser fra de kommuner, jeg kontaktede. På trods af den umiddelbare interesselikende gave trængte hverdagen sig hurtigt på, og det viste sig at være svært at fastholde kontakten ud over de første 1-2 observationer. Flere socialarbejdere fortrød, inden jeg nåede at komme i gang med at observere eller trak sig efterfølgende med den begrundelse, at de (alligevel) ikke vurderede at have relevante sager, eller fordi der kom andet i vejen så som generel travlhed, akutte sager, jobskifte eller barsel. Jeg overvejede undervejs, om jeg kunne eller skulle have været mere vedholdende i mine bestræbelser på at etablere en bæredygtig kontakt, men valgte i stedet at respektere dette som et vilkår. Jeg ville ikke presse så meget på, at det satte socialarbejderne i en klemme eller gav anledning til irritation eller frustration i en i forvejen tydeligt presset hverdag.

Ifølge Berg Sørensen (1995) er der en risiko for, at socialarbejdere sorterer de sager fra, hvor de forventer, at der kan opstå komplikationer i forbindelse med samarbejdet. Det skal givetvis ses i sammenhæng med, at hvor det at være under observation ikke er en uvant situation for klienten, så er det i langt højere grad tilfældet for socialarbejderen. Det er således som oftest socialarbejderne, der er mest nervøse for at blive observerede, hvorimod klienterne ofte identificerer observatøren med repræsentanter for ’systemet’ (Berg Sørensen, 1995:31-34; Pithouse, 1998:4-5). Forældrenes potentielle identifikation af mig med repræsentanter for ’systemet’ indebar en risiko for, at nogle forældre kunne fravælge at deltage i undersøgelsen af denne grund. En risiko ved udelukkende at skaffe adgang gennem de kommunale socialforvaltninger var derfor, at mere komplicerede processer blev sorteret fra, bl.a. fordi jeg overlod udvælgelsen af, hvilke familier der skulle inviteres til at deltage i undersøgelsen til den enkelte socialarbejder. For at tilstræbe videst mulig variation i data valgte jeg derfor at supplere med en alternativ adgang til feltet. Jeg kontaktede FBU, som er en forældrelandsforening der har til formål at samle, rådgive og støtte forældre, der på en eller anden måde er i kontakt med de sociale myndigheder og modtager eller har modtaget støtte efter lov om social service. FBU viste sig imidlertid at være yderst beskyttende over for de familier, de var i kontakt med. Ud af de tre familier de involverede medarbejdere fandt det etisk forsvarligt at spørge, gav de to tilsagn om at ville deltage i projektet. En familie takkede, som den eneste adspurgte familie, nej til at deltage. Ikke overraskende var de to familier, jeg endte med at følge igennem FBU også de to familier, der havde det mest komplicerede forhold til kommunen og til deres sagsbehandler.

3.3. lagttagelsespositioner og dynamiske roller i felten

Etnografisk viden fra feltnoter eller andre typer af forskergenereret data tillægges som nævnt ikke den store analytiske værdi som datagrundlag i CA-studier. I princippet kunne jeg derfor have valgt at lade socialarbejderne selv optage møderne med forældrene. Jeg ønskede imidlertid ikke at indtage en så distanceret position i felten og valgte derfor til selv at være tilstede ved størstedelen af møderne¹⁹. Mit tilstedevær på møderne og i ventetiden umiddelbart op til og i forlængelse betød, at jeg mærkede stemningerne i situationen og så og fornemmede deltagerne. Det muliggjorde en indlevelse i deres situation og en fornemmelse af, hvad de reagerede på i situationen, som jeg ikke ville have kunnet opnå gennem hverken lyd- eller videogengivelse alene. Det levendegjorde analyseprocessen og gav mig den fordel, at jeg kunne genkalde mig personernes ansigter, rummets indretning og deltageres fysiske placering langt senere i forskningsprocessen, hvilket var nyttigt i transskriptionen og i analysen. Min tilstedeværelse betød samtidig, at jeg havde mulighed for at notere, hvad deltagerne foretog sig under længere ordløse pauser, samt forklaringer på lyde, særligt fra fysiske genstande i rummet, som deltagerne gjorde brug af i interaktionen, så som papirer der blev bladret i eller rakt til forældrene.

De særlige krav, der er til autentiske data, fordrede en særlig måde at være til stede til møderne på. For i videst muligt omfang at tilstræbe, at det jeg iagttog, var deltageres praksis, sådan som den ville have set ud uanset mit forskningsmæssige ønske om at studere den, bestræbte jeg mig på at indtage en position på møderne som mindst muligt deltagende. Denne position harmonerer med den rolle, der i metodelitteraturen refereres til som "observatøren-der-deltager" (Gold, 1958), hvor observatøren indtager en overvejende distanceret position i felten og ikke er orienteret mod at skabe dybe eller varige relationer til deltagerne. For så vidt muligt at lade deltageres egen praksis træde frem foretog jeg det, jeg vil betegne som en slags forskningsmetodisk parentessætning, hvor jeg forsøgte at indkapsle mit tilstedevær og udøve det Goffman (1963a) betegner som "høflig uopmærksomhed" (83ff). Praktisering af høflig uopmærksomhed indebærer overholdelsen af et minimum af sociale høflighedsregler, da manglende engagement kan virke lige så forstyrrende som for meget opmærksomhed. Jeg valgte at markere min ikke-deltagelse ved at placere mig fysisk i rummet, så jeg sad så langt væk fra de andre deltagere som muligt - i den fjerne ende af mødebordet eller i et hjørne. Jeg sørgede for at indtage min plads så hurtigt som muligt og undlod desuden at give hånd til de fremmødte. I stedet holdt jeg blikket løftet frem til mødets start, så jeg kunne fange deltageres blikke og hilse med et smil eller et nik ved deres ankomst. På den måde undgik jeg at give indtryk af at være mødedeltager, samtidig med at jeg viste at jeg anerkendte deres tilstedeværelse og lod dem vide, at de registrerede min.

Under mødeafholdelsen fordrede den høflige uopmærksomhed, at jeg måtte finde en måde at positionere mig mindst muligt deltagende uden at trække mig så meget fra den sociale situation, at det i sig selv kom til at virke forstyrrende. I forbindelse med stemningsskift undervejs i samtalen sørgede jeg eksempelvis for at afstemme min kropsholdning og ansigtsudtryk til situationen. Hvis stemningen var munter, anlagde jeg et diskret smil, og hvis stemningen var alvorlig, sørgede jeg for at se tilpas neutral ud, så deltagerne ikke ville lade sig forstyrre af et upassende ansigtsudtryk fra min side. Jeg passede desuden på med ikke at stirre på deltagerne hele tiden og administrere min notetagning på en mindst muligt forstyrrende måde. Jeg forsøgte at træne mig i ikke kun at tage

¹⁹ Jeg udleverede forsøgsvis et par nyindkøbte diktafoner til socialarbejderne. Det resulterede i fine optagelser af to hjemmebesøg, men også to og en halv "mistede" samtaler, der aldrig blev optaget fordi diktafonen løb tør for batteri.

noter, der hvor der skete noget af det, jeg var særligt interesseret i, men "rundt om" sådanne hændelser, for at undgå at deltagerne ville begynde at lægge mærke til, hvornår jeg tog noter og blive forstyrret af det (Goffman, 1989:130) Jeg udviklede derfor en måde at observere på, hvor det så ud til, at jeg tog noter. Med hovedet bøjet over notesbogen og med kuglepenen mod papiret kunne jeg indtage en position, der muliggjorde at mit blik (næsten) ubemærket kunne glide fra papiret over på deltagerne og tilbage igen. Det var mit håb, at jeg med denne deltagerposition skabte de bedste betingelser for, at deltagerne lod sig "opsluge og føre bort" (Goffman, 1963a:173ff) fra situationen og blive så optagede af den forhåndenværende opgave og fælles fokus, at de for en stund kunne glemme min tilstedeværelse. Generelt er det mit indtryk, at forældre og socialarbejdere havde rigeligt at gøre med at holde fokus, i det der blev talt om, til at bekymre sig om min tilstedeværelse. Adspurgt gav både socialarbejdere og forældre udtryk for, at de hurtigt glemte, at jeg var der.

Deltagerroller er ikke statiske, og selvom jeg bestræbte mig på at positionere mig mindst muligt deltagende, blev jeg nogle gange trukket med ind i samtalen og fik en mere aktiv rolle, end jeg havde til hensigt. Sådanne situationer er imidlertid ikke uden analytisk potentiale, idet det kan vise hvordan de kontekstuelle ressourcer, samtaledeeltagere har til deres rådighed i situationen, kan inddrages strategisk i forfølgelsen af interaktionelle mål. Et eksempel herpå fremgår af nedenstående samtaleuddrag, hvor socialarbejderen (S) ser ud til at være kommet i problemer med at styre mødet og bruger diktafonens (og min) tilstedeværelse som ressource til at få samtalen tilbage på sporet. Til stede på mødet er desuden moderen (M), faderen (F), familieplejekonsulenten (K) og mig som observatør (O).

Uddrag 3a - vi må jo sige til båndoptageren

```

1  M: hvis hvis samarbejdet sk(h)h.h ska' (.) være godt
2      så nytter det ik' noget at vi skal ud i en times
3      diskussion med plejemor over en sms
4  K: e[j
5  M: [altså detb (0.4) de:t bare ikke [særlig godt
6  S:                                     [ja. (>veduhva<)
7      vi ska vi skal li: (.) vi skal lige passe på
8      =fordi at det her møde det handler [om (Amalie)
9  F:                                     [jaja nåmen det ja
10     ((flere griner))
11 S: og det bliver optaget [og det og og lige pludselig
12 M:                                     [j[ja.
13 F:                                     [ja.
14 S: så hedder det (.) samværs [i forhold til
15 F:                                     [jaja
16 M: =☺ja☺ hehehe .h
17 S: men vi må jo sige til båndoptageren at det vil jo også gælde
18     i forhold til den ↑nye plejefa[milie
19 F:                                     [ja.
20 M: ja.
```

Det er værd at bemærke, at socialarbejderens aktualisering af diktafonens tilstedeværelse ikke sker et hvilket som helst sted i samtalen. Den kommer på et tidspunkt hvor moderen netop har indledt en kritik, der omhandler samarbejdet med plejemoren i den familie, hvor forældrenes mellemste datter Sofie på 4 år er anbragt (1-5)²⁰. Den får socialarbejderen i første omgang stoppet, idet hun gennem en direkte henvendelse til moderen og i overlap med dennes tale formår at overtage turen ("veduhva", 6). Hendes efterfølgende bemærkning viser, at hun behandler moderens kritik som en

²⁰ Parentesens indhold angiver hvilke linjenumre i datauddraget der refereres til.

trussel mod samtalsfokus ("vi skal lige passe på", 7), sandsynligvis fordi moderens kritik af samarbejdet med plejefamilien har fyldt meget tidligere i samtalen. Socialarbejderen retfærdiggør denne uhøflige afbrydelse og manglende anerkendelse af moderens forehavende med at informere om, at mødet handler om Amalie, som er parrets nyfødte datter, der er anbragt i en anden plejefamilie (linje 8). Dernæst bringer hun diktafonens tilstedeværelse i spil, tilsyneladende som en yderligere legitimerende faktor for at handle som hun gør. Ved at fremhæve den særlige kvalitet ved og konsekvens af tilstedeværelsen (det bliver optaget, 11) kommer diktafonen til at repræsentere et særligt publikum, der holder øje med og definerer, hvad der er relevant at tale om, og hvad der ikke er. Forældrene accepterer socialarbejderens begrundelse, og på den måde kommer diktafonen til at fungere som ressource i socialarbejderens bestræbelser på positionere sig i rollen, som den der sætter dagsordenen. Ca. ti minutter senere bringes samtalsstatus observerede status igen eksplicit i spil. Denne gang med mig som repræsentant herfor.

Uddrag 3b - Sabine hun må: hun må finde ☺sig (.) i det☺

- 1 F: altså jeg synes vi er jo kommet omkring det altså
2 (.)
3 s- nu skal vi jo ik' (.)vi skal jo ikke over i Sofie
4 fordi så er der sikkert mange ting man kunne s(h)ige
5 men det er jo [ik'
6 M: [ja
7 F: det er jo ik' det handler om i dag.
8 S: =nej men vi har () alligevel [og ogeh Sabine hun må:
9 F: [ja
10 S: hun må finde ☺sig (.) i det☺ eheh
11 F: ja.
12 O: =I skal endelig ikke tænke på mig
13 M: nej.
14 S: nej.
15 M: men det er mere altså [...]

Vi er nu et sted i samtalen, hvor socialarbejderen netop har lagt an til en afrunding ved at spørge forældrene, om der er andet, de ønsker at tale om. Det afviser faderen (1), men i tilføjelse til sit svar lader han socialarbejderen vide, at der stadig er "mange ting" (3) vedrørende datteren Sofie, der kunne være relevant at tale om. Modsat tidligere gør socialarbejderen ikke forsøg på at stoppe samtaleindhold, der omhandler Sofie. Man kan dog sige, at der i dette tilfælde (modsat tidligere) heller ikke synes at være nogen grund hertil, idet faderen med sine mange forsikringer om at han har forstået, at det ikke er det, samtalen handler om, viser en stærk orientering mod og accept af socialarbejderens rolle som ordstyrer. Socialarbejderen vælger at behandle faderens bemærkning som en forespørgsel om at komme til at tale om Sofie, hvilket hun accepterer ved at definere det som en acceptabel afvigelse fra dagsorden, som hun giver lov til, og som jeg (Sabine) må "finde mig i" (8-10). I CA-termer kan man sige at socialarbejderen i det første uddrag bruger diktafonens tilstedeværelse som ressource i legitimeringen af en disaffiliativ²¹ handling (afbrydelse af og afvisning af moderens klages relevans for samtalen). I det næste uddrag ser aktualiseringen af min tilstedeværelse derimod ud til at forstærke det affiliative indhold i socialarbejderens tilladelse til at foretage et brud på dagsordenen. Ved at definere sin handling som en undtagelse fra den ramme for samtalsindhold, som hun giver mig ansvaret for at sætte, viser hun forældrene, at hun er parat til at gå imod en sådan etableret norm med henblik på at imødekomme forældrenes behov for at tale om Sofie. I begge disse tilfælde er det socialarbejderen, der gør samtalsstatus observerede status

²¹ Jeg redegør for begreberne affiliativ og disaffiliativ i afsnit 5.2.1.

eksplicit relevant, og den måde, hun gør det på, ser ud til at tjene som en ressource i forfølgelsen af hendes eget projekt, herunder til at styrke og (gen)indtage rollen som den styrer samtalen. Jeg har set ikke eksempler på, at forældre gør noget tilsvarende, hvilket kunne tyde på, at observatørens tilstedeværelse repræsenterer en helt anden type kontekstuel ressource for forældrene²².

Ovenstående viser, at betydningen af observatørens tilstedeværelse (uanset om denne er et menneske, en diktafon eller et videokamera) ikke kan reduceres til samtalen status som observeret alene, men må inddrage den betydning der aktualiseres af deltagerens konkrete situationsbestemte orientering mod denne tilstedeværelse. Det kræver, at deltagerne viser, hvordan de orienterer sig mod denne tilstedeværelse, og at man som analytiker er i stand til at få øje på, hvor disse orienteringer sker. En central overvejelse i forbindelse hermed er, hvad og ikke mindst hvem observatøren repræsenterer for samtaledeltagerne. Hvis observatøren repræsenterer et kritisk vurderende blik på samtalen (f.eks. et ledelsesperspektiv) for en deltager, vil det sandsynligvis have en anden betydning, end hvis denne opfattes som mere neutral eller måske endda som en mulighed hjælp, støtte eller læring.

Tidligt i mit feltarbejde oplevede jeg en socialarbejder, som pressede på for at få en forældre til at sige ja til at deltage i en børnefaglig undersøgelse. Da samtalen var færdig, og forælderen havde forladt rummet, uden at det var lykkedes socialarbejderen at opnå et samtykke undersøgelsen, udtrykte hun sin ærgrelse over for mig. I et andet tilfælde viste det sig, at socialarbejderen var en af mine tidligere studerende (jeg genkendte hende ikke straks). Hun gav efterfølgende udtryk for, at min rolle som hendes tidligere underviser gjorde hende mere nervøs, end hun ellers ville have været. Tilsvarende forholdt en mor, der var i åbenlys konflikt med kommunen sig påfaldende fåmælt og usamarbejdsvillig i relation til socialarbejderens kontaktforsøg, alt imens hun sendte mig sigende blikke som for at signalere ”her kan du se, hvordan de behandler mig”. På den måde kan såvel socialarbejdere og forældre mere eller mindre bevidst have haft en interesse i at stille sig selv i bedst muligt lys (ud fra deres egne definitioner af hvad det ville sige i den konkrete situation) eller i deres iver efter at gøre forskeren glad betone bestemte aspekter af samtalen eller processen, som de forestillede sig, at jeg var ude efter. Min tilstedeværelse kan imidlertid have haft mange forskellige betydninger, som ikke nødvendigvis har haft en sammenhæng med, hvordan jeg har formuleret min forskningsinteresse og begrundet i min tilstedeværelse.

3.4. Forskningsetiske overvejelser

Forskning i et felt med mennesker i mere eller mindre magtfulde og magtesløse positioner, med hvad deraf følger af forskellige grader af sårbarhed, aktualiserer en række etiske dilemmaer (Hastrup, 2009:25ff). Svaret på etiske spørgsmål kan ikke findes i standardiserede etiske retningslinjer, da etiske problemstillinger i forbindelse med forskningspraksis såvel som alle andre former for praksis, der involverer menneskelige interaktioner, ændrer sig fra situation til situation. Etik handler om værdier, og værdier sætter rammen om den moralske forventningshorisont, vi som mennesker orienterer os mod i forbindelse med refleksioner om rigtige og forkerte handlinger (Hastrup, 2009:15f). Etiske dilemmaer opstår i situationer, hvor to eller flere værdier er i konflikt med hinanden, og hvor der skal træffes et valg mellem flere handlingsalternativer knyttet til disse værdier. Sådanne dilemmaer skærpes i det øjeblik, hvor valgene potentielt har menneskelige konsekvenser. I

²² Dette forældrepar fortalte mig efterfølgende, at de oplevede sig helt anderledes godt behandlet af socialarbejderen i de samtaler, hvor jeg havde været med som observatør.

det følgende vil jeg redegøre for nogle af de værdier, jeg har måttet afveje i forhold til hinanden, og de valg jeg har truffet på baggrund heraf undervejs i forskningsprocessen.

3.4.1. Vidensproduktion, adgang og det informerede samtykke

Værdien af at skaffe viden om et væsentligt velfærdsprofessionelt område står selvfølgelig helt centralt som afhandlingens ærinde. Dette formål kan forankres værdimæssigt i at detaljeret viden om, hvordan professionelle og deres klienter konstruerer samtaler i fællesskab, og hvilke kommunikative ressourcer, de anvender, er en vigtig forudsætning for at kunne komme til at diskutere, hvilke samtaler der lykkes, og hvilke der ikke gør (Asmuß & Steensig, 2003). Afhandlingens formål er ikke at løse konkrete eksternt definerede problemer for praksis, og den abonnerer dermed ikke værdimæssigt på en samfundsmæssig nytteetik. Værdimæssigt søges den etisk legitimitet for at ulejlige socialarbejdere og forældre derfor ikke i en anvendelsesorienteret vidensinteresse, men i en mere generel videnskabs- og oplysningsetik (Jöhnke, 2009:251f), der her handler om at udforske og øge forståelsen for og derigennem kvalificere det generelle vidensgrundlag for praksisudøvelsen. Når den viden, afhandlingen producerer, imidlertid potentielt kan få betydning for den måde professionel praksis udøves på, og de beslutninger der træffes og dermed for de involverede forældre og børns liv, så aktualiserer det værdien af at sikre denne videns kvalitet²³. Uanset forskningsmæssigt sigte kan der undervejs i processen dukke andre hensyn frem, som rejser potentielle konflikter mellem at producere sand og gyldig viden og handle etisk imens (Hastrup, 2009). Sådanne værdier aktualiseredes for mit vedkommende i forbindelse med overvejelser om, hvordan jeg kunne og skulle skaffe adgang til feltet. Det drejede sig mere specifikt om:

- Værdien af at forældre og socialarbejdere traf deres beslutning om deltagelse i forskningsprojektet på et frit og informeret grundlag og
- Værdien af ikke at påvirke spillet mellem forældre og socialarbejder
 - a) i en retning, der ville få negative konsekvenser for socialarbejderen, forældrene, barnet eller andre og
 - b) i en retning, der ville få betydning for forskningsresultaternes kvalitet

Der er bred enighed på tværs af forskningstraditioner om, at informanter har ret til at vide, hvad de bliver involveret i, når de deltager i et forskningsprojekt²⁴. Samtykke til deltagelse skal med andre ord være informeret. Det spørgsmål, der rejser sig i den forbindelse, er imidlertid, hvor meget viden der skal til, før et samtykke er informeret, hvordan denne viden kan præsenteres på en måde, så den giver mening for forældre og socialarbejdere, samt hvornår i processen hvilke informationer skal gives. Da adgangen til feltet var en forudsætning for overhovedet at komme til at observere den praksis, der er genstanden for afhandlingens forskningsinteresse, var jeg afhængig af, at de mennesker, jeg forsøgte at etablere kontakten igennem, fandte tillid til min person og mit projekt. Et af de første dilemmaer, der opstod i kontakten med felten, var derfor, hvordan jeg kunne informere om mit projekt på en måde, der gav potentielt interesserede informanter mulighed for at give tilsagn på et informeret grundlag. Som induktiv forskningstradition trækker CA på et ideal om, at forskeren ikke på forhånd ved, hvad han eller hun leder efter og i princippet først ved det, når de har fundet det, hvilket kan være flere måneder efter, og nogle gange år efter feltarbejdet er blevet udført.

²³ Se kapitel 11 for diskussion af afhandlingens forskningsmæssige kvalitet.

²⁴ Et forældrepar tilbød f.eks. efter kommunen havde afvist at lade mig observere et børn- og ungeudvalgsmøde at optage det hemmeligt på deres mobiltelefon, hvilket jeg afviste under henvisning til, at der gælder de samme etiske hensyn for de professionelles deltagelse som forældrenes.

Idealet om at give et informeret samtykke kommer således ikke blot i konflikt med en induktiv forskningstilgang. Det overhovedet at være åben for at opdage noget nyt sætter nogle begrænsninger på graden, hvormed et samtykke kan være informeret. En høj grad af åbenhed tidligt i processen, om detaljer i forskningsprojektet som på dette tidspunkt måske stadig er diffuse og hypotetiske, risikerer derfor at give usikkert grundlag for samtykket. Erkendelsesinteressen, og de begreber man bruger til at beskrive den med, ændrer sig undervejs i forskningsprocessen, og for mit vedkommende skete det særligt i analyseprocessen, hvor jeg for længst havde afrundet feltarbejdet og takket mine informanter for samarbejdet.

Ifølge Fine (1993) er det mest oprigtige svar på, hvad ærinde med observationerne i felten, at man er interesseret i at studere "dem". Det vil dog være et noget tyndt grundlag for et informeret samtykke, og jeg vurderede heller ikke, at det ville blive betragtet som en legitim begrundelse for adgangen til feltet, hvilket ganske rigtigt viste sig at holde stik. Allerede ved første kontakt forlangte flere kommuner at få tilsendt en projektbeskrivelse og nogle endda en udførlig beskrivelse af metodeovervejelser og forskningsdesign, inden de ville tage stilling til, om de ville mødes med mig, endsige give tilsagn om deltagelse i projektet. Jeg måtte derfor foretage en afvejning af, hvilke informationer der skulle gives indledningsvist om de tanker, jeg på daværende tidspunkt havde gjort mig, vel vidende at større eller mindre dele af projektbeskrivelsen kunne ændre sig undervejs. Valget af, hvilken information informanterne skal gives indledningsvist, knyttede imidlertid også an til værdien af ikke at påvirke samspillet mellem socialarbejderen og forældrene i en retning, der kunne tænkes have negativ betydning for såvel deltagerne som forskningsprojektets resultater. Hvis jeg over for forældrene og socialarbejdere indledningsvist gav udtryk for projektets specifikke interesse i at undersøge grænsedragninger mellem frivillighed og tvang, risikerede jeg at aktualisere forældrenes nervøsitet i forbindelse med det kommende møde med socialarbejderen, hvilket kunne have påvirket deres måde at indgå i samarbejdet på. Da flere studier viser, at forældres samarbejde har betydning for socialarbejderens vurdering af forældrene som henholdsvis 'gode' og 'dårlige' forældre (Ponnert 2007; Egelund 2003:59ff), risikerede jeg således ikke blot at påvirke samarbejdet, men også hele sagsprocessen og dens udfald med mulige (uforudsigelige) konsekvenser for barnet.

Jeg måtte derfor afveje værdien af, at forældre og socialarbejdere var informerede om dette specifikke formål op imod den grad af påvirkning netop denne viden kunne tænkes at få for deres måde at agere på i samspillet, og hensynet til at det ikke at kom til at stille nogen af parterne ringere i samarbejdet end det ellers ville have været tilfældet. Goffman (1989:124-25) argumenterer i et forsvar for feltarbejde for at almindelige mennesker går ind i felten hver eneste dag uden at gøre skade²⁵. Her taler han imidlertid om sociale sammenhænge som er tilgængelig for observation, enten åbent eller mere eller mindre skjult. Det er ikke tilfældet med socialt arbejde, som netop ofte er karakteriseret ved at blive praktiseret bag lukkede døre, skjult fra offentligheden (Pithouse, 1998). Den forhåndsdefinerede deltagerkreds på møderne levned ingen "ledige" deltagerroller, jeg kunne indtage eller udgive mig for at være, uden at enten forældre eller socialarbejderen ville vide det.

Jeg valgte at lade hovedfokus i det informationsmateriale, jeg udarbejdede til forældre og socialarbejdere²⁶, være på min overordnede interesse i at undersøge samspillet mellem

²⁵ Goffman udgav aldrig selv noget om sine metodologiske overvejelser i felten og frabad sig konsekvent at blive fotograferet eller optaget på bånd. Efter hans død blev en hemmeligt optaget lydfil fra en tale på en sociologikongres om emnet transskriberet og publiceret i hans navn – med tilladelse fra hans hustru (Goffman 1989).

²⁶ Se bilag 2.

socialarbejdere og forældre i beslutningsprocesser i børnesager. Jeg udelod dermed den mere specifikke (men også i starten af forskningsprocessen mere diffuse) målsætning om at undersøge grænsedragninger mellem frivillighed og tvang. Jeg ville gerne undgå, at forældre og socialarbejdere lagde en betydning i de to potentielt værdiladede begreber, som betød, at de ville agere anderledes på møderne, end de ellers ville have gjort. Jeg ønskede med andre ord hverken at risikere at ændre samspillet i en retning, der ville påvirke mine fund, eller i en retning der kunne få negative konsekvenser for de involverede. I situationer hvor jeg blev stillet uddybende spørgsmål af forældre og socialarbejdere, anvendte jeg derfor mere "neutrale" beskrivelse af min mere specifikke forskningsinteresse, som situationer hvor henholdsvis et samtykke eller et "ja" eller et "nej" fra forældrene bliver relevant i forbindelse med beslutningsrelevante emner. Denne fremgangsmåde hindrede selvfølgelig ikke, at forældre og socialarbejdere orienterede sig mod særlige forhold i interaktionen, som var subjektivt defineret ud fra det, de troede, jeg var ude efter (se forrige afsnit).

Ovenstående betragtninger hører egentlig ikke hjemme i en forskningstradition, hvor det epistemologiske udgangspunkt er, at der ikke er nogen umedieret adgang til virkeligheden, og hvor det betragtes som et uundgåeligt vilkår, at man som forsker påvirker det, man undersøger. Mit valg om at lade nogle dele af forskningsinteressen træde i forgrunden og lade andre være mere implicite er fremkommet på baggrund af ovenstående betragtninger om, at en fuldt ud delagtiggørelse af informanterne i alle detaljer i forskningsprocessen også kan være problematisk. Jeg har derfor foretaget en afvejning af værdien af et (fuldt ud) informeret samtykke op imod to andre værdier, nemlig værdien af ikke at påvirke samspillet i negativ retning for nogle af parterne og værdien af at begrænse påvirkningen af det empiriske materiale. Man kan også sige, at det, jeg har foretaget mig, er en form for fænomenologisk parentessætning i forhold til den grad af information, jeg har introduceret i felten i dataindsamlingsprocessen.

Grænserne mellem at være informeret og uinformeret er ikke klare, og al forskning indeholder elementer af hemmeligholdelse (Fine, 1993:277). At være den der beslutter, hvilke informationer informanterne skal have forud for deres stillingtagen til deltagelse i projektet, er således forbundet med magt. Opmærksomhed på den magtposition jeg som forsker indtager i kraft af de beslutninger, jeg træffer undervejs i forskningsprocessen, samt den magt jeg tilskrives af informanterne er relevant under alle forskningsprocessens faser. Som en form for parallel til afhandlingens erkendelsesinteresse kom magtaspektet bl.a. i spil i forhold til værdien af, at forældre og socialarbejdere ikke blot træffer beslutning om deltagelse i forskningsprojektet på et informeret, men også på et *frit* grundlag. Det var derfor vigtigt, at forældre og socialarbejdere ikke følte sig pressede til at deltage i projektet. I forhold til socialarbejderne forsøgte jeg at sikre denne værdi ved at lade det være op til socialarbejderne selv at melde sig, hvis de havde lyst til at deltage. I de tilfælde hvor jeg skaffede adgang gennem en leder, forsøgte jeg at undgå at nogle kunne føle sig pressede til at deltage ved, at det var mig der sendte invitationen rundt og ved at interesserede skulle melde direkte til mig og ikke til deres chef. I forhold til forældrenes deltagelse var det en særlig problemstilling, at forældre, der ikke tidligere havde haft kontakt til de sociale myndigheder, vanskeligt på forhånd kunne forventes at overskue, hvad de sagde ja til. Dertil kommer, at der, i den tid forskningsprocessen forløber, kan opstå situationer i mødet med socialarbejderen, som ingen kunne have forudset, og som forældrene måske ikke havde ønsket at delagtiggøre en udefrakommende forsker i. Spørgsmålet om hvorvidt og i givet fald hvornår, et informerede samtykke skal fornyes, er således hele tiden aktuelt. Konkret håndterede jeg dette ved at understøtte over for socialarbejdere og forældre, at de når som helst kunne fortryde deres samtykke og uden

grund trække det tilbage. I de tilfælde hvor jeg fulgte en familie over længere tid, mindede jeg dem om det undervejs. Jeg kan ikke udelukke, at der har været familier, som har følt et pres i forhold til at give en positiv tilkendegivelse til deltagelse i mit forskningsprojekt, bl.a. fordi det måske i deres øjne ville få dem til at fremstå ekstra samarbejdsvillige over for kommunen (og omvendt mindre samarbejdsvillige hvis de sagde nej). Jeg spurgte ikke forældrene om deres overvejelser i forbindelse med deres tilsagn om deltagelse. Det var mit indtryk at enkelte sagde ja med et konkret ønske om at afsløre de uretfærdigheder, de følte de blev udsat for fra kommunens side, og der i dette ønske lå et håb om, at situationen ved min tilstedeværelse kunne ændres til det bedre. I en enkelt familie, hvor samarbejdet med sagsbehandleren gennem længere tid havde været anspændt, fortalte forældrene mig, at de oplevede en væsentlig ændring i af samarbejdet til det bedre med mig som observatør. Andre familier gav udtryk for, at de bare gerne ville hjælpe mig med mit projekt, som en forælder udtrykte det: "jeg har jo også været studerende engang".

3.4.2. Transskribering og fortrolighed

Etiske overvejelser er relevante i alle stadier af forskningsprocessen og begrænser sig ikke til feltarbejdet. I studier af sprogbrug og social interaktion gør der sig det særlige forhold gældende, at detaljerne, i det deltagerne foretager sig, er helt centralt. Til brug for håndtering af data og til fremstillingen af de analytiske resultater anvender CA et særligt transskriptionssystem²⁷.

Transskriptionssystemet er udviklet af Gail Jefferson (2004b)²⁸ og gør brug af tegn og symboler, som har til formål at gengive så mange detaljer som muligt af det, der foregår i interaktionerne, herunder deltagerens særlige formning af sproget så nøjagtigt som muligt. Det indebærer bl.a. gengivelse af pauser, tøvetyde (f.eks. i form af forskellige versioner af "øh"), tale tempo, afbrudte ord, særlig udtale, overlappende tale osv. Gengivelser af talesprogets "ufuldkommenheder" i transskriptioner er blevet kritiseret for at udstille informanterne som uintelligente (Kvale & Brinkmann, 2009:209-210) og kommer derfor potentielt i konflikt med værdien af beskytte informanternes integritet. Konflikten mister imidlertid noget af sin relevans, når den ses i forhold til det analytiske formål med de detaljerede gengivelser af sprog anvendelsen. Med CA's analytiske begrebsapparat bliver det muligt at vise at det, der måske umiddelbart syner som sproglige "fejl" eller pinligheder, bærer væsentlig betydning, og at vi som kompetente samtaledeeltagerne bruger en mangfoldighed af sproglige ressourcer til at gøre os forståelige for hinanden og til forskellige formål i interaktionen. Når formålet med analysen er at vise, at formningen af sproget ikke er tegn på manglende intelligens, men tværtimod afspejler deltagerens sociale og kommunikative kompetencer, så er værdien af at sikre deltagerens integritet ikke længere i konflikt med den analytiske fremgangsmåde.

Jeg har i min skriftlige fremstilling valgt at vægte værdien af deltagerens anonymitet højt. Samtidig var der for mig en væsentlig værdi forbundet med løbende at minde mig selv og læseren om, at transskriptionerne repræsenterer samtaler mellem mennesker. For at undgå at reducere mine informanter til genstande er deltagerne derfor anonymiseret ved hjælp af brugen af pseudonymer frem for et nummer, bogstaver eller en parentetisk markeret udeladelse. Pseudonymerne er dannede, så de ikke ligner det oprindelige navn for meget, men stadig repræsenterer deltagerens køn og etniske majoritets- eller minoritetsbaggrund.

²⁷ Transskribering betragtes som en særlig disciplin i CA, der udover at være tidskrævende, tager tid at lære.

²⁸ De transskriptionskonventioner, jeg har anvendt i afhandlingen, er inspireret af Jeffersons, se bilag 1.

Kapitel 4 Metodologiske perspektiver og problemstillinger

Etnometodologien og CA kan betragtes som to selvstændige forskningstraditioner, men som ten Have (2004:25) udtrykker det, så kan CA også betragtes som en særlig måde at bedrive etnometodologisk forskning på. Hverken etnometodologien eller CA udgør fuldstændig homogene forskningstilgange, og forbindelserne mellem dem er også forbundet med visse modsætninger. I det følgende vil jeg derfor redegøre for to forbundne metodologiske problemstillinger i relation til etnometodologisk forskning, forholde mig til deres relevans for afhandlingen og samtidig positionere mig i det etnometodologiske felt, der opstår i grænsefladen til CA som forskningstradition.

4.1. At gøre det uobserverede observerbart - det ekstraordinære som analytisk ressource

Etnometodologien interesserer sig for hverdagens upåagtede sociale liv - det der 'ses (og høres), men ikke lægges mærke til' (Garfinkel, 1967). De måder, mennesker handler på for at kunne opretholde social orden, forbliver ofte skjulte for vores opmærksomhed, fordi vi tager dem for givet. Et udfordring i den forbindelse består i, hvordan man som forsker skaffer sig adgang til viden, som er indlejret i det sociale liv som selvfølgeligheder (ten Have, 2002:29).

Med henblik på at observere de mønstre og normer der hersker i en specifik social kontekst, forsøger etnometodologiske forskere typisk enten at finde eller skabe situationer, hvori meningsskabende aktiviteter er særligt fremtrædende. Sådanne situationer vil sædvanligvis være der, hvor der sker brud på dagligdags forståelser og forventninger. Garfinkel (1963; 1964) brugte forskerskabte brud på den sociale orden til at vise, at når de forventninger og antagelser, som deltagere i social interaktion er fælles om at producere, og som løbende opretholder den sociale orden, bliver forstyrret, så vil interaktionsdeltagerne begynde at handle på måder, som retter sig mod at reetablere og normalisere situationen. Brud på det forventede får med andre ord det forventede til at træde frem, fordi aktørerne vil forsøge at få uoverensstemmelser til at give mening og igennem disse bestræbelser synliggøre de selvfølgeligheder, der konstituerer gældende normer og forventningsstrukturer (Garfinkel, 1964; ten Have, 2007:40ff). Da min forskning retter sig mod observationer af deltageres orientering mod en social orden i situationer, der involverer mennesker i sårbare positioner og følsomme situationer, går det ikke an at gå rundt og skabe forstyrrelser i forskningens navn. Brud forekommer imidlertid også naturligt i social interaktion, og møder mellem socialarbejderen og forældre i børnesager repræsenterer muligvis en særlig frugtbar arena for observationer af sådanne. For det første kan der argumenteres for, at hverdagslivets sociale orden allerede er brudt, når en familie kommer i socialforvaltningens søgelys, idet denne kontakt fordrer et brud med normative forventninger til forældreskab eller det gode børneliv. For det andet gør den kapacitet, socialarbejderen har til at iværksætte tiltag uden forældres samtykke, såfremt barnets udvikling er i fare, det rimeligt at antage, at tvangsansvarelsens latente tilstedeværelse skaber brudfladefyldte betingelser for interaktionen, aktualiseret af socialt arbejdes dobbelte formål om både at skulle hjælpe børn og familier i udsatte positioner, men også kontrollere og sikre at børnene opnår de samme muligheder som deres jævnaldrende²⁹.

I kraft af etnometodologiens interesse for at iagttage situationer, hvor der sker brud på normer, med henblik på at kunne iagttage deltagernes meningsskabende aktiviteter, bliver etnometodologisk forskning ofte tilskrevet en forkærlighed for det ekstraordinære. CA retter derimod sit analytiske blik

²⁹ Jf. formålsparagraffen (§46) i servicelovens kapitel 11.

mod ordinære, hverdagslige interaktioner med det formål at vise, hvordan selv de mest rutineprægede og tilsyneladende trivielle møder mellem mennesker vidner om et komplekst organiseret orden (ten Have, 2002). Interessen for det ekstraordinære versus interessen for det ordinære fremhæves typisk som en af forskellene mellem etnometodologien og CA, men den behøver ikke nødvendigvis repræsentere en modsætning. Min forskningsmæssige interesse for at opdage og beskrive mønstre i forbindelse med grænsedragninger mellem frivillighed og tvang i mødet mellem forældre og socialarbejderen søger det ordinære i det ekstraordinære og det ekstraordinære i det ordinære. Det ordinære i det ekstraordinære henviser til et analytisk blik, der anvender generel viden om sproganvendelse i hverdagslige og institutionelle sammenhænge til at beskrive de kommunikative ressourcer, socialarbejdere og forældre gør brug af i møderne med hinanden. Det ekstraordinære i det ordinære handler om at holde sig deltagernes orientering mod den ekstraordinære sociale situation, som møder mellem socialarbejdere og forældre potentielt repræsenterer (jf. brudfladebetragtningerne ovenfor) for øje.

Etnometodologien og CA deler forestillingen om, at der sker noget analytisk frugtbart, der hvor noget afviger fra en norm. I CA betragtes samtaler som ordnede sociale aktiviteter, hvor deltagerne hele tiden orienterer sig mod normative dvs. forventelige mønstre i interaktionen. F.eks. behandler samtaledeltagere hilsner, der ikke gengældes som brud på en norm. Det samme gælder for spørgsmål, invitationer, forslag osv. der ikke besvares (Stivers, 2013). Det ekstraordinære, i form af brud på det samtaledeltagerne orienterede sig mod som det forventelige, er derfor en væsentlig analytisk ressource.

Udover at være et centralt træk ved relationen mellem turtagningerne og således en integreret del af afhandlingens analytiske blik på samtaler så har brud, herunder brud i form af afvigelser fra en norm, spillet en rolle for nogle af de analytiske valg, jeg har truffet undervejs i forskningsprocessen. For det første valgte jeg at lade analysen tage afsæt i en såkaldt eksempelsamling bestående af steder i de observerede samtaler, hvor kapaciteten til at iværksætte tiltag uden forældresamtykke er til stede, og hvor brudfladen mellem frivillig tilslutning og tvangsmæssig overtagelse således potentielt aktualiseres. Sådanne steder afgrænsede jeg til situationer, hvor et beslutningsrelevant emne, hvor socialarbejderen formelt set har kapaciteten til at handle uden samtykke (en undersøgelse eller en foranstaltning), er blevet bragt på banen, og hvor der sker en aktualisering af forældrenes stillingtagen i relation hertil. Denne udvælgelsesproces uddybes i afsnit 5.2.5. For det andet arbejdede jeg med brud som afvigelser fra den norm, jeg forfulgte i forsøget på at få øje på og beskrive mønstre på tværs af de udvalgte nedslagspunkter i det empiriske materiale. I CA betragtes omhyggelig granskning af afvigelser fra de mønstre, man forsøger at påvise analytisk, som en helt central praksis, som er med til at drive erkendelsesprocessen frem og kvalificere analyserne (Maynard & Clayman, 2003; Schegloff, 1968:1077; ten Have, 2007:151). I analyseprocessen arbejdede jeg således løbende med en vekselvirkning mellem identifikation af mønstre og afvigelser fra sådanne mønstre som en måde at få øje på, eksemplificere og skærpe blikket for mønstre i det empiriske materiale. Arbejdet med disse såkaldte "afvigende tilfælde" uddybes og eksemplificeres i afsnit 6.4.

4.2. At fremmedgøre det kendte og gøre sig bekendt med det fremmede

CA og etnometodologien deler forskningsmæssig interesse for den måde, mennesker lykkes med at fremstå som fuldgældende medlemmer af et samfund eller en social gruppedannelse, og den rolle sproganvendelsen spiller i forbindelse hermed. Begge forskningsretninger trækker i den forbindelse på den fænomenologiske grundtanke om, at den kollektive commonsense viden, vi deler som

deltagere i det sociale liv, er en forudsætning for, at vi kan interagere meningsfuldt med hinanden (Garfinkel, 1967:76-77; Heritage, 1984b:37-74). Som Sacks & Garfinkel udtrykker det i en fælles artikel: "the notion of member is heart of the matter" (Sacks & Garfinkel, 1970:342). De refererer til de kompetencer, som medlemmer har, til at tale, vide, forstå og handle på måder, der fremstår meningsfuldt i de situationer, de befinder sig i. Betegnelsen "medlem" er etnometodologiens aktørbegreb og bruges tilsvarende i CA-forskningen til at signalere et særlig individsyn, hvor den analytiske interesse er rettet mod medlemskab som socialt fænomen og de særlige kompetencer, det kræver at være et fuldgældigt medlem af en social kategori eller gruppesammenhæng frem for det enkelte individ "i sig selv" (ten Have, 2002). Medlemskompetencer³⁰ indgår som ressourcer i hverdagslivet som intuitive, mere eller mindre tavse selvfølgeligheder, men er samtidig en central erkendelsesmæssig ressource i etnometodologisk forskning og i CA. Den epistemologiske grundforudsætning er, at al erkendelse sker 'indefra'. Det er ikke muligt at stille sig uden for det sociale, og derfor findes der heller ikke en privilegeret position, hvorfra det sociale kan studeres (Turner, 1971; Zimmerman & Pollner, 1970). Forskerens eget medlemskabsstatus og deraf følgende kompetencer og intuitive fornemmelser af, hvad der er på færde i de sammenhænge, der udforskes, betragtes imidlertid ikke blot som et vilkår, men som en afgørende forudsætning for at opdage nyt.

At forskningsprocesser og resultater er afhængige af forskerens egen subjektive position i feltet er ikke i sig selv en kontroversielt påstand. Ten Have (2002) påpeger imidlertid en modsætning i, at der på den ene side er konsensus blandt flere samfundsforskere om, at forskningsresultater er afhængige af forskerens subjektivitet, og at forskere samtidig formåes om at eksplicitere betydningen af deres subjektivitet. Han kalder det (nedsættende) for 'subjektivitetsheroisme', når forskere 'stolt' fremfører deres egen subjektivitets betydning for deres forskning og kalder det "refleksivitet" (ten Have, 2002:48-49). Kritikken skal ses i sammenhæng med den særlige forståelse af refleksivitetsbegrebet, som står helt centralt i den etnometodologiske forskningstradition, og som er forskellig fra den ofte benyttede, men mere generelle forståelse af refleksivitet som det at kunne redegøre for sin forforståelse i relation til forskningsobjektet. I etnometodologien er refleksivitet forskningsobjektet og forstås som selve den praksis, som deltagere i det sociale liv udøver, når de skaber og forstår deres virkelighed. Refleksivitet skal derfor ikke betragtes som en metodisk forpligtelse eller et valg, men en integreret del af det sociale liv (ten Have, 2002:48-49). I et etnometodologisk perspektiv beskæftiger man sig derfor typisk ikke med dikotomien mellem det subjektive og det objektive idet det at reflektere over sin egen subjektivitet ikke betragtes som en særlig dyd eller moralsk forpligtelse, men en iboende egenskab ved det at være menneske (Have 2005:29). På samme måde som enkeltindivider ikke er interessante som subjekter i etnometodologisk forskning, men udelukkende i kraft af deres status som deltagere i og medlemmer af den konkrete sociale praksis, der aktuelt studeres, så er forskerens subjektivitet det heller ikke – i hvert fald ikke i konventionel forstand for som ten Have udtrykker det:

""Subjectivity" in ethnomethodological research [...] is a non-issue when conceived of in conventional terms, but a core-issue when respecified as being a member, practically competent in the lived order being studied" (ten Have, 2002:49).

³⁰ På dansk bruges begreberne medlemskompetencer og medlemsintuition til at referere til denne fælles common sense viden. På engelsk er bruges begreberne "membership knowledge", "member's competence" og "member's intuition" (Femø Nielsen & Beck Nielsen, 2005:232; Steensig, 2001:26).

Spørgsmålet om forskerens egen subjektivitet behandles altså på en gang som irrelevant (et "non-issue") og som fuldstændig centralt og som selve grundforudsætningen for erkendelsen i etnometodologiske studier. I relation hertil undrer Steensig sig over, at hermeneutiske overvejelser om forforståelsens betydning, til trods for generel enighed i CA-miljøet om at man som analytiker guides af egne erfaringer, stort set er fraværende i skriftlige fremstillinger (Steensig, 2001:26). For selvom det ikke giver mening at tale om subjektivitet i traditionel forstand, så bliver forskerens medlemsskabsstatus til en konkret analytisk udfordring, når analytikeren på den ene side er afhængig af denne status for at kunne få viden om deltagernes praksis og på den anden side deler de selvfølgeligheder, der gør det vanskeligt at få øje på, indkredse og afgrænse deltagernes hverdagspraksis som forskningsemne. Problemet er, at de selvfølgeligheder, medlemmer orienterer sig mod i social interaktion, både har status som forskningsemne og analytisk ressource, og det betyder, at forskningsobjektet og den analytiske metode bliver svært uadskillelige. Det er medlemmernes handlinger, og de kompetencer de gør brug af i forbindelse hermed, der analyseres, og de analytiske redskaber der er til rådighed for analytikeren er egne medlemskompetencer. Ifølge ten Have (2002) er denne dobbelthed et analytisk problem, men også et vilkår i CA-analyser³¹. Udfordringen er, hvordan man kommer fra sin egen medlemskompetence som ressource til informanternes medlemskompetencer som analyseobjekt, dvs. minimerer sin egen medlemskompetences betydning som selvfølgelig, commonsense viden og maksimerer muligheden for at få øje på de meningsskabende aktiviteter, man er interesseret i at iagttage (ten Have, 2002:48-49). Subjektivitetsspørgsmålet knytter sig med andre ord til spørgsmålet om håndteringen af analytikeren medlemskompetencer i analyseprocessen. Psathas (1968) argumenterer for at styrke det fænomenologiske spor i etnometodologisk forskning. Her er idealet ikke blot, at forskeren formår at beskrive deltagernes praksis, sådan som de fremtræder set fra hans eller hendes perspektiv, men at komme "ind i" og opdage de måder, hvorpå medlemmer af denne praksis konstituerer de sociale fænomener, der eksisterer for dem (Psathas, 1968:502-3). I nogle måder at bedrive etnometodologisk forskning på sker dette ved at lade forskerens egne medlemskompetencer flyde helt sammen med forskningsobjektet, som det er tilfældet i autoetnografiske studier³². CA-forskere er typisk mere skeptiske, overfor hvordan forskerens egen medlemskompetence kan og bør spille en rolle i forskningsprocessen og hvornår³³, og forsøger typisk at skærpe blikket for deltagernes praksis som analysegenstand. Det afspejler sig både i de krav, der stilles til datakvaliteten og i den analytiske fremgangsmåde. I det følgende vil jeg uddybe, hvordan jeg har arbejdet med ovenstående udfordringer undervejs i forskningsprocessen.

4.2.1. Objektivisering og håndtering af data – transskriptionskonventioner og datasessions

Med henblik på at skærpe blikket for deltagernes praksis bestræbes en særlig datakvalitet i CA-analyser. Ud over kravet om naturlig forekommenhed, som redegjort for tidligere, skal den måde virkeligheden gengives på helst være en så nøjagtig repræsentation af deltagernes perspektiv som muligt. Ideelt set har data en beskaffenhed, der giver analytikeren mulighed for at høre og se det,

³¹ Levinson (2013) peger ligeledes på, at et af CA's ømme punkter er afhængigheden af forskerens egne medlemskompetencer som udøvende sprog anvender til at kunne få øje på noget som noget i data. Han kalder det en meget "løs" form for hermeneutik og fremhæver det som grunden til, at andre forskningsdiscipliner nogle gange ser CA som et "okkult forehavende" (Levinson, 2013:105).

³² Se f.eks. Robillard (1999).

³³ CA-forskningen er i den forbindelse blevet kritiseret fra etnometodologisk hold for at fremstille resultater som objektive realiteter og glemme betydningen af analytikerens forforståelse for de iagttagelser, der gøres i data (Lynch & Bogen, 1994). Ten Have kritiserer desuden aktuel CA-forskning for at stræbe efter et objektivistisk videnssyn, der ikke harmonerer med den fænomenologiske grundforudsætninger i etnometodologien (ten Have, 2007:43).

deltagerne hørte og så i situationen. Dette skal selvfølgelig ses med forbehold for, at både lyd- og videooptagelser har begrænsninger. F.eks. er det sjældent muligt at placere et kamera, så det indfanger alle samtaledelegtagernes perspektiv. Flere kameraer i rummet og en strategisk placering af dem i deltagernes synsfelt risikerer desuden at forstyrre deltagernes praksis, så det går ud over datakvaliteten. Jeg havde kun et enkelt kamera til rådighed, og i de samtaler, jeg fik lov til at videooptage, placerede jeg det som tidligere nævnt så diskret som muligt. De fleste gange lykkedes det mig at få alle samtaledelegtagere med i billedet, men ved et hjemmebesøg var dette grundet rummets indretning ikke muligt. Valget stod mellem moderen og barnet, der sad i den ene ende af sofaen, eller familiebehandleren som havde placeret sig i den anden ende. I denne situation valgte jeg at vinkle kameraet, så moderen og barnet kom med på billedet og "ofrede" således den visuelle repræsentation af en samtaledelegtager. Jeg kunne også have valgt at bede deltagerne rykke lidt tættere sammen, men jeg ønskede ikke at træde for meget ind i "instruktørrollen" og vurderede, at det ville kollidere med mine bestræbelser på at lade kameraets tilstedeværelse tiltrække sig så lidt opmærksomhed som muligt. Jeg ønskede heller ikke at deltagere kom til at sidde på måder, der ikke var naturlige for dem, eller som måske ligefrem blev oplevet som ubehageligt tæt, og derfor risikerede at forstyrre deres forehavende.

Lyd- og videooptagelser har status som de mest nøjagtigt tilgængelige repræsentation af virkeligheden og betragtes i den forbindelse som det egentlige datagrundlag for analyserne. Selvom transskriptionerne udelukkende betragtes som reproduktioner af den oprindelige begivenhed og skal anvendes i tæt sammenhæng med lyd- og billedmateriale, så tjener de som en væsentlig praktisk ressource i forskningsprocessen. Dels gør det analysen mere håndterbar, giver større overblik og analytisk rækkevidde. Dels giver det mulighed for større præcision i forhold til grunde de analytiske observationer i data (Atkinson & Heritage, 1984:12; ten Have, 2002:43-46). Lyd- og videooptagelser og transskriptionerne heraf har en interessant dobbeltrolle i analyseprocessen. På den ene side tilstræbes en så nøjagtig og detaljeret gengivelse af situationen som muligt i kraft af overvejelser om kameraplacering og transskriberingsmetode. På den anden side bidrager optagelserne og den efterfølgende transskriberingsproces til en fremmedgørelse fra materialet, som tjener en vigtig analytisk funktion. Lyd- og videooptagelser og transskriptioner gør det muligt at gennemlytte, se og læse materialet flere gange. Gentagne gennemlytninger og -læsninger betyder, at man får mulighed for at lægge mærke til netop det, der ses (og høres), men ikke lægges mærke til - ting vi ellers ikke får øje på, simpelthen fordi det går for stærkt³⁴. Det gør det kendte tilgængeligt på en ny måde, som bidrager til at synliggøre selvfølgeligheder. Hvor der i etnometodologien søges en form for fremmedgørelse ved at skabe eller søge 'fremmede' situationer for at gøre det usynlige observerbart, så sker denne fremmedgørelsesproces i CA gennem detaljerede analyser af sproglige fænomener, som gør det muligt at beskrive mønstre i sproganvendelsen, hvilket er det, der i sidste ende gør det muligt at få øje på fænomener, der bliver synlige i kraft af deres fravær (Schegloff, 1996a:199). I arbejdet med det empiriske materiale oplevede jeg bl.a. hvordan fænomener trådte tydeligere frem, jo mindre sekvenser det lykkedes mig at udvælge. Fokus på mindre sekvenser, som gav umiddelbar mening, gjorde det muligt at forfølge lignende fænomener på tværs af materialet og opdage mønstre, som jeg ikke ville have kunnet få øje på, hvis jeg havde forsøgt at favne materialet i sin helhed.

³⁴ Det er således heller ikke muligt (heller ikke for trænede samtaleanalytikere) at foretage hurtige "on the spot" analyser af interaktion, som den udfolder sig i realtid.

Lyd, video og transskriptioner gør desuden forskningsprocessen mere gennemsigtig, fordi andre også har mulighed for at se, gennemlytte eller gennemlæse det empiriske grundlag for analysen. Optagelserne får hermed en dokumentationsmæssig funktion og gør samtidig det empiriske grundlag tilgængeligt for intersubjektiv kritik, dvs. kritisk diskussion med andre om analysernes validitet. Denne praksis er formaliseret blandt CA-forskere i form af såkaldte datasessioner, hvor forskere mødes, fremlægger og diskuterer data i form af lyd og/eller videooptagelser (ten Have, 2007). CA-analyser bygger således på en unik arbejdsform som forudsætter et fagligt fællesskab for at kunne fungere optimalt. Nielsen et al. (2006) påpeger i den forbindelse, at den veldefinerede analytiske metode og arbejdsform både udgør et stærkt fagligt fællesskab, som styrker forskningens kvalitet, men samtidig skaber en klar afgrænsning til andre forskningstilgange, som kan virke restriktiv og ekskluderende, hvis man som ny forsker endnu ikke kan sit håndværk (Nielsen et al., 2006:200-201). Jeg har gjort brug af datasessions ved flere lejligheder, hvor jeg i forskellige forsknings- og undervisningssammenhænge har fremlagt udvalgte, anonymiserede dele af mine data med henblik på at få inspiration til og feedback på mine analyser³⁵. Det har været grænseoverskridende at komme alene som helt grøn, aspirerende "CA'er" i et forum af erfarne forskere, men jeg har helt overvejende følt mig velkommen og godt taget imod, både herhjemme og i udlandet. I møderne med andre forskere med interesse for den særlige tilgang til studier af sprog og social interaktion, som CA repræsenterer, har jeg oplevet en stort engagement i og en befriende glæde over den fælles proces med at levendegøre det empiriske materiale gennem detaljerede analyser på tværs af faggrænser og forskningsinteresser.

4.2.2. Umotiverede iagttagelser

Ideelt set starter CA-analyser med såkaldte "umotiverede iagttagelser" – en åben tilgang til det empiriske materiale, som understreger og karakteriserer den strengt empiriske, induktive fokus og fremgangsmåde, hvor ingen detalje – uanset hvor ubetydelig den end måtte forekomme – på forhånd kan regnes for irrelevant for det, der foregår i interaktionen (Atkinson & Heritage, 1984:4; Heritage, 1989:22). Idealet er at lade data tale for sig selv, og at når man beskæftiger sig længe nok med at lytte til og arbejde med transskriptionerne fra observationerne, så vil det vise sig, hvad der er relevant at arbejde med. Denne metodiske fremgangsmåde genkendes inden for etnometodologien, som det der betegnes som etnometodologisk indifferens, hvor forskeren indtager en position i feltet som "indifferent" eller "uinteresset" dvs. ikke på forhånd har en idé eller teori om, hvordan verden hænger sammen. Nielsen et al. (2006) refererer til, at CA kræver et 'fremmedgjort blik', som kræver øvelse og selvdisciplin, så forskeren undgår at forfalde til forståelser og forklaringer ud fra egne kategoriseringer frem for at blive i data og holde opmærksomheden på, hvordan fænomener udfolder sig i interaktionen (Nielsen et al., 2006:199). Fremgangsmåden minder om fænomenologisk parentesætning, hvor forskerens forudgående antagelser sættes i parentes med henblik på at skærpe blikket for samtaledeltagernes praksis og lade fænomenerne træde frem for iagttageren. Der er imidlertid ikke sådan, at der i begrebet umotiveret eller indifferent ligger en forestilling om, at forskeren kan eller skal gå fuldstændig forudsætningsløs til data, og det rejser spørgsmålet om, hvad der falder inden for, og hvad der falder for parentesen. Psathas (1990) peger f.eks. på det

³⁵ Jeg har fremlagt data på årlige seminarer i den internationale forskergruppe DANASWAC (Discourse and Narrative Approaches to Social Work And Counselling), vejleder, kolleger, studerende på kandidat- og socialrådgiveruddannelsen. Jeg havde desuden planlagt at mødes med de socialarbejdere, der har deltaget, hvilket der umiddelbart var stor interesse for blandt de professionelle, som en mulighed for at få et indblik i egen praksis. Da jeg nåede til at skulle lave konkrete aftaler, blandede virkeligheden sig i form af jobskifte, barsel og almindelig travlhed sig, så det i sidste ende betød, at det ikke lykkedes mig at mødes med en eneste af dem.

paradoksale i, at det overhovedet at interessere sig for at gøre sig iagttagelser i et materiale forudsætter en eller anden form for motivation, da sådanne iagttagelser ellers aldrig ville finde sted. Han præciserer, at der er tale om, at forskeren holder sig åben for fænomenerne og deres fremtrædelsesformer i empirien frem for at lade sig styre af prædefinerede analytiske mål. Schegloff (1996a:172) omtaler det, der ansporer og guider erkendelsesprocessen, som "noticings", dvs. det forskeren bemærker eller "lægger mærke til" i forbindelse arbejdet med data. Når først forskeren har bemærket noget, bliver det muligt at genkende fænomenet (eller dele heraf), som noget man har set før (Schegloff, 1997a:501).

Det i det hele taget at lægge mærke til noget i data kræver en form for genkendelse, som udspringer af de fælles normalsproglige kompetencer forskeren deler med samtaledelegerne. I CA betragtes disse medlemskompetencer som nævnt som en ressource, fordi forskeren orienterer sig i det empiriske materiale ved hjælp af sine egne generelle sproglige kompetencer i relation til feltet (ten Have, 2002:48-50). I den forbindelse skulle Gail Jefferson ifølge Femø Nielsen & Beck Nielsen (2005:26) engang på en datasession have sagt, at hvis vi som forskere lægger mærke til eller hører noget i data, så er der en god chance for, at deltagerne også har hørt og lagt mærke til det. Sådanne situationer er derfor et godt afsæt for at lede efter tegn på, om det rent faktisk er tilfældet. Forskeren trækker således på sin egen viden som kompetent deltager i det sociale liv for at genkende forskellige aktiviteter i det empiriske materiale, f.eks. når forskellige aktiviteter eller fænomener genkendes som eksempler på "det samme" (Have 2005:39-41). Disse betragtes på den anden side ikke som lige legitime i alle stadier af forskningsprocessen, ligesom der ikke hersker enighed om, hvor skarpt grænserne mellem medlemskompetencer som analytisk ressource og analyseobjekt kan trækkes op.

Schegloffs pointe med den analytiske fremdrift, der ligger akkumuleringen af eksempler på "det samme", synliggør, at medlemskompetencer (og andre "samtaleeksterne kategorier") ikke er statiske, men ændrer sig i takt med at forskeren bliver mere og mere fortrolig med sit materiale. F.eks. ophører forskerens blik med at være umotiveret og kan blive vældig motiveret, så snart et fænomen er identificeret og gøres til genstand for opbygningen af en eksempelsamling (se afsnit 5.2.5), da man herefter netop leder efter eksempler, der ligner i data (Femø Nielsen & Beck Nielsen, 2005:23f). Der er derfor en risiko for, at man i sit iver efter at finde ligheder kommer til at nedtone eller overse forskellene. Medlemskompetencernes dynamiske karakter fordrer, at man som forsker foretager nogle bevidste valg undervejs i analyseprocessen. Ud over de allerførste "umotiverede" iagttagelser sker der en akkumulering af eksempler på fænomener af "det samme", som man enten kan vælge at fange ind med en ny parentes med henblik på forblive "umotiveret" en smule længere eller sætte fri og lade disse fremvoksende kategorier lede blikket i retning af en analyse.

Ten Have (2007) foreslår en pragmatisk tilgang og påpeger, at alting i princippet kan bruges som veje ind i data. Man kan starte med en eksempelsamling, men også med det "man har" eller det, der fanger ens interesse. Det kan være to eksempler der tilsyneladende er modsætninger, eller blot et enkelt eksempel hvor en aktivitet ser ud til at falde exceptionelt heldigt eller uheldigt ud. Forskeren kan starte med at gøre en umotiveret iagttagelse, f.eks. ved at lægge mærke til en særlig måde en deltager taler på eller gør noget på et givent sted i interaktionen og herefter forsøge at identificere, hvad deltagerne opnår hermed, hvilke(n) handling(er) fænomenet udfører eller er en del af, samt hvilken betydning har det, for den måde samtalen udvikler sig på. Forskeren kan også starte med at beskrive en specifik handling eller handlinger, som deltagerne lykkes, ser ud til eller formodes at

lykkes med i interaktionen, som på en eller anden måde vækker interesse. Herefter kan forskeren udforske forskellige måder, hvorpå handling(erne) kan foretages, og på hvilke måder de forskellige alternativer får eller kan tænkes at få betydning i samtalen. Jeg valgte den sidste fremgangsmåde, idet jeg tog afsæt i en eksempelsamling bestående af empiriske nedslagspunkter, der repræsenterede steder i samtalerne, hvor forældres stillingtagen til en undersøgelse eller en foranstaltning blev aktualiseret. Med afsæt heri kunne jeg udforske den mangfoldighed af måder, hvorpå forældres stillingtagen blev gjort relevant og forskellige konsekvenser heraf for relationen mellem socialarbejderen og forældrene og for samtalsforløbet.

Ten Have påpeger, at det vil være "fjøllet" helt at ignorere det begrebsapparat forskningen i samtaler de sidste 40-50 år tilbyder. CA-analyser har med årene fået en kumulativ karakter, hvor analyser baseres på egne og andres fund. Den måde CA har udviklet sig på betyder, at CA-analyser med tiden har fået et deduktivt element, hvor tidligere identificerede analytiske beskrivelser fungerer som mere eller mindre etablerede sandheder. Ten Have advarer i den forbindelse om at lade sig friste til at betragte CA-fund i form af etablerede principper for samtaler som generelle lovmæssigheder og bruge dem mekanisk, eller som en slags kodeliste³⁶ (ten Have, 2007:38). Formålet med min afhandling har imidlertid ikke været at udfordre turtagningsprincippet³⁷, og jeg har i meget vid udstrækning valgt at bruge etablerede principper for samtaler som ressource i min analyse. Jeg har betragtet samtaleforskningens fund som et slags begrebsligt mulighedskatalog over rutiner, deltagerne kan være orienterede mod i deres interaktion med hinanden samtidig med, at jeg har søgt at bevare blikket for alle former for sprogbrug i social interaktion som unikke fælles bedrifter, skabt i et situeret samspil mellem deltagerne. Da afhandlingen i udgangspunktet var motiveret af et ønske om at udforske, hvordan deltagerne bærer sig af med at håndtere grænsedragninger mellem frivillighed og tvang i interaktionen, og således ikke af mange timers umotiveret gennemlytning af en stor mængde mere eller mindre tilfældige samtaler mellem forældre og socialarbejdere, var en fuldstændig umotiveret position ikke mulig. Frivillighed og tvang er imidlertid samtidig så tilpas abstrakte fænomener, at det at finde en måde at beskrive grænsedragninger mellem dem som konkrete fænomener, der kan iagttages igennem det deltagerne gjorde, kaldte på en åbenhed i forhold til begreberne og den mulige praksis, der kunne tænkes at fungere som en beskrivelse af dem. Jeg valgte at derfor at betragte det at foretage "umotiverede iagttagelser" i form af parentessætning som et analytisk greb frem for et gennemgribende ideal i hele forskningsprocessen. Undervejs vekslede jeg mellem at stille de klassiske åbne CA-spørgsmål til mine data; "hvad foregår der her" og "hvorfor dette nu"³⁸ (Schegloff & Sacks, 1973:299) og en mere aktiv brug af samtaleeksterne begreber og principper hentet fra CA-forskningen, fremvoksende idéer og mere eller mindre udfoldede hypoteser, som jeg løbende bragte i spil med data. Det at foretage komparationer i form af udvælgelse og sammenligninger af samtalesekvenser, som ser ud til at gøre "det samme", er en vigtig analytisk ressource. Sammenligninger kan imidlertid også foretages ved, at

³⁶ I praksis er det mit indtryk, at der samtidig gennem CA-traditionens meget kollektive og åbne måde at arbejde med datagrundlaget på gennem datasessions osv. er en meget høj grad af bevægelse mellem det deduktive og det induktive. Gamle datauddrag fra 60'ernes Californien bliver taget frem og analyseret på nye måder, der både komplementerer og udfordrer hidtil gældende sandheder. Eksempelvis er en "gammel" sandhed om præference for tilbud over anmodninger blevet udfordret i en ny antologi om anmodninger i social interaktion (Kendrick & Drew, 2014).

³⁷ På en CA-bootcamp med andre CA-interesserende ph.d.-studerende drøftede vi med afsæt i Garfinkel (1967)'s kritik af sociologer fra hans tid for enten at være kulturelle eller psykologiske zombier uden selvstændig dømmekraft risikoen for at ende som turtagningszombier, hvor turtagningsprincippet bliver en så fast etableret sandhed om, hvordan samtaler fungerer, at det gør analytikeren blind for andre muligheder.

³⁸ "what's going on here" og "why that now".

forskeren bruger sin viden eller fantasi til at forestille sig alternativer til det faktiske scenarie (Arminen, 2005:3). Ved at bringe sådanne tænkte eller kontrafaktiske scenarier i spil med data synliggøres, at noget kunne have været anderledes, hvilket kan få nuancer og mønstre i det der faktisk skete til at træde frem. Ifølge Arminen (2005) er det nødvendigt med en sådan forestillingsevne for at kunne 'gøre det kendte fremmed' med henblik på at få øje på ukendte fænomener i det kendte og på den måde skabe nye indsigter, i det vi før tog for givet og betragtede som selvfølgelig (Arminen, 2005:62-63).³⁹

Under mit ophold ved University of Santa Barbara, deltog jeg i ugentlige datasessions med professor Geoffrey Raymond. Geoff har Schegloff som sit forbillede og mentor og er varm fortæller for en tilgang til data, hvor den medlemsintuition, der udspringer af forskerens medlemskompetence, og som giver anledning til umiddelbare fornemmelser af, hvad der foregår i situationer, har en hel legitim funktion i starten af analyseprocessen. Jeg valgte derfor at betragte alt, der kunne sætte gang i fantasi og forestillingsevne, som kreative katalysatorer i analyseprocessen. Analysens resultater er således fremkommet i et samspil mellem mere eller mindre motiverede iagttagelser og et gensidigt og fortløbende samspil mellem fremvoksende begrebskonstruktioner og data. Grundlæggende har det været centralt at bringe mine egne forestillinger om, hvad der foregår i data spil med deltagernes og på den måde være åben for muligheden for at kunne tage helt fejl. Processen, og de slutninger der foretages på baggrund heraf, minder om det, der beskrives som retroduktion, også kaldet abduction (ten Have, 2007:38). På et ph.d. kursus kaldte Jakob Steensig⁴⁰ det 'kontrolleret subjektivitet', men processen kan også betegnes som et samspil mellem en fænomenologisk epistemologi, som fordrer en analytisk bestræbelse på at nærme sig deltagernes perspektiv og en hermeneutisk metodologi⁴¹, hvor forskerens medlemsintuition muliggør et overlap med deltagernes forståelseshorisont som det, der gøre erkendelse mulig.

Da mange CA-artikler ikke gør ret meget ud af metodiske refleksioner, ser man som oftest primært fremstillingen af de analytiske resultater, hvor vægten er på den empiriske grundethed, og hvordan forskeren på systematisk vis er nået frem til de mønstre, der fremstilles. Dette kan være en af grundene til, at CA er blevet kritiseret for metodisk rigiditet og en stramt styret forskningsproces, men som ovenstående viser, så er det langt fra mit billede af processen set "indefra". I princippet er der ingen begrænsninger, når der handler om at få øje på noget (nyt) i data. Når det kommer til analysens resultater, er det en helt anden sag. Når konturerne af noget interessant begynder at tegne sig, begynder det møjsommelige arbejde med at frigøre observationerne fra egne (for)forestillinger og forankre dem i data, for når de analytiske pointer skal grundes, begynder kravene at stramme til. I denne fase af analysen handler det om at give analytisk dokumentation for, at det man som analytiker forstod, rent faktisk også var det, deltagerne forstod. En ressource i denne

³⁹ Tænkte eksempler eller det at forskeren bruger sin fantasi til at forestille sig, hvad en ytring kunne være hørbar som er en generel analytisk ressource i CA, f.eks. i situationer hvor en samtaledeltager foretager reparatur, og det anes hvad det vedkommende oprindeligt var ved at sige var sårbar for at blive hørt som (f.eks. kritik). Det er selvfølgelig samtaledeltageres egne genkendelser, der er de afgørende, men når noget er hørbart for analytikeren, så er det sandsynligvis også for deltagerne (Femø Nielsen & Beck Nielsen, 2005). Det kan være med til at synliggøre, at den måde deltagerne vælger at vise, at de genkender noget på, er en ud af forskellige muligheder og viser deres orientering mod den menings- og forståelseskontekst, der således aktualiseres i interaktionen.

⁴⁰ Jakob Steensig er lektor i lingvistik på Aarhus Universitet. Han forsker i sprogbrug i social interaktion og har udgivet flere bøger og artikler om CA.

⁴¹ Arminen (2005) betegner den analytiske fremgangsmåde i CA som hermeneutisk i den forstand, at den forløber som en vedvarende fortolkning af detaljerne i interaktionen i lyset af deres kontekst, som tilsvarende tilskrives mening og betydning af de interaktionelle detaljer (Arminen 2005:51).

del af analyseprocessen er det, der i CA kaldes næstetursproceduren. Denne procedure præsenteres i forlængelse af næste afsnit, hvor jeg diskuterer normalsproglige kompetencers rolle i analysen.

4.2.3. Normal-, special- eller apartesproglige kompetencer som analytiske ressourcer

I ovenstående argumenterede jeg for normalsproglige kompetencer som ressource i analyseprocessen. Spørgsmålet om hvad der kan betegnes som normalsproglige kompetencer er imidlertid ikke helt enkelt. Undervejs i forskningsprocessen oplevede jeg, hvordan tilegnelsen af de analytiske redskaber i CA ændrede mit hverdagsperspektiv på de samtaler, jeg selv tog del i, overhørte i bussen eller blandt kollegaer. Detaljer, jeg aldrig før havde lagt mærke til, trådte frem og pauser og tøven i egne og andres samtaler fik pludselig en ny betydning, som både fascinerede og forstyrrede. Spørgsmålet er derfor, om mine medlemskompetencer stadig kan betegnes som normalsproglige eller måske nærmere må betegnes som specialsproglige eller måske endda efterhånden lidt "apartesproglige". Principperne i CA, herunder turtagningsprincippet er empirisk grundet i studier af faktisk sprogbrug i interaktion og kan således for så vidt betragtes som bud på ekspliciteringer og systematiseringer af de normalsproglige kompetencer, alle sproganvendere gør brug af uden at tænke over det. Det rejser imidlertid spørgsmålet om konsekvenserne af forskerens tilegnelse af dette metablik for "normalsproglige" kompetencer for det analytiske blik, herunder hvorvidt man kan tale om, at forskerens medlemskompetencer kvalificeres gennem tilegnelsen af de principper for samtaler, der er udviklet i CA-traditionen⁴². Uanset hvad, så var det min oplevelse at de sproglige kompetencer, eller graden af bevidsthed om dem jeg var udstyret med forinden, ikke var tilstrækkeligt til at skabe den nødvendige distance til materialet, der gjorde det muligt for mig at opdage nyt. Det var gennem tilegnelsen af det detaljeret begrebsapparat i form af de metodiske principper udviklet i CA, selvfølgelig i kombination med arbejdet med det empiriske materiale, herunder utallige gennemlytninger af video- og lydoptagelser, at jeg blev i stand til at få øje på fænomener i samtalerne mellem socialarbejdere og forældre, som jeg ellers ville have betragtet om selvfølgelig, og derfor ikke ville have lagt mærke til.

Et andet dilemma ved normalsproglige kompetencer som analytisk ressource er, at der ikke altid er enighed om, hvad forskellige aktiviteter i interaktionen skal genkendes som⁴³. Denne problemstilling foldes ud i CA's kritik af sprogfilosofien. Sprogfilosofien og CA deler interessen for de performative sider af sproganvendelsen, f.eks. beskæftigede Austin (1962) sig med, hvordan man 'gør ting med ord' og Searle (1969) med talehandlinger. I lighed med CA anerkender de to sprogfilosoffer, at en ytring kan have mange forskellige betydninger, og at 'den samme' ytring kan udføre flere forskellige aktiviteter eller talehandlinger på samme tid (Maynard, 2013:20-21). Selvom Austin og Searle afviser, at der er en direkte sammenhæng mellem ord og ting, så bygger deres forståelser på, at der er en sammenhæng mellem ord og handlinger i form af intentioner og andre kognitive processer. Searle formulerer f.eks. en række regler for, hvornår den direkte eller indirekte handling, som en given ytring er tiltænkt at udføre, kan anses for at være fuldendt. Hos Austin gælder det, at for at en ytring skal få funktion af en handling, så skal den intention taleren havde med handlingen både høres af nogen og høres som netop den handling, der var intentionen. CA og etnometodologien adskiller sig fra de to sprogfilosoffers betragtninger ved at have fokus på konkret, situeret praksis og sprogbrug –

⁴² Som i øvrigt er blevet kritiseret for at have en tendens til i overvejende grad at undersøge den hvide middeklases sprogbrug (Nielsen & Nielsen 2005:232-233)

⁴³ Der gik f.eks. lang tid, inden jeg fandt ud af, at selvom erfarne CA-folk synes at være meget sikre i deres sag, når de kategoriserede en ytring som et forslag eller et tilbud, så er det langt fra altid nemt at afgøre, hvad en bestemt ytring kan karakteriseres som, ligesom de fleste ytringer kan foretage flere handlinger på en gang.

dvs. sprogpraksis, hvor intentioner ses som tilskrivelse af mening gennem turtagningen frem for en kognitiv tilstand eller særlig kvalitet ved den oprindelige talers ytring. På den måde lægger CA-traditionen sig mere op ad Wittgensteins filosofi, hvor ords betydninger ikke kan bestemmes på forhånd, men får deres betydninger i konkret brug i interaktion (Maynard, 2013:21-23).

Både Searle, Austin og Wittgenstein brugte tænkte eksempler til at illustrere deres pointer for herefter at sætte eksemplet ind i en kontekst for at vise kompleksiteten. I denne afhandlings forståelse af social interaktion er det imidlertid en pointe, at der er væsentlige træk ved sprogbrug i praksis, som man ikke kan tænke sig frem til. Stokoe (2011; 2013)'s sammenligninger af videooptagelser af virkelige og simulerede politiforhør til brug for træning af politiassistenters kommunikative færdigheder illustrerer denne pointe ved at vise, at selvom såvel assistenterne og den der skal afhøres i grove træk foretager sig det samme i de to situationer, så er der væsentlige forskelle på den måde, det sker på. I de simulerede politiforhør var det parterne gjorde og sagde mere eksplicit og til tider overdrevent. Nogle af de ting der skete mellem den professionelle skuespiller i rollespillene og politiassistenten var desuden helt fraværende i de rigtige politiforhør. I de virkelige politiforhør var handlingerne mere diskrete og derfor vanskeligere at få øje på. Stokoe forklarer dette med, at interaktionsdeltagere altid orienterer sig mod den aktuelle kontekst. En væsentlig forskel ligger f.eks. i, hvad der står på spil for deltagerne i de to situationer. I det simulerede forhør er skuespilleren orienteret mod at være en god skuespiller, og politiassistenten er orienteret mod, at vedkommendes handlinger skal kunne bedømmes og rent faktisk vil blive (meget gerne positivt) bedømt af publikum (f.eks. medstuderende eller censor i en eksamenssituation). Derfor bliver handlingerne mere synlige og eksplicitte, end de ellers ville være. I virkelige politiforhør har politiassistenten en institutionel opgave, der handler om at skaffe information fra den mistænkte, der kan lede frem til en afgørelse om anholdelse eller løsladelse. Der er således noget på spil for begge parter, og i særlig grad for den der afhøres om en mulig strafbar handling. Simulering af, hvad der står på spil for deltagerne i forskellige (livs)situationer, er derfor vanskelig, hvis ikke umulig (Stokoe, 2011; Stokoe, 2013).

I modsætning til forskningstilgange der bruger løsrevne sætninger af eksemplarisk karakter til at illustrere overordnede kategorier, der beskriver forskellige sociale aktiviteter, så starter CA i empirien med den konkrete ytring i sin eksplicitte, sekventielle og interaktionelle kontekst og spørger, hvad den ytring "gør" lige nu og her. Ytringer ses som multiperformative, dvs. de foretager typisk ikke kun en, men flere handlinger på en gang. Den måde en ytring er udformet på siger således ikke nødvendigvis noget om, hvad det præcist er for en handling, den foretager. Hvilke(n) handlinger, der viser sig at få konkret betydning, viser sig først i kraft af den måde, deltagerne behandler den (Maynard, 2013:21-23). En ytring, der i første omgang er formuleret, så den ser ud til at tage form som et spørgsmål, der søger information, kan i næste tur vise sig at blive behandlet som en helt anden form for social aktivitet f.eks. et tilbud, en anmodning eller som en anklage, som det er tilfældet i nedenstående uddrag fra mine data. Her stiller socialarbejderen et spørgsmål, der ser ud til at være omhyggeligt designet til at undgå at være anklagende. Alligevel svarer faderen på en måde, der tilskriver ytringen mening og dermed interaktionel betydning, som en sådan.

Uddrag 4a - jeg har ik' slået hende

- 1 S: .h men ved I hvorfor hhh at hun fortæller
- 2 hun bliver slået
- 3 F: jeg har ik' slået hende

4.2.4. Næstetursproceduren

Turner (1971) foreslår, at dilemmaet med brugen af forskerens medlemsintuition som analytisk ressource håndteres ved at dele analyseprocessen op i to faser. Når noget genkendes som en bestemt aktivitet i kraft af forskerens egen medlemsintuition, så skal næste skridt være en problematisering af egen medlemsintuition ved at spørge, hvad det er, der gør, at handlingen fremtræder genkendelig som netop den aktivitet. Det betyder, at forskeren må eksplicitere, hvad det er for en viden, han eller hun deler med interaktionsdeltagerne for at få konkrete ytringer til at give mening (ten Have, 2002:40-41; Turner, 1971:177). Garfinkel kalder denne analytiske fremgangsmåde den dokumentariske fortolkningsmetode. Egentlig er der ikke tale om en særlig metode, men et begreb for det alle mennesker (inkl. forskeren) gør, når de forsøger at få verden til at give mening. Grundlæggende behandles dokumentarisk materiale i form af ytringer eller samtalesekvenser som repræsenterende et bestemt formodet mønster i den pågældende situation. Herefter ses de samme eksempler som tegn på, at det formodede mønsters eksistens og fortolkes i lyset af den viden, der er om det underliggende mønster som løbende forhandles og revideres (Garfinkel, 1967:78; Sarangi, 2000:5-6).

Denne fremgangsmåde er sidenhen blevet udviklet og udvidet i CA-traditionen til et analytisk procedure, som betjener sig af den etnometodologiske grundtanke om, at deltagere i en samtale hele tiden orienterer sig mod mening. Det betyder bl.a. at de med deres ytringer hele tiden viser, hvordan de har forstået det, der netop er blevet sagt⁴⁴ og det kan udnyttes analytisk. I CA-traditionen har denne grundforudsætning givet anledning til en analytisk orientering mod, hvordan en ytring i en samtale tolkes af modtageren frem for et fokus på ytringen i sig selv. Denne fremgangsmåde, hvor forskeren kigger materialet igennem for at se om efterfølgende ytringer fra en anden interaktionsdeltager eller fra den oprindelige taler selv, viser, hvordan de tidligere ytringer er blevet forstået, kaldes næstetursproceduren ("next-turn proof procedure") (Sacks et al., 1974:728-729). Fremgangsmåden giver mulighed for at iagttage deltagerens egne forståelser, sådan som de udfolder sig i social interaktion og sikrer, at forskeren hele tiden er fokuseret på at analysere det, deltagerne forstår og er orienterede mod, frem for det han eller hun selv forstår. Meget af det analytiske arbejde i CA går derfor ud på at udforske relationen mellem, hvad en ytring *kan høres* som ("er hørbar som") ud fra normalsproglige medlemskompetencer, som analytikeren har (og forudsættes at dele med deltagerne), og hvad ytringen *bliver hørt* som (eller hvordan den "behandles" i kraft af den meningstilskrivelse, der sker i den måde, der responderes på den). Jeg har anvendt dette princip som analytisk ressource til at grunde mine observationer i data og skærpe mit fokus på deltagerens praksis og til at identificere og udvælge de samtalesekvenser, jeg har anvendt i min analyse. I forbindelse med udvælgelsen af samtalesekvenser hvor forældrestillingtagen blev gjort relevant, skærpede jeg bl.a. min opmærksomhed for, hvorvidt forældrene orienterede sig mod det socialarbejderen sagde som noget, der skulle tages stilling til. Det viste sig nyttigt i de tilfælde, hvor de kommunikative ressourcer socialarbejderen gjorde brug af, for at få forældrene på banen, var så indirekte at de ikke umiddelbart var genkendelige for mig som ytringer, der kaldte på et svar fra forældrenes side. Her var det forældrenes svar, der afslørede, at de havde hørt det, socialarbejderen fortog sig som et kommunikativt initiativ, der gjorde en stillingtagen relevant. Jeg har ikke opdelt min analyseproces i egentlige faser, men fundet det mere meningsfyldt at tale om forskellige

⁴⁴ Uafhængigt af hvad den forrige taler måtte have ment, for pointen er, at det har hverken samtalepartneren eller analytikeren adgang til.

iagttagelsespositioner eller analytiske greb som dynamiske ressourcer undervejs i forskningsprocessen.

4.2.5. Særlige medlemskompetencer i institutionelle sammenhænge?

Problemstillingen med forskerens medlemskompetencer synliggøres og nuanceres yderligere når det, der forskes i (måske) ikke længere kan kategoriseres som normalsproglige sammenhænge, dvs. når den kontekst, hvori den sociale praksis der udforskes, udgør en særlig sammenhæng, hvor de medlemskompetencer man som forsker har, som almindeligt samfundsmedlem, ikke længere rækker. Det kan være sammenhænge, som vi ikke aktivt deltager i eller har adgang til i vores hverdagsliv og således ikke kan karakteriseres som medlemmer af. I institutionelle sammenhænge kan samtaledeltagere eksempelvis trække på selvfølgeligheder (f.eks. ekspertviden og procedurer), som ikke er selvfølgeligheder for outsiders, som derved kan have svært ved at genkende, hvad det betyder for deltagerne. Arminen (2005) påpeger, at manglende medlemskompetencer indebærer en risiko for at overse signifikante detaljer eller opfatte betydninger for ensidigt, og at analysen som resultat heraf kan mangle sensitivitet og blive overfladisk (Arminen, 2005:31-32). I de senere år af sit forfatterskab foreslår Garfinkel tilsvarende, at studier af specialiseret og kompliceret professionel praksis ikke blot kræver forståelse for den professionelle praksis, man ønsker at studere. Forskeren må selv udvikle kompetencer i at udøve den specifikke professionelle praksis i det felt, han eller hun studerer, hvis denne praksis' særegenhed⁴⁵ skal (be)gribes. Han opfordrede sine studerende til at hverve sådanne specialiserede medlemskompetencer som en forudsætning for at kunne iagttage, hvordan specialiseret praksis skaber sin egen særlige sociale orden. Garfinkel betegner sådanne kompetencer som "the unique adequacy requirement of methods" (Garfinkel & Wieder, 1992:182). Den unikke tilstrækkelighed betegner den grad af kompetencer, der skal til for at genkende, identificere, følge udviklingen af eller beskrive en social orden, sådan som den produceres inde fra den praksis, man undersøger (ten Have, 2002:35,48).

Alle CA-analyser er afhængige af forskerens evne til at genkende noget som noget. Samtidig betyder de strenge krav til analysernes fokus på deltagerens medlemskompetencer, at egne medlemskompetencer kan komme til at stå i vejen for den empiriske forankring, hvis ikke der er en særlig opmærksomhed herpå. Som uddannet socialrådgiver med praksiserfaring som sagsbehandler på børn- og familieområdet og som flerårig underviser af socialrådgiverstuderende og erfarne praktikere har min udfordring været at manøvrere mellem forskellige medlemskompetencer. På den ene side giver mit medlemskab af socialt arbejdes praksisfelt mig en fordel i forhold til at forstå og genkende de særlige meningssystemer og betydninger, som ligger i sproganvendelsen. Det har f.eks. betydet, at jeg har kendt til særlige talemåder, ord og begreber, som socialarbejderen bruger, herunder særlige fagudtryk. På den anden side er der en risiko forbundet med at tro, at man genkender noget som noget i situationer, hvor folk tilsyneladende taler samme sprog, som man selv gør, som bl.a. betyder, at man kan komme til at overse, at enhver social sammenhæng og konkret situeret praksis har sine egne unikke forudsætninger, som er dem, der er analysens omdrejningspunkt. På den måde man sige, at mit analytiske blik består af flere delvist overlappende medlemskompetencer. Et generaliseret normalsprogligt blik som almindeligt samfundsmedlem, et

⁴⁵ Endnu senere i sit forfatterskab ændrede Garfinkel på sit begrebsbrug angiveligt for at undgå at komme til at antyde, at der skulle være en "essens" i form af en stabil kerne, der definerer professionel praksis (Have 2005:35). Han ændrede eksempelvis ordlyden i overskriften i tidligere paper fra quiddity (Garfinkel, 1988) til haecceity (Garfinkel, 1991). Hvor quiddity "just whatness" betegner de universelle aspekter ved et fænomen, så refererer haecceity "just thisness" til de partikulære, dvs. situationsbestemte, unikke og kontingente bestanddele af et fænomen (Lynch, 1991:98).

analytisk specialsprogligt blik på sprogbrug i social interaktion tilegnet i arbejdet med principperne i CA, et specialsprogligt blik, som jeg har i kraft af min egen erfaring som socialrådgiver og med at samarbejde med forældre i børnesager og med at undervise i det, samt det analytisk motiverede specialsproglige blik jeg løbende har tilegnet mig i mødet med feltet og i arbejdet med det konkrete empiriske materiale, som er grundlaget for afhandlingen. Mine medlemskompetencer har især været frugtbare, der hvor der var noget, der synes at mangle, umiddelbart ikke gav mening, forstyrrede, ”skurede” eller på anden vis vakte min interesse. I disse situationer kunne jeg bruge denne umiddelbare fornemmelse som ledetråde til at skærpe mine spørgsmål til data. Mine medlemskompetencer har desuden betydet en særlig kritisk opmærksomhed på ikke at tro, at jeg vidste noget som helst, blot fordi det vakte en umiddelbar genkendelse. Jeg har fundet de analytiske principper i CA uvurderlige i processen med at komme fra egne umiddelbare genkendelser og fornemmelser til grundelser i deltagernes meningsorienteringer.

Indtil videre har jeg koncentreret mig om forskerens medlemskompetencer som en særlig tveægget analytisk ressource og herigennem belyst nogle generelle metodologiske dilemmaer i etnometodologien og CA og i grænsefladerne mellem disse to forskningstraditioner. Et beslægtet tema, knytter sig til afgrænsningen af forskningsobjektet i forhold til samtaleeksterne forhold i bredere forstand. Dette behandles mere indgående i næste afsnit, hvor jeg vil bruge debatten om konteksters rolle i CA-analyser til at skærpe mit analytiske blik, herunder hvorvidt og i hvilken udstrækning institutionel interaktion kan og skal betragtes og behandles som en særlig kontekst i og for sprogbrug i social interaktion. Kontekst-diskussionen fører over i en nærmere afgrænsning af afhandlingens genstandsfelt, herunder kriterier for udvælgelsen af empiriske nedslag som grundlag for at besvare afhandlingens forskningsspørgsmål og videre hen til afhandlingens analysekapitler.

Afhandlingens overordnede kontekstforståelse følger etnometodologiens syn på menneskelig interaktion og adfærd som både konstitueret af og konstituerende for overordnede samfundsmæssige strukturer, normer og værdier. Samfundet eksisterer intersubjektivt igennem den mening, der skabes af deltagerne, når de interagerer med hinanden. I et etnometodologisk perspektiv står samfundsmæssige strukturer og menneskelige handlinger således i et dialektisk forhold til hinanden. I denne forståelse skaber interaktionen sine egne unikke forudsætninger og udgør samtidig en kontekst i sig selv (Linell, 1998:135). Det betyder bl.a. at kontekst aldrig kan betragtes som et objektivt fænomen, der eksisterer situationsuafhængigt og dermed heller aldrig kan betragtes som en fast og stabil ramme for interaktionen (Drew & Heritage, 1992:19). I denne afhandlings forståelse kan interaktionen mellem socialarbejdere og forældre således ikke reduceres til at være et udtryk for den kontekst, møderne foregår i. Interaktionen skaber sine egne unikke forudsætninger og udgør samtidig en kontekst i sig selv. Kontekst betragtes derfor ikke som noget for situationen eksternt, der kan afdækkes endegyldigt forud for en konkret situation, men som noget dynamisk hvis betydning skabes fortløbende i interaktionen (Linell, 1998). Linell (1998) betegner den dobbelthed, som denne grundpræmis skaber for kontekstbegrebet som en indbygget ambivalens, fordi kontekster således betragtes som en integreret del af og omformet og skabt i interaktion, men samtidig som oftest forudsættes som noget for situationen eksternt, bl.a. fordi interaktionsdeltagerne behandler og forudsætter kontekstuelle faktorer som noget forholdsvis stabilt. Det giver en række analytiske udfordringer i forhold til den analytiske håndtering af kontekster i og for social interaktion, som jeg vil præsentere og diskutere i det følgende.

4.3. Positioner i kontekstdebatten

Diskussioner af kontekstbegrebet og hvordan kontekst(er) håndteres analytisk er komplekse og legendariske i analyser, der anvender de metodologiske principper i CA (McHoul, 2008). Positionerne i debatten folder sig ud omkring konteksters status i analysen og rangerer på et kontinuum fra overvejende såkaldt kontekstkritiske tilgange til mere kontekstorienterede tilgange. I de kontekstkritiske tilgange er det udelukkende de kontekster, der gøres relevant af interaktionsdeltagerne, der medtages i analysen, hvorimod kontekstorienterede tilgange inddrager forhold uden for den konkrete interaktion som ressource i analysen. I litteraturen forbindes disse positioner med en såkaldt "ren" tilgang til CA ("pure" CA) og en anvendt tilgang til CA (Antaki, 2011; McHoul, 2008; McHoul, Rapley, & Antaki, 2008; ten Have, 2007). Ifølge ten Have (2007) beskæftiger anvendt CA sig typisk med studier af sprogbrug i specifikke institutionelle kontekster. Han placerer de anvendte tilgange i den kontekstorienterede ende af kontinuummet i den udstrækning institutionelle, kulturelle og politiske sammenhænge, hvori interaktionen finder sted tages i betragtning. De rene CA-tilgange beskæftiger sig i ten Haves definition typisk med generelle træk ved interaktion på tværs af institutionelle, kulturelle og sproglige kontekster. Her forankres analysen i den sekventielle organisering af sprogbrugen, og samtaleekstern viden inddrages udelukkende i det omfang, samtaledelegerne selv gør den relevant, hvorfor disse tilbage også refereres til som "sekventiel purisme" (McHoul et al., 2008). Nedenfor vil jeg kort redegøre for disse to tilgange til kontekstens rolle i analyser af sprogbrug i social interaktion. Herefter følger et par kritiske kommentarer til denne opdeling, samt en redegørelse for min egen positionering i kontekstdebatten.

4.3.1. De sekventielle purister

For tilhængere af den sekventielle purisme, som jeg i det følgende har tilladt mig primært at forbinde med en Schegloffiansk tradition⁴⁶, er sammenhænge mellem samtaleekstern kontekstuel viden, og det der foregår i den konkrete interaktion så kompleks, at det ikke blot er analytisk ufrugtbart, men også problematisk at inddrage den i analysen (McHoul et al., 2008). En af problematikkerne består ifølge Schegloff (1997b) i, at samtaleekstern viden, der ikke gøres relevant af deltagerne i interaktionen, ikke er relevant for det, der sker eller kommer til at ske i interaktionen. Dertil kommer, at samtaleekstern viden kun kan gøres relevant og dermed træde ind og få betydning i interaktionen og for samtaleens forløb af deltagerne selv. Dermed risikerer forskning, der ikke tager afsæt i deltagernes meningsskabende praksis at tabe forbindelse til data, hvormed den mister sin relevans for den konkrete praksis og får ideologisk karakter (Schegloff, 1997b:165-166). Schegloffs pointe er, at der er et uendeligt antal forståelseskontekster tilgængelige for deltagere i social interaktion, der alle kunne tænkes at være relevante for forskeren, men ikke nødvendigvis er relevante for deltagerne⁴⁷. Selvom deltagerne ved hjælp af samtaleeksterne begreber kan beskrives som tilhørende et bestemt køn, eller som havende en bestemt alder, etnicitet, uddannelse, religion osv. så er det ikke sikkert, at det er disse kategorier, der får betydning i interaktionen. Det er ikke alle kontekster, der er lige relevante hele tiden, og det er derfor en central analytisk udfordring at afgøre, hvilke kontekster blandt mange mulige, der har relevans og får betydning i de samtalesekvenser, der

⁴⁶ Den "rene" CA forbindes ofte med Schegloff's hovedværk *Sequence organization in interaction* (Schegloff 2007).

⁴⁷ Socialt arbejde udføres eksempelvis inden for et felt af samfundsmæssige værdier, politiske målsætninger, forskellige professionelle tilgange samt lokalt og institutionelt definerede handlemuligheder, herunder klients med- og modspil (Eskelinen et al. 2008; Hall et al. 2006). Samtidig finder socialt arbejde sted i en politisk og organisatorisk kontekst, der indebærer skiftende ideologier, prioriteringer og begrænsede økonomiske ressourcer (Hall et al. 2006:8; O'Sullivan 1999). Selvom socialt arbejdes kontekster betragtes som mangfoldige er relationerne mellem forskellige kontekstuelle faktorer og praksis komplekse (Eskelinen, Olesen, & Caswell, 2008: 243f).

analyseres. Det er f.eks. ikke tilstrækkeligt at beskrive en samtaledeltager som 'klient' eller "professionel", selvom det er de interaktionelle roller, deltagerne forventes at indtage i kraft af den specifikke anledning og institutionelle sammenhæng, hvori mødet finder sted. Særlig problematisk er det, hvis analytikeren forfalder til at forklare det, der sker og det, der bliver sagt i interaktionen ved hjælp af sådanne eksterne kategoriseringer, f.eks. med at taleren tilhører et bestemt køn, har en bestemt alder, eller er ansat til at varetage en professionel opgave. Hos de sekventielle purister rettes det analytiske blik i stedet mod den måde, interaktionelle roller tales frem gennem deltagerens gensidige orienteringer mod situationsspecifikke måder, hvorpå disse roller spilles – eller "gøres", som er det foretrukne begreb i CA (Schegloff, 1997b:182-184). I mit feltarbejde observerede jeg eksempelvis en række samtaler med et forældrepar, der havde fået deres nyfødte barn anbragt uden samtykke. Umiddelbart udgør den tvangsmæssige afgørelse en væsentlig kontekst for møderne, men den detaljerede analyse afslører at dette forhold ikke gøres synligt observerbart i interaktionen hele tiden (jf. 10.6). Deltagerne orienterer sig mod beslutningen på forskellige tidspunkter i samtalerne og på særlige måder, som gør andet og mere end "blot" at aktualisere denne kontekstuelle betingelse for samarbejdet. Sagens tvangsmæssige status bliver på den måde en kontekstuel og kommunikativ ressource, som samtaledeltagerne kan anvende strategisk i forfølgelsen af egne projekter ved at veksle mellem at aktualisere og ignorere dens relevans for og i interaktionen.

De sekventielle purister er ikke uinteresserede i kontekster, snarere tværtimod. Præmissen for analysen er, at det, deltagerne i social interaktion foretager sig, altid er designet til at blive forstået i en kontekst. Når mennesker interagerer med hinanden afgiver de hele tiden informationer om den kontekst, de orienterer sig mod, og det gør de på måder, der viser, at de tager hensyn til og bruger den delte kulturelle og kontekstuelle viden, det forudsættes, at den anden har⁴⁸. Deltagerne bruger denne forudsætning som en ressource i interaktionen til at forstå det, den anden gør og til selv at gøre sig forståelige for den anden (Heritage & Stivers, 2013:662; Linell, 1998:127-57). Antagelser om og fragmenter af kontekst bruges således af interaktionsdeltagerne til at opnå intersubjektiv forståelse (Linell, 1998:139-41). Analysen baseres i denne forståelse på sociale interaktioners sekventielle karakter og turtagningsprincippet betragtes som tilstrækkeligt til at kunne forstå, hvad der foregår (McHoul et al., 2008). Det analytiske fokus er den sekventielle kontekst, turtagningerne skaber for hinanden gennem deltagerens tilskrivning af mening til hinandens bidrag. Interaktion og kontekstproduktion ses som parallelle, integrerede processer, hvor deltagerne trækker på forskellige aspekter af tilgængelige kontekstuelle ressourcer samtidig med, at disse omformes og genintroduceres i produktionen af nye kontekster. Interaktionsdeltageres taleture betragtes som kontingent forbundne og anses for at være både kontekstformede og kontekstfornyende (Heritage, 1984b:242). Det, deltagerne gør og siger, reorienterer så at sige situationen og overskrider på den måde situationen, som den var før, hvormed der skabes muligheder og begrænsninger for den videre proces. På den måde kan kontekster betragtes som kommunikative konstruktioner deltagerne løbende reagerer på og fornyer gennem deres kommunikative praksis (Linell, 1998:127-53). Det er

⁴⁸ Vigtigheden af kontekstuel viden for deltagerne i interaktion viser sig ved, at sproget rummer kommunikative ressourcer, som er designet til at vise, at der trækkes på fælles viden. Et eksempel er det danske 'jo' (eller svenske 'ju'), som udtrykker såvel en orientering mod og en appel om deltagerens afhængighed af den sekventielle placering. I én sekventiel kontekst kan "jo" tjene som en markering af, at der er noget modtageren burde vide eller have vidst. I en anden kan "jo" signalere samhörighed ved at vise en orientering mod fælles viden. Ved hjælp af sådanne sproglige ressourcer henviser interaktionsdeltagerne hele tiden til noget, der er gået forud i samtalen og særlige kvaliteter ved den aktuelle situation (f.eks. tid og sted) (Heinemann, Lindström, & Steensig, 2011).

med andre ord deltagerens orienteringer, der konstituerer grænserne mellem samtaleinternt og samtaleeksternt indhold, og dermed hvilke kontekster der får betydning for interaktionen.

De sekventielle purister står skarpt på, at man før en eventuel relatering af et interaktionelt fænomen til potentielt relevante kulturelle, økonomiske og politiske kontekster først må forstå, hvordan dette fænomen er blevet konstitueret som fænomen for og af deltagerne i interaktionen. Først herefter bør man begynde at interessere sig for hvilke bredere politiske problemstillinger, der kan rejses på baggrund heraf (Schegloff, 1997b:168). Schegloff understreger, at det er gennem nøje studier af deltagerens turtagninger, det bliver muligt at få øje på relevante historiske, samfundsmæssige og institutionelle forhold og på den måde skabe relevante forbindelser mellem kontekst og interaktion (Schegloff, 1997b:182-84).

4.3.2. Kontekstorienterede tilgange - kontekstuel viden som analytisk luksus

Tilhængere af mere kontekstorienterede tilgange argumenterer for, at aspekter af kontekster der er vigtige for at forstå det, der sker i interaktionen (f.eks. politiske strukturer, race- og kønsproblematikker) risikerer at blive overset, fordi sådanne forhold kan være ureflekterede og dermed skjulte og utilgængelige i deltagerens egne orienteringer (McHoul et al., 2008). Den strikt sekventielle tilgang er på den baggrund blevet kritiseret for at være for "nærsynet" og for at være utilstrækkelig som analytisk grundlag for kritisk forskning (Billig, 1999a; Billig, 1999b; Bourdieu & Wacquant, 2009:65)⁴⁹. I argumentationen aner man en orientering mod et andet analytisk projekt end hos de sekventielle purister, samt en problematisering af de analytiske udfordringer der kan være forbundet med at afgøre, hvornår en ytring kan siges at være en orientering mod samtaleeksterne forhold. Ifølge Arminen (2005:35-36) handler manglen på tilstedeværelsen af potentielt relevante kontekster i analysen ikke nødvendigvis om, at disse ikke er relevant for det, der sker i interaktionen. Det kan også være, at analytikeren ikke på tilstrækkelig vis har formået at få øje på og vise deres relevans.

Schegloff (1997b) fastholder at de to positioner ikke behøver være i konflikt med hinanden⁵⁰, såfremt præmissen om at holde fokus på at den viden, der anvendes, skal tage udgangspunkt i det, deltagerne gør synligt relevant. Nielsen et al. (2006) argumenterer ligeledes for, at der intet er til hinder for, at det de betegner som "større samfundsmæssige begreber" som magt og identitet kan beskrives inden for CA-forskningen, men understreger, at det, der sker på et mikroanalytisk niveau, må forstås først (Nielsen et al., 2006:183). McHoul et al. (2008) argumenterer ligeledes for, at spørgsmålet om samtaleekstern viden ikke behøver være et enten eller, men kan give mening som et både og ikke behøver gøre analysen mere uvidenskabelig eller mindre empirisk grundet. McHoul et al. (2008) argumenterer på baggrund heraf for, at inddragelsen af samtaleekstern viden kan betragtes som en analytisk luksus, som ikke behøver afvises, hvis den er tilgængelig, idet den sekventielt fremanalyserede viden og den samtaleeksterne viden kan være gensidigt informerende. Hvis der både er sekventielt fremanalyserede referencer til kontekstuelle faktorer til rådighed, og

⁴⁹ Se desuden fremstillinger af denne kritik i Olesen (2005:339-40; 2012:70-71).

⁵⁰ Megen af kritikken mod den position, der her betegnes som sekventiel purisme, er rettet mod Schegloffs arbejde. Bl.a. refererer Goffman i skarpe vendinger til antagelser om, at samtaleuddrag kan analyseres frakoblet tid og sted som "the sins of non contextuality" (Goffman, 1981:32). Artiklen "Whose text? Whose contexts?" (Schegloff, 1997b), som jeg refererer til her, er Schegloffs forsvar mod denne kritik. Den bakkes bl.a. op af Heritage, som i en diskussion af kritikken af Schegloffs arbejde skriver "this criticism has always baffled those of us who know Schegloff's work well" (Heritage, 2003:5-6) og som videre betegner Schegloffs evne til at koble kontekster med detaljerne i samtaledeltageres ytringer på datasessions som "legendarisk" (Heritage, 2003:6).

hvis analytikere selv i kraft af sin medlemsintuition kan genkende kontekstuelle referencer, ser de ingen grund til ikke at bringe begge ressourcer i spil. Uanset om kontekstviden søges gennem etnografiske studier, ved at analytikeren konsulterer egen medlemsintuition eller leksikale betydninger af ord og vendinger, så er det vigtigt at holde sig for øje, at ord og begreber rummer mange mulige betydninger, og at det ikke er givet på forhånd, hvilke betydninger, der gøres relevant i den konkrete kontekst. Hvis der er omfattende viden om den praksis, der undersøges, tilgængelig på forhånd, så kan nogle af fordelene ved de (ofte tidskrævende) sekventielt fremanalyserede slutninger forsvinde (McHoul et al., 2008). McHoul et al. fastholder imidlertid, at den viden, der anvendes, skal kunne demonstreres som empirisk tilgængelig for deltagerne selv, og argumenterer ligesom Schegloff for vigtigheden af sekventielle analyser for at kunne argumentere for den empiriske grundethed af kontekstens relevans i situationen (McHoul et al., 2008). Stridspunktet mellem de to positioner i kontekstdebatten handler derfor ikke om, hvorvidt kontekst er relevant for analysen, men hvordan og hvornår konteksten gør sig gældende i den analytiske procedure, hvilket i sidste ende afhænger af det analytiske projekt. Det centrale spørgsmål positionerne udfoldes omkring er, hvorvidt og i hvilket omfang der er brug for samtaleekstern viden for at forstå, det der foregår i interaktionen mellem samtaledeltagerne, og hvorvidt sådan en viden er hensigtsmæssig at anvende og hvis ja, så hvordan og med hvilke implikationer.

Arminen (2005:5-6) sætter spørgsmålstegn ved, om det giver mening at tale om CA i en "ren" form og fraråder den skarpe distinktion mellem en sekventiel orientering og en kontekstorienteret tilgang, som han betegner som vildledende. Han begrundet sin skepsis i, at en opdeling og adskillelse af sprogbrug fra konteksten går imod hele grundtanken i CA, hvor sprogbrug hele tiden betragtes som kontekstskabende og kontekstfornyende i kraft af deltagerens konstante orientering mod de kontekstuelle ressourcer, der er tilgængelige for dem i interaktionen. I et forsvar mod kritikken af CA's påståede kontekstkritiske holdning skriver Heritage desuden, at "the whole of CA can be construed as an attempt to explicate the meaning of "context" in interaction" (Heritage, 2003:6). Det inkluderer både tidligere taletures kontekstskabende funktion i forhold til den næste, den kontekst deltagerne skaber i fællesskab, samt bredere institutionelle og samfundsmæssige forhold (Heritage, 1984b:242; Sacks et al., 1974).

Min forståelse lægger sig i forlængelse af Arminen (2005) og McHoul et al. (2008)'s betragtninger. På den ene side tilslutter jeg mig præmissen om, at kontekster skal gøres synligt relevant for at få betydningen såvel interaktioner mellem deltagerne som i analysen af dem. Jeg må derfor kunne demonstrere, hvordan kontekster "tales frem" af deltagerne, og hvordan det får konsekvenser, for det der sker i interaktionen (Arminen, 2005:17; Linell, 1998:138; Schegloff, 1997b). På den anden side afviser jeg ikke, at den kontekstuelle viden, jeg har til rådighed, kan vise sig analytisk frugtbar for analysen. Det gælder i særlig grad for mine muligheder for at interessere mig for ligheder og forskelle i samspillet mellem forældre og socialarbejdere i de forløb, hvori der er truffet en formel beslutning om tvang og dem, hvor beslutningen er truffet med samtykke. Selvom sådanne komparationer rummer en række dilemmaer i forlængelse af ovenstående, så har jeg ikke på forhånd villet afvise muligheden for, at sammenligninger på tværs af mine data kunne give relevante analytiske indsigter.

CA's ambition om at forsøge at forstå og synliggøre det, deltagerne forstår, betyder desuden, at den etnografiske viden jeg har tilegnet mig gennem feltarbejdet, og som det derfor også er sandsynligt, at deltagerne har adgang til, kan være potentielt relevant for analysen. Nielsen et al. (2006:208) fremhæver eksempelvis, at det kan være vigtigt at vide noget om regler og procedurer i en konkret

professionel praksis, fordi den måde, organisationen fungerer på, er en kontekstuel ressource, som minimum én af deltagerne (den professionelle) har mulighed for at trække på – og nogle gange måske endda har vanskeligt ved at lade være med at trække på i kraft af orienteringen mod en bestemt institutionel opgave. Den etnografiske viden jeg får gennem interview og observationer i feltet, har jeg brugt til at få øje på fænomener i interaktionen, som måske ellers ikke havde fanget min opmærksomhed. Jeg gik heller ikke så ”ekstremt” til værks, at jeg gjorde samtaledeltageres kategorielle status usynlig i analysen⁵¹, idet jeg valgte at analysere og præsentere transskriptionerne, så de er genkendelige som samtaler mellem socialarbejdere og forældre i børnesager. Det viser sig bl.a. ved, at jeg har valgt at betegne forældre og socialarbejdere i kraft af deres roller (M for mor, F for far og S for socialarbejder. Børnene betegnes med forbogstavet i det navn jeg har givet dem). Det betyder, at jeg leder både læserens og mit eget analytiske blik i retning af nogle kategorielle og institutionelle forhold, der gør ytringerne mere genkendelige som noget frem for noget andet⁵².

I min analyse antager kontekst således både form af en potentiel analytisk luksus (hvis kontekstuel viden kan berige, inspirere eller på anden måde bringe analysen frem, så afvises den ikke), en nødvendighed (fordi jeg har brug for viden om konteksten for overhovedet at kunne få øje på, hvad der foregår), samt en uundgåelig problematisk og forstyrrende faktor (fordi jeg ikke kan komme uden om min egen medlemsintuition og bliver nødt til at være opmærksom på, hvornår jeg bruger den med åbne øjne og hvornår den tager form af en ureflekteret selvfølgelighed). Udgangspunktet er, at kontekstuelle forhold udelukkende er interessante, hvis de kan iagttages i data, men nogle gange kan forudsætningen for at genkende (og skabe forbindelsen til) mere subtile referencer f.eks. til institutionelle rammer og målsætninger netop være et kendskab til disse. Derfor er der i analysen eksempler på, at de forbindelser jeg drager, mellem det deltagerne gør og institutionelle målsætninger, er faciliteret af den viden, jeg har i kraft af min medlemsintuition, hvervet gennem deltagelse i feltet – som forsker og som tidligere praksisudøver.

Kontekstens rolle i analyserne rejser også en række formidlingsmæssige udfordringer og problemstillinger. I analysekapitlerne har jeg inkluderet etnografisk viden i det omfang, den har bidraget til analytiske opdagelser. Dette for at skabe gennemsigtighed i analysen. Derudover har jeg inkluderet information om personer og begivenheder (i anonymiseret form) i det omfang, jeg skønnede det nødvendigt, for at man som læser har mulighed for at forstå de enkelte uddrag. Generelt set har jeg imidlertid forsøgt at reducere kontekstuel viden om de enkelte sagsforløb for at skærpe blikket for samtaleinterne mønstre. Dels afspejler det bedst den måde jeg har arbejdet med analysen, og dels er det min erfaring, at inddragelsen af kontekstuel viden ofte rejser flere spørgsmål, end den besvarer. Sidstnævnte erfarede jeg på datasessions, hvor mine samtaleuddrag ofte gav anledning til en masse spørgsmål angående familiens problemstillinger, sagsforløbet og andre kontekstuelle forhold⁵³, som kun sjældent viste sig at være analytisk frugtbare.

Med afvisningen af at CA-tilgange, der bestræber sig på, at kontekster skal gøres synligt relevante af samtaledeltagerne for at få betydning for interaktionen, nødvendigvis behøver klassificeres som ”ren” og med tilslutningen til en forståelse af kontekstuel viden som en potentiel analytisk luksus,

⁵¹ Nogle CA-analyser bruger neutrale bogstavbetegnelser (ex. A og B), forbogstaver eller dele af deltagernes navne.

⁵² F.eks. forbindes ”modstand” i socialt arbejde ofte med noget klienter gør. Min fremgangsmåde indebærer derfor en risiko for at overse, når socialarbejdere gør noget i interaktionen, som typisk forbindes med klientadfærd og omvendt.

⁵³ Dels adskilte mine samtaleuddrag sig ved et højt kompleksitetsniveau, men også ofte ved at vedrøre nogle følsomme problemstillinger og situationer, som folk hurtigt bliver optagede af at diskutere.

placerer afhandlingen sig et sted i det anvendelsesorienterede felt. Antaki (2011) skelner mellem seks forskellige forståelser af, hvad det vil sige at bedrive anvendt CA. Ifølge denne opdeling befinder afhandlingen sig i den eksplorative ende af det, Antaki kalder institutionel anvendt CA⁵⁴, som betegner de tilgange, der bruger CA til at udforske, hvordan samfundets institutioner fungerer (eksempelvis møder mellem professionelle og deres klienter/patienter). En entydig kategorisering af sprogbrug i interaktion i institutionelle sammenhænge som "institutionel interaktion" er imidlertid ikke helt uproblematisk. Denne problematik behandler jeg i det følgende afsnit, som efterfølges af en præsentation af de analytiske begreber og distinktioner, jeg har brugt til at håndtere kontekst som konkret analytisk udfordring.

4.4.3. Interaktion i institutionelle sammenhænge

Sacks et al. (1974) argumenterer for at betragte turtagningssystemet i hverdagslige samtaler som den 'oprindelige' form, og at alle turtagningssystemer, der afviger fra denne form, må betragtes som "funktionelle tilpasninger til specifikke kontekster" (Arminen, 2005:17). Fremgangsmåden i analyser af institutionel interaktion er derfor ofte baseret på en eksplicit eller implicit sammenligning med hverdagslige samtaler, hvor sidstnævnte behandles som den "grundform", hvoromkring afvigelser kan bruges til at påvise en særlig kontekstuel orientering blandt samtaledeltagerne (Arminen, 2005:36; Drew & Heritage, 1992:19). Arminen (2005) rejser en kritik af distinktionen mellem hverdagslig og institutionel interaktion og det metodologiske princip om, at relevansen af institutionelle forhold skal findes der, hvor interaktionen afviger fra de mønstre, der findes i hverdagslige sammenhænge. Han betragter institutionel interaktion som noget, der foregår i et krydsfelt mellem en bredere social orden, dvs. sociale konventioner og forventninger (herunder høflighedsregler) på den ene side og institutionelle krav og forventninger til specifikke opgaveløsninger på den anden. Når formaliserede og specialiserede samtaleformer således blander sig med hverdagslige samtaleformer, er det ikke tilstrækkeligt at skelne mellem hverdagslig og institutionel interaktion, hvis det skal afgøres, hvilken kontekst der bliver gjort relevant hvornår (Arminen, 2005:19-20).

Til at håndtere denne problematik trækker jeg på Linell (1998)'s skelnen mellem potentielle kontekstuelle ressourcer på den ene side og de kontekstuelle ressourcer, som aktuelt gøres relevante af interaktionsdeltagerne *og får betydning* i den konkrete interaktion på den anden. Han refererer til (Auer, 1992), som taler om de "slørede" ("fuzzy") grænser mellem de kontekster som bringes med ind i ("brought along") situationen, og de kontekster der frembringes ("brought about")⁵⁵

⁵⁴ De fem øvrige tilgange hos Antaki (2011) er: En grundlagsorienteret tilgang der bruger CA til at udfordre og gentænke grundlæggende antagelser i et specifikt felt eller disciplin (psykologer har eksempelvis brugt CA til at argumentere for, at hukommelse kan forstås og beskrives som et interaktionelt fænomen, frem for en intrapsykologisk mekanisme). En samfundsproblemorienteret tilgang der udforsker sociale problemstillinger på makroniveau (fattigdom, kriminalitet etc.) ved at analysere sprogbrug i relevante kontekster på mikroniveau. En kommunikationsorienteret tilgang der sigter mod at tilbyde supplerende eller alternative måder at forstå tilsyneladende forstyrret eller atypisk sprogbrug på (eksempelvis hos mennesker med afasi, demens eller autisme). En diagnoseorienteret tilgang der udforsker sammenhænge mellem sprogbrug og bagvedliggende psykologiske eller organiske lidelser (CA-analyser har eksempelvis påvist forskelle i epilepsi-patienters sprogbrug, der gjorde det muligt at skelne mellem vanskeligt diagnostiserbare "ægte" og dermed medicinerbare epileptiske anfald og andre typer epilepsilignende anfald). En interventionsorienteret tilgang, som har til formål at tilbyde løsninger på præeksisterende kommunikative problemstillinger i samarbejde med de mennesker analysen vedrører.

⁵⁵ Denne distinktion kan sidestilles med Goffman (1983:3)'s skelnen mellem det situerede og det situationelle. Det situerede henviser til fænomener, der kan bringes ind og optræde i forskellige kontekster uden at forandre sig eller se betydeligt forskelligt ud, dvs. fænomener der er situerede i en konkret kontekst, men også eksisterede i lignende former i andre situationer. Det situationelle henviser derimod til fænomener, som skabes i og af den konkrete situation på situationens unikke vilkår.

interaktionelt (Linell, 1998:135). Potentielle kontekstuelle ressourcer er de kontekstuelle forhold, der er potentielt relevante i en samtale, og som kan blive til aktuelt relevante kontekster gennem deltagerens synlige orientering mod dem. I forlængelse af denne distinktion diskuterer Linell (1998:127-36) forskellige vanskeligheder forbundet med at kategorisere de mange forskellige typer af potentielle kontekstuelle ressourcer, der er relevante for social interaktion. Hans bud på at skabe et overblik over mangfoldigheden er at skelne mellem nære kontekstuelle ressourcer, som knytter sig til den konkrete situation og mere fjerne, abstrakte kontekstuelle ressourcer for interaktionen. De nære kontekstuelle ressourcer er den kontekst, turtagningerne skaber for hinanden. Derudover hører interaktionens materielle forankring i tid og rum, herunder indretning, personer og deres placering, objekter, artefakter osv. også til de nære kontekster. Min (eller kameraets og diktafonens) tilstedeværelse udgør f.eks. en potentiel konkret lokalt forankret kontekstuel ressource, som kan aktualiseres gennem deltagerens blik eller verbale italesættelse af min tilstedeværelse⁵⁶. Potentielle kontekstuelle ressourcer af mere fjern og abstrakt karakter er det, deltagerne forudsætter, forstår, ved eller tror de ved (eller ikke ved) om de emner, der tales om eller om hinanden, herunder viden om den specifikke organisatoriske kontekst, hvori interaktionen finder sted. Som et yderligere abstraktionsniveau kommer interaktionens indlejring i overordnede institutionelle og kulturelle sammenhænge. Her nævner Linell bl.a. viden om sprog og kommunikative rutiner og mere generelle antagelser om, hvordan verden hænger sammen (Linell, 1998:128-131). I de "fjerne", abstrakte kontekster inkluderer jeg normer, der knytter sig til følelser og følelsesudtryk (Hochschild, 2003). Sideløbende foregår socialt arbejde i samspil med generelle samfundsmæssige, økonomiske og ideologiske forandringer. Tid, herunder synet på forandring eller foranderlighed er derfor også at betragte som et relevant kontekstuel fænomen for og i socialt arbejde. Afhandlingen tager afsæt i forståelser, hvor forandring ikke betragtes som en hændelse, men som forskydninger af eller abstraktioner over en stabilisering (Esmark, 1998). Udgangspunktet er, at al interaktion mellem mennesker producerer forandringsprocesser (Koivisto, 2008:105). Med denne forståelse åbnes der op for at følge gentagelser i form af reproduktion, og forandringer i form af overskridelser og forskydninger af forventningsstrukturer over tid (Esmark, 1998).

Opdelingen i nære og fjerne kontekster er ikke helt uproblematisk set i relation til, at CA abonnerer på en forståelse, hvor adgangen til selv de "fjerneste" kontekster findes i indlejringen i forudgående turtagninger og sekvenser i interaktionen (Heritage, 2003). I denne forståelse flyder det nære og det fjerne sammen i relationen mellem turtagningerne og forbinder det makrosociale og det mikrosociale i de nære sekventielle kontekster, disse udgør for hinanden i det, Atkinson & Heritage betegner som "the unavoidable contextedness of actual talk" (1984:6)⁵⁷. Opdelingen tjener imidlertid et analytisk formål, fordi den gør det muligt at betragte institutionelle kontekster på lige fod med andre kontekster⁵⁸ - som potentielle indtil de gøres synligt observerbare i interaktionen af og for deltagerne. En pointe i forlængelse heraf er, at interaktion således ikke bliver institutionel, fordi den foregår i en institutionel sammenhæng. Interaktion kan blive genkendelig som institutionel, når deltagerne orienterer sig mod den særlige kontekst, som institutionelle sammenhænge tilbyder. Som udgangspunkt opererer jeg derfor ikke med en hierarkisering, hvor den specifikke institutionelle kontekst får forrang frem for andre potentielt relevante kontekster. Da afhandlingens analytiske

⁵⁶ Se eksempel herpå i afsnit 3.3, uddrag 3a og 3b.

⁵⁷ Se desuden Schegloff (1987a; 1987c).

⁵⁸ Jeg kunne også have valgt at sige, at der ikke findes kontekster, der ikke er institutionelle på en eller anden måde, og at det er modstillingen mellem hverdag og institution, der er den problematiske.

fokus er interaktioner mellem forældre og socialarbejdere, som er bragt sammen i anledning af den særlige velfærdsinstitutionelle tilsynsopgave, de kommunale myndigheder er pålagt fra statens side, har tegn på, at deltagerne orienterer sig mod kontekstuelle forhold, der kan forbindes med denne selvfølgelig en særlig analytisk interesse.

En af de måder, hvorpå interaktion kan blive genkendelig som institutionel, er gennem den måde, turtagningen er organiseret på. Sacks et al. (1974)⁵⁹ viste eksempelvis, at turtagningen i institutionelle sammenhænge antager en 'formaliseret' form, som baserer sig på den særlige sociale orden, der hersker i den pågældende institutionelle sammenhæng, og som matcher denne aktivitets særlige målsætning og opgaver. En sådan institutionelt koordinerende ramme for turtagningen kan f.eks. betyde, at taletiden reguleres og distribueres på en særlig måde, f.eks. gennem en orientering mod en ligelig fordeling af taletid mellem deltagerne eller gennem en hierarkisering, hvor nogle deltagere får mere taletid end andre (Sacks et al., 1974:729f)⁶⁰. Institutioners målorientering betyder desuden, at interaktion kan blive genkendelig som institutionel, når den antager en målrationel karakter. Det ses bl.a. ved, at sprogbruget er specialiseret i forhold til den aktuelle institutionelle opgave, eller når kategorier så som køn, alder, etnicitet mv. tillægges institutionsspecifikke betydninger i interaktionen samt i deltagerens orientering mod institutionsspecifikke roller (Drew & Heritage, 1992:21; Heritage, 1984b:290)⁶¹.

Ved at operere med en differentiering mellem potentielle og aktuelle kontekster bliver blikket for potentielle konteksters relevans mere nuanceret, end hvis der udelukkende skelnes mellem hverdagslig og institutionel interaktion. Det giver bl.a. mulighed for at få øje på deltagerens orienteringer mod kontekster, der ikke typisk forbindes med institutionelle, herunder hvad der sker, når sociale (høfligheds)normer (Brown & Levinson, 1987) kommer i konflikt med institutionsspecifikke målorienteringer i konkrete situationer og får betydning for udførelsen af den institutionelle opgave.

4.4. Forbindelser mellem sprogbrug og kontekst

Forudsætningen om at det er deltagerne selv, der gør potentielle kontekster relevante, gør det nødvendigt at operere med begreber for den måde, relevansen skabes på i social interaktion, og hvordan forbindelserne mellem sprogbrug og kontekst lader sig iagttage i interaktionen og beskrive analytisk. I det følgende vil jeg redegøre for de begreber for forbindelser mellem sprogbrug og kontekst, jeg har anvendt i afhandlingens analysekapitler.

⁵⁹ Interaktion i institutionelle sammenhænge har været genstand for CA-studier helt fra begyndelsen, hvor Sacks undersøgte telefonopkald til et selvmordsforebyggelsescenter i San Francisco og senere interaktioner i gruppeterapisessioner. Studier af interaktion i institutionelle kontekster lægger tæt op ad Sacks oprindelige idé om at studere deltageres metodiske måder at opnå specifikke sociale opgaver i interaktion.

⁶⁰ Dansk forskning i socialarbejder-klientsamtaler viser bl.a. hvordan sagsbehandleren på beskæftigelsesområdet i gennemsnit har overvejende mere taletid end klienten (Olesen, 2006). Fordelingen af taletiden betød, at klienten i gennemsnit havde lidt mere taletid end sagsbehandleren i starten af samtalen, hvilket kan ses som et udtryk for sproglig dominans (Olesen, 2001; Olesen, 2003). Medarbejdersiden var ikke kun dominerende i forhold til taletid, men også med hensyn til antallet af initiativer i samtalen, hvilket bl.a. viser sig ved, at det er socialarbejderen, der stiller flest spørgsmål i samtalen, hvilket kan ses som et konkret udtryk for institutionel asymmetri (Olesen, 2006:68-69). Der findes endnu ikke tilstrækkelig forskning med fokus på turtagning i socialarbejder- klientsamtaler til at foretage en mere systematisk beskrivelse af et særligt turtagningssystem i socialt arbejde.

⁶¹ I samtalerne mellem forældre og socialarbejdere i børnesager viser det sig eksempelvis i den måde, nogle aspekter af problemstillinger hos barnet eller i familien bringes i forgrunden i interaktionen, hvor andre træder i baggrunden, samt i de måder nogle kvaliteter ved forælderrollen og den professionelle tales frem i nogle situationer og andre i andre situationer.

4.4.1. Sociale aktiviteter og projekter

Levinson (1979) introducerer begrebet aktivitetstype som analytisk begreb til at synliggøre, hvordan interaktionsdeltagere i kraft af deres orientering mod kulturelt genkendelige kategorier skaber bestemte forståelseskontekster for deres samhandlen. En samtale er eksempelvis genkendelig som en aktivitet i sig selv, men udgør også en særlig social organisering, hvorigennem andre aktivitetstyper (f.eks. et jobinterview eller en politiafhøring) kan afvikles. Nogle aktivitetstyper konstitueres udelukkende gennem sprogbrug (telefonsamtaler), mens andre afvikles overvejende nonverbalt eller i en kombination (f.eks. en fodboldkamp eller en koncert). Når der sker noget i interaktionen, der afviger fra en idealtypisk kulturel norm for en bestemt aktivitetstype, træder de potentielle grænser mellem forskellige typer af aktiviteter i interaktionen frem. I sådanne situationer kan deltagerens orientering mod konteksten blive særligt synlig, fordi en eller anden form for eksplicitering af situationen bliver nødvendig for at bibeholde intersubjektiviteten. Et eksempel er når en ytring "repareres", så det, der siges, bliver mere "aktivitetsspecifikt", dvs. i overensstemmelse med hvad der inden for den aktuelle aktivitet af deltagerne betragtes som et meningsfuldt eller "tilladeligt" bidrag (Sarangi, 2000:9-10). Reparatur bruges af samtaledeltagere til at håndtere problemer med at ytre, høre eller forstå det sagte (Schegloff, Jefferson, & Sacks, 1977; Schegloff, 1991). Når en taler stopper sig selv for at håndtere problemer med det, han eller hun er i gang med at sige, f.eks. ved at erstatte et ord med noget andet, kaldes det for selvreparatur. Typisk repareres talen, så den er mere "passende" i forhold til den situationsdefinition, deltagerne orienterer sig mod. Igennem reparatur er der derfor mulighed for at iagttage samtaledeltageres orientering mod sociale normer i situationen, herunder hvad der potentielt kunne opfattes af de andre deltagere som anstødeligt eller upassende.

De kontekstuelle betingelser, der skabes gennem deltagerens orientering mod en bestemt aktivitetstype, kan også knytte sig til tid, sted og deltagerkreds for aktiviteten, herunder de roller deltagerne meningsfuldt kan indtage, hvad der tales om, hvordan deltagerens bidrag bliver hørt og forstået, samt gennem organiseringen af deltagerens bidrag i et særligt turtagningssystem. Levinson sammenligner aktivitetstyper med Wittgenstein(1963)'s forståelse af interaktion som en slags sprogspil. Hos Wittgenstein sætter spillet nogle rammer, men sprogbrug ses stadig ses som en kreativ proces med plads til improvisation forstået på den måde, at der altid er agens forbundet med det at "spille spillet". Aktivitetstypen er med andre ord afhængig af situationsdefinitionen, som Goffman, i sit tidlige forfatterskab refererede til som "the situated activity system" (Goffman, 1961b:95ff). Situationsdefinitionen – og den aktivitetstype den gør sig genkendelig som - introduceres, vedligeholdes og ændres løbende igennem turtagningerne mellem deltagerne gennem det, Goffman kalder for "footing" (Goffman, 1981), og som i CA typisk refereres til som "stance" dvs. den måde deltagerne positionerer sig på (og bliver positioneret), som både angiver hvordan deltagerne stiller sig (aligner sig) i forhold til hinanden og i forhold til den kontekst, de således gør relevant i situationen. På engelsk bruges udtrykket "emotional stance" eksempelvis til at skærpe blikket for følelsesudtryks situationelle og sekventielle karakter (Forsberg & Vagli, 2006; Peräkylä & Sorjonen, 2012). Følelsesudtryk kan med andre ord iagttages som emotionelle stillingtagener i forhold til en bestemt forståelseskontekst, som deltagerne orienterer sig mod og sætter deres lid til som fælles menings- og forståelsesramme for interaktionen.

Levinson (1979) fremhæver, at den måde interaktionsdeltagere responderer på hinandens bidrag, således hele tiden er med til at (om)forme grænserne for aktivitetstypen. Han understreger, at aktivitetstyper er diffuse kategoriseringer, som kan optræde genkendeligt inden for en kontekst, men

ikke nødvendigvis præsenterer sig på samme måde i en anden⁶². Hvorvidt et interaktionelt fænomen kan defineres som tilhørende en aktivitetstype frem for den anden skal dermed diskuteres i form af et 'mere eller mindre' på et kontinuum frem for et 'enten eller' i forhold til en bestemt kategori. En handling kan med andre ord være mere eller mindre aktivitetsspecifik omkring en idealtypisk opfattelse af den (Sarangi, 2000:2-7).

Aktivitetstyper kan begrebsliggøres på flere niveauer. Sarangi (2000) betragter eksempelvis institutionel interaktion som en overordnet betegnelse for en række særlige typer af aktiviteter (interview, jobsamtale, terapi, lægekonsultation)⁶³. Ifølge Levinson (1979) kan enkeltstående aktivitetstyper desuden bestå af en række sub- eller delaktiviteter, som er med til at strukturere aktiviteten på aktivitetsspecifikke måder. Der er eksempelvis en del forskning, der har beskæftiget sig med at vise, hvordan læge-patient samtaler er struktureret på en måde, der viser deltagernes orientering mod en bestemt forståelse af de opgaver, der indgår i sådan en samtale, deres rækkefølge osv. (Heritage & Maynard, 2006; ten Have, 1989)⁶⁴. Stokoe (2014) bruger begrebet "the conversational racetrack" som metafor for samtaler i institutionelle sammenhænge for at synliggøre, hvordan deltagerne må håndtere delaktiviteter (løse problemer og undgå faldgruber og forhindringer) undervejs mod fuldførelsen af institutionelle mål. Afhandlingens analyse tager afsæt i og folder sig ud omkring en sådan en aktivitetsspecifik opgave, eller subaktivitet, nemlig aktualisering af forældrestillingtagen i relation til en undersøgelse eller en foranstaltning (se afsnit 5.2).

Delaktiviteter kan altså forstås som interaktionelle projekter, hvormed deltagerne viser at de er orienterede mod fuldførelsen af en bestemt opgave eller et mål. Et projekt kan være umiddelbart genkendeligt som noget, der kan forbindes med en idealtypisk aktivitetstype (eksempelvist gennem orienteringen mod et institutionelt mål), men kan også være uigennemtsigtigt i starten og blive retrospektivt synligt gennem deltagernes gensidige orientering mod det (se et eksempel herpå i uddrag 6h). Et projekt defineres som et ærinde, som mindst en af deltagerne forfølger i interaktionen. Det kan eksempelvis være det, man kan se, at spørgeren prøver at finde ud af med sit spørgsmål, opnå med sin anmodning eller med sit forslag (Sacks, 1995:56). Hvis projekter skal lykkes, kræver det, at deltagerne koordinerer deres skridt henimod en fuldførelse heraf (Levinson, 2013:126-127; Sacks, 1995:56). Projekter kan introduceres, blokeres, afledes eller opgives for senere at blive genåbnet på et potentielt mere frugtbart sted i interaktionen. Projektbegrebet kan derfor være hjælpsomt, når man skal forsøge at forstå, hvad det er der sker, når det, der foregår i interaktionen, umiddelbart synes usammenhængende og planløst. Sådanne steder i interaktionen kan nemlig, som Levinson poetisk udtrykker det, være "*projects launched but silently sunk on submerged interactional rocks*" (Levinson, 2013:121). I analysen bruger jeg projektbegrebet til at vise, hvordan socialarbejderen ser ud til at gå efter en bestemt respons, i kraft af den måde forslaget om en undersøgelse eller en foranstaltning udformes på. Derudover argumenterer jeg for, hvordan de projekter, forældre og socialarbejdere forfølger i interaktionen, kan ses som interaktionelle viljesudtryk og skabe et analytisk blik for, hvordan viljer forhandles i social interaktion.

⁶² F.eks. kan et bryllup tage meget forskellige form, men stadig genkendes som et bryllup af dem, der deler den samme kulturelle viden, hvor andre måske vil genkende en festlig sammenhæng, men ikke nødvendigvis et bryllup.

⁶³ I hvilket omfang samtaler mellem forældre og socialarbejdere fremtræder i kulturelt genkendelig form, der kan adskilles fra andre typer socialarbejder-klientsamtaler, lader jeg (indtil videre) være et åbent spørgsmål.

⁶⁴ Lignende forsøg herpå i forhold til socialarbejder-klientsamtaler findes i Berg Sørensen (1995).

4.4.2. Kommunikationshandlinger og kommunikative ressourcer

Sociale aktiviteter og projekter afvikles gennem handlinger bestående af verbale og nonverbale udsagn. I forskningen i sprogbrug i social interaktion bruges lidt forskellige begreber til at beskrive og kategorisere sådanne handlinger. Sarangi (2000:12) bruger eksempelvis begrebet diskurstyper til at karakterisere typer af sprogbrug i interaktion. Jeg har i stedet valgt at benytte mig af begrebet *kommunikationshandling*⁶⁵ til at beskrive deltageres brug af betydningsladede handlinger i interaktion og *kommunikative ressourcer* til at betegne de forskellige modaliteter deltagerne bruger til at kommunikationshandle. Jeg bruger begrebet kommunikationshandling til at synliggøre, at det ikke kun er sproget som sådan, men de samlede kommunikative ressourcer deltagerne bruger til at skabe og formidle mening i social interaktion, der er det centrale. Sprog udgør en modalitet i sig selv, men kommunikerer betydning ved hjælp af forskellige andre modaliteter så som stemmeføring, intonation og taletempo. Sproget kan desuden antage forskellige formater, så som grammatiske konstruktioner eller narrativer. Nonverbale modaliteter henviser til kropslige ressourcer, herunder blikretning og gestik, men kan også være brugen af fysiske genstande.

Kommunikationshandlinger kan foretages af enkeltstående taleture, som kan være alt fra en kort pause til en længere ytring. Nogle gange foretages en kommunikationshandling over en serie af ytringer fordelt på flere ture. Eksempler på kommunikationshandlinger, dvs. det en ytring eller serie af ytringer gør, er at spørge, invitere, tøve, tilkendegive enighed, acceptere, afvise osv. Relationen mellem aktivitetstyper, kommunikationshandlinger og kommunikative ressourcer som analytiske begreber i social interaktion er ikke enkel. Latter og gråd er eksempler på interaktionelle fænomener, der både kan fungere som en kommunikativ ressource og en kommunikationshandling. Et andet eksempel er rådgivning og terapi, som ifølge Sarangi (2000) både kan karakteriseres som aktivitetstyper og som kommunikationshandlinger afhængigt af det analytiske perspektiv, der anlægges på interaktionen (2000:1-2). Kommunikationshandlinger og aktivitetstyper kan også komme i konflikt med hinanden. F.eks. viser forskning i rådgivningssamtaler, at det er mindre sandsynligt at råd bliver fulgt, hvis de bliver givet for tidligt i samtalen. Det kan skyldes, at der opstår en modsætning mellem den forventning, der er til modtageren af en problemfortælling om at positionere sig som modtager af en fortælling (f.eks. ved at vise at vedkommende lytter opmærksomt og fokuserer på rådsøgeren og dennes fortælling og oplevelser), og den forventning der er til den ansatte i en rådgivende funktion om at levere råd og vejledning (og dermed fokus på problemets karakter) (Sarangi, 2000:12-14). De to eksempler viser forskellen på de forventningsstrukturer, der skabes i en aktivitetstype, der genkendes som "det at fortælle og lytte til en problemfortælling", og en aktivitetstype der er genkendelig som "rådgivning". Analytisk er det derfor vigtigt at holde sig for øje, hvorvidt de fænomener, der undersøges, undersøges i kraft af den betydning, de får i interaktionen som ressourcer, aktivitetstyper eller handlinger.

4.4.3. Orienteringer

En kommunikationshandling er altid indlejret i og får betydning af den aktuelle situationsdefinition, sekventielle placering osv. Ingen kommunikationshandling kan således tilskrives en bestemt universel funktion eller betydning. Det konkrete betydningsindhold af en pause (om den er et udtryk for tøven eller venten) er eksempelvis afhængig af, hvem pausen "tilhører", hvilket afhænger af den samtalekontekst, hvori den optræder, dvs. hvordan pausen sekventielt er placeret. Koblingen mellem forskellige situationsdefinitioner eller aktivitetstyper, og det der foregår i den aktuelle situation, sker

⁶⁵ Jeg har her ladet mig inspirere af Due (2016)'s oversættelse af begrebet "communicative action".

gennem samtaledeltagernes orientering mod bestemte meningssammenhænge i den måde, deres kommunikationshandlinger er designet eller organiseret på. I begrebet orientering ligger der bl.a. det, at deltagerne ikke nødvendigvis foretager direkte, umiddelbart genkendelige koblinger til menings- og betydningsbærende kategorier (ved f.eks. at sige ”nu er det jo mig, der er den professionelle og dig, der er klienten”), men at de er udtryk for, at samtaledeltagere bidrag kan være udformet på måder, der viser, at deltagerne holder sig noget specifikt for øje. Begrebet orientering er således helt centralt som metafor for det, der sker, når deltagerne med deres handlinger viser, at de er ”vendt mod” eller ”rækker ud” og forbinder potentielle kontekstuelle ressourcer med den aktuelle situation, som således aktualiseres i situationen og får potentiel betydning for interaktionens forløb. Gennem deltagerne orienteringer forlænges meningshorisonten ud og kobler sig til potentielle kontekster, som herved bringes ind og levendegøres og gøres nærværende i interaktionen. Orienteringsbegrebet forbinder den konkrete praksisudøvelse med kontekstuelle forhold, idet talere i deres ytringer ”indikerer” (Garfinkel, 1967) dvs. peger i retning af de forståelseskontekster, de trækker på, når de designer en ytring. Det kan som nævnt være en særlig organisering af turtagningerne, der gør interaktionen genkendelig som en bestemt aktivitetstype, men det kan også være måder, hvorpå kommunikationshandlinger designes på, f.eks. med særlige ordvalg, vendinger, bestemte forventninger til de måder, deltagerne stiller sig til et forslag eller en invitation, eller til måden sådanne initiativer udformes på. Der er tale om en kreativ proces, hvor deltagerne designer deres bidrag på måder, der hele tiden tager den aktuelle situation i betragtning. Deltagerne orienteringer mod potentielle kontekster får imidlertid først betydning for interaktionen, hvis og når den bliver genkendt af de øvrige deltagere i interaktionen – vel og mærke i kraft af det, den bliver genkendt som. Det er modtageren, der gennem sin respons ”fastlægger” en bestemt betydning, som kan være forankret i nære sekventielle eller fjernere og mere abstrakte samfundsmæssige eller institutionelle kategorier.

4.4.4. (Medlemsskabs)kategorisering

Kommunikationshandlinger repræsenterer orienteringer mod konteksten og bærer betydning. Med disse orienteringer positionerer samtaledeltagerne sig desuden sig selv og hinanden i forhold til medlemskab af forskellige sociale kategorier, bredere sociale identiteter og situationsspecifikke interaktionelle roller. Medlemskategoriseringsprocesser er en af de måder, hvorpå forskere i sprogbrug og social interaktion forsøger at opbygge en argumentation, der forbinder kommunikationshandlinger og sociale aktiviteter med samtaleeksterne medlemskategorier⁶⁶. Orienteringer mod medlemskategorier kan dermed danne grundlag for den empiriske forankring af analytiske påstande om konteksters relevans i interaktionen. Medlemskategorier gøres relevante af deltagere i social interaktion ved at fremhæve træk, som kan forbindes med særlige roller eller identiteter. Socialarbejderen kan eksempelvis positionere sig som medlem af kategorien ”professionel” (”doing being a professional”) ved at gøre krav på institutionsspecifik viden. Det kan være ved at gøre krav på generel viden om børns udvikling, gennem direkte eller indirekte referencer til lovgivningen, eller gennem kommunikationshandlinger, der tilbyder hjælp eller foreslår en undersøgelse. Forældre kan ligeledes positionere sig mere eller mindre eksplicit som forældre (”doing being a parent”) ved at gøre krav på viden om (eller følelser i relation til) barnet, som kun de

⁶⁶ Der findes en hel gren af CA dedikeret til dette aspekt af social interaktion kaldet Membership Categorisation Analysis (MCA). MCA har rødder i Sacks’ tidlige arbejde med at vise, hvordan viden organiseres og håndteres i social interaktion form af kategoriseringer. Da Sacks i samarbejde med Schegloff og Jefferson blev mere fokuseret på turtagninger og sekventialitet gled MCA i baggrunden. MCA er senere blevet taget op af mere etnometodologisk orienterede forskere (ten Have 2007:45-46), ligesom der er foretaget flere analyser af socialt arbejde med et sådant perspektiv (Mäkitalo 2014).

har adgang til. Kategorier er aldrig neutrale, men har altid moralske implikationer, hvorfor ovenstående typisk vil være forbundne med en differentiering af orienteringer mod, hvad det vil sige at agere en god/dårlig/ansvarlig/ærlig/kompetent osv. professionel henholdsvis forældre. Kategoriseringer skaber bestemte interaktionelle positioner for deltagerne at tale fra og blive forstået fra. Den måde, en taler kategoriserer modtageren på, har eksempelvis betydning for det vidensniveau, modtageren formodes og forventes at have i forhold til det, der tales om, hvilket har betydning for den måde ytringen designes. Tilsvarende har modtagerens kategorisering af taleren en betydning for, hvordan ytringen bliver hørt.

I socialt arbejde tjener kategoriseringer som grundlag og argumentation for konkrete vurderinger og dermed for iværksættelsen af bestemt handlinger, f.eks. en undersøgelse eller en foranstaltning. Kategoriseringer bidrager således til at skabe sammenhæng mellem problemkategorier og hjælpeformer og er afgørende for udmåling af hjælp og for at matche problemer med relevante former for hjælp. Den måde familier og deres problemer beskrives og kategoriseres har således betydning for, hvad der kommer til at ske, herunder hvilken hjælp familien tilbydes⁶⁷. I denne afhandlings perspektiv betragtes kategoriseringer som en integreret del det sociale liv. Samtaledeltagere bruger kategoriseringer af personer, konkrete begivenheder og det andre samtaledeltagere foretager sig, til at skabe og opretholde mening. Kategoriseringer tjener imidlertid ikke udelukkende som en ressource for at skabe og opretholde intersubjektiv forståelse. Samtaledeltagere foretager også kategoriseringer som kommunikative ressourcer til at forfølge interaktionelle projekter. F.eks. kan socialarbejdere som ovenfor nævnt fremhæve bestemte kvaliteter ved en person eller situation (og nedtone andre) for at skabe forbindelse til de handlemuligheder, der institutionelt er til rådighed. Kategoriseringsprocesser indgår som en del af professionelles måder at begrunde deres handlinger med begreber, der er relevante, legitime og meningsfulde inden for den konkrete interaktionelle og institutionelle kontekst (Hall, Slembrouck, & Sarangi, 2006:15, 22-30). Kategoriseringer betragtes som en integreret og nødvendig del af socialt arbejdes praksis såvel som for enhver anden form for social praksis. De kan være produktive i form af (for socialt arbejdes vedkommende) at bane vejen for hjælpetiltag. De kan også rumme et frigørende potentiale, som udgangspunkt for modstand og oprør⁶⁸, men er også potentielt stigmatiserende og undertrykkende (Mäkitalo, 2014:43; Olesen, 2005; Sacks, 1995).

I relation til afhandlingens problemstilling bliver kategorisering relevant i form af deltagerens orienteringer mod forskellige samarbejdsrelationer dvs. hvorvidt der i samtalerne kan findes orienteringer mod noget, der kan forbindes med medlemskab af tvungne eller frivillige samarbejdspositioner, og hvordan sådanne kategorier skabes og forhandles i interaktionen.

4.4.5. Accountability – begrundethed og begrundbarhed i social interaktion

Kategoriseringspraksisser er tæt forbundet med begrebet accountability (herefter accountabilitet eller variationer over ”begrundbarhed”) (Hall et al., 2006; Matarese & Caswell, 2014; Scott & Lyman, 1968; Shotter, 1993; Smith, 1993). Accountabilitet spiller en central rolle i etnometodologisk forskning og CA, fordi det kobler sig til Garfinkel (1967)’s pointe om, at interaktionsdeltagere altid orienterer sig mod mening, dvs. handler på måder, der gør, at deres handlinger fremstår meningsfulde og begrundede. Hos Garfinkel er betydningen knyttet til forståelighed (”intelligibility”),

⁶⁷ Socialarbejdere er i den forbindelse blevet kritiseret for at reducere menneskelige problemer til kategorier, der skal passe ind i velfærdsinstitutionernes handletilbud (Järvinen et al. 2002; Järvinen & Mik-Meyer 2003).

⁶⁸ Et eksempel herpå er black power bevægelsen i USA.

dvs. graden hvormed deltagere fremstår forståelige for deres omgivelser og det at kunne forklare sig ("explainability") dvs. at det man siger og gør fremstår forklarligt eller forklarbart. Meningsfuldhed og sociale kategorier er forbundne på den måde, at det en interaktionsdeltager siger og gør om oftest fremtræder meningsfuldt for de øvrige deltagere inden for bestemte kategoriseringer, eksempelvis når noget en person gør eller siger tilskrives mening i kraft af medlemsskabet, til en særlig kønskategori (mand/kvinde), problemkategori (misbruger, psykisk syg mv.) eller situationsbetinget følelseskategori (glad, vred, ked af det osv.). Sacks' udgangspunkt var, at en stor del af den viden, vi har om samfundet, er "opbevaret" i kategorier (Sacks, 1995:40). Der er tale om en særlig forståelse af accountabilitet, som er forskellig fra den, der eksempelvis refereres til i studier af new public management, hvor begrebet er top-downorienteret og bl.a. forbindes med muligheden for at kunne stille velfærdsprofessionelle til ansvar for deres praksis i kraft af stringente styringsstrategier og -teknologier med fokus på dokumentation og effektivitet (Matarese & Caswell, 2014:45).

Samtaledeltageres orienteringer mod kravet om accountabilitet kan bl.a. iagttages i situationer, hvor de begrundes (giver accounts for) det, de gør. Det bliver særlig synlig, der hvor deltagerne er engagerede i at forklare interaktionelt opståede uoverensstemmelser mellem det, de foretager sig og det, der forventes (eller som de formoder forventes) af dem i situationen (Scott & Lyman, 1968:46). Matarese og Caswell (2014:47f) argumenterer i den forbindelse for, at accountabilitet er tæt forbundet med ansvarlighed ("responsibility"), fordi begrebet knytter sig til, hvordan samtaledeltagere i forskellige sammenhænge – og med særlig relevans i institutionelle sammenhænge - formår at fremstå ansvarlige over for hinanden. Når samtaledeltagere er engagerede i at forklare sig, viser det således en orientering mod ikke i tilstrækkelig grad at have optrådt som et ansvarligt medlem af den kategori, vedkommende taler ind i eller ud fra. I socialt arbejde kan accountability referere til socialarbejderes orienteringer mod at begrunde afgørelser om sociale indsatser, så de fremstår meningsfulde for klienten og samtidig fremstår accountable udadtil og opadtil, f.eks. over for den generelle befolkning, politikere og beslutningstagere.

Ovenstående redegørelse for og diskussion af relevante analytiske begreber ændrer ikke ved, at det er en praktisk analytisk udfordring at vise, hvordan relevansen af fjerne og mere abstrakte potentielle kontekstuelle ressourcer for interaktionen kan ses i deltagernes orienteringer, herunder hvad der tæller som tilstrækkeligt "bevis" for deltagernes orienteringer mod medlemskategorier. Nogle gange vil sådanne orienteringer være så implicite eller tvetydige, at det kan være svært at bygge analytisk argumentation herfor. Jeg har gjort mig umage for at synliggøre, hvor i det empiriske materiale jeg finder grundlag for at foretage koblinger mellem de metoder, deltagerne bruger til at aktualisere og skabe den kontekst, jeg mener at kunne få øje på, både i forhold til nære og fjerne potentielle kontekster i interaktionen.

Kontekst bliver altid kontekst i forhold til noget og er derfor grundlæggende et relationelt begreb (Linell, 1998:134). Det, der kan betragtes som kontekst, er derfor altid et spørgsmål om, hvordan man definerer sit forskningsobjekt, og hvor man definerer grænsen mellem det fænomen, man undersøger og det, der som konsekvens heraf gøres til fænomenets kontekst. Vægtningen af forskellige kontekstuelle dimensioner afhænger i sidste ende af forskningsinteressen og det konkrete analytiske fokus. Jeg må derfor foretage afgrænsninger, der giver mening i forhold til afhandlingens forskningsspørgsmål, og som er håndterbart i analysearbejdet. Denne afhandling har ikke som formål at bidrage til at klargøre relationerne mellem bredere samfundsmæssige og institutionelle forhold og

konkret praksisudøvelse, men spørger i stedet, hvordan konkrete situationer, hvori forældre præsenteres for et valg, håndteres i samspillet mellem deltagerne i praksis. Den dialektiske grundpræmis i forholdet mellem interaktion og kontekst giver mulighed for at iagttage forhold mellem frivillighed og tvang i unikke samhandlingssituationer i det tilfælde, at sådanne meningsfuldt kan identificeres og beskrives, og som interaktionelle fænomener deltagerne *gør*. Frivillighed-tvangsspørgsmålet må i dette perspektiv afgøres situationelt.

Grænser mellem kontekst og forskningsobjekt er skabt og omformet løbende i forskningsprocessen i et samspil mellem metodiske og analytiske valg, jeg har truffet undervejs, og de af deltagernes orienteringer jeg har fået øje på i arbejdet med det empiriske materiale og ladet informere disse valg. I næste afsnit vil jeg redegøre for, hvordan jeg har konstrueret et analytisk apparat, som kan besvare afhandlingens problemstilling om, hvordan grænsedragninger mellem frivillighed og tvang kan iagttages empirisk i det konkrete samspil mellem forældre og socialarbejdere.

Kapitel 5 Et (samtale)analytisk blik på grænsedragninger mellem frivillighed og tvang i samspillet mellem forældre og socialarbejdere i børnesager

I dette kapitel præsenterer jeg, hvordan jeg har operationaliseret afhandlingens problemstilling i et særligt analytisk blik og i udvælgelsen af empiriske nedslag. Kapitlet indledes med nogle generelle betragtninger om socialt arbejde på børneområdet som en særlig form for praksiskontekst, og den betydning det har for organiseringen af hjælp. Herefter følger de overvejelser, jeg har gjort mig vedrørende begreberne frivillighed og tvang, og en præsentation af de analytiske begreber jeg på baggrund heraf har valgt at lade danne grundlag for besvarelsen af afhandlingens forskningsspørgsmål om at kunne iagttage grænsedragninger mellem frivillighed og tvang i interaktionen mellem socialarbejdere og forældre. Til sidst redegøres for de kriterier, der ligger til grund for udvælgelsen af de empiriske nedslag, som de efterfølgende analyser tager afsæt i.

5.1. At yde og modtage hjælp i social interaktion og i socialt arbejde

Møder mellem forældre og socialarbejdere på børneområdet handler grundlæggende om bekymringer for børns trivsel og udvikling og forældres formåen og rolle i varetagelsen af samme. Møderne finder sted i spændingsfeltet mellem forældres myndighed og deraf følgende rettigheder og forpligtelser overfor egne børn og myndighedernes tilsynsforpligtelse med "samfundets børn" og den heraf følgende ret og pligt til at sikre barnets bedste gennem forskellige former for hjælptiltag – med eller uden forældrenes samarbejde. Den hjælp, der iværksættes, skal begrundes i det konkrete barns behov.⁶⁹

Når det at yde og modtage hjælp håndteres mellem mennesker i hverdagslige (ikke-professionelle) sammenhænge, har samtaleforskningen vist, at organiseringen og distributionen af hjælp bliver koordineret gennem et maskineri, der består af specifikke kommunikationshandlinger, nemlig anmodninger og tilbud. Disse to alternativer opfører sig forskelligt i interaktion, hvilket har betydning for de sekvenser, de initierer, den måde samtaledelegerne positioneres i forhold til hinanden, og for de kommunikative udfordringer der skabes. En anmodning om hjælp positionerer eksempelvis den, der anmoder som potentiel hjælpemodtager og den anmodede som en potentiel hjælper⁷⁰ ved at gøre muligheden for hjælp relevant. Tilbud positionerer omvendt tilbudsgiver som potentiel hjælper og modtageren som potentiel hjælpemodtager ved at gøre vedkommendes accept af hjælptilbuddet relevant (Clayman & Heritage, 2014; Raymond & Zimmerman, 2016).

Relationen mellem disse to kommunikationshandlinger er relevant for afhandlingens problemstilling, fordi tilbud og anmodninger, og de forskelle, der er på den måde samtalesekvenser udspiller sig på, afhængigt af, om det er den ene eller den anden kommunikationshandling, der anvendes, afspejler nogle centrale forskelle i de relationer der skabes mellem samtaledelegerne. Anmodninger drejer sig eksempelvis typisk om et behov, der knytter sig til et problem, en mangel eller et ønske, som er indeholdt i anmodningen. Når en samtaledeleger således anmoder om hjælp eller assistance (f.eks. "vil du bevilge mig penge til en ny vaskemaskine"), så udtrykker det både et behov knyttet til et problem og en mulig løsning på problemet, som modtageren bedes om at levere. Tilbudssekvenser er anderledes på den måde, at de typisk optræder i forlængelse af en problempræsentation, hvor den,

⁶⁹ Lov om social service, kapitel 11.

⁷⁰ De engelske begreber der bruges i artiklerne er "benefactor og beneficiary". Den direkte danske oversættelse "velgører/begunstigede" fungerer dårligt i en dansksproglig sammenhæng, men begrebsparret hjælpemodtager/hjælper er heller ikke helt uproblematisk. For nemheds skyld bruger jeg begrebet hjælpemodtager om den, der er potentiel modtager af en hjælp og veksler mellem begreberne hjælper og hjælpeleverandør for den, der positioneres i denne rolle.

der præsenterer problemet, ikke er kommet med en løsning i form af en anmodning om hjælp fra andenparten i samtalen. Hvor anmodninger lægger op til og etablerer en forpligtelse hos modtageren til at acceptere eller afvise at yde den hjælp, der anmodes om, så skaber problemfortællingssekvenser en lejlighed for modtagerne til at *tilbyde* sin hjælp. En samtaledeltager, der accepterer en anmodning, underordner sig anmoderens initiativ, hvilket indebærer accept af den løsning, der er defineret af anmoderen. Modtageren af en problempresentation befinder sig derimod i en position, hvor vedkommende har en større grad af frihed til at tilbyde sin hjælp og bestemme sit eget bud på en løsning, hvilket giver en højere grad af "kontrol" over den videre proces. I samtaler, hvor tilbud eller anmodninger om hjælp på en eller anden måde er centrale for det, der foregår, er der derfor to relevante fremgangsmåder for samtaledeltagerne: At præsentere problemet uden at inkludere en løsning i form af en anmodning om hjælp i håbet om at få et hjælptilbud eller at foretage en anmodning om hjælp. Førstnævnte mulighed indebærer en risiko for, at et sådant tilbud aldrig kommer, men også at det tilbud, der fremsættes, ikke er det ønskede. Sidstnævnte indebærer en risiko for at få et afslag og positionerer samtidig modtageren (den potentielle hjælper) med mere begrænsede (men mere forpligtende) muligheder for at svare (Kendrick & Drew, 2014:110-111). Anmodninger tilhører en familie af kommunikationshandlinger, der kaldes direktiver⁷¹, som har det til fælles, at de er designede til at få nogen til at gøre noget (f.eks. at give samtykke eller bevilge en ydelse) (Kent, 2012:712). Gennem brugen af direktiver etablerer taleren et pres på modtageren for at levere et svar i form af en accept eller et afslag. Det gør direktiver til en ansigtstruende kommunikationshandling, fordi de griber ind i modtagerens handlefrihed, og fordi der er en risiko for et ansigtstab for begge parter, hvis modtageren ikke kan eller vil imødekomme anmodningen. Direktiver leveres derfor, ifølge Goodwin (1990:208), ofte indirekte, fordi de kræver omhyggelige og formidlende forhandlingsstrategier i interaktionen for ikke at bryde med den sociale orden.

Forskellige kontekster konstituerer forskelle i de måder, hjælpanmodninger og -tilbud organiseres og distribueres. I hverdagslige sammenhænge er det primære forhandlingspunkt i sådanne tilbud/anmodningssekvenser, hvorvidt den ene part er i stand til og/eller villig til at yde og den anden henholdsvis acceptere den hjælp, der tilbydes (Kendrick & Drew, 2014; Raymond & Zimmerman, 2016). I sammenhænge, hvor det at yde hjælp er en del af en institutionelt defineret opgave, skabes nogle særlige kontekstuelle betingelser for denne organisering, som for socialt arbejdes vedkommende knytter sig specifikt til den velfærdsinstitutionelle opgave.

5.1.1 Distribuering og organisering af hjælp i socialforvaltningens børn- og ungeafdelinger

Socialforvaltningens børn- og ungeafdelinger repræsenterer institutionaliserede løsninger på tilbud om og anmodninger om hjælp til og fra børn i udsatte positioner og deres familier, hvilket skaber unikke mønstre, i den måde hjælp tilbydes og anmodes om, sammenlignet med andre hjælpsammenhænge og hverdagssammenhænge. I de hverdagssammenhænge, hvor tilbud og anmodninger om hjælp udøves, er det relativt klart, hvem der kommer til at få gavn af hvad. Helt så "enkelt" forholder det sig ikke i møder mellem socialarbejdere og forældre. Selvom den officielle hjælpmotager er barnet, så er spørgsmålet om hvorvidt, hvordan og hvornår en konkret beslutning vil komme barnet til gode ikke altid klar. Socialforvaltninger har på den ene side til opgave at håndtere anmodninger om hjælp fra familier og børn (eksempelvis i form af ansøgninger). På den

⁷¹ Andre eksempler på kommunikationshandlinger, der kan tage form som direktiver, er ordrer, råd, advarsler, trusler etc.

anden side er myndighederne, udover at yde den hjælp der bliver anmodet om, såfremt den vurderes nødvendig for at sikre barnets udvikling, og såfremt der er juridisk mulighed herfor, forpligtet til at føre tilsyn med og sikre, at de børn, der bor i kommunen, er i trivsel. Heraf følger en pligt til at tilbyde (og påtvinge) hjælp såfremt kommunen får kendskab til et barn, hvor det ikke er tilfældet⁷². Praksisudøvere i børn og ungeforvaltninger balancerer således den klassiske professionelle udfordring, der knytter sig til at navigere mellem hjælp og kontrol i forhold til en specifik gruppe i befolkningen og specifikke problemstillinger, der knytter sig til børn og familier i udsatte positioner.

Socialforvaltningens vilje/evne til at yde hjælp henholdsvis familiens villighed til at acceptere eventuelle hjælptilbud udgør dermed et komplekst maskineri, som på en eller anden måde skal håndteres kommunikativt. Til sammenligning har forskning i alarmopkald til alarmcentralen vist, at det første, der skal afklares mellem den, der henvender sig, og den der modtager opkaldet, er hvorvidt det problem, der præsenteres ved henvendelsen, er relevant. De relevanskriterier, medarbejderne orienterer sig mod, svarer til de institutionelle handlemuligheder, der er til rådighed (dvs. om problemet præsenteres på en måde, der gør det relevant at sende enten politi, brandvæsen eller ambulance), og når et problem fremstår som relevant, kan en medarbejder ikke legitimt afvise at tilbyde hjælp. Det samme princip gør sig gældende i møder mellem socialarbejdere og familier, som kommer i kontakt med socialforvaltningen, men processen kompliceres af, at problemstillinger kan være præsenteret af barnet selv, forældrene, andre familiemedlemmer, en nabo eller andre velfærdsprofessionelle med kendskab til barnet f.eks. i form af en underretning. Derudover kan socialarbejderen af egen drift pege på og definere problemstillinger hos børn, hun eller han får kendskab til gennem sit arbejde. Det forhold, at det ikke altid er forældrene selv, der præsenterer en problemstilling, og at der måske heller ikke er enighed om de problemer, der præsenteres, gør, at tilvejebringelsen af et legitimt grundlag for, at processen kan fortsætte, bliver forskellig afhængig af den grad af enighed, der skabes omkring den præsenterede problemstilling. I de samtaler jeg har observeret, er der eksempler på, at socialarbejderen i situationer, hvor henvendelsen ikke er på forældrenes eget initiativ, forsøger at orkestrere et hjælpebehov hos forældrene, som herefter kan imødekommes med et tilbud om hjælp (se kapitel 7). Selvom der i social interaktion generelt set argumenteres for en præference for tilbud over anmodninger (Schegloff, 2007:83-83)⁷³, så kan denne fremgangsmåde også være et eksempel på, at samtaledeltagernes orientering mod institutionelle betingelser skaber unikke mønstre i den måde hjælp organiseres og distribueres på i interaktionen. Forhold knyttet til den institutionelle opgave, som deltagerne orienterer sig mod i interaktionen, kan med andre ord have betydning for de kommunikative ressourcer, socialarbejderen har til deres rådighed. Sammenhænge, hvor professionelle fortrinsvis møder forældre, der selv har henvendt sig for at få hjælp, giver således adgang til andre typer kommunikative ressourcer end sammenhænge, hvor årsag- og anledning til mødet er mere blandet. Maynard (1991:477) viser eksempelvis, hvordan læger kan genkalde og bruge den begrundelse, forældrene selv gav for deres henvendelse, som en kommunikativ ressource i forfølgelsen af et samarbejde. For socialarbejdere i kommunale børn- og

⁷² Jf. SEL, kapitel 11.

⁷³ Forståelsen af relationen mellem anmodninger og tilbud har indtil for nylig været domineret af Schegloff (2007:83-86)'s analyser, som viser eksempler på, at tilbud er strukturelt foretrukne frem for anmodninger. Nyere forskning (med udgangspunkt i det samme datakorpus) har imidlertid ikke været i stand til at bekræfte, at tilbud generelt er det præfererede alternativ til anmodninger, idet de egenskaber, der er blevet brugt til at argumentere for anmodningers dispræfererede status, også gælder for tilbud. Kendrick og Drew (2014) argumenterer derfor for, at relationen mellem (i det mindste nogle former for) tilbud og anmodninger er mere kompliceret end som så (Kendrick & Drew, 2014:109-110).

ungeforvaltninger er denne ressource til kun til rådighed i de tilfælde, hvor det er forældrene selv, der har henvendt sig.

Uanset hvem der formulerer og præsenterer problemet, så kan socialforvaltningen kun i særlige tilfælde (og i en begrænset periode) yde hjælp til en familie uden en nærmere undersøgelse af barnets og familiens forhold, en såkaldt børnefaglig undersøgelse efter Servicelovens § 50. Når et problem fremstår relevant, kan socialforvaltningen desuden ikke længere (legitimt) undlade at iværksætte en sådan undersøgelse. Undersøgelsen foretages "så vidt muligt i samarbejde med forældremyndighedsindehaveren", hvilket betyder, at der ikke kræves et formelt samtykke. Da socialarbejderen er forpligtet til at forsøge at opnå et samtykke før en beslutning kan træffes, er en eller anden form for afklaring af forældrenes samarbejdsstatus en betingelse for at komme videre. Når en undersøgelse er færdiggjort, og der skal træffes beslutning om at iværksætte indsatser, der kan imødekomme de behov, undersøgelsen lægger op til, er socialarbejderen i højere grad afhængig af forældrenes samarbejde, både i juridisk forstand i kraft af et samtykke og i praktisk forstand i kraft af overholdelse af eventuelle behandlingsaftaler. Relevansen af en synliggørelse af forældrenes samarbejdsstatus opstår således løbende i processen, når beslutningsrelevante emner aktualiseres i interaktionen og gør en stillingtagen blandt deltagerne relevant. Den er imidlertid (formelt set) centreret omkring situationer, hvor der skal træffes beslutning om en børnefaglig undersøgelse eller foranstaltninger så som familiebehandling, anbringelse af barnet uden for hjemmet osv.

Ovenstående skal på en eller anden måde håndteres interaktionelt og kommunikativt i mødet mellem forældre og socialarbejder. Det placerer et krav hos deltagerne om en afklaring af forældrenes samarbejdsstatus i relation til det fremtidsscenario, der aktualiseres eller en tydeliggørelse af fejlslåede forsøg herpå. Umiddelbart kunne man tænke, at distribuering af hjælp i socialt arbejde på børneområdet er todelt på den måde, at der på den ene side findes sproglige formater, der organiserer hjælp som tilbud eller accept af anmodninger fra forældrenes side, når indsatsen er støtteorienteret og som direktiver i form af ordrer og anmodninger om samarbejde, når den er mere kontrolorienteret. Sådan forholder det sig imidlertid ikke helt. Min analyse viser, at distribuering og organisering af hjælp i møder mellem socialforvaltningen koordineres gennem et maskineri, der overvejende består af forslagslignende kommunikationshandlinger. Det vender jeg tilbage til i kapitel 6.

5.1.2 Frivillighed og tvang – begrebslige overvejelser

"We must believe in free will – we have no choice", (I. B. Singer).

Et helt grundlæggende spørgsmål i relation til grænsedragninger mellem frivillighed og tvang i socialt arbejde er, hvorvidt det overhovedet giver mening at operere med et frivillighedsbegreb i situationer, hvor forældre kommer i kontakt med de sociale myndigheder. Selvom forældre nogle gange henvender sig selv for at søge om støtte, er det spørgsmålet, om de ville have valgt det, hvis der var et alternativ⁷⁴. I forlængelse heraf anlægger jeg et bredere perspektiv på frivillighed og tvang end det, der juridisk set kategoriseres som henholdsvis det ene og det andet. Det skyldes, at der i de samtaleforløb jeg har observeret, hvor der i juridisk forstand er tale om undersøgelser og

⁷⁴ Pointen er, at det ikke giver så meget mening at postulere, at forældre (uagtet at situationen kan henføres til valg, de selv har truffet) selv har valgt at komme i en situation, hvor deres barn eller børn har vanskeligheder, de ikke selv ser sig i stand til at håndtere. Der er selvfølgelig tale om en værdimæssig stillingtagen fra min side, som afspejler et menneskesyn, hvori sociale problemer, herunder problemer med misbrug og psykisk sygdom, i ikke er noget den enkelte vælger "frit".

foranstaltninger med samtykke, optræder eksempler på interaktionelle udvekslinger, som ikke entydigt kan kategoriseres som frivillige, og at der tilsvarende i de samtaleforløb, hvori der er truffet en eller flere afgørelser uden forældrenes samtykke, finder situationer og interaktioner sted, som ikke udelukkende og entydigt kan kategoriseres som tvungne. Situationer, hvor forældre henholdsvis samtykker eller ikke samtykker til tiltag fra forvaltningen side, betragtes derfor ikke udelukkende og pr. default som udtryk for frivillighed og tvang. På den baggrund har jeg valgt at hente inspiration i bredere betragtninger om frihed og den frie viljes beskaffenhed for at indkredse et blik for grænserne mellem frivillighed og tvang, som kunne danne afsæt for en analytisk operationalisering af begreberne. Tilstedeværelsen af valg mellem alternativer står centralt i debatten om fri vilje, hvor der traditionelt set opereres med en grundlæggende forudsætning for tilstedeværelsen af fri vilje, der indebærer:

- 1) at det er "op til os", hvad vi vælger ud fra et sæt alternativer og
- 2) at vores handlinger stammer fra noget inde i os selv og ikke fra nogen eller noget udefrakommende.

Tanken om, at vi som mennesker har en fri vilje, indebærer altså en forestilling om, at vores handlinger stammer fra egne ønsker og præferencer – ikke fra noget udefrakommende, vi ikke har kontrol over (Kane, 2011a:4ff). Som modforestilling til troen på at vores handlinger er 'op til os selv', står forskellige former for determinisme eller betragtninger om nødvendighed. Det vil sige forestillingen om, at individers handlinger er bestemt af forskellige faktorer, der er uden for deres kontrol, og derfor nødvendigvis vil ske, uafhængigt af viljen. Det kan være skæbnen, arv/miljø, samfundsstrukturelle eller psykologiske forhold (herunder kemiske tilstande og processer i hjernen) samt andre menneskers "vilje". Grundidéen i determinismen er betinget nødvendighed, hvor individers handlinger har et bestemt determineret udfald, hvis og i så fald visse betingelser er til stede. Med determinismen er det i princippet ikke længere muligt at tale om frit valg mellem flere alternativer, idet der ikke længere er flere alternativer at vælge fra. Determinisme betragtes imidlertid ikke nødvendigvis som inkompatibel med fri vilje, og derfor er debatterne på området ikke kun præget af spørgsmålet om eksistensen af en fri vilje, men i lige så høj grad af spørgsmålet om, hvorvidt fri vilje er kompatibel med determinisme – eller sagt på en anden måde – af forholdet mellem determinisme og det frie valg (Kane, 2011a:4ff).

Forholdet mellem individers frihed på den ene side og indre eller ydre determinerende betingelser for individers handlinger, herunder samfundsmæssige normer og værdier er et klassisk tema både inden for filosofiske, psykologiske og samfundsvidenskabelige teoridannelser, men relationen mellem aktør og struktur tematiseres meget forskelligt. Hos Durkheim (Guneriusen, 2007) betragtes mennesker som tvungne af ydre betingelser i form af sociale og materielle strukturer, moralske normer og værdier – en socialt produceret, men træg og dermed mere eller mindre stabil orden, der bestemmer individers handlinger. De ydre strukturer internaliseres gennem socialiseringen, og på den måde bliver den ydre tvang omformet til en indre for herefter at komme til udtryk som indre moralske dispositioner. Graden af den enkeltes oplevelse af tvang vil derfor afhænge af, hvor godt den enkelte er socialiseret ind i netop de normer og værdier, der gælder i den sammenhæng, de befinder sig i. Pointen er, at individet handler på baggrund af denne sociale tvang, selvom det måske selv har en oplevelse af at handle frivilligt. De fleste mennesker vil derfor ifølge Durkheim i langt de fleste situationer ikke opleve sig tvungne, men have en opfattelse af, at de valg, de træffer, og de handlinger de foretager, er frivillige. I Durkheims forståelse kan individet ikke frigøre sig fra ydre

reguleringer af dets handlinger. Durkheim så ikke denne tvang som negativ, tværtimod. Kombinationen af den ydre tvang i form af sociale og materielle strukturer og den indre tvang i form af internaliseringen af moralske normer og tankemønstre er det, der holder sammen på samfundet, idet disse to former for tvang tilsammen skaber en stabil social orden. En stabil social orden er en forudsætning for, at individerne er trygge og lykkelige. Hos Durkheim er den sociale tvang først og fremmest mulighedsskabende - og til en vis grad en forudsætning for frihed (Guneriusen, 2007).

I forbindelse med min redegørelse for forbindelser mellem kontekst og interaktion (se afsnit 4.3 og 4.4) placerer jeg mig et sted i aktør-strukturdebatten, der lægger sig op ad den skole, der i fri-vilje debatten karakteriseres som kompatibilisme⁷⁵. Hos kompatibilisterne ses idéen om fri vilje og determinisme ikke som gensidigt udelukkende (Kane, 2011a). I et CA-perspektiv kan foreningen af fri vilje og determinisme lade sig gøre, fordi det deltagere i social interaktion foretager sig betragtes som indlejret i sociale strukturer, som hele tiden skabes og omformes af deltagernes handlinger. Etnometodologien og CA er formuleret som opgør med forestillinger om, at menneskers handlinger er determinerede af indefra- eller udefrakommende kræfter. Sociale situationer er både noget, deltagere "ankommer til", men samtidig er deltagere i stand til aktivt og kreativt at være med til at (gen)skabe dem. Situationsdefinitioner er normative på den måde, at de angiver fælles forhandlede forståelser af, hvordan deltagere forventes at opføre sig i den pågældende situation, men determinerer dem ikke. Relationen mellem deltagernes handlinger og den sociale orden er kontingent, hvilket vil sige, at de står i et ikke logisk nødvendigt forhold til hinanden. Turtagningerne skaber hele tiden unikke forudsætninger for hinanden og dermed bevares muligheden for at noget kunne have været anderledes (Heritage, 1984b:242; Maynard, 2013). Med præmissen om at enhver situation rummer mulighed for at noget nyt unikt kan ske, vil der altid være alternative handlemuligheder, og dermed bevares idéen om en fri vilje, hvor deltagere ikke er bundne af simple årsag-virkningsforhold.

Kompatibiliteten med forskellige former for determinisme betyder at CA ikke står i skarp modsætning til perspektiver der opererer med determinerende faktorer for menneskers handlinger. Den afgørende forskel fra Durkheims perspektiv er af både epistemologisk og ontologiske karakter. Hos Durkheim har alle sociale fakta objektiv eksistens, uafhængigt af individerne⁷⁶. Det analytiske projekt for samfundsvidenskaberne er i dette perspektiv at udforske sociale fakta eksempelvis ved at afdække årsagssammenhænge, udbredelse osv. Sacks' analytiske projekt var ligeledes at udforske sociale fakta, men han så disse som sociale bedrifter, produceret af deltagernes konkrete kommunikationshandling i social interaktion. I et CA-perspektiv sker der derfor en omvending af ontologi og epistemologi. Det ontologiske projekt forsvinder ikke (som i radikale udgaver af konstruktivismen), men man kan sige, at epistemologien får forrang. Formålet med analyserne er at vise, hvordan sociale fakta bliver til som fakta for deltagere i de sammenhænge, hvori de skabes. Dette fokus på sociale handlinger betyder også, at det ikke er af analytisk interesse, hvorvidt mennesker selv oplever disse handlinger som frie eller ej.

Forestillinger om hvad der bestemmer menneskers handlinger, spiller en rolle i socialt arbejde og for socialt arbejdes praksis på flere niveauer. Den måde menneskelige handlinger betragtes på har

⁷⁵ Også kaldet "blød determinisme".

⁷⁶ Durkheim har været kritiseret for denne deterministiske og objektivistiske tilgang, men skiftede i sit sene forfatterskab begrebet tvang ("coercion") med bindinger ("constraint") for til sidst helt at udelade begrebet (Guneriusen, 2007).

betydning for det menneskesyn, der danner grundlag for praksisudøvelsen og i sidste ende, hvordan mennesker (be)dømmes moralsk set.

Fri vilje-debatten i socialt arbejde

De kriterier, der lægges til grund for hvorvidt, hvornår og i hvilken grad individer kan holdes moralsk ansvarlige for deres handlinger, har ikke blot betydning for den måde andres handlinger og bedømmes på, men for samfundets indretning. Det ses eksempelvis i retssystemets indretning, hvor der er en tæt sammenhæng mellem skyld, ansvar (herunder om handlinger kan bedømmes som forsætlige eller ej) og udmåling af straf. Når vi reagerer på andres handlinger, som individer og som samfund f.eks. med vrede, beundring eller taknemmelighed, så indebærer det en forestilling om, at det, personen gjorde, i et eller andet omfang var ”op til dem selv” – at det var noget vedkommende gjorde af egen fri vilje. Forestillinger om den frie vilje har derfor betydning for forståelsen af relationer mellem mennesker, og mellem individ og samfund, herunder hvilke der er mulige at skabe, hvordan vi kan beskrive dem og forske i dem (Kane, 2011a:4ff). Antagelser om menneskers moralske beskaffenhed afspejles også i den måde socialt arbejde organiseres og praktiseres på. Ifølge Reamer (1983) betjener socialt arbejde sig af bagvedliggende antagelser om, at mennesker kan skabe forandringer i deres eget liv, og at de har fortjent at blive hjulpet. Forestillinger om fri vilje kontra determinisme har således ifølge Reamer betydning for synet på klienters kapacitet for forandring og dermed af, hvorvidt det kan ”betale sig at hjælpe”.

I et deterministisk perspektiv, argumenterer Reamer (1983), er klienten uden egen skyld i sine handlinger og kan derfor ikke holdes ansvarlig. Det betyder, at klienten ses som moralsk uskyldigt og derfor fortjener at blive hjulpet. Perspektivet indebærer imidlertid et paradoks, fordi klienten forudsættes at have få muligheder for at ændre på sin egen situation, hvorved der kan opstå problemer med at argumentere for forandringspotentialer. Et syn på menneskelig handling som styret af egen fri vilje indebærer, at klienten selv har truffet de valg, der har ledt frem til den aktuelle situation ud fra egne personlige præferencer og ønsker. I dette perspektiv regnes klienten som aktiv skaber af og dermed ansvarlig for sin egen skæbne og er derfor mindre tilbøjelig til at fortjene at blive hjulpet. Ifølge Reamer er konsekvensen af et menneskesyn, der tilskriver individet en høj grad af ansvar for egne handlinger, at viljen bliver objekt for myndighedernes forandringsambitioner, hvilket kan betyde, at der åbnes op for straf og sanktioner som mulige midler til forandringssskabelse. Denne betragtning bakkes op af Villadsen (2003), som peger på at graden af forandringsambitioner knyttet til den pågældende velfærdsopgave spiller en væsentlig rolle i myndighedernes brug af tvang: Jo højere forandringsambitioner, desto mere tilbøjelige er myndighederne til at anvende tvang for at gennemføre de ændringer, der vurderes nødvendige (Villadsen, 2003:196). Appel Nissen (2010) peger i relation hertil på at der, i et samfund, der ser individuel frihed som et kollektivt formål, og hvor der er en stigende forventning til at den enkelte kan forvalte sit eget liv, vil være en tendens til at handlinger der udfordrer denne forventning, udgør en højere grad af skuffelse. Personer, der ikke vurderes i stand til at forvalte deres eget liv, kan dermed udsættes for et øget pres (Appel Nissen, 2010:204).

Reamer (1983) argumenterer endvidere for en sammenhæng mellem de problemdefinitioner (forklaringsmodeller), der anvendes og den udstrækning en person vurderes at *fortjene* hjælp afhængig af, hvilken grad af personligt ansvar forklaringsmodellen tilskriver individet. Jo større vægt på determinerende forhold jo mere fokus på omgivende faktorer i menneskers liv og jo mere vægt på fri vilje jo mere fokus på muligheder for at motivere individer til selv at skabe forandring i eget liv.

Med disse to positioner skabes der ifølge Reamer en dikotomi mellem de moralsk uskyldige, "sande ofre", som omfatter børn og mennesker med fysiske og psykiske handicap på den ene side, og dem der selv har "bedt om problemer" (f.eks. kriminelle og arbejdsløse) på den anden. Men der skabes også klientgrupper, som falder imellem de to kategoriseringer, f.eks. når børn og unge begår kriminalitet⁷⁷, og det kan vække ambivalens hos de professionelle. Børne- og familierarbejde aktualiserer debatten på den måde, at det moralsk uskyldige barn er i centrum for den institutionelle opgave, samtidig med at det er forældrenes moralske forfatning, der bedømmes. Ifølge Reamer kan dette give anledning til professionel ambivalens, fordi det rejser en række spørgsmål om, hvornår forældre kan holdes moralsk ansvarlige for deres børns trivsel, når der ikke blot skal vurderes ud fra aktive handlinger så som (fysisk, psykiske, seksuelle overgreb - abuse), men også i forhold til handlinger forældre har undladt at gøre (misrøgt - neglect) (Reamer, 1983).

Reamer (1983) kalder det et paradoks i socialt arbejde, at begge dogmer tilsyneladende omfavnes. På den ene side forskes der i årsags-virkningssammenhænge i håbet om, at der kan skaffes viden, der dels kan bidrage til at forebygge at sociale problemer opstår, men også hvordan de mest effektivt kan afhjælpes. På den anden side opretholdes værdien af det personlige ansvar og den præmis i socialt arbejde, at den enkelte selv kan (og skal) være med til at skabe forandringer i eget liv. De problemforståelser, der ligger til grund for vurderinger og handleorienteringer, bygger med andre ord på eksistensen af forhold uden for den enkeltes vilje, som det der har betydning for individets livsforløb, mens selve indsatsen bygger på en forventning om individets mulighed for selv at skabe forandring i sit eget liv, som forudsætter autonomi og fri vilje (Reamer, 1983:640).

Viljens beskaffenhed

Selvom jeg i ovenstående argumenterer ud fra en begrebslig og logisk sammenhæng mellem vurderinger af klienters vilje og iværksættelsen af indsatser med et kontrollerende og/eller sanktionerende indhold henholdsvis indsatser, der i overvejende grad har et støttende indhold, så har jeg ikke empirisk belæg for, at det er sådan, det hænger sammen. Noget tyder da også på, at det forholder sig lidt mere komplekst i praksis.

Flere studier peger på at socialarbejderes bedømmelse af klienters motivation og vilje spiller en central rolle i og for praksisudøvelsen. Järvinen og Mik-Meyer (2003) argumenter for en viljesdiskurs som en tavs forudsætning i socialt arbejde, som handler om klienters villighed til at samarbejde med velfærdsinstitutionerne. Ifølge Olesen (2006) kan forhandlinger om klienters vilje og evne i samspillet mellem socialarbejdere og deres klienter ses som en orientering mod den institutionelle opgave. Carstens' (1998) analyser af samtaler mellem sagsbehandlere og kontanthjælpsmodtagere viser at socialarbejderes vurderinger af klientens vilje og evne, danner grundlaget for beslutninger om, hvilken indsats der skal "tilbydes" og Villadsen (2003) argumenter for at anvendelsen af tvang på børneområdet, er afhængig af myndigheders vurdering af forældres vilje og evne til at træffe autonome valg til barnets bedste (Villadsen, 2003:196). Egelund (2003) peger endvidere på, at vurderinger af forældres vilje og evne til at samarbejde med forvaltningen, indgår som et kriterium i socialarbejderens bedømmelse af dem som henholdsvis "gode" eller "dårlige" forældre (Egelund 2003:59ff).

⁷⁷ Lidt på samme måde forholder det sig med "nye" klientgrupper, f.eks. mennesker ramt af depression, stress eller ensomhed.

Ifølge Carstens (1998) orienterer socialarbejderne sig mod bestemte foretrukne måder viljen skal være beskaffen på: *'Tvungen vilje er ingen vilje – det er bare tilpasning'* (Carstens, 1998:103). Villadsen (2004:9) fremhæver i den forbindelse at idealet om denne tvangs- og tilpasningsfri vilje som forudsætning for forandring udgør et centralt dilemma i socialt arbejde, som kobler sig til det ovenfor skitserede paradoks. Der er med andre ord tilsyneladende ikke sådan, at klientens vilje blot afdækkes og bedømmes "som den er". Ovenstående forfattere peger på, at der hersker et normativt ideal for viljen, der handler om, at den skal være tvangs- og tilpasningsfri, og at dette afspejler sig i praksis. I mit materiale er der meget der tyder på, at socialarbejdere ikke blot beskæftiger sig med at afdække og efterfølgende bedømme forældrenes vilje, men at monitorering, bedømmelse og forsøg på at forandre eller tilpasse forældrenes vilje til idealet om tilpasningsfrihed foregår som en integreret proces.

Et begreb om vilje er centralt for denne afhandlings analytiske blik, men ikke i betydningen af en "indre rådighed" (Carstens, 1998:269). CA interesserer sig ikke for viljers tilblivelse som indre psykiske tilstande eller handlingsdispositioner formet af ydre samfundsstrukturelle eller institutionelle betingelser, ej heller for viljer i form af klienters eller socialarbejderes personlige lyst, motivation eller præferencer. Der opereres ikke med ydre eller indre determinanter, der forklarer, hvordan deltagerne er nået frem til at handle på den måde, de gør. Viljer sidder med andre ord ikke i socialarbejderens bukselomme og sættes heller ikke frit i spil i interaktion, men skabes og formes af deltagerens handlinger. Med henblik på at skabe et blik for viljers fremtrædelsesformer som interaktionelt forhandlede fænomener, har jeg opereret med konkret iagttagelige udtryk for vilje i interaktionen, sådan som de fremstod genkendelige som viljestilkendegivelser eller viljesmarkører for deltagerne og for mig som analytiker⁷⁸. Som tidligere nævnt argumenterer jeg for, at sådanne interaktionelle viljesudtryk lader sig iagttage som samtaledeltagerens fremførelse og forfølgelse af konkrete projekter i samtalen, f.eks. i den måde socialarbejderen udformer sit forslag om en undersøgelse eller en foranstaltning, så det lægger op til et bestemt svar fra forældrenes side, og i den måde der svares på fra forældrenes side.

Med et analytisk blik for viljer i social interaktion gives mulighed for at iagttage grænsedragninger mellem frivillighed og tvang som forhold mellem interaktionelle viljesudtryk. I den forbindelse har jeg bl.a. interesseret mig for, hvilke kommunikationshandling der behandles og får betydning som viljestilkendegivelser, herunder hvilke viljesudtryk der overhøres, forfølges, og hvilke der "sætter sig igennem" på bekostning af andre. Koblet til frivillighed-tvangsspørgsmålet kan man sige, at tvangen bliver relevant og synlig i det øjeblik, en viljestilkendegivelse er blevet ytret og genkendt som en sådan for herefter at blive overhørt/ignoreret eller tilsidesat/underkendt. I denne afhandlings forståelse er tvungen vilje således netop en vilje, for hvis ingen vilje er gjort genkendelig som en sådan i interaktionen, så er den heller ikke tilgængelig for tvang. Afhandlingens blik for forholdet mellem frivillighed og tvang retter sig med andre ord ikke mod tvang og frivillighed som sådan, men mod spændingsfeltet mellem disse abstrakte fænomener sådan som det udfolder sig i forholdet mellem interaktionelt udtrykte viljer.

I afhandlingens analyser har jeg primært koncentreret mig om de projekter, der initieres og forfølges af socialarbejderen, og som gør forældrerens respons relevant. Det betyder, at det der kommer i fokus er, hvordan forældre samarbejder med socialarbejdere og ikke omvendt. Som analysen vil vise, er der

⁷⁸ Denne forståelse af vilje gør det relevant at forholde sig til intentionalitet. Det gør jeg senere i dette kapitel.

imidlertid ikke nødvendigvis tale om et enten eller, idet det ikke altid er klart, om det er den ene eller den anden samtalepart, der bringer et beslutningsrelevant emne på banen. Socialarbejderes håndtering af forældreinitiativer indgår i analyser af mistillid i social interaktion i kapitel 10.

5.2. Operationalisering af afhandlingens forskningsspørgsmål og præcisering af analytisk fokus

Forholdet mellem frivillighed og tvang er på det begrebslige plan så mangetydigt og afhængigt af skiftende kontekster på tværs af historisk tid, kulturer osv. at det vil være en umulig opgave at finde en fast, velafgrænset kernebetydning af, hvad der er frivilligt, og hvad der er tvang, og hvor grænserne entydigt kan drages. Jeg forestiller mig ikke, at frivillighed og tvang har en særlig essens, hverken begrebsligt eller i praksisudøvelse, som jeg kan "grave mig frem til" med de rette analytiske redskaber. Afhandlingens forskningsspørgsmål retter sig mod, hvordan grænsedragninger mellem frivillighed og tvang kan iagttages empirisk i spillet mellem forældre og socialarbejdere. Det er derfor ikke (i udgangspunktet) de begrebslige distinktioner og konstruktioner, der er interessante, men den måde interaktionelle fænomener, der meningsfuldt kan kategoriseres i grænsfeltet mellem frivillighed og tvang, kan beskrives praktisk og situationelt.

Kapitlets indledende betragtninger har imidlertid været centrale for de valg, jeg har truffet for at give afhandlingens forskningsspørgsmål en form, hvor det lod sig undersøge empirisk og for præciseringen af et analytisk fokus. I forlængelse heraf er afhandlingens bud på en operationalisering af muligheden for at iagttage grænsedragninger mellem frivillighed og tvang empirisk i samtaler mellem forældre og socialarbejdere at udforske situationer, hvor beslutningsrelevante emner, så som en undersøgelse eller en foranstaltning (eller en ændring i en foranstaltning), aktualiseres i interaktionen, og gør det relevant, at forældrene ytrer en stillingtagen. Antagelsen er, at grænsedragninger mellem frivillighed og tvang er indlejret i forhandlingsprocesser, hvori der indgår begrænsning af og udvidelse af alternativer, og at sådanne forhandlingsprocesser kommer i spil i situationer, hvor forældre stilles i en situation, der indebærer et valg mellem alternativer, med hensyn til hvordan de stiller sig til en undersøgelse eller en foranstaltning. Fokus i analysen er, hvordan forældres stillingtagen kommer i spil, hvordan forældrene svarer, og hvordan dette svar modtages og behandles af socialarbejderen. Hensigten er at afsøge mønstre i de måder, hvorpå socialarbejdere tilbyder forældre valgmuligheder i relation til beslutningsrelevante emner, samt hvilke kommunikative ressourcer parterne trækker på i forbindelse hermed.

Analysen tager afsæt i de analytiske grundprincipper i CA og trækker i særlig grad på de principper, der omhandler relationen mellem turtagninger. Dette med henblik på at skærpe blikket for de kommunikationshandlinger socialarbejderen gør brug af til at aktualisere en forældrestillingtagen, og de betingelser der skabes for forældrenes svarmuligheder, relationen mellem deltagerne og interaktionen i forlængelse heraf. Svarmuligheder i social interaktion er ofte struktureret asymmetrisk, dvs. der knytter sig nogle særlige normative bindinger til den måde, der svares på, som relaterer sig til den særlige interaktionelle kontekst deltagerne orienterer sig mod. Sådanne "påviselige strukturelle tilbøjeligheder i samtaler" (Steensig, 2001:42) begrebsliggøres i CA som præference.

5.2.1. Præference og turpar - sekventiel dominans og social "tvang"

Begrebet præference bruges til at karakterisere situationer i samtaler, hvor der er forskellige, alternative måder at agere på tilgængelige for deltagerne, men hvor disse alternativer ikke er ligestillede (Pomerantz & Heritage, 2013; Sacks, 1973). Præferencebegrebet har ikke noget med

personlige ønsker eller motivation at gøre, men refererer til det fænomen, at valg iblandt ikke-ligestillede muligheder i samtaler rutinemæssigt implementeres på måder, der afspejler en institutionaliseret rangordning af disse alternativer i mere eller mindre socialt acceptable svar. Deltagere i social interaktion er hele tiden orienterede mod og viser hinanden, hvorvidt de opfatter, det de selv eller den anden siger og gør som henholdsvis socialt problematisk (dispræfereret) eller uproblematisk (præfereret). De særlige normative bindinger deltagerne orienterer sig mod giver derfor indblik i de præferencestrukturer, der gør sig gældende i en specifik kontekst. Som nævnt udgør samtaledeltageres turtagninger en meningskontekst for hinanden. For det første konstrueres det der siges, så det udtrykker en sammenhæng med det forudgående, dvs. at en samtaledeltager med sin ytring viser, hvordan han eller hun forstod det, den forudgående taler sagde. For det andet gør en ytring det, at den projicerer, dvs. udpeger, hvad der vil være relevant for den næste taler at foretage sig. Man kan også sige, at en ytring har et refleksivt forhold til den ytring, der går forud og det, der følger efter. Turtagninger er med andre ord gensidigt forbundne og konstituerende for hinanden. Nogle turtagninger står i et særligt forhold til hinanden, disse kaldes *turpar*⁷⁹ ("adjacency pairs") (Sacks, 1995; Schegloff, 1968; Schegloff & Sacks, 1973; Schegloff, 2007).

Begrebet turpar bruges til at betegne relationen mellem to kommunikationshandlinger, hvor den ene udpeger den anden som det relevante svar på den første. Turpar udgør kernen i den måde, hvorpå samtaler er struktureret sekventielt og består af mindst to ytringer – en første par-del ("first pair part", forkortet FPP) også kaldet en "first" og en anden par-del ("second pair part", forkortet SPP) også kaldet en "second" (Stivers, 2013:191-93). Eksempler på turpar er 'spørgsmål-svar', hilsen-hilsen og tilbud-accept/afvisning (Schegloff & Sacks, 1973:74). Nærværende afhandling beskæftiger sig hovedsageligt med første par-dele i form af de kommunikationshandlinger (typisk i form af forslags-formuleringer) fra socialarbejderens side, der efterspørger en stillingtagen fra forældrenes side til en undersøgelse eller en foranstaltning. Turpar optræder ikke nødvendigvis i direkte forlængelse af hinanden, hvilket vil sige, at det kan forekomme at den anden par-del, der passer til første par-delen først produceres efter en eller flere indskudte sekvenser. I de samtaler, jeg har observeret, kan der eksempelvis godt gå lang tid, fra socialarbejderen har ytret en første par-del (et forslag om en undersøgelse eller en foranstaltning), til forældrene leverer den tilhørende anden par-del (en tilslutning eller en afvisning). Dette kan være et udtryk for, at der er nogle særlige temaer eller problemer, der skal behandles eller afklares, inden et svar kan leveres, som kan afspejle deltagerens orientering mod den særlige institutionelle kontekst, møderne finder sted i. Sådanne indskudte sekvenser har deres egen interaktionelle betydning, hvilket jeg vender tilbage til i analysen.

Til at betegne relationen mellem FPP og SPP introducerede Schegloff (1968:1083) begrebet "betinget relevans" ("conditional relevance"), hvormed der menes, at når en første par-del er fremsagt, så er den anden forventelig, og når den (anden par-del) kommer, så kan den betragtes som en "anden" til den "første". På den måde har relationen mellem turpar både prospektiv og retrospektiv karakter. Det betyder, at der i forlængelse af en FPP opstår en åbning eller en plads ("a slot"), som udgør et potentielt responspunkt, som SPP forventes at udfylde. Der er tale om en forventning til, at der i umiddelbar forlængelse heraf (helst ved førstkommende lejlighed herfor) produceres en ytring, der

⁷⁹ På dansk bruges også betegnelserne nærhedspar eller ytringspar.

passer til den type kommunikationshandling, den første par-del udfører⁸⁰. Man kan også sige, at en FPP kalder på, presser for eller "går efter" den relevante SPP. På den baggrund kan første par-dele betragtes som initierende eller igangsættende⁸¹ og anden par-dele som responderende eller besvarende. Den betingede relevans betyder, at hvis en sådan respons udebliver, så vil deltagerne orientere sig mod dette fravær som bemærkelsesværdigt og synligt ("noticeably absent"), hvilket har konsekvenser for den efterfølgende interaktion⁸². Ytringen af en første par-del af et turpar har "magten" til at gøre en bestemt type af respons relevant, sådan at både situationer, hvor en sådan forefalder og situationer, hvor den er fraværende, er noget der lægges mærke til af samtale-deltagerne (Sidnell, 2010:65). Der er således en række fordele forbundet med at befinde sig i en position til at handle på måder, der kræver at andenparten svarer på bestemte måder. Udover at kunne designe første par-delen, så den går efter et specifikt svarindhold og format, så er det samtidig den, der spørger, anmoder osv. der har retten til at bedømme, om det svar, der gives, er fyldestgørende – og om nødvendigt forfølge et sådant, hvis dette ikke er tilfældet. Til denne førsteposition knytter der sig derfor en form for "kontrollerende magt" over anden par-del (eller andenpositionen) (Schegloff & Sacks, 1973:296; Steensig, 2010:300-301). Graden af den dominans der udøves i relationen mellem første par-dele og anden par-dele og en sådan "opfølgende ytring" i tredje-position også kaldet en vurderende tredje eller en sekvenslukker ("sequence closing third") er afhængig af den kontekst, deltagerne orienterer sig mod. F.eks. orienterer elever og lærere i klasserums-interaktioner sig mod lærerens bedømmelse af elevens svar på lærerens spørgsmål som central, hvilket ikke er så fremtrædende i hverdagslige samtaler (Itakura, 2001:44ff; Sacks, 1995:54-65).

Det er vigtigt at understrege, at relationen mellem kommunikationshandlinger i turpar ikke skal forstås deterministisk, men reflektivt. Samtaledeltagere bryder ofte med det, der forventes. Pointen er, at det, de gør, har konsekvenser for interaktionen, på kort og på lang sigt. Ikke (nødvendigvis) i form af negative sanktioner, men i form af det Levinson (1983) kalder "a web of inferences" (Levinson, 1983:321). Udgangspunktet er, at deltagerne hele tiden handler ud fra de (nogle gange utilsigtede) slutninger, de drager om hinandens bidrag til interaktionen⁸³, f.eks. om de grunde den anden har til at sige det, han eller hun gør eller til at levere en ytring på en bestemt måde (Sidnell, 2010:66). Den måde en igangsættende ytring er udformet på, giver deltagerne et kriterium for at bedømme, hvornår en respons fremtræder enten fyldestgørende eller utilstrækkelig. Deltagerne bestemmes altså ikke, men den betydning, de tilskrives, er afhængig af, om de harmonerer med det forventede i situationen eller ej. Man kan eventuelt tale om en cirkulær – eller hermeneutisk form for determinisme, hvor samtaledeltagerne kan undvige de normative bindinger, der skabes, men ikke uden at det er synligt og genkendeligt for de øvrige deltagende i interaktionen, at det er det, der sker.

⁸⁰ Argumentationen for en sådan normativ forpligtelse baserer sig på studier af samtaler på tværs af kontekster, som viser 1) at samtaledeltagere jævnligt leverer en såkaldt typekonform respons, dvs. en respons der passer til den type kommunikationshandling, den første par-del repræsenterer 2) at samtaledeltagere orienterer sig imod såvel en manglende som en manglende relevant respons som problematisk (Stivers 2013:192).

⁸¹ Linell (1998) betegner sådanne initierende kommunikationshandlinger som initiativer.

⁸² Når et spørgsmål ikke modtager et svar, kan spørgerens orientering mod et manglende svar ses på tre almindelige former for efterfølgende handlinger: 1) forfølgelse ("pursuit") (f.eks. gennem gentagelse), jf. Pomerantz 1984b 2) følgeslutninger/udledninger ("inference"), hvor spørgeren identificerer et problem med spørgsmålet eller med at svare og forsøger at håndtere dette, f.eks. ved at simplificere spørgsmålet, eller 3) aflægge rapport ("report"), hvor spørgeren adresserer det manglende svar eksplicit, f.eks. ved at sige "du svarer ikke på spørgsmålet". Sidstnævnte strategi er meget brugt i forhør i retssale – "for an audience". Modtageren orienterer sig også imod et manglende svar, f.eks. ved at præsentere en begrundelse (retfærdiggøre det manglende svar), f.eks. "det ved jeg ikke" (Sidnell, 2010:64-65).

⁸³ jf. afsnit 4.4.5. om begrundethed og begrundbarhed i social interaktion.

(Dis)alignment og (dis)affiliation

Når mennesker i social interaktion responderer på noget, en anden har sagt, vil deres svar uvægerligt indeholde indikationer af, hvorvidt de samarbejder med hele eller dele af den ytring, de responderer på. I CA-forskningen skelnes der mellem alignment og affiliation, som betegnelser for forskellige typer af samarbejdende adfærd blandt samtaledeltagere (disalignment og disaffiliation om det modsatte). Overordnet set refererer betegnelserne til samtaletræk, som gør noget samarbejdende/ikke samarbejdende eller gøres i en "samarbejdende ånd/ikke samarbejdende ånd". Der er imidlertid nogle nuanceforskellige i begreberne, og den interaktionelle adfærd de bruges til at beskrive. Alignment refererer til den form for samarbejdende adfærd, hvor deltagerne løbende bekræfter og erklærer sig enige med hinanden (Jefferson, 2002; Steensig, 2012; Stivers, 2008; Stivers, 2011). Alignment indebærer, at deltagerne svarer på måder, der faciliterer, det den anden forsøger at gøre gennem såkaldte godkendelsesmarkører ("acknowledgement tokens") (Jefferson, 1984a)⁸⁴, ved at acceptere de præsuppositioner som aktiviteten indebærer og ved at matche de normative forventninger, der knytter sig til responsen på det, den anden gør (herunder de interaktionelle roller). Alignment er relevant efter stort set alle former for interaktionelle bidrag, fordi alt det samtaledeltagere siger foretager en handling (eller dele af en), som næste taler må forholde sig til. Alignment betragtes derfor som samarbejde på et strukturelt (sekventielt) niveau. Undervejs i afhandlingen veksler jeg mellem at bruge den engelske betegnelse og en dansk udgave "samarbejdsmoment"⁸⁵, som signalerer, at der er tale om øjeblikke, hvor der opstår en form for overensstemmelse mellem elementer i deltagerens tale i kraft af en sproglig tilkendegivelse af tilslutning til det forudgående.

Affiliation er udtryk for samarbejdende adfærd, der rækker ud over alignment og beskrives, som det deltagerne gør på et affektivt⁸⁶ niveau i interaktionen, så som udvisning af empati og ved at matche, give støtte og opbakning til handlinger, hvor den anden part ytrer en stillingtagen til eller et perspektiv på noget med et affektivt indhold (Jefferson, 2002; Steensig, 2012; Stivers, 2008; Stivers, 2011). På den baggrund kan man argumentere for, at affiliativt arbejde har en prosocial, dvs. relationsopbyggende orientering. Jeg har nogle steder valgt at beskrive affiliation som "samhørighedsudvisende handlinger" eller "samhørighedsarbejde" og det modsatte diaffiliation som distanceskabende træk i interaktionen. Ikke alle forfattere skelner skarpt imellem alignment/disalignment og affiliation/disaffiliation. Steensig (2012) gør i den forbindelse opmærksom på, at der er tale om overordnede analytiske begreber og at måderne, hvorpå deltager foretager henholdsvis prosociale og distanceskabende handlinger i praksis, er mangfoldige.

⁸⁴ Godkendelsesmarkører (også kaldet bekræftelsesmarkører) kan på dansk leveres i form af positive bekræftere (ja, jo, ↑mm) eller negative bekræftere (nej, næ, mm.mm.) (Femø Nielsen & Beck Nielsen, 2005).

⁸⁵ Begrebet "moment" har ifølge den danske ordbog to leksikale betydninger, som jeg vil mene, hver for sig indfanger aspekter af den måde begrebet alignment bruges på i CA. I den ene betydning henviser begrebet moment til "et øjeblik", hvormed der med betegnelsen samarbejdsmoment betones, at der er tale om "et øjebliks" samarbejde. Et moment kan også henvise til en "vigtig omstændighed" eller "et afgørende punkt i en sammenhæng", hvilket indfanger disse momenter særlige interaktionelle betydning for interaktionen og relationen mellem samtaledeltagerne (Det danske Sprog- og Litteraturselskab, 2017b).

⁸⁶ Steensig (2012) problematiserer sin egen brug af begrebet "affektivt niveau", som han kalder for vagt og "ikke-analytisk". Han beholder det i mangel af bedre, fordi det, som han fremfører, fanger de situationer, hvor der opstår et samarbejde der rækker ud over det strukturelle, f.eks. udvisning af empati, og fordi det er den måde, hvorpå forskellen mellem alignment og affiliation typisk diskuteres i CA litteraturen (jf. f.eks. Stivers et al. 2011:21).

5.2.2. "Just say no" – den generelle præference for enighed i social interaktion

Præference handler som redegjort for overordnet set om, at deltagere i social interaktion orienterer sig mod en række normer i social interaktion, og at disse normer bliver synlige gennem den måde, samtaledeltagere agerer og reagerer på. Udover den sekventielle præference, som refererer til den særlige egenskab ved et turpar, hvor første par-delen kan designes, så den foretrækker et bestemt svar, så knytter der sig også en måde at udtrykke præference på til anden par-delen⁸⁷. Denne type præference kalder Schegloff (1988b) for praksis-præference. Praksis-præference handler om, at deltagere kan udforme deres respons på en præfereret henholdsvis dispræfereret måde. Præfererede svar leveres typisk direkte, prompte og meget gerne i overlap⁸⁸ med den forudgående talers ytring (Pomerantz, 1984a), hvorimod dispræfererede svar leveres tøvende, f.eks. efter en kortere eller længere pause eller indledt med tøvemarkører/lyde så som "øh". Det dispræfererede handlingsindhold leveres gerne indirekte eller forsøges på anden vis nedtonet, f.eks. gennem forklaringer og undskyldninger eller udskydes til sent i turen. En respons kan desuden udføres på måder, der markerer afstand og afstandtagen eller samhørighed til den, der ytrer en første par-del, det der som nævnt ovenfor i CA-termer beskrives som henholdsvis disaffiliation eller affiliation.

En af Sacks' tidlige observationer var, at der synes at være en generel præference for samarbejde og for at udvise enighed i social interaktion (Lee, 2012:416; Sacks, 1973). Det ses eksempelvis ved, at samtaledeltagere orienterer sig mod afslag/afvisning og uenighed som dispræfererede handlinger og enighed og accept som præfererede. Selvom en afvisning af et tilbud kan være et relevant og passende svar på en første par-del, så er det derfor ikke det samme, som at det er det mest socialt acceptable og dermed præfererede svar. Præferencestrukturer udnyttes rutinemæssigt af deltagere i social interaktion til at fremme samarbejde og minimere konflikt i samtaler, og den maksimalt samarbejdende respons er typisk den præfererede (Atkinson & Heritage, 1984:55).

I praksis betyder det, at initiativer i form af første par-dele typisk designes, så de lægger op til et bekræftende svar fra modtagerens side og giver mulighed for, at denne kan acceptere eller erklære sig enig. Modtageren arbejder tilsvarende som regel på at finde måder at undgå at give et svar, der ikke bekræfter og at give et svar, der bekræfter - i det mindste dele af det der spørges eller anmodes om og vil ofte gå langt for at undgå at producere direkte uenighed eller afslag⁸⁹ (Pomerantz &

⁸⁷ Schegloff (1988b) skelner mellem tre former for præference: sekventiel præference, praksis-præference og personlig/psykologisk præference. Den sekventielle præference refererer til den særlige egenskab ved et turpar, hvor første par-delen projicerer en bestemt (præfereret) anden par-del, dvs. det at en første par-del kan designes, så den foretrækker et bestemt svar. Praksis-præference knytter sig til udformningen af anden par-delen af et turpar, som kan leveres præfereret eller dispræfereret, uanset hvad der er sekventielt præference for.

⁸⁸ Sacks et al. (1974) observerede at samtaledeltagere i vidt omfang lykkes med af afvikle turtagninger med et minimum af overlappende tale. Når to eller flere samtaledeltagere foretager sig noget samtidig, så har det som regel en særlig betydning i relation til den igangværende aktivitet, f.eks. som et led i leveringen af et præfereret svar som nævnt ovenfor. Nogle sociale aktiviteter gøres desuden "i kor", som når en nyankommet gæst hilses velkommen til en fest (Lerner, 2002b). Jefferson (2004c) bemærker desuden, at latter ikke produceres sekventielt. Samtaledeltagere skiftes ikke til at le, de ler sammen. Overlappende tale er med andre ord ikke et udtryk for, at deltagere ikke lytter til hinanden. Overlap er ikke tilfældige, men et resultat af et fint koordineret samarbejde mellem samtaledeltagerne og bærer derfor betydning.

⁸⁹ Når en samtaledeltager indleder en respons på et initiativ med en delvis enighedserklæring som "ja, men", så viser det en orientering mod denne præference for enighed i social interaktion (Steensig & Asmuß, 2005).

Heritage, 2013; Raymond, 2003; Sacks, 1987). Et præfereret svar er derfor typisk det, der erklærer sig enig i eller accepterer det den anden siger, med et par enkelte undtagelser.⁹⁰

De kommunikative betingelser for at levere et ja og et nej (i betydningen accept eller afslag) er med andre ord meget forskellige i social interaktion. Hvor det kan være tilstrækkeligt at kommunikere accept ved blot at ytre et "ja"⁹¹, så er det usædvanligt at kommunikere en afvisning eller et afslag ved blot at sige "nej" (Kitzinger & Frith, 1999:300). Direkte afvisninger behandles ofte som fjendtlige eller uforskammede⁹² (Heritage, 1984b:268; Kitzinger & Frith, 1999:302). Det er desuden sådan, at den der leverer en dispræfereret svar i form af en afvisning eller et afslag typisk inkluderer en forklaring, som taleren opfatter som legitim undskyldning i den pågældende situation. Ifølge Kitzinger og Frith (1999) behandler samtaledeltagere undskyldninger, der forklares med manglende evne som mere socialt acceptable end dem, der begrundes i manglende vilje (eller lyst). Undskyldninger, der begrundes i manglende evne, har den fordel, at de undgår at foretage en negativ bedømmelse af andenpartens forslag som uønsket eller uattraktiv og kan dermed ses som en orientering mod at undgå at fremføre en kritik, der kan true den andens ansigt. Det er også almindeligt at afslag "dæmpes" eller "nedgraderes", f.eks. ved at sige "jeg tror ikke, jeg kan" eller "ikke lige nu" (Kitzinger & Frith, 1999:300-302). Når samtaledeltagere således producerer en mindre socialt acceptabel respons på en første par-del, så er det sædvanligvis forbundet med et ekstra stykke interaktionelt arbejde. Det at kommunikere et afslag eller nægtelse af noget er derfor en kompleks interaktionel aktivitet, som kræver særligt fintfølelse kommunikative kompetencer (Kitzinger & Frith, 1999:293ff; Pomerantz, 1984a; Pomerantz & Heritage, 2013).

Forholdet mellem turtagninger i turpar, den generelle præference for enighed og samarbejde i social interaktion og forskellene i de måder henholdsvis socialt acceptable og forventelige svar produceres på, betyder, at de måder mennesker kommunikerer accept og afslag på, fremstår genkendelige for deltagere i social interaktion på en kulturelt og normativ kodet måde. Som eksempel herpå påpeger Kitzinger og Frith (1999) at kampagner, der har til hensigt til at forebygge voldtægter med sloganet "bare sig nej" ("just say no"), er problematiske, fordi de giver kvinder ansvaret for voldtægt (de kunne bare have været bedre til at sige nej). De viser, at det med samtaledeltagernes fælles kulturelle viden om accept og afvisning ikke burde være nødvendigt for en kvinde at sige direkte nej for at gøre det klart, at hun ikke ønsker sex, da der er mange andre relevante og fuldt ud tilstrækkelige måder at gøre et afslag klart på, som ikke involverer brugen af ordet "nej" (Kitzinger & Frith, 1999). Forfølgelse af accept, f.eks. i form af genfremsættelse og/eller omformulering af forslaget indikerer desuden, at taleren forstår, at der er et problem med at give en tilslutning, men

⁹⁰ Da komplimenter kommer i konflikt med en anden præference i social interaktion nemlig præferencen for at undgå at rose sig selv, er der ikke præference for at erklære sig enig i komplimenter (Pomerantz, 1978; Pomerantz, 1984a). Pomerantz & Heritage (2013:220) viser to strategier hvormed samtaledeltager forsøger at håndtere konflikten mellem præferencen for undgå at rose sig selv og præferencen for at minimere eller undgå at erklære sig uenig med andres vurderinger. I den første strategi foretages der en nedgradering af komplimenten, hvormed deltageren viser en distancering til at rose sig selv, samtidig med at komplimenten ikke afvises. I den anden strategi dirigeres rosen væk fra modtageren selv, f.eks. ved at tilskrive det positive indhold i komplimenten en anden person eller en særlig kvalitet ved situationen. På tilsvarende vis er der ikke præference for at erklære sig enig i selvnedsættende tale (Pomerantz, 1984a).

⁹¹ Hvorvidt et ja rent faktisk betyder ja (og kun ja) afhænger imidlertid af den sekventielle placering, og hvordan det produceres. Derudover produceres accept ikke altid ved hjælp af et "ja". På dansk bruges også et bekræftende "nej" eller "jo" osv. (Asmuß, Oshima, Nielsen, Nielsen, & Hassert, 2016:150-151).

⁹² Uanset hvad der er sekventielt præference for, så kan en svarer vælge at levere en (sekventielt) dispræfereret respons, som om den var præfereret, f.eks. at levere et afslag uden tøven, men det vil altid have konsekvenser for interaktionen f.eks. ved at blive hørt som uhøfligt (Atkinson & Heritage, 1984:53-56).

håber at kunne få andenparten til at ændre mening (Kitzinger & Frith, 1999:307; Pomerantz, 1984c). Forsøg på at overbevise eller overtale er med andre ord tegn på, at taleren orienterer sig mod den andens parts reaktion som et afslag og dermed har hørt og registreret, at der ikke er tale om en umiddelbar tilslutning.

For di præfererede responser (for at blive hørt som en præfereret respons) således bør produceres uden forsinkelser, vil pauser, tøvetyde eller problemmarkører (så som "altså", jf. nedenfor) efter en ytring, der har karakter af første par-del, være hørbar for deltagerne som et varsel om, at en dispræfereret respons er på vej. Fremsætteren af en FPP vil typisk tolke det udeblevne, forsinkede eller mangelfulde svar som et problem eller en mangel ved den ytrede FPP og forsøge at håndtere dette, f.eks. ved at tjekke om ytringen overhovedet er blevet hørt (ved at gentage FPP) eller ved at omformulere FPP på en måde, der tager højde for mulige problemer med at svare. Et eksempel fra mine data er dette forældrepar, som med deres tøvende respons (først en pause i linje 4, herefter tøvende lattermarkører fra moderens efterfulgt af et "altså" fra faderens side, der indikerer, at der er noget, der ikke er helt uproblematisk forbundet med at svare på socialarbejderens forslag om familiebehandling (Heinemann & Steensig, 2017) varsler, at en dispræfereret respons muligvis er på vej. Socialarbejderen viser med sin respons i linje 7, at hun har hørt forældrenes tøven som en mulig afvisning af forslaget, idet hun skynder sig at indskyde en ytring, der udsætter svarrelevansen (at de måske skal tygge lidt på det, inden de svarer).

Uddrag 5a - hvad tænker I

```
1 S: hvad tænker I i forhold til øh (.) at jeg tager det med
2   o:g vi prøver at finde eventuelt noget familiebehandling
3   °eller et eller andet°
4   (2.2)
5 M: e:heh
6 F: altså[:
7 S: [det kan også være I skal [tygge
```

Som en kontrast hertil producerer nedenstående forældrepar deres tilslutning til socialarbejderens initiativ prompte (linje 3), samt med efterfølgende udfoldelser af typen "ja" ("det gør vi", linje 4 og 5) (Asmuß et al., 2016:150-151), hvormed forældrene viser, at de gør et stykke interaktionelt arbejde for at positionere sig maksimalt samarbejdende i relation til socialarbejderens ytring:

Uddrag 5b - hvis vi tager skridtet

```
1 S: .h hvis vi tager skridtet i den her retning
2   =og det kan jeg mærke vi gør.
3 M: =j[a
4 F: [ >det gør vi<
5 M: =>det gør vi<
```

Selvom accept således umiddelbart forekommer enklere, så er der også interaktionelle dilemmaer forbundet hermed. Den generelle præference for enighed og samarbejde i social interaktion betyder, at det kan være svært for samtaledeltagere at afgøre, om de tilslutninger, der produceres, skal høres som en reel viljestilslutning eller blot "høflig tilpasning" (Lee, 2012:416; Sacks, 1973). Det kan derfor kræve interaktionelt arbejde af samarbejdsdeltagerne at blive opfattet som "reelt samarbejdende"⁹³.

⁹³ Alt for ivrige tilslutninger til socialarbejdernes forslag er desuden i risiko for at blive hørt, som om forældrene blot siger det, de tror socialarbejderen vil høre. Peyrot (1985) viser eksempelvis, hvordan kriminalitetsdømte misbruges ivrige tilslutninger til behovet for behandling høres af misbrugsbehandlerne som problematisk talen efter munden.

Et spørgsmål på baggrund af ovenstående er derfor, hvorvidt og hvordan socialarbejdere og forældre orienterer sig mod disse normer i situationer, hvor valg mellem alternativer i relation til et fremtidigt handleforløb (en undersøgelse eller en foranstaltning) bliver gjort relevant, og hvilke konsekvenser det har for interaktionen, relationen og beslutningsprocessen. Når samtaledeltagere generelt set orienterer sig mod accept som mere socialt acceptabelt end et afslag, så skaber det nogle særlige betingelser for de samarbejdsrelationer, der bliver mulige mellem forældre og socialarbejdere i børnesager. For socialarbejderen arbejde med at afgøre hvordan forældre stiller sig til en undersøgelse eller en foranstaltning, kan det være en udfordring at afgøre, hvordan og hvornår en tilslutning er hørbar som andet og mere end høflig tilpasning. Dette kompliceres muligvis af socialarbejderens institutionelle opgave, der indebærer formel ret og pligt til at træffe beslutninger til barnets bedste (med eller uden forældresamtykke), og det moralske pres der kan være på forældre for at tage imod hjælp til og på vegne af deres børn. I analysens kapitel 8 viser jeg, hvordan socialarbejdere og forældre ser ud til at orientere sig mod en særlig præferencestruktur i deres møder med hinanden, som bl.a. kobler sig til konfliktende normative forventninger der er til, hvordan forældre stiller sig samarbejdende i børnesager. I tilknytning hertil bliver det relevant at udforske, hvordan forældre bærer sig ad med at kommunikere det mindre socialt acceptable nej til at samarbejde med de sociale myndigheder, samt hvordan afslag eller tøvende svar fra forældrenes side behandles af socialarbejderen, og hvilke konsekvenser det får for den måde, samtalen udvikler sig på. Disse spørgsmål er gennemgående i afhandlingens analysekapitler.

5.2.3. Sociale høflighedsregler, face og berettigethed

Ovenstående betragtninger vedrørende relationen mellem kommunikationshandlinger i turpar knytter an til afhandlingens overordnede problemstilling ved at beskæftige sig med henholdsvis indskrænkninger og udvidelser af individers handlemuligheder i social interaktion. Indskrænkninger af samtalepartneres handlefrihed truer ifølge Goffman (1967) og Brown & Levinson (herefter B&L) (1987) både taleren og lytterens mulighed for at opretholde en positiv selvforståelse og udgør derfor et potentielt ansigtstab for begge parter. Ansigt, eller "face" knyttes hos Goffman til følelseslignende tilstande hos mennesker (at tabe ansigt, blive ydmyget mv.). I social interaktion vil deltagerne derfor hele tiden bestræbe sig på at undgå at tabe ansigt ved at præsentere og opretholde en positiv selvforståelse hos sig selv (defensive) strategier og hos andre (beskyttende strategier). De strategier deltagerne benytter sig af i sådanne bestræbelser kaldes for faceworkstrategier⁹⁴. B&L (1987) skelner mellem individers positive facebehov og negative facebehov⁹⁵. De positive facebehov handler om individers ønske om at blive accepteret af andre i form af positiv rollebekræftelse. Positivt

⁹⁴ Disse er hos B&L (1987) blevet til et helt katalog af det, de betegner som "universelle" sproglige høflighedsstrategier som ses som ressourcer for samtaledeltagere til at balancere eller rette op på ansigtstruende talehandlinger, så interaktionen kan foregå så konfliktfrit som muligt. B&L's høflighedsteori er efterfølgende blevet kritiseret, bl.a. for at operere med en individualistisk forståelse af facebegrebet, hvor det negative facebegreb ikke tager højde for kulturer, der lægger vægt på fællesskabet frem for individet og for at overse betydningen af face i kulturer, hvor individets tanke og handlefrihed er bestemt af den sociale status, individet har i gruppen. Der er således rejst en del kritik af rækkevidden af teorien i lande, som vægter gruppeidentiteten over den individuelle identitet (Vilki, 2006:326). B&L (1987) tager imidlertid selv nogle forbehold for teoriens universelle gyldighed. Bl.a. refererer de til deres teori som "kulturspecifik" (s. 59) og maner i deres konklusion til opmærksomhed på variationer både på tværs af og inden for kulturer og subkulturer og grupper (s. 283).

⁹⁵ Coppock (2005) kritiserer B&L's negative høflighedsbegreb for at have meget lidt med "face" at gøre. Hun foreslår begrebet "praktisk høflighed" som alternativ, men vælger selv at beholde det oprindelige begreb. Jeg tilslutter mig Coppocks kritik. Det negative høflighedsbegreb kan synes tungt og misvisende, og jeg er heller ikke tilhænger af de normative associationer, der uvægerligt følger af distinktionen mellem noget positivt og negativt. Jeg vælger alligevel at beholde begrebet, fordi det indfanger et centralt aspekt af relationen mellem kommunikationshandlinger i form af de betingelser, de opstiller for næstetaleren, og derfor de reduktioner af valgmuligheder, der kobler sig til afhandlingens betragtninger om grænsedragninger mellem frivillig og tvang.

høflighedsarbejde, dvs. høflighedsarbejde der retter sig mod at opretholde eller beskytte samtaledeltageres positive facebehov, er derfor orienteret mod bekræftelse af rolletilhørsforhold og tilhørsforhold til fællesskabet. Det negative facebehov handler derimod om, at mennesker også kan have ønsket om det modsatte, nemlig at blive opfattet som selvstændige individer med handlefrihed og råderum. Kommunikationshandlinger, der på en eller anden måde indskrænker samtalepartnernes handlefrihed, truer enten taleren eller lytterens negative face, fordi der knytter sig nogle normative forventninger til svarmulighederne. Negativt høflighedsarbejde handler derfor om det, samtaledeltagere gør, når de forsøger at vise den anden, at de godt er klar over, at de gør noget, der indskrænker den anden parts handlefrihed. Alle kommunikationshandlinger rummer en risiko for at true andenpartens negative face, fordi de skaber en forventnings- og forståelseskontekst for dennes bidrag. Kommunikationshandlinger indeholder altid antagelser om og forventninger til den andens vidensniveau (hvad den anden forventes at vide og på hvilket niveau) og om noget den anden forventes at gøre. Hver gang en samtaledeltager handler på måder, der skaber sådanne forventninger, sættes relationen mellem deltagerne i og på spil, fordi det rejser spørgsmålet om, hvad deltagerne orienterer sig mod som grundlaget for at operere med forventningen om, at den anden vil samarbejde om det, der lægges op til (f.eks. svare på et spørgsmål). Dette forventningsgrundlag karakteriserer den grad af berettigelse ("entitlement") taleren orienterer sig mod som grundlag for at handle, som bl.a. kan være koblet til graden af social distance og/eller status baseret på slægtskab eller institutionelt legitimerede positioner. Negativt høflighedsarbejde og den grad af berettigethed, en taler orienterer sig mod, hænger sammen. Jo mindre negativt høflighedsarbejde der udføres, jo mere kan taleren siges at orientere sig mod sin berettigethed til at handle som vedkommende gør og jo mere negativt høflighedsarbejde jo mindre berettiget viser taleren, at han eller hun orienterer sig mod (Heritage, 2012; Levinson, 2013:115). Negativt (og positivt) høflighedsarbejde kan således ses som relationsarbejde (Mills, 2011:36)⁹⁶.

Samtaledeltagere kan foretage negativt høflighedsarbejde og dermed vise, at de er orienteret mod at beskytte andenpartens negative face ved at formulere sig mere indirekte eller nedtone ytringer, der ulejligere modtageren ved at presse for et bestemt svar forpligte til en fremtidig handling, f.eks. gennem brug af modalverber ("kan du hjælpe mig") og datidsformer ("kunne du hjælpe mig"). Imperative ordstillinger ("hjælp mig") bliver inden for høflighedsteorien betragtet som mindre høflige, fordi de forpligter andenparten på fremtidig handling uden at vise hensyntagen til, at det, der bedes om, er til potentielt besvær for modtageren. Parallelt med B&L's høflighedsteori udviklede Leech (1983) tre pragmatiske høflighedsskalaer: En cost-benefit-skala, hvor en social handling er mest høflig, hvis den er (formuleret så den er) til gavn for modtageren, en skala der handler om indirekthed, hvor sociale handlinger, der er formuleret med førnævnte nedtoninger, anses for at være mere høflighedsorienterede end mere direkte former, og en frivillighedsskala, hvor sociale handlinger er høfligere jo mere frivillighed de lægger op til på modtagerens vegne (Nielsen, 2012:64-67). Fælles for disse høflighedsteoretiske betragtninger er, at de tilbyder perspektiver på afhandlingens problemstilling ved at beskæftige sig med, hvordan mennesker håndterer situationer, hvori der indgår grader af indskrænkninger og udvidelser af hinandens valg- og handlemuligheder, og dermed hvordan høflighedsarbejde kan spille en rolle i forhold til at iagttage grænsedragninger mellem frivillighed og tvang i social interaktion.

⁹⁶ Nogle høflighedsforskere foretrækker at bruge begrebet relationsarbejde, frem for høflighed for det interaktionelle arbejde, samtaledeltagere "investerer" i hinanden, når de forhandler deres indbyrdes relation (se f.eks. Locher, 2006).

B&L (ligesom mange andre høflighedsforskere) bygger på talehandlingsteorien⁹⁷ og er på den baggrund blevet kritiseret bl.a. for at operere en forestilling om, at der kan opstilles universelle regler for høflig sprogbrug og for at basere sig på sprogteoretiske modeller, der ikke har noget med praksis at gøre, samt opretholde et dikotomisk skel mellem taler og lytter i social interaktion (jf. bl.a. Watts, 2003). Schegloff (1988a:98) kritiserer desuden Goffman for at karakterisere brud på turtagningssystemet som mangel på dannelse, og det at talere formår at undgå at tale i munden på hinanden og med minimale pauser, som udtryk for høflighed. I et CA-perspektiv er en kommunikationshandling i en samtale først høflig eller uhøflig, når interaktionsdeltagernes genkender og behandler den som enten høflig eller uhøflig. En kommunikationshandling kan således ikke defineres på forhånd som det ene eller andet. På den måde er der nogle uoverensstemmelser mellem denne afhandlings perspektiv og Goffman, B&L og Leech, men der er også potentialer i inddrage disse forfatteres betragtninger. I afhandlingens analyser trækker jeg både på Goffmans teorier om facework og B&L's begreber om positivt og negativt høflighedsarbejde. I min forståelse lægger jeg mig op ad nyere læsninger af høflighedsteoriene (Culpeper, 2011; Mills, 2011; Watts, 2003), hvor høflighed (og uhøflighed) ikke ses som indlejret i specifikke ord og vendinger, men som noget der forhandles lokalt mellem deltagere i social interaktion.

Faceworkteorien nuancerer forholdet mellem turpar i social interaktion ved at beskrive konsekvensen af at bryde med de normative forventninger, der knytter sig til den kontekst, der er skabt af det forudgående som et ansigtstab. Det sekventielt præfererede svar betragtes som det mest høflige og dermed også mindst ansigtstruende/mest ansigtsbevarende (Femø Nielsen & Beck Nielsen, 2005:71-72). På den måde kan man sige, at den grad af pres, der er forbundet med at svare præfereret, er afhængig af, hvad et ansigtstab repræsenterer og (potentielt) får af betydning i den specifikke situation, hvori den aktualiseres, såvel sekventielt som institutionelt. Samtidig kan man sige, at presset på en konkret svarer afhænger af vedkommendes parathed til at lide et sådant ansigtstab. Et dispræfereret svar rummer en risiko for, at svareren bliver opfattet som undvigende, og konsekvensen af at blive opfattet som undvigende som forældre i en børnesag har potentielt lang mere vidtrækkende konsekvenser end i en hverdagslig samtale. Spørgsmålet, om hvorvidt kommunikationshandlinger er determinerende for noget, skal derfor ses i forhold til de normer, deltagerne orienterer sig mod i situationen.

I forhold til CA befinder faceworkteoriene sig på det, man kan kalde interaktionens mesoniveau – imellem et analytisk mikroniveau og makroniveau. Det betyder, at begreberne kan trækkes ind som en overordnet forståelsesramme til den empirisk grundede analyse (Femø Nielsen & Beck Nielsen, 2005:21-22). Jeg har bl.a. brugt faceworkteorien til at "løfte blikket" fra konkrete analyser af sociale udvekslinger og skabe mere "abstrakte" koblinger til de forskellige situationsdefinitioner og kategorier, deltagerne (potentielt og aktuelt) orienterer sig mod. Eksempelvis skabes der med dette teoretiske perspektiv mulighed for at betragte forældres møde med socialforvaltningen som en potentiel ansigtstrussel i sig selv. Mødet med socialforvaltningen (uanset om det er på eget eller andres foranledning) sætter forældrenes idealforestillinger om og selvforståelser som (gode) forældre i og på spil. Hvordan dette mere konkret kommer til udtryk illustreres i denne dialog fra mit datamateriale mellem en socialarbejder og et forældrepar, som netop er blevet forelagt et forslag om familiebehandling. Faderens umiddelbare reaktion (1) viser hans orientering mod, hvad moderens familie vil tænke. Moderen markerer med sit bidrag (7-8, 10) en afvisning af at tilhøre den

⁹⁷ se afsnit 4.2.4 for diskussion CA's kritik af sprogfilosofien.

kategori og dermed den identitet, hun forbinder med det at acceptere og modtage hjælp fra forvaltningen:

Uddrag 5c – jeg er ik' sådan en der selvud(h)vikler(h)

1 F: hvis familien finder ud af det for sa::tan det ik' go[dt du
2 S: [I kan se det som
3 selvudvikling
4 (.)
5 altså
6 F: ja kan vi ik' kalde [det det så
7 M: [jeg er ik' sådan en der selvud(h)vikler(h)
8 ehehehhihih .h .h he
9 S: det er så moderne i dag [og gå til psykol jaja g og
10 M: [jeg er li- jeg er slet ikke (.) moderne ja
11 S: nej

5.2.4. Intentionalitet

Forståelsen af relationen mellem turtagninger i social interaktion som tilskrivning af mening til andre samtaledeltageres forudgående handlinger gør det relevant at vende et andet omdiskuteret begreb i studier af social interaktion, nemlig intentionalitet. CA udelukker ikke, at mennesker kan have bestemte motiver med det, de gør, men da hverken andre samtaledeltagere eller analytikeren har adgang til, hvad der foregår inde i hovederne på folk, har det ikke analytisk relevans at forsøge at finde frem til, hvad deltagerne "i virkeligheden" har som deres ærinde. Til gengæld viser deltagerne hele tiden, hvordan de forstår det, hinanden gør: når en næstetaler viser, hvordan han eller hun har forstået det førstetaleren siger, er det et udtryk for en "slutning" om, hvad den anden har ment og ønsket eller villet med sin ytring. Førstetaleren viser herefter i sin respons, hvorvidt næstetalerens forståelsesbud accepteres eller ej. Ifølge Culpeper (2011:48f) viser samtaledeltagere ofte deres forståelser ved at bruge begreber om intention, når de forklarer eller evaluerer det, den anden siger. Forståelser af intentionalitet bliver således brugt af deltagerne til at skabe mening i det, der foregår f.eks. gennem referencer til, om det, den anden gjorde, var "med vilje" eller uforsætligt. Deltagere behandler med andre ord, det hinanden gør "som om", der var et forudgående motiv med deres handlinger. Selvom jeg lægger mig op ad forståelsen af intentionalitet som et dynamisk begreb, og som noget deltagerne udretter i fællesskab, så opererer jeg samtidig med, at førstetalerens måde at designe sine ytringer på indeholder information, som næstetaleren kan ignorere. Interaktionen udspiller sig i forholdet mellem turtagningerne og iagttagelser heraf kræver interesse for det, en ytring gør i forhold til det næste, og hvad denne ytring foretager sig i forhold til det forudgående.

5.2.5. Datagrundlag - udvælgelseskriterier

Afhandlingens analyser tager som nævnt afsæt i en eksempelsamling ("collection") bestående af passager i de observerede samtaler, hvor kapaciteten til at iværksætte tiltag uden forældresamtykke er til stede, og hvor brudfladen mellem frivillig tilslutning og tvangsmæssig overtagelse således potentielt aktualiseres. Sådanne steder afgrænsede jeg til situationer, hvor et beslutningsrelevant emne, hvor socialarbejderen formelt set har kapaciteten til at handle uden samtykke (en undersøgelse eller en foranstaltning), er blevet bragt på banen, og hvor der sker en aktualisering af forældrenes stillingtagen i relation hertil.

Datauddragene i eksempelsamlingen er udvalgt på baggrund af tre overordnede kriterier, som er udviklet løbende i arbejdet med det samlede empiriske materiale:

- 1 Det er muligt at identificere en responsinitierende ytring eller et sæt af ytringer fra socialarbejderens side, dvs. kommunikationshandlinger, der af deltagerne orienteres mod som første par-dele (spørgsmål, tilbud, anmodninger, forslag osv.)
- 2 og/eller det er muligt at identificere en respons i form af en stillingtagen fra forældrene, som relaterer sig til et beslutningsrelevant emne (en undersøgelse eller en foranstaltning). Dette kriterium gælder de tilfælde, hvor der ikke kan identificeres en initierende handling, men hvor en sådan skabes retrospektivt af deltagerne i fællesskab. Det drejer sig f.eks. om de tilfælde, hvor aktualiseringen af forældrestillingtagen sker ved hjælp af mere indirekte kommunikative ressourcer, så som "antydninger og hentydninger".
- 3 Sekvenserne repræsenterer "første aktualiseringsforsøg" i relation til at få forældrene til at tage stilling, idet jeg skelner mellem første forsøg og efterfølgende forfølgelser eller genfremsættelser, som finder sted senere i samtalen. Dette kriterium er valgt, fordi det undervejs i analyseprocessen viste sig, at der er forskel på den måde, socialarbejderen gør forældrenes svar og stillingtagen relevant i første og efterfølgende forsøg – og på den måde forældrene svarer. Det ser ud til at have sammenhæng med at "førsteforsøget" skaber nogle betingelser for relationen mellem socialarbejderen og forældrene, som har betydning for, om forældrene efterfølgende agerer "samarbejdende" eller mere tilbageholdende. I analysens første kapitel vil jeg vise forskellen ved at betragte et eksempel på sådanne genfremsættelser som en afvigende ("deviant") case. Forfølgelser og genfremsættelser vil blive analyseret som overtalelsesstrategier i kapitel 9.

Ek eksempelsamlingen består af i alt ti samtalepassager⁹⁸. Undervejs i analysen henviser jeg til disse samtalepassager som basissekvenserne. Eksemplerne har analytisk status som unikke interaktionelle hændelser, men ved at samle eksempler på fænomener i data, der er eksempler på "noget" sammenligneligt (her: afviklingen af en bestemt social aktivitet, nemlig aktualiseringen af forældrestillingtagen) kan analysen fokuseres omkring denne sociale aktivitet. Det gør det muligt at udforske mønstre, som går på tværs af enkeltteksempler, som således kan siges ikke udelukkende at kunne tilskrives den partikulære kontekst, som det enkelte eksempel giver, men en bredere kontekst som disse eksempler tilsammen skaber og er et udtryk for (Sidnell, 2013:77ff).

Jeg har arbejdet analytisk med eksempelsamlingen på flere måder. I kapitel 6 går analysen på tværs af basissekvenserne henblik på at udforske tværgående mønstre (ligheder og forskelle) i de kommunikative ressourcer, socialarbejderen bruger til at gøre forældrestillingtagen relevant i forhold til et beslutningsrelevant emne. Analysen sigter mod at kunne beskrive aktualisering af forældrestillingtagen som et særligt fænomen - en særlig type delaktivitet - i samtaler mellem forældre og socialarbejdere. Herefter udforskes den lokale samtalekontekst for disse aktualiseringer. Først bevæger analysen sig bagud i samtalen for at undersøge, hvad der er gået forud, og hvilke konsekvenser den måde, aktualiseringen forberedes på, har for den måde, samtalen udvikler sig på (kapitel 7). I forlængelse heraf udforskes det, der følger efter og hvilke temaer og mønstre, der kan identificeres i de måder, forældrene svarer på, og hvordan deres svar behandles af socialarbejderen

⁹⁸ Se bilag 3 for overblik over samtaleuddrag anvendt i afhandlingen.

(kapitel 8-9). Afhandlingens analysekapitler afspejler således en sekventiel organisering⁹⁹ baseret på forskellige nedslagspunkter i og på tværs af data.

I de enkelte kapitler veksler jeg mellem at foretage komparationer af udvalgte basissekvenser, der illustrerer sammenlignelige fænomener på tværs af de valgte samtaler og single case-analyser (enkeltforekomstanalyser), hvor progressionen i de valgte passager gengives kronologisk med henblik på at vise, hvordan samtalen udvikler sig. Kapitlerne bidrager med forskellige perspektiver på de komplekse praksisser, der er i spil i og omkring de sekvenser i samtalerne, hvor forældres ytring af en stillingtagen til et beslutningsrelevant emne gøres relevant. Hvert analysekapitel tilbyder med udgangspunkt i disse samtalepassager forskellige bud på måder at iagttage grænsedragninger mellem frivillighed og tvang på.

⁹⁹ Organiseringen af analysekapitlerne er inspireret af sekvensorganisering i samtaler (Schegloff, 2007). Kapitel 6 beskæftiger sig med de forslagsdesign, der indleder de basissekvenser, der er grundlaget for afhandlingens eksempelsamling. I kapitel 7 er hovedfokus på præ-ekspansioner til disse basissekvenser og i kapitel 8 og 9 udforskes henholdsvis post-ekspansioner og forskellige former for indskudte sekvenser.

Empiriske nedslag - grænsedragninger mellem frivillighed og tvang

Kapitel 6 At aktualisere forældres stillingtagen

I analysens første kapitel udforsker jeg de måder, hvorpå socialarbejdere i mit datamateriale bestræber sig på at aktualisere forældres stillingtagen til en børnefaglig undersøgelse eller en foranstaltning¹⁰⁰.

Socialarbejderne i mit observationsmateriale følger ikke fuldstændig enslydende fremgangsmåder eller formater, når de lægger op til, at forældrene ytrer en stillingtagen, men der er regelmæssigheder. En af disse regelmæssigheder er, at der synes at være en tendens til, at forældre præsenteres for muligheden for at ytre deres stillingtagen til en undersøgelse eller en foranstaltning gennem forskellige former for forslagsdesigns.

Den analyse, der lægges op til i kapitlet, ser specifikt på de initierende aspekter af socialarbejdernes forslagsdesign de steder i samtalerne, hvor der lægges op til forældrestillingtagen, herunder:

- Hvad lægges der op til, at forældrene svarer på (hvad er det for valg der præsenteres)
- Hvordan lægges der op til, at der svares (form og indhold)
- Hvad er graden af responsmobilisering; positioneres forældrene med ret til at afvise det forslag, socialarbejderen fremsætter (hvilke interaktionelle konsekvenser indebærer et manglende eller et dispræfereret svar)
- Hvilke konsekvenser har de forskellige formater for de samarbejdsrelationer, der muliggøres mellem socialarbejderen og forælderen
- Hvilke institutionelle mål og opgaver tales frem i den måde, forældrestillingtagen aktualiseres på

Med udgangspunkt i turtagningsprincippet, relationer mellem første og anden par-dele i turpar og præferencebegrebet analyseres sekvenser, hvor forældres respons på forsøg fra socialarbejderens side på at aktualisere en stillingtagen vil være bemærkelsesværdigt fraværende, såfremt den ikke kommer. Gennem et specifikt fokus på socialarbejderens forslagsdesign skærpes det analytiske blik for, hvad socialarbejderne er orienterede mod i deres forsøg på at få forældrene til at udtrykke en stillingtagen¹⁰¹ og de normative betingelser, der skabes for forældrenes svarmuligheder, samt hvilke forskelle og ligheder der kan identificeres på tværs af eksemplerne.

Som redegjort for i de forudgående kapitler så determineres forældrenes handlerum ikke af socialarbejderens forsøg på at fremkalde en stillingtagen eller af måden, de gør det på. Forældrene

¹⁰⁰ De uddrag fra eksempelsamlingen, der indgår i kapitel 6, er fra 8 forskellige samtaler med 7 forskellige familier og 6 forskellige sagsbehandlere fra 4 forskellige kommuner.

¹⁰¹ Stillingtagen ses som et udtryk for den position, forældrene vælger at vise og således den position, der får interaktionel relevans. Den er således ikke nødvendigvis et udtryk, hvordan deres samarbejdsstatus "i virkeligheden" er, eller hvordan den skal bedømmes. Clayman & Heritage (2014) skelner mellem "stance" og "status" for at synliggøre forskellen på den position, en samtaledeltager indtager i forhold til et fremtidigt handleforløb i en bestemt (samtale)kontekst (stance), og de komplekse underliggende betingelser og betydninger for og af denne stillingtagen, herunder om den, der tager stilling, i virkeligheden er villig eller evner at, og om det, der tages stilling til, er realistisk, samt handlemulighederne hos den der gør et fremtidigt handleforløb relevant (status).

kan ignorere socialarbejderens forsøg eller svare noget helt andet, end det der lægges op til, men de kan ikke gøre det uden konsekvenser for interaktionen. Et svar, der ikke harmonerer med det, der lægges op til eller leveres i et "forkert" format, er hørbart for samtaledeltagerne som undvigende, og indebærer en risiko for at blive opfattet, som om svareren har noget at skjule (Hayano, 2013:401-402). Relationen mellem socialarbejderens forsøg på at aktualisere en respons, og de måder forældrene svarer på, har derfor konsekvenser for, hvorvidt forældrenes respons bliver hørt som henholdsvis samarbejdende og ikke-samarbejdende omkring (dele af) det, der lægges op til. Den kontekst, der skabes for forældres svarmuligheder, kan således have betydning for forældrenes mulighed for selvfremsstilling, den måde de i forlængelse heraf bliver opfattet på og derfor også for de beslutninger, der træffes i sagen. Analysens første kapitel orienterer sig dermed mod afhandlingens overordnede problemstilling på den måde, at det, der udforskes, knytter sig til de indskrænkninger af forældrenes responsmuligheder, der skabes i kraft af den måde deres stillingtagen underlægges normative bindinger af socialarbejderens forslagsdesign, og som herefter kan diskuteres på et kontinuum mellem frivillighed og tvang. Med andre ord forbinder analyserne i dette kapitel sig til afhandlingens problemstilling ved at undersøge aspekter af interaktionel dominans, der knytter sig til relationen mellem første og anden par-dele i de turpar, der konstituerer forslagssekvenser, hvori forældrestillingtagen til en undersøgelse eller en foranstaltning aktualiseres og forhandles.

Udforskningen af hvordan grænsedragninger mellem frivillighed og tvang realiseres på et lokalt niveau i samtalerne sekventielle organisering kræver inddragelse af, hvordan interaktionen udfolder sig i forlængelse af socialarbejderens initierende handlinger. I dette indledende analysekapitel inkluderes kun en lille del af det, der følger efter. Analysen kan således ikke i første omgang sige noget om, hvordan det socialarbejderen gør får betydning for den måde, samtalen udvikler sig på (dette udforskes nærmere i de følgende analysekapitler), men gør det muligt at forholde sig til den umiddelbare reaktion på socialarbejderens forslag.

Kapitlet starter med præsentationen af forskellige typer af forslagsdesigns og de kommunikative ressourcer, der bringes i anvendelse i relation hertil. Det drejer sig om forskellige typer af spørgsmålsformater, positionstilkendegivelser i form af "tænkninger og synsninger" samt mere indirekte ressourcer i form af vidensfraskrivelser, antydninger og hentydninger. Til sidst præsenteres to afvigende ("deviant") tilfælde.

6.1. Som man spørger, får man svar?

- Spørgsmål som kommunikativ ressource for aktualisering af forældrestillingtagen

Jeg vil starte med at præsentere de eksempler i mit materiale, hvor socialarbejderen bruger et spørgsmålsformat til at gøre forældrenes stillingtagen relevant. Spørgsmål opfattes typisk som noget man stiller, hvis der er noget, man gerne vil vide. Deltagere i social interaktion bruger imidlertid spørgsmålsformater som sproglige ressourcer til at gøre meget andet end at bede om information (Freed & Ehrlich, 2009; Heritage, 2010; Raymond, 2010). I mit materiale således til at stille et forslag om en undersøgelse eller en foranstaltning.

Når en ytring er genkendt som et spørgsmål¹⁰² og således som første par-del i et turpar, der gør et svar betinget relevant, så vil deltagerne orientere sig mod manglende svar herpå som bemærkelsesværdigt fraværende. Udover at presse for et svar, så presser forskellige typer af spørgsmålsdesign for forskellige typer af svar, både hvad angår form og indhold. Et hvorfor-spørgsmål forventes besvaret med en begrundelse eller en forklaring, et hvor-spørgsmål med et sted osv. Derudover kan spørgsmål sætte en tematisk dagsorden i samtalen. Svar, der ikke er i overensstemmelse med eller opfylder de forventninger, der er indbygget i spørgsmålet, giver spørgeren en legitim berettigelse til at forfølge et svar, f.eks. ved at stille spørgsmålet én gang til (Hayano, 2013:402-403; Heritage & Robinson, 2006). Et særligt træk ved spørgsmålssekvenser er desuden, at spørgeren har førsteretten til at vurdere, om svaret er fyldestgørende. Det betyder, at spørgsmål-svar sekvenser giver spørgeren magt "udover" det, der sker i den efterfølgende tur og en grad af kontrol over det, der ligger ud over svarerens umiddelbare respons (Sacks, 1995:54-65).

6.1.1. Et interrogativt polært spørgsmål, repareret til et deklarativ

Det første eksempel fra datamaterialet er fra et hjemmebesøg hos en familie, hvor socialforvaltningen har modtaget en underretning fra skolen vedrørende familiens yngste datter Aylin. Aylin har fortalt en lærer, at hun bliver slået derhjemme. På mødet deltager begge forældre og familiens ældste datter Derya (D). Vi kommer ind i samtalen på et tidspunkt, hvor socialarbejderen (S) har redegjort for baggrunden for underretningen, og hvor hun detaljeret har informeret om, hvordan et fremtidigt handleforløb, der involverer en børnefaglig undersøgelse, kan se ud. I umiddelbar forlængelse heraf lægger hun op til en stillingtagen til det skitserede forløb. Socialarbejderens forslagsdesign udformes som en kombination af to spørgsmålsformater:

Uddrag 6a - vil det være okay

- 1 S: vil det være okay
- 2 (0.4)
- 3 at det er det vi gør
- 4 D: men altså[...]

Socialarbejderens spørgsmål (1) er udformet på en måde, der sætter nogle begrænsninger på de svarmuligheder, der lægges op til fra forældrenes side, både hvad angår form og indhold. For det første er spørgsmålet udformet som et ja/nej spørgsmål. Det særlige ved sådanne polære spørgsmål er, at de begrænser de betingede relevante svarmuligheder til enten et ja eller et nej som (i det mindste) første ord i en respons (Raymond, 2003). Ja/nej formatet er ikke den eneste begrænsning, udformningen af spørgsmålet kan udøve på modtageren. Typisk udformes polære spørgsmål på en sådan måde, at de har præference for *enten* et ja eller et nej. Ja eller et nej er således aldrig ligestillede alternativer. Ovenstående er udformet som et positivt formuleret grammatisk

¹⁰² Spørgsmål behøver ikke at have grammatisk form som et interrogativ for at blive hørt som et spørgsmål. Studier på tværs af sprog viser, at der er tre sproglige ressourcer, som deltagere i social interaktion jævnligt anvender til at gøre en ytring genkendelig som et spørgsmål. Udover grammatik spiller intonation en rolle, men derudover er den måde videns- og informationsretten og pligten fordeles på mellem deltagerne i kraft af spørgsmålsdesignet helt centralt (Hayano, 2013). Et spørgsmål positionerer afhængigt af spørgsmålsdesign spørgeren som mere eller mindre uvidende/uinformet og svareren som tilsvarende mere eller mindre vidende/informet om (og dermed i stand til og forpligtet til at svare) det emne, spørgsmålet omhandler. Samtaledeltageres fælles opfattelser af hvem der forventes at have information om hvad spiller en stor rolle for hvornår, ytringer, der ikke grammatisk er formet som et spørgsmål, alligevel bliver opfattet som et sådant (Heritage, 2012; Pomerantz, 1980).

interrogativ¹⁰³, hvilket er en konstruktion, der kan siges at være designet til at gå efter (eller foretrække) et positivt ja-svar (Hayano, 2013:405; Heritage, 2010). Den formelle status af et interrogativ betyder, at socialarbejderens udsagn *fremstår "neutralt spørgende"*, idet det grammatisk set "bare" er et spørgsmål (i modsætning til holdningstilkendegivelser eller vurderinger, som jeg vender tilbage til i de følgende eksempler).

Spørgsmål er imidlertid aldrig hverken "uskyldige" eller "neutrale". Der vil altid være forskellige præmisser indlejret i dem, som stiller svareren i et dilemma mellem at give et relevant svar, som harmonerer med det format spørgsmålet lægger op til, men som samtidig accepterer de præmisser, der er indbygget i spørgsmålet eller angriber præmisserne og risikere at fremstå undvigende og/eller usamarbejdsvillig (Hayano, 2013:401-402; Heritage, 2002b), hvilket i denne kontekst i yderste konsekvens kan betyde, at forældre kan blive opfattet som dårlige forældre, der ikke tager mødet med socialarbejderen alvorligt. Spørgsmålet i uddraget er formuleret hypotetisk ("vil det være", frem for "er det"), hvilket indbygger en tidslig horisont i ytringen, så de præmisser, der er indlejret i spørgsmålet, rækker ud over en her og nu situation. Svarimplikationerne retter sig derved ikke mod en stillingtagen i relation til en her og nu situation, men mere specifikt hvordan forældrene stiller sig i relation til realiseringen af et fremtidigt handleforløb. Formatet gør svarimplikationerne mere vidtrækkende idet det forældrene bedes om at tilslutte sig ikke begrænser sig til, at være ok med det, der sker lige nu, men med de konsekvenser der følger af en evt. accept. Samlet set kan man sige, at socialarbejderne med denne indledningsvis måde at spørge på promoverer (presser for at få) et ja-svar, som implicerer en accept af realiseringen af den børnefaglige undersøgelse.

Anmodningen følges af en 0,4 sekunders pause (2), hvilket (prospektivt) indikerer, at der er problemer med spørgsmålet (f.eks. at forældrene ikke har hørt eller forstået det) eller med at svare (f.eks. accept af spørgsmålets præsuppositioner). Pausen giver i sagens natur ikke noget indtryk af, hvad der kunne tænkes at være problemet, men socialarbejderen udvider ("increments") sin tur med en reparation af spørgsmålet i form af en specifikation "at det er det vi gør" (3). Reparaturen er formet som en grammatisk forlængelse af det forudgående, hvilket har betydning for den handling, dette træk udfører. Havde socialarbejderen startet forfra med en gentagelse af eller ny version af spørgsmålet, havde den første spørgsmålsformulering fået lov til at fremstå som færdig. Et manglende svar fra forældrenes side ville i så fald på dette tidspunkt være bemærkelsesværdigt fraværende – et sted hvor en respons kunne og burde være blevet produceret, men udeblev. Ved at lave en grammatisk forlængelse behandler socialarbejderen sin oprindelige spørgsmålsformulering som ufuldstændig. Den efterfølgende pause bliver da retrospektivt hørbar som "tilhørende" socialarbejderen, som dermed giver indtryk af at være i gang med at sige noget (fuldføre sin tur) (Couper-Kuhlen & Ono, 2007; Ford, Fox, & Thompson, 2002; Schegloff, 1996b). På den måde optræder pausen ikke længere som en tøven fra forældrenes side, idet et svar på dette tidspunkt i så fald ville være hørbart som præmaturlig. Pausen får så at sige (igen retrospektivt) karakter af at være en "venten" fra socialarbejderens side frem for en "tøven" fra forældrenes side. Pausen optræder/konstrueres interaktionelt som en mulighed for forældrene for at komme på banen,

¹⁰³ Brugen af "interrogativ" i stedet for "spørgsmål" kan måske forekomme teknisk og unødvendigt. Grunden til at jeg vælger at bruge denne term er, at spørgsmål kan bruges til at gøre mange forskellige former for kommunikationshandlinger, og at ikke alle handlinger, der ser ud som et spørgsmål, bliver brugt til at søge information. For at undgå forvirring og for at kunne præcisere en nuancering vil jeg referere til den grammatiske form, der hvor en sådan præcisering er nødvendig og reservere begrebet "spørgsmål" (og andre former for kommunikationshandlinger så som det at komme med et forslag, invitere, anmode osv.) til at beskrive den handling, som ytringen gør.

såfremt deres respons er positiv (spontan, ingen pause), men hvor et evt. negativt, dispræfereret (og tøvende) svar i stedet omformes til en afventen (lyttende position) i relation til socialarbejderens færdiggørelse af spørgsmålet.

Udvidelsen af spørgsmålet ændrer ikke ved spørgsmålsformatets polære kvalitet, som stadig lægger op til et ja/nej svar med præference for et ja. Tilføjelsen af en ledsætning i deklarativ form ændrer imidlertid på spørgsmålets grammatiske format. Den interrogative forms mere "uskyldige" spørgende kvalitet erstattes af en konstaterende positionstilkendegivelse – en fremsættelse af en erklæring ("statement"): "det er det vi gør". Ved at inkludere et "fælles vi" viser socialarbejderen, at hun orienterer sig mod beslutningen som fælles, hvilket kunne ses som en måde at presse yderligere på for et positiv svar ved at engagere sig selv og forældrene i en fælles proces. Man kan sige, at socialarbejderen med dette træk (ved at angive en spørgsmålsspecificering) behandler (det, der et øjeblik forinden var hørbart som) forældrenes tøven som et muligt forståelsesproblem (snarere end et udtryk for uenighed), eller som et udtryk for at den indledende formulering af spørgsmålet ikke var præcis nok. Den specificering, hun tilbyder forældrene, retter sig ikke mod det konkrete indhold i det fremtidige handleforløb, som forslaget angår ("det" henviser til den forudgående beskrivelse af undersøgelsesprocessen). Der er således ikke tale om en specificering af, *hvad* der kommer til at ske, men *at* det kommer til at ske. De præmisser, der er indlejret i spørgsmålet, og de svarimplikationer det således indebærer, kan derfor siges at skærpes i retning af en beslutning, der allerede er truffet, og at konsekvenserne af at svare bekræftende er en tilslutning til denne proces. Den deklarative form tilskriver yderligere mening til den indledende spørgsmålsformulering, nemlig at processen er i gang, og at det valg forældrene tilbydes er, hvordan de stiller sig.

Socialarbejderens "samlede" spørgsmål i linje 1-3 kalder på et svar, som gerne skulle starte (som minimum) med et ja (Raymond, 2003), som i givet fald indebærer en accept af forslaget. Den efterfølgende respons, som produceres af søsteren (linje 4), indledes med uenighedsmarkøren "men", som varsler at det, der kommer, ikke er en umiddelbar tilslutning og efterfølges af et "altså", som markerer, at det, der er på vej på en eller anden måde, er et brud med det forventede og dermed samtals progression (Heinemann & Steensig, 2017). På nuværende tidspunkt i samtalen ser det således ikke ud til, at socialarbejderen får det svar, hun går efter. Jeg vender tilbage til, hvordan forældre (eller i dette tilfælde storesøsterens) svar udvikler sig i de følgende kapitler. For nærværende vender jeg mig i stedet mod det næste eksempel på et spørgsmålsdesign, som gør forældrerrespons relevant.

6.1.2. Et alternativt spørgsmål som forslagsdesign

I ovenstående eksempel bestod socialarbejderens forslagsdesign af et polært spørgsmål, som blev repareret til et deklarativt. Det næste eksempel starter på en lignende måde, men udvikler sig anderledes. Som i det forudgående eksempel er der tale om et førstegangsmøde. Socialforvaltningen har modtaget en underretning vedr. familiens yngste datter, som mistrives i skolen. Denne gang foregår mødet på forvaltningen, hvor begge forældre deltager. Ligeledes i stil med det forudgående eksempel kommer socialarbejderens initierende handling i forlængelse af en længere redegørelse, hvor socialarbejderen informerer om procedurerne for en børnefaglig undersøgelse:

Uddrag 6b - jeg vil se'føli' (.) spørge om det er okay

1 S: men jeg vil se'føli' (.) spørge om det er okay
2 at vie:h (.) starter i dag
3 eller om I skal have lidt mere tid
4 til at finde ud af hvad er .hh
5 hvad er de lovmæssige rammer for det her .hh
6 (0.4)
7 eller (.) ska' vi springe ud i det.
8 (0.4)
9 F: altså (.) v- lad os bare hop' ud i det

Hvor det valg, forældrene i det forudgående eksempel blev præsenteret for, var begrænset til et enkelt alternativ, hvor enten tilslutning til eller afvisning af forslaget blev gjort relevant, så præsenteres forældrene i dette eksempel for to alternativer: a) at starte (undersøgelsen) i dag (1-2) eller b) at få lidt mere tid til at sætte sig ind i de lovmæssige rammer (3-5). Spørgsmålet er formuleret som et enten/eller spørgsmål, hvilket begrænser de relevante svarmuligheder til et af de to alternativer, der bliver fremsat (Hayano, 2013:407). Med en lignende effekt (men med andre sproglige ressourcer) som fra det første eksempel skabes der i princippet en mulighed for forældrene for at komme på banen i forlængelse af linje 2, hvor der opstår et overgangsrelevant sted (Sacks et al., 1974). Socialarbejderen har dog sørget for, at en manglende respons på dette tidspunkt i samtalen ikke vil være (i så høj grad) bemærkelsesværdigt fraværende ved at indlede spørgsmålet som et slags "ikke-spørgsmål". Ved at indlede med en annoncering af at hun *vil* stille et spørgsmål (1), får den handling, som den første del af spørgsmålet repræsenterer, karakter af information, hvilket skaber tvivl om og udsætter responsrelevansen. Gennem reparaturen (3) omformer socialarbejderen spørgsmålets format ved at tilføje et alternativ til at starte undersøgelsen i dag, nemlig tid til at finde ud af noget omkring "de lovmæssige rammer". Ved at stille disse to valgmuligheder op overfor hinanden konstrueres forældrenes eventuelle mangel på og behov for viden om juridiske aspekter af sagen, som det eneste der kunne tænkes at stå i vejen for en eventuel tilslutning til det implicitte forslag om at starte i dag, som socialarbejderen lagde ud med. Man kan også sige, at socialarbejderen tilbyder muligheden for tid eller mangel på kendskab til lovgivningen, som kandiderende forklaring på et muligt kommende afslag som en måde at tage højde for det og fjerne mulige barrierer, inden hun øger presset på forældrene for at svare (Pomerantz & Heritage, 2013:216). Forældrene præsenteres således ikke for et valg i relation til den institutionelle procedure, som implicit formuleres som allerede i bevægelse. Deres valgmuligheder fremstår umiddelbart udvidede i relation til det første eksempel, hvor forældrene ikke blev tilbudt en sådan betænkningstid. I den måde spørgsmålet er udformet, er der indbygget en præsupposition om, at forældrene er med på planen om den børnefaglige undersøgelse på et eller andet tidspunkt (nu eller senere). De præsuppositioner, der er indlejret i dette spørgsmål, indskrænker imidlertid også de svarmuligheder, der bliver gjort relevante, blot på en anden måde. Hvor det andet forældrepar fik muligheden (om end kortvarig) for en (positiv) tilkendegivelse af, hvorvidt de var okay med det fremtidige handleforløb den børnefaglige undersøgelse), så får dette forældrepar ikke mulighed for at tilkendegive en sådan tilslutning. Uanset hvilket af de to alternativer de vælger at tilslutte sig, så indebærer det en accept af, at undersøgelsesforløbet kommer til at ske.

Alternative spørgsmål er et relativt sparsomt udforsket fænomen, men ud fra det man ved, så rummer de ikke en specifik strukturel præference for det ene alternativ frem for det andet (Koshik, 2005:203-208). Socialarbejderens formulering kan derfor ikke siges at udøve et pres på forældrene for at vælge det ene alternativ frem for det andet, heller ikke når der som i dette tilfælde er tale om,

at nr. to alternativ fremstår som en reparation af det første (Koshik, 2005:203-208). Da der imidlertid er en generel præference for at behandle den mest nærtliggende sekventielle kontekst¹⁰⁴, dvs. den sidst nævnte mulighed først, når der opstilles et par (Sacks, 1987), så kan der argumenteres for en normativ forventning om, at forældrene forholder sig til det sidste alternativ først. Socialarbejderen har derfor principielt mulighed for at tolke den efterfølgende pause (6) som udtryk for forældrenes tøvende og dermed dispræfererede respons på den mest nærtliggende sekventielle mulighed (at forældrene får tid til at finde ud af de lovmæssige rammer). Det ser ud til at være præcist det, der sker. I linje 7 cirkulerer socialarbejderen nemlig tilbage til det første alternativ ved at genfremstille det i ny form ("ska' vi springe ud i det"). På den måde behandles pausen (6) som en tøven, der knytter sig til nr. 2 alternativ, og genfremstillingen af forslaget om at starte i dag fremstår i overensstemmelse med noget, forældrene har udtrykt som synes at sige "nå, I tøver, det tager jeg som et udtryk for, at I ikke ønsker betænkningstid – og et tegn på at I er med på det første forslag (om at starte i dag)". Med denne opbygning ser socialarbejderen ud til at udnytte den måde sekvenser organiseres på i samtaler på en helt specifik og ret avanceret måde, nemlig til at skabe et samarbejdsmoment (alignment), som afsæt for at genfremstille det alternativ, der går efter accept af forslaget om at starte i dag. Spørgsmålet i linje 7 fremstår herefter som et svarkandidat/forslag i polært grammatisk form, som går efter et bekræftende ja (Heritage & Raymond, 2012).

Faderen er den første, der svarer (9). Hans svar er umiddelbart tøvende og indledes med problemmarkøren "altså", som også i det forudgående eksempel indikerede et problem med spørgsmålet eller med at svare (Heinemann & Steensig, 2017). Hans tøven kunne imidlertid også være et tegn på, at han forsøger at håndtere kompleksiteten i socialarbejderens måde at spørge på (den tvetydige indledning i form af en handlingsprojektion, som varsler et spørgsmål, men ikke spørger direkte). Han ser herefter ud til at begynde med et afbrudt "vi", som kunne være begyndelsen til en gentagelse/spejling af socialarbejderens formulering. I stedet initierer han en selvreparation og ender med at levere et præfereret svar, hvori han reproducerer næsten den samme sætningsstruktur som socialarbejderens forslag, men udskifter "springe" med et synonym "hoppe"¹⁰⁵. Faderens svar er altså ikke en accept af forslaget i form af et simpelt "ja" som formen ellers lægger op til, men et elaboreret svar, der demonstrerer en grad af selvstændighed, (dvs. en ikke fuldstændig reproduktion af det, socialarbejderen siger og ikke med det svarformat, der lægges op til) i forhold til det socialarbejderen siger (Raymond & Heritage, 2006). Selvom svaret er en præfereret accept af socialarbejderens forslag om at starte undersøgelsen i dag, så leveres den dispræfereret, hvilket kunne indikere en problematisering af det, socialarbejderen foretager sig. I næste kapitel vender jeg tilbage til, hvad denne problematisering kunne tænkes at handle om (se afsnit 7.4.2).

6.1.3. Hv-spørgsmålsformater

De spørgsmålstyper, jeg har behandlet indtil nu, har haft et overvejende "lukket" format og har på den måde været designet til blot at søge bekræftelse på spørgsmål, som socialarbejderen allerede har defineret rammerne for og indholdet af. Sådanne spørgsmålsdesign behandler forældrenes svar som en slags formalitet. Raymond (2010) argumenterer for, at lukkede spørgsmålsformater kan ses

¹⁰⁴ Sacks (1987) kalder denne relation mellem turtagningerne for et grænsefællesskab ("contiguity").

¹⁰⁵ Om erstatningen af springe med hoppe er en op- eller nedgradering kan ikke fastlægges entydigt. Hvis springe kan siges at signalere en længere og mere energisk/vidtrækkende bevægelse end at hoppe, så gør dette ordvalg handlingen genkendelig som en nedgradering, som presser tilbage på socialarbejderens formulering og markerer den som for vidtrækkende.

som en kommunikativ ressource i institutionelle sammenhænge, der viser spørgerens orientering mod at komme hurtigt videre. I dette afsnit vil jeg vise et eksempel på brugen af et mere "åbent" spørgsmålsformat.

Nedenstående er fra et møde på forvaltningen med et forældrepar til en teenagedatter. Konteksten er, at der har været gennemført en børnefaglig undersøgelse, der konkluderer, at der er problemer med samsillet i hjemmet. Socialarbejderen indleder sit forslag om at tage familiens problematik op på et gruppemøde med henblik på at iværksætte familiebehandling med et hv-spørgsmål:

Uddrag 6c - hvad tænker I

- 1 S: hvad tænker I i forhold tiløh (.) at jeg tager det med
2 o:g vi prøver at finde eventuelt noget familiebehandling
3 °eller et eller andet°
4 (2.2)
5 M: e:heh
6 F: altså[:
7 S: [det kan også være I skal [tygge

Socialarbejderens indledende spørgsmål er designet som et hv-spørgsmål og går i første omgang efter accept af forslaget om at tage spørgsmålet om familiebehandling op på et gruppemøde (1). I forlængelse heraf udvider hun sit spørgsmål, så det falder i tre dele, der hver især tilbyder forskellige kontekstuelle rammer for forældrenes svarmuligheder. Først kobles en specificering af en foranstaltningstype på, som udvider spørgsmålet med et kandiderende forslag om familiebehandling (2). Herefter modificerer socialarbejderen forslaget til et alternativt spørgsmål, så forældrene ikke længere kan "nøjes" med at tage stilling til forslaget om familiebehandling, men må forholde sig til et ikke nærmere specificeret alternativ ("et eller andet",3).

Hv-spørgsmål søger sædvanligvis en specifik type af information fra modtageren ("hvem?" efterspørger en person, "hvor?" et sted osv.) (Lee, 2012:420). I dette tilfælde retter spørgsmålsformatet sig mod indholdet af forældrenes tanker, som socialarbejderen således anmoder om adgang til. I spørgsmålets indledning ligger der således forudsætning om, at forældrene har gjort sig nogle tanker og en invitation til at dele dem. Selvom socialarbejderens samlede forslagsformulering ikke går efter et svar, der enten tilslutter sig eller gør det modsatte, og selvom forældrenes responsmuligheder ikke er begrænset til et bestemt format, som de var tilfældet med de polære spørgsmål, så anmodes forældrene om at ytre en eller anden form for stillingtagen til det scenarie, socialarbejderen fremlægger. Samtidig udtrykkes en forventning om, at svaret indeholder udsagn, der rummer "tanker" i relation til det forslag, der er fremsat.

I forlængelse af forslaget udvikler der sig en længere pause (4), som i lyset af socialarbejderens forslag er hørbar som tøven fra forældrenes side. Moderen er den første til at reagere. Hun ytrer et lille grin, der ser ud til at behandle situationen som prekær (5). Umiddelbart efter følger faderens forlængede "altså:" (6), som i stil med responsen i de to forudgående eksempler kan høres som en markering af eller varsling om kommende problemer med noget i socialarbejderens forslag¹⁰⁶. Socialarbejderens reaktion herpå ser da også ud til at behandle forældrenes reaktion som en varsling af et muligt problem med at svare positivt på forslaget. Hendes næste træk (7) kan både høres som starten på et alternativt forslag (at "tygge" (på det) og en mulig forklaring på eller undskyldning på

¹⁰⁶ Jeg vender tilbage til denne bemærkelsesværdigt gentagne forekomst af "altså" som indledende respons på socialarbejderens forslag i kapitel 9.

forældrenes vegne for det manglende (positive) svar. Ytringen har karakter af en tilbagetrækning fra det tidligere fremsatte forslag, idet det tilbyder forældrene et alternativ til at svare her og nu, dvs. en "vej ud" af et muligt negativt svar. Dermed behandles forældrenes tøven som et muligt problem med at svare lige nu, dvs. som et spørgsmål om at de har brug for mere tid til at tænke over forslaget frem for et mere generelt problem med eller "uvilje mod" at svare positivt på forslaget. En anden orientering mod undgåelsen af en potentielt kommende afvisning af forslaget er, at socialarbejderen producerer sin ytring skyndsomt, i overlap med faderens "altså" hvormed det lykkes hende at vinde turen og undgå, at faderen uddyber det problematiske svar, der muligvis er på vej. Rammesætningen for forældrenes svarmuligheder, som noget der kan tænkes over og dermed udsættes, ser på den måde ud til at tjene som en ressource for socialarbejderens tilbagetrækningsforsøg. Socialarbejderens behandling af forældrenes tøven behandler desuden retrospektivt den plads, forældrene fik til at svare som en plads, hvor der forventeligt skulle have været en tilslutning. På den måde kan man sige, at socialarbejderens samlede forslagsformulering presser på for en tilslutning til forslaget og samtidig viser en orientering mod at forhindre, at en eventuel uddybet begrundelse for, hvorfor der kunne være et problem forbundet hermed fra forældrenes side, kommer op til overfladen på dette tidspunkt i samtalen.

6.2. Tænkninger og synsninger

Eksemplerne i det forudgående afsnit havde det til fælles, at socialarbejderen indtog en spørgende position, der på forskellig vis anmodede forældrene om at komme med et svar, uden at socialarbejderen selv eksplicit tilkendegav, hvordan hun stillede sig i forhold til spørgsmålet. Spørgsmålsformater er imidlertid ikke den eneste kommunikative ressource, socialarbejdere gør brug af i deres forsøg på at få forældre til at tage stilling til en undersøgelse eller en foranstaltning. Det der kendetegner eksemplerne i dette afsnit er, at socialarbejderen ytrer en meningstilkendegivelse i form af en stillingtagen, hvorigennem hun indtager en position i relation til det beslutningsrelevante emne. I mit materiale indgår der to former for stillingtagener: tænkninger og synsninger.

Det at stille sin opfattelse af noget til skue skaber en mulighed for forhandlinger af medopfattelser, hvormed sådanne ytringer fungerer interaktionelt som invitationer til, at den anden giver sin opfattelse til kende og dermed som første par-del i et turpar (Stivers, 2013:206-9). Pomerantz (1984a) fremhæver i den forbindelse, at stillingtagener i førsteposition kalder på et svar i form af en enighedserklæring eller en afvisning ("coalign with the stance or reject it"). Disse forslagsdesigns stiller derfor forældrene i en situation, hvor enighed eller uenighed med socialarbejderens positionstilkendegivelse bliver gjort relevant som næste træk. Stillingtagener regnes for at være svagere initiativer i social interaktion, fordi de udøver en mindre grad af pres på svareren for at levere en respons end eksempelvis spørgsmålsformater (Stivers, 2013:206-9). Med andre ord betragtes det normative manøvrerum eller graden af bevægelsesfrihed som større (eller presset på responsen i 2. position som mindre) ved sådanne ytringer end i eksemplerne i det forrige afsnit. Det gælder, både hvad angår det at svare i det hele taget, og måden hvorpå der svares. Selvom betydningen af relationen mellem første par-del og anden par-del i et turpar stadig er relevant, så er den mindre hjælpsom til at forstå denne type af sekvenser end dem, jeg analyserede i det forudgående afsnit, idet de socialt acceptable responsmuligheder er langt mere mangfoldige. De normative forventninger, der knytter sig til den respons, der forventes af en sådan ytring, er således ikke klar, hvilket kan være en strategi at lade responsmulighederne være mere åbne. Den lavere grad af responspres der udøves hænger bl.a. sammen med, at der til stillingtagener knytter sig en

orientering mod en lavere grad af berettigethed end til spørgsmål. I sit studie af tilståelsesaftaler i amerikanske retssager kalder Maynard (1984) forslag designet som stillingtagener for "positionsrapporter" ("position reports"). Han bemærker, at disse adskiller sig fra andre forslagsdesigns ved at præsentere forslaget som en personlig eller privat præference, hvilket gør dem hørbare som nedgraderede eller mitigerede, dvs. mildnede versioner af forslaget. Stillingtagener anses derfor for at være mere forsigtige eller høflige.

I det følgende præsenterer jeg to eksempler på forslag designet som tænkninger og afslutter med et eksempel på et forslag udformet som en synsning.

I nedenstående uddrag er vi endnu engang på hjemmebesøg hos Aylin (A) og hendes familie¹⁰⁷. De deltagende er faderen (F), moderen (M) og storesøsteren Derya (D). Det er det tredje møde med familien, den børnefaglige undersøgelse er netop færdig og er blevet sendt til familien forud for mødet. Vi kommer ind i samtalen på et tidspunkt, hvor socialarbejderen har gennemgået (læst højt fra) undersøgelsen. Hun har konstateret, at de er "enige om at være uenige" om, hvorvidt den påståede vold mod Aylin har fundet sted eller ej og bruger det som afsæt for at komme med et forslag om en ikke nærmere bestemt hjælp:

Uddrag 6d - det jeg tænker

```
1  S: .h det jeg tænker det er at at I skal have noget hjælp
2      =på en eller anden måde
3      >fordi det er sådan I oplever det
4      =I skulle jo gerne nå dertil hvor ingen af jer synes at det er sådan<
5      =og der ik' er (.) så mange konflikter i perio[der
6  D:                                     [Mm
7      (.)
8  S: det vil være mit forslag
9      =at vi finder på noget
10 A: °Mm°
11      (5.0)
12 S: det ser ud som om du ikke er enig
13 A: nej jeg har det fint med det det
14 S: så du synes det er godt nok hvis vi gør et eller andet
15 A: ja
16 F: ((siger noget på modersmål))
17 D: ((svarer på modersmål))
18 D: ø:h men altså[...]
```

Første del af socialarbejderens forslagsformulering indleder og rammesætter forslaget som en "tænkning" (1). Det kan umiddelbart fremstå som en mere eller mindre uskyldig "jeg deler bare mine tanker", men som allerede nævnt, så har sådanne stillingtagener karakter af en første par-del, som inviterer til, at den anden kvitterer med at give sine tanker til kende. Denne del af forslaget er umiddelbart hørbar som en færdiggjort sætning efter "hjælp", hvilket gør det til et muligt overgangsrelevant sted (Clayman, 2013; Sacks et al., 1974), hvor forældrene *kunne* være kommet på banen i overlap med socialarbejderens ytring, såfremt de ville fremstå "ekstraordinært samarbejdende" (Pomerantz, 1984a).

I første omgang anstrenger socialarbejderen sig imidlertid for at beholde turen lidt endnu. I hørbart hurtig, - også kaldet påhængt ("latched on") (Femø Nielsen & Beck Nielsen, 2005) forlængelse af forslaget tilføjer hun en bemærkning (2), som udsætter responsrelevansen. Ytringer, der produceres

¹⁰⁷ Se uddrag 6a.

efter sådan et muligt sætningsfærdiggørelsespunkt¹⁰⁸, kan have den funktion, at de udstyrer forslagsstilleren med et såkaldt pejlested ("monitor space")¹⁰⁹ (Davidson, 1984:117; Femø Nielsen & Beck Nielsen, 2005:62; Jefferson, 1973:73). Ifølge Jefferson (1973) har samtaledeltagere muligheden for at producere en accept i umiddelbar forlængelse af et sådant potentielt færdiggørelsespunkt og i overlap med eventuelle efterfølgende ytringer. Hvis det ikke sker, kan forslagsstilleren høre det som et udtryk for, at et afslag er på vej. Fordi dispræfererede svar typisk leveres tøvende, er det at lade pauser udvikle sig i forlængelse af kommunikationshandlinger, der presser for en respons fra andenparten, risikabelt på den måde, at sådanne emergerende pauser er hørbare for deltagerne som problemer, f.eks. med at svare positivt på en anmodning eller erklære sig enig i en stillingtagen. Ved at indskyde en bemærkning i umiddelbar forlængelse af det stillede forslag giver socialarbejderen sig selv en mulighed for at observere, hvad der sker (eller ikke sker) som reaktion på den første version af forslaget - uden at give plads til at lade eventuelle afslagsimplikative pauser udvikle sig. Når en forslagsstiller således ikke iagttager noget, der tyder på, at en (hurtig) respons er på vej, kan vedkommende tolke det som et varsel om en afvisning, og at modtageren har problemer med den måde, forslaget (indtil videre) fremstår på. Hvis der således ikke sker noget i løbet af det såkaldte pejlested, og hvis forslagsstilleren gerne vil forsøge at forfølge et muligt problem med at svare (positivt) på forslaget, kan der efter en pejleytring produceres efterfølgende versioner af forslaget (f.eks. begrundelser eller incitamenter/tilskyndelser). Disse give forslagsstilleren en mulighed for at håndtere eventuelle mangler eller mulige problemer med den første version, som kunne tænkes at påvirke muligheden for at få accept i negativ retning og skaber samtidig et nyt punkt, hvor en respons er relevant. Generelt kan efterfølgende versioner af et forslag, ud over det første overgangsrelevante sted, betragtes som udtryk for at forslagsstilleren forsøger at håndtere eventuelle mangler eller mulig problemer med den første version, som kunne tænkes at påvirke muligheden for at få accept i negativ retning/gøre forslaget mere accepterbart. Det gør sådanne genfremsættelser hørbare som overtalelsesforsøg (Davidson, 1984:107).

I ovenstående tilfælde er der allerede i selve pejleytringen en orientering mod afhjælpningen af et muligt problem med at svare. Socialarbejderens tilføjelse (2) ser ud til at gøre forslaget om hjælp mindre hørbart som en bestemt form for hjælp (at socialarbejderen har en bestemt form for hjælp i tankerne) ved at udvide hjælp til at være noget, der kan ydes på flere måder ("på en eller anden måde"). Tilføjelsen er dog samtidig hørbar som en præcisering af, at hjælp stadig er relevant og er derfor ikke en tilbagetrækning fra presset på forældrene for at producere en stillingtagen.

Efter dette forsøg på at "lodde stemningen" fortsætter socialarbejderen med at producere endnu en version af forslaget (3-5). Den har karakter af en *account* (Matarese & Caswell, 2014; Peräkylä, 1998), dvs. en begrundelse for forslaget hvormed hun viser, at hun stadig venter på en respons (C. Goodwin & Goodwin, 1987). Socialarbejderen indleder sin begrundelse med at gøre krav på et stærkt vidende (såkaldt epistemisk opgraderet) position i relation til forældrenes situation ("det er sådan I oplever det, linje 3). Herved kommer hun med en påstand om noget, hun ikke har førstehåndsviden om, hvilket kan ses som en "fiske-strategi", dvs. en måde at invitere forældrene til at komme på banen og give deres perspektiv (Heritage & Raymond, 2005; Pomerantz, 1980).

¹⁰⁸ Sådanne ytringer kaldes også efterhængte eller tag-positionerede ("tag-positioned") (Davidson 1984:118-119)

¹⁰⁹ Pejlesteder kan udgøres af hele sætninger, men kan også bestå af enkelte ord, dele af et ord eller ved at taleren forlænger det ord, der markerer det overgangsrelevante sted.

Det er værd at bemærke, at det socialarbejderen fremsætter som baggrunden for hendes forslag om hjælp, er forældrenes egen oplevelse af et hjælpebehov og ikke den underretning fra skolen, der gav anledning til iværksættelsen af den børnefaglige undersøgelse. Hjælpforslaget bliver således retrospektivt fremstillet som "løsningen" på et problem, familien selv oplever. Man kan også sige, at hjælpeforslaget gøres betinget af (og begrundes i) en problemdefinition, som socialarbejderen formulerer på vegne af familien. Med annonceringen af et sådant hjælpebehov skifter den handling, der udføres fra et hjælpeforslag til noget, der ligner et hjælptilbud, hvilket ændrer relationen mellem socialarbejderen og forældrene og de interaktionelle roller de positioneres i. Som modtagere af et tilbud (begrundet i et selvoplevet hjælpebehov) positioneres forældrene eksempelvis mere entydigt som begunstigede modtagere af hjælp (beneficiaries) og socialarbejderen som velgøreren (benefactor)¹¹⁰, hvorimod relationen mellem forslagsstiller og forslagsmodtager holder relationen mere diffus og åben, fordi parterne kan indtage begge roller afhængigt af det fremtidsscenario, der lægges op til i forslagsdesignet.

Socialarbejderens hurtige taletempo gør, at begrundelsen (3-4) leveres, som det der kaldes et hurtigt gennemløb ("rush through"). Den hastigt producerede tale eliminerer grænserne mellem turkonstruktionsenhederne, hvormed eventuelle mulige færdiggørelsespunkter i ytringen annulleres som overgangsrelevante og responskrævende (Femø Nielsen & Beck Nielsen, 2005:49,90; Schegloff, 1982:76). Sådanne praksisser i samtaler viser en orientering mod at beholde turen ved at gøre det svært for andre samtaledeltagere at komme ind, hvilket kan være en strategi rettet mod at håndtere eller undgå mulige problemer i interaktionen (Clayman, 2013:159-161). Ved at designe sin ytring på en sådan måde, at forældrene skal gøre en ekstra indsats, hvis de vil protestere mod det, socialarbejderen har gang i, viser socialarbejderen, at hun fortsat er orienteret mod at undgå mulige problematiske pauser eller uenighedsmarkører på dette tidspunkt i samtalen.

I linje 6 får socialarbejderen en reaktion. Den kommer fra storesøsteren og produceres i overlap. Hendes korte indskudte "Mm" har karakter af en minimalrespons (Femø Nielsen & Beck Nielsen, 2005)¹¹¹ og indikerer, at hun modtager socialarbejderens tale, men ikke giver information om, hvordan hun stiller sig til forslaget. I forlængelse heraf udvikler der sig en mikropause (7), der indikerer at socialarbejderen venter et øjeblik på, om der skulle komme mere fra søsterens side. Da dette ikke er tilfældet, fortsætter hun med en genfremsættelse af forslaget (8), denne gang formuleret som et performativ¹¹², dvs. en ytring der inkluderer et verbum, der betegner den kommunikationshandling (her et forslag), som ytringen herved gør krav på at performe. Et sådant format er mere direkte formuleret og er dermed hørbart som en opgradering af den indledningsvise tænkning. Genformuleringen ser derfor ud til at øge responsrelevansen fra forældrene side. Heller ikke denne version af forslaget modtager et svar fra forældrene. Til gengæld reagerer Aylin på samme måde som sin storesøster med en minimalrespons ("Mm", leveret med svag lydstyrke, 10), der efterfølges af en 0.5 sekunders stilhed - igen hørbart som en venten fra socialarbejderen, evt. på at forældrene kommer ind, eller på at Aylin skal sige mere.

¹¹⁰ Differentieringen mellem benefactor og beneficiary som begreber for forskellige interaktionelle positioner i relation til organisering og distribuering af hjælp i institutionelle kontekster har jeg lånt fra Clayman og Heritage (2014).

¹¹¹ Også kaldet en fortsættermarkør (Schegloff, 1982).

¹¹² Betegnelsen er hentet fra talehandlingsteorien (Searle, 1989), men benyttes her til at beskrive et specifikt format som eksempel på en kommunikativ ressource, deltagere i social interaktion kan benytte sig af til at foretage en social handling.

Socialarbejderen ender med at henvende sig direkte til Aylin og behandle pausen som en tøven og dermed dispræfereret respons fra hendes side, idet hun foretager en metakommentar i form af en "læggen mærke til" ("a noticing"): at det ser ud som om, Aylin ikke er enig¹¹³. Det er det eneste eksempel i mit materiale på, at socialarbejderen eksplicit formulerer sin tolkning af den tøven, der gennemgående ser ud til at opstå i forlængelse af socialarbejderens første forslagsforsøg. Her ser det imidlertid ud til at få den strategiske betydning i samtalen, at socialarbejderen, i kraft af Aylins efterfølgende afvisning af at have et problem med forslaget (13, 15), får hende "over på sin side", hvilket Ifølge Davidson (1984:105) er et træk, der etablerer et pres på de øvrige samtaledeltagere for at tilslutte sig det positive svar.

I næste det eksempel producerer socialarbejderen hele tre tænkninger undervejs i sit design af forslaget om anbringelse af teenagesønnen Kasper. Uddraget er fra et hjemmebesøg, hvor moderen og socialarbejderen er til stede.

Uddrag 6e - jeg tænker vi bliver nødt til

1 S: .hh men fordi altså jeg tænker vi bliver nødt til og snakke om
2 hvordan hvordan vi to kan arbejde videre med
3 at Kasper får det bedre
4 fordi ellers så tænker jeg faktisk .h
5 at at vi er ved at være der hvor jeg tænker
6 Kasper han måske skal bo et andet sted for at få det bedre
7 (0.4)
8 M: jah. det tror jeg bare ik' han vil

Tænkningerne leveres tre forskellige steder i forslagsdesignet og i tæt forbindelse med kommunikationshandlinger, der kan siges at udgøre en trussel mod moderens negative face. Tænkningerne i dette uddrag ser således ud til at foretage et stykke høflighedsarbejde, hvormed socialarbejderen viser, at hun er orienteret mod, at det, hun gør, er noget, der indskrænker moderens handlefrihed og truer hendes negative face. Samtidig viser det, at hun behandler sig forehavende som følsomt. Den første tænkning er placeret umiddelbart inden valgelimeringsmarkøren "nødt til"¹¹⁴ (1), som socialarbejderen hermed leverer i mitigeret form. I linje 4 er tænkningen forbundet med en betingelsessætning, som varsler en konsekvens ("ellers") ved en manglende opfyldelse af det forudgående (at arbejde videre med at Kasper får det bedre). Den sproglige nedgradering, som tænkningen foretager her, kan ses som socialarbejderens orientering mod, at denne formulering er sårbar overfor at blive hørt af moderen som en trussel. Endeligt leveres tænkningen i linje 5 som direkte koblet til den potentielle konsekvens af et manglende samarbejde fra moderens side om at Kasper får det bedre, at han måske skal bo et andet sted. Her formuleret som socialarbejderens stillingtagen til et muligt fremtidsscenarie, hvilket gør den hørbar, som noget moderen inviteres til at tage stilling til. Som det også er tilfældet i de andre eksempler, udvikler der sig en pause (7) i forlængelse af socialarbejderens forslag inden moderens respons, hvilket varsler et problem med forslaget eller med at svare på det, hvilket svarindholdet i moderens respons bekræfter.

¹¹³ Socialarbejderens ytring er formuleret som en reaktion på noget, hun ser "det ser ud til at du ikke er enig" (12) og kan derfor også være en reaktion på noget, Aylin foretager sig af mere nonverbal karakter, og som derfor ikke er med på lydoptagelsen.

¹¹⁴ "Nødt til" er en tilbagevendende kommunikativ ressource socialarbejderne anvender i de samtaler, jeg har observeret. Jeg har valgt at kalde den for en valgelimeringsmarkør, fordi det ser ud at være en måde, hvorpå socialarbejderen markerer et forehavende som "ej til forhandling" enten ved at markere sin egen position som tvungen af ydre omstændigheder ("jeg er nødt til") eller inkludere forældrene i en fælles, men tilsvarende position ("vi er nødt til").

De to sidste tænkninger i dette uddrag indrammer en narrativ konstruktion ("så tænker jeg faktisk at vi er ved at være der hvor jeg tænker", 4-5), som ser ud at tjene som en tidslig kontekstualisering af forslaget, der forbinder det til (og begrundet/legitimerer det i) forudgående hændelser og varsler et muligt fremtidsscenarie. I det forudgående eksempel (6d) indgik der også en reference til noget, der var gået forud for den aktuelle situation (med en reference til periodiske konflikter i familien). Det kunne derfor se ud til, at referencer til historisk viden udgør en kommunikativ ressource for forslagene, hvormed de kan konstrueres i forlængelse af og som begrundet i og betinget af en forudgående proces¹¹⁵.

Et andet fællestræk med det forudgående eksempel er, at tænkningen ledsages af en begrundelsesmarkør ("fordi det er sådan I oplever det", uddrag 6d linje 3 og "fordi ellers så tænker jeg faktisk, uddrag 6e, linje 4). Det kunne tyde på, at begge disse to socialarbejdere orienterer sig mod tænkninger som noget, der kræver eller legitimerer en forklaring eller en uddybning. Hvis det er tilfældet, kan tænkninger være kommunikative ressourcer til at bane vejen for at komme til at sige noget mere om sagen i form af uddybninger og begrundelser af baggrunden for forslaget. Dermed kan tænkninger forstås som forsigtighedsstrategier, der i udgangspunktet positionerer socialarbejderen med en lav grad af berettigethed til at stille et forslag, men som gradvist, som interaktionen skrider frem, kan opgraderes, f.eks. gennem begrundelser for den stillingtagen tænkningen udfører. Det giver forslagsstilleren mulighed for gradvist at øge svarpresset, hvis modtageren ser ud til at være ved at ville give et positivt svar og forberede en tilbagetrækning, hvis det modsatte er tilfældet. Tænkninger kan derfor tjene som ressource til at skabe pejlesteder og foretage monitoreringer, hvormed socialarbejderen kan holde øje med forældrenes reaktioner og på den måde vente med at gøre en stillingtagen eksplicit relevant, til det ser ud til, at forældrene er ved at være klar til at acceptere forslaget.

Til forskel fra tænkningerne i begge de viste eksempler, behandler socialarbejderen i nedenstående eksempel ikke en begrundelse som nødvendig, før hun overlader turen til moderen og således behandler forslaget som "færdigt" og responskrævende. Hendes forslag leveres som en stillingtagen i form af en synsning, hvilket ser ud til at fungere som en styrkelse (set i forhold til tænkningerne) af den grad af berettigelse, hvormed forslaget fremføres.

Uddrag 6f- og det synes jeg

- 1 S: [og det synes jeg vi ska'
2 =jeg synes vi skal lave en undersøgelse
3 S: =en paragraf halvtredsundersøgelse på ham
4 (0.4)
5 S: .hh [mt
6 M: [°Mm hm°

Selvom man kan se, at socialarbejderen i første omgang tager afsæt i noget i det, der er talt om i det forudgående (ved at henlede opmærksomheden på "det", 1)¹¹⁶, så reparerer hun forslagsformuleringen til at kunne "stå alene" som en udsigelse ("jeg synes", 2). På den måde gør hun krav på rollen som den, der stiller forslaget, hvilket kan ses som en orientering en høj grad af berettigelse til at gøre dette (og dermed også en orientering mod den grad af sociale status, som er legitimeret af hendes rolle som systemrepræsentant). Samtidig markerer hun selve udførelsen som

¹¹⁵ Se desuden uddrag 6g for eksempel på en lignende konstruktion.

¹¹⁶ Brugen af "det" ser her ud til at være en ressource til at etablere fokus og opmærksomhed omkring noget specifikt, der er gået forud i interaktionen og bruge det som fælles afsæt for det, der følger (tilsvarende i eksempel 6d).

fælles ("vi skal lave"), og definerer dermed en specifik rollefordeling og relation mellem hende og moderen. Som i det øvrige eksempler efterfølges forslaget af en pause (4), inden moderen leverer en minimalrespons (6), der signalerer, at hun modtager socialarbejderen tale, men undlader at tage stilling.

6.3. Indirekte formater – vidensfraskrivelse og hentydninger

I materialet er der også eksempler på, at socialarbejderne lykkes med at få forældrene til at ytre en stillingtagen med meget mere subtile/indirekte metoder.

6.3.1. Vidensfraskrivelse

Ovennævnte tænkninger kan også bruges til andet end at ytre en stillingtagen og stadig fungere som et initiativ. Det sker igennem det, jeg har valgt at kalde vidensfraskrivelse ("knowledge disclaimers"). Pomerantz (1980) kalder kommunikationshandlinger, hvor deltager fortæller om egen begrænsede (adgang til) viden for fiskestrategier ("fishing devices"), fordi de positionerer taleren, som en der er uvidende om noget den anden derigennem positioneres som (potentielt) vidende om, hvilket udøver et respons på den, der positioneres som vidende i form af en normativ forpligtelse til at dele den. Den grad af berettigethed taleren orienterer sig mod trækker i sådanne designs på den relation mellem deltagerne, der handler om distribuering af viden, dvs. hvem der således positioneres med ret og pligt til at vide hvad.

Nedenstående er et eksempel på en sådan vidensfraskrivelse, som indgår i socialarbejderens forslagsdesign

Uddrag 6g - det ved jeg ikke hvad du tænker

- 1 S: og jeg tænker måske det er lidt der hvor vi er
2 fordi det er ikke meningen
3 at sagen skal køre mere hos mig end tre til seks måneder
4 så skal vi sådan set lukke dem
5 .hh og jeg er i tvivl om (.) tre måneder mere er nok
6 (0.3)
7 S: [det ved jeg ikke hvad du tænker (.) er det noget
8 M: [.hh hhh
9 dig og Kir[sten har [talt om
10 M: [.hh [egentlig så tænker jeg (.)

Ovenstående forslagsformulering følger indledningsvist et design, der ligner de tænkninger, jeg behandlede i det forudgående afsnit med et "jeg tænker" (1) plus en begrundelse "fordi det" (2). I linje 5 kobler socialarbejderen en ny komponent på. Hun siger, at hun er i tvivl og indtager dermed en moderat uvidende position (fordi tvivl levner mulighed for, at taleren måske har en fornemmelse af, hvordan andenparten stiller sig), der inviterer til, at moderen kommer på banen. Hun får ikke noget svar og hendes gen- og reformulering af forslaget leveres i form af en yderligere nedgradering af sin egen vidensposition¹¹⁷, fra tvivl til mangel på viden ("det ved jeg ikke", 7), som aktivt fraskriver sig at vide noget¹¹⁸.

¹¹⁷ Sådanne nedgraderinger kaldes epistemiske nedgraderinger i CA litteraturen (Heritage & Raymond, 2005; Heritage, 2012; Heritage & Raymond, 2012).

¹¹⁸ Se uddrag 6g for yderligere et eksempel på at en vidensfraskrivelse indgår i et forslagsdesign.

Vidensfraskrivelse kan siges at ytre en stillingtagen ved aktivt at fraskrive sig at ytre en stillingtagen¹¹⁹. På den måde udnytter denne type forslagsdesign træk ved forhandlinger om adgang til viden i samtaler. Når en deltager fortæller om sin side af en sag, så behandler samtaledeltagere det som en invitation til at bidrage med sin (Pomerantz, 1980), som det var tilfældet med tænkningerne og synsningerne i forrige afsnit. Ved at fraskrive sig viden om hvordan forældrene stiller sig til en undersøgelse eller en foranstaltning, fortæller socialarbejderen om sin side af sagen ved at fortælle, at hun ikke har en side. Samtaledeltagere bliver generelt set holdt ansvarlige for selv at vide, hvad de synes og tænker. Ved at fraskrive sig adgang til forældrenes tanker undgår hun at helt at gøre krav på noget, der ligger inden for forældrenes vidensdomæne, hvilket kan ses som en orientering mod en meget lav grad af berettigelse til og dermed forsigtig og høflighedsorienteret måde at invitere forældrene til at dele deres tanker om forslaget.

Der findes også eksempler på endnu mere subtile måder at få forældre til at ytre deres stillingtagen. I næste afsnit vil jeg vise et eksempel, som afviger fra de forudgående ved, at det er vanskeligt at identificere en egentlig "first"¹²⁰. Alligevel lykkes det socialarbejderen at få faderen til at ytre en stillingtagen til sin søns fortsatte anbringelse i plejefamilie.

6.3.2. Hentydninger og antydninger ("allusions")

Nedenstående uddrag er fra en førstegangssamtale mellem en socialarbejder (S) og Brian (F) som er far til Kristoffer. Kristoffer er 12 år gammel og anbragt i familiepleje uden samtykke fra moderen. Forældrene er skilt, og faderen har netop fået del i forældremyndigheden og skal derfor for første gang tilkendegive hvordan han stiller sig i forhold til anbringelsen¹²¹. Vi kommer ind i samtalen ca. halvvejs. Kristoffers dagligdag i plejefamilien har været drøftet, og faderen har anmodet socialarbejderen om datoer for muligt samvær med sin søn i sommerferien. Socialarbejderen har glemt papirerne med datoerne og har netop lovet at hente dem senere. I forlængelse heraf indleder hun en ny sekvens, som starter som et spørgsmål vedrørende faderens "mål" i forhold til Kristoffer og ender med, at faderen tilkendegiver en stillingtagen til Kristoffers fortsatte anbringelse i plejefamilien:

Uddrag 6h - jeg synes måske han skal blive der fordi han har det godt

- 1 S: såh inden at dueh (.) eller så det mål det er jo sådan mere mål
- 2 i forhold til Kristoffer
- 3 har du nogen mål i forhold til Kristoffer n: n
- 4 jeg sendte jo det der materiale til dig Brian
- 5 F: ja
- 6 S: sådan med
- 7 F: ja
- 8 S: me:: med samtykke eller [ikke samtykke og
- 9 F: [jo
- 10 F: yes
- 11 S: givet dig de her
- 12 F: ja
- 13 S: og brochure og oplysninger og sådan
- 14 F: jeps

¹¹⁹ I de samtaler jeg observerede, var der eksempler på, at vidensfraskrivelse også kan gøres nonverbalt eller ledsages af nonverbale udtryk så som trækken på skuldrene/slåen ud med armene eller kløen sig i håret.

¹²⁰ Det analytiske arbejde med dette eksempel var årsagen til, at jeg udvidede udvælgelseskriterierne (se afsnit 5.2.5) til at inkludere respons fra forældrene i form af en stillingtagen, som tegn på at forældrene har hørt et eller andet i det, socialarbejderen foretager sig som et forslag (selvom det ikke umiddelbart var klar for mig som analytiker).

¹²¹ Uanset hvordan faderen stiller sig, kan anbringelsen stadig gennemføres uden samtykke, såfremt moderen fastholder, at hun ikke ønsker at samarbejde om anbringelsen, hvis grundlaget herfor er opfyldt.

15 S: det jeg tænker
 16 så [hvis der er noge[t du tænker du [mangler du har brug for
 17 F: [ja [jajajaja [ja
 18 jojo
 19 S: mangler du har brug for
 20 noget du har brug [for som du ikke har fået [så sig til
 21 F: [jaja [nejnej
 22 F: [jo
 23 S: [.hja ja
 24 F: men øh (.) jeg s:ynes måske han skal blive der fordi han har det godt
 25 S: °han skal blive der fordi [(han har det godt.)°
 26 F: [altså og jeg vil ik'hh være en bussemand
 27 og hive ham ud .h

I ovenstående uddrag skal vi helt ned til slutningen af sekvensen, før det begynder at give mening, hvad det er, der foregår, og før det bliver tydeligt, at der er tale om et eksempel på, at forældestillingtagen bliver aktualiseret i interaktionen. Umiddelbart er det nemlig ikke klart, hvor det er socialarbejderen vil hen, og det ser heller ikke ud til at gå op for faderen lige med det samme. I begyndelsen af uddraget indleder socialarbejderen med 3 opstartsforsøg (1-2) inden hun formulerer et spørgsmål (3). Spørgsmålet går efter information, nærmere bestemt om faderen har nogle mål i relation til sin søn. Det er ikke specificeret, hvad socialarbejderen mener med mål, men da det at have specifikke målsætninger på sit barns vegne ikke er noget der typisk afkræves forældre i en hverdagssamtale, kunne socialarbejderens ordvalg i denne situation være hørbart som en orientering mod noget, der er forbundet med hendes institutionelle opgave. Spørgsmålet er designet som et polært interrogativ og går efter et ja, men modtager ikke et svar i forlængelse af det overgangsrelevante sted, der opstår efter "Kristoffer" (3). Socialarbejderen lader ikke en problematisk pause udvikle sig, men producerer en forlænget lyd (n: n, 3), hvormed hun markerer, at hun beholder turen det sted, hvor faderen kunne være kommet ind, hvis han havde villet svare positivt på spørgsmålet. Herefter fortsætter socialarbejderen med at henlede faderens opmærksomhed på noget tilsendt materiale (4-14). Det indledende spørgsmål angående faderens mål vedr. Kristoffer ser således umiddelbart ud til at blive annulleret eller opgivet. Faderen leverer et "ja" (5), der ikke røber, hvordan han forholder sig til det sagte udover, at han godtager det som information. I linje 6,8, 11 og 13 fortsætter socialarbejderen med at referere til det tilsendte materiale, herunder en mere specifik reference til, at det handler om samtykke eller ikke samtykke (8). Ifølge Asmuß (2011) kan sådan en fremgangsmåde ses som en appel til delt viden (at faderen har modtaget og læst papirerne), som en måde at forfølge enighed på. Socialarbejderen lader på den måde ane, at der er et eller andet, hun fisker efter at få fra faderen. Faderen leverer bekræftende minimalrespons i forlængelse af alle socialarbejderens ytringer og ser umiddelbart ud til at gøre meget ud af at positionere sig som ivrigt samarbejdende (hurtigt/i overlap/skiftende typer bekræftelsesmarkører: ja, yes, jeps) (Pomerantz, 1984a). Fra Linje 17 begynder faderen imidlertid at levere sine bekræftelsesmarkører i gentaget form ("jojo", "jaja" "nejnej"). Det kan være en måde at signalere, at socialarbejderen er gået for vidt, eller at det hun er i gang med på en eller anden måde er unødvendigt (at han har forstået) og ser dermed ud til at være designet til at gøre det modsatte end at opmuntre socialarbejderen til at fortsætte (Stivers, 2004:269). Socialarbejderen ser imidlertid ikke ud til at opfatte det sådan. Hun overhører faderens protester og fortsætter - dog med ændret strategi. I linje 15-16 og 19-20 inviterer hun faderen til at sige til, hvis der er noget, han ikke har fået, som han har brug for og stiller sig til samtidig til rådighed som leverandør af en sådan eventuel manglende viden. Ytringen forsøges i første omgang leveret som en tænkning (15), som jeg har vist, er en måde, socialarbejdere benytter i deres design af forslag, som forældre forventes at ytre

stillingtagen til. Efter tre opstartsforøg og en selvreparatur i linje 19 ender ytringen som en invitation, der er designet til at adressere et muligt problem med at svare (at faderen mangler information). Det er dog ikke længere tydeligt, om det projekt socialarbejderen forfølger, stadig er et svar på faderens målsætninger vedrørende Kristoffer, eller om det er noget helt andet. Socialarbejderen ser ud til at behandle et muligt problem med at svare som mangel på information og synes at sige "hvad mere har du brug for". Igen producerer faderen de relevante ivrigt bekræftende responser på de relevante tidspunkter, der bekræfter, at invitationen er blevet hørt, men afviser, at der er noget, han mangler at få information om. Socialarbejderen ser således ud til at bruge kommunikative ressourcer, der typisk er forbundet med forfølgelsen af en eller anden form for stillingtagen fra forælders side (først stiller hun et spørgsmål, herefter producerer hun en tænkning), men uden at det bliver klart, hvad det præcist er, hun går efter. I forlængelse heraf forholder socialarbejderen sig for første gang i uddraget mere afventende (23). Hun lader ikke en pause udvikle sig, men producerer i stedet en form for fyldt pause ("hja ja"), hvor hun synes at markere, at hun ikke har mere at sige¹²², og som ser ud til at være et forsøg på at give turen videre til faderen.

I forlængelse heraf producerer faderen endeligt en meningstilkendegivelse, hvori han både forholder sig til spørgsmålet om, hvorvidt hans søn skal blive boende i plejefamilien og begrundet det med, at han skal blive der, fordi han har det godt (24). Ytringen indledes af et kontrasterende "men" og mitigeres af en tøvende ("prøvende") opstart, og ved brug af et "måske", men fremtræder ellers som en selvstændig begrundet stillingtagen. På en eller anden måde genkender Brian altså, hvad det er for et projekt, socialarbejderen forfølger med sine hentydninger, hvad det er, hun gerne vil have ham til at forholde sig til (Sacks, 1995:55-56). Det skal muligvis ses i sammenhæng med socialarbejderens brug af referencer til et ikke-fysisk tilstedeværende dokument, som er sendt inden mødet, og som sandsynligvis indeholder en samtykkeerklæring til anbringelsen. Uanset hvad, så udviser faderen en høj grad af samarbejde om at finde frem til, hvad socialarbejderen mener. Alternativt kunne man have ladet hende gå i alle mulige forskellige retninger med sine hentydninger og således tilsyneladende ladet socialarbejderen have kontrollen for så til sidst at behandle socialarbejderens mange forsøg som spildte kræfter. Det er selvfølgelig en pointe i sig selv, at han ikke gør det her, fordi han derigennem gør noget ud af at vise, at han samarbejder ikke bare om socialarbejderens projekt og om anbringelsen, men også om at få kommunikationen til at fungere.

I næste tur (25) kvitterer socialarbejderen med en ordret gentagelse af faderens meningstilkendegivelse.¹²³ Hendes ytring leveres med lavere lydstyrke (hvilket gør det svært at høre sidste del af sætningen) og med nedadgående intonation, hvormed den fremtræder bekræftende (opadgående intonation ville i stedet have signaleret overraskelse og fungeret som en spørgende udfordring af faderens udsagn). Bekræftelser i form af gentagelser i denne sekventielle position (3. position) bruges typisk af samtaledeltagere til at modtage eller registrere en ytring, der er produceret som et svar på noget, der er gået forud. Det er en særlig måde at erklære sig enig i eller bekræfte det, en anden har sagt, som Schegloff (1996a) har kaldt at bekræfte antydninger eller hentydninger ("confirming allusions"). Socialarbejderens ytring ser ud til at få den betydning her, hvilket får en helt

¹²² På finsk (og muligvis også på dansk) kan .hja produceret på indåndingen være med til at markere, at emnepotentialet i et igangværende emne er ved at være udtømt (Hakulinen, 1993; Steensig, 2001:294).

¹²³ Gentagelser kan udvise forskellige følelsesmæssige stillingtagen til det, der bliver talt om (gøre nar af, tilfredshed, lykønske eller komplimentere, resignation osv.) (Schegloff 1996a:198-99). Det, socialarbejderen synes at gøre her, er en form for bekræftende selvfølghed. Tonefaldet synes at sige "selvfølgelig er det det, du mener".

konkret betydning for interaktionen og den relation, der skabes mellem socialarbejderen og faderen i denne sekvens. Ved gentagelsen bekræfter socialarbejderne ikke kun det, faderen netop har sagt, men også at det hans ytring er en respons på har været antydnet i det forudgående (hvilket ikke ville have været tilfældet, hvis hun bare havde svaret et bekræftende "nej"). Dermed signalerer socialarbejderen, at hun ikke blot bekræfter faderens svar, men at hun bekræfter det, som det svar hun hele tiden var ude efter at få. I det lys kan faderens ytring ses som et forståelsesbud på en respons (et "gæt"), som er hans tolkning af, hvad det er socialarbejderen hentyder til eller forsøger at gøre i det forudgående, uden at have sagt det direkte - hans tolkning af hendes "projekt". Hvis socialarbejderen havde bekræftet faderens udsagn på en anden måde, så kunne hans udsagn være forblevet en selvstændig begrundet stillingtagen, som socialarbejderen havde erklæret sig enig i. I stedet bliver faderens ytring et svar på noget, socialarbejderen har plantet eller initieret i det forudgående. Retrospektivt kommer det således til at fremstå sådan, at samtalen forløber, som socialarbejderen hele tiden havde tænkt sig, at den skulle forløbe. Det betyder ikke, at socialarbejderen bevidst er gået efter det svar, faderen leverer, men at hun med sin måde at modtage af faderens svar får det til at se sådan ud.

På den baggrund kan faderens efterfølgende tilføjelse (25) forstås som et forsøg på at tilbagekræve noget af den selvstændighed, som socialarbejderens gentagelse af hans tilslutning til anbringelsen ophæver. Det kan være med til at forklare, hvorfor faderen finder det nødvendigt at udvide sin begrundelse for at mene, at Kristoffer skal blive boende i plejefamilien, efter at han har givet et klart og elaboreret svar, som oven i købet er blevet accepteret af socialarbejderen.

Ved først at behandle det svar hun får, som det svar hun søger efter, efter hun har fået det, opnår socialarbejderen en række ting. Dels markerer hun emnet som følsomt, men ved at undgå selv at tage stilling undgår hun samtidig nogle af de normative bindinger, der knytter sig til de forslagsdesigns, der involverer en stillingtagen, som jeg har vist i det forudgående. Ved at undlade at afsløre sit eget standpunkt, undgår hun risikoen for at synliggøre en potentiel uenighed. Desuden undgår hun de præsuppositioner og normative forventninger, der er til svarindhold og svarformat ved spørgsmål, som altid indebærer en risiko for at få et dispræfereret svar. Hun undgår også at komme til at fremstå, som om hun går efter et bestemt svar, og dermed fremstår faderens respons (i udgangspunktet) som mere selvstændigt.

Hendes træk kan desuden ses som en måde at presse tilbage på den generelle præference for samarbejde i social interaktion, som i mange tilfælde gør tilslutninger hørbare som eftergivenhed ("acquiescence") (Heritage, 2002a; Stivers, Mondada, & Steensig, 2011). Ved at indtage den position hun gør (ved at hævde sin ret til at bedømme faderens respons), kan hun også siges at skabe en samtalekontekst, hvori faderen opmuntres til at give yderligere tilslutning og således mobilisere yderligere vægt bag sin tilslutning til samtykket. Det at gøre krav på retten til at vurdere situationen kan også ses som en ressource, socialarbejderen benytter sig af til at "teste" om faderens samtykke holder og presse ham ud i at forsvare sin position yderligere. På den måde kan det, der umiddelbart kunne se ud som et disaffilierende træk fra socialarbejderens side, være en måde at "ofre" den umiddelbare godkendelse af et præfereret svar til fordel for noget, der kan udvikle sig til en stærkere tilslutning. Konsekvensen er dog, at socialarbejderen positionerer sig, som den der faciliterer (og presser for et samarbejde) i en situation, hvor samarbejdet allerede ser ud til at være til stede.

Eksemplet illustrerer, at det sjældent er en enkeltstående ytring, der i sig selv formår at skabe det, der sker i interaktionen, men samspillet mellem ytringerne i samtalen og de turvise meningstilskrivelser deltagerne foretager af hinandens bidrag.

6.4. Afvigende tilfælde

I arbejdet med at finde mønstre i de sekvenser, hvor forældrestillingtagen blev aktualiseret, viste der sig nogle forskelle mellem de steder i samtalerne, hvor forældrestillingtagen blev aktualiseret første gang i en samtale og efterfølgende forsøg på at få forældrene til at ytre en stillingtagen til det samme beslutningsrelevante emne. Det var en af grundene til, at jeg valgte at afgrænse eksempelsamlingen til "førsteforsøg". Noget af det, der blev klart var, at der var eksempler på efterfølgende forslagsgen- eller reformuleringer, uanset om forældrene tilsluttede sig det første forsøg eller ej. Forældrene blev med andre ord bedt om at ytre stillingtagen flere gange i samtalen, også selvom de en gang havde tilkendegivet, at de tilsluttede sig socialarbejderens forslag om en undersøgelsen eller foranstaltning. Nogle af de efterfølgende forslagsgenformuleringer kunne således karakteriseres som forsøg på overtalelse i de tilfælde, hvor forældrenes første respons havde været tøvende, mens de forslagsformuleringer, der blev ytret i de samtaler, hvor forældrene allerede havde tilkendegivet deres samarbejde, mere så ud til at have karakter af en form for konsolidering af samarbejdet¹²⁴.

Det, der imidlertid synes at træde frem, var, at der var forskel på den måde den første forslagsformulering blev designet og de efterfølgende genformuleringsforsøg, men også på den måde forældrene svarede på. Hvor førstegangsforslagene blev mødt med en eller anden form for tøven fra forældrenes side, så var der i de efterfølgende forslagsgenformuleringer eksempler på, at forældrenes tilslutninger blev produceret umiddelbart, og afslag blev formuleret (ganske vist forsinket, men med et tydelig stillingtagen om og markering af at der var tale om et nej). Opdagelserne rejste spørgsmålet om, hvordan jeg skulle arbejde videre med mønstrene i eksemplerne i eksempelsamlingen.

Når man står over for eksempler, der ikke passer ind i det generelle mønster, kan man gøre to ting. Man kan enten vælge at ændre på sine in- og eksklusionskriterier (udvide), gå "dybere" i analysen og søge efter mønstre, der inkluderer de afvigende eksempler. Man kan også behandle den afvigende case som undtagelsen, der bekræfter eller underbygger et mønster (Heritage, 1984b; Schegloff, 1968). Jeg valgte den sidste strategi. Det gjorde jeg, dels fordi der i den forbindelse trådte nogle væsentlige aspekter frem i sammenligningen mellem de afvigende eksempler og dem, der indgik i eksempelsamlingen, og dels fordi jeg ikke vurderede, at min eksempelsamling havde nok afvigende eksempler til at indgå i en dybere analyse af mønstre, der også inkluderede disse. I stedet undersøgte jeg, hvordan disse eksempler afveg fra eksemplerne i eksempelsamlingen, og hvordan deltagerne gennem deres handlinger orienterede sig mod det, der skete som afvigende (Heritage, 1988:131; ten Have, 2007:37-38). Inden for den kvalitative forskning understreges det, at fund, der modsiger den pointe, man forfølger skal tages alvorligt, og at analysen også skal inkludere de eksempler, som kan diskuteres som afvigende. Den måde jeg har arbejdet med mine afvigende eksempler minder om etnometodologiens fremgangsmåde, hvor det er i analyser af brud på den sociale orden, at mønstre i den sociale orden træder frem (ten Have, 2007:151). Jeg har således udnyttet det potentiale, der er i at sammenligne de eksempler, der ser ud til at passe ind i det mønster, jeg forfølger, og dem der ikke gør. Til det formål valgte jeg en af hver "slags", dvs. et eksempel hvor forældrene (trods en

¹²⁴ Jeg behandler og sammenligner to eksempler på sådanne cases i kapitel 7.

indledningsvis tøven) positionerer sig som samarbejdende, og et hvor forældrene i forlængelse af den indledningsvis tøven ender med at afvise socialarbejderens forslag. De to eksempler, jeg vil præsentere, er desuden eksempler på gen- eller reformuleringer af det oprindelige forslag.

Det første eksempel er fra den samme samtale, som uddrag 6b er taget fra. Forældrene har tilkendegivet, at de gerne vil samarbejde om en børnefaglig undersøgelse, og vi er nu lidt over halvvejs i mødet. Her vælger socialarbejderen at relancere det oprindelige forslag.

Uddrag 6i - "det vil være rigtig fint"

```
1  S: .h hvis vi tager skridtet i den her retning
2      =og det kan jeg mærke vi gør.
3  M: =j[a
4  F:  [>det gør vi<
5  M: =>det gør vi<
6  S: såeh afklarer jeg hvem og hvordan og hvorfor og alle de her ting
7      og .h så vender jeg tilbage til jer med (1.4)>den samlede pakke
8      =det samlede @tilb(h)ud@<
9  M: ja.
10 F: mm.
11 S: vil det være okay↑
12 M: ja
13 F: =det vil være okay
14 M: [ja]
15 S: [ja]
16 M: °det vil være rigtig fint°
```

Uddraget indledes af socialarbejderens opstart på en betingelsessætning ("hvis", 1), som varsler en eller anden form for konsekvens, som opfylder den. I stedet indskyder socialarbejderen en bemærkning i form af et følelsesmæssig stillingtagen, hvori hun med brugen af et kollektivt, vi kommer med en udtalelse om hendes egen og forældrenes fælles tilslutning ("vi", 2) til "at tage skridtet i den her retning". Som redegjort for tidligere har denne type af ytring en inviterende form. Forældrene kvitterer med sprogligt nærmest at "falde over" hinanden for at erklære sig maximalt samarbejdende (3-5) (Pomerantz, 1984a).

På den måde lykkes det socialarbejderen at kunne gå videre med den konsekvens, der følger af at "tage skridtet i den her retning" med forældrenes samarbejde "i ryggen". Hun annullerer på den måde, at der er tale om et "hvis" og får en form for forhåndstilkendegivelse af samtykke, inden hun uddyber, hvad der er det næste skridt skal være. Forældrene forholder sig ikke afventende, men giver uden tøven socialarbejderen lov til at skitsere det fremtidige handlingsforløb (6-8). Skitseringen af det fremtidige handlingsforløb modtages og godtages af forældrene som information (9-10), hvorefter socialarbejderen beder om yderligere tilslutning med et polært spørgsmål (11), som afstedkommer flere udvidede tilkendegivelser af samarbejde fra forældrenes side (12-16).

Set i forhold til de forslagsformuleringer jeg har analyseret i kapitlet, så træder der nogle forskelle frem i den måde, denne genformulering er designet på. Socialarbejderen gør sig eksempelvis ikke længere de samme anstrengelser for at holde forældrenes samarbejdsposition "åben". Hun indleder derimod med en tilkendegivelse af at vide, hvordan forældrene stiller sig (det kan hun "mærke", 2) og ser ud til at bruge det som afsæt for at få yderligere tilslutning. Der er også stor forskel på den respons, socialarbejderens initierende handling afstedkommer fra forældrene. Hvor forældrenes respons i alle de præsenterede eksempler i kapitlet er tøvende, så er det ikke tilfældet her. Forældrenes tilslutninger leveres prompte, i det præfererede format, med spejlinger af

socialarbejderens ord og vendinger og med tilføjelsen af egne selvstændigt elaborerede tilslutninger, som viser, at de positionerer sig samarbejdende og gør mere end bare at give efter for socialarbejderens vilje.

I det andet eksempel, som er taget fra et senere i tidspunkt i samtalen fra uddrag 6f, har moderen først sagt ja til at være med til en børnefaglige undersøgelse, men trækker sin tilslutning tilbage. Socialarbejderen indleder flere overtalelsesforsøg i form af genformuleringer af dele af forslaget om undersøgelsen. I nedenstående beder hun i den forbindelse om mors samtykke til at indhente en udtalelse fra skolen på hendes søn:

Uddrag 6j - jeg jeg gider ik' (0.3) s::nakke sammen. mere.

- 1 S: =men tror du ikke vi skulle indhente en udtalelse fra
- 2 skolen alligevel og så snakke sammen om den.
- 3 (0.4)
- 4 M: osse nej. jeg jeg gider ik' (0.3) s::nakke sammen. mere.

Som i uddrag 6i designer denne socialarbejder sin genformulering af forslaget anderledes, end hun gjorde i starten. Her er der en tydelig orientering mod moderens position som ikke-samarbejdende. Med brugen af "vi" viser hun, at hun fortsat behandler moderens samarbejde som vigtig og orienterer sig mod det, der skal ske som et samarbejde - moderen positioneres på den måde som aktuelt ikke-samarbejdende, men potentielt overtalbar.

Orienteringen mod moderens position som ikke-samarbejdende markeres dels gennem den indledningsvis brug af "men", hvormed hun viser, at det, hun foreslår på en eller anden måde, er i kontrast til det forudgående. Brugen af "alligevel" (2) markerer ligeledes, at det, hun foreslår, sker på trods af noget, der er gået forud. Derudover er forslaget formuleret som et såkaldt negativt interrogativ ("tror du ikke"), som går efter et bekræftende "jo" (på dansk). Negative interrogativer betragtes som et format, der (sammenlignet med positive interrogativer¹²⁵) har vist sig at være en sproglig ressource, hvormed taleren markerer en stærk berettigelse til at komme med anmodningen (og få et svar), og som gør det mere problematisk for modtageren ikke at svare præfereret (Heinemann, 2006; Heritage, 2002a; Heritage & Raymond, 2005; Raymond & Heritage, 2006:685). Negative interrogativer indebærer den positive forudsætning, at anmoderen med brugen af dem viser at vedkommende forudsætter, at modtageren er i stand til (og dermed med et vist moralsk pres burde) at levere det, der bliver bedt om (Brown & Levinson, 1987). Ifølge Brown & Levinsons høflighedsteori er det at forudsætte noget på vegne af den anden imidlertid en trussel mod dennes negative face, dvs. som indledningsvist nævnt en trussel mod dennes handlefrihed og råderum. Brugen af negative interrogativer regnes derfor for uhøflige (Brown & Levinson, 1987; Heinemann, 2006). Man kan derfor spørge, hvorfor deltagere i social interaktion alligevel bruger denne form, som foretager en ansigtstrussel og derfor indebærer en risiko for at sætte relationen over styr. Mere høflige formater har imidlertid vist sig ikke altid at blive belønnet som strategi i social interaktion.

¹²⁵ En version af forslaget med en positivt interrogativ form kunne lyde "tror du vi skulle indhente en udtalelse fra skolen alligevel".

Heinemanns (2006) viser f.eks. hjemmeplejebrugerens brug af positivt formulerede formater oftere bliver udfordret af deres plejere end de negative¹²⁶.

Med ovenstående kan man sige, at socialarbejderen sprogligt set "skruer op" for sin berettigelse, sin autoritet eller sin tilslutning til sin rolle som systemrepræsentant og på den måde øger presset på moderen for et positivt svar. Forslagsformuleringer med negative interrogativer forekommer aldrig i første forsøg i mit materiale. Noget kunne tyde på, at socialarbejderne er yderst forsigtige med at orientere sig mere utvetydigt mod deres ret til at komme med et forslag, førend de har en bedre fornemmelse af, hvordan forældrene stiller sig – eller bruger/gemmer disse formater som en form for "sidste udvej".

Det svar, socialarbejderen får fra moderen i eksemplet, er også meget anderledes, end de svar forældre generelt producerer i forlængelse af socialarbejdernes første forslagsformuleringer. For det første er det et klart afslag og ikke bare et afslag, men en anmodning om helt at stoppe samtalen. Afslaget leveres forsinket og følger dermed den præfererede form for afslag, men stort set uden øvrige tøvelementer. Ingen af forældrene producerer så klart et nej eller afvisning af at ville samarbejde i forlængelse af socialarbejderens første forsøg.

6.5. At aktualisere forældrestillingtagen – opsamling

Studier af sprogbrug i social interaktion på tværs af kontekster viser, at selvom samtaledeltagere i princippet har mange sproglige ressourcer til at gøre de samme ting, så som at komme med et forslag eller stille et spørgsmål, så er det ikke tilfældigt, hvilke sproglige ressourcer der bliver anvendt hvornår. Formålet med dette første analysekapitel var at vise og analysere de forskellige måder, socialarbejdere bærer sig ad med at aktualisere en forældrerens respons i samtalen, finde mønstre og diskutere de kontekstuelle betingelser, som de kommunikative ressourcer socialarbejderne benytter sig af, skaber for forældrenes normative svarmuligheder og for de roller og (samarbejds)relationer der muliggøres.

De fremgangsmåder og kommunikative ressourcer viser en mangfoldighed af måder, hvorpå socialarbejdere aktualiserer forældres stillingtagen til en børnefaglig undersøgelse eller en foranstaltning. Selvom datamaterialet udgøres af et forholdsvist begrænset antal eksempler, så gør kombinationen af fællestræk og variation på tværs af eksemplerne det muligt at beskrive mønstre i denne praksis i form af ligheder og forskelle. Et af disse fællestræk er som allerede nævnt indledningsvist i kapitlet, at der ses en tendens til, at de sekvenser, hvori forældrestillingtagen aktualiseres, indledes af forskellige typer af forslagsdesigns.

Forskningen i forslag i social interaktion skelner typisk mellem forslagsdesigns, der involverer at deltagerne, engagerer sig i den foreslåede aktivitet her og nu, og forslag der vedrører aktiviteter, der ligger længere ude i fremtiden (Asmuß & Oshima, 2012; Houtkoop-Steenstra, 1987; Lindström, 1999). I hverdagslige samtaler ses der en tendens til, at disse to scenarier giver anledning til forskellige forslagssekvenser. Hvor de forslag, der går efter øjeblikkelig handling, typisk afvikles med

¹²⁶ Heinemann (2006) bemærker, at det selvfølgelig kan skyldes, at den positive form bliver brugt i de situationer, hvor borgeren er i tvivl om, hvorvidt plejeren vil eller kan udføre det, der anmodes om – eller at det ikke er noget, der hører under plejerens opgaver. Hun viser imidlertid, at alt det brugeren anmoder om er institutionelt relevante arbejdsopgaver. De negative interrogativer bliver desuden brugt i situationer, hvor plejeren er engageret i relevante institutionelle opgaver, og de positive typisk kommer i situationer, hvor plejeren ikke er beskæftiget og således burde være i stand til at gøre det, der bliver anmodet om.

få turtagninger, så kræver de forslag, der involverer mere fjerntliggende handlinger fra deltagerne ofte lidt mere interaktionelt arbejde. I sidstnævnte sekvenstyper ses en orientering mod en tilslutning fra modtageren, der viser et engagement, der rækker ud over her og nu situationen, hvormed der (fordi den der tilslutter sig kan blive holdt ansvarlig for sit ytre engagement) etableres en forpligtelse til at føre tilslutningen ud i livet. Det giver mulighed for at indlede en ny aktivitet, hvori deltagerne engagerer sig i at indgå mere konkrete aftaler (Houtkoop-Steenstra, 1987). De sekvenser, der udvikler sig i forlængelse af socialarbejdernes forslag i mit materiale, ser alle ud til at være orienterede mod aktiviteter og samarbejdsrelationer, der rækker ud over det konkrete møde. Det ses ved det omfattende stykke interaktionelle arbejde socialarbejderen engagerer sig i for at opnå tilslutning til forslaget, men også ved at der både arbejdes videre med forældrenes tilslutning til forslaget efter dette førsteforsøg, både hvis et sådant ikke opnås, og når og efter en tilslutning er opnået (se kapitel 8 og 9). Den måde forslaget designes på, og den måde samtalen udvikler sig på i forlængelse heraf, viser dermed, at deltagerne ikke orienterer sig mod mødet som en isoleret enkelthændelse.

6.5.1. Socialarbejderens projekt – at få accept og undgå afslag

Et gennemgående mønster i de analyserede eksempler er, at socialarbejdernes responsmobiliserende initiativer er designet, så de foretrækker positive svar. Generelt set orienterer deltagerne i social interaktion sig mod forslag som en turpar-konstruktion, der har præference for accept (Asmuß & Oshima, 2012; Davidson, 1984). Det betyder, at når en kommunikationshandling bliver genkendelig for deltagerne som et forslag, så er en respons relevant og en positiv respons foretrukket. Når forældre inviteres eller anmodes om at ytre en stillingtagen viser socialarbejderen, at hun går efter en tilslutning til forslaget om en undersøgelse eller en foranstaltning. Socialarbejderen fremlægger således ikke et forslag, hvor et ja eller et nej er neutrale ligestillede alternative svarmuligheder. Ved at gå efter et samarbejde viser socialarbejderen både, at et samarbejde er muligt og ønskværdigt, men hun viser samtidig, at et nej eller en ikke-samarbejdende respons ikke er det rigtige svar. Alt andet end en tilslutning bliver derfor hørbare som forkerte eller utilstrækkelige svar, som den, der har fremsat forslaget dermed – i interaktionel forstand – legitimt, kan udsætte for overtalelsesforsøg.

At forslagene designes, så de går efter en tilslutning, er ikke i sig selv bemærkelsesværdigt, da de fleste initiativer designes, så de kan besvares positivt (Lee, 2012:416; Sacks, 1973). Udover at gå efter tilslutning til forslaget, ser socialarbejderne imidlertid også ud til at gøre et betydeligt stykke interaktionelt arbejde for at forhindre og dermed undgå et nej. Det viser sig ved de manglende eksempler på socialarbejdernes omhyggelige arbejde med at undgå at lade problemvarslen pause udvikle sig i og omkring aktualiseringen af forældrenes stillingtagen, samt gennem konstruktionen af pejlesteder i forslagsdesignet, der gør det muligt at spore, hvordan forældrene stiller sig inden turen til at svare gives videre til dem. Der er med andre ord tegn på, at socialarbejderne foretager situationsspecifikke vurderinger, af sandsynligheden for at forslaget bliver accepteret, gennem løbende monitorering af hvordan forældre stiller sig (f.eks. om der er noget i forældrenes reaktion på socialarbejderens tale, der kan være hørbart som en begyndende afvisning), hvilket udstyrer socialarbejderne med to ressourcer. For det første giver denne praksis grundlag for at vente med at lancere forslaget eller forlænge forslagsdesignet frem til det sted, hvor det vurderes, at chancen for at få et positivt svar er mest gunstig. For det andet giver det mulighed for at udforme forslaget, så det tager højde for eventuelle problemvarslen reaktioner fra forældrenes for på den måde at udrydde eventuelle problemer, inden forslaget stilles og øge chancen for tilslutning. Samlet set viser

socialarbejdernes orientering mod at undgå et nej (og efterstræbe et ja) sig på flere måder i materialet:

- Ved ikke at lade tøven udvikle sig til længere og dermed potentielt problematiske pauser, bl.a. ved
 - at producere trinvisse udvidelser ("increments") af forslaget, som skaber et nyt responsrelevant sted for forældrene og "sletter" forældrens tøven og gør pausen hørbar som en venten fra socialarbejderens side.
 - at forlænge forslagsdesignet og udsætte responsrelevansen ved at producere hurtige gennemløb ("rush throughs") bestående af hurtig tale og hurtigt på hinanden påhængte ytringer ("latch-on's") frem til det punkt i samtalen, hvor chancen for tilslutning vurderes at være gunstig.
- Ved at foretage forskellige former for reparation af forslaget i form af udvidelser, reformuleringer og genfremsættelser, der gradvist reducerer de valgmuligheder, forældrene får tilbudt og øger den grad af berettigelse, hvormed forslaget fremsættes og derigennem responspresset på forældrene.

Analysen viser således, at der i socialarbejderens førsteforsøg på at få forældrene på banen med en stillingtagen er mere på og i spil end blot at få forældrenes holdning til undersøgelsen eller foranstaltningen. Det, socialarbejderen går efter, er ikke en neutral holdningstilkendegivelse, men en positiv tilslutning. Det projekt socialarbejderen forfølger, og de kommunikative ressourcer, hun anvender i forbindelse hermed, kan således ikke reduceres til en neutral afdækning af, hvordan forældrene stiller sig i forhold til indsatsen. De initierende handlinger viser i sig selv en klar præference for samarbejde, og det er ikke sådan, at forældrepositionen søges klarlagt først og at diverse overtalelsesstrategier først bringes i spil herefter. Det hele foregår på en gang. På baggrund af ovenstående ser det ud til, at socialarbejderne er orienterede mod fuldførelsen af et bestemt projekt, når de inviterer forældrene til ytre en stillingtagen til en undersøgelse eller en foranstaltning: at få forældrene til at sige ja til og undgå et nej til (at samarbejde om) en undersøgelse eller en foranstaltning.

I de følgende kapitler vil jeg arbejde ud fra ovenstående skitsering af det projekt, jeg mener at kunne argumentere for, at socialarbejderne forfølger. Det giver en mulighed for at inddrage og diskutere hensigtsmæssigheden af socialarbejdernes kommunikative strategier i forhold til fuldførelsen af projektet. Ikke som en overordnet evaluering eller vurdering af det sociale arbejde der udføres, men som en diskussion af, hvorvidt og hvordan forskellige strategier specifikt hjælper socialarbejderen til at fuldføre sit projekt eller det modsatte.

6.5.2. Graderet responspres i forslagsdesigns - (skjult) magt eller høflighed?

De forskellige typer af forslagsformuleringer, som præsenteres i kapitlet, repræsenterer, det der i CA litteraturen diskuteres som en rangordning eller hierarkisering af responspresset i 2. position – eller den grad af dominans en ytring i form af en første par-del udøver på modtagerens svar. Der skelnes bl.a. mellem stærke og svage initiativer – også kaldet mere eller mindre "kanoniske" handlinger (Itakura, 2001:44ff; Linell, Gustavsson, & Juvonen, 1988; Linell & Luckmann, 1991; Stivers, 2013). Stærke initiativer så som anmodninger, invitationer, tilbud, hilsner (herunder afskedshilsner), gør et svar betinget relevant og betyder, at et manglende svar er usædvanligt og behandles som problematiske af samtaledeltagerne. Til de svagere initiativer regnes stillingtagener, annonceringer

og vurderinger, som betragtes som havende en mere inviterende karakter (Stivers, 2013:220f). Også graden af den kobling taleren laver med emner, der er præsenteret tidligere i samtalen, er blevet beskrevet som havende betydning for den initierende ytrings svarmobiliserende styrke (Itakura, 2001:44ff). Stivers og Rossano (2010) argumenterer endvidere for, at graden af responspres på modtageren ikke kun afhænger af den type handling, første par-delen udfører, men af forskellige egenskaber i turdesignet så som ordvalg¹²⁷, grammatisk opbygning, modtagerdesign (særligt den distribution af viden mellem deltagerne initiativet skaber¹²⁸), intonation og blikretning. Inddeling af kommunikationshandlinger i kategorier afhængigt af graden af responspres er blevet kritiseret for at overfokusere på initiativernes lingvistiske form og nedtone kontekstens betydning (Heritage, 2012; Heritage & Raymond, 2012). Selvom jeg tilslutter mig den fare, der ligger i at fokusere på enkeltstående ytringer i social interaktion, vil jeg imidlertid argumentere for, at der er væsentlig information at hente ved at iagttage den måde initiativer designs på, fordi de siger noget om, hvad den professionelle er orienteret mod at opnå og undgå i interaktionen, hvordan de orienterer sig mod institutionelle mål og rammer, herunder deres professionelle rolle, samt den samarbejdsrelation der lægges op til med forældrene. Hvorvidt socialarbejderne lykkes med deres forehavende (og i hvilken grad) kræver udforskning af den måde, forældrene reagerer på forslaget, hvilket jeg vender tilbage til i de følgende kapitler.

Som jeg har været inde på i analysen, så kan det normative pres, der udøves på modtageren for at acceptere et forslag op eller nedgraderes afhængigt af den grad af "sikkerhed", hvormed et forslag fremsættes, herunder den grad af berettigethed forslagsstilleren orienterer sig mod til at foretage denne handling. Når socialarbejderen ytrer et forslag, kan det ses som en orientering mod berettigelsen til at være den, der stiller forslagene, hvilket viser en orientering mod hendes institutionelt legitimerede rolle som systemrepræsentant, der råder over de handlemuligheder forslaget går på. May-Chahal & Har (2011:625) argumenterer i relation hertil for, at et centralt træk ved interaktion mellem socialarbejdere og deres klienter er, at begge parter synes at acceptere, at socialarbejderen er berettiget til at presse på for at få et svar eller til at få klienter til at tale om

¹²⁷ Et engelsk studie af opkald til mæglingscentre viser eksempelvis, at spørgsmål eller forslag der inkluderer ordet "villig" (f.eks. vil du være villig til?), og således adresserer spørgsmålet om hvorvidt borgeren vil være villig til at deltage i mægling, havde større chance for at få accept end andre typer formuleringer (Sikveland & Stokoe, 2016).

¹²⁸ Forskning i samtaledeltageres orientering mod viden og vidensterritorier (også kaldet vidensdomæner) i social interaktion viser hvordan forhandlinger, om hvem der har retten til at vide hvad, spiller en helt central rolle i social interaktion. Ikke blot for den sociale relation mellem deltagerne, som redegjort for i afsnit 5.2.3, men også for den grad af berettigelse hvormed handlinger foretages og dermed for relationen mellem turtagningerne, og det svarpres en ytring udøver (Heritage, 2013). Heritage (2013:383) peger på, at samtaledeltagere er særdeles territoriale, når det kommer til distribution af viden i interaktion og holder skarpt øje med, hvem der ved hvad hvornår ("epistemic status"), og hvem der gør krav på at vide hvad hvornår (epistemic stance). Vidensubalancer kan derfor tjene som "brændstof", der driver sekvenser fremad og gør dem svære at afslutte, førend der er opnået en balance (Heritage, 2013). Han refererer i den forbindelse til Goffman (1971), som betragter vidensterritorier som selvets territorier, hvor forhandlinger om distribution af viden mellem deltagerne ikke blot handler om, hvem der gør krav på at vide hvad, men kobler sig til muligheden for selvfremsstillingen og i sidste ende selvets opretholdelse. Sociale identiteter formes af, hvad mennesker har erfaret og kan gøre krav på at vide. Alle samtaledeltagere har en unik epistemisk status i relation til et emne i kraft af deres unikke historie, sociale status og erfaringsgrundlag, og derfor er de videnskrav, der gøres i turtagningen central i håndteringen og opretholdelsen af sociale identiteter.

noget, de ikke nødvendigvis bryder sig om at tale om, fordi der er en forventning herom, som knytter sig til socialarbejderens institutionelt forankrede opgave som systemrepræsentant¹²⁹.

Hvem der har ret til at foreslå hvad hvornår er imidlertid ikke prædefineret i social interaktion, den forhandles løbende (Heinemann, 2006). Berettigethed markeres og forhandles gennem kommunikative op- eller nedgraderinger, f.eks. ved at gøre krav på et specifikt vidensdomæne¹³⁰ (disse kaldes epistemiske opgraderinger) (Heritage, 2012) og/eller ved at gøre brug af stærkere eller svagere initiativer, som redegjort for ovenfor¹³¹. Socialarbejdere kan også opgradere deres berettigethed til at stille et forslag ved at gøre krav på institutionelt betingede handlemuligheder (f.eks. ved at henvise til lovgivningen eller lokale procedurer). Socialarbejderen har med andre ord muligheden for modificere den position, hun indtager som initiativtager ved foretage sproglige op- eller nedgraderinger af den berettigethed, hvormed hun stiller forslaget. I de forslagsdesigns jeg har vist i kapitlet, benytter socialarbejderne sig af et kontinuum fra stærkt opgraderede initiativer (forskellige spørgsmålsdesign) til svagere, (bl.a. epistemisk) nedgraderede initiativer (vidensfraskrivelser, synsninger, tænkninger og hentydninger). Selvom socialarbejderen, som den der i kraft af sin institutionelle opgave har ret (og pligt) til at foreslå tiltag til barnets bedste, så viser analysen altså, at den grad af berettigethed, socialarbejderne vælger at vise i deres forslagsformuleringer, er forskellig. Med den grad af berettigethed, socialarbejderen demonstrerer i sin forslagsformulering, viser socialarbejderen, hvordan hun orienterer sig mod og behandler de kontekstuelle betingelser, der knytter sig til den velfærdsopgave, hun udfører, hvormed disse betingelser tales frem og får betydning. Den måde, hvorpå socialarbejderen bringer sin ret til at komme med forslaget i spil, kan derfor ses som forskellige måder at håndtere den magt, hun har i kraft af sin rolle som systemrepræsentant. Gennem forskelligt graderede spørgsmålsdesigns demonstrerer socialarbejderne således forskellige grader af autoritet.

Fordi den grad af berettigelse, hvormed et forslag stilles, har betydning for den grad af svarpres, forslaget udøver på modtageren, gør forslagets gradering det mere eller mindre følsomt (ansigtstruende) for forældrene at modsætte sig dette svarpres (ved at undlade at svare eller svare "forkert" dvs. dispræfereret). Jo mere en initierende handling er designet til at gå efter noget bestemt (jo mere påtrængende den er formuleret), desto større kan risikoen for ansigtstab for begge parter siges at være - hvis svaret ikke er det, der efterspørges. Sproglige nedgraderinger kan derfor ses som en orientering mod forældrenes negative face og dermed som høflighedsarbejde, hvilket gør dette interaktionelle arbejde fra socialarbejderens side hørbart som relationsorienteret.

¹²⁹ Denne berettigethed følger ifølge May-Chahal & Har (2011) af den relation, der er mellem samtaledelegerne. F.eks. kan nære familiemedlemmer, venner og kollegaer i kraft af en reduceret social distance være berettigede til at spørge til og forfølge emner i samtaler som fremmede kan. For fagprofessionelle (politifolk, socialarbejdere, advokater, læger og terapeuter) er denne berettigethed knyttet til den professionelle opgave, som gør det legitimt at stille spørgsmål eller forfølge svar, som i andre sammenhænge ville blive anset for upassende.

¹³⁰ Det at foretage en vurdering er eksempelvis altid baseret på talerens viden om det eller den, der vurderes. For at kunne lave en vurdering må der etableres en ret til at komme med en sådan, eksempelvis krav på viden, om det der vurderes om. Negativt høflighedsarbejde kan eksempelvis udføres gennem det, Hayano kalder epistemisk nedgraderede spørgsmålsdesigns, hvorigennem deltagerne kan markere og justere deres sociale status i forhold til hinanden gennem deres adgang til hinandens vidensdomæner (Hayano, 2013:409).

¹³¹ Når en anmodning i form af et spørgsmål eksempelvis designes som et interrogativ ("vil du række mig saltet"), så viser taleren en orientering mod en lavere grad af berettigelse ("entitlement") til at anmode den anden om noget, end hvis anmodningen designes som et imperativ ("ræk mig lige saltet"). Herigennem forhandles den sociale relation mellem deltagerne som et spørgsmål om, hvem der er berettiget til hvad.

Set i forhold til den institutionelle kontekst og socialarbejderens rolle som systemrepræsentant, og som den der formelt set er berettiget til at komme med forslag (og forvente et samarbejde fra forældrenes side), så fremstår disse sproglige nedgraderinger som underspillede eller forsigtige måder at komme med forslag på, som skaber en uoverensstemmelse, mellem den magt socialarbejderen viser, og den (relative) magt hun har¹³². Jo mere nedgradering jo (potentielt) større uoverensstemmelse mellem den magtfuldhed socialarbejderen viser i situationen, og den hun formelt er i besiddelse af. Der er ikke så meget nyt i at socialarbejdere forsøger at mindske deres magtfuldhed, og at det kan komme til udtryk i deres sprogbrug (Berg Sørensen, 1995; Järvinen, Elm Larsen, & Mortensen, 2002; Järvinen & Mik-Meyer, 2003; Uggerhøj, 1996). Socialarbejdere kritiseres i den forbindelse for at skjule eller tilsløre deres magt på en sådan måde, at klienterne forføres til at åbne sig for systemet¹³³, og at socialarbejdernes bestræbelserne på at udligne magtubalancen desuden risikerer at ske på bekostning af det substantielle i samtalen, fordi de kan blive så dominerende, at det kan gøre det svært at forstå, hvad det er socialarbejderen siger, hvad der er blevet besluttet og hvorfor (Berg Sørensen, 1995).

Høflighedsteoriene tilbyder et alternativ til at betragte socialarbejderes indirekte handlemåder som skjult magt. Det stykke negative høflighedsarbejde, der foretages af socialarbejdere i de viste uddrag, kan ses som en orientering mod relationen og i den forstand også som "forførelse". Jeg har imidlertid ikke fundet eksempler på, at socialarbejdernes sproglige nedgraderinger gennemgående ser ud til at gøre det svært for forældrene at forstå, hvad det er socialarbejderen forsøger at gøre i forbindelse med aktualiseringen af forældrestillingtagen til en undersøgelse eller foranstaltning. Selv initiativer, der for mig som analytiker ved første øjekast ikke fremstod klare, blev genkendt af forældrene som initiativer (jf. uddrag 6h).

Ved at se sproglige indirektheder og nedgraderinger som høflighedsarbejde åbnes der op for en nuancering af den kritik socialarbejdere ofte mødes af, når de positionerer sig mindre magtfulde, end de er. En åben og klar tilslutning til ret og pligt til at komme med forslag til barnets bedste i form af et forslagsdesign, der demonstrerer en høj grad af berettigethed, viser måske forældrene en klar autoritet, men stiller dem samtidig i en situation, hvor deres samarbejdsposition betinges af socialarbejderens initiativ og vilje, hvilket kan gøre det svært at vise selvstændig handlekraft og begrænse de muligheder, de har for at stille sig samarbejdende. Sproglige nedgraderinger er en kommunikativ ressource, som socialarbejderen kan bruge til at vise forældrene, at hun er orienteret mod og parate til at tage vare på en følsom situation, og at hun tager situationen og relationen alvorligt. Dermed ikke sagt at denne stærke orientering mod at optræde "høfligt" ved at beskytte eget og forældres ansigt i mødet altid er uproblematisk. At udnævne denne praksis som en helt

¹³² Jf. forskellen mellem stance og status (lånt fra Clayman og Heritage (2014)) jeg var inde på tidligere, og som her kan oversættes til forskellen mellem en formel magtposition, f.eks. i kraft af institutionelt legitimeret status og handlekraft (status) og positioneringer, der gør krav på mere eller mindre magtfuldhed. Ifølge Heritage (2013) bestræber samtaledeltagere sig generelt set på at positionere sig, så der er overensstemmelse mellem status og stance. De kontekstuelle hensyn, samtaledeltagerne orienterer sig mod, kan imidlertid resultere i uoverensstemmelser mellem status og stance, som er det der ser ud til at ske her, når socialarbejderen orienterer sig mod hensynet til beskyttelsen af forældrenes ansigt.

¹³³ Hanne Reintoft beskriver i sin bog "Træd varsomt" (1998) reglerne om hjælp til børn og unge som "en retspolitisk dybt kritisabel gråzone, hvor et trængt og belastet forældrepar i god tro kan fortsætte med at betro deres sagsbehandler deres trængsler, mens samme sagsbehandler i det skjulte 'bygger en børnesag op'. Når rædselsslagne forældre bliver klar over, at det, de troede var service, umærkeligt er slået over i tvang – uægtelig en kvalitativ ændring af et samarbejde – reageres ofte med dyb rædsel og skuffelse, men også med en vrede, der stort set udelukker ethvert tilløb til videre samarbejde" (Reintoft, 1998:87).

entydigt problematisk synes imidlertid at være for unuanceret. Magt skjuler sig ikke entydigt i sproglige nedgraderinger eller selvsvækkende adfærd fra socialarbejderes side, ligesom den heller ikke entydigt udøves gennem tilsvarende opgraderinger¹³⁴. Forslagsdesignet ser eksempelvis ikke ud til at have betydning for, hvorvidt forældre tilslutter sig eller afviser det, ligesom ingen af forældrene orienterer sig mod forslagene som rene direktiver, men som et oplæg til forhandling¹³⁵. Til gengæld kan den måde socialarbejdere informerer om det beslutningsrelevante emne, som grundlag for forældrenes stillingtagen (som analyseres i næste kapitel) herunder hvilken typer af information der in- og ekskluderes i forbindelse, hermed måske være med til at give indblik i, hvorfor beslutningsprocesser nogle gange fremstår uigennemsigtige.

Socialt arbejde på børneområdet er i kraft af den tilsynsforpligtelse, der hviler på de sociale myndigheder til at sikre børns udvikling og trivsel en praksis, der involverer handlinger, der indskrænker forældres frihedsgrader. Foretagelsen af sådanne handlinger i interaktion truer forældrenes negative face¹³⁶ og kræver høflighedsarbejde, da det ellers kan have konsekvenser for interaktionen og relationen og i sidste ende betyde at begge dele bryder sammen. Høflighedsarbejde, der balancerer hensynet til relationen og gennemførelsen af den institutionelle opgave og samtidig skaber gennemsigtighed i beslutningsprocessen, kræver stærke kommunikative kompetencer. I kapitel 10 sammenligner jeg to samtaler, hvor den ene viser eksempler på vellykkede balanceringer, og hvor den anden viser, hvordan en samtale kan udvikle sig, når en sådan balancering mislykkes. Her viser jeg også, hvordan det negative høflighedsarbejde, socialarbejderens foretager i forbindelse med forslagssekvenserne, også kan ses som en orientering mod forældrenes positive facebehov i form af positive rollebekræftelser, bl.a. ved at udvise forsigtighed i relation til problematiske bedømmelser af samtaledeltagerne i rollen som forældre. Forslag om undersøgelser eller foranstaltninger truer ikke blot forældres negative face ved at udøve begrænsninger på deres svarmuligheder og mulighed for selvfremstilling. Det at foreslå en undersøgelse eller en foranstaltning kan samtidig ses som en trussel mod forældres positive facebehov, fordi det udfordrer deres tilhørsforhold til (forældre)fællesskabet ved at rejse tvivl om deres evner og kompetencer i forhold til at kunne varetage deres barns behov.

6.5.3. Forældretøven

Når forældre svarer på socialarbejderens forslag, har de en række valg i forhold til den måde, de designer deres svar på. For at være hørbart som uproblematisk og maksimalt samarbejdende bør en tilslutning leveres prompte, gerne i overlap med forslaget (Pomerantz, 1984a). Der er imidlertid ingen forældre i mit materiale, der producerer umiddelbare tilslutninger i stil med "Ja!", "det vil vi gerne", eller "ej hvor lyder det skønt, det var lige det, vi ventede på". Reaktionen af en sådan karakter kommer først, når det allerede er blevet klart, at forældrene positionerer sig samarbejdende (som i uddrag 6i). I eksemplerne på første forslagsformulering reagerede alle forældrene med en eller

¹³⁴ Stærke initiativer (særligt spørgsmål) betragtes generelt set som et magtfuldt redskab til at kontrollere interaktionen i en samtale, hvorfor man ofte ser samtaledeltagere gøre sig anstrengelser for at positionere sig som den, der foretager dem (Freed & Ehrlich, 2009). Sacks (1995) understreger imidlertid, at denne magt er betinget af, at den anden part samarbejder om at prøve at forstå, hvor spørgeren gerne vil hen med sit spørgsmål, da spørgeren ellers kan blive efterladt til at forfølge et svar ud af alle mulige tangenter uden at få et relevant svar (Sacks, 1995:54-65).

¹³⁵ Dette uddybes i analyserne i de efterfølgende kapitler.

¹³⁶ Den grad af berettigethed, deltagere i social interaktion orienterer sig mod, markerer den grad af social distance, som hermed skabes mellem deltagerne, f.eks. i form af en oplevet (institutionelt eller interaktionelt skabt) asymmetrisk distribueret af magt. Hayano (2013) og B&J peger på, at det kræver ekstra høflighedsarbejde, hvis den der tager initiativet befinder sig i en magtfuld position.

anden form for tøven eller minimalrespons (eller lod andre svare i deres sted, jf. uddrag 6a og 6d). Trods socialarbejderens formelle magtposition, og det forhold at forslagene er designede til at gå efter en respons, der ytrer tilslutning, så svarer forældre og familiemedlemmer således ikke nødvendigvis i overensstemmelse med disse normative forventninger. Forældre ser med andre ord ud til at være forsigtige med at producere umiddelbare tilslutninger, uafhængigt af om det svar, de efterfølgende leverer, er en tilslutning til eller en afvisning af forslaget.

Fordi det er muligt at give et svar, der er hørbart som maksimalt samarbejdende, er tøven altid sårbart overfor at blive hørt som et varsel om, at et dispræfereret svar er på vej. Tøven eller svar, der på en eller anden måde afviger fra det præfererede, kan være et tegn på, at svareren har problemer med at høre eller forstå, det der bliver foreslået (problemer med forslaget). Tøven kan imidlertid også signalere problemer med at svare præfereret på forslaget (problemer med at svare). Sidstnævnte kan være tilfældet, hvis en tilslutning til forslaget samtidig indebærer accept af en bestemt version af familiens eller barnets problemer, som forælderen ikke er enig i. Hvis socialarbejderens forslag er designet som et polært spørgsmål, der går efter et "ja", kan en tøven desuden være et signal om, at modtageren orienterer sig mod denne svarmulighed som utilstrækkeligt – at svaret kræver mere end blot det ja, der lægges op til. Det, at der i fire af de analyserede uddrag indgår et "altså" i forældrenes (eller familiemedlemmers) svar på socialarbejderens forslag, kan desuden være et signal om, at der er noget, der mangler at blive sagt, inden der kan svares på forslaget (Heinemann & Steensig, 2017).

Socialarbejdernes orientering mod at nedgradere deres ret til at være initiativtagere i situationen kan også skabe usikkerhed om responsrelevansen og deraf følgende tøvende svar, men da alle forældre ser ud til at genkende socialarbejdernes bestræbelser på at gøre en stillingtagen relevant, synes dette ikke at være tilfældet. Det er imidlertid værd at bemærke, at flere af samtalerne er såkaldte tre- eller flerpartssamtaler, dvs. samtaler hvor der er flere end to deltagere. Ifølge Sacks et al. (1974) gælder turtagningssystemet uanset antallet af samtaledeltagere, men i flerpartssamtaler kan der opstå en usikkerhed om, hvem der er den relevante næstetaler, hvis ikke denne udpeges af den, der aktuelt har turen. I de flerpartssamtaler, der indgår i min eksempelsamling, henvender socialarbejderen sig typisk til begge forældre eller til familien som en helhed, hvilket betyder at det overlades til familiemedlemmerne at finde ud af hvem der skal svare først. Umiddelbart kunne man derfor tænke at en mulig forklaring på pausen mellem turtagningerne kunne være, at forældrene lige skal bruge et øjeblik på at finde ud af, hvem der tager ordet¹³⁷. Ifølge Sacks (1974:712-13) forholder det sig imidlertid sådan, at tendensen til at minimere pauser i samtaler er større i flerpartssamtaler end i topartssamtaler, ligesom overlappende tale forekommer hyppigere i flerpartssamtaler end i topartssamtaler. Det taler for, at sandsynligheden for at usikkerheden med hensyn til relevante næstetaler vil producere overlappende taleer større, end sandsynligheden for at den vil producere en pause. Vel og mærke hvis det svar, der følger, er det præfererede. Der er ingen eksempler på, at de svar der produceres i flerpartssamtalerne i eksempelsamlingen leveres som overlappende tale. Det sker derimod i det afvigende eksempel 6i, hvor forældrenes præfererede accept leveres i overlap, og hvor jeg allerede har argumenteret for, at betingelserne for interaktionen er anderledes end i førsteforsøgene.

¹³⁷ Hvis jeg havde haft videooptagelser af alle møderne, ville en nærmere udforskning af non-verbal samtaleadfærd, herunder blikretning, eventuelt kunne afsløre, hvorvidt der i de tøvende pauser pågår en forhandling om, hvem der skal tage ordet.

I de uddrag jeg har brugt i afhandlingens første analysekapitel, har jeg kun inkluderet ganske lidt samtalekontekst, men den viser flere eksempler på, at socialarbejderen behandler pausen som en tøven fra forældrenes side og dermed som et varsel om, at et dispræfereret svar er på vej. Det ses bl.a. i produktionen af udvidelser af forslagsformuleringen, så der fremkommer et nyt responsrelevant sted (se desuden 6.5.1). Selvom der er flere komplicerende faktorer, der gør den pause, der udvikler sig i forlængelse af socialarbejdernes forslag tvetydig, så ser pausen ud til at blive behandlet og få interaktionel betydning som en tøven. Dette ansporede min nysgerrighed og gav anledning til at spørge, hvad denne tøven kunne tages som udtryk for, særligt fordi denne initiale tøven er til stede uanset om forældrene ender med at tilslutte sig eller afvise denne første version af socialarbejderens forslag. Det tyder på, at forældre orienterer sig mod begge svarmuligheder som potentielt problematiske og gav anledning til at forfølge tegn på, hvorvidt og hvordan henholdsvis tilslutning til og afslag på socialarbejderens forslag behandles som problematisk i interaktionen. Resultaterne af denne udforskning indgår i afhandlingens kapitel 8 og 9, hvor jeg bl.a. vil diskutere, hvornår tøven får interaktionel betydning, og dermed kan diskuteres som, modstand.

6.5.4. Samarbejdspositioner og relationer

Forslag er særegne på den måde, at de gør det muligt at holde spørgsmålet, om hvem der involveres i den foreslåede aktivitet (og på hvilken måde), åben. Til sammenligning involverer tilbud, at det er den, der ytrer tilbuddet, der skal levere noget, som den anden positioneres som (potentiel) modtager af. Omvendt forholder det sig med anmodninger, hvor det er den der anmodes om noget, der forventes at yde noget, og den der anmoder, der er den formodede modtager (Clayman & Heritage, 2014). Den type af kommunikationshandling, der indleder den sekvens, hvori en stillingtagen gøres relevant, organiserer med andre ord relationen mellem samtaledeltagerne forskelligt. Brugen af forslag som kommunikativ ressource i forbindelse med aktualiseringen af forældrestillingtagen kan derfor vise en orientering mod at holde rollerne åbne på dette tidspunkt i interaktionen. Dermed er disse positioner i princippet stadig til forhandling, hvilket kan vise sig at være en særlig pointe i relation til netop den sociale aktivitet som det at initiere en forældrestillingtagen indebærer i denne institutionelle kontekst.

Den måde et initiativ designes på viser, hvordan taleren orienterer sig mod, hvordan kommunikationshandlingen kan blive hørt i den specifikke kontekst, hvori deltagerne befinder sig. En forslagsstiller kan gøre sig anstrengelser for at blive hørt og opfattet på en bestemt måde (promovere en bestemt forståelse) og udvise megen omhyggelighed i forhold til at undgå andre. Forskellige kontekster kan gøre ytringer sårbare for at blive hørt på bestemte måder. I de samtaler jeg har observeret, ser socialarbejderne ud til at være orienterede mod at undgå at ytre sig på måder der kan hørbart som kritik af noget, der knytter sig til forældrenes rolle som forældre, herunder kompetencer, holdninger og intentioner.

Den måde initiativer designes på afspejler også, hvad det er for nogle mulige problemer, der kan være forbundet med det, de udfører, herunder det de beder om. Nogle gange vil talere således forsøge at tage højde for sådanne mulige barrierer ("contingencies") for, at den anden kan tilslutte sig i selve forslagsdesignet, hvilket viser noget om, hvordan de opfatter den handling de udfører. Det taleren behandler som potentielt betydningsfyldt for, hvordan der svares på forslaget bygges ind i forslagsdesignet og i den måde forslaget forberedes på (Levinson, 2013).

Den måde forslagsformuleringerne, i mit materiale er designet på, viser socialarbejderens orientering mod bestemte interaktionelle roller og relationer, hvilket er med til at forme de kontekstuelle betingelser, der skabes for et samarbejde. I de eksempler jeg har præsenteret i kapitlet, tegner der sig et mønster, hvor forslagene ser ud til at være designet på en sådan måde, at de undgår at positionere forældrene som aktuelt/selvfølgeligt samarbejdende samtidig med, at de undgår at positionere forældrene som aktuelt/selvfølgeligt ikke-samarbejdende. Med andre ord positionerer socialarbejderens (første) forslagsdesign forældrene som potentielt, dvs. latent samarbejdende, aldrig aktuelt samarbejdende eller aktuelt ikke-samarbejdende. Socialarbejderne ser med andre ord ud til at være omhyggelige med hverken at tage forældrenes samarbejde eller potentielt mangel på samme for givet.

6.5.5. Sekventialiseret tvang? – forholdet mellem interaktionelt udtrykte viljer

Med afsæt i forståelsen af relationen mellem turpar og den grad af pres der udøves over mulighederne for at svare i 2. position giver analysen anledning til følgende overvejelser i relation til afhandlingens overordnede problemstilling.

Relationen mellem turpar skal som nævnt ikke forstås deterministisk. Det er ikke sådan, at forældre er tvungne til at svare på en bestemt måde afhængigt af socialarbejderens forslagsdesign. Når socialarbejdernes projekt er at få forældrene til at samarbejde, kunne man alligevel undre sig over, hvorfor de ikke bruger forslagsdesigns, der presser mere direkte på for en respons (hvis vi ser bort fra de høflighedsorienterede hensyn, jeg netop har redegjort for). Stivers og Rossano (2010) forklarer det, at talere langt fra altid designer deres handlinger, så de udøver et maksimalt pres på modtageren for at svare, med, at sådanne turdesign ofte begrænser svarmulighederne i så høj en grad, at svaret bliver hørbart som fremkommet under tvang (Stivers & Rossano, 2010:23-24). Brugen af stærkere initiativer, så som negative interrogativer, risikerer desuden at kollidere med socialarbejdernes projekt om at undgå et afslag, idet de ikke nødvendigvis får samarbejdende svar. Tværtimod viser studier, at sådanne formater risikerer at blive mødt med modstand af modtageren (Heinemann, 2006). Det eneste eksempel fra mine data på brugen af et negativt interrogativ (jf. afsnit 6.4, uddrag 6j) forekommer sent og først efter, at forælderen allerede har gjort sit afslag eksplicit synligt i interaktionen. Det at afstå fra at bruge sådanne stærke initiativer tidligere i samtalen (og reservere dem til senere, hvor andre overtalelsesmuligheder er afprøvet) kan derfor vise en orientering mod at undgå interaktionelle udtryk for modvilje.

En anden god grund til at undgå sådanne (u)viljestilkendegivelser tidligt i samtalen kunne være, at når først denne er givet, så ændres samarbejdsrelationen radikalt. Ytringer, der er hørbare som udtryk for et afslag på socialarbejderens forslag, gør det eksplicit, at alle efterfølgende forsøg på at opnå et samarbejde har karakter af noget, der går imod forældrenes udtrykte vilje. Man kan sige, at tvangen bliver relevant og synlig, i det øjeblik en viljestilkendegivelse fra forældrenes side i form af en tilslutning eller et afslag er blevet ytret og genkendt som en sådan for herefter at blive ignoreret eller underkendt. At undgå et direkte afslag, og alt det der kommer i nærheden af at være hørbart som et sådant, kan derfor også ses som en indirekte måde at undgå tvang på. Her er det værd at bemærke, at jo større risiko for at få et dispræfereret svar på et initiativ, jo større risiko er der også for at forslagsstilleren lider et ansigtstab såfremt et sådant ytres. Undgåelse af afslag og synliggørelsen af forældres viljer, såfremt denne er i strid med socialarbejderens, kan dermed også

ses som dennes orientering mod at undgå et ansigtstab i form af en synliggørelse af egen magtesløshed¹³⁸.

I princippet bliver tvang først synlig på sprogets overflade der, hvor forældrenes (mod)vilje er blevet gjort genkendelig for og af parterne, og hvor socialarbejderen handler imod denne viljestilkendegivelse. Jo mere synligt det er, at forældrene ikke svarer på det, der bliver spurgt om, jo mere synligt konstrueres dette som en sekventielt bemærkbar markering af deres (mod) vilje. Spørgsmålet om synlighed og genkendelse forhandles hele tiden i kraft af de refleksive forhold mellem turtagningerne. Det betyder, at frivillighed og tvang kan betragtes som noget, der hele tiden forhandles på et kontinuum - prospektivt og retrospektiv - gennem turtagningerne. Socialarbejdernes sproglige annulleringer af problemvarslende pauser i forlængelse af et forslagsdesign er eksempler på, hvordan pausen retrospektivt omformes, f.eks. til en venten der tilhører socialarbejderens egen tur frem for en tøven, der knytter sig til forældrenes respons. Hermed elimineres pausens hørbarhed som modvilje. I det omfang det lykkes parterne at undgå at få eventuelle problematiske udsagn til at fremstå uproblematisk, så undgås også det at skulle håndtere en hørbar modvilje, og dermed at næste træk bliver hørbart som tvang.

Det at et svar altid tilskrives mening, i kraft af det der er gået forud, betyder, at når der sker afvigelser fra det, der bedes om i forslaget, så er det hørbart som en eller anden grad af ikke-samarbejde omkring hele eller dele af forslaget, eller det forslagsdesignet efterspørger. Ikke-samarbejdende responser er forbundet med risiko for ansigtstab for begge parter, og det er i kraft heraf, at der opstår et socialt – eller normativt pres på den, der svarer i 2. position. Forslagsdesign konstruerer – eller relevansgør – således en kontekst, som skaber nogle betingelser og begrænsninger for forældrenes selvfremsstilling – f.eks. for muligheden for at positionere sig som maksimalt samarbejdende. Jo mere synligt det er for deltagerne, at responsen er dispræfereret, jo mere problematisk er det for relationen og interaktionen.

I forhold til de perspektiver som betragter frivillighed som en autonom tilkendegivelse af vilje, dvs. at viljen, for at den kan betragtes som fri, ikke må kunne identificeres som afledt eller udledt af noget, der er gået forud (Kane, 2011b), så er frivillighed som "udgangsposition" vanskelig i mødet mellem forældre og socialarbejdere i børnesager. I kraft af såvel forældrenes som socialarbejderens egen orientering mod socialarbejderens institutionelt legitimerede og definerede ret og pligt til at være initiativtager i rollen som systemrepræsentant, konstitueres interaktionelle roller, der positionerer parterne asymmetrisk i forhold til hinanden. Når først en samtalepart har yttet en første par-del, der kan forbindes med udtrykt vilje, så vil en tilslutning hertil og samarbejde herom være hørbart som en form for underkastelse af denne vilje. En tilslutning i forlængelse af socialarbejderens forslag indebærer således både en accept af de interaktionelle roller, selve forslaget (præmisserne herfor og implikationerne heraf), samt fraskrivelse af egen vilje. Dette dilemma kan være med til at kaste lys over forældrenes tøven i de tilfælde, hvor det svar, de ender med at give, er en tilslutning til socialarbejderens forslag. I lyset af den generelle præference for samarbejde i social interaktion kan det at levere et præfereret svar (som om det var) dispræfereret (ved at levere det tøvende) være en

¹³⁸ Om forskellen mellem negativt og positivt formulerede interrogativer bemærker Heinemann (2006) desuden, at positive interrogativer viser, at taleren orienterer sig imod et potentielt kommende dispræfereret svar (f.eks. et afslag). Denne orientering gør et afslag mindre dispræfereret og kan dermed også ses som en måde at gøre det mindre problematisk for modtageren at give et sådant. Socialarbejderens måder at forslagsformulere på kan således i lige så høj grad være udtryk for det ansigtsarbejde, hun udøver i forhold til at undgå selv at tabe ansigt ved at få et afslag.

måde at udøve modstand mod de prædispositioner, der er indlejret i at være i en svarposition. Ved at tøve, selvom de tilslutter sig forslaget, kan forældrene således markere, at de ikke foretager en fuldstændig underkastelse af det, forslaget indebærer, men orienterer sig mod en grad af autonomi i relation til samarbejdet.

Socialarbejderenes nedgraderede forslagsdesigns med det deraf reducerede normative svarpres kan i forlængelse heraf ses som en orientering mod at skabe mulighed for en mere "fri" tilslutning til forslaget, der giver forældrene mulighed for i højere grad at fremstå selvstændigt samarbejdende frem for eftergivende. Dermed bliver forslagsdesign, der gøres som et svagt initiativ, også hørbare som en måde at lade forældrenes svar fremstå så "frie" af socialarbejderens vilje som muligt. Selvom der, i de forslagsformuleringer jeg har behandlet i kapitlet, er eksempler på, at socialarbejderne på forskellig vis er orienterede mod at mindske de normative kontekstuelle betingelser for forældrenes svarmuligheder, så lader dette sig imidlertid ikke fuldt ud gøre alene fra en 1. position. De samarbejdsrelationer, der skabes og muliggøres i tilknytning til et initiativ, er således (som udgangspunkt) asymmetriske. Det betyder også, at frivillighed i dette perspektiv er vanskelig at opnå i 2. position. Hvis socialarbejderne derfor (om muligt) vil skabe mulighed for, at forældre kan positionere sig frivilligt samarbejdende, så må de gøre noget andet. I kapitel 8 viser jeg, hvorfor jeg vælger at betragte frivillighed som en vanskelig *udgangsposition* ved at demonstrere, hvordan frivillighed kan forstås som en interaktionelt tilkæmpet position, som kræver et særligt kommunikativt samarbejde mellem forældre og socialarbejder.

Jeg har i dette kapitel analyseret eksempler på, hvordan socialarbejderinitieret forældrestillingtagen til en undersøgelse eller en foranstaltning foretages gennem forskellige former for forslagsdesigns. Jeg har vist, hvordan forældrenes valgmuligheder formuleres, og hvilke betingelser forskellige forslagsdesigns, både hvad angår form og indhold, skaber for forældrenes svarmuligheder. I næste kapitel vil jeg vise, hvordan socialarbejderens initierende handlinger også er responderende, idet de ikke lanceres et hvilket som helst sted i samtalen, men på baggrund af og i forlængelse af noget der er gået forud.

Kapitel 7 Forberedende arbejde forud for aktualisering af forældrestillingtagen

I det indledende analysekapitel udforskede jeg de steder i samtalerne, hvor en stillingtagen blev gjort relevant. I de viste uddrag inkluderede jeg kun meget lidt af samtalekonteksten og afslørede således ikke, hvad der var gået forud for, eller hvad der fulgte efter. Et væsentligt træk ved socialarbejderens initiativer er imidlertid, at de ikke er placeret et hvilket som helst sted i samtalen, og at de heller ikke sker ud af den blå luft. De leveres på en måde, hvor det er synligt, at de er koblet til noget, der er gået forud i interaktionen. Det ses bl.a. gennem socialarbejderens brug af diskursmarkører (Schiffrin, 2001), som placerer forslagsformuleringerne i sammenhæng med (og forskellige relationer til) det, samtaledeltagerne har foretaget sig umiddelbart forinden.¹³⁹

I dette kapitel udforsker jeg det, der er gået forud for socialarbejderens forsøg på aktualiseringen af en forældrestillingtagen, dvs. det samtalemiljø, hvori socialarbejderens forslag om en undersøgelse eller en foranstaltning lanceres. I analysen vil jeg koncentrere mig om det forberedende arbejde, deltagerne ser ud til at engagere sig i, herunder hvad det er, der gør, at jeg mener at kunne betragte det, der kommer før aktualiseringen af forældrerens respons som forberedende. Jeg vil vise, at forældrerens respons ikke forsøges aktualiseret et hvilket som helst sted i samtalen, og hvordan det forberedende arbejde udfører flere delaktiviteter på samme tid, herunder etablering af en begrundelse for mødet, informationsgivning og monitorering af forældrenes reaktioner.

Kapitlet indledes med nogle generelle betragtninger vedrørende den type af snak, der kan siges at lede op til noget andet i samtaler efterfulgt af en række eksempler på, hvordan socialarbejderne på forskellig vis ser ud til at søge og skabe et samarbejdsklima forud for aktualiseringsforsøget. Herefter præsenteres en komparativ analyse af to udvalgte eksempler på forberedende arbejde frem mod forslaget om en børnefaglig undersøgelse. I analysen af disse to eksempler vil fokus være på at undersøge, hvad der karakteriserer den lokale samtalekontekst, hvori forældrerens respons aktualiseres, hvilke kommunikative ressourcer socialarbejderen gør brug af i opbygningen af dem og hvilke konsekvenser det har for den måde, samtalen udvikler sig på.

7.1. Præ-ekspansioner

I CA-litteraturen betegnes den snak, som deltagerne orienterer sig mod, som ledende op til en første par-del, som præ-ekspansioner. Præ-ekspansioner (præ'er) er udvekslinger, der forbereder og projicerer, dvs. varsler efterfølgende således betingede kommunikationshandlinger. De kan tage form af en eller flere præ-sekvenser med egne FPP og SPP's og har typisk den dobbeltfunktion, at de både leverer information og beder om tilladelse til at fortsætte mod den handling, som præ-sekvensen leder op til. I kraft af denne dobbeltfunktion har de øvrige samtaledeltagere mulighed for at opmuntre til en fortsættelse frem mod den varslede handling (f.eks. ved hjælp af fortsættermarkører ("go-aheads")) eller stoppe processen (f.eks. ved at skifte emne) (Robinson, 2013:125; Sacks, 1995:685-692; Schegloff, 2007:28-57; Stivers, 2013:193ff). Forvarslingen bringer en kommende handling relevans ind i samtalen uden at gøre en respons relevant. Det giver deltagerne mulighed for at give og modtage tegn på, hvordan de hver især stiller sig i relation til det, der er optakt til. En forslagsstiller kan i kraft heraf tilrettelægge og finjustere sin tale, så risikoen for at

¹³⁹ I uddrag 6f og 6g markeres forslagsformuleringen som en forlængelse af noget ved hjælp af diskursmarkøren "og". I uddrag 6h konkluderende i forhold til det forudgående ved hjælp af "så" og i uddrag 6b og 6e som kontrast til det, der er gået forud med diskursmarkøren "men".

modtageren svarer dispræfereret, når muligheden herfor gøres aktuel, mindskes (Femø Nielsen & Beck Nielsen, 2005:75ff). I de præ-sekvenser, der går forud for lanceringen af et aktualiseringsforsøg, kan socialarbejderen udnytte dette til at monitorere forældrenes indledende reaktioner og tegn på, hvordan de stiller sig i forhold til forslaget, før hun lancerer en egentlig responsrelevant handling. Dette kan udnyttes til at skabe en så frugtbar kontekst som muligt for lanceringen af forslaget om en undersøgelse eller foranstaltning.

Præ'er kan have forskellige funktioner i en samtale. De kan markere det, der følger som potentielt problematisk (varsle mulige problemer forude), herunder forberede modtageren på at noget potentielt følsomt er på vej. Præ'er kan desuden markere statusforskelle mellem deltagerne. I de tilfælde hvor en deltager ser ud til at skulle arbejde mere for at få ordet, kan det f.eks. vidne om, at denne deltager er orienteret mod vedkommendes begrænsede berettigethed (i forhold til de andre deltagere) til at tale inden for den pågældende kontekst (Femø Nielsen & Beck Nielsen, 2005; Sacks, 1972b).

7.2. Samarbejds momenter som afsæt for lanceringen af et forslag

Det ser ud til at være et gennemgående træk, at socialarbejderne i mit materiale søger et samarbejdsmoment som en form for kommunikativ platform eller springbræt til at lancere deres aktualiseringsforsøg. I de forslagssekvenser, der indgår i min eksempelsamling, er der således flere eksempler på præ'er, der er karakteriserede ved en kortere eller længere udveksling, hvori der opnås alignment, dvs. at deltagerne forinden lanceringen af et forslag, der gør en forældres respons relevant, engagerer sig i udvekslinger præget af tilkendegivelser af samarbejde. Nedenfor giver jeg eksempler på forskellige måder, hvorpå socialarbejdere i mit materiale ser ud til at være orienterede mod at skabe sådanne samarbejds momenter *eller* bruger situationer, hvor samarbejds momenter opstår som afsæt for at stille et forslag om en undersøgelse eller en foranstaltning. Pilene → markerer overgangen til forslagsformuleringen fra basissekvenserne i kapitel 6 for at vise sammenhængen.

7.2.1. Enige om at være uenige

Et eksempel på et samarbejdsmoment, der danner afsæt for aktualiseringen af forældrestillingtagen, er nedenstående uddrag, hvor det, der ser ud til at opstå et sådant omkring, er "enighed om at være uenige". Her er det socialarbejderen, der i linje 1-3 præsenterer denne mulighed. I linje 4 leverer Derya (D) et bekræftende "ja", der signalerer, at hun godtager det, socialarbejderen siger som information. Selvom der er tale om en minimalrespons, hvormed Derya ikke røber, hvordan hun forholder sig til det sagte, så er der tale om en markering og accept af, at socialarbejderen må fortsætte med sit forehavende. Socialarbejderen fortsætter med lanceringen af sit forslag (6) og ser dermed ud til at behandle dette samarbejdsmoment som et frugtbart sted i samtalen til at fremsætte sit forslag:

Uddrag 7a - vi kan jo diskutere det frem og tilbage

- 1 S: fordi jeg tænker vi kan jo diskutere det frem og tilbage
- 2 og Aylin bliver ved med at påstå at det er det hun har oplevet
- 3 .h og I vil blive ved med at påstå at det ik' er sådan
- 4 D: ja
- 5 S: ja
- 6 → det jeg tænker [...]

7.2.2. Humor - en vellykket afstemning af alvor og sjov?

I det næste eksempel opstår der et samarbejdsmoment i forlængelse af socialarbejderens lettere spøgefulde bemærkning om, at det er hende der laver arbejdet (1):

Uddrag 7b - det er mig der laver arbejdet

1 S: .hh så. (.) I skal være helt rolige (.) det er mig der laver arbejdet
2 M: ehja
3 S: ☺jahh.☺
4 → men jeg vil se'føli' (.) spørge [...]

Moderen kvitterer med et bekræftende "ja", som leveres med et lille grin (2). Hermed behandler hun socialarbejderens ytring som en sjov bemærkning samtidig med, at hun med sin afdæmpede lattermarkører viser, at hun er orienteret mod situationens alvor (Haakana, 2012). Socialarbejderen modtager moderens respons med et "jahh." (3) leveret med en (også hørbart afdæmpet) smilende stemme, som ser ud til at bekræfte og forsegle samarbejdsmomentet og fungere som platform for indledning af forslaget om en børnefaglig undersøgelse (4).

7.2.3. Vidensfraskrivelse som begrundet hjælpanmodning

I kapitel 6 viste jeg, hvordan vidensfraskrivelse kan bruges som en kommunikativ ressource til at designe et forslag, der inviterer til en stillingtagen fra forældrenes side. Vidensfraskrivelse ser imidlertid også ud til at forekomme i en form, hvor de leder op til lanceringen af et forslag, som en måde at bede om tilladelse til at fortsætte. I nedenstående uddrag forsøger socialarbejderen sig i første omgang med en sådan vidensfraskrivelse (6):

Uddrag 7c - jeg har brug for at få det at vide

1 S: [...] jeg kan ikke se om det er noget der handler om .h noget øh
2 noget i hans (.) den måde at at eh han eh er på
3 =om der er noget der sådan psykologisk set skal arbejdes med
4 .h eller om der er noget (.) i (.) relationen (.) som der er
5 øh det der skal arbejdes med
6 det ved jeg faktisk ik
7 (2.4)
8 S: .h men jeg har brug for at få det at vide
9 og derfor vil jeg gerne have hjælp til det
10 M: °ja°
11 (2.0)
12 → S: .h så mit forslag er [...]

Socialarbejderens designer sin indledningsvise tur (1-6) som information, og derfor er den pause, der udvikler sig i linje 7 ikke hørbar som så problematisk, som hvis der havde været tale om et spørgsmålsformat af den type, som jeg behandlede i kapitel 6. Der opstår imidlertid et muligt responspunkt, dvs. et sted hvor forældrene kunne have været kommet ind såfremt de ville markere en aktivt lyttende position og invitere socialarbejderen til at fortsætte f.eks. ved at producere en fortsættermarkør. Socialarbejderen ser ikke ud til at orientere sig mod pausen som problematisk. Med afsæt i den viden hun netop har fraskrevet sig som værende i besiddelse af, etablerer hun et personligt behov for at denne videnskløft udbedres, og at det er noget, hun har brug for hjælp til (8-9). Hertil får hun en stille, men dog bekræftende minimalrespons fra moderen (10). Socialarbejderen venter og giver moderen plads til at komme med noget mere, men indleder herefter sit forslag (12) i forlængelse af dette "minimale" samarbejdsmoment. På den måde får det, der leder op til lanceringen af forslaget, karakter af baggrundsinformation, der informerer og begrundet forslaget,

moderens tale, hvilket både er med til at forstærke socialarbejderens tilslutning til moderens udsagn, men samtidig er hørbar som et muligt varsel om, at hun gerne vil have ordet tilbage. Med brugen af "selvfølgelig" udøver hun et pres tilbage på nødvendigheden af overhovedet at komme med denne indvending (Stivers, 2011). Moderen uddyber sin argumentation (15), som appellerer til en bekræftelse fra socialarbejderen ("ikk", linje 15), hvilket hun får (16). Dernæst begynder moderen noget, der ser ud til at være en tilbagetrækning fra hendes tidligere argument (en almengørelse der ser ud til at være orienteret mod at fjerne sig selv fra den særlige position, hun netop har fået sig argumenteret ind i og som måske potentielt kunne være risikabel i forhold til at gøre en flytning til en billigere bolig relevant). Hun afslutter med et "men", som kunne varsle, at endnu en indvending er på vej, men her ser socialarbejderen sit snit til at komme ind med et langtrukket m:: (18) i overlap med moderens "men", hvormed hun markerer, at hun ønsker at overtage turen – muligvis for at forhindre at forhandlingen udvikler sig yderligere. Moderen afstår fra at fortsætte, socialarbejderen vinder turen og indleder lanceringen af sit forslag med afsæt i dette lidt "desorganiserede" samarbejdsmoment.

7.2.5. Fra hjælpafslag til hjælptilbud – forhandlinger om en institutionelt håndterbar problemdefinition

Det næste uddrag viser et eksempel på, at socialarbejderen udnytter en særlig situation i samtalen som springbræt til at lancere forslaget. Der er tale om en mor, der har henvendt sig på socialforvaltningen for at søge om at få betalt taxatransport til og fra skole af sin 6-årige søn, fordi han er bange for at gå selv. Efter en redegørelse for de institutionelle handlemuligheder forvaltningen råder over, hvori socialarbejderen forklarer, at taxabevillinger ligger uden for socialforvaltningens kompetenceområde, afslår hun moderens hjælpanmodning. Det får moderen til at genpositionere sig i rollen som hjælpsøgende (1, 5-6, 8-9, nedenfor):

Uddrag 7e - jamen vi har problemer

- 1 M: mm hm men hvad skal jeg lave da
- 2 S: =·hhhh jamen når man vælger en skole der er så langt vækhh
- 3 (0.4)
- 4 S: fra der hvor man bor [så er man nødt til at følge
- 5 M: [jamen vi har problemer med med den (ja/der)
- 6 M: vi har [problem
- 7 S: [ja
- 8 M: .hh øh han er bange
- 9 M: og han ikk' (0.2) [tør ikk' gå
- 10 → S: [og det synes jeg vi ska'
- 11 S: =en paragraf halvtredsundersøgelse på ham

I ovenstående uddrag sker der to ting, som ser ud til at lede frem til socialarbejderens forslag (10-11) om en undersøgelse. For det første modsætter socialarbejderen sig den interaktionelle rolle, som hjælper hun bliver positioneret i med moderens hjælpanmodning i linje 1. Det gør hun ved at knytte nogle moralske betingelser¹⁴⁰ til rollen som hjælpsøgende (at problemet er selvforskyldt, fordi transportproblemet defineres som et resultat af moderens eget skolevalg¹⁴¹), hvormed hun presser tilbage på, dvs. udfordrer moderens ret til at gøre krav på rollen som hjælperberettiget. Ytringen er

¹⁴⁰ Ved at bruge det upersonlige "man" i linje 30 (når man vælger) viser socialarbejderen en orientering mod en generel moralsk norm for, hvad man som forældre forventes at have og tage ansvar for. Samtidig udviser hun med denne generalisering forsigtighed i forhold til at bringe forholdet til moderen direkte i og på spil. Havde hun i stedet valgt at tiltale moderen direkte ved at bruge 'du'-formen, ville udsagnet fremstå langt mere konfronterende og belærende (Berg Sørensen, 1995).

¹⁴¹ Moderen har forklaret, at hun har valgt en skole, der ligger lidt længere væk, "fordi der ikke er så mange arabere".

som hermed kan lanceres som det, der skal udbedre den problematiske situation (med manglende viden).

7.2.4. Etablering af enighed om en problemdefinition

Det går således ikke altid lige "nemt" med at skabe et samarbejdsmoment. Mislykkede forsøg på noget kan imidlertid nogle gange være med til at synliggøre, at forsøget finder sted. En samarbejds-promoverende strategi, der ser ud til at være kompliceret at få til at lykkes, er, når socialarbejderen forsøger at etablere alignment ved at skabe enighed omkring problematiske forhold hos barnet eller i familien. Enighed om problemet kunne ellers umiddelbart tænkes at være nødvendigt for et samarbejde og en både logisk og relevant måde at forsøge at opnå samarbejde på, men som analyserne i resten af dette kapitel vil vise, så er problemdefinitioner potentielt komplicerende for interaktionen, fordi de kan igangsætte forhandlinger om, hvem der har ret til at definere, at der er et problem, og hvad problemet består i. I nedenstående aktualiseres sådan en forhandling umiddelbart inden lanceringen af forslaget om, at sønnen Kasper ikke skal bo hjemme mere:

Uddrag 7d - Kasper kræver osse rigtig rigtig meget hvis vi skal sørge for at han får det bedre

1 S: .h jo men det ku jo osse være fordi jeg tænker fordi du
2 bruger jo rigtig meget af din energi på arbejdet
3 S: [og det ømn
4 M: [ja (.) det gør jeg
5 S: Kasper kræver osse rigtig rigtig meget hvis vi skal sørge for
6 at han får det bedre [end han har det nu
7 M: [ja
8 (0.3)
9 M: det er rigtigt
10 S: ja
11 (0.5)
12 M: men øh vi skal jo have nogle penge
13 vi skal jo have noget [mad i munden
14 S: [selvfølgelig skal I det
15 M: det er en meget høj husleje det her ik
16 S: ja
17 M: men det er det selvfølgelig også alle andre steder ik' [men
18 → S: [m::
19 → S: .hh men fordi altså jeg tænker vi bliver nødt til og snakke om[...]

I linje 1-2 konstaterer socialarbejderen, at moderen bruger rigtig meget af sin energi på sit arbejde og kobler det efter moderens bekræftelse i linje 5 med, at Kasper kræver meget. Denne tilføjelse modtager yderligere en bekræftelse fra moderen, både i overlap i linje 7 og i forlængelse af den pause der udvikler sig i linje 8 med en yderligere, mere udvidet tilslutning i linje 9. Socialarbejderen modtager moderens tilslutning med et bekræftende ja (11). Så langt så godt - socialarbejderen har opnået en form for samarbejde med moderen omkring aspekter vedrørende såvel hendes egne forhold som Kaspers, og hvis vi tager mønsteret fra de to første "uproblematiske" eksempler på etablering af et samarbejdsmoment i betragtning, så er der her etableret et gunstigt sted at lancere et forslag. Af en eller anden grund tøver socialarbejderen (11), og det ser moderen ud til at høre som et tegn på, at hun har et forklaringsproblem. Hun indleder et forsvar (12), som presser tilbage på socialarbejderens problematisering af, at hun bruger meget af sin energi på jobbet, idet hun fremfører, at hun er afhængig af sit arbejde for at kunne forsørge familien. Hermed anfægter hun den præmis, der ligger implicit i socialarbejderens kobling af, at moderens arbejde og manglende energi er en hindring for, at Kasper kan få det bedre. Socialarbejderen erklærer sig med det samme enig med moderens argumentation (14). Enighedstilkendegivelsen produceres i overlap med

distanceskabende på den måde, at den undlader at give støtte og opbakning til moderens projekt, hvormed der opstår en rolleoverensstemmelse der bl.a. knytter sig til fordelingen af ansvar mellem systemet og familien (Jefferson, 2002; Steensig, 2012; Stivers, 2008; Stivers, 2011).

I umiddelbar forlængelse heraf sker der en genoprettelse af samarbejdet, foranlediget af moderens næste træk. Hun giver nemlig ikke op så nemt og genfremsætter sin hjælpanmodning (5-6 og 8-9). Denne gang i en ny form hvor transportproblemet er sorteret fra. Moderen orienterer sig med andre ord mod muligheden for at en anden version af problemet kunne være hjælpudløsende (at Bilal er bange). Socialarbejderen "fanger" denne problemfortælling, inden mor når at føje mere til. Men sit "og" i linje 10 tager hun over og bygger direkte videre på det, mor er ved at sige, hvormed hun "fastfryser" problemfortællingen i det, der således konstrueres som den institutionelt håndterbare form. Problemkomponenten med, at Bilal er bange behandles med andre ord som den institutionelt håndterbare og legitime problemfortælling, hvorimod problemet med at hente og bringe og koblingen til behovet for taxakørsel afvises og behandles som (moralisk) problematisk. Ovenstående samarbejde om at nå frem til en institutionelt håndterbar problemdefinition baner nu vejen for socialarbejderens første forsøg på at bringe undersøgelsen i spil, som på den måde kan leveres som en samhørighedsskabende handling, der bekræfter og accepterer mors hjælpebehov og tilbyder undersøgelsen som et bud på en afhjælpning heraf.

Eksemplet viser, hvordan socialarbejderen bruger en problematisk situation i interaktionen til at bringe sig selv i alignment med moderen, hvormed hun skaber et samarbejdsmoment, der tjener som afsæt for forslaget.

7.3. En procedureorienteret og en problemorienteret rammesætning

Jeg vil nu analysere de udvekslinger, der leder op til aktualiseringen af en forældrestillingtagen i to udvalgte eksempler fra afhandlingens eksempelsamling. Jeg vil vise, hvordan den måde samtalen forløber på, frem til det sted hvor socialarbejderen lancerer sit forslag, skaber to forskellige rammesætninger, som får betydning for den måde, samtalen udvikler sig på og tilsyneladende også for nogle af de udfordringer, der opstår undervejs. Eksemplerne er valgt, fordi de er de eneste eksempler, hvor det beslutningsrelevante emne introduceres relativt tidligt på mødet (inden for de første 5 minutter), og hvor forældreresponsen aktualiseres i forholdsvis hurtig forlængelse heraf. Det betyder, at sekvenserne er knap så lange som i nogle af de andre eksempler og derfor mere analytisk håndterbare.

De to eksempler repræsenterer to forskellige rammesætninger af mødet, med forskellige forløb og udfald. Den første case repræsenterer det, jeg har valgt at kalde en procedureorienteret rammesætning af mødet, fordi undersøgelsen indledningsvist præsenteres for forældrene som et institutionelt imperativ, der følger af en igangværende procedure. I den anden case ser den snak, der leder op til forslaget om en undersøgelse, ud til at søge konsensus omkring den problemstilling, der præsenteres som anledning til mødet. Denne kalder jeg en problemorienteret rammesætning af mødet. På andre områder ligner eksemplerne hinanden¹⁴². I begge eksempler er der tale om aktualisering af forældrestillingtagen til en børnefaglig undersøgelse. Det er førstegangssamtaler i den forstand, at den pågældende socialarbejder og familie ikke har mødt hinanden før. Den ene

¹⁴² Der er tale om to forskellige socialarbejdere, som er kollegaer i samme børn- og ungeafdeling. Den ene er relativt nyuddannet, og den anden har flere års erfaring.

familie har tidligere haft kontakt til socialforvaltningen, men til en anden afdeling. Der er desuden i begge cases tale om møder, der finder sted på socialarbejderens initiativ og på baggrund af underretninger fra skolen.

Af bestemmelserne om særlig støtte til børn og unge fremgår det, at en børnefaglig undersøgelse så vidt muligt gennemføres i samarbejde med forældremyndighedsindehaveren (SEL § 50 stk. 1). Selvom et samarbejde således er foretrukket i juridisk forstand, så kræves der ikke et formelt samtykke fra forældrene for at gennemføre undersøgelsen. Ovenstående skal på en eller anden måde håndteres interaktionelt og kommunikativt i det konkrete møde. Sammenligningen af de to samtaler viser bl.a. hvordan der i den indledende snak ledende op til forslaget til en undersøgelse tales to situerede versioner af håndteringen af det kommunikative dilemma, socialarbejdere står i, når de skal præsentere disse betingelserne for forældrenes deltagelse i en undersøgelse frem, og hvordan disse to udlægninger skaber forskellige betingelser for samarbejdet og for den måde, samtalen udvikler sig på.

De forslagsdesigns, socialarbejderne benytter sig af i de to eksempler, hører til i kategorien stærke initiativer (jf. kapitel 6), hvor socialarbejderen gør krav på sin ret og pligt til at fremsætte forslaget, og hvor det normative pres på at svare i forlængelse heraf er højt. Selvom den måde forslaget er designet på repræsenterer stærke initiativer, så er den grad af responspres, der mobiliseres, i kraft af koblingen til det der sker inden forslaget lanceres, forskellig. I den procedureorienterede case rammesættes undersøgelsen, som noget der allerede er gået i gang, og som forældrene i princippet ikke har andet valg end at tilslutte sig (fordi den bliver gennemført uanset). I takt med at forældrene tilslutter sig socialarbejderens projekt, sker der en gradvis nedjustering af det pres, der udøves på forældrenes svarmuligheder, som kulminerer i, at forældrene til sidst præsenteres for en "vej ud" (hvilket de afslår). Undervejs sker der en udvidelse og udbygning af forslaget, som forældrene løbende tilslutter sig. I den problemorienterede case kobles forslagsformuleringen til en konsensus omkring problemstillingen i familien, som det aldrig lykkes at opnå. Samtalen udvikler sig mere komplekst på den måde, at forældrene ender med at afslå socialarbejderens forslag om en undersøgelse. Herefter sker der en gradvis øgning af presset for et positivt svar fra forældrene, som kulminerer i, at socialarbejderen presses ud i at afsløre at forældrene ikke har et valg med hensyn til undersøgelsens gennemførelse, hvorefter de overgiver sig - eller lader sig overbevise/ overtale til at samtykke. Sammenligningen af disse to caseeksempler giver mulighed for at udforske ligheder og forskellige i de samtalekontekster, der skabes forud for lanceringen af forslaget, og de konsekvenser det kan have for det pres, der udøves på forældrenes svarmuligheder, og de konsekvenser det har for den måde, samtalen udvikler sig på, som kan diskuteres på et kontinuum mellem frivillighed og tvang.

7.3.1. Hvordan er den indledende snak organiseret

I begge eksempler ser den indledende snak ud til at være orienteret mod afviklingen af en række delaktiviteter frem mod og inden lanceringen af forslaget om en undersøgelse.

Forskningen i samtaler i andre typer af professionelle sammenhænge peger på, at samtaledeltagerne typisk bevæger sig igennem sådanne delaktiviteter eller projekter som led i fuldførelsen af institutionelle mål og opgaver, og at afviklingen af disse er organiseret på en måde, der afspejler deltagerens orientering mod den aktuelle institutionelle kontekst, hvilket bl.a. kan betyde at aktiviteterne afvikles i en ganske bestemt rækkefølge. En idealtypisk læge-patientsamtale starter

eksempelvis med en åbningssekvens, hvor lægen og patienten etablerer et interaktionel relation. Denne fase efterfølges af en problempræsentationsfase, hvor patienten præsenterer sit problem. Herefter foretager lægen en undersøgelse, som kan bestå af en optagelse af sygdomshistorie og/eller en fysisk undersøgelse efterfulgt af en diagnose, et behandlingsforslag. Til sidst er der en afslutningsfase (Heritage & Maynard, 2006; ten Have, 1989). Det, at disse delaktiviteter kan være organiseret i faser, der foretrækker en specifik rækkefølge, kan skabe en særlig udfordring for interaktionen, bl.a. fordi næste skridt nogle gange er afhængig af, at det forudgående er vellykket.

Der findes begrænset forskning i den måde møder mellem socialarbejdere og deres klienter er struktureret på. En af de få bud er Berg Sørensen (1995), der formulerer en struktur i socialarbejder-klientsamtaler bestående af tre overordnede faser¹⁴³. En førsamtale, som har karakter af mere uformel hverdagskonversation, en 'egentlig' samtalefase og en eftersamtale, som igen består af uformel snak. Samtalefasen underopdeles i en præfase, hvor rammerne for samtalen trækkes op, en forhandlingsfase, hvor klient- eller socialarbejderønsker præsenteres og forhandles, og hvor der tages stilling hertil og en postfase, som håndterer aspekter i forlængelse af den truffe beslutning). Ifølge Berg Sørensen er overgange mellem faserne både forbundet med en ændring af interaktionens ramme, som indebærer et rolleskift, et relationsskift, ændrede relevanskriterier (f.eks. i forhold til samtaleemner) og ændret handlingsudførelse (stemmeleje, talestyrke, kropsspositur) og ændret handlingsmønster (Berg Sørensen, 1995:62-63)¹⁴⁴

Berg Sørensens opdeling giver et bud på en generel struktur på socialarbejder-klientsamtalens faser på tværs af problemstillinger og målgruppe. Selvom der er fællestræk¹⁴⁵, så er socialarbejder-klientsamtaler så forskelligartede med hensyn til mål og opgave, at det er tvivlsomt, at der kan formuleres en overordnet strukturel organisering, som meningsfyldt kan dække dem alle. Fra forskning i læge-patientsamtaler ved vi eksempelvis, at den overordnede strukturelle organisering af en samtale kan ændre sig afhængigt af det lægelige problem, der præsenteres, og om der er tale om en førstegangshenvendelse eller en opfølgning (Robinson, 2013:268). Forskellige typer af møder, med varierende formål og anledning kan have betydning for karakteren af de aktiviteter, der afvikles på mødet, og den rækkefølge de afvikles i. Eksempelvis fandt jeg, at Berg Sørensens (1995)'s faseopdeling passer bedst med førstegangssamtalerne i mit materiale, hvorimod møder der blev afholdt som en del af en længerevarende proces, hvor hele mødet eller dele heraf havde karakter af opfølgning, var organiseret anderledes. En central forskel på møder mellem socialarbejdere og arbejdsløse borgere, hvor formålet er beskæftigelse og møder mellem forældre og socialarbejdere i børnesager, hvor formålet er at sikre barnets bedste, er desuden, at den som indsatsen retter sig mod, på møder mellem forældre og socialarbejdere er en tredjepart, nemlig barnet, som ikke altid selv er med på mødet. Dernæst kan møder mellem forældre og socialarbejdere være initieret af en tredjepart i form af en underretning fra skolen eller andre – med eller uden forældrenes vidende og/eller samtykke¹⁴⁶. Møderne kan også være foranlediget af en henvendelse fra barnet selv eller

¹⁴³ Berg Sørensen henviser til beskrivelser af tilsvarende faseopdelinger i klient-socialarbejder samtaler hos (Cedersund, 1992; Cedersund & Säljö, 1994; Linell & Fredin, 1995; Rostila, 1995).

¹⁴⁴ Berg Sørensen undersøger forskelligheder mellem faserne statistisk ved at registrere forskelle i replikfordelingen, repliklængden, feedback, mv., hvilket han bl.a. kædes sammen med ændringer i magtforholdet mellem sagsbehandlere og klienten i de forskellige faser (1995:66-70).

¹⁴⁵ Eksempelvis vil de fleste socialarbejder-klientsamtaler være orienterede mod en balancering af hjælp og kontrol.

¹⁴⁶ På den måde er møder mellem forældre og socialarbejdere på nogle områder sammenlignelige med møder, der finder sted mellem politiet og mistænkte borgere, idet politiet ligesom socialarbejdere under særlige betingelser har en ret og en pligt til at gribe ind i menneskers liv.

dets forældre. De nævnte forhold ser ud til at have betydning for de kommunikative delopgaver, deltagerne orienterer sig mod, og for den måde disse er organiseret på.

Set i forhold til Berg Sørensen (1995)'s faseopdeling beskæftiger analyserne i dette kapitel sig med præfasen i, og det der leder op til forhandlingsfasen i samtalen. Af afgrænsningshensyn har jeg valgt at udelade den uformelle snak, hvor deltagerne hilser på hinanden og kommer på plads i rummet. Ifølge Berg Sørensen er det i præfasen, at rammerne for mødet bliver fastlagt, hvilket involverer en afklaring af baggrunden for mødets afholdelse, samt en foreløbig fastlæggelse af hvordan deltagerne skal være overfor hinanden og under samtalen (f.eks. hvor formelt/uformelt deltagerne skal tiltale hinanden) (Berg Sørensen, 1995:72). Mit udforskning, af det deltagerne foretager sig frem til aktualiseringen af forældrestillingtagen, har ikke haft fokus på af dette sted i samtalen i dets egenskab af en fase. Jeg har i stedet interesseret mig for de opgaver – eller aktiviteter deltagerne orienterer sig mod som relevante i de udvekslinger, der leder frem til lanceringen af forslaget om en undersøgelse, og hvordan forskelligheder i måden hvorpå disse aktiviteter afvikles skaber forskellige rammesætninger for forslaget, og for den måde samtalen udvikler sig på i forlængelse heraf. Dette fokus får nogle nuancer ved organiseringen af denne del af samtalen til at træde frem, som afviger en smule fra Berg Sørensens iagttagelser. Eksempelvis er det, Berg Sørensen angiver som en underfase i forhandlingsfasen, nemlig angivelse af forhandlingsemnet (som jeg kalder det beslutningsrelevante emne) og udveksling af information vedrørende emnet, flettet ind i det, der leder op til lanceringen af forslaget om en undersøgelse. Berg Sørensen fokus på faser frem for aktiviteter og kommunikationshandlinger i interaktionen kan betyde, at faserne kan komme til at se mere ordnede og velafgrænsede ud end de er – eller i hvert fald sådan som de viser sig i mit materiale. Det betyder ikke, at samtalerne ikke kan beskrives som ordnede i en særlig organisering, men at deltagerne orienterer sig mod denne orden og rækkefølgen heraf på måder, der ikke altid lader sig iagttage som velafgrænsede faser.

I de to cases har jeg identificeret tre aktiviteter, som forældre og socialarbejdere orienterer sig mod som opgaver i denne samtalefase frem mod aktualiseringen af en forældres respons. Den første aktivitet er etableringen af en anledning til og begrundelse for mødets afholdelse. Herefter følger en præsentation af det beslutningsrelevante emne (som i begge tilfælde er en undersøgelse). Dernæst en udvidet informationsgivning om emnet og herefter aktualiseringen af en stillingtagen. De enkelte delaktiviteter er organiseret med en begyndelse og en afslutning. Det betyder at samtaledeltagerne må håndtere overgangene mellem dem og forhandle sig frem til, hvornår en aktivitet starter, og en ny begynder. Forskningen i åbninger og lukninger i samtaler beskæftiger sig typisk med samtalen i sit hele, men ifølge Robinson (2013:258-59) kan mindre sekvenser hvori specifikke interaktionelle aktiviteter eller projekter håndteres og afvikles også have åbninger og lukninger, som skal løses i interaktionen. Det er eksempelvis nødvendigt for at komme fra en aktivitet til en anden, at deltagerne når til enighed om, hvornår igangværende aktiviteter er tilstrækkeligt afviklede til at en ny kan igangsættes. Med udgangspunkt i disse aktiviteter (og den nævnte rækkefølge) vil jeg nu sammenligne den måde, interaktionen udfolder sig på i de to udvalgte samtaler, herunder hvilke forskellige kommunikative strategier deltagerne benytter sig af i afviklingen af aktiviteterne og i overgangene mellem dem.

7.3.2. Etablering af en begrundelse for mødet

Den første aktivitet, deltagerne orienterer sig mod i samtalerne, er etableringen af en begrundelse for mødet. I læge-patientsamtaler er etableringen af "a reason for the visit", dvs. en (legitim)

begrundelse for at mødet finder sted centralt i problempræsentationsfasen, og her er det som oftest patienten, der fremlægger en begrundelse for besøget (Heritage & Robinson, 2006). De møder, jeg har haft adgang til at observere, er overvejende grad møder, der er initieret af andre end familiens selv. I de to udvalgte cases er der tale om underretninger fra skolen, som socialforvaltningen har reageret på. I den ene case ved at den socialarbejder, der har fået ansvar for sagen, har inviteret forældrene til et møde på forvaltningen og i den anden case ved at socialarbejderen har inviteret sig selv på hjemmebesøg hos familien. I de to samtaler er det socialarbejderen, der initierer en redegørelse for baggrunden for mødet.

Møder mellem socialarbejdere og forældre finder ikke sted i mere eller mindre tilfældige hverdagslige sammenhænge. Socialarbejdere kan ikke invitere sig selv på besøg i familiers hjem uden grund, og forældre eller børn henvender sig ikke på socialforvaltningen, uden at der er en anledning til det. Der kan være en officiel begrundelse for mødets afholdelse, men den version, der fremlægges af parterne og etableres i samspillet, er et udtryk for en selekteringsproces, hvor noget inkluderes og noget andet udelades. Deltagerne har med andre ord en række muligheder til deres rådighed i den måde, de vælger at begrunde mødet, både hvad angår mængden og typen af baggrundsinformation, og måden denne leveres på. Den måde begrundelsen for mødet etableres på i de to cases viser en række forskelle i de måder sådanne selekteringer foretages.

En problemorienteret rammesætning

Den case, jeg har valgt at kalde "den problemorienterede", er fra det første hjemmebesøg hos Aylin og hendes familie. Som tidligere nævnt består familien af mor (M) og far (F), Aylin på 14 år og storesøsteren Derya (D). På mødet deltager forældrene og Derya. Forældrene taler kun lidt dansk, og under mødet agerer storesøsteren både som tolk og som talsperson. Nogle gange oversætter hun forældrenes svar, og nogle gange svarer hun i deres sted. I nedenstående uddrag markerer socialarbejderen overgangen mellem den indledende uformelle smalltalk ved at introducere en begrundelse for hjemmebesøget. Hun tager afsæt i den underretning, socialforvaltningen har modtaget fra skolen, hvoraf det fremgår, at Aylin har fortalt en lærer, at hun er blevet slået derhjemme.

Uddrag 7e - jeg kan så forstå at I synes oss I har en del proble(h)mer ☹m(h)ed hende↑☺

- 1 S: men jeg er her jo i dag fordi at eh
2 vi har fået en underretning fra skolen (.)
3 hvor Aylin fortæller at hun bliver ↓slået.
4 (0.5)
5 M: mt j[a
6 S: [og jeg kan så forstå at I synes oss
7 I har en del proble(h)mer ☹m(h)ed hende↑☺
8 (2.5)
9 M: °ja°
10 S: =ja.
11 F: () hendes problem starter (.) et år siden [...]

Socialarbejderens indledningsvise reference til underretningen fra skolen (1-3) indeholder en problempræsentation og er både designet som en begrundelse for hjemmebesøget og en invitation til, at forældrene kan komme på banen med deres perspektiv på problemstillingen. Med denne reference etableres et kommunikativt fokus på problemstillingen med afsæt i et tredjepartsperspektiv. Udover at levere information fungerer det at referere til et fraværende tredjeparts perspektiv (skolen og Aylin) interaktionelt som en anmodning om information (Labov & Fanshel, 1977:100; Sidnell & Stivers, 2013:374). Ved at præsentere et tredjepartsperspektiv på en

problemstilling, som forældrene må formodes at have viden om, inviteres forældrene således til at kvittere med deres perspektiv på sagen.

Moderens respons (5) er tøvende og behandler socialarbejderens ytring som information. Hun viser med andre ord, at hun lytter og accepterer, at socialarbejderen fortsætter uden at afsløre, hvordan hun ser på sagen. I overlap med moderens minimalrespons gør socialarbejderen et nyt forsøg for at få forældrene på banen (6-7). Denne gang tilbyder hun en kandiderende forståelse af, hvordan forældrene kunne tænkes at have det – et gæt (at de oplever en del problemer med Aylin). Det at indtage en vidende position i forhold til noget, en samtaledeltager ikke selv har førstehåndsviden om, fungerer interaktionelt som en fiskestrategi¹⁴⁷, som socialarbejderen her benytter til at geninvitere forældrene til at fortælle deres side af historien (Heritage & Raymond, 2005; Pomerantz, 1980). Socialarbejderens andet invitationsforsøg modtager endnu en tøvende minimalrespons fra moderen, denne gang produceret med lav lydstyrke (9).

Socialarbejderen har nu to gange uden held forsøgt at invitere forældrene til at fortælle deres side af historien med afsæt i problemstillingen om, at Aylin har fortalt hende i skolen, at hun er blevet slået. Den måde, socialarbejderen forsøger at få forældrene på banen på, indeholder en række "forsigtighedsstrategier", hvormed hun viser en orientering mod situationen som følsom og ser samtidig ud til at være designet til at facilitere hendes forsøg på at få forældrene til at fortælle deres side af sagen. Vold mod børn er en alvorlig (og strafbar) handling, og socialarbejderens fremgangsmåde ser ud at være sensitiv over for dette og den risiko, at forældrene kan høre hendes forsøg på at få deres side af sagen som en anklage. For det første undgår hun at inkludere forældrene som subjekter i præsentationen og undlader også at nævne, hvem der (efter sigende) har slået, og hvor det er foregået. Problempræsentationen formuleres, som noget Aylin har fortalt og dermed som datterens subjektive oplevelse frem for en kendsgerning. Ved at bruge et ikke-tilstedeværende tredjepartsperspektiv som afsæt for problempræsentationen undgår socialarbejderen desuden at præsentere anklagen som sin egen. Ved ikke selv at tage stilling undgår hun at gøre sig til repræsentant for en bestemt overbevisning (jf. desuden Clayman, 1991).

Undervejs i socialarbejderens andet forsøg på at få forældrene på banen sker der en ændring i socialarbejderens stemmeføring, sådan at forældrenes mulige problemer med Aylin udtales med en smilende stemme og latterstød i nogle af ordene (7). Smil og latter kan have mange forskellige betydninger og interaktionelle funktioner (Haakana, 2010:1510)¹⁴⁸. I dette tilfælde handler socialarbejderens lattermarkører tydeligvis ikke om, at situationen er sjov, og derfor er ytringen ikke designet til at invitere forældrene til at grine med. Den smilende stemme og lattermarkørerne ser i stedet ud til at være endnu en måde at behandle det, der bliver sagt som følsomt (Haakana,

¹⁴⁷ Et studie af en lignende praksis i lægekonsultationer med forældre til børn under udredning for en udviklingsforstyrrelse viser, at hvis det lykkes at få forældrenes perspektiv på sagen, så giver det den professionelle en mulighed for at indarbejde patientens perspektiv i efterfølgende vurderinger og anbefalinger på en måde der sigter mod at undgå konflikter og som promoverer fælles forståelse og samhørighed. Hvis den professionelle derimod fortsætter og tager udgangspunkt i antagelser om forældrenes perspektiv, som viser sig at være forkerte/fejlagtige, så indebærer det en risiko for, at den professionelle må arbejde hårdere retrospektivt på at bringe forældrenes perspektiv i overensstemmelse med sig eget professionelle perspektiv (Maynard, 1991:484-85). I stedet for at spørge direkte om forældrene har slået deres datter, undgår socialarbejderen således dette følsomme emne ved at invitere forældrene til at give deres perspektiv på sagen.

¹⁴⁸ Ifølge Mik-Meyer (2007) er socialarbejderes brug af latter i samtaler, som ikke gengældes, udtryk for udøvelsen af en form for social kontrol over klienten. Det er et relevant perspektiv, men andre samtaleforskere fremhæver, at smil og latter har mange forskellige typer af betydninger og interaktionelle funktioner (Haakana, 2010:1510) for eksempel at promovere positive følelser hos den anden (Hochschild, 2003).

2012:175; Jefferson, 1984b:355). Brugen af en "let" tone kan samtidig være en måde at behandle forældrenes problemer med datteren som noget, der ikke behøver at tages så alvorligt (Jefferson, 1984b:355). I en kontekst hvor det, der tales om er en mistanke om vold, som potentielt implicerer forældrene, og hvor socialarbejderen er den myndighed, der er forpligtet til at foretage en politianmeldelse, kunne denne måde at levere ytringen på være designet til at opmuntre forældrene til at fortælle deres perspektiv ved at forsøge at gøre det "mindre farligt".

Socialarbejderen modtager moderens svar med et bekræftende ja (10), og herefter kommer faderen på banen med en mere udvidet respons (11). Faderens svar gør imidlertid ikke helt det, socialarbejderen beder om. I stedet for at tilbyde forældrenes perspektiv på problemerne med Aylin producerer han en længere redegørelse for familiens tidligere (negative) erfaringer med at modtage hjælp fra kommunen. Han svarer i overensstemmelse med det, socialarbejderen inviterer til, idet han giver udtryk for et perspektiv, bare ikke et perspektiv på det socialarbejderen efterspørger. Både moderen og faderens svar er hørbare som undvigende i forhold til den form for respons, socialarbejderen forfølger og dermed tegn på, at det på en eller anden måde er problematisk at svare.

Den strategi socialarbejderen indledningsvist har valgt ser ud til at have skabt nogle problemer med komme videre i samtalen. Ved at koble begrundelsen for mødet med problemstillingen har hun gjort legitimiteten af sin tilstedeværelse afhængig af problemstillingens gyldighed, og da hun indtil videre har fastholdt mistanken om vold som et udsagn frem for fakta, er det stadig et oplæg til forhandling. Det gør hende afhængig af at opnå en eller anden form for fælles overensstemmelse for at kunne fortsætte og dermed sårbar over for en eventuel afvisning af, at et sådant problem eksisterer.

I umiddelbar forlængelse af faderens redegørelse for familiens erfaringer med kommunen vender socialarbejderen tilbage til sit forehavende med et tredje forsøg. Denne gang ved hjælp af et mere direkte spørgsmål:

Uddrag 7f - ved I hvorfor hhh at hun fortæller at hun bliver slået

1 S: .h (.) men ved I hvorfor hhh at hun fortæller at hun bliver slået
2 F: jeg har ik' slået hende
3 S: nej=hvørfor fortæller hun de ting
4 F: =fordi hun vil ikke bo sammen med os
5 S: nå
6 F: hun vil ikk'øh regler
7 (1.5)
8 F: hun vil gerne frie liv
9 S: ja↑ det vil da også ☺v(h)ære d(h)ejligt ☺
10 F: ja
11 M: hun tror at øh danskerne ha::r mere fri
12 S: >okay< så hun tænker at hvis hun .h siger til os at hun bliver slået
13 .h så flytter vi hende [og så kan
14 F: [ja
15 S: hun gøre hvad hun vil
16 F: ja
17 M: =ja hvis hvis jeg fortæller [foreksempel reglerne
18 F: [ja ()
19 M: så siger hun .h hvis jeg laver ikke foreksempel eh hvad kan du laver↑ (.)
20 hvis hvis jeg siger du skal rydde op din værelse jeg rydder op hver dag
21 så siger hun .h hvis jeg gør ikke hvad kan du laver↑
22 S: °mm°
23 (1.5)
24 F: hun handler hele tid (.) med os
25 S: °mh°
26 F: handler handler handler handler handler handler hele tid

27 (.)
 28 D: altså forhandler
 29 S: >mja<
 30 (11.0) ((socialarbejder tager noter))
 31 S: så hun vil bare bestemme selv.
 32 F: ja
 33 S: okay.
 34 M: hun vil (.) hun vil øh bestemme selv
 35 S: ja (.) hvad er hun fjorten år
 36 M: ja
 37 S: ja så det kan hun ikke komme til
 38 M: °nej°
 39 S: nej
 40 S: .hhhhh det er sådan at for at vi kan komme ind og hjælp' jer
 41 så skal vi lave noget der hedder en paragrafhalvtredsundersøgelse
 42 (0.5)

Socialarbejderens spørgsmål (1) er formet som et interrogativ, der både kalder på et bekræftende ja og en forklaring. Socialarbejderen tager igen sit afsæt i perspektiver frem for fakta ("ved I hvorfor hun fortæller...") og fastholder dermed sin orientering mod risikoen for, at forældrene kan høre forfølgelsen af deres side af historien som en anklage. Spørgsmålets hv-format presser imidlertid på for en forklaring af datterens beskyldninger, og det placerer forældrene i et dilemma: Hvis de afkræfter det, Aylin fortæller, risikerer de at positionere deres egen datter som utroværdig. Et bekræftende svar indebærer omvendt en indrømmelse af at have slået datteren, hvormed forældrene inkriminerer sig selv (i relation til en ulovlig og potentiel strafbar handling). Alle andre former for svar end disse to vil kunne høres som undvigende. Faderens svar kommer prompte i form af en benægtelse (2), der tydeligt demonstrerer en problematisering af præmisserne for socialarbejderens spørgsmål. Faderens svar er samtidig et svar på det spørgsmål, socialarbejderen ser ud til at gøre et stort stykke kommunikativt arbejde for at undgå at stille - måske for at undgå at skulle håndtere spørgsmålet om, hvorvidt det datteren har sagt er sandt og dermed at skulle tage stilling til et følsomt, potentielt stridsspørgsmål (spørgsmålet om forældrenes skyld) på dette sted i samtalen.

Faderens svar korresponderer ikke med spørgsmålsformatet, hvilket gør det hørbart som ufuldstændigt og potentielt undvigende og giver socialarbejderen en legitim grund til at forfølge et klart svar (Hayano, 2013:402-403). Hun modtager faderens svar med reparatur i 3. position (3), som behandler svaret som et tegn på en problematisk forståelse af spørgsmålet (Schegloff, 1992). Reparaturen presser for en anden type svar, end det faderen har leveret. Dermed afvises hans hævde af uskyld som irrelevant og "slettes" rent interaktionelt. Faderen kvitterer hurtigt med et nyt svar, hvori han endeligt giver et perspektiv på en mulig forklaring på datterens anklager (at hun ikke ønsker at bo hos dem mere, 4). Hermed demonstrerer han at være vidende om, det forudgående svar ikke var det svar, socialarbejderen var ude efter. Hans benægtelse er imidlertid en klar orientering mod skyldsspørgsmålet som både relevant og centralt for samtalen. Situationen skaber en form for dis – eller misalignment, et ikke-samarbejdende moment interaktionen, som i dette tilfælde består i en uoverensstemmelse mellem det faderen er orienteret mod og behandler som vigtigt og relevant, og det socialarbejderen er orienteret mod og behandler som vigtigt og relevant i samtalen (Steensig, 2012).

Faderens nye svar modtager en helt anden form for accept. Ved hjælp af tilstandsskiftemarkøren "nå" (5) (Heritage, 1984a; Nielsen, 2002), markerer socialarbejderen, at faderens svar har givet

hende en ny forståelse. Hendes respons fungerer samtidig som en invitation til at fortsætte¹⁴⁹. Faderen uddyber, moderen slutter sig til (17-21) og parterne fortsætter herefter med at samarbejde om en beskrivelse af forældrenes oplevelser af problemerne med datteren. På den måde er det lykkes socialarbejderen at få forældrene til at fortælle om deres oplevelser. Udvekslingen skaber en mulighed for at bringe samtalen tilbage i alignment. Ved at positionere sig på en sådan måde at hun bringer sig selv i overensstemmelse med forældrenes position etableres således et samarbejdsmoment (Maynard, 1991:484-85). Samarbejdsmomentet skabes omkring en overensstemmelse vedrørende aspekter af problemdefinitionen (at Aylin er for ung til selv at bestemme). Ved at producere udvidede responser på forældrenes problemsnak (9, 12-13) "nøjes" socialarbejderen ikke med at bringe sin egen position i overensstemmelse med forældrene som problemfortællere og problemmodtager. Ved at udvise forståelse og empati bringer hun et aspekt ind i spillet, som gør noget "mere" end blot at samarbejde omkring opretholdelsen af samarbejdet på et strukturelt niveau, som gør det samhørighedspromoverende, dvs. hørbart som prosocialt relationsarbejde (Steensig, 2012). Forældrene fortsætter med at samarbejde på et strukturelt niveau (svarer og bekræfter), men gengælder ikke dette stykke affiliative arbejde fra socialarbejderens side.

Ved at strukturere de indledende turtagninger på en sådan måde at det bringer hende og forældrene i alignment vedr. nogle aspekter af sagen, formår socialarbejderen således at skabe et samtalemiljø, hvor hun kan fortsætte fra en position, der er konsensuspræget (Boyd, 1998:208-209). Denne konsensusprægede situation ser, udover at facilitere overgangen til næste fase i samtalen, ud til at markere et skifte i relationen mellem forældrene og socialarbejderen i kraft af socialarbejderens rolleskifte. Hvor hun indledningsvist på mødet indtog rollen som en form for problembudbringer ("troubles-teller") (Jefferson & Lee, 1981; Jefferson, 1988), så ser hendes forfølgelse af forældrenes side af historien ud til at være orienteret mod en omvending af denne indledningsvise rollefordeling. Udover at hun gør meget ud af at positionere sig i rollen som en engageret problemmodtager i forhold til forældrenes problemfortælling (9-39) (opmuntren til at fortsætte, empatiske tilkendegivelser, ved at agere medkonstruktør af fortællingen (12-13, 15, 31)), så er det bemærkelsesværdigt, at det første hun gør, samtidig med overgangen til næste fase, er at præsentere den børnefaglige undersøgelse som et middel til at afhjælpe *forældrenes* problemer. Faciliteringen af forældrenes problemfortælling ser med andre ord ud til at give socialarbejderen muligheden for at præsentere den børnefaglige undersøgelse som et middel og dermed et tilbud om hjælp som svar på forældrenes (i det forudgående faciliterede) hjælpanmodning. Hermed behandler socialarbejderen den problemfortælling, som hun selv har faciliteret som en hjælpanmodning fra forældrenes side.

Denne omvending af rollerne ændrer rammerne og præmisserne for samtalen, som nu antager karakter af en hjælpanmodningssituation, hvor forældrenes positioneres som hjælpsøgende, og socialarbejderen som hjælper eller hjælpeleverandør. Jefferson (1988) og Jefferson & Lee (1981) skelner mellem en problemfortællingssituation og en hjælpanmodningssituation, fordi der er forskel på karakteren af de rettigheder og forventninger, der knytter sig til deltagernes interaktionelle roller afhængigt af, om det er den ene eller anden kontekst, der gøres relevant. Hvor fokus i en

¹⁴⁹ Tilstandsskiftemarkøren "nå" udtales typisk med stigende intonation, men ifølge Femø-Nielsen (2002) vil dette ofte indikere en positiv overraskelse. Her leveres tilstandsskiftemarkøren med en mere flad intonationsstruktur, hvilket gør den hørbar som en fortsættermarkør samtidig med, at den behandler faderens ytring som en nyhed.

problemfortællingssituation er den person, der oplever problemet og hans eller hendes erfaringer, så ændrer fokus sig i en hjælpanmodningssituation til problemet og dets egenskaber og de bestanddele af problemet, der er mulige at afhjælpe¹⁵⁰. I dette tilfælde er der imidlertid tale om forældre, der ikke selv har henvendt sig og bedt om hjælp. De kommer med andre ord ikke med en problemfortælling som anledning til mødet. Her er det i stedet socialarbejderen, der "skubber på" for at få forældrene til at fortælle om deres problemer. Ved at bruge forældrenes problemfortælling til at positionere (og kategorisere) dem som hjælpsøgende giver socialarbejderen sig selv mulighed for at fortsætte "som om", forældrene havde bedt om hjælp, selvom der reelt ikke er tale om en sådan anmodning fra forældrenes side. Det viser sig at få konsekvenser for samtalsens videre udvikling, hvilket jeg vender tilbage til.

Vi er nu nået frem til det sted i samtalen, hvor socialarbejderen har bragt det beslutningsrelevante emne på banen - den børnefaglige undersøgelse - og hvor der er etableret en begrundelse for mødet ved at konstruere et hjælpbehov begrundet i et fælles oplevet problem i familien. Jeg har vist nogle af de ressourcer socialarbejderen har brugt til at nå derhen, og den betydning det har haft for løbende ændringer i relationen mellem socialarbejderen og forældrene og rammesætningen for interaktionen. Jeg vil nu vise, hvordan deltagerne i den anden case lykkes med at afvikle tilsvarende aktiviteter i samtalsens indledende udvekslinger.

En procedureorienteret rammesætning

I den næste case møder vi Henrik og Sanne, som er til møde på forvaltningen, fordi der er kommet en underretning fra skolen vedr. familiens yngste datter Anna, som mistrives i skolen. Som i den første case er der tale om et førstegangsmøde. I nedenstående uddrag markerer socialarbejderen overgangen mellem den indledende smalltalk med en fortælling, hvori hun beskriver den proces, der har ledt op til det aktuelle møde med afsæt i de organisatoriske procedurer i den pågældende kommune. Fortællingen indledes med en spøgfuld bemærkning om kommunens nylige omstrukturering (1-3), som skaber et samarbejdsmoment og fungerer som indledning til den fortælling, socialarbejderen bruger til at begrunde anledningen til mødet:

Uddrag 7g - for nogle måneder siden da blev vieh omorganiseret

1 S: for nogle måneder siden da blev vieh omorganiseret her i kommunen
2 deteh det bliver vi tit
3 det gør os meget om[stillingsparate=det [klart
4 M: [mhm [mhmhm ((fniser lidt))
5 S: .hhh men der fik vi en nyeehhm en ny måde atehm at arbejde på
6 M: m: [h.
7 S: [på den måde at når skolerne indbyder til dialogmøder .hh så har vi
8 et særligt team i vores hus som eh går ud og er med i dialogmøderne
9 .h og når den socialrådgiver der har været med .h har foretaget en
10 vurdering=er det en sag hvor vi enten ska'.h gå videre i et
11 samarbejde med eller er det en sag vi skal lukke .hh såb- (.)
12 bliver den der skal videre med overgivet til en anden
13 .hh det vil sige at I har mødt Sine
14 ude på et møde ude på skolen†
15 F: mh
16 M: mhm†
17 S: =[Sine[Brun j[a
18 M: [ja [ja] [ja]
19 F: [ja]

¹⁵⁰ Jefferson & Lee (1981:410ff) viser måder, hvorpå en sådan "forurening" af en problemfortællingssituation kan udvikle sig problematisk og give anledning til konflikter, fordi bevægelsen væk fra rollen og status som problemfortæller indebærer tab af privilegier, der følger med denne rolle.

20 S: .hh og hende vil I ikke møde igen,
 21 (.)
 22 M: nej↑
 23 S: .hh fordi hun har været den der har været en afklarende eh eh faktor
 24 i forløbet, .h hun har tænkt, at eh det ku være .h hjælpsomt for Anna
 25 S: a[t eh vi indledte et samarbejde
 26 M: [mh.
 27 m:↑
 28 (0.4)
 29 S: .hhh efter Sine har været (.) har overgivet sagen til mig så har
 30 jeg skrevet det sammen jeg nu ved om Anna og om jer.
 31 M: m:↑
 32 S: det har jeg skrevet sammen .hh i en skabelon til en
 33 børnefaglig undersøgelse .h fordi det den opgave jeg har fået med .h
 34 at man på baggrund af de oplysninger der allerede nu ligger på: Anna .hh
 35 øhm vurderer at der er behov for at vi er sammen om
 36 at lave en børnefaglig undersøgelse
 37 M: ja.

Socialarbejderens indledning (1-3) ligner til at begynde med en "uskyldig" redegørelse for kommunens omstrukturering. De to bemærkninger i linje 2 og 3 skaber imidlertid en form for tvetydighed, idet de på den ene side er hørbare som supplerende information (omorganiseringerne sker ofte og det betyder at medarbejderne bliver omstillingsparate), men samtidig er hørbare som spøgefulde bemærkninger, der gør grin med kommunens mange omorganiseringer, og den konsekvens det har for kommunens medarbejdere. Som nævnt i afsnit 7.2.2. er sådanne spøgefulde bemærkninger en af de måder, hvorpå socialarbejderne kan være orienterede mod at skabe et samarbejdsmoment, såfremt det lykkes at afstemme alvor og sjov i situationen. Samtidig er det et dristigt træk, fordi ytringer, der bruges til at formidle noget andet og mere end ordenes bogstavelige betydning, sætter intersubjektiviteten på prøve. Opretholdelsen af en fælles forståelse i situationen kræver nemlig, at modtageren viser, at vedkommende ikke bare har forstået ordene i deres egentlige betydning, men hvad det var taleren mente (Sidnell, 2010:70-71). Socialrådgiverens træk ser imidlertid ud til at lykkes. I overlap med sidste del af hendes tur producerer moderen en lavmælt fnisen, som er afstemt i forhold til og matcher det neutrale tonefald og underspillede måde det humoristiske indhold leveres på. På den måde viser moderen, at hun samarbejder med socialarbejderens forehavende ved at behandle bemærkningen som noget humoristisk samtidig med, at hun afstemmer sin respons, så den balancerer det alvorlige og det humoristiske i situationen. Med sin måde at indlede på opnår socialarbejderen to ting. Dels er det samarbejdsmoment, der opstår i forlængelse af socialarbejderens spøgefulde bemærkning, et resultat af en succesfuld test af intersubjektiviteten, som minimerer den sociale distance mellem samtaledelegerne, idet de nu kan fortsætte i tillid til en fælles forståelse af situationen. Dels får socialarbejderen skabt en ironisk distance til den organisation, hun repræsenterer, som derigennem tales frem som en ekstern kraft, der agerer uden for socialarbejderens og forældrenes rækkevidde og indflydelse, men som ikke skal tages alt for alvorligt.

I modsætning til den problemorienterede case er denne socialarbejders indledning designet som information hele vejen igennem. I den problemorienterede case blev fremkaldelsen af et tredjepartsperspektiv brugt som en forsigtig måde at invitere forældrene til at komme med deres perspektiv på sagen. I denne case er udlægninger af lovgivningen, andre professionelle betragtninger og organisatoriske procedurer designet som noget socialarbejderen ved mest om,

hvilket gør talen hørbar som baggrundsinformation.¹⁵¹ Informationsgivning kalder udelukkende på minimalresponser fra forældrene side, hvilket betyder, at det ikke vil være hørbart som problematisk, hvis disse ikke kommer (Heritage, 2012). Selvom informationen leveres på en sådan måde, at der er mulighed for at forældrene kan komme ind med forskellige former for bekræftelse af, at de lytter, så er der ingen inviterende initiativer undervejs. En sådan kontekst giver mulighed for at overhøre eventuelle dispræfererede svar (og varsler om sådanne i form af problematiske pauser) og behandle sådanne som irrelevante (Jefferson, 1981). I stil med nogle af basissekvenserne i kapitel 6 ser fremgangsmåden derfor ud til at give socialarbejderen mulighed for at monitorere forældrenes reaktioner, herunder den måde de positionerer sig i forhold til et samarbejde og minimere risikoen for at lade eventuelle konflikter og uenigheder udvikle sig undervejs. I dette tilfælde er der imidlertid ingen tegn på, at en dispræfererede respons er på vej. Begge forældre (især moderen) positionerer sig i overensstemmelse med en lyttende rolle ved at producere en række fortsættelsesmarkører, hvormed de viser, at de indtil videre ikke har problemer med det, der bliver sagt og ”giver lov” til, at socialarbejderen må fortsætte. Variationerne, i den type fortsættermarkører forældrene leverer (mh, mh., mhm↑, m:↑, nej↑, ja.), gør dem desuden hørbare som udtryk for engageret interesse for det, socialarbejderen siger. Det ville ikke være tilfældet, hvis de havde brugt den samme type respons hele vejen igennem, idet gentagelse af den samme type fortsættermarkør typisk signalerer dalende interesse (Femø Nielsen & Beck Nielsen, 2005:98-99; Schegloff, 1982).

En anden forskel er den status det beslutningsrelevante emne gives i præsentationen. I ovenstående uddrag introducerer socialarbejderen den børnefaglige undersøgelse (32) som en proces – eller en del af et ”maskineri” - der allerede er i gang. Mødet præsenteres altså ikke som foranlediget af en problemstilling i familien, men om et led i en allerede igangværende bureaukratisk proces (som formuleres som ny, men alligevel rutinemæssig – ikke ekstraordinær). I modsætning til den forudgående case bliver den børnefaglige undersøgelse ikke introduceret som et middel (på vejen til) til løsningen af et problem, men som en bureaukratisk procedurekrav. Den måde socialarbejderen opbygger informationen som et narrativ, der har en tidslig, rumlig og relationel orientering, ser ud til at understøtte denne rammesætning: Det, der er sket forud for mødet, placeres i fortiden i en anden fysisk kontekst (skolen) og med nogle andre professionelle med deres specifikke roller (hvordan kom vi hertil, linje 1-25). At der er tale om fortid, og at processen bevæger sig fremad og ikke bagud, understreges med bemærkningen i linje 20 om, at forældrene ikke vil møde den professionelle, de hidtil har haft kontakt til igen. Herefter forankrer socialarbejderen den nuværende situation i nutiden, som kobles med den organisatoriske kontekst, hun er en del af, og som giver hende en særlig rolle (her er vi nu, linje 29-30). Endeligt varsles en fremtid, hvori forældrene inddrages i en fælles opgave i relation til samarbejdet omkring den børnefaglige undersøgelse (her skal vi hen, linje 33-36). Redegørelsen for den bureaukratiske proces ser således ud til at tjene som den legitimerende hovedbegrundelse for det aktuelle møde. Den allerede igangværende bureaukratiske proces

¹⁵¹ Som jeg har været inde på tidligere, så er sådanne epistemiske op- og nedgraderinger i social interaktion med til at afgøre, om det en ytring foretager sig er responsmobiliserende eller informationsgivende (Heritage, 2012; Heritage & Raymond, 2012; Heritage, 2013). Når taleren positionerer sig i en ikke-vidende, dvs. epistemisk nedgraderet position i forhold til noget, som ligger inden for den andens vidensdomæne, så inviterer den til en respons fra andenparten og gør en sådan synligt fraværende, hvis den ikke kommer. Når en taler positionerer sig i en vidende, dvs. epistemisk opgraderet position, så vil den typisk blive hørt som informationsgivning, som ikke etablerer et normativt svarpres på modtageren, men hvor modtageren kan vælge at vise, at vedkommende lytter og modtager informationen og på den måde indtage forskellige lyttepositioner i forhold til det, der bliver sagt.

understreges yderligere, da socialarbejderen hen imod slutningen af uddraget (32- 36) fortæller, at hun allerede er begyndt at skrive det, hun ved om familien, ind i et skema.

Det er bemærkelsesværdigt, at referencer til de problemer med Anna eller i familien, som må formodes at være en del af underretningen, helt er fraværende i socialarbejderens begrundelse for mødet. Det er med til at tydeliggøre forskellen mellem rammesætningerne i de to cases. Selvom socialarbejderen bringer Anna på banen (23-25, 29-30, 32-36), så ser måden, hun gør det på, ud til at være omhyggeligt designet til at undgå at komme ind på eventuelle problemer i familien. Det betyder ikke, at familiens problemer er fraværende i samtalen som helhed. Pointen er, at de er fraværende på dette tidspunkt i samtalen. På den måde repræsenterer de to cases nogle forskelle med hensyn til in- og eksklusion af indhold og rækkefølge i det, der leder op til aktualiseringen af en forældrestillingtagen.

En yderligere forskel er, at det i denne case er Anna som positioneres som potentiel hjælpmodtager (24-25), hvor forældrene søges rekrutteret i et fælles samarbejde om processen (om at sikre fremdrift i systemet - den institutionelle opgave) og om at hjælpe Anna. I casen med Aylin og hendes familie er socialarbejderen i stedet orienteret mod at mobilisere forældrenes problemfortælling og hjælpbehov med henblik på at skabe en fælles problemdefinition, der positionerer den samlede familie som hjælpmodtagere.

Indtil videre er parterne på begge møder lykkes med at nå frem til et sted i samtalen, hvor undersøgelsen er blevet introduceret, men hvor der endnu ikke er blevet lagt op til en stillingtagen fra forældrenes side. Den næste aktivitet er i begge case-eksempler orienteret mod levering og afstemning af den mængde og type af viden om det beslutningsrelevante emne, som forældrene gives, inden de inviteres til at tage stilling. Man kan også sige, at den viden, der leveres, repræsenterer den mængde og type af viden, som socialarbejderen orienterer sig mod som nødvendig og tilstrækkelig for, at forældrene kan tage (positivt) stilling til forslaget om en undersøgelse.

7.3.3. Information om det beslutningsrelevante emne – den informerede stillingtagen

Levering og håndteringen af viden i relation til et beslutningsrelevant emne er interessant i forhold til afhandlingens problemstilling, fordi aktualiseringen af forældrenes stillingtagen sker på det vidensgrundlag, der er etableret frem til det sted i samtalen, hvor aktualiseringen finder sted. Dette vidensgrundlag kan dermed siges at repræsentere den grad af den informerethed, hvormed forældrene forventes at producere en stillingtagen i form af en tilslutning (jf. beskrivelsen af socialarbejderens projekt om at få tilslutning og undgå afvisning i kapitel 6). I en analyse af samtaleuddrag, der følger umiddelbart af dem, jeg behandlede i forrige afsnit, vil jeg vise, hvordan socialarbejderne i de to cases i deres levering viden om den børnefaglige undersøgelse løbende afstemmer deres tale til forældrenes vidensniveau. Afstemningen ser ud til både at være orienteret mod det, forældrene ved i forvejen, men også mod en løbende justering i form og indhold afhængig af den måde, forældrene modtager informationen på.

Generelt er deltagere i social interaktion særdeles opmærksomme på distributionen af viden og er stærkt orienterede mod en række normative rammer for, hvordan viden håndteres, herunder hvem der har adgang til hvilke former for viden, hvem der har ret ("entitlement") og pligt til eller er ansvarlige ("accountable") for at vide hvad og på hvilket niveau. Håndtering af viden behandles med

andre ord som et moralsk forehavende (Drew, 1991; Stivers et al., 2011). Det viser sig bl.a. gennem orienteringen mod en række sociale normer vedr. adgang til viden, som samtaledeltagere forventes at tage højde for, når de designer deres ytringer. Hver gang deltagere i interaktion siger noget, så viser de, hvad de selv ved, og hvad de tror den anden ved. Et eksempel på en social norm er, at deltagere ikke bør informere om noget, som andenparten allerede ved (Sacks, 1995:441). Derudover bør deltagerne i beskrivelser af noget om muligt tage afsæt i de dele af beskrivelsen, som den anden forudsættes at vide noget om (for på den måde at vise modtageren at de godt ved, at modtageren ved, hvad de taler om) (Pomerantz & Heritage, 2013:211; Sacks, 1995:148). Tilsvarende bør deltagere ikke hævde at vide noget, de ikke har tilstrækkelig adgang til at vide¹⁵² eller komme med en vurdering af noget, som de ikke har en tilstrækkelig grad af viden om, særligt hvis andenparten har større ret og adgang til det pågældende vidensdomæne. Deltagere bliver desuden holdt ansvarlige for at vide bestemte ting, f.eks. hvad man hedder, og hvad man føler, men deltagere er generelt forsigtige med at afkræve viden fra en anden, som den anden ikke har. Håndteringen af, herunder eventuelle brud på disse normer har betydning for, hvordan ytringer bliver hørt og kan have konsekvenser, ikke kun for den viden, der udveksles, men for relationen deltagerne imellem fordi brud med normerne for distribution af viden er forbundet med risiko for ansigtstab (Heritage & Raymond, 2005).

Mennesker kommer ofte i kontakt med de sociale hjælpesystemer, fordi de søger en særlig ekspertise, som de ikke selv har. Epistemiske asymmetrier i institutionelle sammenhænge er derfor forventelige og beskrives typisk som mere fremtrædende end i hverdagslige samtaler (Drew, 1991; Stivers et al., 2011). Forældre, der kommer i kontakt med de sociale myndigheder, har som oftest ikke adgang til de samme vidensdomæner, som de professionelle som skal hjælpe dem. Det kan dreje sig om generel eller specialiseret viden om børns udvikling og behov, viden om lovgivningen og de institutionelle handlemuligheder kommunen råder over, samt lokale beslutningsgange og procedurer. I børnesager er socialarbejderen afhængig af viden, der ligger uden for dennes vidensdomæne og inden for forældrenes for at kunne udføre deres institutionelle opgave. Til forældrenes vidensdomæne hører eksempelvis viden om barnet. I hverdagslige sammenhænge orienterer samtaledeltagere sig eksempelvis mod forældres viden om barnet, som noget de har pligt til, men også en førsteret til at have (Raymond & Heritage, 2006). I møder mellem socialarbejdere og forældre i børnesager udfordres denne ret af socialforvaltningens tilsynspligt og den (ret og pligt) til ekspertviden om børn og børns udvikling, de forventes at besidde i forbindelse hermed. Såvel adgangen til viden, den måde viden fremstilles på og det, der godtages som beslutningsrelevant viden har således potentielt store konsekvenser, både for socialarbejderens mulighed for at udføre sin institutionelle opgave med sikre barnets bedste, men også for familiens liv på kort og lang sigt.

Generelt vil deltagere i social interaktion typisk vælge at ytre sig på måder, som forventes at være lige akkurat tilstrækkelig til at vække genkendelse hos den anden - uden at komme til hverken at under- eller overinformere (Heritage, 2013). Gennem en sådan afstemning viser deltagerne hinanden, at de er orienterede mod at tage vare på relationen gennem opretholdelse af eget og andenpartens face. I de to case-eksempler har forældre og socialarbejdere aldrig mødt hinanden før og har derfor ikke mulighed for at trække på "viden om hinandens vidensniveau". Socialarbejderne

¹⁵² Forventninger om adgang til viden kan være erfaringsbaseret eller afhængig af social status eller relationer. F.eks. holdes forældre (og bedsteforældre) ansvarlige for at have viden om deres børn, ligesom deres grad af berettigelse til at gøre krav på denne viden er høj (Raymond & Heritage, 2006).

har ikke haft mulighed for på forhånd at afstemme, hvad forældrene ved om kommunens arbejde, herunder om de ved, hvad en børnefaglig undersøgelse er. Dette afspejler sig i den måde informationen om undersøgelsen leveres på. Der er aldrig kun en måde at fortælle om noget på. De ord deltagerne vælger, og den måde de leveres på viser deltagerens orientering mod situationen og relationen, herunder hvad de tror, den anden allerede ved, hvad vedkommende bør vide, og hvad vedkommende helst ikke skal vide (lige nu - på dette tidspunkt i samtalen) (Heritage, 2013).

En problemorienteret tilgang

- en hjælpebehovsbåret præsentation

I case-eksemplet med Aylin og hendes familie fortsætter socialarbejderen i umiddelbar forlængelse af det seneste uddrag¹⁵³ med et spørgsmål, som adresserer forældrenes vidensniveau, idet hun konstaterende spørger, om de har fået lavet en børnefaglig undersøgelse før (4, nedenfor).

Uddrag 7h - det er sådan at for at vi kan komme ind og hjælp' jer

1 S: .hhhhh det er sådan at for at vi kan komme ind og hjælp' jer
2 så skal vi lave noget der hedder en paragrafhalvtredsundersøgelse
3 (0.5)
4 S: mt sådan en har I ikke fået lavet før har I vel
5 F: nej
6 M: nej:
7 S: narj .h ø:hm
8 (5.0) ((finder papirer frem))
9 S: og den skal I skrive under på at jeg må lave.
10 (.)
11 sådan at vi er enige om at det er det vi gør
12 >.h< jeg har taget en kopi med af en undersøgelse
13 så I kan se den
14 (.)
15 så I- så I ved ved hvad det er vi skal lave
16 M: ja
17 S: ja. ((papirer bliver rakt over sofabordet til forældrene))
18 S: ømn mt papiret ser sådan her ud
19 og lige nu står der ikke noget
20 =for vi har ikke aftalt noget.
21 .h så skriver jeg ned hvem der har rettet henvendelse
22 og hvad I hedder og hvad Aylin hedder
23 og om hun har søskende
24 mt og såehm så snakker jeg med jer↑
25 og så fortæller I mig hvordan I oplever hende
26 og så snakker jeg med Aylin en dag alene
27 (.)
28 så fortæller hun hvad hun oplever
29 og så har jeg fået et papir fra skolen↑
30 (.)
31 de har sendt
32 (.)
33 så bruger jeg det,
34 .h og såehm kan det godt være at jeg skal snakke en gang mere med jer
35 F: ja
36 S: og så finder vi-s: derud (.) ov-
37 altså så finder vi ud af hvordan vi kan hjælpe jer bedst
38 (1.5)
39 øhm I kan prøve at se den her ((bladrer i papirerne på bordet og peger))
40 S: =det er nogle forskellige punkter
41 .h men der er ikke andre jeg skal snakke med
42 =det er kun jer og Aylin

¹⁵³ Jeg har ladet de datauddrag, jeg bruger i dette afsnit, overlappe en smule med de tidligere for at vise overgangen mellem de aktiviteter, deltagerne er engagerede i.

43 =og så det fra skolen
44 F: ja
45 (0.8)
46 S: vil det være okay [...]

Socialarbejderen præsenterer indledningsvist den børnefaglige undersøgelse som en betingelse for, at socialforvaltningen ("vi") kan tilbyde familien ("jer") hjælp og markerer således, som nævnt tidligere, en rollefordeling mellem familien og socialforvaltningen som henholdsvis hjælpmotager og hjælpeleverandør. Præsentationen har karakter af en annoncering af "tingenes tilstand", som markerer en afslutning på den forhandling, der netop har været om problemdefinitionen, peger fremad mod det, der følger. Annonceringen tjener samtidig som en markering af, at forældrenes hjælpebehov ikke længere er til forhandling ("det er sådan"), samtidig med at hjælpen gøres betinget af undersøgelsens gennemførelse.

Socialarbejderen går ikke direkte til præsentationen af den børnefaglige undersøgelse (som hun her refererer til som en § 50 undersøgelse¹⁵⁴). Hun indskyder et "noget der hedder" (2), hvormed hun designer sin præsentation på en måde, der tager hensyn til, at forældrene måske ikke ved, hvad en § 50 undersøgelse er. Med denne markering gør hun en genkendelsesmarkør relevant fra forældrenes side, såfremt de har et helt eller delvist kendskab. Den pause, der opstår i forlængelse af annonceringen (3), har hun derfor mulighed for at tolke som en bekræftelse på, at hendes første antagelse (at forældrene ikke ved hvad en børnefaglig undersøgelse er) var korrekt. Det giver hende mulighed for at følge op med et tag-spørgsmål (4), der går efter en minimal bekræftelse af hendes antagelse fra forældrenes side, og som lægger op til at komme hurtigt videre (Raymond, 2010). Efter begge forældres bekræftende nej (5-6) er socialarbejderens tale designet som ren information (9-44). Da der således ikke undervejs skabes et normativt pres på forældrene for at svare, giver dette mulighed for at lade pauser udvikle sig undervejs, uden at disse bliver interaktionelt problematiske. På den måde kan informationen leveres med "luft", som kan bruges til løbende at monitorere, hvordan forældrene reagerer på det, der bliver sagt de steder, hvor de har mulighed herfor, men ikke er normativt forpligtet til at komme med en respons. Ved at undgå at gøre en respons relevant på nuværende tidspunkt kan socialarbejderen desuden sikre sig, at forældrene præsenteres for betingelserne for en tilslutning til undersøgelsen, før hun aktualiserer deres respons, hvormed forældrene kan komme på banen på et informeret grundlag.

Undervejs aligner forældrene sig som informationsmodtagere (17, 36 og 45), men det er værd at bemærke, at forældrene kun benytter nogle af de muligheder, de har for at komme på banen og vise, at de lytter og godtager det, socialarbejderen siger. Særligt fraværet af en fortsættermarkør og udviklingen af en længere pause i linje 37 er interessant, da den optræder i forlængelse af en konkluderende bemærkning fra socialarbejderens side, hvori hun genintroducerer den børnefaglige undersøgelse som et middel til at imødekomme et hjælpebehov i familien. På den måde ser forældrene ud til at være orienterede mod at undgå at producere bekræftende bemærkninger de steder, hvor et sådant ville implicere et samarbejde omkring rollen som hjælpsøgende og dermed

¹⁵⁴ Hendes ordvalg (en § 50 undersøgelse frem for en børnefaglig undersøgelse, som socialarbejderen i den anden case anvender) repræsenterer den betegnelse, der blev brugt i praksis før den lovændring, der i forbindelse med barnets reform i 2011 indførte betegnelsen "børnefaglig undersøgelse". Begge betegnelser er formelt set korrekte, men den "gammeldags" version kunne tænkes at være den version, der for udenforstående er hørbar som den af de to betegnelser, der signalerer mere formel reference til lovgivningen, fordi den inkluderer ordet "paragraf".

eksistensen af et hjælpebehov. Det kan være et varsel om et potentielt kommende problem – og viser sig også at være det.

Informationsgivningen leveres som en detaljeret redegørelse for undersøgelsesprocessen. Den er tilpasset situationen, henvendt specifikt til denne familie og dens medlemmer og ser ud til at være særligt orienteret mod rækkefølgen (hvad der skal ske hvornår), hvem der er involveret på hvilke tidspunkter i processen, hvilken type information der indgår i undersøgelsen (og fra hvem), samt hvilke aftaler der er indgået og ikke indgået på dette tidspunkt i samtalen. Socialarbejderen benytter en medbragt papirudgave af undersøgelsesskemaet som et fælles fokuspunkt, som ser ud til at være med til at strukturere informationsgivningen, dog uden fuldstændig at diktere den.

Informationsgivningen ser ud til at være orienteret mod at skabe gennemsigtighed og forudsigelighed omkring processen, men nogle aspekter af processen er meget detaljerede, mens andre er stort set fraværende. Hvor socialarbejderen er omhyggelig med at forankre processen i her og nu situationen og på at berette i detaljer om, hvad der skal ske undervejs i processen, samt gøre det meget konkret ved hjælp af punkterne i undersøgelsesskemaet, så er der stort set ingen information om, hvor processen fører hen. Undersøgelsen introduceres som en betingelse for hjælp, som forældrene ikke har efterspurgt, men indeholder på nuværende tidspunkt ikke information om, hvad hjælpen mere konkret kunne tænkes at være. Derudover indgår der ingen information om, hvilke dele af familiens problem undersøgelsen beskæftiger sig med. Socialarbejderen ser med andre ord ud til at orientere sig mod disse forhold som irrelevante – eller potentielt problematiske - på dette tidspunkt i samtalen.

Den måde informationsgivningen om undersøgelsen tilrettelægges på viser desuden, hvordan socialarbejderen er orienteret mod at håndtere den sociale relation mellem familien og hende selv som systemrepræsentant, og hvordan institutionelle betingelser for samtalen tales frem i forbindelse hermed. I linje 9 præsenterer socialarbejderen undersøgelsen som et tiltag, der kræver eller er betinget af en underskrift fra forældrene. Formuleringen er både hørbar som et direktiv (at forældrene ikke har noget andet valg end at skrive under) og en betingelse (at undersøgelsens gennemførelse kræver en underskrift fra forældrene for at kunne gennemføres). Ytringen bliver derved tvetydig på en central måde, nemlig i forhold til den rolle forældrenes agens i form af deres tilkendegivelse af samarbejde spiller i relation til undersøgelsens gennemførelse. Ytringen er designet som information, og socialarbejderen kan derfor bruge denne formulering til at monitorere forældrenes reaktion på hendes beskrivelse af deres rolle i processen, uden at en manglende respons vil være bemærkelsesrelevant fraværende på dette tidspunkt. I forlængelse af linje 9 er der imidlertid mulighed for, at forældrene kan komme ind med en bekræftelse. Socialarbejderen modtager imidlertid ingen reaktion fra forældrene i forlængelse af ytringens første del. Hendes udvidelse i linje 11 gør ikke ytringen mindre tvetydig. Her kobler hun underskriften med enighed om undersøgelsens gennemførelse, men det er stadig ikke klart, om relationen mellem forældrenes underskrift og undersøgelsens gennemførelse er af en sådan karakter, at de skal skrive under, *hvis* de er enige, eller om de skal skrive under og *være* enige. Med tilføjelsen af "at det er det vi gør" får ytringen en tak mere i retning af et direktiv, idet hele ytringen samlet set får en konstaterende karakter, som ikke lægger op til, at undersøgelsen er afhængig af, hvordan forældrene stiller sig. Dette understreges yderligere i linje 15, hvor forældrenes rolle i beslutningen om undersøgelsens gennemførelse reduceres til, at de blot er orienterede om, at det skal ske. I linje 20 ser socialarbejderens annullering af eventuelle forestillinger om indgåede aftaler ("vi har ikke aftalt noget") imidlertid ud til at være en form for tilbagetrækningsforsøg, som behandler en eventuel forestilling om, at aftaler allerede er

indgået som potentielt problematisk. På den måde veksler socialarbejderen frem og tilbage mellem ytringer, der indskrænker forældrenes valgmuligheder og udvider dem igen. Ovenstående ligner en komprimeret version af den måde dilemmaet mellem den foretrukne tilslutning til undersøgelsen på den ene side og det formelle samarbejdes irrelevans for børnefaglige undersøgelsers gennemførelse på den anden viser sig i interaktionen med forældrene. Komprimeret skal ses relativt i forhold til den – noget mere elaborerede - version jeg viser i case-eksemplet i næste afsnit.

Vi er nu henne ved det sted i samtalen, hvor socialarbejderen gør forældrestillingtagen til undersøgelsens gennemførelse eksplicit relevant (46). Lige inden ser socialarbejderen ud til at søge at skabe et samarbejdsmoment. Umiddelbart er hendes forsøg orienteret mod omfanget af undersøgelsen i form af involvering af personer og informationer som et muligt stridspunkt, hvilket hun søger at eliminere ved at forsikre om, at der "ikke er andre jeg skal snakke med" (41), og at det "kun" er "jer og Aylin" (42). Med information der ser ud til at være designet til at berolige familie angående undersøgelsens omfang (herunder hvem der involveres i den), har socialarbejderen introduceret et kandiderende problem, som beder om en be- eller afkræftelse fra forældrenes side. Her ville en tilstandsskifte- eller nyhedsmarkør ("nå: o::kay jamen så er vi helt rolige") eller en anden form for markering, der afkræfter socialarbejderens bange anelser om, at forældrene kunne være nervøse for, at undersøgelsen bliver for omfattende, være relevant. Faderens "ja" (44) er en positiv bekræfter, men aligner udelukkende med rollen som informationsmodtager. Responsen kan være svær at vurdere på grund af faderens begrænsede danskundskaber, men uanset hvad så benytter han ikke muligheden til at afkræfte det potentielle problem, socialarbejderen bringer på banen. Dermed kan man diskutere, om det overhovedet lykkes socialarbejderen at skabe et samarbejdsmoment, inden hun vælger at lancere forslaget.

En procedureorienteret tilgang - undersøgelsen som et institutionelt imperativ

I case-eksemplet med Anna og hendes forældre hvor socialarbejderen lagde ud med en procedureorienteret rammesætning, smelter informationsgivningen om undersøgelsen indledningsvist sammen med den bureaukratiske proces, som socialarbejderen allerede har præsenteret som igangværende:

Uddrag 7i - det den opgave jeg har fået

1 S: det har jeg skrevet sammen .hh i en skabelon til en
2 børnefaglig undersøgelse .h fordi det den opgave jeg har fået med .h
3 at man på baggrund af de oplysninger der allerede nu ligger på: Anna .hh
4 øhm vurderer at der er behov for at vi er sammen om
5 at lave en børnefaglig undersøgelse
6 M: ja.
7 S: .hhh og en børnefaglig undersøgelse .h det ehm=>det står i
8 serviceloven< at det skal vi lave hvis vi antager at der er
9 et barn .hh som har behov for særlig støtte
10 og at den særlige støtte .hh ka:' afhjælpes (.) med de
11 muligheder der så også er beskrevet i loven
12 M: mnh
13 S: mt ((synkelyd)) .hh (.) i en børnefaglig undersøgelse .hh
14 der er vi pålagt at eh spørge om I vil være med†
15 (.)
16 .hh hvis vi vurderer at e:h (.) at en vægring
17 fra forældrene e:h (0.4) ikke skal være en hindring for en undersøgelse
18 så kan vi gøre det alligevel.
19 =.hh men det er jo rarest at vi er e[:nige.
20 M: [mnh

21 S: om at der er brug at vi samarbejder om [.hh
 22 M: [mn
 23 S: at få beskrevet barnets trivsel >og eventuelle behov.<
 24 M: .hja
 25 S: .hh (0.4) det andet er at jeg også er pålagt fra lovgivningens
 26 side at inddrage jer .h i jeres sagsbehandling og også Anna
 27 M: °Mm°
 28 S: .hh og jeg er også pålagt nogle ganske bestemte opgaver >altså<
 29 der er nogle skalopgaver i loven som jeg skal eh arbejde med
 30 (0.4)
 31 S: .hh så. (.) I skal være helt rolige (.)
 32 det er mig der laver arbejdet
 33 M: ehja
 34 S: ☺jahh.☺
 35 men jeg vil se'føli' (.) spørge om det er okay [...]

I linje 1-5 introducerer socialarbejderen den børnefaglige undersøgelse som en integreret del af en allerede igangværende proces. Dels er hun allerede gået i gang med at skrive oplysninger ind i skabelonen og dels placeres vurderingen af, at der er behov for en undersøgelse som noget, der allerede er sket. Socialarbejderen starter med at definere sin egen rolle som den handlende part i forhold til undersøgelsens administrative del (skrive oplysningerne sammen i skemaet). Selve beslutningen placeres eksternt hos et anonymt "man" (3), som positionerer socialarbejderen og forældrene som underlagt en samtaleekstern beslutningstager i en fælles proces om undersøgelsens gennemførelse, som er nødvendiggjort af nogle kommende (bureaukratiske) krav og betingelser, de i fællesskab må forholde sig til.

Den børnefaglige undersøgelse nævnes to gange i den indledende redegørelse for beslutningen (2, 5), men leveres ikke epistemisk nedgraderet, som det var tilfældet i den anden case. Informationen ser derfor ud til at være designet til en mere vidende modtager. Det positionerer forældrene mere ligeværdigt i forhold til adgangen til vidensdomæner og tjener som en afstemning (og monitorering) af forældrenes vidensniveau inden den mere detaljerede baggrundsinformation, som følger. Moderen leverer et bekræftende "ja." (6) hvormed hun viser, at informationen er modtaget, og at det er ok at fortsætte. Da den indledende præsentation både indeholdt information om, at undersøgelsen er besluttet, igangsat og involverer et samarbejde mellem forældrene og forældrene, kan socialarbejderen fortsætte (indtil videre) forsikret om, at disse tre ting ikke har tilført samtalen noget problematisk – i hvert fald ikke fra moderens side.

Det, der følger (7-11), er et eksempel på en måde at håndtere den kommunikative udfordring, det er at skulle formidle til forældre, at samarbejde er foretrukket og ønskeligt, men ikke nødvendigt for at gennemføre en børnefaglig undersøgelse. Til forskel fra versionen i det andet case-eksempel forankres begrundelsen ikke i en konkret problemstilling i den pågældende familie, men i et lovgivningsmæssigt krav, der knytter sig til et generaliseret scenarie (et barn med behov for særlig støtte). Den klare reference til lovteksten sender et signal til forældrene om, at processen forløber "efter bogen", og at scenariet passer ind i en lovgivningsfastsat kategori, som institutionen er pålagt at følge. Det kræver ikke et specifikt kendskab til lovgivningen på børneområdet at se, at socialarbejderens udlægning heraf tegner et billede af et tilsyneladende modsætningsfyldt forhold: en præference for enighed ("et er jo rarest at vi er enige", 19) og en betingelse, der gør enigheden irrelevant for selve beslutningen ("så kan vi gøre det alligevel", 18). Sidstnævnte del er designet som en betingelsessætning (16-18), der ikke informerer om betingelser for hjælp, men om betingelserne for tvang og som overlader det til forældrene at tage stilling til, om de vil tvinges. Ledende op til det

sted i samtalen, hvor forældrene inviteres til at komme på banen, informerer socialarbejderen således om betingelserne for deres svar på en sådan måde, at uanset hvordan de stiller sig i relation til undersøgelsens gennemførelse, så har det ikke betydning for, om den gennemføres eller ej. Derimod konstrueres forældrenes svar som af betydning for det fremtidige samarbejdes kvalitet, idet et samarbejdende svar fremhæves som "rarest" (19).

Socialarbejderens udlægning af lovteksten skaber nogle særlige forudsætninger for de samarbejdsrelationer, der bliver muliggjorte. Formuleringen problematiserer ikke en "vægning" (16) fra forældrenes side som sådan – kun hvis denne bliver en hindring (17). Det skaber en mulighed for forældrene for at positionere sig som samarbejdende ved at være "tøvende men eftergivende"¹⁵⁵, dvs. de må godt vægre, bare det ikke går ud over progressionen i den allerede igangværende proces. Hvis denne vægning bliver et problem for forældrenes samarbejdsvilje, så er muligheden for at positionere sig som eftergivende ikke længere til stede. På den måde skabes der en kontekst for forældrenes svarmuligheder, som konstruerer to former for tilbageholdenhed eller modstand: typen der kan rummes inden for rammerne af et samarbejde, og typen der ikke kan. Forældrene gives med andre ord muligheden for at være vægrende og samarbejdende på samme tid, dvs. det åbnes op for, at de kan vise tilbageholdenhed inden for rammerne af et samarbejde. Socialarbejderen informerer dermed ikke blot om præmisserne for forældrenes involvering, men også om hvor grænserne går i relation til, hvilke handlinger fra forældrenes side der vil blive betragtet som problematiske for institutionen. På den måde tales en situeret version af det kommunikative dilemma, der handler om idealet om, at den børnefaglige undersøgelse gennemføres i samarbejde med forældrene, men ikke er afhængigt af et sådant, frem i interaktionen.

Det sted i beretningen, hvori forældrenes involvering behandles (13-18), er tydeligvis den del, socialarbejderen orienterer sig mod som den mest følsomme. For det første er der flere eksempler på tøvmærkører, og for det andet skynder hun at foretage en erklæring om det foretrukne udfald (at forældrene vil samarbejde om undersøgelsen, 19-21). Erklæringen markerer en følelsesmæssig stillingtagen til det ene alternativ (det vil være rarest), som kontrasterer denne mulighed med den forudgående (som knap så rar). Denne version af dilemmaet rummer således en eksplicit formulering af præferencen for enighed og samarbejde i form af en affektiv hierarkisering af de to samarbejdsscenerier.

Socialarbejderen veksler mellem in- og eksklusion af forældrene som subjekter i beretningen ved at skifte mellem en direkte adressering af dem ("I", 14,31 og "jer", 26) og ved at bruge et generaliseret forældrebegreb ("forældrene", 17). Det gør fortællingen mere hørbar som baggrundsinformation og mindre konfronterende og således også mindre responsmobiliserende. Socialarbejderen ser således ud til at være orienteret mod at beskytte forældrenes negative face ved at minimere den ansigtstrussel, der er forbundet med den indskrænkning i forældrenes handlefrihed, som udlægningen af betingelserne for deres samarbejde indebærer.

I den sidste del af uddraget informerer socialarbejderen om, at hun er pålagt at inddrage forældrene og Anna i sagsbehandlingen (25-26). Hvor socialarbejderens udlægning af samarbejdet indtil videre har handlet om betingelser for forældrenes rolle og konsekvenser af den måde, de vælger at stille sig på, så indebærer dette skifte til fokus til socialarbejderens egne opgaver i relation til samarbejdet, at forældrene positioneres som mere passivt afhængige af socialarbejderens involvering af dem. I den

¹⁵⁵ Potentielt ikke-samarbejdende, men heller ikke aktuelt-ikke samarbejdende jf. kapitel 6.

snak, der grænser umiddelbart op til og leder frem til aktualiseringen af forældrenes stillingtagen (forslaget lanceres i 34-35), gør socialarbejderen meget ud af at understrege de udefrakommende vilkår, som skaber nogle særlige betingelser for samarbejdet. Hun veksler mellem formulere betingelserne, som noget hun selv er underlagt, og som noget hun og forældrene er underlagt i fællesskab. I beretningens afsluttende del genformuleres denne rollefordeling i bemærkningen om, at forældrene kan være helt rolige (dvs. forblive passive), og at hun (socialarbejderen) er den, der laver arbejdet (31-32). Ytringen har en spøgefuldt tone og modtages med afdæmpede lattermarkører fra moderens side (33), men er også tvetydig. På den ene side er bemærkningen hørbar som et stykke høflighedsorienteret relationsarbejde, hvor socialarbejderen markerer den stærke reduktion af forældrenes handlefrihed, som den netop leverede information om betingelserne for samarbejdet indebærer som følsom. På den anden side indebærer skiftet fra at formulere udefrakommende vilkår, som noget forældrene og socialarbejderen er mere eller mindre passivt underlagt i fællesskab, til et fokus på socialarbejderens aktivt handlende rolle over for forældrene i form af pålagte opgaver, at forældrenes position i samarbejdet flyttes ud i tredje led som underordnet socialarbejderens underordnede handlerum.

Undervejs i hele beretningen leverer moderen sproglige markeringer i form af fortsættelsesmarkører af typen ”mh” og ”.ja”, hvormed hun viser, at hun godtager og behandler det, socialarbejderen siger som information. Faderen forholder sig derimod tavst frem til det punkt i samtalen, hvor det bliver forældrenes tur til at tale. Det vender jeg tilbage til.

7.4. Konsekvenser for samtaleforløbet

I det følgende vil jeg vise, hvordan de to samtaler udvikler sig forskelligt i forlængelse af socialarbejderens forslagsformulering. Udviklingen adskiller sig bl.a. ved, at forældrene i den ene case leverer en umiddelbart tilslutning til socialarbejderens forslag, mens det ikke er tilfældet i den anden. Derudover viser analysen, at den indledningsvise rammesætning skaber en forståelses- og meningskontekst, der får betydning for, hvad der meningsfuldt og forståeligt kan ytres senere i samtalen.

7.4.1. Den problemorienterede tilgang

I forlængelse af socialarbejderens forslagsformulering i casen med den problemorienterede tilgang udvikler samtalen sig komplekst. Familien afviser at ville medvirke til undersøgelsen og problematiserer præmisserne for forslaget om dens iværksættelse. Indholdet, i det der problematiseres fra familiens side, er den problemforståelse, der danner grundlag for forslaget, herunder den manglende afklaring af skyldsspørgsmålet i forhold til underretningen om at Aylin har fortalt i skolen, at hun bliver slået derhjemme. Derudover problematiseres den manglende information om undersøgelsens formål og konsekvenser, hvilket forældrene fremhæver som et mangelfuldt grundlag at kunne tilslutte sig forslaget på. Efter en række overtalelsesforsøg gør socialarbejderen det klart, at undersøgelsen kommer til at foregå med eller uden familiens samtykke.

Problematiseringer af problemforståelsen og dens implikationer

Nedenfor vil jeg vise, at problemorienteringen introducerer et forehavende, som på en eller måde skal forhandles på plads for, at samtalen kan fortsætte. Vi er nået frem til det sted i samtalen, hvor socialarbejderen præsenterer forslaget om en undersøgelse:

Uddrag 7j - jeg synes bare at vi skal snakke med hende først

1 S: vil det være okay
2 (.)
3 at det er det vi gør
4 D: men altså Aylin hun var godt nok sur
5 da hun så'n gik ud på skolen og så ehm fortalt- lærerne
6 at hun blev slået
7 så jeg synes bare at vi skal snakke med hende først
8 og så om om om hun hun har brug for hjælp
9 om hun er utilfreds med noget
10 (.)
11 hvis hun ik' er e::h altså lige nu
12 så synes jeg heller ikke vi har brug for hjælp på den måde.
13 S: m:nej
14 D: men altså hun har brugt det som en trussel selvfølgelig ikk'å
15 S: ja og det hvor jeg sådan tænker lidt alvorligt
16 for hvad siger hun så næste gang .h

Deryas svar på socialarbejderens anmodning om tilslutning til det i det forudgående beskrevne undersøgelsesforløb (1-3) viser, at der er et problem med at acceptere forslaget. Hendes indvending, udvider sekvensen, men er ikke umiddelbart rettet mod et problem med at forstå spørgsmålet eller med at svare. I stedet introducerer hun en alternativ forståelse af Aylins beskyldninger (at de blev sagt i vrede, indikerende, at de således ikke skal tages alvorligt, 4-6), samt at de i forlængelse heraf er et resultat af en forbigående følelsesmæssig tilstand ("hun var godt nok sur", 4). Indvendingen er orienteret mod en problemkilde i det, det der er gået forud, nemlig den problemdefinition der blev introduceret tidligere i samtalen, hvor spørgsmålet om hvorvidt anklagerne mod forældrene var sande eller ej aldrig blev afgjort. Ytringen ser desuden ud til at presse tilbage på en underliggende præmis om, at en tilslutning til socialarbejderens forslag vil indebære en accept og dermed indrømmelse af forældrenes skyld. Selvom socialarbejderen således gjorde sig umage med at undgå at placere skyld, så ser det ud til at Derya orienterer sig mod en bestemt form for kausalitet, som kobler tilslutning til forslaget sammen med accepten af en bestemt version af problemforståelsen. Med andre ord at en tilslutning til forslaget om undersøgelsen indebærer en accept af, at der er et hjælpbehov, og at en accept af at der er et hjælpbehov indebærer en indrømmelse af at Aylin er blevet slået.

Socialarbejderens forslag er designet med forældrene som modtagere, men det er Derya, som svarer (linje 4-12). Selvom hun fungerer som tolk på mødet, har hendes svar på dette sted i samtalen en lidt bredere signifikans. Dels svarer søsteren spontant og af sig selv, uden en forudgående pause, der kunne indikere, at et dispræfereret svar (fra forældrene) var på vej, og dels svarer hun uden først at konferere med forældrene på modersmålet (hvilket hun gør andre steder i samtalen). Det, at hun svarer et sted, hvor det er forældrenes respons, der bliver gjort relevant, er bemærkelsesværdigt, fordi det bryder med turtagningsprincippet om, at det er den valgte taler, der tager ordet (Sacks et al., 1974). Det betyder, at hendes handling bliver synlig for deltagerne som en form for intervention (Lerner, 2002a). Ethvert svar, der ikke indeholder en umiddelbar tilslutning til socialarbejderens forslag fra forældrenes side, vil være hørbart som defensivt. At risikere at fremstå defensive i en samtalekontekst hvor der er mistanke om vold i hjemmet, og forældrene derfor implicit er under mistanke, er problematisk. Med sit svar unødvendiggør (eller udsætter) Derya forældrenes, hvilket "redder" dem fra at skulle komme med deres. Dermed viser hun, at hun er parat til at forsvare forældrene i en følsom situation, men på bekostning af Aylins troværdighed.

I indvendingen tilbyder søsteren ikke blot en alternativ forståelse af Aylins beskyldninger. Hun foreslår også et alternativt handleforløb (at tale med Aylin, 7) og et alternativt udfald (at der ikke er brug for den hjælp der bliver tilbudt, 11-12). Med andre ord er det, søsteren modsætter sig med sin indvending både problemdefinitionen, det handleforløb og det resultat, som førstnævnte (problemdefinitionen) indebærer. Søsterens indvending udvider sekvensen og ser ud til at være designet til at få socialarbejderen til at trække sit forslag tilbage, så sekvensen kan få et andet udfald. Der er således ikke tale om en indvending, der behandler et problem med at forstå spørgsmålet eller med at svare. Ytringen ser derimod ud til problematisere selve præmissen for mødets afholdelse og sigte mod en eliminering af relevansen af overhovedet at komme med forslaget om en undersøgelse (og måske socialarbejderens tilstedeværelse i hjemmet i det hele taget).

Et forslag om et alternativt handleforløb, som er i opposition til og dermed konkurrerende med socialarbejderens forslag, er noget, deltagerne bliver nødt til at forholde sig til, for at mødet kan fortsætte. Socialarbejderens tøvende bekræftelse (m:nej, 13) opmuntrer søsteren til at uddybe og specificere sit modforslag, hvilket hun gør (14). Uddybningen ser ud til at være rettet mod at ændre problemforståelsen af Aylins beskyldninger (at hun har brugt dem som trussel), hvormed Derya foretager en yderligere devaluering af Aylins udtalelser. I sin respons (15-16) accepterer socialarbejderen umiddelbart Deryas udlægning af problemforståelsen med en vurderende ytring, der kategoriserer Aylins adfærd som problematisk i relation til eventuelle fremtidige gentagelser (hvad siger hun så næste gang). Hun bevarer og forsvaret imidlertid samtidig sit eget oprindelige forslag gennem en omhyggelig udvidelse af problemforståelsen, hvor det forhold, at Aylin er kommet med beskyldningerne, bringes i forgrunden som den bestanddel af problemet, der begrundet et hjælpbehov og dermed en børnefaglig undersøgelse. Socialarbejderens ytring ser med andre ord ud til at være designet til at flytte fokus væk fra det, der her behandles som problematisk, nemlig skyldsspørgsmålet og sandhedsværdien af Aylins udtalelser. Ved at integrere Deryas modforslag i en genformulering af problemforståelsen som behandler skyldsspørgsmålet og spørgsmålet om, hvorvidt Aylin rent faktisk er blevet slået som irrelevant (problemet omdefinieres til hvad hun kunne tænkes at finde på næste gang), annullerer socialarbejderen den udfordring af problemdefinitionen, søsteren er kommet med. Herved opløses konflikten (og kausaliteten) mellem skyldsspørgsmålet og hjælpbehovet, på en måde hvor hjælpbehovet fastholdes¹⁵⁶.

Selvom socialarbejderen med sin respons har ændret på præmisserne for handleforløbet ved at omdefinere problemet, så er hjælpbehovet stadig aktuelt. Dermed er søsteren ikke lykkes med sit projekt. Socialarbejderens overtalelsesforsøg forbliver imidlertid et forsøg – lidt endnu. Det næste, der sker, er, at søsteren accepterer socialarbejderens reformulerede udlægning af problemforståelsen, men bringer en ny indvending på banen. Indvendingen presser yderligere tilbage på sidste del af den kausale kæde, nemlig den relation imellem problemforståelsen og handleforløbet, som det forudgående implicerer. Det gør hun ved at genfremsætte og uddybe det tidligere præsenterede alternative handleforløb om at tale med Aylin:

¹⁵⁶ I forfølgelsen af hvert deres projekt orienterer socialarbejderen og Derya sig begge mod en sammenhæng mellem problemforståelse, handling og konsekvens. I den forbindelse kan der argumenteres for, at den forhandling, der pågår, er orienteret mod en social orden, som ingen af dem udfordrer mere grundlæggende, men søger at omforme og tilpasse til deres eget projekt.

Uddrag 7k - når det handler om vold

1 D: ja men altså jeg syn's bare vi skal lave sådan en intern
2 hvad hedder ehve skal have en intern snak med hende
3 om om der er et eller andet galt
4 eller det kan vi også bare tage nu
5 eller vi kan tage den alene ((rømmer sig))
6 om hun bare havde en periode
7 eller om hun er utilfreds med med mange ting
8 og hvad det er
9 S: mm det der er
10 når det er s- n:
11 når det handler om vold
12 så er vi nødt til at gå ind og undersøge
13 (.)
14 så enten så gør vi det i samarbejde me:d med jer
15 (.)
16 eller os' så er jeg nødt til at gøre det uden og samarbejde
17 >fordi< jeg er nødt til at lave undersøgelsen
18 når det handler om vold
19 D: ja ja jamen det synes jeg først vi skal snakke med hende om
20 hvert fald
21 S: ja
22 D: og så se hvad hun siger til det
23 S: ja ja men det er ikke sådan at det er hendes valg
24 (.)
25 hun kan ikke vælge
26 D: nej=nej I kan gø- så altså hvis hun siger mm jeg har det
27 altså var bare en periode jeg havde det dårligt eh jeg har det fint nu
28 eh det fungerer som det skal
29 så kan jeg sige til jer at I må gerne lave undersøgelsen
30 S: ja
31 D: alene eller uden samtykke
32 S: ja okay
33 D: på den måde

Genfremsættelsen af modforslaget fra søsterens side (1-8) får socialarbejderen til at skifte strategi. Hendes respons indledes af tre opstartsforsøg (9-11), som afslører, at hun gør et stykke ekstra arbejde for at designe ytringen og indikerer, at hun orienterer sig mod det, hun forsøger at sige som følsomt (Kitzinger, 2013). Det kunne umiddelbart se ud til at være introduktionen af begrebet "vold", som hun får med i sidste forsøg (11), som hun her behandler som potentiel problematisk eller ømtåleligt. Det kan også være den betydelige reduktion i forældrenes valgmuligheder i situationen, som følger, der gør, at hun markerer situationen som prekær og foretager dette negative høflighedsarbejde. Den fuldendte tur (9-18) fungerer som en ny begrundelse for den børnefaglige undersøgelse, som nu ikke længere præsenteres som et middel, der skal afhjælpe et problem, men som et krav. Valgelimeringsmarkøren¹⁵⁷ "nødt til" gentages tre gange (12, 16, 17), hvormed socialarbejderen viser, at hun er orienteret mod en udefrakommende nødvendighed, som begrænser både hendes egen og familiens valgmuligheder.

Med ytringen præsenterer socialarbejderen familien for et ultimatum: enten samarbejder I, eller også gennemføres undersøgelsen uden jeres samarbejde (14-16). Ytringen, der leveres som information (og således ikke noget forældre inviteres til at ytre en stillingtagen til), minder om den måde socialarbejderen i casen med Anna og hendes forældre informerede om betingelserne for undersøgelsen, *før* forældrene blev inviteret til at tage stilling. At socialarbejderen fortæller om kravet om at gennemføre en undersøgelse ved mistanker om vold, uanset hvordan forældrene stiller

¹⁵⁷ Se note 114.

sig på dette tidspunkt i samtalen, hvor det begynder at blive klart at der er problemer med at opnå tilslutning fra familien, kunne tyde på, at hun retrospektivt har forsøgt at undgå at afsløre det der her fremstilles som en institutionel nødvendighed. En væsentlig forskel på de to samtalers forløb er således, at indskrænkningen af denne families valgmuligheder kommer *efter* lanceringen af forslaget om en undersøgelse og efter flere forsøg fra et familiemedlems side på at få socialarbejderen til at trække forslaget tilbage. Sammenligningen af de to samtaler viser, at rækkefølge har betydning. Da familien allerede er blevet inviteret til at ytre sig, og da deres svar reelt er hørbare som "på vej mod" et afslag, er socialarbejderens gentagne (mod)argumenter hørbare som overtalelse, dvs. som handlinger der i en eller anden grad overhører forældrenes protester. Som redegjort for i afhandlingens indledningsvise kapitler bliver en situation relevant at diskutere som tvang i det øjeblik, en viljestilkendegivelse er blevet ytret og genkendt som en sådan for herefter at blive tilsidesat til fordel for en anden. Men situationen lader sig ikke entydigt definere, for søsteren giver ikke sådan lige op.

Den information, socialarbejderen leverer, er designet til at dirigere snakken væk fra datteren og tilbage til forældrene ("jer", 14), hvilket mislykkes. Søsteren orienterer sig tydeligvis ikke mod det, socialarbejderen siger som et imperativ og fortsætter med at positionere sig, dels som talskvinde for familien og dels i en forhandlingsposition. Yderligere to gange forsøger hun at bringe modargumenter på banen (19-20, 22 og 26-29), og i dem synes der at være en orientering mod yderligere et problem med noget af det, der er gået forud. Indtil nu har socialarbejderen omhyggeligt undgået relevansen af spørgsmålet om sandhedsværdien af Aylins anklager og forældrenes skyld ved at fastholde problemforståelsen som et spørgsmål om forskellige perspektiver (Aylin mener en ting og forældrene/søsteren mener noget andet). I første omgang forsøgte socialarbejderen at få begge perspektiver i spil for at kunne begrunde et hjælpebehov, som kunne legitimere undersøgelsen. Da det mislykkedes fastholdt hun hjælpebehov og undersøgelse udelukkende med baggrund i Aylins anklager (hvor det at hun kunne finde på at fortælle om, at hun bliver slået som tilstrækkeligt til at begrunde et hjælpebehov i sit selv). Selv i ovenstående uddrag, hvor problemstillingen har fået status af "vold", er socialarbejderen orienteret mod at undgå en eksplicit anklage af forældrene samt at sætte skyldsspørgsmålet og sandhedsværdien til diskussion. Der synes således ikke at være nogen tvivl om, at socialarbejderen orienterer sig mod skyldsspørgsmålet som følsomt og som en mulig komplicerende faktor i forhold til hendes projekt.

Familien ser imidlertid ud til at orientere sig mod en manglende afklaring af skyldsspørgsmålet som en helt afgørende faktor i relation til deres stillingtagen til undersøgelsen. I såvel faderens tidligere protest ("jeg har ik' slået hende, uddrag 7f, linje 2) som Deryas insisterende indvendinger (ovenfor) mod at fortsætte uden at afkræve en forklaring fra Aylin (og sætte spørgsmålstejn ved hendes troværdighed) ser familien fortsat ud til at kæde accept af forslaget om en undersøgelse og accept af skyld sammen. Noget tyder på, at socialarbejderen, ved indledningsvist at begrunde og legitimere mødet i konsensus omkring et oplevet hjælpebehov, har introduceret relevansen af skyldsspørgsmålet, men er mislykket med at overbevise forældrene om, at en afklaring heraf er irrelevant for samtalen.

Søsterens vedholdenhed presser socialarbejderen til at blive eksplicit og direkte omkring en kompliceret institutionel opgave, som hun i det forudgående tilsyneladende har forsøgt at håndtere på en mere indirekte måde. Eksemplet viser samtidig det dilemma, der er forbundet med kommunikativt at håndtere usikkerheder og ubekendte i en situation, hvor legitimeringen af en

institutionel opgave er delvist afhængig af facts, som både kan være svært tilgængelige og vanskelige at validere grundet tilstedeværelsen af konkurrerende perspektiver på begivenheder og personer (Hall et al., 2006:8). Selvom grundlaget for at iværksætte en børnefaglig undersøgelse ikke er afhængig af facts, så viser denne samtale, at den sociale og interaktionelle relevans af en eller anden form for eksplicit behandling eller afklaring af skyldsspørgsmålet er til stede. En sådan afklaring behandles ikke bare som relevant, men også nødvendig fra familiens side for at kunne tage stilling til socialarbejderens forslag. Et mere direkte spørgsmål, hvori Aylins forældre anmodes om at fortælle, om de har slået deres datter, ville imidlertid potentielt indebære en indrømmelse af en kriminell og strafbar handling. Situationen kompliceres derfor yderligere af de etiske implikationer en mere direkte behandling af skyldsspørgsmålet kan indebære.

Ud over skyldsspørgsmålet rejser familien et yderligere problem med at tilslutte sig socialarbejderens forslag. Det sidste uddrag fra denne samtale viser, hvordan forældrene orienterer sig mod mangel på information om, hvad den hjælp der skal iværksættes på baggrund af undersøgelsen mere konkret indebærer som en barriere for at tilslutte sig undersøgelsen.

Problematisering af en manglende konkretisering af hvad "hjælp" indebærer

Som vist tidligere i kapitlet så inkluderer socialarbejderne i de to samtaler ikke information om undersøgelsens forventede resultat i det, der leder op til forslagsformuleringen. Socialarbejderen i casen med den problemorienterede rammesætning begrundede undersøgelsen i et problembaseret hjælpebehov som et middel til at kunne levere hjælp. Det konkretiseres ikke, hvad hjælpen indebærer, og det ser ikke ud til at være et tilstrækkeligt informationsniveau for familien.

Nedenstående uddrag viser, hvordan søsterens insisterende problematisering af præmisserne for undersøgelsen presser socialarbejderen ud i at blive mere og mere eksplicit omkring det forhold at familien ikke har et valg angående undersøgelsens gennemførelse.

Uddrag 71 - de ved ik hvad det indebærer

- 1 D: [...] altså og jeg ved heller ikke hvad slags hjælp I tilbyder altså
2 S: det kommer jo an på hva' hva'eh altså hvad vi tænker hun har brug for
((linjer udeladt))
3 D: men altså at at I så skal hjælp' på en eller anden måde
4 men de ved ik hvad det indebærer
5 og det eneste de vil have hjælp det er rådgivning
6 S: men det kan jo også sagtens være det er rådgivning
7 .h det undersøgelsen er det er ik' hjælp hvis jeg laver
8 undersøgelsen mt men det er mere for at jeg
9 jeg skal være helt sikker på I forstå det
10 D: ja
11 S: e:m hvis jeg laver undersøgelsen og så peger den .hh i en retning
12 så s:å snakker vi sammen igen når undersøgelsen er lavet
13 om I vil være med til hjælpen
14 =der er ikke noget tvang i forhold til hjælpen
15 D: mhm
16 S: de:t kun at jeg skal lave den undersøgelse fordi at ellers
17 eller kan jeg ik' gi noget råd og vejledning før den er lavet
18 .h så jeg er nødt til at lave en undersøgelse først
19 og så skal vi snak' sammen igen .h om jamen hvad kun' I så bruge
20 er det mere råd og vejledning eller .h ku' det være noget andet
21 (.)
22 så det man siger ja til det er kun
23 at jeg går ind og kigger (.) på hvordan kan vi hjælp-
24 D: ja
25 S: det er ik' i forhold til noget hjælp endnu

26 D: okay
27 S: de:t to ting
28 D: (som/så) altså det er ikke sådan noget med at man skal altså eh ()
29 S: nejnej det eneste I
30 D: man har indflydelse på at hvad det er hjælpen den indebærer
31 S: nej det ta'r vi bagefter (.) først så skal jeg lave en undersøgelse
32 .h hvor jeg finder ud af hvordan synes jeg vi kan hjælpe jer

Uddraget viser, hvordan søsteren to gange problematiserer manglende viden om hjælpens karakter og implikationer, dvs. hvilken type hjælp socialforvaltningen tilbyder (1), samt hvad det indebærer at acceptere et hjælptilbud (4). Tilføjelsen af at den eneste hjælp forældrene ønsker er rådgivning (5), behandler andre potentielle hjælpsscenarier som problematiske. Den ser ud til at være orienteret mod det sted tidligere i samtalen, hvor en mulig årsag, til at Aylin har sagt, at hun bliver slået, er, at hun ikke ønsker at bo hjemme mere og tror, at socialforvaltningen vil flytte hende (se uddrag 7f). Problematiseringen af præmisserne for forslaget om en undersøgelse beder desuden om en be- eller afkræftelse fra socialarbejderens side ved at gøre det til en betingelse for tilslutningen, at der ikke er tale om andre typer af hjælp end rådgivning. Ved at svare at det "sagtens kan være det er rådgivning" (6) aligner socialarbejderen omkring muligheden for, at hjælpen er rådgivning, men undviger samtidig at be- eller afkræfte, at andre typer af hjælp kan komme på tale.

Socialarbejderen ser derudover ud til at forsøge at håndtere problemet ved at lave en dekopling af undersøgelse og hjælp ved at præcisere, at hjælp og undersøgelse ikke er det samme (7-8). Den sammenkobling mellem undersøgelse og hjælp, som hun brugte indledningsvist for at kunne præsentere undersøgelsen som et middel til at imødekomme forældrenes hjælpbehov, ser hun nu ud til at ofre for at undgå at blive holdt ansvarlig for at kunne uddybe hjælpens indhold og undersøgelsens mulige konsekvenser. Gennem dekoplingen får hun samtidig foretaget en indirekte præcisering af undersøgelsens tvungne karakter ved foretage en kontrastering til hjælpen, som hun understreger, at der ikke er nogen tvang i forhold til (14).

Samtalen med Aylins forældre og søster viser, hvordan en uafklaret problemstilling kan dukke op efter aktualiseringen af forældrestillingtagen og give anledning til, at interaktionen udvikler sig kompleks. Analysen viser, hvordan socialarbejderen bliver mere og mere eksplicit om, at der ikke er tale om en valgsituation, jo mere det står klart, at forældrene ikke tilslutter sig. Parallelt hermed sker der en gradvis øgning af presset på forældrene for at levere et positivt svar, som kulminerer i afsløringen af, at undersøgelsen kommer til at foregå uanset hvordan de stiller sig, hvorefter de samtykker.

Hensigten med at inddrage samtaleuddrag i forlængelse af socialarbejderens forslagsformulering var at vise, hvordan den meningskontekst, der skabes i kraft af socialarbejderens problemorienterede rammesætning af mødet, får betydning for den måde, samtalen udvikler sig på. Der foregår langt mere i ovenstående uddrag af relevans for afhandlingens overordnede problemstilling, end jeg har valgt at tage med her. Jeg vender derfor tilbage til samtalen med Aylins familie i kapitel 8 og 9, hvor jeg bl.a. ser nærmere på, hvordan ovenstående forhandling kan begrebsliggøres som modstandsformer og overtalelsesstrategier, hvori der indgår eksempler på miskendte viljesudtryk.

7.4.2. Den procedureorienterede tilgang

Samtalen med den procedureorienterede rammesætning udvikler sig anderledes. Her får socialarbejderen en umiddelbar tilslutning fra forældrene til at iværksætte undersøgelsen.

Problematisering af muligheden for ikke at "være sådan nogle forældre der samarbejder"

Tilslutningen er imidlertid ikke helt entydig, idet den indeholder en problematisering fra faderens side, som ser ud til at vedrøre de samarbejdsrelationer, socialarbejderens forslagsformulering implicerer:

Uddrag 7m - endelig (.) alt for vores barn (jo)

1 S: men jeg vil se'føli' (.) spørge om det er okay
2 at vie:h (.) starter i dag
3 eller om I skal have lidt mere tid
4 til at finde ud af hvad er .hh
5 hvad er de lovmæssige rammer for det her .hh
6 (0.4)
7 eller (.) ska' vi springe ud i det.
8 (0.4)
9 F: altså (.) v- lad os bare hop' ud i det
10 M: =ja
11 S: =vi hopper ud i det
12 F: jaja
13 S: =de't godt
14 F: endelig (.) alt for vores barn (jo)
15 M: =ja.
16 S: ja:h det er jo det

Ved første øjekast ligner ovenstående en udvidet accept af socialarbejderens forslag (1-7), hvor begge forældre tilslutter sig (9-15). Sekvensen rummer imidlertid nogle komponenter, der ser ud til at presse tilbage på noget i det, der er gået forud. Med den kontekst der er skabt i det, der er gået forud, er faderens svar hørbart som et tøvende, men samarbejdende svar, som harmonerer med den samarbejdsposition, der blev relevansgjort i den præsekvens, der ledte op til forslaget (vægrende uden problemer for progressionen, jf. uddrag 7i). Det vægrende i den måde han leverer svaret på demonstreres bl.a. i den indledningsvise tøven (8), brugen af problemmarkøren "altså", som indikerer, at der er noget, der ikke er helt uproblematisk forbundet med at svare på socialarbejderens forslag (Heinemann & Steensig, 2017).

En mere detaljeret analyse af dette uddrag gives i kapitel 8, og jeg vil derfor her nøjes med at henlede opmærksomheden på faderens tilføjelse af "endelig (.) alt for vores barn" i linje 14. Brugen af "endelig" er hørbar som en anfægtelse af den præsupposition, der ligger i det forudgående om, at forældrene kunne tænkes at være en sådan type af forældre, som (potentielt) ikke ville samarbejde. Faderens markering af afstandtagen til positionen som potentielt ikke-samarbejdende forældre understreges yderligere i tilføjelsen af "alt for vores barn". Med den bringer faderen en samlet forældreidentitet i forgrunden og gør krav på forældrenes selvstændige rettigheder over deres barn ved at positionere dem begge i rollen som gode forældre, der ubetinget varetager deres barns interesser (Raymond & Heritage, 2006).

Med denne forældreinitierede justering af de interaktionelle roller ser det ud til, at resten af samtalen forløber relativt uproblematisk, hvad angår forælderens tilslutning til den børnefaglige undersøgelse. Et uddrag af det videre forløb i denne samtale er analyseret i kapitel 6 (uddrag 6i). Der viste jeg, hvordan forældrenes tilslutninger efterfølgende leveres prompte og i det præfererede format, med spejlinger af socialarbejderens ord og vendinger og med tilføjelsen af egne selvstændige tilslutninger, som viser, at de positionerer sig samarbejdende. Hvor samtalen i den problemorienterede case indebar en gradvis mere og mere eksplicit italesættelse af undersøgelsen

som tvang, så ser det ud til, at der sker næsten det modsatte i den måde, denne samtale udvikler sig på. I sammenligningen mellem disse to cases ser den procedureorienterede rammesætning således ud til at facilitere en gradvis tilbagetrækning fra de meget begrænsede valgmuligheder, forældrene blev præsenteret for indledningsvist, hvor undersøgelsen blev introduceret som et institutionelt imperativ. Det modsatte ser ud til at være tilfældet i den problemorienterede case, hvor socialarbejderen gradvist bliver mere og mere eksplicit om, at forældrene ikke har et valg med hensyn til undersøgelsens gennemførelse.

7.5. Det forbedrende arbejde – opsamling og diskussion

Aktualisering af forældrestillingtagen til en undersøgelse eller en foranstaltning i samtaler mellem socialarbejdere og forældre i børnesager er ikke noget, der bare sker uden videre, ej heller noget der klares med en simpel bekendtgørelse. I alle de samtaler jeg har observeret, engagerer deltagerne sig i et stykke forberedende arbejde, der "leder op til", og som skaber forskellige præmisser for den måde, hvorpå forældrene bliver inviteret til at tage stilling til en undersøgelse eller en foranstaltning. Selvom det sted, første aktualiseringsforsøg lanceres, varierer fra samtale til samtale, så er der noget, der tyder på, at placeringen ikke er tilfældig. Det ser ud til, at der sker et aktualiseringsforsøg relativt tidligt (inden for den første tredjedel) i samtalen, når der er tale om en førstegangssamtale i forbindelse med iværksættelsen af en børnefaglig undersøgelse og relativt sent (ca. midtvejs eller hen imod den sidste tredjedel af samtalen), når der er tale om en opfølgende samtale som et led i et allerede igangværende forløb.

7.5.1. Samarbejdsmomenter som springbræt

Analysen viser, at socialarbejderne i de observerede samtaler er orienterede mod at skabe eller udnytte et samarbejdsmoment som afsæt for lanceringen af forslaget om en undersøgelse eller en foranstaltning. Der ses også en orientering mod samarbejdsmomenter i overgangen mellem den indledningsvise begrundelse for mødet til præsentationen af det beslutningsrelevante emne. Samarbejdsmomenter ser i det hele taget ud til at have en betydning i forhold til at facilitere overgange mellem forskellige sociale (del)aktiviteter i samtalen. I de eksempler, hvor deltagerne ser ud til at have problemer med at opnå sådanne momenter, ser det ud til at komplicere interaktionen på en sådan måde, at det bliver svært at afslutte en aktivitet og initiere en ny og dermed nå hen til næste fase af samtalen. Problemer med at skabe et samarbejdsmoment kan derfor være med til at forstå, hvorfor nogle samtaler trækker ud, og hvorfor aktiviteter eller temaer, der ikke er "landet" tidligere i samtalen, kan dukke op senere og give anledning til nye forhandlinger.

7.5.2. Problem eller procedure - to forskellige rammesætninger

Sammenligningen af de to samtaler i kapitlet viser både forskelle og lighedstræk. I begge cases er socialarbejderen orienteret mod at etablere en begrundelse for mødets afholdelse, samt præsentere og give information om det beslutningsrelevante emne. Variationerne i den måde aktiviteterne afvikles på skaber imidlertid forskellige forståelses- og meningskontekster for forslagets fremsættelse, som får betydning for samtalens videre forløb. Man kan også sige, at socialarbejderne mellem tilgængelige potentielle kontekstuelle forståelser af den pågældende aktivitet vælger at gøre forskellige versioner relevante, som skaber en forståelsesramme, der rækker ud over aktiviteten. Den procedureorienterede rammesætning ser således ud til at facilitere en forholdsvis ukompliceret tilslutning til undersøgelsen, hvorimod der i samtalen med den problemorienterede rammesætning introduceres et forehavende, der udvikler sig til en forhandling, som gør dele af samtalen relevant at diskutere som tvang. Situationsdefinitioner er forhandlede, men da aktiviteterne er

socialarbejderinitierede, kan man sige, at socialarbejderen i begge cases lykkes med at etablere en ramme, som begge parter bidrager til at vedligeholde. Rammen fungerer således som en fælles forståelsesramme, hvorigennem deltagerne løbende kan søge og etablere samarbejds momenter, som får samtalen til at skride frem, men også en forståelsesramme der gør at handlinger, der udfordrer rammen, kan genkendes som brud.

Begge socialarbejdere behandler indkredsningen og præciseringen af en anledning til, at forældrene er indkaldt til møde på socialforvaltningen, eller at socialarbejderen er kommet på hjemmebesøg som et følsomt forehavende. Eksempelvis tager de begge afsæt i et samtaleekstern "autoritativ" kilde i deres præsentation af begrundelsen for mødet, dvs. en tredjepartsberetning. I den problemorienterede case tager socialarbejderen afsæt i Aylins fortælling, og i den procedureorienterede case tager socialarbejderen afsæt i institutionelle procedurekrav og i lovgivningen. På den måde undgår begge socialarbejdere selv at tage stilling til begrundelsen for mødet, som dermed behandles som et potentielt konfliktfyldt emne (Pomerantz, 1984b). Et afsæt i bureaukratiske rammer og procedurer kan ses som en orientering mod at minimere risikoen for konflikter i kontekster, der rummer et konfliktpotentiale (Boyd, 1998:220; Heritage, 1997).

De to forskellige rammesætninger giver desuden anledning til, at forældre og socialarbejder positioneres forskelligt i forhold til hinanden, i det der leder op til aktualiseringen af forældrenes stillingtagen. Med andre ord skabes der forskellige mulighedsbetingelser for relationerne mellem parterne. Gennem socialarbejderens problemorientering i casen med Aylin og hendes familie lykkes det hende i første omgang at få rekrutteret forældrene i definitionen af et tilstedeværende problem med Aylin. Det betyder, at processen kan fortsætte fra et konsensuspræget *fælles* udgangspunkt med forældrene i rollen som problemsøgende og socialarbejderen som hjælpeleverandør (med undersøgelsen som middel). I rekrutteringen ligger også en ansvarliggørelse af forældrene i og for processen. I den procedureorienterede case positioneres forældrene og socialarbejderen også i en fælles proces, men her gøres processen i udgangspunktet uafhængig af deres indbyrdes relation, idet samarbejdet ikke er legitimeret af etableringen af enighed om problemet, men i et udefrakommende krav formuleret som et vilkår, de begge er underlagt. Den procedureorienterede rammesætning situerer forældre og socialarbejder som administrerede med varierende roller inden for rammen - socialarbejderen som udførende og forældrene som mere eller mindre passive hjælpmodtagere.

I case-eksemplet med Aylin og hendes familie legitimeres undersøgelsens institutionelle relevans gennem socialarbejderens forfølgelse af forældrenes egen oplevelse af tilstedeværelsen af et problem. Den ser ud til at bygge på en logik om, at tilstedeværelsen af et problem skaber et hjælpebehov, hvis opfyldelse er betinget af en undersøgelse. Ved at forfølge forældrenes eget perspektiv på sagen lykkes det socialarbejderen at skabe et samarbejdsmoment, hvori hun positionerer sig i rollen som problemfortællingsmodtager, hvilket hun behandler som et afsæt for at bringe den børnefaglige undersøgelse på banen som en mulig løsning på familiens problemer. Undervejs i det der leder op til aktualiseringen af en forældrestillingtagen, lykkes det hende med andre ord at vende rollen, som den der præsenterer familien for et problem, til den der "modtager" et problem. Det giver hende mulighed for at positionere sig, som en der har en mulig løsning, hvormed det efterfølgende genformuleringer af forslaget om en undersøgelse er hørbare som et tilbud. En tilgang der lægger vægt på forældres egne perspektiver er i overensstemmelse med faglige anbefalinger til forældresamarbejde (Socialstyrelsen, 2012). Som analysen viser, er det imidlertid ikke uvæsentligt, hvornår inddragelsen af forældrenes perspektiver sker helt konkret i samtalen. Hvis

socialarbejderen var lykkedes med at skabe en mere "holdbar" konsensus omkring problemdefinitionen, havde det muligvis skabt et stærkt samarbejdsgrundlag, men det er ikke tilfældet. Socialarbejderen baserer sit tilbud om hjælp på et hjælpebehov, hun orkestrerer gennem sin forfølgelse af forældrenes perspektiv på problemer med Aylin, som hun efterfølgende behandler som en hjælpanmodning. Til sammenligning viser Suoninen & Jokinen (2005), hvordan det at presse på, for at få klienten til at levere en problemfortælling, kan være en overtalelsespraksis¹⁵⁸, der er designet til at legitimere indgreb, og hvordan klientens svar i forbindelse med en sådan praksis kan få karakter af en form for "tilståelse". I denne case tjener forældrenes "tilståelse" ikke som et tilstrækkelig holdbart grundlag til at sikre fremdriften i processen. Tværtimod ser forsøget på at basere samarbejdet på konsensus om eksistensen (og bestanddele af) et problem ud til at introducere et anliggende, der på en eller anden måde skal håndteres og opnås en grad af konsensus omkring, for at samtalen kan skride fremad (herunder skyldsspørgsmålet). Den måde samtalen udvikler sig på viser, hvordan en sådan uafklaret konsensus angående problemdefinitionen kan dukke op efter aktualiseringen af forældrenes stillingtagen og give anledning til nye forhandlinger. Det kan skabe problemer med at få afsluttet aktiviteten og give anledning til, at samtalen udvikler sig komplekst med mange indvendinger fra forældrenes side og overtalelsesforsøg fra socialarbejderens side (se desuden kapitel 9).

Ved at undlade at bringe problembeskrivelser på banen i denne fase i samtalen ser socialarbejderen i den procedureorienterede case ud til at undgå at introducere potentielt forhandlingsbare emner, herunder eventuelle skyldsspørgsmål. Rammesætningen af mødet, som en bureaukratisk og administrativ begivenhed og beskrivelsen af den igangværende proces som en der følger formelle forskrifter og foregår "efter bogen", ser med andre ord ud til at forløbe mindre komplekst. Ved at begrunde mødet som en del af en allerede igangværende proces og præsentere den børnefaglige undersøgelse som en integreret del af denne undgår socialarbejderen at gøre en eventuel manglende konsensus til en barriere for præsentationen af undersøgelsen. Hendes indledningsvise begrundelse for mødet og præsentation af den børnefaglige undersøgelse repræsenterer desuden en omhyggelig konstruktion af betingelserne for det, der følger, hvori nogle komponenter ekskluderes (problemerne hos barnet og i familien) og andre gives en form, hvor det er klart, hvad der kan forhandles om, og hvad der ikke er forhandlingsbart (betingelser for samarbejdet). Socialarbejderens præsentation ser ud til at være orienteret mod at tage højde for eventuelle problemer på forhånd og har træk, der kan beskrives, som det Due (2016) kalder "interaktionelle vaccinationer", dvs. orienteringer mod at forberede forslaget på en sådan måde at det gøres immunt overfor eventuelle problemer med at svare positivt og dermed forhindre et eventuelt afslag.

En kritisk diskussion og vurdering af de to samtaler og de fremgangsmåder socialarbejderne benytter i et normativt perspektiv kræver et eksplicit udgangspunkt herfor. Set i relation til det samtaleinterne kvalitetsperspektiv jeg formulerede i kapitel 6 på baggrund af socialarbejdernes orientering mod at forfølge et samarbejde og undgå interaktionelle tegn på det modsatte, så lykkes socialarbejderen i casen med den procedureorienterede rammesætning bedst. Hvis familien i casen med den

¹⁵⁸ En lignende praksis beskrives i lægekonsultationer med forældre til børn under udredning for en udviklingsforstyrrelse og viser, at hvis det lykkes at få forældrenes perspektiv på sagen, så giver det den professionelle en mulighed for at indarbejde patientens perspektiv i efterfølgende vurderinger og anbefalinger på en måde, der sigter mod at undgå konflikter, og som promoverer fælles forståelse og samhørighed. Hvis den professionelle derimod fortsætter og tager udgangspunkt i antagelser om forældrenes perspektiv, som viser sig at være forkerte, så indebærer det en risiko for, at den professionelle må arbejde hårdere retrospektivt på at bringe forældrenes perspektiv i overensstemmelse med sig eget professionelle perspektiv (Maynard, 1991:484-85).

problemorienterede rammesætning imidlertid havde "købt" socialarbejderens udlægning af deres hjælpbehov, er det ikke sikkert, at samtalen havde udviklet sig problematisk, og så havde socialarbejderen måske helt undgået at afsløre, at undersøgelsen skulle gennemføres, uanset hvordan forældrene stillede sig. Omvendt kunne socialarbejderen i casen med den procedureorienterede rammesætning meget vel være kommet ud i problemer, hvis forældrene havde sagt nej til at samarbejde om undersøgelsen. Begge strategier kan ses som eksempler på det, Heritage (1997) kalder for "vindtunneffekten". Når professionelle gentagne gange møder de samme udfordringer i deres praksis, så vil de, hævder Heritage, udvikle strategier, der skaber mindst mulig "vindmodstand", dvs. strategier der lader dem fuldføre deres forehavende så hurtigt og effektivt som muligt. Uanset udfaldet af de to samtaler kan socialarbejdernes fremgangsmåder således ses som strategier, der sigter mod at håndtere de udfordringer, der er forbundet med afviklingen af de tre beskrevne delaktiviteter frem mod aktualiseringen af forældrenes stillingtagen. Begge strategier ser ud til at orientere sig mod socialarbejdernes overordnede projekt om at få tilslutning til undersøgelsen og undgå det modsatte, men lykkes forskelligt hermed. Selvom den socialarbejder, der får skabt en problem-orienteret rammesætning for mødet, ser ud til at øge frem for at mindske vindmodstanden, så kan hendes valg af fremgangsmåde ses som et udtryk for, at hun er lykkes med noget tilsvarende i andre situationer.

Analysen viser, hvordan politiske og juridiske rammer for praksisudøvelsen på børneområdet gøres relevant, som kontekstuel ressource i og for det konkrete samspil med forældrene og demonstrerer den kompleksitet, der er forbundet med samspillet mellem kontekstuelle betingelser og konkret praksisudøvelse. I samtalen med Aylins familie lægger socialarbejderen ud med en invitation til et samarbejde omkring problemforståelsen, hvilket hun bruger som afsæt til at foreslå en undersøgelse. Hun håndterer efterfølgende forældrenes tøven og manglende tilslutning, ved at foretage gradvise reduktioner af deres valgmuligheder med henvisning til et udefrakommende, ufravigeligt krav om at undersøgelsen skal gennemføres, hvilket hun begrundes med, at der er tale om en mistanke om vold. Socialarbejderen i samtalen med Henrik og Sanne fremlægger undersøgelsen som en beslutning, der er truffet forud for det konkrete møde, som bliver gennemført uanset hvordan forældrene stiller sig. Denne forskel, dels i placeringen af udefrakommende rammers betingende betydning for fremstillingen af forlaget, dels i argumentationen for disse betingelsers eksistens og beskaffenhed, gav anledning til en undren og en nysgerrighed fra min side. Afgørelser om iværksættelse af en børnefaglig undersøgelse baseres altid på en skønsmæssig vurdering af, hvorvidt "det må antages, at et barn eller en ung trænger til særlig støtte" (SEL § 50 stk. 1), som træffes af socialarbejderen alene, i samråd med en leder eller af et visitationsteam. Der findes ingen undtagelse fra denne skønsmæssige vurdering, heller ikke i sager med mistanker om vold¹⁵⁹. På tidspunktet for feltarbejdets gennemførelse var der imidlertid en del politisk debat om sager med vold og seksuelle overgreb mod børn og unge, hvilket gav anledning til nedsættelsen af et ekspertpanel og en kulegravning af området (Ankestyrelsen, 2012; Social- og integrationsministeriet – Ekspertpanelet, 2012). Ekspertpanelets anbefalinger dannede efterfølgende grundlag for vedtagelsen af den såkaldte "overgrebspakke", som bl.a. indførte en bestemmelse om, at når der er tale om en mistanke om overgreb (herunder vold) fra forældremyndighedsindehaverens side, så skal der finde en samtale sted med barnet eller den unge sted uden forældrenes vidende eller samtykke (SEL § 155a stk.). På

¹⁵⁹ Børnefaglige undersøgelser i sager hvor der er viden eller mistanke om vold eller seksuelle overgreb var på tidspunktet for denne samtale udelukkende en kommunal opgave. Pr. 1. oktober 2013 skal børnefaglige undersøgelser i sådanne situationer gennemføres i samarbejde med et af de fem børnehuse.

tidspunktet for samtalen med Aylins familie har socialarbejderen imidlertid ikke juridisk belæg for sin påstand om, at mistanken om vold skaber en særlig betingelse for samarbejdet om den børnefaglige undersøgelse. Ikke desto mindre viser hun med sin behandling af mistanken om vold som en særlig betingelse for samarbejdet om den børnefaglige undersøgelse, at hun er orienteret mod den aktuelle politiske situation som en kontekstuel ressource i forfølgelsen af et samarbejde med forældrene.

7.5.3. At møde forældre "hvor de er" - monitorering af forældres samarbejdssparathed

Som nævnt i kapitel 6 ser monitorering af forældrenes reaktioner undervejs i interaktionen ud til at tjene som en ressource i forfølgelsen af socialarbejderens projekt (at få et ja og undgå et nej), idet socialarbejderne ser ud til at være orienterede mod en egnet kontekst, hvori forslaget kan lanceres på en sådan måde, at det giver et (positivt) svar fra forældrenes side. Overordnet set giver denne praksis socialarbejderen mulighed for at designe det, hun siger på en måde, der giver hende mulighed for at monitorere, hvordan forældrene modtager og stiller sig i forhold til det, hun siger, samt tage højde herfor gennem løbende tilpasning og justering af form og indhold. Eksempelvis kan leveringen af baggrundsinformation forlænges frem til det punkt, hvor der kan ses tegn på, at forældrene begynder at være klar til at tilslutte sig forslaget om en undersøgelse eller en foranstaltning. Derudover giver monitoreringen mulighed for løbende at indarbejde eventuelle tegn på det modsatte og forsøge at tage højde for eventuelle problemer med at svare positivt, inden forslaget lanceres. Gennem akkumulering af viden om forældrenes samarbejdssparathed skabes et afsæt for at vurdere, hvornår det mest gunstige øjeblik er skabt for at gå videre samt mulighed for at designe fremgangsmåden under hensyntagen til forældrenes reaktioner. De to case-eksempler i kapitlet illustrerer, hvordan socialarbejderne på forskellig vis er orienterede mod en balance mellem at forsyne forældrene med det informationsniveau, der skal danne grundlaget for deres stillingtagen og samtidig undgå at gå fra informationsgivning til responsmobilisering, førend der øjnes en vis sandsynlighed for, at svaret er positivt. I stil med Schegloff(2007)'s observationer ser disse præsekvenser således ud til at være designet til at maximere chancen for tilslutning og minimere risikoen for afvisning af forslaget. Ved at designe beskrivelsen af undersøgelsen i "bidder" ("chunks") giver socialarbejderen forældrene en serie af muligheder for at vise, hvordan de stiller sig, inden denne stillingtagen bliver gjort betinget relevant (Schegloff, 2007).

Socialarbejderne ser desuden ud til at orientere sig mod at skabe eller udnytte et lokalt samtalemiljø, hvori der opstår et samarbejdsmoment som afsæt for andre typer "overgange" i samtalen. Det betyder, at det ikke er hvad som helst, forældrene siger, der tilbyder en sådan frugtbar kontekst, og socialarbejderen er derfor i vid udstrækning afhængig af en eller anden form for samarbejde for overhovedet at skabe progression frem mod en aktualisering af en stillingtagen. Ifølge Hayano (2013:412) er en taler, der ønsker at stille et spørgsmål eksempelvis afhængig af, at de øvrige samtaledeltagere samarbejder om at gøre dette muligt. For overhovedet at kunne komme i en position til at kunne stille et forslag må forældrene således acceptere socialarbejderens interaktionelle rolle som forslagsstiller. Forud for aktualiseringen af en forældrestillingtagen pågår der således tilsyneladende et stykke (nogle gange omfattende) interaktionelt arbejde, der skaber et afsæt for det kommende forslag, og som både giver socialarbejderen mulighed for at forsyne forældrene med nødvendig baggrundsinformation, forvarsle at der er tale om et emne, som forældrene forventes at tage stilling til, samt monitorere hvordan forældrene modtager denne information undervejs.

Denne nøje monitorering af forældrenes vidensniveau og tilpasning til den måde hvorpå hvert et bidrag modtages illustrerer, hvordan socialarbejdere i praksis helt konkret er orienterede mod at møde klienten – ikke ”som han er” (Villadsen, 2004), men ”der hvor han er”, dvs. med følsomhed over for hvor forældrene befinder sig i en lokal sekventielt organiseret samtalekontekst gennem en nøje monitorering af vidensniveau og reaktioner. Som Goffman (1963a) påpeger er sådanne monitoreringer selvfølgelig gensidige, idet der pågår en tilsvarende observation fra forældrene side af, hvordan socialarbejderen reagerer på det, de siger og gør i samtalen.

7.5.4. Det informerede samtykke, in- og ekskludering af information

Som vist er præ-fasen i det, der leder op til lanceringen af forslaget orienteret mod et konsensuspræget samtalemiljø, men der foregår også levering af viden og afstemning af vidensniveau som grundlag for lanceringen. I begge case-eksempler er der en detaljeret fremstilling af den børnefaglige undersøgelse, som in- og ekskluderer forskellige typer af information som grundlag for forældrenes stillingtagen. I casen med den procedureorienterede rammesætning gør socialarbejderen meget ud af at informere om de lovgivningsmæssige rammer for undersøgelsen og betingelserne for samarbejdet, og i casen med den problemorienterede rammesætning giver socialarbejderen en detaljeret redegørelse for den konkrete undersøgelsesproces, hvad der skal ske hvornår, og hvem der involveres. Herigennem viser socialarbejderne deres orientering mod det vidensniveau, der behandles som et relevant, passende og tilstrækkeligt grundlag, som forældre forventes at kunne tage (positivt) stilling på baggrund af.

Noget der ekskluderes fra socialarbejdernes beretning om den børnefaglige undersøgelse er undersøgelsens mulige resultater og konsekvenser. Et særligt træk ved samtalerne er således, at forældrene inviteres til at tage stilling til et fremtidigt forløb, som de ikke kender de potentielle konsekvenser af. Dette forhold ser i det ene tilfælde ud til at komplicere forældrenes tilslutning til forslaget og giver tilsvarende anledning til kommunikative udfordringer for socialarbejderen. De kommunikative udfordringer skal ses i sammenhæng med, at der i socialt arbejde i Danmark er et fagligt ideal om metodisk og systematisk tænkning, som bl.a. indebærer at konklusionen på en børnefaglig undersøgelse ideelt set bør være et resultat af en systematisk indsamling, sammenholden og analyse af viden om barnet og familien¹⁶⁰(Egelund & Hillgaard, 1993; Søbjerg, 2016; Thorsager, 2006; VIA University College, Professionshøjskolen Metropol, University College Lillebælt, & University College Syddanmark, 2014). Den bør med andre ord ikke kendes på forhånd.

I kapitel 10 argumenterer jeg for, at denne uforudsigelighedsproblematik skaber en kommunikativ udfordring, som viser sig, når socialarbejdere forsøger at opnå forældrenes tilslutning til noget, der har en ”vi ved ikke hvor dette her fører hen”-karakter, og hvordan det at forsøge at få forældre til at tage stilling, baseret på begrænset viden om, hvad det er der tages stilling til, kan ses som en appel om tillid. Jeg viser, hvordan etableringen af tillid som kontekstuel ressource for interaktionen fremmer samarbejdet og progressionen i samtalen, og hvordan det modsatte er tilfældet, når det ikke lykkes at skabe og opretholde tillid i interaktionen. Manglende tillid kan komplicere socialarbejderens forsøg på at opnå samarbejde med forældrene og, som det også er tilfældet med samtalen med Aylins familie, føre til, at grænserne for samarbejdet bliver synlige på sprogets overflade og får betydning form af indskrænkning af forældrenes valgmuligheder. Forskellene i de to samtaler

¹⁶⁰ Socialarbejdere er blevet kritiseret for, at processen reelt foregår den anden vej, sådan at konklusionen tilpasses de handlemuligheder institutionen råder over og dermed ikke er resultatet af en reel udforskning af problemstillingerne (Järvinen & Mik-Meyer, 2003).

analyseret i dette kapitel skal i det lys ses i sammenhæng med, hvorvidt det er lykket at etablere tillid som kontekstuel ressource for interaktionen forud for forældrenes stillingtagen.

Det ovenfor skitserede kommunikative dilemma ser ud til at afspejle en konflikt mellem socialarbejderens orientering mod en række forskellige hensyn eller sociale normer i situationen:

- En norm om ikke at invitere forældre til noget de ikke er tilstrækkeligt informerede om, som kan iagttages i socialarbejderens orientering mod informationsgivning som en aktivitet, der kommer før forslaget om en undersøgelse.
- En norm om ikke at komme med potentielt falske påstande om fremtiden (eller bryde med faglige idealer), som kan iagttages gennem socialarbejdernes tilsyneladende systematiske ekskluderingen af undersøgelsens mulige resultater i den informationsgivning, der leder frem til forslaget.

Håndtering af viden og videnasymmetrier i social interaktion handler aldrig blot om information. Præ-sekvenserne i de to case-eksempler er orienteret mod at bibringe forældrene det der herigennem konstrueres som den nødvendige viden til at kunne afgive en (informeret og dermed troværdig) stillingtagen til socialarbejderens forslag om en undersøgelse. Denne opbygning af tilregnelighed og troværdighed viser en orientering mod at skabe en forudsætning for og dermed tillid til, at forældrene forstår, hvad det er, de siger ja eller nej til. Med henvisning til Goffman (1967:44-45) kan mødet mellem socialarbejdere og forældre beskrives som et ritual, hvorigennem forældre konstrueres som særlige subjekter, der passer til det specifikke forehavende. Socialarbejdernes træk, i det der leder op til aktualiseringen af en stillingtagen, kan med andre ord ses som en orientering mod at konstruere forældrene som kompetente samarbejdspartnere, relevante modtagere af et forslag og troværdige svarleverandører.

Kapitel 8 Den asymmetriske organisering af forældres "ja" og "nej" til undersøgelser eller foranstaltninger i børnesager

Som redegjort for i afsnit 5.2.2 så kan det at sige nej i form af en afvisning, et afslag eller det at erklære sig uenig i noget være et kompliceret interaktionelt forehavende (Kitzinger & Frith, 1999:293ff; Pomerantz, 1984a; Pomerantz & Heritage, 2013). Det kædes sammen med den generelle præference for enighed og samarbejde i social interaktion, som betyder, at en ytring, der ikke samarbejder med det den anden, forsøger at gøre er hørbar som et brud på en social norm. Samtaledeltagere viser deres orientering mod den sociale norm for enighed og samarbejde i social interaktion ved at levere præfererede svar prompte, gerne i overlap med det, den anden siger, hvorimod dispræfererede svar markeres som problematiske ved at være forsinkede og tøvende. Hvor det således kan være tilstrækkeligt at kommunikere accept eller tilslutning ved blot at ytre et "ja", så er det usædvanligt at kommunikere en afvisning eller et afslag ved blot at sige "nej" (Kitzinger & Frith, 1999:300).

I dette kapitel vil jeg vise, at der tilsyneladende også kan være normative vanskeligheder forbundet med at levere et ja i form af en tilslutning til socialarbejdernes forslag om en undersøgelse eller en foranstaltning i børnesager. Kapitlet bygger på tre observationer i data. Den første er forældrenes umiddelbart tøvende respons på socialarbejderens første forslagsforsøg, som jeg viste i kapitel 6. Fordi præfererede responser (for at blive hørt som en sådan) bør produceres uden forsinkelser, vil pauser, tøvetyde eller problemmarkører (f.eks. "altså" (jf. Heinemann & Steensig, 2017)) efter en ytring, der har karakter af en første par-del, være hørbar for deltagerne som et varsel om, at en dispræfereret respons er på vej¹⁶¹. Forældrenes initiale tøven, som reaktion på aktualisering af deres stillingtagen, er således hørbar for socialarbejderen som en potentiel kommende afvisning af forslaget.

Den anden observation i data er, at det svar, der leveres af forældrene, ikke altid er et afslag. I nogle af de observerede samtaler tilslutter forældrene sig forslaget umiddelbart efter denne initiale tøven, i andre fortsætter denne tøven frem mod et afslag. Der er således eksempler på eksplicitte tilkendegivelser af uenighed og direkte afvisninger, men aldrig i forbindelse med første forslagsforsøg. Når både dispræfererede og præfererede svar på socialarbejderens forslag leveres dispræfereret, så er der noget, der tyder på, at forældrene både orienterer sig mod noget problematisk forbundet med at afvise forslaget og med at tilslutte sig forslaget. Udover de dispræfererede svarformater kommer dette til udtryk som indskudte bemærkninger eller spørgsmål i forlængelse af forslaget, der udøver modstand¹⁶² mod de præsuppositioner, der er indlejret i forslagsdesignet, herunder de problemdefinitioner eller samarbejdspositioner der lægges op til. Den tøvende leveringen af afvisninger af socialarbejderens forslag er ikke overraskende, idet afvisninger, for ikke at blive hørt som fjendtlige eller uforskammede, bør leveres sådan (Heritage, 1984b:268; Kitzinger & Frith, 1999:302). De tøvende leveringer af præfererede svar i form af tilslutninger kalder imidlertid på en nærmere udforskning.

¹⁶¹ Fremsætteren af en FPP vil typisk tolke det udeblevne, forsinkede eller mangelfulde svar som et problem eller en mangel ved den ytrede FPP og forsøge at håndtere dette, f.eks. ved at tjekke om ytringen overhovedet er blevet hørt (ved at gentage FPP) eller ved at omformulere FPP på en måde, der tager højde for mulige problemer med at svare.

¹⁶² Sådanne modstandsformer, og hvordan de modtages og behandles af socialarbejderen, udforskes nærmere kapitel 9.

Den tredje observation er, at begge typer svar fra forældrenes side efterfølges af en eller anden form for interaktionelt "merarbejde". Det viser sig ved, at uanset om forældrene ender med at levere en tilslutning til eller en afvisning af forslaget, så behandles svaret ikke som lukningsimplikativt dvs. som tilstrækkeligt til at kunne afslutte sekvensen og gå videre til noget andet. I de tilfælde, hvor forældrenes svar er tøvende og ligner en begyndende afvisning af forslaget, engagerer socialarbejdernes sig i flere overtalelsesforsøg. Mere bemærkelsesværdigt er det imidlertid, at der i de tilfælde, hvor forældrene leverer en tilslutning, pågår yderligere forhandlinger om indholdet i og karakteren af denne tilslutning, efter den er givet. Hverken afvisninger eller tilslutninger behandles således som "endelige" svar. Dermed er det tilsyneladende ikke kun forældrene der ser ud til at orientere sig mod noget potentielt problematisk forbundet med de to svarmuligheder – i hvert fald i deres førsteudgave. Socialarbejdere ser med andre ord ud til at behandle forældres umiddelbart samarbejdende eller ikke-samarbejdende positionering som utilstrækkelig og midlertidig.

Ovenstående observationer peger i retning af, at både socialarbejdere og forældre orienterer sig mod noget potentielt problematisk forbundet med såvel en samarbejdende som en ikke-samarbejdende positionering, som kan være med til at forklare forældrenes initiale tøven i forlængelse af socialarbejderens forslag. Det vidner om, at der knytter sig nogle særlige normative betingelser for forældres muligheder for at positionere sig henholdsvis samarbejdende og ikke-samarbejdende i relation til forslag om undersøgelser og foranstaltninger i børnesager.

I dette kapitel vil jeg vise, hvordan sådanne normative betingelser kan forstås i lyset af de implikationer af henholdsvis tilslutning og afvisning af forslaget, deltagerne orienterer sig mod. Samtaledeltagerne ser eksempelvis ud til at orientere sig imod forældres tilslutning til en undersøgelse som en kandiderende, dvs. potentiel afvisning af selv at kunne (eller ville) magte opgaven med barnet. Afvisning af socialarbejderens forslag om en undersøgelse eller foranstaltning behandles imidlertid omvendt ikke som en uproblematisk tilkendegivelse af selv at kunne magte situationen med barnet. Afvisninger behandles altså ikke som udtryk for, at forældrene er i stand til (eller har ret til for den sags skyld) at klare problemerne selv. Begge dele introducerer moralske spørgsmål angående det gode forældreskab, som bliver forhandlingsemner i interaktionen. Begge samarbejdspositioner ser på den måde ud til at komme i konflikt med (institutionelle) normer for det gode forældreskab, der tales frem i forbindelse hermed og afspejler en asymmetri i relation til den måde, de to svarpositioner er organiseret på i forhold til hinanden.

Analyserne i kapitel 6 og 7 koncentrerer sig primært om de kommunikative ressourcer, socialarbejderen bruger i forberedelsen og designet af forslaget om en undersøgelse eller en foranstaltning. Her viste jeg, hvordan socialarbejderne er orienterede mod at få en tilslutning til forslaget og undgå en afvisning. Sidstnævnte som en strategi til at undgå at synliggøre eventuelle tvangsimpplikative uenigheder, som risikerer at presse socialarbejderen ud i at afsløre forældrenes begrænsede valgmuligheder i relation til undersøgelsens gennemførelse. I dette kapitel udforsker jeg, hvorvidt og hvordan socialarbejdere og forældre orienterer sig mod en særlig normativ præferencestruktur i de måder tilslutning og afvisning behandles på i forlængelse af forslag om undersøgelse eller en foranstaltning, og hvilke konsekvenser det har for interaktionen, relationen og beslutningsprocessen.

Analyserne er baseret på uddrag fra fire forskellige samtaler. Først præsenteres to eksempler, hvor forældre og familiemedlemmers umiddelbare respons på et forslag fra socialarbejderens side

udvikler sig til et egentligt (og eksplicit) afslag, og hvor socialarbejderen forfølger en tilslutning ud over dette punkt i samtalen. Dernæst viser jeg to eksempler med forældre, som tilslutter sig socialarbejderens forslag, men hvor begge parter engagerer sig i et stykke interaktionelt merarbejde ud over dette punkt i samtalen.

8.1. Et nej er et nej er et nej?

- Forfølgelser af tilslutning efter et afslag

I det følgende præsenteres samtaleuddrag fra to cases, hvor forældre eller familiemedlemmers indledende (tøvende)respons udvikler sig til eksplicitte afvisninger af socialarbejderens forslag, og hvor socialarbejderen forfølger et samtykke ud over dette sted i samtalen. De to cases er i udgangspunktet forskellige, men der er en række lighedstræk i den måde, samtalerne udvikler sig på.

8.1.1. Et nej er et okay - overtalelse eller reparation af en misforståelse

Det første af de to eksempler på forfølgelse af tilslutning ud over en afvisning er fra det første hjemmebesøg hos Aylins familie, som jeg har brugt uddrag fra i de to forudgående kapitler. Igennem den første halvdel af mødet har socialarbejderen forsøgt at skabe en form for enighed om problemdefinitionen, tilsyneladende for at skabe et frugtbart samtalemiljø hvori hun vil kunne præsentere sit forslag. Vi kommer ind i samtalen efter en længere forhandling hvor forældrene har erklæret sig enige i at have lejlighedsvis problemer med datteren, men fastholder, at de ikke mener, at de har brug for hjælp til at håndtere problemerne her og nu. Familien har tidligere deltaget i en række samtaler i forbindelse med et åbent rådgivningstilbud i kommunens familiehus, men synes ikke, det hjalp. I forlængelse af at forældrenes erklærer sig uenige i, at der er behov for en undersøgelse, gør socialarbejderen dem det klart, at der forelægger et særligt regelsæt, når det handler om mistanker om vold, der betyder, at hun er forpligtet til at foretage en børnefaglig undersøgelse, uanset hvordan forældrene stiller sig i samarbejdet (se uddrag 7k). Dernæst opstår der en pause, hvor ingen tager ordet. Mor tilbyder kaffe, som socialarbejderen (og jeg) afslår. Herefter fortsætter socialarbejderen med en kandiderende udlægning af forældrenes samarbejdsstatus:

Uddrag 8a - det vil sige at I vil ikke give tilladelse

- 1 S: men det vil sige at I vil ikke give tilladelse til
2 at vi laver undersøgelsen og finder ud af om vi kan hjælp'
3 (2.0)
4 ((søster, mor og far udveksler på modersmål))
5 D: de føler ik' at de har brug for hjælp, så I laver bare (.) jeres
6 S: så I vil hellere have at vi gør den uden a- at I har skrevet under
7 sådan at eh
8 D: ja
9 S: okay↑ ((løfter øjenbrynene og læner sig tilbage i sofaen. Kigger ned i
10 papirerne, stadig med løftede øjenbryn))¹⁶³
11 (4.0)
12 ((søster, mor og far udveksler på modersmål))
13 D: de har jo fået den rådgivning de skulle have
14 sådan fra det der familiehus eller .hh

Med sin udlægning af forældrenes samarbejdsstatus går socialarbejderen on-record med, at hun har hørt den forudgående tøven og søsterens indvendinger som et afslag på forslaget om en undersøgelse. Perspektivudlægninger inviterer typisk til en forhandling om opfattelser af situationen

¹⁶³ Hjemmebesøget er ikke videooptaget. Observationen af socialarbejderens kropssprog bygger derfor på mine feltnoter som observatør under samtalen. Netop denne situation står stadig klart i min hukommelse, fordi socialarbejderens kropssprog for mig fremstod meget markant.

(Pomerantz, 1984a), og det ser ud til, at socialarbejderens ytring er designet til at give forældrene en mulighed for at be- eller afkræfte denne antagelse. Umiddelbart går den efter et bekræftende "nej". Det, at hun ikke spørger direkte, viser imidlertid en orientering mod det svar, der lægges op til som potentielt følsomt, hvilket kunne indikere, at ytringen presser for andet og mere end blot en bekræftelse.

Efter en pause (3), som ligeledes indikerer at hverken forældre eller storesøster Derya behandler svaret som helt ligetil, konfererer forældrene og søsteren med hinanden¹⁶⁴, hvorefter Derya svarer i forældrenes sted (5). Hun gentager familiens tidligere forklaring om, at forældrene ikke oplever et behov for hjælp, men tilføjer "I laver bare (.) jeres", hvormed hun accepterer, at undersøgelsen bliver gennemført, men afstår fra at tilkendegive fuld opbakning hertil ved at ekskludere familien som deltagere i det foreslåede handleforløb. Svaret behandles imidlertid ikke som tilfredsstillende af socialarbejderen. Uden at producere en bekræftelse af at have modtaget søsterens svar tilbyder socialarbejderen et revideret forståelsesudkast af forældrenes samarbejdsstatus (6-7), hvori hun konstaterende spørger, om familien hellere vil have at undersøgelsen foretages uden deres underskrift. Den reviderede version produceres endnu engang som et deklarativt, denne gang med omvendt polaritet, hvilket gør den hørbar som et spørgsmål, der går efter et ja (Hayano, 2013:405-406).

De to udlægninger af forældrenes samarbejdsstatus kan være et forsøg fra socialarbejderens side på at sikre sig, at hun har forstået forældrene korrekt ved at give dem mulighed for at protestere, hvis dette ikke er tilfældet, men det ser ikke ud til at være det eneste, der er på færde her. Da Derya bekræfter socialarbejderens forståelsesudkast med et type-konformt "ja" (8), hvormed hun (på forældrenes vegne) bekræfter at være klar over og enig i præmissen for svaret, nemlig at undersøgelsen igangsættes uden deres samtykke, kvitterer socialarbejderen med et "okay↑" (9), som leveres på en markeret måde. Intonationskonturen giver indtryk af overraskelse og markerer dermed et tilstandsskifte (Heritage, 1984a). De medfølgende ansigtsudtryk (løftede øjenbryn), ændret kropstilling (lænen sig tilbage i sofaen) og blikretning (ser ned i papirerne) ser ud til at behandle forældrenes svar, ikke blot som overraskende, men også problematisk.

Det at socialarbejderen markerer overraskelse i forlængelse af bekræftende svar på to forståelsesudkast, hvori hun beder forældrene bekræfte, at de ikke ønsker at give deres samtykke til undersøgelsen, signalerer en stærk markering af, at der er problemer med deres svar, eller det svar implicerer. Dette behandler retrospektivt de to forståelsesudkast – ikke som forsøg på opklaring af forældrenes samarbejdsstatus, men som reparationer (Schegloff et al., 1977; Schegloff, 1992; Schegloff, 2007), dvs. ytringer der beder om en korrigerende af det, der herved behandles som problematiske (og utilstrækkeligt eller forkerte) svar. Socialarbejderen giver forældrene tre muligheder for selv at rette deres svar, hvilket kan ses som en orientering mod præferencen for selvinitieret reparation (Schegloff et al., 1977), dvs. at forældrene selv opdager problemkilden (manglende og sidenhen utilstrækkelig tilslutning til undersøgelse) og korrigerer den. Det kan samtidig ses som en orientering mod hensynet til beskyttelsen af forældrenes face, da socialarbejderen ved at give forældrene mulighed for selv at opdage "fejlen" undgår at synliggøre uenighed (Brown & Levinson, 1987; Goffman, 1967). Da forfølgelsen af et svar ud over det punkt,

¹⁶⁴ Søsteren ser her ud til at oversætte det, socialarbejdere har sagt, og forældrene svarer.

hvor et sådant allerede er givet, er tegn på, at svaret er blevet hørt, men ikke accepteret, er denne fremgangsmåde samtidig hørbart som en overtalelsesstrategi (Pomerantz, 1984c).

Socialarbejderens reaktion kaster familiemedlemmerne ud i nye udvekslinger på modersmålet. Herefter giver søsteren endnu en uddybende forklaring, som bygger oven på forældrenes tidligere begrundelse for ikke at ønske hjælp ("de har jo fået den rådgivning de skulle have", 13-14). Ved at bruge "jo" markerer søsteren, at det argument, hun fremfører, allerede burde være blevet etableret som en fælles viden (Heinemann et al., 2011). Hermed "anklager" hun socialarbejderen for ikke at have taget hensyn til den forklaring, der allerede er givet, hvormed hun presser tilbage på det forhold, at socialarbejderen endnu ikke har accepteret deres svar.

I umiddelbar forlængelse af familiens forsikringer om, at de ikke ønsker at medvirke til undersøgelsen, fortsætter socialarbejderen med endnu et forsøg på at ændre deres svar. Det næste uddrag viser, hvordan hun skriver strategi, idet hun begynder at behandle den mangelfulde tilslutning som et forståelsesproblem. Det udløser en forhandling om præmisserne for samarbejdet frem til, at forældrene endelig "overgiver sig" og giver deres samtykke:

Uddrag 8b - og I er godt klar over forskellen på at give samtykke og ikke give samtykke

- 1 S: og I er godt klar over forskellen på at give samtykke
2 og ikke give samtykke (.) til undersøgelsen
3 D: hvad hvad mener du↑
4 S: .hhh at at hvis I giver samtykke og vi samarbejder om den
5 og (.) så laver vi den sammen og ellers så laver jeg den selv
6 uden at vi har et samarbejde omkring det
7 D: ja
8 S: så I ved altså forskellen på at få indflydelse på det der står
9 og ik' og få indflydelse
10 D: ja altså de:et det eneste altså vi ser som forskel
11 det er .hh at hmhm ((rømmer sig)) de har jo fået tilbudt hjælp
12 og de har fået hjælp til problemet alts' de har jo de har jo fået vide
13 hva- hvordan de skal eh ændre deres adfærd overfor Aylin
14 det har de fået hjælp og det er det eneste de tænker at de behøver
15 altså de: de har brug for at få rådgivning i forhold til det
16 og det har de fået og de har ik' rigtigt ku føre det ud i livet
17 S: nej
18 D: men altså at at I så skal hjælp på en eller anden måde
19 men de ved ik hvad det indebærer
20 og det eneste de vil have af hjælp det er rådgivning
21 S: men det kan jo også sagtens være det er rådgivning
22 .h det undersøgelsen er det er ik' hjælp hvis jeg laver undersøgelsen
23 mt men det er mere for at jeg jeg skal være
24 helt sikker på I forstår det
25 D: ja
26 S: e:m hvis jeg laver undersøgelsen og så peger den .hh i en retning
27 så s:å snakker vi sammen igen når undersøgelsen er lavet
28 om I vil være med til hjælpen
29 =der er ikke noget tvang i forhold til hjælpen
30 D: mh
((28 linjer udeladt hvor socialarbejderen uddyber at der er forskel på undersøgelse og hjælp))
31 S: det er mere så'n at at ehm at de't lidt f: (.) der er stor forskel på
32 om man er med til at lave det eller det bliver lavet uden om en
33 D: mh
34 S: så har man jo ik' indflydelse
35 D: mh
36 S: det er det der er det vigtige
37 D: mh ((søsteren siger noget på modersmål))
38 M: mh

39 ((søsteren og moderen udveksler på modersmål))
40 D: okay (2.0) så vil de gerne give samtykke
41 S: okay
42 D: hvis det er så'n altså
43 S: ja og det er sådan og det .h oh det eneste der skal ske [...]

I ovenstående uddrag viser socialarbejderen, at hun behandler forældrenes afvisning af at ville medvirke til undersøgelsen som et problem med at forstå præmisserne herfor – dvs. som et informations- og/ forståelsesproblem snarere end et problem med at svare positivt på forslaget. Det gør hun ved at levere information om præmisserne designet som spørgsmål, der inviterer forældrene til at be- eller afkræfte dem (1-2, 8-9). Den måde, hun gør det på, ser imidlertid ikke ud til at udelukkende at være designet til at levere information. I lyset af Deryas gentagne bekræftelse og demonstration af at familien har forstået og accepteret præmisserne for samarbejdet (7, 10-16) er socialarbejderens informationsgivning hørbar som endnu et overtalelsesforsøg. Flere af ytringerne indeholder desuden komponenter, der ser ud til at behandle forældrenes erklærede samarbejdsstatus som problematisk. Formuleringerne ”og I er godt klar over”(1) og ”så I ved altså”(8) ser eksempelvis ud til at behandle forældrenes vidensniveau som et potentielt utilstrækkeligt grundlag for den beslutning, de har truffet (hvormed det antydes, at hvis de havde vidst eller været klar over det, så havde de truffet en anden). Derudover beretter socialarbejderen om forskellen på samtykke og ikke-samtykke (1-2) i form af kontrasteringer mellem samarbejde versus ikke-samarbejde (4-6), det at have indflydelse kontra ikke at have indflydelse (8-9,34), samt forskellen på ”at være med” eller at noget ”laves uden om en” (31-32). Til sidst markerer socialarbejderen den ikke-samarbejdende position mere eksplicit som den mindst attraktive valgmulighed ved at understrege, at det er vigtigt, at forældrene forstår, at et manglende samarbejde har den konsekvens, at man ikke har indflydelse (34-36). I forlængelse heraf og efter at have konfereret med sine forældre kommunikerer Derya forældrenes beslutning om alligevel at give deres samtykke til undersøgelsen (40).

Ved at behandle forældrenes afvisning af at ville samarbejde omkring undersøgelsen som mangel på forståelse (begrundet i mangel på information) positioneres de som uinformerede frem for uvillige, hvormed socialarbejderen undgår at anfægte forældrenes vilje eller motivation. Ifølge Kitzinger & Frith (1999) behandler samarbejdsdeltagere manglende vilje som en mindre socialt acceptabelt begrundelse for manglende samarbejde i social interaktion¹⁶⁵, og socialarbejderens fremgangsmåde kan derfor ses som en orientering mod forældrenes ansigt ved at beskytte dem mod at fremstå uvillige til at samarbejde.

Positioneringen af forældrene som uinformerede er imidlertid ikke helt uproblematisk. Distribution af viden i social interaktion er forbundet med stærke normative rammer, hvilket bl.a. betyder, at påstande om den andens (manglende) vidensniveau, f.eks. ved at levere information, er et følsomt interaktionelt forehavende (Drew, 1991; Sacks, 1995:441; Stivers et al., 2011). I relation hertil er direkte spørgsmål, der retter sig mod, hvorvidt en anden samtaledeltager har forstået, ifølge Steensig (2003) sjældne og regnes for at være uhøflige i social interaktion. Det, at socialarbejderen undlader at spørge direkte, om forældrene har forstået konsekvenserne af deres svar, kan dermed ses som en orientering mod den risiko for ansigtstab, der kan være forbundet med at bryde med de sociale

¹⁶⁵ Manglende evne behandles typisk som mere socialt acceptabelt, fordi de har den fordel, at de undgår at foretage en negativ bedømmelse af andenpartens forslag som uønsket eller uattraktiv og kan dermed ses som en orientering mod at undgå at fremføre en kritik, der kan true den andens ansigt (Kitzinger & Frith, 1999:300-302).

normer for distribution af viden i social interaktion (Heritage & Raymond, 2005). Ved ikke at spørge direkte om forældrene har forstået, lykkes socialarbejderen med at adressere et muligt forståelsesproblem samtidig med, at det ikke udstiller en sådan eventuel mangel på forståelse fra familiens side. Socialarbejder ser med andre ord ud til at lykkes med at gøre det klart, at det svar, forældrene leverer, er utilstrækkeligt og give dem en mulighed for at ændre mening (til det foretrukne svar), uden at de taber ansigt, ved at behandle forældrenes svar som en misforståelse begrundet i mangel på information frem for mangel på samarbejdsvilje.

Retrospektivt præsenterer forhandlingen mellem socialarbejderen og familien i de to samtaleuddrag sig som et spørgsmål om at udrede en misforståelse. Analysen viser imidlertid, at der er andet og mere på spil undervejs, og at socialarbejderens adressering af forældrenes mulige mangel på forståelse for præmisserne for deres stillingtagen er hørbare som overtalelsesforsøg. Gennem sine overtalelsesforsøg viser socialarbejderen, at hun orienterer sig mod en norm for karakteren af det foretrukne samarbejde, hvor andre former for samarbejde, end dem der indebærer en fuld tilslutning til undersøgelsens gennemførelse, er utilstrækkelige. Familiens nuancerede bud på et samarbejde, hvori socialarbejderen gives samtykke til at gennemføre undersøgelsen uden familiens samtykke (et samarbejde om ikke at samarbejde), og som tillader forældrene at bevare en grad af autonomi ved at stille sig samarbejdende inden for en tvungen ramme, behandles dermed ikke som tilladelig eller tilstrækkeligt i relation til gennemførelsen af den institutionelle opgave. Hvor forældrenes alternative bud på et samarbejde synes at udtrykke en logik om, at når der alligevel ikke er noget valg, så er der heller ingen grund til at give et samtykke, så ser socialarbejderens logik ud til at være den omvendte: når der ikke er noget valg, så er der ingen grund til ikke at samarbejde.

8.1.2. Et tja er et nej er et okay

Det næste eksempel er fra samtalen med moderen til 6-årige Bilal, som har søgt om at få bevilget taxitransport til og fra skole, fordi Bilal er bange for at tage bussen alene. Mor har taget Bilal (B) med til mødet, som foregår i et mødelokale på socialforvaltningen. Som vist indledningsvist i kapitel 7 (uddrag 7e) har socialarbejderen afvist moderens ansøgning om taxatransport og i stedet foreslået, at der foretages en børnefaglig undersøgelse med henblik på at undersøge, hvorfor Bilal er bange, og hvordan han kan hjælpes. Vi kommer ind i samtalen, hvor moderen efter indledende tøven og gentagene overtalelsesforsøg fra socialarbejderens side har tilsluttet sig socialarbejderens forslag om en undersøgelse. I forlængelse heraf forsøger socialarbejderen at aftale et tidspunkt et nyt møde, hvilket mislykkes og fører til, at moderen trækker sin tilslutning tilbage:

Uddrag 8c - så jeg må ikke indhente nogen udtalelse

- 1 S: så vi kunne godt lave en aftale. om at jeg kom hjem til dig en
- 2 dag hvor vi snakkede .hh hvore:hm. hvor det bare var os to
- 3 M: mh mhmh
- 4 S: hvor han er skole
- 5 B: (fttuttutssh)((lyder som en efterligning af et damplokomotiv))
- 6 M: >okay< (0.3) på fredag.
- 7 S: ej ik' på fredag. vi finder en dag.
- 8 M: =ehjhja da[g je-
- 9 S: [hvor du ik' er i sko[le
- 10 M: [åh okay jeg tænkte på hehe.hh
- 11 S: .hhh fordi så fordi så [har jeg sådan [hhh
- 12 M: [men eh [undskyld=men jeg har
- 13 ik' nogen problemer.=kun Bilal han er bange og han ikk går i
- 14 M: skolen alene
- 15 S: =ja
- 16 M: <oge:h> og=jeg vil gerne nogen hjælpe mig om e::h hente Bilal

17 eller taxi [hvis du hjælpe mig om den der
 18 S: [ja men det .hh
 19 M: Men hvis ka' ikke den der taxi det behov-behøver ikke den der .hh
 20 gå og kommer og det det er spild af tid, jeg tror det.
 21 (0.4)
 22 M: Hvis[t-
 23 S: [ja.
 24 M: men=eeh måske jeg jeg gider ikke m-mere kommer eller (.) hvis der er
 25 ikke nogen hjælper mig. Jeg har tænkt på kun eeh gå skolen.
 26 hvis det også hente ham kun den der.
 27 S: mja. .hh vi kan ikke hjælpe i forbindelse med at følge ham
 28 M: =>ja o[kay<
 29 S: [og hente [ham i skole
 30 M: [men men jeg kan ikke komme og eh nogen
 31 besøger mig og der og jeg tror det er spild af tid=fordi jeg
 32 har .hh fem børn .hh o:g de:t ik' nogen hjælper mig om den der
 33 S: narj.
 34 M: =ja
 35 S: =men tror du ikke vi skulle indhente en udtalelse fra
 36 skolen alligevel og så snakke sammen om den.
 37 (0.4)
 38 M: osse nej. jeg jeg gider ik' (0.3) s::nakke sammen. mere.
 39 S: [nej.
 40 B: [(ddetdet de:::t)((Bilal laver lyde))
 41 M: ja men jeg kommer kun den derh problemer.
 42 =jeg har kun den der problemer.
 43 S: =ja. for vi kan jo godt hjælpe ham i forbindelse med han er bange
 44 og prøve og sørge for at han ik' er bange
 45 M: =m:jeg jeg hjælper ham om [det.]
 46 S: [ja]
 47 (0.3)
 48 S: °o↓kay°
 49 ((12 linjer udeladt))
 50 S: så jeg må ikke indhente nogen udtalelse på ham.
 51 M: °m=nej°
 52 S: °narj°
 53 M: °nej. jeg tror. det hjælper ikke.° fordi kun spild af tid.
 54 S: ja [.hh men hvis jeg skal lukke sagen
 55 M: [ja
 56 S: så er jeg nødt til at indhente en udtalelse
 57 M: hvad er det
 58 S: hvis jeg skal lukke sagen og ikke gøre mere så er jeg nødt til
 59 at hente en udtalelse fra skolen om hvordan han har det
 60 M: ja hvis ja skolen det skolen det sbestemmer om den der
 61 S: Så må jeg gerne spørge skolen om hvordan det går
 62 M: jaja spørg skolen
 63 S: vil du skrive under på at jeg må spørge skolen
 64 M: okay ((moderen skriver under på samtykkeerklæringen))

I første omgang er det ikke klart, hvad der får moderen til at trække sin tilslutning til undersøgelsen tilbage. Hun foreslår selv et tidspunkt for socialarbejderens hjemmebesøg ("på fredag", 6), og det er tilsyneladende først, da socialarbejderen afviser moderens forslag og tilføjer, at det skal være en dag, hvor hun ikke er i skole (9), der opstår problemer. Denne del af socialarbejderens ytring modtager moderen som ny information. Med tilstandsmarkøren "åh" (Heritage, 1984a), i overlap med socialarbejderens tale og med tilføjelsen af "okay jeg tænkte på" (10) markerer hun, at der er noget nyt, der er gået op for hende og antyder, at der er noget hun har misforstået, som hun i forlængelse heraf undskylder for (12). Undskyldningen tjener som en indledning til resten af moderens tilbagetrækningsforsøg, hvori hun afviser, at hun har problemer, der ligger, ud over at Bilal er bange og ikke tør gå alene i skole (11-13). Ytringen ser ud til at behandle noget i det forudgående som et tegn på, at tilslutningen til undersøgelsen involverer noget andet og mere, end moderen umiddelbart

havde fået opfattelsen af. Socialarbejderen indleder en protest ("ja men", 18), men moderen fortsætter med en genfremsættelse af sin oprindelige henvendelsesårsag, formuleret som en hjælpanmodning ("jeg vil gerne nogen hjælpe mig", 16) efterfulgt af en betingelse ("hvis ka' ikke", 19), som ser ud til at behandle tilslutningen til undersøgelsen og accept hjemmebesøget som betinget af opfyldelsen af ansøgningen om taxatransport. Med andre ord, hvis ikke den form for hjælp socialarbejderen kan levere er i overensstemmelse ønsket om taxakørsel til Bilal, så er det "spild af tid" og heller ikke i overensstemmelse med hendes definition af hjælp ("hvis der er ikke nogen hjælper mig", 24-25, "de: t ik' nogen hjælper mig", 32).

Den måde, moderen leverer sin tilbagetrækning på, er mitigeret, f.eks. gennem tilføjelsen af "jeg tror det" (31,33,53) og ved at inkludere en forklaring, som repræsenterer det, hun opfatter som en legitim undskyldning; at hendes oprindelige tilslutning var en misforståelse, idet hun troede hun kunne få hjælp til taxakørsel. Herigennem viser moderen, at hun er klar over, at det hun foretager sig ikke er i overensstemmelse med socialarbejderens projekt (Heritage, 1984b:268; Kitzinger & Frith, 1999). Udtale og ordstilling bærer præg af begrænsede danskundskaber, men hendes budskab synes klart; hvis ikke jeg kan få bevilget taxakørsel, så ønsker jeg ikke (længere) at samarbejde.

Socialarbejderens næste træk indleder et nyt overtalelsesforsøg, hvori hun beder moderen om at se bort fra alt det forudgående og samtykke "på trods" ("alligevel", 35). Orienteringen mod moderens position som ikke-samarbejdende markeres desuden gennem den indledningsvis brug af "men", hvormed hun viser, at hun har hørt moderens tilbagetrækningsforsøg som en tilkendegivelse af, at hun ikke længere ønsker at samarbejde. Ytringen er designet som et negativt interrogativt ("tror du ikke"), som er et sprogligt format, der markerer en stærk berettigelse til at komme med anmodningen (og få et svar), og som gør det mere problematisk for modtageren at afslå at samarbejde (Heinemann, 2006; Heritage, 2002a; Heritage & Raymond, 2005; Raymond & Heritage, 2006:685). Negative interrogativer indebærer desuden den forudsætning, at anmoderen med brugen af dem viser, at vedkommende forudsætter, at modtageren er i stand til at (og dermed med et vist moralsk pres burde) levere det, der bliver bedt om (Brown & Levinson, 1987). Ifølge B&L (1987) er det at forudsætte noget på vegne af den anden imidlertid en trussel mod dennes negative face, dvs. en trussel mod dennes handlefrihed og råderum. Brugen af negative interrogativer regnes derfor for uhøflige (Brown & Levinson, 1987; Heinemann, 2006). Med ovenstående kan man sige, at socialarbejderen sprogligt set "skruer op" for sin berettigelse, sin autoritet eller sin tilslutning til sin rolle som systemrepræsentant og på den måde øger presset på moderen for et positivt svar. Det markerer samtidig et skifte i samtalen fra mere høflighedsorienterede overtalelsesstrategier til et mere eksplicit, umitigeret pres på moderen for at samarbejde. Med brugen af "vi" (35) viser socialarbejderen, at hun fortsat behandler moderens samarbejde som vigtig og orienterer sig mod det, der skal ske som et samarbejde - moderen positioneres på den måde som aktuelt ikke-samarbejdende, men potentielt overtalbar. Reduktionen af de høflighedsorienterede kommunikationsformer går imidlertid begge veje. Moderens respons er ikke bare en markant afvisning af forslaget om at hente en udtalelse fra skolen, det er også en markering af et ønske om helt at afbryde samarbejdet og afslutte mødet (38). Da socialarbejderen herefter leverer en kandiderende udlægning af moderens samarbejdsstatus (50), som på samme måde som i casen med Aylins familie som er hørbart som endnu et overtalelsesforsøg, bekræfter moderen endnu engang sit standpunkt om ikke at ønske et samarbejde (53).

Slutteligt sætter socialarbejderen ind med det, der kommer til at fungere som et interaktionelt trumfkort. I sin ytring i linje 54 behandler hun moderens samtykke til at indhente en udtalelse fra skolen som en betingelse for at kunne lukke sagen – og dermed som betingelse for, at moderen kan få sit netop fremsatte ønske om at samarbejdet skal ophøre opfyldt. Moderen anmodes med andre om at samarbejde som betingelse for at slippe for at samarbejde. Socialarbejderens ytring foretager en ultimativ reduktion af tilstedeværelsen af alternative valgmuligheder, som hun desuden understreger med valgelimineringsmarkøren ”nødt til” (56)¹⁶⁶. Moderens endelige ”okay” i forlængelse af et par afklarende ytringer markerer, at hun har forstået betingelserne (i hvert fald den del at hun ikke har andet valg) og vælger at acceptere dem. Samtalen afsluttes umiddelbart efter moderens samtykkende underskrift på, at socialarbejderen må indhente en udtalelse fra skolen på Bilal.

De to cases, jeg har behandlet indtil nu, kan begge ses som eksempler på, at socialarbejderen forfølger et samarbejde ud over eksplicitte afvisninger heraf i samtalerne. Det gør eksemplerne relevante at diskutere som eksempler på tilsidesættelse af forældres udtrykte vilje og dermed som tvang. Eksemplerne viser imidlertid, at kategoriseringen af interaktionelle fænomener som tvang er mere kompliceret end som så. Eksemplerne lader sig eksempelvis måske mere præcist beskrive som tvungen frivillighed, fordi forældrene i begge tilfælde lader sig overtale til eller overbevise om at trække deres ikke (tilstrækkeligt) samarbejdende viljesudtryk tilbage. Dermed er der ikke længere tale om miskendte eller overtalte viljesudtryk, men noget der interaktionelt konstrueres som misforståede viljesudtryk. Eksemplerne demonstrerer desuden, at socialarbejderens orientering mod at undgå et nej rækker langt ud over det stykke forslagsforberedende arbejde, jeg behandlede i kapitel 7.

8.2. Et ja er et ja er et ja? – retfærdiggørelse af accept

Med socialarbejdernes orientering mod samarbejde som det præfererede, som det forudgående har vist, kunne man tænke, at når forældre så rent faktisk tilslutter sig et forslag fra socialarbejderens side, så er der ikke så meget mere at snakke om. Hvis ikke der er mere på dagsordenen, burde samtalen således i princippet kunne afsluttes eller deltagerne burde i det mindste kunne fortsætte til et nyt emne. I det følgende vil jeg vise, hvordan en tilslutning fra forældrenes side til socialarbejderens forslag imidlertid ikke nødvendigvis behandles som lukningsimplikativ af deltagerne. Den leder med andre ord ikke nødvendigvis til en afslutning af handlesekvensen. Tværtimod er der eksempler på, at samtaledeltagerne, efter en tilslutning til et forslag om en undersøgelse eller en foranstaltning, engagerer sig i yderligere interaktionelt arbejde. I det følgende vil jeg udforske dette interaktionelle merarbejde i datauddrag fra to samtaler.

8.2.1. Et tjaa er et JA - en produktiv form for modstand

Det første uddrag er fra mødet mellem 12-årige Annas forældre og familiens socialarbejder. I det, der leder op til i nedenstående, har socialarbejderen produceret en længere redegørelse for organisationen og de procedurer, der er forbundet med modtagelsen af en underretning (jf. uddrag 7g). Vi kommer ind i samtalen umiddelbart efter, at socialarbejderen har formuleret behovet for en børnefaglig undersøgelse som et institutionelt imperativ (et uundgåeligt krav), hvorefter hun går

¹⁶⁶ Af relevant kontekstuel information skal det siges, at Bilals ældre bror er anbragt på en døgninstitution, ligesom der også har været problemer med hans storesøster. Socialarbejderen har måske derfor sine grunde til at insistere på, at der foretages en undersøgelse.

videre til at stille et spørgsmål, der præsenterer forældrene for et valg med hensyn til den videre proces:

Uddrag 8d - altså (.) v- lad os bare hop' ud i det

1 S: men jeg vil se'føli' (.) spørge om det er okay
2 at vie:h (.) starter i dag
3 eller om I skal have lidt mere tid
4 til at finde ud af hvad er .hh
5 hvad er de lovmæssige rammer for det her .hh
6 (0.4)
7 eller (.) ska' vi springe ud i det.
8 (0.4)
9 F: altså (.) v- lad os bare hop' ud i det
10 M: =ja
11 S: =vi hopper ud i det

Som vist i de to forudgående kapitler (se uddrag 6b, 7b og 7m) indebærer denne forslagsformulering, at forældrene præsenteres for et valg mellem to alternativer, som ender med at invitere forældrene til at bekræfte eller afkræfte det kandiderende forslag om "at springe ud i det" (7). Faderen er den første til at svare (9). Hans respons er tøvende og indledes med uenighedsmarkøren "altså", som varsler, at det svar, der er på vej, ikke er et direkte svar på det, socialarbejderen spørger om (Heinemann & Steensig, 2017). Faderens fortsætter med et afbrudt "vi", som er hørbart som begyndelsen til en gentagende spejling af socialarbejderens formulering i linje 7. I stedet initierer han en selvreparatur og ender med at levere et præfereret svar, hvori han reproducerer næsten den samme sætningsstruktur som socialarbejderens forslag, men udskifter "springe" med synonymet "hoppe"¹⁶⁷. Faderens svar er altså ikke en accept af forslaget i form af et simpelt "ja", som formen ellers lægger op til, men et udvidet svar, der hverken er en fuldstændig reproduktion af det, socialarbejderen siger eller leveres i det svarformat, der lægges op til. På den måde demonstrerer faderen en grad af selvstændighed, som presser tilbage på nogle af de betingelser, socialarbejderens spørgsmål lægger op til (Raymond & Heritage, 2006). Moderen tilslutter sig faderens respons i umiddelbar forlængelse heraf (10). Forældrenes svar modtages og accepteres af socialarbejderen med en næsten ordret gentagelse af faderens ord. Med sin ordrette gentagelse af faderens ordvalg "hopper" (11) viser socialarbejderen samarbejdsorienteret adfærd ved at tilpasse sig eget sprogbrug til faderens idet hun forlader sit eget oprindelige ordvalg ("springe") til fordel for faderens.

Ved første øjekast ligner ovenstående en udvidet tilslutning til socialarbejderens forslag. I princippet kunne sekvensen således ende her. Forældrene har accepteret forslaget om at starte undersøgelsen og socialarbejderens modtagelse af forældrenes accept i linje 11 lægger op til at afslutte sekvensen og gå videre til noget nyt (Schegloff, 2007). Det sker imidlertid ikke. I stedet producerer faderen en ytring, som forlænger sekvensen udover socialarbejderens lukningsforsøg (se uddrag 8e nedenfor), som er hørbar som en opgraderet positiv respons, og som ser ud til at foretage interaktionelt merarbejde (Stivers, 2013:206-9). I de udvekslinger der følger, gør forældrene et ekstra stykke arbejde, der ser ud til at være orienteret mod at vise, at de ikke blot lader sig overtale til at gå med til socialarbejderens forslag. Samtidig forhandler parterne sig frem til en ny samarbejdsposition og – relation:

¹⁶⁷ Om erstatningen af springe med hoppe er en op- eller nedgradering kan ikke fastlægges entydigt. Hvis springe kan siges at signalere en længere og mere energisk/vidtrækkende bevægelse end at hoppe, så gør dette ordvalg handlingen genkendelig som en nedgradering, som presser tilbage på socialarbejderens formulering og markerer den som for vidtrækkende.

Uddrag 8e - "alt for vores barn"

1 F: jaja
2 S: =de't godt
3 F: endelig (.) alt for vores barn (jo)
4 M: =ja.
5 S: ja:h det er jo det

Ud over at være bekræftende ser faderens dobbelte ja i linje 1 også ud til at behandle socialarbejderens konkluderende bemærkning ("vi hopper ud i det" uddrag 8d, linje 11) som unødvendig og et signal om, at socialarbejderen på en eller anden måde er gået for vidt (Stivers, 2004). Socialarbejderen forsøger sig med endnu et lukningsforsøg, denne gang med en positiv evaluering af forældrenes tilslutning ("de't godt", 2). Det ansporer faderen til at producere et endnu mere udvidet svar (3), som moderen straks tilslutter sig (4).

Umiddelbart kunne man argumentere for, at det, der foregår her, blot er en yderligere bekræftelse eller besegling af aftalen – en form for afsluttende håndslag. Faderens ytring i linje 3 gør imidlertid mere end blot at bekræfte og erklære sig enig i det handlingsforløb, socialarbejderen har foreslået. For det første er ytringen designet, så den udviser et selvstændigt og uafhængigt engagement i relation til det, socialarbejderen siger, hvilket kan ses som en orientering mod at gøre tilslutningen hørbar som ægte og oprigtig (Pomerantz, 1984a; Raymond & Heritage, 2006). På den måde gør faderen noget ud af at undgå at positionere sig som en, der blot er eftergivende i forhold til socialarbejderens forslag. For det andet indeholder sekvensen nogle komponenter, der ser ud til at presse tilbage på noget i det, der er gået forud.

I den snak der ledte op til aktualiseringen af forældrestillingtagen i dette eksempel, lagde socialarbejderens udlægning af lovteksten op til at såfremt en vægring fra forældrenes side ville hindre undersøgelsens gennemførelse, så kunne den gennemføres alligevel (se uddrag 7i). Det skabte en mulighed for forældrene for at positionere sig samarbejdende ved at være "tøvende men eftergivende"¹⁶⁸, men understregede samtidig, at hvis denne vægring bliver et problem for forældrenes samarbejdsvilje, så er muligheden for at positionere sig som eftergivende ikke længere til stede. Den indledningsvise skitsering af præmisserne for samarbejdet gjorde med andre ord klart, at det valg, forældrene havde, var, hvordan de ville stille sig til en allerede igangværende undersøgelse. Faderes ytring i linje 3 ser ud til at være orienteret mod at problematisere de betingelser, der er indlejret i disse indledningsvist konstruerede præmisser for et samarbejde. Brugen af "endelig" er hørbar som en anfægtelse af de præsuppositioner, der ligger i det forudgående i form af en moralsk afstandtagen¹⁶⁹ til, at forældrene kunne tænkes at være sådan en type forældre, som (potentielt) ikke vil samarbejde. Hans ytring ser ud til at behandle socialarbejderens forfølgelse af et samarbejde som unødvendig og ser samtidig ud til at sætte spørgsmålstejn ved hendes berettigelse til overhovedet at finde det nødvendigt at spørge (Stivers, 2011:105). Ytringen ser med andre ord ud til at udtrykke "hvordan kan du insinuere at vi er den slags forældre der vil være andet end samarbejdsvillige". Den moralske afstandtagen til positionen som potentielt ikke-samarbejdende forældre understreges yderligere i tilføjelsen af "alt for vores barn". Med den bringer faderen en samlet forældredentitet i forgrunden og gør krav på forældrenes selvstændige rettigheder over deres barn ved at positionere dem begge i rollen som gode forældre, der ubetinget varetager deres barns interesser (Raymond & Heritage, 2006). Det lille (formodentlige)

¹⁶⁸ Potentielt ikke-samarbejdende, men heller ikke aktuelt-ikke-samarbejdende jf. kapitel 6.

¹⁶⁹ Brugen af "endelig" ser her ud til at svare til det engelske "of course", jf. Stivers (2011).

”jo” i slutningen af faderens ytring bidrager yderligere til dens tilbagepressende karakter gennem den appel til alment kendt viden (noget selvfølgelig), som hermed udtrykkes (Heinemann et al., 2011). Samlet set ser det ud til, at det stykke interaktionelle arbejde, faderen her engagerer sig i, er rettet mod at demonstrere forældrenes moralske beskaffenhed som gode forældre, der selvfølgelig og ubetinget samarbejder med socialforvaltningen om det bedste for deres barn.

Med denne forældreinitierede justering af de interaktionelle roller ser det ud til, at resten af samtalen forløber relativt uproblematisk, hvad angår forældrens tilslutning til den børnefaglige undersøgelse¹⁷⁰. Da socialarbejderen har præsenteret den børnefaglige undersøgelse som en proces, der allerede er i gang – uanset hvordan forældrene stiller sig (og dermed på sin vis gør positionen som ikke-tvungent samarbejdende umulig), kan ovenstående strid, om hvem der skal have lov til at have det sidste ord, ses som en måde at modsætte sig eller reparere på den (grad af tvungne) samarbejdsrelation, der er lagt op til fra socialarbejderens side, inden forslaget blev stillet. Forældrenes interaktionelle merarbejde kan i den sammenhæng betragtes som en måde at ændre en tvungen samarbejdsrelation til en (fri)villig ved aktivt at udøve modstand mod at blive positioneret som potentielt ikke-samarbejdende. I lyset af den generelle præference for enighed for samarbejde og for at udvise enighed i samtaler og social interaktion (Lee, 2012:416; Sacks, 1973) ville en svagere version af en tilslutning måske blive hørt som tilbageholdenhed eller modvillighed i en samtalekontekst, hvor muligheden for at handle uden forældrenes samtykke allerede er blevet introduceret (Pomerantz & Heritage, 2013:215). Selvom det, forældrene gør, presser tilbage på og dermed udøver modstand mod nogle af de præmisser, der er blevet etableret for samarbejdet i det forudgående, så agerer de ikke distancerende (disaffiliativ) i relationen til socialarbejderen. Eksemplet illustrerer, hvordan modstand kan være en særdeles både produktiv og samhørighedsskabende (affiliativ) handling i social interaktion.

Som vist i kapitel 6 og 7 ser socialarbejdere ud til at forberede og tilrettelægge forældres deltagelse, så de positioneres som latent (ikke)samarbejdende snarere end manifest (ikke)samarbejdende. Den tilsyneladende succesfulde udvikling, som ovenstående eksempel repræsenterer (i forhold til et succeskriterium om at få accept til forslaget om en undersøgelse), ser ud til at kunne forbindes med forældrenes mulighed for at udøve modstand mod denne indledningsvist etablerede samarbejdsposition. I forhold til de perspektiver, som betragter frivillighed som en autonom tilkendegivelse af vilje, dvs. at viljen for at den kan betragtes som fri ikke må kunne identificeres som afledt eller udledt af noget, der er gået forud (Kane, 2011b), så er frivillighed som ”udgangsposition” vanskelig i mødet mellem forældre og socialarbejdere i børnesager. I kraft af såvel forældrenes som socialarbejderens egen orientering mod socialarbejderens institutionelt legitimerede og definerede ret og pligt til at være initiativtager i rollen som systemrepræsentant konstitueres interaktionelle roller, der positionerer parterne asymmetrisk i forhold til hinanden. Som redegjort for i kapitel 6 så er det sådan, at når først en samtalepart har ytret en første par-del, der kan forbindes med udtrykt vilje, så vil en tilslutning hertil og samarbejde herom være hørbart som en underkastelse af denne vilje. En umiddelbar tilslutning i forlængelse af socialarbejderens forslag indebærer således både en accept af de interaktionelle roller, selve forslaget (præmisserne herfor og implikationerne heraf), samt

¹⁷⁰ Et uddrag af det videre forløb i denne samtale er analyseret i kapitel 6 (uddrag 6i). Der viste jeg, hvordan forældrenes tilslutninger efterfølgende leveres prompte og i det præfererede format med spejlinger af socialarbejderens ord og vendinger og med tilføjelsen af egne selvstændige tilslutninger, som viser, at de positionerer sig samarbejdende. Jeg vender tilbage til den måde, denne samtale videre udvikler sig på i kapitel 10.

fraskrivelse af egen vilje. I lyset af den generelle præference for samarbejde i social interaktion kan det at levere et præfereret svar (som om det var) dispræfereret (ved at levere det tøvende) være en måde at udøve modstand mod de prædispositioner, der er indlejret i at være i en svarposition. Ved at tøve selvom de tilslutter sig forslaget, kan forældrene således markere, at de ikke foretager en fuldstændig underkastelse af det, forslaget indebærer. De samarbejdsrelationer, der skabes og muliggøres i tilknytning til et initiativ, er således (som udgangspunkt) asymmetriske. Det betyder også, at frivillighed i dette perspektiv er vanskelig at opnå i 2. position. Hvis socialarbejderne derfor (om muligt) vil skabe mulighed for, at forældre kan positionere sig frivilligt samarbejdende, så må de gøre noget andet. Ovenstående demonstrerer, hvordan frivillighed kan forstås som en interaktionelt tilkæmpet position, som kræver et særligt kommunikativt samarbejde mellem forældre og socialarbejder. Hvis modstand forventes, og hvis (frivilligt) samarbejde foretrækkes, så er det måske mere frugtbart at etablere en tvungen relation (undersøgelsen som et institutionelt imperativ) som et objekt for modstand end en frivillig. Det skaber en position, forældrene kan sige fra overfor ”sådan er vi ikke”.

Man kan selvfølgelig argumentere for, at socialarbejderen i dette eksempel måske allerede på en eller anden måde har opfanget tegn på, at forældrene gerne ville samarbejde (jf. monitoreringsanordningerne analyseret tidligere) og designet sin fremgangsmåde herudfra. Det ændrer imidlertid ikke ved, at det samtalemiljø, det lykkes at skabe, giver forældrene mulighed for at demonstrere denne samarbejdsposition på en særlig måde, nemlig ved at gøre modstand mod at blive positioneret som latent samarbejdsvillige.

Set i lyset af at der i ingen af de samtaler, jeg har observeret, er eksempler på, at forældre tilslutter sig fuldt ud og umiddelbart til socialarbejderens forslag om undersøgelse eller foranstaltninger i forlængelse af første forslagsformulering, kan dette eksempel måske vise en orientering mod en forældreposition, som tilslutter sig for ”for hurtigt og for ivrigt” som problematisk. Forældre, der kommer i kontakt med de sociale myndigheder grundet problemer med deres barn og/eller i familien, kan opleve det som skamfuldt¹⁷¹. I det lys kan ovenstående fremgangsmåde ses som en orientering mod at beskytte forældrenes positive face ved at give dem muligheden for at udøve modstand mod at blive kategoriseret i rollen som dårlige forældre. Jeg har tidligere redegjort for, hvordan forslag om undersøgelser eller foranstaltninger truer forældres negative face ved at udøve begrænsninger på deres svarmuligheder og mulighed for selvfremsstilling. Det at foreslå en undersøgelse eller en foranstaltning kan samtidig ses som en trussel mod forældres positive facebehov, fordi det udfordrer deres tilhørsforhold til (forældre)fællesskabet ved at rejse tvivl om deres evner og kompetencer i forhold til at kunne varetage deres barns behov. Dermed åbnes op for at se mobiliseringen (måske endda faciliteringen) af modstand, ikke bare som produktiv i strategisk (i forfølgelsen af et samarbejde), men også i etisk forstand (værdien af at beskytte forældrene mod at tabe ansigt).

Skabelsen af et samtalemiljø, hvori forældre får mulighed for at udøve modstand mod en ikke-frivillig samarbejdsposition ser således ud til at være følsom over for to ting:

- 1 Et mere direkte spørgsmål eller forslag, hvor forældrene bliver tilbudt et valg mellem at tilslutte sig eller afvise forslaget om en undersøgelse, involverer en risiko for:

¹⁷¹ Se bl.a. uddrag 5c og 9e.

- a. at forældrene siger nej, hvilket måske ikke er en reel mulighed og dermed tvinger socialarbejderen ud i at forfølge accept ud over en eksplicit afvisning eller underkende den¹⁷².
 - b. At forældrene siger ja, hvilket betyder, at deres svar bliver hørbart som eftergivenhed frem for en reel viljestilslutning. Dette kan være problematisk på to måder: 1. for socialarbejderen rejser det problemet med at afgøre kvaliteten og rækkevidden af forældrenes tilslutning. 2. De normative bindinger, som et direkte spørgsmål eller forslag indebærer for modtageren, gør, at forældres muligheder for at positionere sig som andet end eftergivende (f.eks. som oprigtigt interesserede i at samarbejde) bliver begrænset.
- 2 Det at positionere sig som samarbejdende indebærer, at man som forældre risikerer at erklære sig enig i/indrømme og dermed også tage ansvar for ikke at være en god nok forældre.

8.2.2. Et ja er et jaja - retfærdiggørelse af tilslutning

Ovenstående hypotese, om at det behandles som potentielt (moralsk) problematisk at sige ja til at tage imod hjælp fra socialforvaltningen, understøttes i den følgende analyse af uddrag fra samtalen mellem Brian og hans socialarbejder. Brian er far til 9-årige Kristoffer, som har været anbragt i familiepleje gennem det sidste år uden forældresamtykke. Forældrene er skilt, og Brian har netop fået del i forældremyndigheden. Han har derfor ikke været involveret i sagen før nu. Anbringelsen skal genforelægges børn- og ungeudvalget¹⁷³ om et par uger med henblik på at afgøre, om der er grundlag for at opretholde anbringelsen uden forældrenes samtykke. Formålet med samtalen er, at følge op på, hvordan det går med Kristoffer og afgøre, hvordan faderen stiller sig i relation til den fortsatte anbringelse. Vi kommer ind i samtalen, da Kristoffers hverdagsliv i plejefamilien netop har været drøftet. Socialarbejderen har foretaget nogle indirekte forsøg¹⁷⁴ på at få faderen til at eksplicite sin holdning til den fortsatte anbringelse af Kristoffer og derigennem vist, at hun orienterer sig mod det at bede en forældre om at afsløre deres samarbejdsstatus i relation til en anbringelse som et sensitivt forehavende (som noget man ikke bare sådan lige spørger direkte om). Efter gentagne hentydninger til de papirer faderen har fået tilsendt inden mødet, som (angiveligt) indeholder en samtykkeerklæring, gør faderen sin holdning til anbringelsen klar gennem en længere redegørelse, som også rummer en forklaring (se linje 1 nedenfor). I stil med det forudgående eksempel engagerer socialarbejderen og faderen sig i forlængelse af faderens tilslutning til en fortsat anbringelse (1) i et stykke interaktionelt merarbejde, som umiddelbart kan fremstå unødvendigt, men som rummer information om de (normative) præmisser for samtykke deltagerne orienterer sig mod.

Uddrag 8f - jeg synes måske han skal blive der

- 1 F: men øh (.) jeg synes måske han skal blive der fordi han har det godt
 2 S: °han skal blive der fordi [(han har det godt.)°
 3 F: [altså og jeg vil ik'hh være en bussemand

¹⁷² Som vist i samtaleuddragene i 8.1 og i analysen af eksemplet med den problemorienterede rammesætning i kapitel 7.

¹⁷³ Det kommunale børn- og ungeudvalg (jf. LRA § 18-21) har kompetencen til at træffe afgørelser om anbringelser uden samtykke og andre tvangsmæssige indgreb (herunder overvåget samvær, tvangsadoption, tvangsmæssig undersøgelse af barnet og eller afbrydelse af samvær eller kontakt mellem barnet og forældre under en anbringelse). Børn- og ungeudvalget består af to medlemmer valgt af og blandt kommunalbestyrelsens medlemmer, to pædagogisk-psykologisk sagkyndige udpeget af statsforvaltningen og en byretsdommer. Det er den kommunale børn- og ungeforvaltning der beslutter om en sag skal forelægges børn- og ungeudvalget.

¹⁷⁴ Jeg har analyseret eksemplet i kapitel 6 (afsnit 6.3.2, uddrag 6h).

Faderens tilslutning leveres som en positiv evaluering af anbringelsen, hvori han ytrer sin opbakning til, at Kristoffer skal blive i plejefamilien (1). Ytringen indledes af et kontrasterende "men" og mitigeres af en tøvende ("prøvende") opstart, og ved brug af et "måske", men fremtræder ellers som en selvstændig, begrundet stillingtagen. I analysen i kapitel 6 (uddrag 6h) viste jeg, hvordan Brians tilslutning kan ses som et tegn på, at han har opfanget socialarbejderens hentydninger i det, der er gået forud som responsinitierende. Analysen viste desuden, at den måde socialarbejderen modtager tilslutningen på, gør faderens respons hørbar som et svar på noget, hun har plantet eller initieret i det forudgående. Retrospektivt kommer det således til at fremstå sådan, at samtalen forløber som socialarbejderen hele tiden havde tænkt sig, at den skulle forløbe. Det betyder ikke, at socialarbejderen bevidst er gået efter det svar, faderen leverer, men at hun med sin måde at modtage svaret på får det til at se sådan ud.

Ved at behandle faderens svar som det svar hun hele tiden var ude efter, foretager socialarbejderen en interaktionel ophævelse af den selvstændighed, faderens ytring oprindeligt gjorde krav på. På den baggrund kan den efterfølgende udvidede begrundelse faderen begiver sig ud i (fra linje 3, "jeg vil ik'hh være en bussemand" etc.) forstås som et forsøg på at tilbagekræve en grad af autonomi i relation til sin stillingtagen. Når faderens tilslutning fremstår som noget, socialarbejderen fiskede efter at få ham til at sige, så fremstår han eftergivende. Den efterfølgende udfoldelse af begrundelser, der bakker op om beslutningen om, at Kristian skal forblive i plejefamilien, kan derfor ses som modstand mod den samarbejdsposition, socialarbejderens behandling af hans tilslutning indebærer.

Socialarbejderens træk kan imidlertid også ses som en udfordring af den generelle præference for enighed i social interaktion, som kan gøre tilslutninger hørbare, som om at modtageren blot lader sig overtale (Heritage, 2002a; Stivers et al., 2011). Ved at gøre krav på retten til at bedømme faderens svar skabes et samtalemiljø hvori faderen anspores til at give yderligere opbakning til sin stillingtagen. Det giver socialarbejderen mulighed for at "teste" kvaliteten og rækkevidden af faderens tilslutning, i kraft af det stykke interaktionelle merarbejde han engagerer sig i for at "forsvare" den. Som konsekvens kommer socialarbejderen imidlertid til at forfølge en tilslutning til et samarbejde ud over at et sådant er givet, hvormed den accept, faderen indtil videre har produceret, behandles som utilstrækkelig. Det gør hendes træk distanceskabende (disaffiliativ), men kan også ses som en måde at ofre det "bare" at acceptere faderens svar til fordel for noget, der ser ud til at udvikle sig til en mere udvidet og stærkere tilslutning fra faderens side.

Indtil videre ser der ud til at være en nogle fællestræk med samtalen med Annas forældre (se 8.2.1.), hvor der ligeledes blev skabt et samtalemiljø, hvori forældrene udøvede modstand mod at blive positioneret som eftergivende, potentielt ikke-samarbejdende. I modsætning til det forudgående eksempel modtager Brian ingen udvidet accept fra socialarbejderen af sin udvidede begrundelse for at tilslutte sig. I stedet får han en minimalrespons i form af et lidt uengageret "narj" (5), hvilket ansporer ham til at elaborere yderligere. Herefter fortsætter faderen med at udvide sine begrundelser for, hvorfor alternativet til plejefamilie (at Kristoffer kommer hjem til ham at bo, 6) ikke er en god idé, og socialarbejderen fortsætter sine minimale tilslutninger til den ene udvidede begrundelse efter den anden fra faderens side (5-17). Faderen behandler socialarbejderens minimalrespons som et tegn på, at hans begrundelser ikke er tilstrækkelige og dermed som en invitation til at uddybe yderligere. Samtidig ser hans fortsatte begrundelser ud til at efterspørge efter en eller anden form for accept fra socialarbejderens side, hvormed han orienterer sig mod hende, som den der afgør, hvornår mængden eller kvaliteten af begrundelserne er tilstrækkelige.

I linje 18 indleder socialarbejderen noget, der umiddelbart ligner en opbakning til faderens problematisering af de mange skoleskift som begrundelse for, at Kristoffer bør blive boende hos plejefamilien (og dermed undgå at skulle skifte skole igen). Henover linje 18-31 synes socialarbejderens udtalelser om, hvad skoleskift betyder for børn i et generelt perspektiv imidlertid at presse tilbage på noget i faderens forklaringer. Noget af det, der gør hendes tale hørbar som en ikke uforbeholden tilslutning til faderens begrundelser, er hendes indledning med problemmarkøren "altså" (Heinemann & Steensig, 2017), hvormed hun kontrasterer sin ytring med faderens. Hvis hun havde indledt med et "og", havde hun derimod gjort sin ytring hørbar som en samarbejdende supplement til faderens problematisering af mange skoleskift. Et andet tegn er, at socialarbejderen i sin argumentation anvender generelle termer om, hvordan børn kan opleve mange skoleskift ("det

kan være svært for børn", 25). Hermed gør hun krav på rollen som den professionelle med generel viden om børn og deres behov. Hendes reference til "kloge mennesker" (29) kan høres som en opbakning til faderens erklæring om, at det kan være skadeligt for børn at skifte skole. Den spøgefulde betoning i udtalelsen af "kloge mennesker" gør den imidlertid samtidig hørbar som en devaluering af hans udsagn ved at udfordre hans berettigelse (som lægmand) til at komme med den slags påstande. Socialarbejderen bringer således argumenter på banen, der på den ene side aligner med faderens begrundelser om skoleskift, dvs. giver ham ret i, at der kan være problemer forbundet med mange skoleskift for et barn. Det gør hendes træk hørbar som et lukningsforsøg, dvs. et forsøg på at demonstrere over for faderen, at han ikke behøver bringe flere forklaringer på banen, fordi hans udsagn understøttes af generel autoritativ viden på området. På den anden side betyder den tvetydighed, hvormed ytringerne leveres, at de udøver modstand mod hans forklaring som tilstrækkelig til at legitimere hans tilslutning til den fortsatte anbringelse.

Måske er det det, der ansporer faderen til at skrue endnu højere op for sine samarbejdsmarkeringer, først i linje 28, hvor han ved hjælp af gentagne jo'er (Stivers, 2004) ser ud til at anfægte, at det overhovedet burde være nødvendigt for socialarbejderen at nævne, at der også kunne være andre perspektiver end hans eget ("udover du også synes det", 27). I stil med Annas forældre i det forudgående eksempel indtager faderen en position, hvor den form for modstand, han udøver, ikke er en modstand mod at samarbejde, men en modstand mod, at der kunne være andre muligheder end samarbejde. Dermed demonstrerer han en måde at positionere sig som maksimalt samarbejdende ved at udøve modstand mod alt, hvad der i socialarbejderens udsagn ville kunne høres som det modsatte. I linje 32 producerer faderen desuden en tilslutning til socialarbejderens udsagn, hvori han ikke blot erklærer sig enig, men samtidig kommer med en selvstændig vurdering, der opgraderes i overlap med socialarbejderens udsagn ("det kan ødelægge barnet"). Hermed signalerer han maksimalt samarbejdsvilje (Pomerantz, 1984a) og tilbagekræver samtidig sin epistemiske berettigethed til at udtale sig om emnet. (Raymond & Heritage, 2006). Påstanden, om at et skoleskifte kan ødelægge barnet, får en tøvende modtagelse fra socialarbejderen (line 33-34), inden hun foretager en kraftig nedgradering ("det kan i hvert fald være problematisk", 37), som reelt er hørbart som en afvisning af faderens forsøg på at markere enighed og samarbejde.

En måde at forstå det, der foregår, kunne være at betragte det, socialarbejderen og faderen foretager sig som et samarbejde om at legitimere faderens beslutning om at samtykke til anbringelsen. Det interaktionelle samarbejde deltagerne engagerer sig i, samt orienteringen mod et højt forklaringsniveau vidner om, at et ja ikke kan stå ubegrundet, og at ikke en hvilken som helst begrundelse for tilslutningen til anbringelsen godtages som tilstrækkelig. I ovenstående eksempel behandles faderens indledende argument ("han skal blive der fordi han har det godt", 1) eksempelvis ikke som et tilstrækkelig begrundelse for at tilslutte sig den fortsatte anbringelse, hverken af faderen selv eller af socialarbejderen. Det kunne tyde på, at der er en eller anden form for problematik forbundet med "bare" at sige ja, og at det at sige ja til at barnet skal forblive i plejefamilien frem for at flyttet hjem er normativt kodet, måske endda problematisk. Samtykke til anbringelse i plejefamilie ser således i dette tilfælde ud til ikke blot at kræve en "simpel" begrundelse, men en retfærdiggørelse. I det næste uddrag fra samtalen med Brian vil jeg vise at det, der kræves retfærdiggjort, måske ikke er "ja'et" i form af et samtykke, men det "nej" som det at sige ja til at få sit barn anbragt i familiepleje involverer.

8.2.3. Et ja er (også) et nej

Orienteringen mod kravet, om at det at samtykke til at få sit barn anbragt uden for hjemmet ikke kan stå ubegrundet, kan også handle om, at tilslutningen til anbringelsen ikke blot indebærer et ja, men involverer et nej til en række andre ting, f.eks. et nej til at få sin søn hjem og bo. Det bliver lidt mere tydeligt i det næste uddrag, hvor Brian, efter yderligere snak om ulemper ved skoleskifte, bringer endnu en mulig barriere for en hjemgivelse på banen, nemlig Kristoffers fritidsinteresser.

Uddrag 8g "det synes jeg ikke lige primært jeg har tid til"

1 F: og s::så skal han jo også gå til alle til alle de ting som han gør nu
2 og det synes jeg ikke lige primært jeg har tid til
3 S: hh(h)a(h)a(h)a [h. ☺så der er osse noget praktisk i det [ja☺
4 F: [(sådan lige nu) [.hh ja
5 lige nu h
6 S: ja jaj[a
7 F: [fdet syn's jeg ik [fordi
8 S: [ja
9 ja ja.
10 F: ((hoster)) altså
11 S: men det det er jo fint nok det der [med
12 F: [de:
13 S: du også tænker at der er noget praktisk i det ik' os .hja
14 F: ((hoster))
15 S: ja:
16 F: bare at han skal tre gange tre ting på en uge
17 det er sådan bhh ((lyd med læberne))
18 jeg ved godt det er forskellige dage men
19 S: .hja .ja ja
20 F: uha
21 S: °ja nej ja°
22 F: det det er meget hhh ((hoster))
23 S: og så kan man sige noget af det som du ikke har fået
24 fordi du ikke har haft adgang til aktindsigt Brian
25 F: ja
26 S: det er jo også at der er lavet en psykologisk undersøgelse
27 F: ja
28 S: på Kristoffer og den på- og den og den kan du osse få
29 F: jo ((hoster))
30 S: .h øh og den den vil du ha' fået hvis det var at sagen sku'
31 F: ja ja
32 S: eh men den påviser jo også at du har en dreng der har brug
33 altså han [har nogle speciel[le behov
34 F: [ja [jaja
35 det har han
36 S: og jeg tænker de specielle behov .h
37 tænker jeg du jo selv er meget god til at beskrive
38 F: ja

I ovenstående uddrag bringer faderen endnu et argument på banen, der begrundet hans beslutning om, at Kristoffer skal blive i plejefamilien. Argumentet handler om Kristoffers mange fritidsinteresser, som faderen her fremfører, at han ikke "lige primært har tid til" (1-2). Socialarbejderen modtager denne begrundelse med en kort latter efterfulgt af en spørgende, men konstaterende bemærkning om, at der også er noget praktisk i det (3), som leveres med smil i stemmen. Bemærkning accepterer faderens begrundelse, men ser ud til at presse tilbage på noget af indholdet ved at foretage en reformulering, hvori referencen til mangel på tid erstattes med "noget praktisk". Socialarbejderen ser med andre ord ud til at behandle faderens begrundelse som problematisk, måske endda upassende. Faderen ser imidlertid ud til at opfange et muligt problem med hans svar allerede under socialarbejderens latter. I umiddelbar forlængelse heraf og i overlap med hendes tur foretager han

en tilføjelse, der erstatter den oprindelige begrundelse om ikke at have tid med et mitigeret version, som angiver en begrænset tidsperiode ("sådan lige nu", 4-5). Med den viser han, at han har hørt socialarbejderens reaktion som en problematisering af den mere generelle afvisning af at have tid til sin søn. Der synes på baggrund af denne udveksling ikke at være tvivl om, at mangel på tid ikke blev godkendt som hverken tilstrækkelig eller legitim begrundelse for at tilslutte sig anbringelsen.

Med referencen til Kristoffers mange fritidsinteresser og foretager faderen et fokusskifte. Hvor han tidligere i samtalen argumenterede ud fra, hvad det vil have af potentielle negative konsekvenser for Kristoffer at flytte fra plejefamilien og hjem og bo hos sin far, flyttes fokus i denne begrundelse til hvad det vil have af potentielle konsekvenser (ulempen) for og kræve af ham som far, hvis Kristoffer kommer hjem og bo¹⁷⁵. Socialarbejderen ændrer også sin strategi. Modsat tidligere, hvor hun tog afsæt i et generaliseret perspektiv på børn i al almindelighed, indretter hun nu sin tale, så den handler helt konkret om Kristoffer (32). Det er imidlertid ikke et hverdagsblik hun præsenterer, men et syn på Kristoffer der karakteriserer hans behov som specielle. Socialarbejderen bruger igen en ekstern autoritet som afsæt for begrundelsen (en psykologisk undersøgelse), som faderen ikke har haft adgang til, da at han først nyligt har fået del i forældremyndigheden (23-28). Socialarbejderen bygger således en ny argumentation op som trækker på noget, der ligger uden for faderens vidensdomæne. Da hun samtidig baserer sin argumentation på Kristoffer og hans behov, udtaler hun sig om noget, der ligger inden for faderens vidensdomæne og som udfordrer hans epistemiske rettigheder som forælder, hvilket inviterer faderen til at uddybe sine egne observationer (Raymond & Heritage, 2006). Socialarbejderen og faderen ser således ud til fortsat at være engagerede at bringe argumenter for, at Kristoffer skal blive i plejefamilien på banen.

Socialarbejderens påstande om Kristoffers særlige behov ansporer faderen til at bringe et par af hans egne observationer på banen angående Kristoffers specielle adfærd. Efter et par eksempler herpå, hvor drengens adfærd i relation til moderen også er oppe og vende, og hvor det bliver klart, at hun modsat faderen ikke vil give sit samtykke til den fortsatte anbringelse (19 linjer udeladt), bygger socialarbejderen videre på sin argumentation. Denne gang opgraderer hun Kristoffers problemer fra "specielle" (linje 33 og 36 i uddrag 8g ovenfor) til "behandlingskrævende" (linje 2, i uddrag 8h nedenfor), hvormed Kristoffer ikke længere er et barn med specielle behov, men et behandlingskrævende barn, der har brug for professionel støtte (3):

Uddrag 8h - "Kristoffer er et behandlingskrævende barn"

- 1 S: men det er i hver så det jeg tænker at at ehm noget af det som de siger
2 det er at Kristoffer er et behandlingskrævende barn
3 så han har også brug for den der profes[sionelle støtte
4 F: [ja
5 det har han
6 S: ja .hja
7 F: og det k-
8 S: og det er jo også det du siger
9 F: og det kan jeg ligesom: det er jeg jo ik
10 S: mt nej[nej men
11 F: [() til og gi' ham °(tror jeg)°
12 S: n: det ved jeg ik' [men man kan sige altså dhh
13 F: [jo: det: det er jeg nok men
14 S: jo det tænker jeg også me[n altså noget af det [altså
15 F: [(de: [ja
16 S: du siger også selv altså d- a så

¹⁷⁵ Kristoffer har aldrig boet hos sin far, men har samvær med ham et par gange om måneden.

17 når man skal give ham den der fulde støtte
 18 så skal man også være der full time agtigt et eller andet
 19 F: ja det skal man
 20 S: ja .hja
 21 F: jojojo
 22 S: og der siger du det har du sgu' ikke tid til
 23 F: a:rhj
 24 S: og de't jo sådan snakken er
 25 F: ik' ik' l- på nuværende tidspunkt
 26 der syn's jeg det er så[dan de:teh
 27 S: [ja ja
 28 F: altså [jo de:h
 29 S: [ja ja .hja
 30 F: men så er det bare sådan noget med at
 31 S: ja .hja
 32 F: sådan
 33 S: ja ja
 34 F: hele tiden ((hoster))
 35 S: men man kan jo altså jeg synes det der med at si:ge .h si:ge
 36 F: (men)
 37 S: gi' samtykke til at han er anbragt der kan jo [også anskues
 38 F: [((hoster))
 39 S: på forskellige måder [er tænker jeg ik' os
 40 F: [jaja men det er rigtigt
 41 S: syn's [du ik' det
 42 F: [jo
 43 [jo
 44 S: [ja .h[ja
 45 F: [det er rigtigt
 46 S: for jeg tænker der kan være en måde der siger
 47 jamen jeg må simpelthen erkende
 48 at mit l[iiv er .h ik' til der nu
 49 F: [ja
 50 jaja
 51 S: o:g v: og og en anden vinkel kunne også være at jeg må også
 52 altså ha- han er en dreng der har brug [for noget specielt
 53 F: [ja
 54 S: og det ved jeg godt det v[ed du ikke så meget om
 55 F: [det har han
 56 nej de:t
 57 S: på papiret du ved godt meget om det fordi du kender ham
 58 F: ja jaja
 59 S: ik' os
 60 F: jo
 61 S: men på papiret har du ikke fået så meget
 62 F: nej det har jeg ikke
 63 S: .h men men det viser i hvert fald at en dreng
 64 der har brug for noget specielt
 65 F: ja
 66 S: han har brug for at der er nogle voksne
 67 og man kan sige Kis og Bjørn er jo stort set hjemme altid
 ((13 linjer udeladt hvor de snakker om plejeforældrenes liv))
 68 S: så jeg tænker at det er vel det er vel øh det er vel fint nok
 69 F: =ja men det er (.) altså
 70 S: =at det er den argumenta[tion du har
 71 F: [de::t det (rigtignok)
 72 S: ja .hja *ja.* ja .hja så::
 73 skoleskift har for mange (.) venskabskreds og det praktiske .hja
 74 og du har simpelthen mangel på tid (.)[må man skrive det
 75 F: [jae:rh
 76 ja [det'eh
 77 S: [ja
 78 det hører ikke lige under mål men
 79 F: =na:rj men øh

80 S: vel (.) det flytter jeg [(.) når du ik' ser det [Ahahahaahha
 81 F: [ja [jojo eheheheh
 82 S: ja ja (.) e::h hvad hedder det praktiske m:::hh ((skriver på tavlen))
 83 (4.0)
 84 ja↑ (.) Brian jeg har slet ikke nogen fornemmelse af tiden [...]

I linje 4-5 accepterer faderen socialarbejderens udlægning af Kristoffers behov som af en sådan karakter, at de kræver professionel støtte. Han tilføjer "det er jeg jo ik'" (9) (underforstået professionel). I det der følger ser socialarbejderen ud til at bruge denne nyetablerede problemforståelse til at producere en retfærdiggørelse af faderens tidsproblem som legitim begrundelse for ikke at ønske sin søn hjem og bo. I linje 16-18 kobler hun Kristoffers behandlingsbehov med behovet for at være der "full time". Det giver hende mulighed for at cirkulere tilbage og genfremstille faderens tidligere udsagn om, at han ikke har tid nu koblet til en ny (og tilsyneladende mere legitim) problemfortælling om, at Kristoffer har et ekstraordinært behov, der kræver mere tid, end man kan forvente af en almindelig familiefar. Det understreges i det, der følger, hvor socialarbejderen indleder en ny argumentation (35), der nu opdeler (og dermed tydeliggør) de to problemfortællinger: 1) at der er forhold i faderens liv, der gør at han vælger at give et samtykke (46-48) og 2) at Kristoffer er en dreng, der har nogle særlige behov (51-52). Dette understreges af den senere kontrastering til plejefamiliens forhold, som værende "stort set hjemme altid" (67).

Faderen tilslutter sig løbende, men der er også tegn på, at han behandler socialarbejderens forfølgelse af en udvidet retfærdiggørelse af hans samtykke til anbringelsen som unødvendig. De dobbelte og tredobbelte ja'er og jo'er (21, 50, 58 og 81) signalerer, at socialarbejdere på en eller anden måde er gået for vidt (Stivers, 2004). De ser på samme måde som tidligere ud til at anfægte, at det overhovedet burde være nødvendigt med yderligere overbevisning og kan ses som en måde at positionere sig samarbejdende på ved at udøve modstand mod alt, hvad der i socialarbejderens udsagn er hørbart som det modsatte.

Efter den indskudte sekvens, hvor plejeforældrenes tilgængelighed etableres som en ressource og kontrast til faderens manglende tid, foretager socialarbejderen en opsummering af begrundelserne for, hvorfor Kristoffer skal blive i plejefamilien (73-74). Opsummeringen indledes med en positiv bedømmelse af faderens argumentation som "fint nok" (68) og fungerer som en anmodning om bekræftelse fra faderens side, hvilket han giver. Socialarbejderen afslutter med en humoristisk bemærkning, som ledsager hendes forsøg på at finde et tomt sted på den tavle, hvorpå hun er i gang med at skrive opsummeringen (80). Det resulterer i fælles latter og tjener (som jeg var inde på i kapitel 7) som et overgangsfaciliterende samarbejdsmoment. Herefter initierer socialarbejderen afslutningen på sekvensen ved at henlede opmærksomheden på tiden (84).

Undervejs i samtalen er faderens oprindelige og indledende begrundelse, for at Kristoffer skal blive i plejefamilien ("fordi han har det godt"), blevet udfordret og transformeret til en argumentation, der kobler individuelle forhold hos barnet (behandlingskrævende) med individuelle forhold hos faderen (ikke en professionel, ikke tilgængelig på fuld tid). Tilsammen ser dette ud til (langt om længe) at udgøre en argumentation, som socialarbejderen kan behandle som tilstrækkelig til at kunne indlede en afslutning af sekvensen. Denne forhandling om legitime versioner af tilslutningen til anbringelsen, som samtidig er en afvisning af at få Kristoffer hjem at bo, viser, hvordan faderens indledningsvise tilslutning transformeres til en institutionelt acceptabel og håndterbar version.

Det udvidede interaktionelle arbejde, socialarbejderen og faderen engagerer sig i ud over dennes tilslutning til den fortsatte anbringelse af Kristoffer, viser, at et samtykke til en anbringelse ikke kan stå ubegrundet. Analysen viser også, at det ikke er alle former for forklaringer, der er lige gode, når det kommer til at skulle begrunde og retfærdiggøre beslutningen om ikke at ønske sit barn hjem og bo. Der ser med andre ord ud til at knytte sig en række normative bindinger, hvad angår indholdet af sådanne begrundelser, som dels består i "positive" begrundelser for, at barnet skal være anbragt, men også i "negative" begrundelser for, at barnet ikke ønskes hjem og bo. Især ser der ud til at knytte sig et udvidet forklaringskrav til de begrundelser, der angår årsagen til ikke at ville have sig barn hjem og bo. Uddragene viser desuden, at socialarbejdere gennem sine forfølgelser af udvidede begrundelser ikke kun holder faderen accountable, men samtidig løbende orienterer sig mod sin egen accountability for beslutningen.

Casen med Brian repræsenterer et eksempel på, hvordan faderens tilslutning til en tvangsmæssig foranstaltning¹⁷⁶ problematiseres, forhandles og legitimeres. På den måde kan den diskuteres som et eksempel på "frivillig tvang". Ikke i udtrykkets leksikalske betydning¹⁷⁷, men som et eksempel på en tvangsmæssig situation, som faderen vælger at positionere sig samarbejdende (og dermed frivilligt tvungen) i forhold til.

8.3. Den asymmetriske organisering – opsamling

For at de sekvenser, der indledes af socialarbejderens forslagsformuleringen, kan afsluttes, skal parterne finde en måde at gøre dette på. Ifølge Schegloff (2007) er der to måder, hvorpå sekvenser "naturligt" kan lukkes; ved at den præfererede anden par-del til første par-delen leveres, eller ved at der i forlængelse af en dispræfereret respons forhandles et kompromis, hvor der opnås en form for enighed, eller at en af parterne trækker sig (Schegloff, 2007:180). De eksempler, jeg har vist i dette kapitel, viser, at deltagerne ikke behandler det som tilstrækkeligt lukningsimplikativt, hverken at forældrene producerer det rigtige (præfererede) svar på forslaget om en undersøgelse eller en foranstaltning i form af en tilslutning eller det forkerte (dispræfererede) svar i form af en afvisning. I alle de viste tilfælde engagerer deltagerne sig i et stykke interaktionelt merarbejde, som forlænger sekvensen ud over forældrenes svar. Schegloff (2007) kalder sådanne udvidelser for post-ekspansioner ("post expansions"). Post-ekspansioner optræder i forlængelse af en SPP og beskæftiger sig med eventuelle konsekvenser af denne¹⁷⁸

Fuld accept af et svar kræver en lukning, dvs. at parterne på en eller anden måde formår at blive enige om at bringe aktiviteten til en afslutning. Ifølge Jefferson & Lee (1981) kan det at holde en sekvens åben og forskellige måder, hvorpå samtaledeltagere forsøger at undgå en lukning (f.eks. ved at ignorere at der overhovedet er blevet produceret et svar), derfor ses som et forsøg på at undgå og dermed udøve modstand mod accept af det svar, der er blevet givet (Jefferson & Lee, 1981:420). En

¹⁷⁶ Kristoffer er anbragt uden samtykke, fordi moderen ikke er enig i anbringelsen. I dansk lovgivning er det sådan, at en afgørelse om anbringelse uden samtykke træffes i forhold til begge forældremyndighedsindehavere. Fordi Brian har fået del i forældremyndigheden og dermed er part i sagen, så træffes den tvangsmæssige afgørelse også overfor ham - også selvom han samtykker til den.

¹⁷⁷ "At føle sig tvunget til at acceptere et tilbud, fordi alternativet er værre" (Det danske Sprog- og Litteraturselskab, 2017a).

¹⁷⁸ Et eksempel på en såkaldt minimal post-ekspansion er det, der kaldes sekvenslukkere ("sequence closing thirds"), som typisk produceres af den, der initierede sekvensen og fungerer som en bemærkning, der markerer at andenpartens respons på den oprindelige initierende handling er "tilstrækkelig" (Stivers, 2013: 197ff; Schegloff 2007b). Eksempler på typiske sekvenslukkere er "okay", "nå", "super" osv.

måde at ignorere, at et svar er blevet leveret, er ved at blive ved med at bede om det. Når et svar forfølges, udover et sådant er givet, så er det hørbart som overtalelsesforsøg (Kitzinger & Frith, 1999; Pomerantz, 1984c), men også som udtryk for at det svar, der er givet, på en eller anden måde er problematisk, utilstrækkeligt eller forkert set i forhold til en given norm, som deltagerne orienterer sig mod. Analyserne i dette kapitel viser, hvordan forældre og socialarbejdere orienterer sig mod sådanne normer i situationer, hvor socialarbejderen forfølger tilslutning på trods af forældres eksplicitte afslag, samt i situationer hvor socialarbejderen bliver ved med at forfølge tilslutning på trods af, at dette allerede er givet i form af udvidede begrundelser for forslaget.

8.3.1. En særlig præferencestruktur?

Den måde samtaledeltagere agerer på, når de befinder sig i situationer, som indebærer et valg mellem to ikke-ligestillede alternativer, viser hvilke sociale normer, deltagerne orienterer sig mod i relation til den måde, disse to alternativer er organiserede på i forhold til hinanden. I hverdagslige samtaler betyder den generelle præference for samarbejde, at ikke-samarbejdende svar, f.eks. i form af en afvisning eller markering af uenighed, leveres på en måde, så det er hørbart, at der er tale om et brud på en social norm. Samarbejdende og ikke-samarbejde svar er med andre ord struktureret asymmetrisk på en måde, der afspejler en institutionaliseret hierarkisering af de to svarmuligheder i forhold til hinanden (Atkinson & Heritage, 1984:53ff).

Analyserne i dette kapitel viser, hvordan både et ja og et nej til at tilslutte sig en undersøgelse eller en foranstaltning er forbundet med brud på en social norm, som både socialarbejdere og forældre orienterer sig mod. Forældres tilslutning til forslag om en undersøgelse eller en foranstaltning ser ud til at blive behandlet som et implicit nej til noget andet (f.eks. et nej til at barnet må komme hjem og bo, eller til at forælderen magter problemerne med barnet selv, eller et nej til at påtage sig ansvaret). Det omvendte lader imidlertid ikke til at være tilfældet. Et nej til tiltag fra forvaltningens side behandles ikke som et implicit ja til sit barn (og til at forældrene er i stand til at klare problemerne selv). Selvom begge positioner således forbindes med noget potentielt problematisk, så viser analysen at tilslutning til og afvisning af socialarbejderens forslag ikke er ligestillede alternativer.

Ovenstående peger på, at socialarbejdere og forældre orienterer sig mod en række sociale normer, der strukturerer og hierarkiserer henholdsvis samarbejdende og ikke-samarbejdende svaralternativer på en måde, der er forskellig fra hverdagslige samtaler, og som skaber nogle særlige betingelser for de samarbejdsrelationer, der bliver mulige.

8.3.2. Idealet om den tvangsfri tilslutning kræver høflighedsarbejde

I de post-ekspansioner, der opstår i forlængelse af en tilslutning til forslaget om en undersøgelse eller en foranstaltning, positioneres socialarbejderen som den, der er berettiget til at forfølge og initiere en forhandling om samarbejdsrelationens karakter og indhold, uanset hvordan forældrene viser, at de stiller sig i relation til det givne fremtidsscenarie. Analysen viser imidlertid også, at forældrene inden for konteksten af sådanne udvidelser kan udfordre de præmisser, der er blevet etableret for samarbejdet i det forudgående og derigennem undvige rollen som eftergivende, potentielt ikke-samarbejdende forældre. Uanset hvordan forældrene stiller sig, får samarbejdet således altid en form for tilkæmpet eller forhandlet form. Kapitlet viser, hvordan samarbejde forhandles på plads, både når socialarbejderens forslag møder "modstand" fra forældrene, og når det møder "medgang".

De forfølgelser, der rækker ud over forældrenes levering af en afvisning, viser en orientering mod et ideal om tvangsfri tilslutning ved at forsøge at undgå viljesudtryk, der er i konflikt med socialarbejderens vurdering, og som dermed kunne risikere at gøre tvang relevant i de situationer, hvor den institutionelle opgave fremlægges som obligatorisk. De forfølgelser, der ligger ud over leveringen af en tilslutning, viser deltagernes orientering mod et ideal om tvangsfri tilslutning ved at gøre det muligt for forældrene at gøre modstand mod en latent ikke-samarbejdende position.

Ovenstående observationer supplerer analyserne i kapitel 6, som viste, at socialarbejderne i forbindelse med aktualiseringen af forældrestillingtagen til en undersøgelse eller en foranstaltning var orienterede mod at holde samarbejdspositionerne åbne, bl.a. ved at afvikle aktiviteten gennem forskellige typer forslagsdesigns. Når hverken tilslutning eller afvisning er helt uproblematisk svar at give på socialarbejderens forslag, så bliver det en særdeles vanskelig kommunikativ opgave, ikke blot at svare, men også at stille forslaget. Da begge samarbejdspositioner således er forbundet med problematiske brud på en social norm, er enhver form for handling, der beder forældrene vælge mellem disse to alternativer forbundet med et potentielt ansigtstab. Den pause, som opstår i forlængelse af socialarbejderens forslagsformulering, kan i det lys ses som en fælles intersubjektiv markering af, at der er en følsomhed forbundet med alle de samarbejdspositioner, der er mulige i denne interaktionelle kontekst. Det betyder også, at det at skabe et samtalemiljø, hvori forældrene kan producere et ja, der indebærer at tage imod hjælp og støtte fra socialforvaltningen, er et forehavende, der kræver stor lydhørhed og kommunikative kompetencer fra både forældrenes og den professionelles side. Socialarbejdernes omhyggelige arbejde med at undgå at positionere forældrene som hverken aktuelt samarbejdende eller ikke-samarbejdende kan på den baggrund ses som høflighedsarbejde.

I de udvidelser af sekvensen, der sker i forlængelse af en afvisning af socialarbejderens forslag, ser socialarbejderens høflighedsarbejde ud til at være orienteret mod beskyttelsen af forældrenes negative face, hvorimod det i forfølgelserne af yderligere tilslutning ud over forældrenes tilslutning til en undersøgelse eller en foranstaltning er orienteret mod forældrenes positive face i form af forhandlinger om legitime forældreroller og identiteter.

8.3.3. Forhandlinger om legitime forældreroller og identiteter

Ifølge Goffman bliver individet til som menneske gennem det moralske regelsæt, deltagerne skaber i fællesskab i social interaktion: "the general capacity to be bound by moral rules may well belong to the individual but the particular set of rules which transforms him into human being derives from requirements established in the ritual organization of social encounters" (Goffman, 1967:45).

Analyserne i dette kapitel viser, hvordan særlige identiteter, der forbindes med det at fremstille sig som en ansvarlig forældre, bliver aktualiseret og forhandles, når forældre inviteres til at tage stilling til indsatser, der har med deres barn at gøre. I litteraturen og i forskningen er det især moderrollen og de samfundsmæssige normer, der knytter sig til opfyldelsen af det gode moderskab, der har haft interesse. Mødre forventes at elske og tage sig af deres børn ubetinget og handlinger, der kan tolkes som undladelser heraf, har stærke moralske implikationer (Hall, Jokinen, & Suoninen, 2003)¹⁷⁹. I en

¹⁷⁹ Opfattelser af normer for faderrollen og moderrollen som naturskabte og stabile kritiseres løbende, særligt af feministiske forskere og forfattere, der argumenterer for at se familieroller som et produkt af samfundsskabte kønsroller (Hall et al., 2003:27).

analyse af samtaler mellem socialarbejdere og mødre der "opgiver" deres børn¹⁸⁰, viser Hall et al. (2003), hvordan det først lykkes samtaledeltagerene at nå til enighed om beslutningen efter og måske også i kraft af forudgående markante og gentagne problematiseringer og reformuleringer af mødrenes identitet – som mødre og som mennesker. Analysen viser også, at mødrenes egen vurdering, af hvad der er bedst for barnet, ikke behandles som tilstrækkelig til at legitimere beslutningen om at opgive forældremyndigheden til faderen eller lade barnet blive i plejefamilien, og at der undervejs på møderne forhandles en ny identitet, på plads, som modsvarer kulturelle og institutionelle normer for "mødre, der vælger at opgive deres barn".

I dette kapitel har jeg vist, hvordan det heller ikke i fædres tilfælde nødvendigvis behandles som et tilstrækkeligt argument for at tilslutte sig en anbringelse, at faderen selv vurderer, at barnet har det bedst hos plejefamilien. I casen med Brian og Kristoffer er det imidlertid ikke en problematisk eller ødelagt identitet som far, der bringes i spil for at legitimere beslutningen om at lade Kristoffer blive i plejefamilien. Selv om der foregår disciplinering i form af transformationen af faderens tidsproblem til en mere socialt acceptabel form, så er det primært Kristoffers identitet, der konstrueres som den problematiske, idet socialarbejderen og faderen i fællesskab får ham beskrevet som et barn med særlige behov, der kræver en professionel indsats. Brians identitet konstrueres derimod som en almindelig familiefar, der uden den fornødne specialviden og kompetencer ikke kan forventes (og dermed heller ikke holdes moralsk ansvarlig for ikke) at kunne tage sig af et tids- og behandlingskrævende barn. Det er ikke muligt at sige om forskellene mellem de cases, der er analyseret af Hall et al. (2003), og casen med Brian og Kristoffer repræsenterer nogle generelle forskelle i de måder, fædres og mødres identiteter konstrueres på i børnesager. Analysen viser imidlertid, at det ikke kun er mødres beslutninger om at "opgive" deres barn, der er underlagt moralske legitimeringskrav, men peger også på mulige forskellene i de måder mødre og fædre holdes moralsk ansvarlige på¹⁸¹.

I de to cases, hvor accept forfølges ud over et afslag, bringes forældreidentiteter ikke så eksplicit i spil. Derimod synes der at blive gjort en del interaktionelt arbejde for at beskytte forældrenes (og socialarbejderens) ansigt ved at behandle problemet med samtykke som et kommunikativt problem, f.eks. som en misforståelse grundet mangel på viden.

Forhandlinger om klienters problemidentiteter er velbeskrevne i forskningen i møder mellem socialarbejdere og deres klienter (Hall, Juhila, Parton, & Pösö, 2003; Järvinen & Mik-Meyer, 2003). Den primære pointe her er derfor ikke, at det sker, men at vise hvordan de forventninger, der knytter sig mulige forældreidentiteter i valgsituationer, kan iagttages som kommunikative dilemmaer i interaktionen. Analysen viser, hvordan det at fremstille sig selv som ansvarlig forældre inden for rammerne af den normative orden, deltagerne orienterer sig mod som kontekst for interaktionen, har identitetsmæssige konsekvenser og kræver særlige kommunikative kompetencer, både hvad angår en samarbejdende rolle (at kunne levere en tilslutning) og en ikke-samarbejdende rolle (at levere en afvisning).

¹⁸⁰ I de to analyserede eksempler vælger en mor at give forældremyndighed til faderen og en anden at lade sit barn blive i en plejefamilie.

¹⁸¹ Flere forskere peger på, at mødres manglende forældrekompetence bedømmes hårdere end fædres, ligesom det primært er mødre der er i fokus for socialarbejderes opmærksomhed i relation til vurderinger af samarbejdsvilje (Backe-Hansen, 2001; Bangura Arvidsson, 2003; Kähkönen, 1999; Kåhl, 1996; O'Donnell, Johnson, D'Aunno, & Thornton, 2005; Platt & Turney, 2012).

Kapitel 9 Modstandshandlinger og overtalelsesstrategier

Turpar kan udvides og forlænges, nogle gange ganske betydeligt og i forskellige "retninger" (Schegloff, 1990; Schegloff, 2007; Stivers, 2013). I kapitel 7 viste jeg, hvordan den måde, sekvenserne blev udvidet forud for socialarbejderens forslagsformulering, skabte en forståelses- og meningskontekst for forslaget og samtalens videre udvikling. Analyserne i kapitel 8 koncentrerede sig primært om den måde, forslagssekvensen udvidede sig såvel i forlængelse af forældres tøvende eller afvisende svar som ud over et samarbejdende tilslutning. Ud over disse præ-ekspansioner og post-ekspansioner kan man tale om forskellige former for indskudte ekspansioner, som forlænger sekvensen mellem dens første par-del og anden par-del. Dette kapitel omhandler sådanne indskudte ekspansioner, dvs. det der sker fra det sted i samtalen, hvor socialarbejderen har leveret sit forslag, til forældrene har produceret et svar på dette forslag (som godtages som et svar). Jeg har allerede redegjort for og diskuteret mulige vinkler på den initiale tøven, der er et gennemgående træk ved forældreresponsen i materialet. I det der følger efter den initiale tøven, varierer forældrenes respons fra efterfølgende tilslutning til socialarbejderens forslag henover responser, der indeholder problematiseringer af forslaget (i form af indvendinger og spørgsmål) til mere direkte og eksplicitte afvisninger af et samarbejde. I dette kapitel udforsker jeg, hvordan forældres initiale tøven, samt efterfølgende indvendinger og spørgsmål håndteres af socialarbejderen, herunder hvilke informationer behandlingen af deres tavshed giver, om hvad hun orienterer sig mod som et eventuelt problem med at svare. Derudover vil jeg inddrage forældrenes udvidede responser og se, hvad de orienterer sig mod som et eventuelt problem med at svare. Forældres spørgsmål og indvendinger i forlængelse af socialarbejderens forslag analyseres som modstandsformer og socialarbejderens modtagelse og behandling af disse som overtalelseshandlinger.

9.1. Retfærdiggørelse af indvendinger mod at svare direkte

– det turinitiale "altså"

Forældrene har forskellige måder at vise, at det, de svarer, ikke helt er det, socialarbejderen efter-spørger – eller varsle, at det, der følger ikke (i hvert fald ikke lige i første omgang), er et svar på det, socialarbejderen går efter. En tilbagevendende sproglig markering er det turinitiale "altså", som især optræder i forlængelse af de forslagsdesigns, jeg kategoriserede som stærke initiativer i kapitel 6.

Uddrag 9a - vil det være okay

1 S: vil det være okay
2 (0.4)
3 at det er det vi gør
4 →D: men altså[...]

Uddrag 9b - jeg vil se'føli' (.) spørge om det er okay

1 S: men jeg vil se'føli' (.) spørge om det er okay
2 at vie:h (.) starter i dag
3 eller om I skal have lidt mere tid
4 til at finde ud af hvad er .hh
5 hvad er de lovmæssige rammer for det her .hh
6 (0.4)
7 S: eller (.) ska' vi springe ud i det.
8 (0.4)
9 →F: altså (.) v- lad os bare hop' ud i det

Uddrag 9c - hvad tænker I

1 S: hvad tænker I i forhold til øh (.) at jeg tager det med
2 o:g vi prøver at finde eventuelt noget familiebehandling

3 °eller et eller andet°
4 (2.2)
5 M: e:heh
6 →F: altså[:

Uddrag 9d - det jeg tænker

1 S: .h det jeg tænker det er at at I skal have noget hjælp
2 =på en eller anden måde
3 >fordi det er sådan I oplever det
4 =I skulle jo gerne nå dertil hvor ingen af jer synes at det er sådan<
5 =og der ik' er (.) så mange konflikter i perio[der
6 D: [Mm
7 (.)
8 S: det vil være mit forslag
9 =at vi finder på noget
10 A: °Mm°
11 (5.0)
12 S: det ser ud som om du ikke er enig
13 A: nej jeg har det fint med det det
14 S: så du synes det er godt nok hvis vi gør et eller andet
15 A: ja
16 F: ((siger noget på modersmål))
17 D: ((svarer på modersmål))
19 →D: ø:h men altså[...]

Ifølge Heinemann & Steensig (2017) bruger samtaledeltagere det turinitiale "altså" til at varsle, at det, der følger, er et brud med samtals progression. "Altså" markerer bruddet som nødvendigt og berettiget, fordi der er noget, der skal håndteres, før der kan ske en tilbagevenden til den overordnede sociale aktivitet, deltagerne er i gang med.

Forekomsten af "altså" som en del af den umiddelbare respons på socialarbejderens forslag viser, at forældrene orienterer sig mod undvigelsen af et direkte svar, der passer til forslagsdesignet som følsomt, men berettiget. Forældrene viser med andre ord, at de er klar over, at det er meningen, at de skal svare, men ser ud til at behandle det at svare prompte og uden forbehold som en utilstrækkelig måde at reagere på. Heinemann & Steensig (2017) peger desuden på, at "altså" er velegnet i følsomme situationer, fordi det er en "neutral" betegnelse, der markerer afvigelsen som berettiget uden at antyde, at det, der er blevet spurgt om eller foreslået, har været upassende eller problematisk. Det kan altså være en måde at svare på, som er orienteret mod at beskytte spørgerens ansigt. Dette harmonerer med det forudgående kapitels analyser, som viste, at forældre og socialarbejdere orienterer sig mod forældres stillingtagen til en undersøgelse eller en foranstaltning som et følsomt forehavende, hvor såvel et samarbejdende som et ikke-samarbejdende svar potentielt er forbundet med brud på en social norm.

9.2. Modstand og overtalelse

Svar og reaktioner fra klienters side, der ikke udviser en fuldgyltig tilslutning til forslag eller andre former for initiativer fra den professionelles side, er i forskning i socialarbejder-klientsamtaler blevet tematiseret som modstand (Caswell, Eskelinen, & Olesen, 2013; Juhila, Caswell, & Raitakari, 2014). Her skelnes der bl.a. mellem socialarbejdere og klienters modstand mod stigmatiserende kategorier eller problemidentiteter (doven, usamarbejdsvillig, afviger) og modstand mod institutionelle rammer, herunder lovkrav. Derudover skelnes der mellem passive former for modstand (tøven og stilhed), undvigende manøvrer (f.eks. ved at påstå at man ikke kender eller kan huske svaret på det, socialarbejderen spørger om) og mere aktive former for modstand så som direkte verbale udtryk for uenighed eller kritik.

Modstandsbegrebet er ikke helt uden problemer at bruge, fordi modstand i socialt arbejde ofte anvendes i en psykoanalytisk betydning til at kategorisere klienters mangel på motivation som et spørgsmål om modstand mod forandring forankret i fortrængte følelsesmæssige konflikter. Denne forståelse af modstand som indre psykiske tilstande giver socialarbejderen rollen som eksperter, der "styrer klienten gennem arbejdet med de ubevidste konflikter" (Oltedal & Hutchinson, 2006:67). Socialt arbejde, der bygger på denne forståelse, er blevet kritiseret for at være formynderisk, fordi antagelsen om ubevidste konflikter kan betyde at tilsidesættelsen af klientens egne perspektiver altid kan retfærdiggøres under henvisning til, at der er tale om modstand mod forandring (Oltedal & Hutchinson, 2006). Juhila, Caswell & Raitakari (2014) peger desuden på, at denne forståelse af modstandsbegrebet risikerer at skabe en forståelse af socialarbejder-klientrelationen, der positionerer parterne i konfrontatoriske lejre.

Set i lyset af kapitel 8, hvor jeg viste, hvordan såvel tilslutninger til og afvisninger af socialarbejders forslag behandles som problematiske set i forhold til de samarbejdspositioner, der bliver mulige som forældre i en børnesag, er det interessant at interaktionelle fænomener, så som tøven og indvendinger, er blevet præsenteret og analyseret som eksempler på modstand. Spørgsmålet er, om den kompleksitet som indskudte ekspansioner udviser og udøver, og det, de kan fortælle om, hvordan deltagerne skaber mening og er engagerede i at afvikle sociale aktiviteter i fællesskab, helt kan rummes i modstandsbegrebet. Fokus på en forståelse af tøven, spørgsmål og indvendinger som modstand kan risikere at flytte fokus fra, hvad det er, der bliver udøvet modstand mod – eller hvad problemet med at svare er (hvad der bliver kommunikeret om). En sådan forståelse begrænser deltagernes muligheder for at udforske mulige problemstillinger (finde ud af hvad problemet med at svare er) og handle relevant på dem (tilrettelægge kommunikationen så den tager højde herfor).

CA er som nævnt kritisk overfor indre determinerende betingelser for menneskers handlinger. Derudover er sådanne utilgængelige for analyse og dermed heller ikke analytisk interessante. Til gengæld giver det mening at se på, hvordan deltagerne "gør" modstand, og hvad der bliver synligt som modstandstemaer i det, der problematiseres i de indskudte ekspansioner i forlængelse af socialarbejdernes forslagsdesign. For at modstand bliver mulig at iagttage som fænomen i social interaktion, så kræver det en situering i den lokale sekventielle kontekst, hvori den hævdes at forekomme.

I mine data er de indskudte ekspansioner, der kommer mellem første par-del og anden par-del i forslagssekvenserne ofte lange og komplekse. De kan endog bestå af flere subsekvenser med egne indskudte ekspansioner. Der kan derfor gå lang tid fra det første initiativ er produceret af socialarbejderen, til forældrene har leveret et svar, der bliver accepteret som et sådant. Ekspansionerne rummer altid en eller anden form for problematisering af noget, der knytter sig til den aktuelle aktivitet – et tematisk indhold. Der er imidlertid ikke altid overensstemmelse mellem det, der problematiseres, og den måde socialarbejderen modtager og behandler det, der problematiseres i forældrenes tale. Det kan der være mange grunde til – det kan være et stort og potentielt tidskrævende eller konfliktfyldt emne at tage op, som kan afspore samtalen. Det kan også være, at socialarbejderen har misforstået eller været uopmærksom på den indholdsmæssige del eller vælger at overhøre dele heraf. I dette kapitel undersøger jeg modstandstemaer, modstandsformer og modstandsbehandling. Herefter vil jeg undersøge, de ressourcer socialarbejdere bruger til at forfølge et (positivt) svar som overtalelsesstrategier.

For at overtalelse bliver genkendelig som interaktionelt fænomen, skal de i denne afhandlings forståelse optræde i forlængelse af en uafklaret forslag-svar sekvens mellem forældre og socialarbejder – enten som trinvis udvidelser ("increments") af den oprindelige forslagsformulering eller som reaktion på forældres indskudte sekvenser. Ovenstående fænomener kan optræde andre steder i samtalen, men det der gør dem genkendelige, som en social overtalelseshandling, er den sekventielle placering i forlængelse af socialarbejderens forslagsformulering - inden der er produceret et svar fra forældrene, der er blevet genkendt og accepteret som et sådant. Den måde, socialarbejderne designer deres overtalelsesstrategier på, vidner om, hvad det er, de tolker som det mulige problem med at svare (positivt) fra forældrenes side. Det at forfølge accept – eller prøve at overbevise nogen indikerer, at man forstår, at de ikke ønsker at gøre det, men at man håber at kunne få dem til at ændre mening (Kitzinger & Frith, 1999:307). Forsøg på at overbevise er med andre ord et tegn på, at taleren orienterer sig mod den anden parts ytring som et afslag. Forsøg på overtalelse viser derfor også modtageren, at det svar, der blev givet, ikke var det svar, taleren var ude efter.

Nedenfor vil jeg analysere fire eksempler på indskudte ekspansioner, der optræder i forlængelse af socialarbejderens forslagsformuleringer fra basissekvenserne i min eksempelsamling. Her vil jeg vise, hvordan forældre reagerer på socialarbejderens forslag herunder hvilke problemer med forslaget eller med at svare, forældrene orienterer sig mod (modstandstemaer). Jeg vil vise, hvordan socialarbejderen modtager og behandler forældrenes svar (modstandsbehandling/overtalelsesstrategier) med henblik på at vise eventuelle overensstemmelser og uoverensstemmelser i det, forældrene siger, og det socialarbejderen adresserer.

I forhold til afhandlingens problemstilling udforsker jeg i dette kapitel, hvordan viljer udtrykkes og forhandles i forlængelse af socialarbejderens forslag om en undersøgelse eller en foranstaltning. Jeg vil vise, hvilke temaer forældrenes responser orienterer sig mod som problematiske i relation til at give et præfereret svar, herunder om der er sammenhæng med det, der er gået forud. Dernæst vil jeg undersøge, hvordan denne problematisering fra forældre eller familiemedlemmers side behandles af socialarbejderen og dermed hvilke temaer eller komponenter i interaktionen, der vinder frem og får betydning for beslutningen, og hvilke der overhøres og trænges i baggrunden. På den måde håber jeg at indkredse og beskrive nærmere, hvilke typer af viljer der sættes i og på spil, og hvad det i forlængelse heraf mere konkret ignoreres eller underkendes, med andre ord hvilke typer viljesudtryk der "udsættes for tvang".

9.3. Indskudte ekspansioner i forslagssekvenser - modstandstemaer og overtalelsesstrategier

I de tre forudgående analysekapitler viste jeg eksempler på temaer, som forældre bringer på banen som mulige problemer med at give en umiddelbar tilslutning til socialarbejderens forslag. I eksemplet med Anna og hendes forældre i kapitel 7 og 8 og med Brian i kapitel 8 udøvede forældrene i begge tilfælde en form for modstand mod at blive positioneret som potentielt ikke-samarbejdende forældre, som var indlejret i socialarbejderens forslagsformulering. I casen med Aylin og hendes forældre rejste søsteren Deryas responser flere problemer med tilslutning til forslaget, herunder sammenhængen mellem accept af forslaget og accept af skyldsspørgsmålet og mangel på viden om tilslutningens (forslagets) konsekvenser.

Nedenfor vil jeg give yderligere eksempler på temaer, som indgår i forældres indskudte ekspansioner og vise, hvordan der ikke altid er overensstemmelse mellem, det forældrene synes at

problematisere, og det socialarbejderen orienterer sig mod som problemkilden i forældrenes indvendinger og spørgsmål.

9.3.1. Problemer med viden/information eller forståelse (modstand mod kategorisering af barnet)

I nedenstående eksempel er Maria (M) til møde på forvaltningen for at få fremlagt resultatet af den netop færdiggjorte børnefaglige undersøgelse, der er blevet foretaget på hendes 6-årige søn Daniel. Hun har taget sin samlever Klaus (K) med. Vi kommer ind i samtalen på et tidspunkt, hvor socialarbejderen netop har færdiggjort en mundtlig gennemgang af undersøgelsen og fremlægger konklusionen i form af et forslag om en henvisning til VISO¹⁸² for yderligere udredning.

Uddrag 9e – nu forstår jeg i hvert fald

1 S: .h så mit forslag er at øhm (0.4) at vi(.)laver en henvisning til viso
2 (0.4)
3 mt jeg har (1.2) ringet til konsulenterne
4 og jeg har anonymt (.)drøftet (.) sagen
5 M: =Mm
6 S: og de er af den (1.4) udmelding at eh det hører ind under deres område
7 M: mm [(°.hja°)
8 S: [hh
9 K: viso hvad er det for noget
10 S: mt viso det er socialstyrelsens .h øh særlige øh hjælp
11 til kommuner og borgere i særligt komplekse sager
((Linjer udeladt, S. uddyber hvad VISO er))
12 K: men er det fordi det er så (.) kompleks en sag eller hvad
13 S: .h det er fordi at jeg ikke synes at øh
14 at Daniel skal (.) undersøges (1.2) unødigt (.)
15 det er fordi jeg tænker at at det der skal undersøges
16 skal vi være sikre på at det er det rigtige
17 =og det er jeg ikke god nok til at finde ud af
18 (3.0)
19 K: nej jeg synes jo heller ikke det er helt nemt (.) nemt at finde ud af
20 men men jeg er stadigvæk (.) jeg forstår ik'
21 altså (1.4) hvad skal man sige
22 han er jo egentlig en helt almindelig sund og fornuftig dreng
((Linjer udeladt, K. og S. drøfter det der står i undersøgelsen om Daniel))
23 K: f- det eneste er for mig virker det bare virkelig voldsomt
24 altså at man har en dreng som egentlig på mange måder fungerer godt
25 ik' at øh (.) at det så (.) øh altså så komplekst at det kræver så meget
26 altså jeg underer mig egentlig og tænker på hold op mand (.) man kan da
27 hurtigt få tømt kommunekassen hvis øh hvis et eksempel som Daniel
28 koster så meget ik' (.) øh det det ligesom det jeg tænker
29 men men det er jo det er jo godt at det bliver undersøgt
30 S: .h (0.5) jeg tror også jeg har sagt det til dig tidligere
31 jeg har faktisk set nogle børn som har lignet Daniel rigtig meget
32 K: ja
33 S: jeg har set adskillige børn (.) øh det der kendetegner dem
34 det er at det er rigtig dejlige børn
35 de er søde og dejlige og kærlige og omsorgsfulde
36 når de er alene med en voksen
37 K: Mm ja
38 S: eller er i meget få øh enkle rammer og meget tæt på at være i hænder
39 M: Mm
40 S: så er det simpelthen de dejligste børn
41 .h men i samme øjeblik de bliver ladet ud i en i en større kreds af

¹⁸² Den nationale Videns- og Specialrådgivningsorganisation på det sociale område og på specialundervisningsområdet (VISO) er en del af socialstyrelsen. VISO yder konsulentbistand til kommuner eller borgere, når den rette ekspertise ikke findes i kommunen.

42 jævnaIdrene så skrider det for dem
 43 =det glider dem ganske simpelthen ad hænde hvad det er der †foregår
 44 .h og  h (.)  h mt hh (.) ikke fordi jeg skal kritisere mit eget bagland
 45 >på den måde< .hh men fordi vi har mødt en hel del af dem
 46 så har vi også set hvad det er for en en hvad det er vi har gjort for dem
 47 K: ja okay
 48 S: og meget af det vi har gjort har lindret (.) i den tid vi har gjort det
 49 men det har faktisk ikke haft en langvarende effekt
 50 (0.4)
 51 .h og fordi vi står så øhm (.) uforstående overfor det
 52 og fordi vi griber til det som vi umiddelbart tænker det handler om
 53 s  er det nogen gange at vi griber forkert
 54 K: ja
 55 S: og det er jeg (.) det er jeg holdt op med (.) det vil jeg faktisk ik' mer'
 56 K: nej.
 57 S: jeg synes ik' at børnene har fortjent at jeg .h sender dem i familieh set
 58 K: Mm
 59 S:  og s  elsker jeg dit udtryk (.) jeg er simpelthen vild med det
 60 med kurvestole og stearinlys  heheheheh
 61 M: ehehehhiih
 62 S: og det har vi gjort alt for mange gange
 63 og det har lindret i en periode og s  er man måske kommet tilbage
 64 men (.) den der effekt på den lange bane har jeg altså ik' set
 65 K: Mm
 66 (0.5)
 67 S: .h s ehm .h
 68 K: (det var) en meget god forklaring (.) synes jeg
 69 M: Mm
 70 K: nu nu forstår jeg i hvert fald ()

Forslaget om en henvisning til VISO (1) f r i første omgang ingen respons fra moderen, hvilket ansporer socialarbejderen til at udvide forslaget med en bemærkning om, at hun allerede har ringet og fået afklaret, at sagen relevant for dem (3-4,6). Hendes uddybning ser ud til at placere et muligt problem med at acceptere forslaget hos systemet selv og forfølger en accept fra moderen på to m der. Ved at fremføre at der ikke er problemer fra systemets side med at gå videre med henvisningen placeres potentielle problemer "systemeksternt" og dermed det umiddelbart eneste andet i situationen relevante sted – hos moderen. Denne kontrast mellem et system, der er "parat" overfor eventuelle andre mulige barrierer, skaber et pres på moderen, dels for enten at bringe eventuelle problemer på banen eller acceptere forslaget (for hvis moderen ikke har problemer med det, så er der kun tilbage at fortsætte processen). Moderens minimalrespons viser, at hun lytter (5,7), men giver ikke information om, hvordan hun stiller sig i forhold til socialarbejderens forslag.

Det er i stedet Klaus, der med sit spørgsmål om, hvad VISO er for noget (9) udvider sekvensen med en indskudt spørgsmål-svarsekvens. Socialarbejderen svarer på Klaus' spørgsmål i form af en længere redegørelse (12ff) og behandler dermed Klaus' indvending som en efterspørgsel efter information, som hun leverer. Så langt så godt. I umiddelbar forlængelse af socialarbejderens redegørelse stiller Klaus imidlertid endnu et spørgsmål, der denne gang ikke længere g r efter information, men efter en forklaring ("er det fordi", 12). Igen leveres socialarbejderens svar i en form, der er i overensstemmelse med spørgsmålsformatet ("det er fordi", 13). Indholdsmæssigt foretager hun imidlertid et brud. I stedet for at svare på om henvisningen til VISO handler om kompleksiteten (hvilket ellers er et relevant spørgsmål, da hun lige har forklaret, at VISO hjælper i særligt komplekse sager, 11)) leverer hun en forklaring, som begrunder forslaget om henvisningen til VISO med, at Daniel ikke skal undersøges unødigt. Socialarbejderen bringer derudover endnu en ressource i spil, nemlig en fraskrivelse af egen formåen i relation til sagen i form af en selvkritik (17). Dermed spiller

hun sig selv, og det system hun repræsenterer, af banen som relevant mulighed og indsnævrer på den måde alternativerne til det forslag, hun fremsætter. Det gør hendes svar hørbar som mere og andet end blot et svar på Klaus' spørgsmål, og som noget der adresserer den modstand hans indvendinger dermed behandles som. Den faglige selvdegraderingen er samtidig en interessant formning af hendes egen professionelle identitet, som en der kender grænserne for sin egen professionelle formåen, ved hvor der kan hentes hjælp og ikke er bange for at bede om den (selv på bekostning af indrømmelser af egne begrænsninger).

Socialarbejderen slipper imidlertid ikke afsted med at overhøre Klaus' oprindelige spørgsmål om kategoriseringen af Daniel som "kompleks". Efter en betydelig pause (18) aligner Klaus med socialarbejderens forklaring og medgiver, at han heller ikke synes, det er nemt (19). Han går herefter videre med en genfremsættelse af den indholdsmæssige del af sin oprindelige indvending, nemlig spørgsmålet om kategoriseringen af Daniel som "kompleks". Denne gang tager han afsæt i en modkategorisering til socialarbejderens kategorisering af Daniel ved at gøre krav på egen epistemiske adgang til hverdagsviden om Daniel som "en helt almindelig sund og fornuftig dreng" (22). Denne gang får han desuden bragt en implicit kritik af mulig lemfældig brug af kommunens penge med ind i sin argumentation (23-28), som han dog skynder sig at trække tilbage (29). På trods af tilbagetrækningen kvitterer socialarbejderen med en modkritik af faderen, hvor han får "læst og påskrevet" for ikke at have hørt godt nok efter (30) efterfulgt af en stærk kravgørelse på hendes professionelle rolle i kraft af henvisning til hendes erfaring (31). Efterfølgende går socialarbejderen ind i argumentationen om kategoriseringen af Daniel som en dreng, der passer ind i VISOs målgruppe (33-46). Først får hun devalueret den viden, Klaus bringer på banen om Daniel som en almindelig dreng ved at gøre krav på sin professionelle (erfaringsmæssige og generaliserede) viden om at børn, der fremtræder normale i en sammenhæng kan optræde afvigende i en anden. Dermed får hun kategoriseret Klaus' viden som utilstrækkelig og forankret kompleksiteten i et argument, der bygger på, at Daniels problemer er utilgængelige eller skjulte for et almindeligt lægmandsblik. Dernæst foretager hun endnu en degradering, denne gang ikke af sig selv, men af det system hun repræsenterer ("mit eget bagland", linje 44), som hun fremstiller som et system, der ikke blot kan, men også har begået fejl. Denne del ser ud til endnu engang at være designet til at eliminere andre alternativer end det foreslåede, bl.a. ved at forbinde dette alternativ med en risiko for at begå fejl. Hun undgår helt at gå ind i diskussionen om, hvorvidt Daniel falder ind under kategorien kompleks eller ej. På den måde får hun både spillet hjemmets egen viden om Daniel og hendes egen viden og ekspertise af banen til fordel for et mere specialiseret tilbud og forankret det hele i en præsentation af VISO, som et tilbud der i kvalitet og ekspertise overgår det system, hun selv repræsenterer.

Hendes bemærkning i forlængelse af referencen til familiehuset (59-60) er henvendt til moderen og er en reformulering af en beskrivelse, moderen tidligere har givet af hendes (kritiske) opfattelse af kommunens behandlingstilbud. Bemærkningen leveres med smilende stemme og lattermarkører og moderen kvitterer med at gengælde latteren, hvormed hun aligner med socialarbejderens "samarbejdsinvitation". Denne korte udveksling skaber ikke blot et samarbejdsmoment, men også en form for alliance mellem socialarbejderen og moderen i en fælles latterliggørelse af kommunens eget tilbud (familiehuset). Udviklingen gør imidlertid også det, at den positionerer Klaus som udenforstående/publikum. Han deltager ikke i latteren (og gør således ikke noget forsøg på at markere, at han er med i dette fællesskab) og fastholder på den måde indirekte sin anmodning om en forklaring. Det betyder imidlertid også, at det bliver eksplicit, at han står alene tilbage med denne

anmodning, og det skaber et interaktionelt pres på ham for at afstå fra sit forehavende (Davidson, 1984:105) og slutte sig til den negative evaluering af kommunens eget tilbud.

Klaus' indledningsvise spørgsmål, om hvad VISO er for noget, indleder en indskudt sekvens. I første omgang behandler socialarbejderen spørgsmålet som informationssøgende, men da han derefter begynder at sætte spørgsmålstejn ved forslaget, indleder socialarbejderen en række overtalelsesstrategier. I løbet af uddraget får hun præsenteret kommunens eget tilbud (som hun arbejder hårdt på at fjerne som relevant og tilstrækkeligt) som det eneste alternativ til henvisningen til VISO, hvormed hun helt undgår at bringe andre alternativer på banen. Derudover ser hun ud til at undgå at gå ind i snakken om Daniels problemer, bl.a. ved at bringe generaliserede erfaringer og viden om børn i spil i stedet. Hun undgår desuden at konstruere VISO som løsningen, men som et bedre alternativ til kommunens eget tilbud. Socialarbejderens forklaring ser i det hele taget ud til at være designet til at fjerne enhver tvivl om, at henvisningen til VISO er det (eneste) rette, både moralsk set (begrundet i barnets bedste ud fra en logik om at der ellers kunne være en risiko for, at han lider overlast), set i et kvalitetsperspektiv (generel devaluering af kommunens eget tilbud og fremhævelse af VISO som et bedre alternativ) og ud fra et fejlundgåelses/risikotæknings- og effektivitetsperspektiv (det andet virker ikke, og vi risikerer at begå en fejl).

Og det ser ud til at virke. Klaus kvitterer endeligt med en bemærkning, der ikke bare accepterer socialarbejderens forklaring, men foretager en positiv evaluering af den ("det var en meget god forklaring" 66) efterfulgt af en bemærkning, hvor han behandler alt det forudgående som et forståelsesproblem frem for et problem med at ville samarbejde ("nu forstår jeg i hvert fald", 70). Undervejs i samtalen har moderen ladet Klaus føre ordet og har udelukkende alignet med minimalresponser. Det er derfor uklart, om Klaus står alene med sit videns- og forklaringsbehov, eller om moderen blot har ladet ham gøre arbejdet. Hendes måde at affiliere med socialarbejderen til sidst (69) vidner om, at hun gør et stykke interaktionelt arbejde for ikke at stille sig en position, hvor hun fremstår uenig med socialarbejderen.

9.3.2. Problematisering af klientidentiteter

I det næste eksempel er samspillet mellem forældrenes indvendinger og socialarbejderens behandling af dem lidt mere kompleks. Der er tale om et forældrepar til en teenagedatter, der ikke trives. Der er blevet foretaget en børnefaglig undersøgelse, hvori socialarbejderen konkluderer, at der er behov for familiebehandling. På mødet deltager begge forældre, moderen Malene (M), faderen Allan (F), socialarbejderen (S) og en skolepsykolog (P). I forlængelse af gennemgangen af undersøgelsen kommer socialarbejderen med et forslag om familiebehandling:

Uddrag 9f - jeg er ik' sådan en der selvud(h)vikler(h)

- 1 S: hvad tænker I i forhold til løh (.) at jeg tager det med
- 2 o:g vi prøver at finde eventuelt noget familiebehandling
- 3 °eller et eller andet°
- 4 (2.2)
- 5 M: e:heh
- 6 F: altså[:
- 7 S: [det kan også være I skal [tygge ()
- 8 F: [Ma Malene og familiebehandling o:g
- 9 M: jamen jeg s:
- 10 F: o:g o:g
- 11 S: ja.
- 12 F: o:g hvis familien finder ud af det
- 13 for sa::tan det ik' go[dt du

14 S: [I kan se det som selvvudvikling
15 (.)
16 S: altså
17 F: ja kan vi ik' kalde [det det så
18 M: [jeg er ik' sådan en der selvud(h)vikler(h)
19 ehehehhihih .h .h he
20 S: det er så moderne i dag [og gå til psykol jaja g og
21 M: [jeg er li- jeg er slet ikke (.) moderne ja
22 S: nej
23 M: det er
24 F: men men vi er jo enige om a:t det da: det er da luksus at få:
25 få hende der øh (4.2) den tykke dame hjem og få klaret det på [en uge ik'
26 S: [eheheheh
27 F: som vi har set i fjernsynet
((linjer udeladt, diskuterer i spøgefulde vendinger om de amerikanske
nanny'er fra et tv-program om børneopdragelse er tykke eller ej))
28 S: det er ret imponerende[de kan virkelig ☺nogle ting de der nanny'er☺ eheh
29 M: [jah
30 ja
31 S: ej men men jeg tænker også altså (.) et eller andet sted så er det en
32 luksus for det er jo [sådan noget som man kan gå ud og købe for
33 F: [.hh
34 S: for rigtig mange tusind kroner jeg tror det koster tusind kroner i timen
35 eller sådan noget hvis man skal ud og privatfinani (.) siere det ik.
36 M: Mm
37 F: Mm
38 S: men jeg tænker lidt altså det jeg ser og hører
39 det er jo en pige vi har her (.) der er i mistrivsel.
40 og det synes jeg jo er forfærdeligt
41 og når vi har børn i mistrivsel så er det kommunens opgave
42 og gå ind og støtte op omkring de børn
43 og der tænker jeg at selvom at I eh begge to øh i min verden
44 er voldsomt ressourcestærke forældre som som kan rigtig mange ting
45 (.)så tænker jeg også at det måske ikke bliver så svært for jer (.)
46 i forhold til [at fi- få de her ☺værktøjer☺
47 M: [hhhh
48 S: det kan godt være jeg tager fejl (.) det ved jeg ik' [men
49 F: [men men jeg
50 S: det kræver selvfølgelig en åbenhed (.) og at man ikke ser sig selv som
51 som en en social sag (.)altså det jo det jo (.) et selvbillede
52 der skal ind og ændres der
53 M: Mm
54 S: at det er en støtte til at skruer på nogle ting
55 så I kan få jeres (.) pige til og (.) få det bedre i skolen også
56 F: jeg skal det er bare en forståelse i [forhold til det øh
((linjer udeladt, længere drøftelse af kommunens organisering))
57 S: har I brug for at tænke over det inden jeg sætter noget i gang
58 eller tænker I atøh den kan jeg sgu godt tage med på mandag
59 og lige få drøftet (.) i mit (.) team
60 (4.2)
61 F: dig der bestemmer
62 M: mt hhh ("irriteret" suk))
63 F: =og det gør vi i fællesskab
64 S: jah det det gør I i fælles[skab det skal i jo være enige om
65 F: ja:
66 M: ja men det er vel altså jeg det funker jo ik' altså
67 S: nej.
68 M: så
69 (2.5)
70 S: det er det vi gør
71 M: °mhm°
72 S: jeg ku' rigtig godt tænke mig noget med noget eller kontaktinformation[...]

Socialarbejderen starter i første omgang med at behandle forældrenes initiale tøvende respons på hendes forslag som manglende parathed til at kunne træffe en beslutning her og nu. Ved at give en mulig forklaring ("det kan også være I skal tygge", 7) udsætter hun responsrelevansen og giver på den måde forældrene en mulighed for at vente med at svare på forslaget. Bemærkningen produceres i overlap med faderens "altså: (6), der som indledningsvist nævnt varsler en undvigelse af et direkte svar på forslaget. Socialarbejderens handling kan dermed ses både som rettet mod at komme ind, inden faderen når at fortsætte det, der ser ud til at være en begyndende dispræfereret respons, samt i samme bevægelse at tilbyde et alternativ i form af betænkningstid. kapitel 6 beskrev jeg denne praksis som en måde at undgå at få et nej på, og da forældrenes tøven ikke rummer megen information om, hvad der muligvis kunne være et problem med at acceptere forslaget, er socialarbejderen endnu på bar bund i forhold til at kunne tilpasse sine overtalelsesstrategier til noget, forældrene selv har ytret.

Faderen er imidlertid hurtig til at indlede noget, der ligner en forklaring. I overlap med socialarbejderens tur varsler han en mulig problematik der knytter sig til moderen og familiebehandling, som udvider sekvensen. I 12-13 leverer han lidt mere information, som afslører, at det ikke blot er Malene, der har et muligt problem med familiebehandling, men også "familien". Dermed siger han også, at det ikke nødvendigvis er ham, der har et problem med at acceptere forslaget. Socialarbejderen forsøger i første omgang at håndtere det ved at tilbyde en alternativ måde at definere familiebehandling på (selvudvikling, 14). Dermed viser hun, at hun har genkendt faderens indvending som et problem med betegnelsen "familiebehandling" – og ikke eksempelvis et problem med, hvorvidt der er et behov eller med de indholdsmæssige kvaliteter af forslaget om behandling. Det er faderen umiddelbart med på. Han tilslutter sig (17), men bliver afbrudt af moderen, som afviser denne version med et argument, der knytter sig til denne nye betegnelse, og som foretager en klar afvisning af den identitetskategorisering, det indebærer ("jeg er ikke sådan en", 18). Socialarbejderen forsøger igen, denne gang med et forsøg på at normalisere den identitet, der knytter sig til betegnelsen selvudvikling ved at kategorisere det som "moderne" at gå til psykolog (20). Her viser hun, at hun hører moderens indvending som et problem med at afvige fra en norm. Heller ikke denne kategori vil moderen lægge identitet til (21). Det, der muligvis går galt her, er, at socialarbejderen behandler moderens problem med familiebehandling som et problem, der udelukkende knytter sig til, hvordan moderen skal retfærdiggøre over for omgivelserne (hendes familie), at hun har sagt ja til et hjælptilbud fra kommunen. Moderens indvendinger demonstrerer imidlertid, at en del af problemet også handler om at skulle retfærdiggøre det over for sig selv ("jeg er ikke", 18 og 21), dvs. en orientering mod de normative (identitetsmæssige) konsekvenser der er forbundet med at acceptere hjælptilbuddet.

I linje 24 erklærer faderen sig positiv over for forslaget ved at foretage en positiv evaluering af det ("der er da luksus"). Bemærkningen leveres i en spøgefuldstone og ser ud til at aligne med socialarbejderen på en måde, der appellerer til, at moderen også tilslutter sig ved at gøre tilbuddet om familiebehandling til noget alment (gennem henvisning til tv-programmet med de amerikanske barnepiger). Hans bemærkning fører til en indskudt sekvens inden i den allerede indskudte sekvens, hvor alle deltagerne tager del i en snak om amerikanske barnepiger. I 31 forsøger socialarbejderen at få samtalen tilbage på sporet. Hun iværksætter endnu et overtalelsesforsøg, hvor hun spejler faderens introduktion af behandlingen som en luksus. Hun gør imidlertid det, at hun bringer prisen for sådan et behandlingsforløb med ind i argumentet, hvormed hun konstruerer forslaget om familiebehandling som et godt tilbud (31-35). Med dette træk foretager hun imidlertid også et stykke

kategoriseringsarbejde, der ser ud til at adressere moderens protester ved at beskrive familiebehandling som noget, alle og enhver ville kunne gå ud og købe ("det er jo sådan noget man kan gå ud og købe", 32). Det ser ud til at være et forsøg på at almenføre det at gå i familiebehandling og frakoble modtagelsen af familiebehandling en problematisk identitet.

Da ingen af forældrene ser ud til at bide på det gode tilbud (jf. deres minimalrespons, 36-37), indleder socialarbejderen endnu et overtalelsesforsøg. Denne gang bringer hun den institutionelle opgave eksplicit i spil i form af en kategorisering af parrets datter som værende "i mistrivsel", som hun matcher med kommunens opgave over for børn, der falder inden for denne kategori (38-42). Orientering mod den institutionelle kontekst bringer de formelle aspekter af situationen i forgrunden (Drew & Heritage, 1992:23ff) og skaber en kontrast til den lettere spøgefulde snak om amerikanske barnepiger i det forudgående. Den målorientering, der ligger i formuleringen, demonstrerer desuden en orientering mod progressionen i samtalen – en måde at bringe samtalen "tilbage på sporet" og ændrer på de normative betingelser for, hvordan forældrene forventes at bidrage. Socialarbejderens træk ser ud til at lægge et moralsk pres på forældrene om et samarbejde som forældre til et barn i mistrivsel, hvilket forstærkes af socialarbejderens egen følelsesmæssige stillingtagen ("det synes jeg jo er forfærdeligt" (40)) og et formelt pres i form af referencen til kommunen (41) om en magtfuld ekstern autoritet (Drew & Heritage, 1992:23ff).

I samme tur kategoriserer hun forældrene som "voldsomt ressourcestærke" forældre, der "kan rigtig mange ting" (44). Med socialarbejderens indledningsvis brug af "selvom" ser turen ud til at være designet til at gå efter en markering af en særlig undtagelse fra kategorien (f.eks. at forældrene på trods af at være ressourcestærke også kan have brug for hjælp). Umiddelbart ser hun således ud til at være orienteret mod at fjerne en mulige problemkilde i koblingen mellem, det at være ressourcestærke og have (og acceptere) et hjælpebehov. Hun udfører imidlertid aldrig sætningen og tilføjer i stedet at konsekvensen af at være ressourcestærke ("så") er, at forældrene *ikke* vil have svært ved at tilegne sig de værktøjer, der tilbydes i familiebehandlingen. I stedet for at foretage en mulig problematisk kobling mellem det at være ressourcestærk og acceptere hjælp ændrer kvaliteten af overtalelsesstrategien sig undervejs i turen til at være orienteret – ikke mod et muligt problem (bagudrettet), men en form for forsikring (fremadrettet) om at fordi de er ressourcestærke, så vil de også have nemt (nemmere) ved at tilegne sig de redskaber, der skal til. Ytringen ser ud til at være designet til at bekræftelse af forældrenes positive face og foretage et stykke positivt høflighedsarbejde, der bekræfter deres rolle som almindelige ressourcestærke mennesker. Den foretager samtidig et stykke negativt høflighedsarbejde ved at være orienteret mod at reducere den grad af arbejde, der vil være forbundet med at sige ja til tilbuddet om familiebehandling ("at det måske ikke bliver så svært for jer", 45).

I det forudgående er det ikke klart hvorvidt den identitet, forældrene problematiserer, knytter sig det at modtage hjælp helt generelt eller til at modtage hjælp fra kommunen mere specifikt. Med sit næste træk ser socialarbejderne ud til at lancere en mulighed for at teste, hvad modstanden nærmere går ud på. Ved at tilbyde et kandiderende svar på problemet med at svare positivt på forslaget (at det er "selvbilledet" og det at være "en social sag" der er problemet (50-52)) formuleret som en vidensfraskrivelse (jf. kapitel 6.3.1) inviterer hun forældrene til udtrykke deres perspektiv på sagen (Pomerantz, 1988). Denne gang modtager socialarbejderen kun minimalrespons fra moderen (53) og får på den måde ikke megen information om, hvordan de stiller sig i forhold til hendes udlægning af problemet.

Hendes efterfølgende bemærkning, hvori hun bringer barnet i forgrunden som den begunstigede hjælpmodtager (55), ser ud til at være designet som et bud på det alternative selvbillede (at være gode forældre der sørger for at få hjælp, så datteren kan få det bedre i skolen). Formuleringen ”jeres pige” etablerer desuden et moralsk pres for at tilslutte sig forslaget, som forældre der vil deres barn det bedste. Denne tilføjelse ignoreres tilsyneladende af begge forældre. I stedet skifter faderen emne med endnu en indskudt – forståelsessøgende – sekvens, hvori han spørger til, hvordan arbejdsgangen i forbindelse med visitation til behandling ser ud i kommunen (56). Han ser med andre ord ud til at behandle socialarbejderens overtalelsesforsøg som irrelevante.

Da socialarbejderen genfremsætter forslaget, om at fremlægge sagen for teamet (57-59), mødes det af en længere pause (60). Faderens bemærkning i forlængelse heraf, giver responsforpligtelsen videre til moderen (”dig der bestemmer”, 61). Retrospektivt bliver pausen dermed til en ”ventepause”, der lægger et responspres på moderen for at svare og tilskriver eventuelle problemer hermed som hendes. I de følgende udvekslinger behandles faderens tilslutning som utilstrækkelig, hvilket etablerer yderligere pres på moderen, der til sidst leverer et modstræbende tilslutning (66).

Herefter godtages forældrenes svar som tilstrækkelig grad til at tilslutning til at kunne afslutte sekvensen ved at gå videre til at udveksle kontaktoplysninger (71). Retrospektivt ser det indskudte arbejde mellem forslaget og afslutningen af sekvensen i form af forskellige overtalelsesforsøg fra socialarbejderens side ud til at være designet til at få moderens og dermed begge forældres accept. Hermed behandles forældrenes potentielle uenighed som en problemkilde og enighed som forudsætning for at svaret kan godkendes.

Som ovenstående viser er modstand og overtalelseshandlinger og relationerne mellem dem komplicerede størrelser der skabes og omformes løbende i interaktionen. Kategoriseringer er magtfulde sociale fænomener, men også fleksible ressourcer i social interaktion (Widdicombe, 1998:53). Uddraget fra samtalen med forældreparret Malene og Allan viser, at det at tilslutte sig forslag om en foranstaltning kan indebære et omfattende stykke kategorisering- og identitetsarbejde. Analysen viser, at kategoriseringsarbejde bruges af både socialarbejderen og forældrene til at forfølge egne projekter eller til at undvige at underkaste sig andres. I ovenstående tilfælde er det forældrenes orientering mod særlige identitetsmæssige egenskaber, de forbinder med det at tage mod hjælp fra socialforvaltningen, der ansporer socialarbejderen til at foretage kategoriseringsarbejde rettet mod forældrenes identitetsopfattelse, som i kraft af den sekventielle placering (indskudt ekspansion) er hørbart som rettet mod at få forældrene til at acceptere forslaget om familiebehandling og dermed som overtalelse.

9.3.3. Mangel på tilslutning eller mangel på forståelse – modstand mod skæbnesvangre sammenligninger

Det tredje og sidste uddrag i dette kapitel er fra samtalen med Bilal og hans mor. I lighed med de to forudgående eksempler udvikler der sig en indskudt sekvens i forlængelse af forslaget, hvori socialarbejderen forsøger at håndtere mulige problemkilder i moderens indledningsvist tøvende respons:

Uddrag 9g - du skulle gerne blive boende hjemme ved mo[r] ik'os.

- 1 S: =jeg synes vi skal lave en undersøgelse
- 2 =en paragraf halvtredsundersøgelse på ham
- 3 (0.4)
- 4 S: .hh [mt
- 5 M: [°mh_um°

6 S: lissom der er blevet lavet på Said
 7 .h hvor vi finder ud af
 8 hvordan vi skal hjælp'
 9 (0.5)
 10 M: mt ja [men
 11 S: [fordi de:t jeg synes ikk' du skal gå og være bange hele tiden
 12 (0.4)
 13 B: ja
 14 (0.3)
 15 S: de:t ikk så sjovt vel
 16 M: j[a]
 17 B: [*ja:~]
 18 M: =og han er og han er mn måske det bliv (undgår det)[ehhe
 19 S: [ja.
 20 M: han skal ik' g-
 21 (1.2)
 22 M: men Said han er=han var ik' bang-
 23 (0.3)
 24 M: °aldrig°
 25 S: =mnej.
 26 M: ~eh jeg er træt med Said~ .hh ((dirrende stemme))
 27 (0.4)
 28 S: men det sku'jo heller ikke gerne være så'n a- han ender lissom Said
 29 (0.2)
 30 M: >nejnejnej<=[de:t ikke samme(Sa[id]
 31 S: [na:rj [narhj
 32 (0.8)
 33 S: du skulle gerne blive boende hjemme ved mo[r ik'os.
 34 M: [Said han er ba-
 35 han bare slår og slår andr[e
 36 S: [ja
 37 M: ja
 38 .hh men Bilal aldrig ik' ↓slå:r
 39 S: narj
 40 M: =nej
 41 (2.0)

Socialarbejderens umiddelbare reaktion på moderens tøvende minimalrespons (5) er straks at foretage en udvidelse af forslaget, som både adresserer et muligt forståelsesproblem og et muligt problem med accept i relation til moderens manglende umiddelbare tilslutning til undersøgelsen. Dermed viser hun, at hun har registreret et muligt problem med at svare på forslaget og forsøger at gøre noget ved det. Hendes udvidelse består af en reference til viden om, at der tidligere har været foretaget en § 50 undersøgelse på Bilals storebror Said (6). Ytringen er designet som en appel til moderen om at be- eller afkræfte, om denne viden er fælles og på den måde afklare, om moderens tøven handler om mangel på viden om, hvad en § 50 undersøgelse er.

At appellere til fælles viden er imidlertid ikke en helt "uskyldig" måde at imødekomme et muligt forståelsesproblem. Ifølge Asmuß (2011) kan det at appellere til delt viden være en måde at håndtere en potentiel uenighed og forfølge enighed i situationer, hvor enighed ikke umiddelbart ser ud til at være "på vej", eller hvor der måske endda er tegn på en begyndende uenighed (Asmuß, 2011:234f). Appellen kommer på et tidspunkt i interaktionen, hvor moderen har vist manglende involvering ved at undlade at producere en stillingtagen til socialarbejderens forslag og kan derfor være en måde at håndtere sådanne tegn på spirende uenigheder lokalt i forsøget på at opnå en tilslutning til forslaget. Ved at referere til og dermed forudsætte delt viden inviterer socialarbejderen moderen til at erklære sig enig ved at ytre en form for genkendelse. Dermed antydes, at en sådan enighed er mulig og måske endda burde være ytret tidligere, hvilket skaber en moralsk forpligtelse

hos den anden samtalepartner. En appel om delt viden kan dermed blive et moralsk spørgsmål, som kan bruges som en kommunikativ ressource til at forfølge enighed i interaktionen – en overtalelsesstrategi (Asmuß, 2011:234f)¹⁸³.

Socialarbejderens forsøg på at etablere et fælles vidensgrundlag at gå videre på får imidlertid skæbnesvangre konsekvenser for hendes forfølgelse af et samarbejde. I overlap med moderens tøvende respons (10) på denne sammenligning, hvor hun med sit "ja" viser, at hun har hørt det, socialarbejderen har sagt, men med sit "men" varsler et muligt problem med det forudgående eller med at svare (Kotthoff, 1993; Pomerantz, 1984a), skifter socialarbejderen strategi. Hvor hun i det forudgående har behandlet mors minimalrespons som et potentielt problem med manglende viden om undersøgelsen og forsøgt at håndtere dette ved at appellere til delt viden, skifter hun med sin brug af "fordi" (11) til at forklare og begrunde, hvilket kan ses som et skifte fra at behandle moderens tøven som et potentielt informationsproblem til at behandle det som et potentielt samarbejdsproblem. Selve begrundelsen øger ligeledes presset på moderen for at svare positivt på forslaget. For det første har ytringen karakter af en moralsk stillingtagen i form af en afstandtagen til Bilals problemer med at være bange, som socialarbejderen gør sig til repræsentant for ("jeg synes ikke", 11). For det andet gør denne kategorisering og orientering mod barnets behov den institutionelle kontekst eksplicit relevant i situationen. Det udøver et moralsk og institutionelt pres på moderen for at tilslutte sig forslaget om undersøgelsen, som socialarbejderen har præsenteret som midlet til at afhjælpe Bilals frygt for at gå alene i skole. Ytringens kommunikative kvalitet som overtalelsesstrategi forstærkes yderligere af måden, den leveres på. Den er direkte henvendt til Bilal¹⁸⁴ ("du", 11), hvilket foretager et skift i relationerne mellem samtaledeltagerne, hvor moderen bliver gjort til "publikum", idet hun ikke inkluderes i en fælles position om at være en, der bekymrer sig om Bilals ve og vel. Handlingen kan derfor ses som samhørighedsskabende (affiliativ) i forhold til Bilal, men distanceskabende (disaffiliativ) i forhold til mor (Stivers et al., 2011). Det samme spørgsmål, stillet til direkte til moderen ("jeg synes ikke, han skal gå og være bange hele tiden") kunne have gjort det hørbart som et meget direkte pres på mor for at erklære sig enig i kraft af den modsatte position, som ville være at acceptere at Bilal er bange. På den måde kan socialarbejderens handling være orienteret mod at undgå en sådan ansigtstrussel, men spørgsmålet er, om det er en hensigtsmæssig strategi i forfølgelsen af et samarbejde med mor er mere tvivlsomt. Uanset hvad ser det ud til, at socialarbejderen i kraft af denne manøvre sætter den interaktionelle balance på spil i forfølgelsen af moderens tilslutning til forslaget om en undersøgelse.

Socialarbejderen får en om end lidt tøvende tilslutning fra Bilal (13), men det er tilsyneladende ikke tilstrækkeligt. I linje 15 fortsætter hun med en bemærkning, der bringer problematikken med at være bange op på et generelt plan (det er ikke sjovt at være bange), og som med tilføjelsen af "vel" er

¹⁸³ Pomerantz (1984c) beskriver tilsvarende sådanne forståelsestjeks rettet mod afklaring af formodet fælles viden som en måde, hvorpå samtaledeltagere rutinemæssigt forsøger at håndtere manglende respons.

¹⁸⁴ Selvom "du" ikke kan stå alene som talevælgermarkør, fordi "du" i princippet både kunne være henvendt til mor og Bilal, er der ingen tvivl om, at det er Bilal, der bliver tiltalt. "Du" indikerer en modtager, men udpeger ikke eksplicit Bilal som modtageren på samme måde som hvis socialarbejderen havde brugt hans navn. Til gengæld er referencen til det, at Bilal er bange kendt af alle samtaledeltagerne fra indholdet i den forudgående dialog. Ved at referere til noget der er sagt tidligere, orienterer socialarbejderen sig imod den fælles, specifikke og situerede viden samtaledeltagerne deler, som betyder, at deltagerne ikke er i tvivl om, at socialarbejderen henvender sig til Bilal (Lerner, 2003; Sacks et al., 1974).

designet som et såkaldt tag-spørgsmål med en stærk præference for enighed (Hayano, 2013), som denne gang får både mor og Bilal til at tilslutte sig (16-17)¹⁸⁵.

Da moderen i umiddelbar forlængelse heraf indleder det, der ligner en form for refleksion over socialarbejderens sammenligning mellem Bilal og Said, lyder det til, at hun i første omgang siger noget i retning af, det måske kan undgås (underforstået at Bilal skal lide samme skæbne som Said (18)). Hvis det er rigtigt hørt, at moderen forsøger at sige, at der med socialforvaltningens hjælp kunne være en mulighed for, at det kunne undgås, at Bilals problemer kommer til at ligne Saims, så er det hørbart som en begyndende tilslutning til socialarbejderens forslag. Socialarbejderens bekræftende "ja" (19) tyder på, at hun ligeledes hører dette som et tegn på, at moderen måske er på vej til at købe forslaget om en undersøgelse. Moderen ser nu ud til at ville sige noget mere, men fortryder og foretager i stedet en selvreparatur, som indleder en problematisering af sammenligningen mellem Bilal og Said (22). Gennem reparaturen hvor "er" først erstattes med "var" (22) og efterfølgende suppleres med et stille "°aldrig°" (24) ser hun ud til at forsøge at opløse grundlaget for sammenligningen mellem Said og Bilal. Samlet set leverer moderens indvending en gradvis, men fuldkommen afvisning af at Said nogensinde (hverken før eller nu) har tilhørt denne problemkategori.

I moderens efterfølgende ytring viser hun med ord og stemmeføring, at hun er følelsesmæssigt påvirket af situationen med Said ("jeg er træt med Said", 26). Socialarbejderen reagerer med at foretage endnu en sekventiel udvidelse, hvori hun fortsætter sammenligningen mellem Bilal og Said. Denne gang ved i første omgang at sige, at Bilal ikke gerne skulle ende som sin bror (28), og dernæst at Bilal gerne skulle blive boende hjemme hos sin mor (33). Med iværksættelsen af dette yderligere overtalelsesforsøg overhører hun ikke blot moderens protest mod sammenligningen af de to brødre, hun undlader samtidig at reagere på moderens hjertesuk. Ifølge Voutilanen (2012:245) kan undladelse af empatiske responser på problemfortællinger i form af ytringer, der udtrykker følelister i form af forstående føre til voksende distance (misalignment) mellem samtaledeeltagere, som kan få konsekvenser for interaktionen. Ved at undlade at levere en forstående eller validerende bemærkninger og fortsætte med endnu et overtalelsesforsøg rettet mod den handling hun efterstræber moderens tilslutning til, viser socialarbejderen en orientering mod rollen, som en der er forpligtet til at afhjælpe moderens problem, ("service supplier") frem for en der er lytter og kommer med følelsesmæssig støtte ("troubles recipient") (Jefferson & Lee, 1981; Jefferson, 1988). Hermed viser socialarbejderen, at hun på dette tidspunkt i samtalen er mere optaget af at få moderens tilslutning til undersøgelsen af Bilal end til at foretage et stykke relationsorienteret arbejde i interaktionen¹⁸⁶. Ifølge Jefferson (1988) er en af "standardmåderne" at komme ud af sådanne problemfortællingssituationer, at modtageren kommer med en ytring, der udtrykker "optimistiske forhåbninger for fremtiden". Det socialarbejderen foretager sig her nærmer sig det modsatte, idet hendes fortsatte sammenligning af Bilal og Said skaber en problematisk og (for

¹⁸⁵ Spørgsmålsformatet går efter et bekræftende "nej". Både mor og Bilal benytter sig her af det "forkerte" svarformat (de svarer med et bekræftende "ja"), men det får ingen interaktionelle konsekvenser, da socialarbejderen genkender deres svar som en bekræftelse.

¹⁸⁶ Jeg har ikke fundet forskning, der viser, om socialarbejdere ligesom terapeuter holdes ansvarlige for og forventes at tilbyde følelsesmæssig støtte ("troubles recipient") (Voutilanen, 2012:245) eller om de, ligesom læger primært forventes at levere en afhjælpning af problemet ("service supplier") (Heritage & Lindström, 2012). Noget tyder på, at socialarbejdere befinder sig et sted midt imellem. Det betyder, at situationer, hvori klienter ytrer problemfortællinger, bliver komplekse, fordi begge roller er relevante på samme tid. Dilemmaet korresponderer ikke direkte med den klassiske konflikt mellem rollen som hjælper og rollen som kontrolland, men beskæftiger sig med forskellige kvaliteter og nuancer inden for og mulige variationer af hjælperrollen.

begge parter) sandsynligvis uønsket potentiel fremtidig situation, hvis undgåelse gøres afhængig af, at der bliver lavet en undersøgelse på Bilal. Ved at forbinde moderens manglende tilslutning med en problematisk konsekvens bliver socialarbejderens ytring hørbar som en trussel.

Direkte trusler er sjældne i hverdagslige interaktioner og er typisk knyttet til interaktioner, hvor den ene part har magten til at iværksætte positive eller negative konsekvenser med henblik på at opnå bestemte handlingsmæssige ændringer hos den anden (Hepburn & Potter, 2011). Selvom socialarbejderens ytringer i 28 og 33 ikke bruger standardformen for trusler (hvis (ikke)-så), så er hendes reference til, at Said er anbragt uden for hjemmet hørbart som en mulig (negativ) konsekvens, der i kraft af den sekventielle placering gøres betinget af moderens manglende tilslutning til forslaget om en undersøgelse. Ved hjælp af sammenligningen mellem Said og Bilal forbindes mors manglende samtykke til undersøgelsen med den mulige konsekvens, at Bilal anbringes uden for hjemmet ligesom sin bror. For at en ytring skal få betydning som trussel i interaktion skal den, der initierer truslen, have magten og demonstrere vilje til at gennemføre den konsekvens, truslen har gjort relevant (Hepburn & Potter, 2011). Med præciseringen af at den potentielle lighed mellem Said og Bilal kan føre til, at Bilal anbringes uden for hjemmet (33), orienterer socialarbejderens sig mod de aspekter af sin rolle som systemrepræsentant, der giver hende magten til at træffe en sådan beslutning og dermed til at virkeliggøre dette scenarie. En trussel er første del af et turpar (Sacks, 1995:667), hvilket betyder, at fremsættelsen af en ytring, der genkendes af interaktionsdeltagerne som en trussel, skaber et potentielt responspunkt¹⁸⁷ (Femø Nielsen & Beck Nielsen, 2005:62), som gør specifikke handlinger relevante¹⁸⁷. I ovenstående uddrag forholder moderen sig ikke til det krav, der ligger implicit om at tilslutte sig socialarbejderens forslag om at gennemføre en undersøgelse. I stedet ser hun ud til at forsøge at underminere de skadelige konsekvenser ved at afvise det grundlag, hvorpå den negative konsekvens er blevet etableret, nemlig sammenligningen mellem Bilal og Said. Måden, hun gør det på, er ved at producere et trefoldigt nej (30) efterfulgt af en eksplicit afvisning af, at det er det samme med Said. Hermed markerer hun, at hendes protest ikke blot drejer sig om en afvisning af den umiddelbart forudgående ytring fra socialarbejderens side om, at Bilal nødtigt skulle ende som Said, men er en afvisning af hele den forudgående dialog (Stivers, 2004), hvor sammenligningsgrundlaget er blevet bygget op. Det gør ytringen hørbar som et reparaturforsøg rettet mod at få socialarbejderen til at trække sammenligningen tilbage.

Sammenfattende starter socialarbejderen med at behandle moderens indledningsvis tøvne som et forståelsesproblem kombineret med et muligt problem med at tilslutte sig forslaget om en undersøgelse. Moderen når ikke at give megen information om, hvad problemet med at svare kunne tænkes at handle om, inden socialarbejderen indleder endnu et overtalelsesforsøg, der etablerer en alliance med Bilal om problemforståelsen med at være bange. Da hun herefter foretager en sammenligning af Bilal og storebroren Said, kommer socialarbejderen til at introducere en problemkilde, og da moderen efterfølgende problematiserer denne sammenligning, øger socialarbejderen presset på moderens tilslutning til undersøgelsen i form af en trussel. Socialarbejderens overtalelsesstrategier ser på den måde ud til at introducere et modstandstema (sammenligningen mellem Bilal og Said) og bidrage til en gradvist voksende distancering mellem

¹⁸⁷ For truslers vedkommende findes der ifølge Hepburn og Potter (2011) fire relevante handlemuligheder. Modtageren kan efterleve eller undlade at efterleve det handlemæssige forandringskrav der er fremsat, underminere de skadelige konsekvenser eller markere minimal tilslutning om en måde at signalere indirekte uenighed.

moderen og socialarbejderen, som får konsekvenser for den måde samtalen udvikler sig på. Som vist i analysen i kapitel 6 (uddrag 6j) og 8 (uddrag 8c) ender denne dialog med, at moderen i første omgang tilslutter sig socialarbejderens forslag om en undersøgelse, men ender med en afvisning, ikke bare af undersøgelsen, men også af samarbejdet med socialarbejderen (som dog tilsidesættes og ender med accept).

9.4. Modstandshandlinger og overtalelsesstrategier – opsamling

Analyserne af de tre uddrag i kapitlet viser, at forældreinitierede indskudte ekspansioner er orienteret mod forskelligt problemstof i socialarbejderens forslag. De viser også, at socialarbejderne i deres svar på forældrenes spørgsmål eller indvendinger nogle gange adresserer dette problemstof direkte og andre gange undgår hele eller dele af problemindholdet heri. Den måde, de indskudte ekspansioner initieres på, kan tage flere forskellige former, herunder spørgsmål, indvendinger eller direkte protester, som skaber en eller flere indskudte sekvenser, inden samtalen når hen til et svar på forslaget. De problemstillinger, der rejses af forældrene, kan ligeledes have forskelligt indhold.

I kapitlet har jeg analyseret forældres spørgsmål og indvendinger som modstand og socialarbejderens modtagelse og behandling af disse som overtalelse. Jeg har imidlertid også vist, at samspillet mellem modstandsformer, temaer og overtalelsesstrategier i forslagssekvenserne er komplekst og ikke entydigt lader sig indfange af disse kategorier.

9.4.1. Modstandsformer og temaer

Som nævnt indledningsvist skal modstand i denne afhandlings forståelse, for at blive iagttageligt som interaktionelt fænomen, situeres i den lokale sekventielle kontekst, hvori den hævdes at forekomme. I analyserne i dette kapitel har jeg vist, hvordan forældre orienterer sig mod forskellige typer af ubehandlede eller uafklarede problemstillinger, der skal håndteres før, der kan ske en tilbagevenden til den sociale aktivitet, socialarbejderens forslag initierede. Når et spørgsmål rejses, inden der svares på en første par-del, så er det hørbart som en problematisering. Den sekventielle placering af disse spørgsmål og indvendinger fra forældrenes side gør dem således hørbare som forsøg på at håndtere et problem med forslaget eller med at svare. På den baggrund kan de (med forsigtighed) begrebsliggøres som modstand.

De problemer, forældrene rejser i de indskudte sekvenser, der opstår som følge af deres spørgsmål eller indvendinger, lader sig nogenlunde opdele i det, der i CA kaldes post-firsts og pre-seconds (Stivers, 2013: 194ff). Post-firsts retter sig mod et problem med selve forslaget og mod noget "bagudrettet" i interaktionen¹⁸⁸. Herunder falder de problematiseringer, der retter sig mod manglende kendskab til brugte ord og begreber (f.eks. viso, uddrag 9e) og manglende forståelse af begrundelsen for forslaget (f.eks. hvorfor tilhører barnet kategorien "kompleks", uddrag 9e). Pre-seconds retter sig mod problemer med at svare (præfereret), dvs. problemer med at tilslutte sig forslaget. Disse problematiseringer eller modstandsformer orienterer sig fremad i interaktionen mod de konsekvenser, der er eller kan være forbundet med et præfereret svar. Et eksempel på problematisering af implikationerne af at levere en tilslutning er Aylins forældres problematisering af manglende viden om, hvad "det" (at sige ja til undersøgelsen) indebærer (se uddrag 7I). Problematiseringer, der knytter sig til de identiteter, der accepteres ved at tilslutte sig forslaget eller

¹⁸⁸ Post-firsts kan også handle om, at modtageren ikke har hørt, hvad der blev sagt (hvis der f.eks. er støj i baggrunden eller hvis modtageren ikke var opmærksom). I sådanne tilfælde vil modtageren som regel foretage en reparaturinitierende "hva'?" eller "undskyld?". I sådanne tilfælde giver det ikke mening at diskutere responsen som modstand.

ved at afvise det, ser ud til både at være rettet bagud mod de præsuppositioner, der er indbygget i selve forslaget (f.eks. identiteten som eftergivende, potentielt ikke-samarbejdende forældre), samt forud mod de (forskellige) identitetsmæssige konsekvenser der vil være forbundet med at svare henholdsvis ja eller nej til forslaget. Det mest illustrative eksempel herpå er forældreparret Alan og Malene, hvor moderen modsætter sig identiteten, som "sådan en der selvudvikler". Analyserne i kapitel 8 viste også, hvordan forhandlinger om legitime forældreroller og identiteter finder sted i forlængelse af socialarbejderens forslag og indgår som fleksible kommunikative ressourcer i modstands- såvel som overtalelshandlinger fra begge parter side.

Skelnen mellem post-firsts og pre-seconds kan måske synes unødigt kompliceret, men ikke desto mindre er det ikke ligegyldigt for socialarbejderens respons og relevansen af hendes respons, om hun hører og behandler forældrenes problematiseringer som et problem med selve forslaget eller et problem med at svare positivt herpå. Hvis hun bliver ved med at designe sine forsøg på at håndtere eller løse den problematisering, forældrene initierer som et problem med den fremadrettede tilslutning (f.eks. ved at informere om (negative) konsekvenser ved at sige nej eller om fordele ved at sige ja), hvor forældrenes problematisering primært er rettet mod noget i det forudgående (eksempelvis den problemforståelse forslaget bygger på), så opstår der en uoverensstemmelse, som kan blive ved med at dukke op og få betydning for interaktionen, relationen deltagerne imellem og dermed også for beslutningsprocessen.

Modstand kan forstås på mange niveauer. I dette kapitel har jeg koncentreret mig om sekventielt situerede modstandsformer og -temaer inden for rammerne af indskudte sekvenser i turpar. Jeg har derfor afgrænset mig til at se på modstand som forældres handlinger i forhold til socialarbejderinitierede initiativer. Ikke blot i forhold til selve initiativet, herunder det responsinitierende i det socialarbejderen forsøger at gøre (få tilslutning til forslaget om en undersøgelse eller en foranstaltning), men også forskellige implikationer heraf. Juhila, Caswell & Raitakari (2014) fremhæver, at modstand, udover klienters modstand mod socialarbejderens handlinger i kraft af deres institutionelle opgaveorientering, også kan ses som noget, socialarbejdere og klienters kan engagere sig i sammen, f.eks. i en alliance mod undertrykkende og ulighedsskabende samfundsstrukturer. I mit materiale er der eksempler på, at socialarbejderen rekrutterer forældrene i en alliance mod en sådan "fælles fjende" i form af invitationer til en fælles kritik af systemet. Det sker eksempelvis i form af spøgefulde bemærkninger, som forældrene inviteres til at grine med på (se uddrag 7g), eller ved at socialarbejderen bringer kommunens egne tilbuds utilstrækkelighed i forhold til at håndtere familiens problemer i forgrunden (uddrag 9e). Disse eksempler lader sig imidlertid vanskeligt kategorisere som modstand, idet de er hørbare som samhörighedsorienterede handlinger designet til at forfølge socialarbejderens projekt om at opnå samarbejde med forældrene. Eksemplerne illustrerer den kompleksitet, der er forbundet med at få øje på og kategorisere kommunikative fænomener i social interaktion som modstand.

Kompleksiteten træder endnu skarpere frem, når interaktionelle udtryk for modstand ses i forhold til overtalelse. Nogle af de forældreinitierede problematiseringer, jeg har kategoriseret som modstand i det forudgående, kunne i princippet ses som overtalelshandlinger orienteret mod at få socialarbejdere til at ændre sit projekt. Tilsvarende kunne de kommunikationshandlinger, jeg kategoriserer som overtalelsesstrategier, i princippet begrebsliggøres som modstand mod forældrenes problematiserende spørgsmål og indvendinger. Det, der imidlertid gør de to sociale handlinger forskellige, er deres sekventielle placering i forhold til en første par-del. Da det er

socialarbejderen, der har aktualiseret og således relevansgjort en stillingtagen fra forældrenes side, er det, hun gør i forlængelse heraf hørbart som forsøg på at forfølge en respons. Tilsvarende er det, forældrene ytrer, som ikke harmonerer med det forslaget presser på for, hørbart som problematiseringer af socialarbejderens projekt og dermed som modstand.

9.4.2. Overtalelsesstrategier

Når en samtaledeltager ikke modtager et (fuldgyldigt) svar på et spørgsmål eller en anden type initiativ, kan han eller hun vælge at forlade sig forehavende eller forfølge et svar. I denne afhandlings forståelse bliver kommunikationshandlinger til overtalelse, når de optræder sekventielt på en måde, hvor de er hørbare som forfølgelser af en respons, taleren selv har gjort relevant. I de forslagssekvenser, der indgår i afhandlingens eksempelsamling, er der kun et enkelt eksempel på, at en socialarbejder opgiver at få et (positiv) svar på sit forslag¹⁸⁹. Der er til gengæld eksempler på mange forskelligartede måder, hvorpå socialarbejderne ser ud til at forfølge en tilslutning.

Overordnet set kan de overtalelsesorienterede handlinger, socialarbejderne foretager inddeles i to kategorier: Positive forstærkere og negative afhjælpere. Positive forstærkere går efter at gøre det projekt, socialarbejderen forfølger mere attraktivt ved at fremhæve positive egenskaber forbundet med forslaget (at det er for at hjælpe, at det er en luksus, at det er bedre end kommunens tilbud osv.). Negative afhjælpere er rettet mod at fjerne eventuelle årsager eller problemer, der kunne tænkes at være forbundet med acceptere forslaget (det er ikke farligt, det bliver ikke svært for jer).

Hvis en modtager ikke svarer på et initiativ, der gør et svar betinget relevant, så holdes denne modtager ansvarlig ("accountable") for at kunne redegøre for det manglende eller utilstrækkelige svar. Forskellige overtalelsesstrategier rummer derfor information om, hvordan initiativtageren forsøger at få det manglende eller ufuldstændige svar til at give mening (Pomerantz, 1984c). Overtalelseshandlinger indeholder derfor information om, hvad socialarbejdere orienterer sig mod som mulige forhindringer for et samarbejde.

Analysen viser, at der ikke altid er tematisk overensstemmelse mellem de problematiseringer forældrene foretager, og den måde socialarbejderen modtager og behandler forældrenes spørgsmål og indvendinger som et udtryk for. Socialarbejderen kan sortere i og udelade nogle elementer, vælge at bruge nogle eller designe deres overtalelsesstrategi ud fra noget, der ikke umiddelbart er hørbart i forældrenes problematisering, men som socialarbejderen alligevel vælger at gøre relevant. Umiddelbart er der noget, der tyder på, at socialarbejderen foretrækker at behandle forældrenes umiddelbare tøven i forlængelse af første forslagsforsøg som mangel på information¹⁹⁰, mangel på tid (til at tænke over forslaget) eller eventuelle problemer med forhold, der knytter sig til noget ved forslaget, som socialarbejderen selv har indflydelse på (f.eks. organisatoriske barrierer) frem for problemer med selve tilslutningen. Det kunne tyde på, at problemer med kendskab til forslagets indhold og begrundelsen for dets fremsættelse (post-firsts) behandles som mindre problematiske

¹⁸⁹ Dette eksempel analyseres i kapitel 10 som eksempel på mistillid som komplicerende kontekstuel betingelse for samspillet mellem socialarbejder og forældre i børnesager.

¹⁹⁰ Når socialarbejderen behandler forældrenes tøven som mangel på information ved at informere eller på forskellig vis at forsøge at fremkalde, korrigere eller aktualisere antagelser om tidligere etableret fælles viden, kan det ses som en orientering mod mangel på information som en barriere for at svare positivt på forslaget. Alternativt kan det ses som en orientering mod et ideal om, at samtykke i form af forældrenes tilslutning til et forslag bør være informeret. Informationsgivning i den sekventielle position, jeg har undersøgt i dette kapitel, får imidlertid karakter af forfølgelse af en tilslutning. Handlingen gør med andre ord "mere" end informationsgivning, hvilket gør den hørbar som en overtalelsesstrategi.

end problemer med manglende tilslutning til forslaget (pre-seconds), som således behandles som mere følsomt.

Suoninen & Jokinen (2005) skelner mellem fire overtalelsesstrategier, socialarbejdere benytter sig af i samtaler med klienter: overtalende spørgsmål ("persuasive questions"), overtalende responser ("persuasive responses"), beden om forklaringer ("asking for accounts") og opmuntrende spørgsmål ("encouraging questions"). De argumenterer for, at diskret overtalelse kan være en måde at håndtere vanskelige og følsomme situationer på, der ikke truer deltagernes ansigter i samme grad som mere åbenlyse forsøg på at ændre den andens adfærd (f.eks. ved at give gode råd eller ved direkte at bestride noget den anden gør eller har sagt). Suoninen & Jokinens analyser går på tværs af forskellige kontekster i socialt arbejde og fokuserer ikke på overtalelsesstrategier i forhold til en specifik social aktivitet i en specifik kontekst. Mine analyser af overtalelsesstrategier i relation til en specifik social aktivitet (aktualisering af forældrestillingtagen) i samtaler mellem forældre og socialarbejdere i børnesager supplerer Suoninen og Jokinens observationer ved at vise, at overtalelsesstrategier kan være mere eller mindre orienterede mod beskyttelse af deltagernes ansigt afhængigt af, hvor i samtalen de optræder. Generelt ser der i mine data ud til at være en tendens til, at de overtalelsesstrategier, der iværksættes i forfølgelsen af samarbejde i de tilfælde, hvor det bliver klart, at et sådant ikke er på vej, starter samarbejdsorienterede (orienteret mod at beskytte forældres ansigt). Som samtalen skrider frem bliver overtalelsesstrategierne mere og mere direkte og udviser en mindre grad af samarbejdsorientering f.eks. i kraft af brugen af negative interrogativer (se uddrag 6j og 8c) eller trusler (se 9g).

Socialarbejdere spørger sjældent direkte til, hvad forældrenes modstand (f.eks. initiale tøven) handler om, eller hvordan de skal tolke spørgsmål og indvendinger. I mit materiale er der to eksempel på, at socialarbejderen spørger eksplicit ind til, hvad problemet med forældrenes tøven eller gentagene indvendinger kunne tænkes at være¹⁹¹. I forlængelse af den initiale tøven (som ikke giver socialarbejderen ret meget at gå efter) foretager de i stedet et "gæt", hvilket som nævnt ofte adresserer et problem med (betæknings)tid eller med mangel på information.

Ifølge Steensig (2003) sker signalering af forståelse typisk i al ubemærkethed ved, at taleren orienterer sig mod andenpartens respons, når de skal sikre sig, at vedkommende har forstået det, der blev sagt. Opklarende spørgsmål eller andre sproglige virkemidler til at sikre forståelse er sjældne og tages typisk først i brug, når dette ikke kan undgås, f.eks. for at håndtere en eventuel misforståelse. Samtaledeltagere stiller med andre ord generelt kun opklarende spørgsmål, hvis dette ikke kan undgås (Steensig, 2003:87-90). Det er væsentlig viden for socialarbejdere, at de er "oppe imod" den måde, det sociale organiseres på i hverdagslige samtaler og således nogle gange må bryde med hverdagslige høflighedsnormer, hvis de vil sikre sig mod eventuelle misforståelser.

9.4.3. At "spille" barnets stemme – referencer til det konkrete eller generaliserede barn som kommunikativ ressource i modstand og overtalelse.

I mit materiale er der flere eksempler på, at direkte eller indirekte referencer til det konkrete barn eller til børn i generel forstand bruges som ressource til at forfølge interaktionelle projekter (og udøve modstand mod andenpartens) af både forældrene og af socialarbejderen. Det er ikke i sig selv bemærkelsesværdigt, at forældre og socialarbejdere taler om barnet på møderne. Det er imidlertid

¹⁹¹ Begge eksempler er i casen med Aylin og hendes forældre, og her ser det ud til at være overtalelsesstrategier frem for forsøg på opklaring af hvad modstanden skyldes (se uddrag 6d og 8a).

interessant, at referencer til det konkrete eller generaliserede barn dukker op de steder i interaktionen, hvor deltagerne er engageret i forhandlinger om tilslutning til eller afvisning af socialarbejderens forslag om en undersøgelse eller en foranstaltning. Da referencer til forældrenes barn eller til børn i al almindelighed aktiverer deltagerens epistemiske rettigheder inden for dette vidensdomæne og rejser spørgsmålet om, hvem der er berettiget til at vide hvad, er det ikke lige meget, hvem der gør krav på, hvilken form for viden, og hvordan de gør det. Forældres referencer til deres eget barn bringer deres forældreidentitet og de rettigheder og pligter der knytter sig hertil i spil på bestemte måder. Tilsvarende taler referencer til barnet (eller børn i al almindelighed) fra socialarbejderens side den professionelle identitet og de rettigheder og pligter, der knytter sig hertil frem på bestemte måder. Ytringer der gør krav på viden om barnet kan derfor igangsætte en forhandling, der kan komplicere progressionen i samtalen fordi samtaledeltagere orienterer sig mod epistemiske ubalancer som noget der skal håndteres for at samtalen kan fortsætte (Heritage, 2012; Heritage, 2013).

I hverdagslige sammenhænge orienterer samtaledeltagere sig mod forældres viden om deres barn, som noget de har pligt og forsterket, til at have (Raymond & Heritage, 2006). I møder mellem socialarbejdere og forældre i børnesager udfordres denne epistemiske forrang. Det kan ske i situationer, hvor socialarbejderens ret og pligt til at vide noget om børn generelt kommer i konflikt med forældrenes egen viden. Det kan også ske, når socialarbejderen har institutionelt legitimeret adgang til unik viden om barnet fra andre professionelle (f.eks. skoleudtalelser eller psykologiske udredninger), eller når socialarbejderen har førstehåndsviden om barnet, f.eks. fra børnesamtaler i forbindelse med løbende opfølgninger på en foranstaltning. Nogle gange kan den epistemiske balance "tippe" sådan, at den professionelle adgang til viden om barnet er større end forældrenes, f.eks. i tilfælde hvor barnet er anbragt uden for hjemmet med begrænset samvær med forældrene.

I de forslagssekvenser jeg har analyseret sker socialarbejdernes referencer til barnet eksempelvis gennem ytringer, der italesætter tilstande hos barnet, som kategoriseres som uønskede, og dermed som noget der kræver handling. Det kan være ved at pege på eller beskrive specifikke problemer eller behov hos barnet. I flere tilfælde efterfølges italesættelsen af en moralsk komponent (at barnet "fortjener bedre" (uddrag 9e), eller "det synes jeg jo er forfærdeligt" (uddrag 9f), eller "det er ikke sjovt, vel" (uddrag 9g)). Socialarbejdere ser således ud til at orientere sig mod det særlige privilegium, det er, at kunne bringe et generaliseret perspektiv på børns behov og trivsel ind og bruge det som en ressource i interaktionen til at forfølge samarbejde med forældrene. Når socialarbejdere refererer til det konkrete barn bringer det to forhold i spil, som begge etablerer et pres på forældrene om at samarbejde. Dels etableres der et moralsk pres på forældre for at samarbejde om at sikre deres barns bedste, som knytter sig til normer for forældreskab. Dels bringer barnets problemer og behov den institutionelle opgave og kommunens generelle tilsynsforpligtelse i spil, hvormed socialarbejderens rolle som systemrepræsentant tales frem som den, der har en legitim pligt, men også magt til at sikre barnets bedste. Referencer til barnet taler med andre ord den institutionelle opgave frem som kontekstuel ressource og betingelse for samtalen.

Hvor socialarbejdere veksler mellem et generaliseret børneperspektiv og et konkret børneperspektiv i deres overtalelsesstrategier¹⁹², så bringer forældrene typisk en type af viden spil, der knytter sig til

¹⁹² Se desuden analysen af samtalen med Brian i kapitel 8 (uddrag 8f,g og h).

deres særlige epistemiske krav på viden om barnet, som forælderrollen giver. I de forslagssekvenser jeg har analyseret, gør forældre eksempelvis krav på unik viden om deres barn som ressource til:

- at retfærdiggøre afvisning af socialarbejderens forslag om en undersøgelse eller en foranstaltning (eller til at retfærdiggøre ikke at sige ja med det samme) og/eller
- til at re- eller genpositionere sig som ansvarlig forældre med unik viden om, hvad der tjener deres eget barn bedst¹⁹³

Sidstnævnte illustreres i nedenstående eksempel, hvor moderen udøver modstand mod socialarbejderens forslag om en anbringelse uden for hjemmet ved at gøre krav på viden om, hvad barnet (Kasper) selv mener:

Uddrag 9g - det tror jeg bare ik' han vil

1 S: [...] fordi ellers så tænker jeg faktisk .h
2 at at vi er ved at være der hvor jeg tænker
3 Kasper han måske skal bo et andet sted for at få det bedre
4 (0.4)
5 M: jah. det tror jeg bare ik' han vil
6 S: nej men hvad hvad når du sådan lige høre det
7 hvad tænker du så om det
8 hvis du ser bort fra hvad hvad Kasper tænker
9 hvordan har du det med det når du hør'r det.
10 (1.8)
11 M: .h jeg tror ik' det løser noget
12 S: nej
13 M: det tror jeg ik' jeg tror ikke han får det bedre af det
14 S: nej

Analyserne viser, at referencer til barnet bruges strategisk af forældre og socialarbejdere som ressource til at forfølge interaktionelle projekter og både kan indgå som komponenter i modstandsformer og overtalelshandlinger. Når barnets stemme ”spilles” i en samtale, gøres barnet til en ikke-fysisk tilstedeværende interaktionsdeltager (Sarangi, 2000:22). Barnets ”tilstedeværelse” aktualiserer et møde mellem to epistemiske og moralske menings- og forventningskontekster repræsenteret ved myndighedernes institutionelt legitimerede rettigheder og pligter i relation til samfundets børn på den ene side og forældres rettigheder og pligter over for deres barn på den anden. Dette træk kan være med til at gøre beslutningsprocesser i samspillet mellem forældre og socialarbejdere børnesager genkendelige, som en særlig aktivitetstype relativt set i forhold til andre typer aktiviteter i socialarbejder-klientsamtaler.

9.4.4. Komplekse relationer mellem trusler og information, frivillighed og tvang

En trussel er et magtfuldt forsøg på at påvirke en anden persons adfærd (Hepburn & Potter, 2011), og det at fremføre en trussel sætter magtforholdet imellem interaktionsdeltagerne i spil på flere måder. Som nævnt, så er det en betingelse for, at noget overhovedet får betydning som en trussel, at den part, der fremfører truslen, også har reel magt til at gennemføre den. Det at underkaste sig en trussel ved at efterleve den udviser underdanighed, fordi fremsættelsen afskærer denne person fra at fremstille sine handlinger som produkt af egen fri vilje. Ifølge Hepburn & Potter (2011) er det at true et tveægget sværd, fordi det at fremsætte en trussel muliggør trods eller modstand som en

¹⁹³ En lignende praksis er blevet iagttaget i læge-patientsamtaler, hvor Stivers (2002) bl.a. viser, hvordan forældre bruger deres viden om barnet til at presse på for bestemte former for behandling (f.eks. antibiotika).

potentiell modreaktion. Som vist i analysen af samtalen med Bilal og hans mor (uddrag 9g), kan trusler introducere et modstandstema, som komplicerer socialarbejderens forsøg på at opnå tilslutning til sit forslag.

Socialt arbejdes praksis fordrer en stadig balancerende imellem overholdelse af etiske og faglige standarder om ikke at misbruge sin magtposition, idealet om samarbejde og den rådgivningsmæssige forpligtelse om at informere om mulige (måske negative) konsekvenser. der kan være, såfremt forældre ikke samarbejder (f.eks. i form af en anbringelse af barnet). Her bliver trusler interessante, fordi det, der sker i forsøget på at forfølge legitime institutionelle mål og faglige idealer, kan komme til at tage form som potentielt illegitime kommunikative ressourcer så som trusler. Appel Nissen (2010) ser (mere eller mindre eksplicitte) trusler om tvang som en måde at aktualisere muligheden for tvang, men også som et forsøg på at undgå at udøve tvang og dermed afsløre afmagt: Magt som tvang indskrænker handlemulighederne hos såvel den person eller det system, som udøver tvang og for den som tvinges og skaber dermed en afmægtig position for begge parter (Appel Nissen, 2010:190ff). Trusler risikerer med andre ord at møde modstand og afsløre afmagt. I de situationer, hvor tvang aktualiseres som mere eller mindre eksplicit trussel, eller som en aktualitet, befinder socialarbejderen sig således i en position som både magtfuld og magtesløs på en gang, og det samme gør klienten.

Sacks (1995) refererer til trusler (og advarsler) i social interaktion som "extraordinarily tricky matters" (Sacks, 1995:346). Når en ytring høres som en trussel, er det et tegn på, at vedkommende orienterer sig mod en kontekst, hvori det at gøre alvor af en trussel er relevant og tilstede. Kapaciteten til at benytte institutionelt legitimeret tvang i form af lovhjemlede beføjelser til at gennemføre tiltag til barnets bedste kan betyde, at det at informere om potentielle fremtidsscenarier bliver hørbart som trusler. Det gør informationsgivning til et yderst kompliceret interaktionelt forehavende i den kontekst, som møder mellem forældre og socialarbejdere i børnesager udgør. Denne observation kan bl.a. være med til at kaste lys over socialarbejdernes ekskludering af information om undersøgelsens mulige resultater og konsekvenser i det, der leder frem til forslaget, som jeg viste i kapitel 7.

Kapitel 10 Observationer af forbindelser mellem interaktionelle udtryk for tillid og mistillid og grænsedragninger mellem frivillighed og tvang

Et spørgsmål, der rejser sig på baggrund af analyserne i de forudgående kapitler, er, hvorvidt forældres tilslutninger til socialarbejderens forslag kan genkendes som udtryk for overgivelse ("an act of surrender") eller tillid ("an act of trust"). I afhandlingens sidste analysekapitel, udforsker jeg, hvordan tillid og mistillid kan tilbyde perspektiver på og mulige nuanceringer af, hvordan grænserne mellem frivillighed og tvang kan iagttages i møder mellem socialarbejdere og forældre i børnesager. Dette fokus udspringer af, at jeg i arbejdet med samlingen af samtalepassager, hvori forældrestillingtagen blev aktualiseret, stødte på fænomener, der med mine medlemskompetencer, fremstod genkendelige som interaktionelle udtryk for tillid og mistillid. Dette ansporede, min nysgerrighed på koblinger mellem tillid og mistillid og tvang og frivillighed, og førte til en mere systematisk udforskning af empiriske udtryk for og forekomster af tillid og mistillid og disses betydning for det, der foregår i og omkring aktualisering af forældres stillingtagen til en undersøgelse eller en foranstaltning.

Ifølge Smith (2004:10) er der nogle gange ikke ret meget andet end mavefornemmelsen at gå efter, når tillid skal beskrives som et fænomen i socialt arbejde. Hun henviser til forskning, der viser, at mennesker forbinder oplevelsen af tillid til institutioner og personer med kvalitative interpersonelle faktorer, som peger i retning af moralske og affektive forhold, så som ærlighed, varme, retfærdighed, forståelse, omsorg, kompetence, altruisme mv. Hun peger også på studier, der viser, at mennesker leder efter tegn på tillid eller troværdighed i en relation i gestik, kropssprog, ansigtsudtryk, stemmeføring og andre komponenter, der giver en fornemmelse af, at den anden vil os det godt (C. Smith, 2004:7-9). De studier, hun henviser til, bygger på menneskers rapporteringer om tillid i interview og spørgeskemaer og ikke på studier af tillid i faktisk interaktion. I dette kapitel håber jeg at kunne vise at det, der beskrives som en mavefornemmelse, rent faktisk gøres synligt blandt deltagerne i social interaktion, og derfor også er muligt at beskrive empirisk. Hermed håber jeg at tilvejebringe en forståelse og begrebsliggørelse, der kan "folde mavefornemmelsen ud". Den interaktionelle realisering af tillid, som jeg tager udgangspunkt i, er, hvordan deltagerne indoptager deres forståelse af det den anden gjorde i deres egne bidrag til interaktionen, og den forbundethed deltagerne demonstrerer i relation til det, der er gået forud, og det der følger efter. CA gør det muligt at udforske hvilken betydning interaktionelle fænomener, der kan identificeres som henholdsvis tillid og mistillid, har for det deltagerne foretager sig i relation til aktualiseringen af forældrerens respons i børnesager, og hvordan tillid skabes som et tavst fænomen indlejret i den rutinemæssige produktion af den lokale sociale orden i mødet mellem forældre og socialarbejdere i børnesager.

Jeg vil vise, hvordan socialarbejdere og forældre gør tillid og mistillid, og hvordan henholdsvis opbygning af en tillidsfuld og en mistillidsfuld samtalekontekst har betydning for de samarbejdsrelationer, der gøres mulige, den måde (potentielle) interaktionelle problemer håndteres og for progressionen i samtalen. Jeg undersøger, hvordan samtaledeeltagere viser hinanden, at de har henholdsvis tillid og mistillid til hinanden, samt hvordan interaktionelle fænomener, der kan forbindes med tillid og mistillid, er forbundet med grænsedragninger mellem frivillighed og tvang.

Kapitlet falder i to dele. Den første del beskæftiger sig primært med tillid og indledes med en præsentation af fire perspektiver på tillid i social interaktion efterfulgt af en single case-analyse af tillid som kontekstuel ressource for progressionen i beslutningsprocessen. Kapitlets anden del

indledes med generelle perspektiver på mistillid i social interaktion efterfulgt af en single case-analyse af mistillid som komplicerende kontekstuel betingelse i beslutningsprocessen. Undervejs trækkes komparative forbindelseslinjer mellem de to cases med henblik på at diskutere ligheder og forskelle mellem interaktionelle udtryk for tillid og mistillid og mulige forbindelseslinjer til afhandlingens problemstilling.

De to cases, der danner afsæt for analysen, er valgt, fordi de repræsenterer hver sin ende af et frivilligheds-tvangskontinuum, og fordi de kommunikative udtryk, jeg genkendte som henholdsvis tillid og mistillid, var stærkt repræsenteret i netop disse to cases. Den case jeg kategoriserer længst ude i den frivillige ende af kontinuummet, er samtalen med Henrik og Sanne¹⁹⁴, som gør modstand mod at blive positioneret som eftergivende, potentielt ikke-samarbejdende. Den anden case er ny i den forstand, at den ikke indgår i nogen af de forudgående analyser. Det er en case, hvori der er truffet en afgørelse om at anbringe familiens nyfødte datter i plejefamilie uden forældrenes samtykke, hvilket placerer den i den tvangsmæssige ende af kontinuummet. Ikke overraskende fordeler de kommunikative udtryk for henholdsvis tillid og mistillid sig sådan, at tillidstilkendegivelserne er righoldigt repræsenteret i den case, der ligger længst ude i den frivillige ende af kontinuummet, hvor det modsatte er tilfældet i den case, der rummer flest eksempler på kommunikative udtryk for mistillid. Det er næppe tilfældigt, men det er ikke analysens formål at kunne påvise direkte kausale forbindelser mellem tvang og mistillid og frivillighed og tillid. Fokus er på de interaktionelle realiseringer af tillid og mistillid, og hvordan disse skabes som tavse fænomener indlejret i den rutinemæssige produktion af den lokale sociale orden, som mødet mellem forældre og socialarbejdere i børnesager udgør.

10.1. Fire perspektiver på tillid i social interaktion

På baggrund af arbejdet med det empiriske materiale har jeg formuleret fire overordnede perspektiver på tillid i social interaktion som præsenteres nedenfor. Det første perspektiv handler om tillid som forudsætning for opretholdelse af intersubjektivitet, den næste ser tillid som en anordning, der reducerer social kompleksitet. I det tredje perspektiv knyttes tillid til modet til at udvise sårbarhed, og i det fjerde og sidste perspektiv ses tillid som optimistiske handlingstilskrivelser. De fire perspektiver er formuleret i et samspil med forskellige teoretiske perspektiver på tillid og det analytiske arbejde med samtaleuddragene. De er ikke udtømmende og repræsenterer ikke velafgrænsede størrelser, ligesom der vil være indbyrdes forbindelser og overlap perspektiverne imellem.

Perspektiverne repræsenterer både prospektive perspektiv på tillid i social interaktion, dvs. interaktionelle udtryk for tillid, som udtrykker positive forventninger til fremtiden og et retrospektivt perspektiv på tillid, som betoner tillidens sekventielle karakter ved at betragte tillid som en positiv eller optimistisk tolkning af den andens forudgående motiver og handlinger. Ved at vise hvordan perspektiverne indgår i interaktionelle konstruktioner af tillid, sigter analyserne i dette kapitel mod at bidrage til forståelsen af, hvordan tillid skabes og opretholdes i samspillet mellem forældre og socialarbejdere i børnesager, og hvordan det får betydning for beslutningsprocessen og de samarbejdsrelationer, der skabes.

¹⁹⁴ Der indgår uddrag fra samtalen med Henrik og Sanne i alle analysekapitler (se bl.a. uddrag fra casen med den procedureorienterede rammesætning i kapitel 7, afsnit 6.4 uddrag 6i og afsnit 8.2.1).

10.1.1. Intersubjektiv tillid

Den intersubjektive tillid baserer sig på Garfinkel (1963)'s studier af brud på den sociale orden, som er et af de tidligste bidrag til analyser af tillid i social interaktion. Garfinkels tillidsbegreb bygger på den fænomenologiske grundtanke hos Alfred Schutz (1967), at deltagerne i social interaktion handler ud fra en forventning om at andres antagelser om, hvordan verden er indrettet, er i overensstemmelse med vores egne. Vi har med andre ord tillid til, at andre ser og forstår verden på nogenlunde samme måde, som vi selv gør, og vi bygger vores handlinger ud fra denne forudsætning. Garfinkel anså sådanne fælles forståelser som en nødvendig forudsætning for skabelse, opretholdelse og stabilisering af den sociale orden og som fundament for al kommunikation. I Garfinkels perspektiv udgør tillid en tavs forudsætning og ressource i social interaktion¹⁹⁵, men han lagde samtidig vægt på, at deltagerne gør deres fortolkninger synlige og genkendelige for hinanden som et led i opretholdelsen af den sociale orden (Garfinkel, 1963; Garfinkel, 1964; Watson, 2009).

I CA betegnes den fælles forudsatte forståelse mellem interaktionsdeltagere som intersubjektivitet. Intersubjektivitet er forbundet med de procedurer, samtaledeeltagere bruger for at demonstrere og opretholde gensidig forståelse. Deltagere designer deres egen tur, så den demonstrerer deres forståelse af det, der er blevet sagt i det forudgående (særligt den forudgående tur) (Heritage, 1984a; Heritage, 1997; Schegloff, 1991). Gennem turtagningen viser deltagerne løbende hinanden, hvordan de forstår det, der foregår. Da det er umuligt at skabe fælles forståelse uden et minimum af fælles referencer i verden, må intersubjektivitet ifølge Rommetveit (1974:86), i et eller andet omfang tages for givet for at kunne opnås. Det er svært at gøre alting eksplicit i interaktionen, derfor må deltagerne i en vis udstrækning forudsætte (have tillid til) at den anden handler i overensstemmelse med en gensidig og forudsigelig forståelse i den kontekst, deltagerne befinder sig i. I dette perspektiv betragtes tillid således både som en interaktionel nødvendighed og en interaktionel bedrift (Linell & Marková, 2013).

Når tillid i den etnometodologiske tradition kobles så stærkt til den sociale orden, og deltagerne i princippet hele tiden er engageret i at vise og forudsætte tillid hos hinanden, så kan det være vanskeligt at identificere tillid som noget, der afviger fra normen. Som Watson (2009) beskriver det, så er tillid i denne forståelse et flygtigt kontekstuel fænomen, som viser sig i nogle sammenhænge og forbliver usynlig eller "forsvinder" i andre. Intersubjektiv tillid kan på den baggrund beskrives som en "tavs", socialt indlejret form for tillid, deltagerne viser igennem deres forudsætning af en fælles, intersubjektiv forståelse af situationen.

Med tillid som tavs forudsætning for al interaktion og for at deltagerne kan forstå hinanden, opstår der en analytisk udfordring med hensyn til at få øje på tillid som et interaktionelt fænomen. Som nævnt i afhandlingens indledende afsnit er etnometodologiens analytiske strategi for at få øje på sådanne tavse selvfølgheder at fokusere på de steder i interaktionen, hvor der sker forskellige former for brud. Garfinkel (1963; 1964) viste, hvordan forskerskabte brud på den sociale orden fik deltagerne til at engagere sig i et stykke arbejde for at genoprette den sociale orden, hvorigenennem det selvfølgelige trådte frem. Han beskæftigede sig imidlertid ikke med, hvordan dette normaliseringsarbejde blev "gjort" helt konkret som tillidsarbejde, herunder hvilke kommunikative ressourcer deltagerne gjorde brug af i forbindelse hermed. Da forskergenererede brud på den sociale

¹⁹⁵ Nielsen (2016) taler i den forbindelse om "ontologisk tillid" eller "habitus-tillid" som hun med afsæt i bl.a. (Garfinkel, 1964; Goffman, 1967; Misztal, 1996) betegner som den mest grundlæggende form for tillid.

orden harmonerer dårligt med afhandlingens erkendelsesinteresse, og med de krav der stilles til data i en CA-analyse, har jeg forsøgt at finde måder hvorpå tillid lod sig iagttage enten uden egentlige brud, eller når sådanne blev skabt naturligt i interaktionen.

Et bud på iagttagelse af intersubjektiv tillid i social interaktion er gennem af fraværet af kommunikationshandlinger, der sættes spørgsmålstejn ved, hvad den anden mener. Derudover kommer den til syne der, hvor intersubjektiviteten sættes på prøve, f.eks. gennem strategisk brug af tvetydige ytringer. I dette kapitel (se uddrag 10e), viser jeg eksempelvis, hvordan brugen af ironi skaber en tvetydig interaktionel situation omkring balanceringen af sjov og alvor, der gør det muligt at teste intersubjektiviteten. Brugen af ironi kræver tillid til, at den anden forstår og forudsætter tillid til, at den anden er i stand til at gennemskue den ironiske betydning, da der ellers er risiko for ansigtstab. På den måde sætter ironi intersubjektiviteten positivt på prøve, da denne type kommunikationshandling både forudsætter at tillid er til stede hos den anden og beder om en bekræftelse heraf.

På den ene side ses intersubjektiv tillid således som det stykke arbejde, deltagerne som et minimum må engagere sig i for at opretholde den sociale orden, og på den anden side som en kontekstuel ressource, deltagerne kan vise at de orienterer sig mod, når de tolker hinandens handlinger i et positivt eller optimistisk lys (se afsnit 10.1.4.nedenfor).

10.1.2. Tillid som kompleksitetsreducerende anordning

Den form for tillid, der knytter sig til kompleksitetsreducerende praksisser i social interaktion, bygger på den usikkerhed, det moderne samfunds kompleksitet skaber angående fremtidens beskaffenhed (Giddens, 1991). Det betyder, at samtaledeeltagere aldrig med sikkerhed kan vide, hvordan det der siges og gøres modtages af den anden, og har begrænsede muligheder for at forudsige konsekvenserne af egne handlinger.

Når fremtiden undslipper menneskets forestillingspotentiale, kan det ifølge Luhmann (1999) føre til handlingslammethed, fordi alle udfaldsmuligheder, fordelagtige såvel som ufordelagtige, holdes åbne og må håndteres. Han betegner på den baggrund tillid som en mekanisme til reduktion af social kompleksitet, der gør mennesker i stand til at handle i positiv forventning til fremtiden. I denne forståelse er tillid med til at reducere den sociale kompleksitet, der opstår som følge af fremtidens kontingente karakter, fordi den agerer erstatning for og giver en forestilling om forudsigelighed, der styrker menneskers tolerance for flertydighed.

Uforudsigelighed og usikkerhed i relation til udøvelsen af socialt arbejde er blevet tematiseret (og problematiseret) af flere forfattere, heriblandt Smith (2004) som argumenterer for, at postmodernismens afvisning af fundamental viden skaber usikkerhed og tvetydighed i samspillet mellem socialarbejdere og deres klienter. Ifølge Smith (2004) bliver tillid i særlig grad relevant i socialt arbejde, når interaktion er baseret på usikkerhed eller mangel på viden om, hvordan den anden vil reagere i situationer, hvor vi er afhængige af deres respons for at opnå et fordelagtigt udfald. De problemstillinger, socialt arbejde beskæftiger sig med, beskrives endvidere af Krogstrup (2011) som "vilde problemer", der er kendetegnet ved at opføre sig på måder, som er svære at forudberegne, hvilket betyder, at udfaldet af en beslutning eller en handling er svær at forudsige og afhængig af mange forskellige faktorer i klienters liv, og de kontekster de færdes i.

I de samtaler jeg har observeret, udgør relationen mellem tillid, viden og fremtid en konkret kommunikativ udfordring, som bl.a. viser sig, når socialarbejdere forsøger at opnå tilslutning til noget, der har en "vi ved ikke, hvor dette her fører hen"-karakter. Det at forsøge at få forældre til at give samtykke baseret på begrænset viden om, hvad det er, der gives samtykke til, kan således ses som en appel om tillid. Socialarbejdernes orientering mod dette dilemma kan bl.a. iagttages i den måde viden om undersøgelsens mulige resultater omhyggeligt ekskluderes, når forældre introduceres til og informeres om undersøgelsen i det, der leder op til aktualiseringen af deres stillingtagen (se kapitel 7).

Relationen mellem tillid, viden og fremtid er imidlertid mere kompleks end som så¹⁹⁶. Ifølge Simmel er tillid ikke en mulighed for den, der intet ved, mens den der ved alt, ikke har behov for den (Simmel, 1908:393). I det perspektiv er tillid en "blanding af viden og ikke-viden" (Luhmann, 1999:62). Ifølge Luhmann (1999) foregiver tillid at bygge på viden, men handler i praksis om at reducere behovet herfor. Viden kan derfor aldrig skabe tillid i sig selv, idet selve informationstilegnelsesprocessen forudsætter tillid til at den information der gives er den relevante, og at der ikke holdes noget (potentielt farligt) skjult for modtageren. Derfor er det heller ikke nødvendigvis sådan, at mere information kan genoprette nedbrudt tillid i relationer. Tværtimod vil det ifølge Luhmann være sandsynlig at nedbrudt tillid erstattes af mistillid.

Analyserne i dette kapitel viser at samtaledeltageres har forskellige kommunikative ressourcer til deres rådighed, som viser deres orientering mod at reducere den sociale kompleksitet, der opstår som følge af fremtidens usikre og kontingente karakter. En af disse ressourcer er ytringer, der skitserer fremtidsscenarier, der varsler noget for deltagerne fordelagtigt, f.eks. i form af løfter og forsikringer¹⁹⁷, fordi de kan ses som en orientering mod reduktion af den kompleksitet, der er forbundet med uvisheden om, hvad der kommer til at ske (se uddrag 10j). En måde at vise tillid på, kan derfor også være at udtrykke sig positivt om fremtiden. Derudover kan kommunikationshandlinger, der er orienterede mod at skabe transparens, herunder forskellige typer metakommentarer ifølge Nielsen (2016) være "tillidsteknikker"¹⁹⁸, fordi det at skabe gennemsigtighed om mellemregninger og guide andenparten gennem de forskellige skridt i en proces, mens de sker¹⁹⁹ giver indtryk af, at der ikke er skjulte dagsordener²⁰⁰. I forlængelse af ovenstående betragtninger om tillid som reduktion af social kompleksitet, kan metakommentarer ses som en måde at håndtere fremtidens kontingens og reducere social kompleksitet ved at skabe

¹⁹⁶ Når tillid ses i sammenhæng med samtaledeltageres løbende orientering mod og håndtering af viden og vidensasymmetrier i social interaktion, træder denne kompleksitet yderligere frem. Som nævnt i kapitel 7 bemærkede Sacks (1995:441) at samtaledeltageres orienterer sig mod en række sociale normer for håndtering af viden. Et eksempel på en social norm er at deltagerne ikke bør informere om noget som andenparten allerede ved, men heller ikke må forudsætte viden, som den anden ikke har. På den baggrund hævder Enfield (2011) at, når samtaledeltageres sjældent "overdemonstrerer" at noget en anden samtalepart har sagt, var kendt/ukendt viden, så er det en måde at vise tillid på: "showing that I don't feel the need to 'prove' something is a sign that I expect to be trusted by the other or indeed that the other knows what I know and is thereby in itself an expression of trust" (Enfield, 2011:299).

¹⁹⁷ Fremtidsudsagn kan også være en måde at foretage trusler på. Det afhænger derfor af deres indhold og sekventielle placering, hvorvidt de er rettet mod at promovere tillid eller ej.

¹⁹⁸ På baggrund af teoretiske perspektiver på tillid og interview med professionelle inden for det private og offentlige hverv, opstiller Nielsen (2016) en række hypotetiske tillidsteknikker, som deltageres i social interaktion kunne tænkes at have til deres rådighed, når det handler om at opnå tillid til andre og skabe tillid til sig selv fra andre. Hun gør på den baggrund opmærksom på behovet for forskning i tillid som empirisk fænomen (Nielsen, 2016:122).

¹⁹⁹ I forskning i sprogbrug og social interaktion også kaldet "online commentary" (Heritage & Stivers 1999)

²⁰⁰ Asmuß (2003) peger på at dette også kan ske ved at dagsordenssætte potentielt konfliktholdigt materiale.

forudsigelighed (se uddrag 10f og 10i). Kommunikationshandlinger, der er orienterede mod at skabe gennemsigtighed, kan desuden være med til at håndtere og mindske de epistemiske asymmetrier der opstår, når den ene part i samtalen har mere viden om processen end den anden har (Nielsen, 2016).

Ytringer, der viser talerens gode intentioner og evne til at føre sådanne ud i livet, ser ligeledes ud til at være orienteret mod reduktion af uendelige og dermed potentielt negative udfaldsmuligheder. Det kan eksempelvis være, når socialarbejderen orienterer sig mod rollen som den professionelle, der har intentionen om, kompetencerne til og institutionelt legitimeret pligt og magt til at handle på en for familien fordelagtig måde.

10.1.3. Tillid som udvisning af sårbarhed

Ifølge Behnia (2008:1427) kan tillid bredt set defineres som individets villighed til at være sårbarhed overfor andre på baggrund af positive forventninger til deres intentioner og kompetencer. I stil med den form for tillid der knyttes sammen med reduktion af social kompleksitet, som jeg redegjorde for ovenfor, er der i denne forståelse tale om at tillid forbindes med individets positive forventninger til fremtiden. Fremtidens kontingente karakter betyder at de forventninger, der knytter sig til den, indebærer en risiko for ikke at blive honoreret. At handle ud fra positive forventninger til fremtiden, indebærer med andre ord. en risiko for at tilliden skuffes. Den indbyggede risiko, der således er forbundet med at vise tillid til nogen eller noget, betyder at det at vise tillid gør os sårbare. Graden af sårbarhed er afhængig af, hvad der er på spil for den enkelte deltager, og honoreringen af tilliden er afhængig af andenpartens dispositioner (vilje til) og muligheder for at indfri de forventninger, der ligger i tillidserklæringen (Henriksen, 2012). Tillid beskrives på den baggrund derfor ofte som et vovestykke (Christensen & Warming, 2016; Hall, Mäkitalo, Slembrouck, & Doherty, 2012; Henriksen, 2012; Luhmann, 1999) - en dristig handling, der involverer og demonstrerer mod.

Når tilliden bliver afhængig af troen på, at den anden vil os det gode, bliver tillid ifølge Smith (2004) til et moralsk anliggende. Helt overordnet forbindes tillid i sociale relationer derfor ofte med en moralsk forventning om, at den anden vil os det godt, eller at den anden vil handle på en måde, der er fordelagtig for os - også selvom den anden har magten til at kunne gøre det modsatte. Mangel på tillid i en relation kan omvendt tilsvarende skabe en forventning om, at den anden vil handle på en for os ufordelagtig måde (Smith, 2004:7-9). Med tillid som mod til at udvise sårbarhed knytter fremtidsorienteringen sig mere specifikt til positive forventninger om at særlige kvaliteter ved den, der vises tillid i form af den andens moralske disposition. Tillid udtrykker således i denne betydning en positiv forventning om den andens motiver, adfærd og kompetencer.

Udvisning af sårbarhed i social interaktion kan iagttages, når en samtaledeltager ytrer noget, der har mulighed for at blive tolket på en for taleren ufordelagtig måde, og dermed potentielt indebærer negative konsekvenser. Kommunikationshandlinger, der udviser sårbarhed, udtrykker både en positiv forventning om (og tillid til), at den anden vil tolke det sagte i et fordelagtigt lys, og foretager samtidig en anmodning om en be- eller afkræftelse af om det er tilfældet. Det er ligeledes en tillidshandling, når en patient lader sig anæstesere for at gennemgå en større operation.

Hvorvidt en ytring er hørbar som udtryk for sårbarhed, er afhængig af situationsdefinitionen, som både skal ses i forhold til ytringens nære sekventielle kontekst og en bredere institutionelle og samfundsmæssige menings- og forståelseskontekst. F.eks. kan forældres afsløring af potentielt problematisk viden om familiens liv i et møde med en socialarbejder, som led i en børnesag, være

hørbart som et udtryk for tillid til at denne information ikke vil blive brugt til noget ufordelagtigt²⁰¹. Ytringen er imidlertid kun hørbar som udvisning af sårbarhed og dermed tillid, hvis denne information tilbydes på et tidspunkt, hvor den ikke er hørbar som resultat af, at de ikke havde noget andet valg (f.eks. som resultat af en trussel). I en institutionel sammenhæng er det desuden relevant at forholde sig til at skelne mellem udtryk for tillid til systemet og tillid til personen (systemrepræsentant). Hvorvidt tillid bliver gjort relevant som positive forventninger til personen og på hvilken måde og i hvilken rolle og institutionen "systemet" og på hvilken måde.

Ytringer, der indebærer risiko for ansigtstab, kan også ses som udtryk for sårbarhed. Ifølge Nielsen (2016) indebærer det at tage initiativet i en samtale eksempelvis, at man blottet sig og gør sig sårbar, fordi man gør sig afhængig af den andens samarbejde for at lykkes med sit forehavende og løber en risiko for at få en uforudset respons eller blive mødt med afvisning. På den baggrund kan deltageres høflighedsorienterede handlinger (f.eks. i form af sproglige nedgraderinger), når de behandler særlige emner eller aktiviteter som ømtålelige, ses som måder at "pejle" efter (manglende) tillid på (Nielsen, 2016:124-25).

Tillid som udvisning af sårbarhed i social interaktion lader sig bedst illustrere ved et eksempel. I nedenstående samtaleuddrag svarer moderen Nicola på socialarbejderens forslag om at iværksætte en børnefaglig undersøgelse (se evt. uddrag 6g) med en selvvruderende ytring, hvori hun gør børnenes trivsel afhængig af personlig udvikling hos hende selv. I samtalen deltager moderen (M), socialarbejderen (S) og en skolepsykolog (SP). I en sammenhæng, hvor det at blive opfattet som en dårlig forældre, er, en risikofyldt affære er moderens selvkarakteristik (og kritik) hørbare som en tillidserklæring til socialarbejderen (og de øvrige samtaledeeltagere, som her positioneres som publikum) og en positiv forventning om at hendes villighed til at være sårbar (ved at stå ved egne begrænsninger) vil blive håndteret positivt. I Goffmanske termer kan ytringen karakteriseres som en anmodning om en positiv rollebekræftelse (Goffman, 1967). Den måde, samtalen udvikler sig på i forlængelse heraf, er et eksempel på at en forældres tillidserklæring i form af en ytring, der rummer et potentiale for at blive tolket på en for taleren ufordelagtig måde skuffes.

Uddrag 10a – tillid til at den anden vil mig det godt

- 1 S: [det ved jeg ikke hvad du tænker (.)
- 2 M: [.hh hhh
- 3 S: er det noget dig og Kir[sten har [talt om
- 4 M: egentlig tænker jeg mest at (.) at den hæng hænger på:
5 personlig udvikling hos mig
- 6 S: ja: oka[y
- 7 M: [det er slet ikke altså (.) jo. børnen[e har nogen
- 8 SP: [©m hm©
- 9 M: ©problemer©
- 10 S: Mm.
- 11 M: men (.) den hænger på mig.

Kendetegnende for ovenstående er, at moderens villighed til at gøre sig sårbar er rettet mod og afhængig af socialarbejderens næste træk, dvs. udtrykker en tillid til, at hendes sårbarhed ikke vil blive misbrugt af socialarbejderen i det, der følger efter. I den forbindelse kan man også sige, at hendes sårbarhed knytter sig til det tab, der er risiko for at lide, hvis det viser sig, at tilliden er fejlplaceret (Henriksen, 2012). I sit næste træk har socialarbejderen mulighed for at vise moderen, at

²⁰¹ Fong & Cox (1983) viser eksempelvis, hvordan klienter monitorerer professionelles reaktioner på afsløringer af personlig information. Hvis den professionelle reagerer defensivt eller fordømmende vil klienten slutte, at det ikke er sikkert at vise sårbarhed over for denne person og undlade selvaflørende handlinger fremover.

hun hører det, hun siger, som et udtryk for en ansvarlig mor, der erkender, at hun har noget at arbejde med²⁰². Det sker imidlertid ikke. Socialarbejderens tøvende "ja:" (3) med forlænget udtale er et såkaldt "pre-disagreement agreement token" (Lindström & Sorjonen, 2013:363) - et forvarsel om et muligt problem med moderens udsagn. Det understøttes af den intonationskurve hvormed okay produceres, som markerer overraskelse i socialarbejderens stemme. Moderen fortsætter med en uddybning og konkretisering i det, der ser ud til at være en forlængelse af et stykke identitetsarbejde, rettet mod at vise parathed til at tage ansvaret for problemerne - deres fremtrædelse, såvel som deres løsning. Hendes beretning får en positiv anerkendelse af skolepsykologen i form af en smilende opmuntring til at fortsætte (8), hvilket moderen kvitterer for ved at levere resten af ytringen med smilende stemme (9). Hun får den imidlertid ikke fra socialarbejderen, der undervejs i moderens beretning indleder en protest, der demonstrerer en anden forståelse af moderens projekt.

Uddrag 10b – en miskendt tillidserklæring

- 1 S: [vi skal jo ikke miste fokus på↑
 2 at vi har stadigvæk nogle børn som (.) er lidt (.) i mistrivsel.
 3 M: Mm:
 4 S: på baggrund af (.) at du har haft svært ved
 5 at holde fast i noget af det
 6 .h [og der kan også være meget andet historie
 7 M: [Mm:↑
 8 S: der gør at vi er havnet hvor vi er havnet i dag
 9 med to børn .h som ba:re altså gi'r udtryk for
 10 at der er nogle ting der ikke fungerer.
 11 S: =det er jo det vi oplev[er
 12 M: [Mm:
 13 S: den (.) den opførsel du oplever det er jo et råb om hjælp.
 14 et eller andet sted.
 15 M: °Mm:°
 16 S: øhm: (.) og jeg (.) det jeg bare prøver at sige
 17 en børnefaglig undersøgelse er ikke farlig
 18 (.)

Socialarbejderens protest indledes af en stærk formaning om ikke at miste fokus på børnene hvormed hun dels viser en orientering mod den institutionelle opgave, og dels (bl.a. ved hjælp af brugen af "jo" i linje 1) får markeret, at dette er (eller burde være) common sense, og at deltagerne derfor er moralsk forpligtede på at være eller erklære sig enige heri (Heinemann et al., 2011). Dermed behandler hun ikke blot moderens redegørelse for sin problemforståelse og løsningsforslag som forkert, men også som moralsk problematisk (egoistisk med manglende blik for børnene). Efter denne afvisning (og underkendelse) af moderens identitetsprojekt begynder socialarbejderen en alternativ udlægning af problemforståelsen (linje 4-14), som ikke umiddelbart er i strid med moderens egen, idet hun placerer årsagen til (og skylden for) børnenes mistrivsel hos hende. Socialarbejderen foretager positivt høflighedsarbejde undervejs, f.eks. ved at moderere sit direkte angreb på moderens forældrekompetence i linje (4-5) med introduktionen af en supplerende årsagsforklaring ("historie", 6), der ikke involverer moderen direkte og i form af sproglige nedgraderinger så som "lidt", "bare" mv. Set i lyset af at moderen umiddelbart forinden har tilbudt at påtage sig ansvaret for familiens problemer, og socialarbejderen har afvist og problematiseret denne, så fremstår dette imidlertid ikke interaktionelt som en anerkendelse af moderens position. Det er tværtimod hørbart som et forsøg fra socialarbejderens side på at gøre krav på problemdefinitionen

²⁰² Inden for nogle metodiske retninger i socialt arbejde (særligt i nogle typer alkohol- og misbrugsbehandling) anses det at erkende, at man har et problem, som en forudsætning for at kunne få det bedre og dermed som et positivt fremskridt i et behandlingsforløb.

og en kontrasterende kritik af hendes forældrekompetencer og dermed en trussel mod hendes positive face.

For at forstå den måde interaktionen udfolder sig på i forlængelse heraf, er det nødvendigt at lægge mærke til, hvordan moderen forholder sig undervejs. Hendes reaktioner er kendetegnet ved en række fortsættermarkører (linje 3,7,12,15), hvormed hun indikerer, at talen er modtaget, og giver tilladelse til at socialarbejderen kan fortsætte. De giver dog ikke socialarbejderen meget mere information end det. Markørernes enslydende karakter er desuden hørbare som et dalende engagement i relation til socialarbejderens fortælling²⁰³ (Femø Nielsen & Beck Nielsen, 2005:98-99; Schegloff, 1982).

Socialarbejderen slutter af med en bemærkning, som tilskriver en særlig mening til det, hun lige har sagt ("det jeg bare prøver at sige", 16-17). Bemærkningen behandler moderens svar (og evt. hendes dalende engagement) som en begyndende afvisning af forslaget om den børnefaglige undersøgelse. Det gør det, hun har sagt op til nu hørbar, som et mislykket overtalelsesforsøg og skaber et nyt relevant responspunkt, der genaktualiserer moderens stillingtagen til undersøgelsen. Overtalelshandlingen udtrykker desuden et kandiderende bud på moderens problem med at svare positivt på forslaget (jf. kapitel 9), nemlig at hun opfatter den børnefaglige undersøgelse som noget "farligt" (17). Dette kan både høres som et forsøg fra socialarbejderens side på at pejle sig ind på, hvad det mulige problem er ved at invitere hende til at be- eller afkræfte det kandiderende bud og som en positiv forsikring ("reassurance"), som ifølge Hall et al. (2012) er hørbart som tillidsarbejde, dvs. en form for appel til moderen om at have tillid til processen. Da moderen heller ikke svarer på dette overtalelsesforsøg, begiver socialarbejderen sig ud i en længere redegørelse for formål med og procedure i forbindelse med den børnefaglige undersøgelse, (som er udeladt her), som med denne sekventielle placering er hørbart som endnu et forsøg på at efterstræbe en tilslutning til forslaget (Pomerantz, 1984c). Undervejs indtager moderen en fuldstændig uændret lyttende position med enslydende fortsættermarkører de relevante steder. Efter et par minutter gentager socialarbejderen sit forsøg på at behandle moderens manglende tilslutning som et problem med undersøgelsens potentielle "farlighed" (linje 1,3 nedenfor). Herefter synes der imidlertid ikke at være nogen tvivl om, at moderens tilbageholdende position var et varsel om noget problematisk.

Uddrag 10c – en interaktionel lussing

1 S: [...] men det er bare for at gøre noget [der måske lyder lidt farligt
2 M: [mm
3 S: =til at få det hevet lidt ned
4 M: =(nå/nej) ^det synes jeg ikke
5 ^jeg sy[nes bare det ly[der grundigere↑
6 S: [() [(de't godt)
7 SP: ahhihihehe[jahdjhaha s: .hh

Moderens respons (linje 4-5) er en markant afvisning, både af socialarbejderens behandling af hendes respons som udtryk for, at hun ikke vil acceptere forslaget om en undersøgelse og af, at hun synes undersøgelsen lyder farlig. Hun behandler dermed ikke blot socialarbejderens overtalelsesforsøg unødvendige, men også ubegrundede. Måden ytringen leveres på er helt speciel og umulig at gengive tilfredsstillende i transskriptionen. Tonen er lys og følger en lille melodi, der har

²⁰³ I linje 7 kan der spores en minimal ændring i intonationskurven (let stigende) på fortsættermarkøren, som kan indikere en positiv bekræftelse af socialarbejderens supplerende årsagsforklaring i det forudgående (at skylden ikke nødvendigvis udelukkende kan placeres hos moderen).

en underspillert fornærmet men også konfronterende tone, som gør den meget hørbar som disaffiliativ. Den ser med andre ord ud til at presse kraftigt tilbage på det, der er gået forud, og positionerer moderen som en, der hele tiden har været positivt stillet over for en børnefaglig undersøgelse, og at det at kunne tro andet er et udtryk for en misforståelse. Skolepsykologens latterudbrud (7) i umiddelbar forlængelse af scenariet indikerer, at hun har hørt optrinnet som prekært. Hendes reaktion kan ses som et forsøg på at afvæbne den konflikt, som den indirekte kritik af socialarbejderen leveret af moderen kan risikere at sætte i gang. Latteren tjener med andre ord interaktionelt set som et forslag om ikke at tage kritikken for seriøst (Asmuß, 2003:203).

I lyset af den måde samtalen har udviklet sig, er moderens afvisning hørbar som en anklage om manglende lydhørhed fra socialarbejderens side (at hun ikke har hørt og forstået hendes ønske om at samarbejde), og kan diskuteres som et udtryk for mistillid til socialarbejderens kompetencer som opmærksom samtalepart (i kraft af begrundelsen af hendes afvisning af problemer med den børnefaglige undersøgelse som "grundigere"). Retrospektivt er moderens reaktion hørbar som en "interaktionel lussing" (Danneris, Dall, Caswell, & Olesen, 2017:77), hvis "årsag" ser ud til at kunne spores tilbage til den miskendte tillidserklæring, moderen foretog i det første uddrag. I dette perspektiv bliver moderens minimalresponser undervejs i det forudgående hørbare som tålmodig venten, eller en høflig bæren over med socialarbejderens overtalelsesforsøg i forhold til noget hun allerede har taget positivt stilling til. I sin iver for at vise en orientering mod barnets perspektiv og bedste er denne socialarbejder muligvis kommet til at overhøre moderens tillidserklæring. Senere i dette kapitel vil jeg vise et eksempel fra en anden samtale, hvor en socialarbejder lægger mærke til og håndterer tilsvarende tegn på et dalende engagement fra forældrenes side, ved at gå on-record med det hun hører og behandle forældrenes reaktioner som et officielt anliggende for samtalen.

Som ovenstående analyse viser, så kan udtryk for villighed til at gøre sig sårbar skuffes. Kommunikative udtryk for tillid får dermed først betydning for interaktionen som tillid, hvis de behandles på en måde, hvor tillidsindholdet i ytringen bekræftes i det, der følger efter. I ovenstående eksempel får moderens tillidsappel eksempelvis status som et interaktionelt miskendt forsøg, som senere dukker op i interaktionen som en mistillidserklæring til socialarbejderen.

Selvom tillid ifølge Henriksen ikke retter sig "bagud – men fremad, mod en forventet fremtid" (Henriksen, 2012:49) og ifølge Luhmann "er og bliver et vovestykke" (Luhmann, 1999:62) synes detaljerede analyser af situationer, hvor interaktionelle udtryk for tillid kan iagttages at danne grundlag for at interessere sig for de retrospektive sider af tillid i social interaktion, i form af den måde sådanne udtryk modtages og behandles på i det der følger efter.

10.1.4. Tillid som optimistiske handlingstilskrivelser

I de to forudgående perspektiver handlede tillid om positive forventninger til fremtiden, enten i form af en orientering mod positive forventninger til modtagerens moralske disposition eller i form af en orientering mod reduktion af den sociale kompleksitet, der opstår som følge af fremtidens usikre og kontingente karakter. De var med andre ord prospektive, dvs. orienteret mod noget fremadrettet i interaktionen. Med CA's blik for turtagningers sekventielle organisering og den måde, hvorpå ytringer bliver hørt, modtaget og behandlet, bliver det muligt at iagttage tillid i et retrospektivt perspektiv. Retrospektivt bliver tillid synlig som en interaktionel bedrift der gennem ytringers tilskrivning af mening til det forudgående, skaber en særlig menings- og forståelseskontekst for det, der kommer. For retrospektive udtryk for tillid skal der være to betingelser opfyldt. For det første

skal der være tale om en såkaldt interaktionelt tvetydig situation, hvor en samtaledeltager ytrer noget, der rummer en usikkerhed med hensyn til, hvorvidt udsagnet skal høres på en for taleren fordelagtig eller ufordelagtig måde. For det andet skal den måde ytringen modtages og behandles på være hørbar som en optimistisk eller positiv handlingstilskrivelse.

Begrebet handlingstilskrivelse ("action ascription") henter jeg fra Levinson (2013), som bruger begrebet til at betegne, det der sker, når en taler udtrykker sin genkendelse af, hvad den anden taler gør i sin forudgående tur. I CA ses alle kommunikationshandlinger som multiperformative. Det vil sige at, det, deltagerne gør, ofte ikke kun foretager en men flere handlinger på en gang²⁰⁴ (Levinson, 2013:107). Deltagere i samtaler kan vælge at ytre sig på måder, der er genkendelige som specifikke handlinger, men de kan også aktivt bruge det at lade betydninger være mere åbne for fortolkning og bruge kommunikationshandlingers kontingente karakter som en ressource i interaktionen ved at lade nogle komponenter i deres ytringer være mere kontingente end andre²⁰⁵, hvorved der kan opstå en tvetydig interaktionel situation. I forståelsen af multiperformativitet eller indeksikalitet, som Garfinkel (1967) vil kalde det, ligger det, at ytringer kan indikere, eller pege i retning af forskellige betydninger i det sagte og dermed potentielle handlinger på en gang. Hvilke(n) handling(er), der viser sig at få konkret betydning, er afhængig af hvilken betydningstilskrivende forståelseskontekst, der bliver gjort relevant og viser sig først i kraft af den måde, deltagerne behandler den efterfølgende (Maynard, 2013:21-23). En ytrings kommunikative funktion eller handling kan med andre ord aldrig bedømmes ud fra dens overfladeform (Heritage, 1984a). Ved at se deltagerens afsløringer af den måde, de har genkendt den andens handlinger som handlingstilskrivelser, åbner Levinson op for at se disse som fortolkningsbud, som kan be- eller afkræftes af den oprindelige taler. Levinson definerer handlingstilskrivelse, som "the assignment of an action to a turn as revealed by the response of a next speaker, which, if uncorrected in the following turn(s), becomes in some sense a joint 'good enough' understanding" (Levinson, 2013:104). Når en taler således forstår det, den anden har udtrykt i en forudgående tur som udtryk for en bestemt form for handling (f.eks. et spørgsmål), og afslører denne forståelse i sin egen taleturn (f.eks. ved at svare), så har han eller hun tilskrevet en bestemt handling til den forudgående tur. Hvis den forståelse der er blevet udtrykt ikke afkræftes eller korrigeres i turene der følger, så er det et udtryk for at handlingstilskrivelsen accepteres. Efterfølgende kan deltagerne orientere sig mod denne forhandlede forståelse, og forudsætte den som fælles i det der følger, hvilket giver mulighed for progression i interaktionen. Hvis det modsat ikke lykkes at skabe en fælles forståelse, vil der være behov for løbende forhandlinger og afklaringer.

Samtaledeltagere kan generelt set – som en kommunikativ ressource - vælge at lade deres ytringer være mere eller mindre åbne for efterfølgende fortolkning, hvormed der kan opstå en usikkerhed om, hvordan det, der lige er sket (sagt), skal forstås og dermed responderes på. Sådanne situationer beskrives af Sacks som sekventiel eller sekventialiseret tvetydighed eller ambiguitet (Sacks, 1972a; 1995:671-72). Et klassisk eksempel fra Sacks forelæsninger og datasamling er situationer, hvor der opstår usikkerhed om, hvorvidt en ytring skal tages alvorligt eller forstås som en joke (Jefferson, 2004a:131ff). Det er forbundet med en stor risiko for ansigtstab for modtageren at grine af en ytring, der var alvorligt ment²⁰⁶, men det samme gør sig gældende, hvis ytringer der er ment som sjov tages

²⁰⁴ 2-3 "hovedhandlinger" (f.eks. spørge og anklage) pr. tur, men sjældent mere (Levinson, 2013:107).

²⁰⁵ Et eksempel er pauser, som ikke har en indholdsmæssig betydning "i sig selv", men hvis sekventielle placering har stor betydning for den betydning de tilskrives af samtaledeltagere.

²⁰⁶ Brown & Levinson (1987:212ff) beskriver det at udtrykke sig tvetydigt som en (bland flere) off-record strategier i situationer, hvor der er risiko for at true eget og andres face.

alvorligt. Responsen fastlægger budskabet i og dermed motivet med ytringen. Dermed er tvetydighed en kommunikativ ressource, der lægger ansvaret for meningstilskrivelsen over på andenparten. På den måde gør tvetydighed det muligt at bibringe mest mulig information med færrest mulige ord, fordi det overlades til modtageren at danne mening ud fra konteksten. På den måde kan tvetydighed fungere som en ressource for monitorering af, hvordan den anden stiller sig, og hvilken kontekst vedkommende vælger at gøre relevant i situationen. En ytring kan således gøres mere eller mindre tvetydig afhængig af, hvor meget kontekstuel indhold (i form af genkendelige referencer) der ”bygges ind” i designet, som dermed gør det sagte mere eller mindre genkendeligt som noget bestemt. Tvetydigheder kan både knytte sig til, hvad noget gør (handling), eller hvad noget er (dvs. hvilken kategori der gøres relevant), men pointen er ikke, hvorvidt en ytring i sig selv har en bestemt betydning eller intention²⁰⁷. Flertydigheden knytter sig til spørgsmålet om, hvorvidt ytringen gør den ene type handling eller den anden type af handling relevant som næste træk. Hvilken version, næstetaleren vælger, giver således væsentlig information om den forståelseskontekst, som vedkommende orienterer sig mod, dvs. hvordan modtageren kategoriserer, det der bliver sagt. Hvis modtageren af førnævnte tvetydige ytring griner, og dermed kategoriserer ytringen som en joke, så foretager vedkommende samtidig en kategorisering af sig selv, som publikum og taleren som performer. Hvis en ytring er tvetydig på måder, hvor alle eller nogle relevante responsmuligheder indebærer kategorier, der kan karakteriseres som følsomme, så er det relevante svar ekstra komplekst (Sacks, 1972a). Ytringer, der optræder i forlængelse af sådanne tvetydige samtalemomenter, og som foretager en for taleren fordelagtig tilskrivelse af mening til den tvetydige ytring, har jeg valgt at kalde for positive – eller optimistiske handlingstilskrivelser²⁰⁸.

Optimistiske og positive handlingstilskrivelser foretages hele tiden som et led i den tavse opretholdelse af den sociale orden. Det ses gennem fraværet af fravær af skepsis eller sætten spørgsmålstejn ved den andens motiver, forståelse og viden (som beskrevet i afsnittet om intersubjektiv tillid). Det er først i det øjeblik, at den anden lader sine ytringer være tilstrækkeligt åbne for, at den anden kan tilskrive en bestemt betydning, at det bliver synligt om, deltagerne trækker på en tillidskontekst frem for f.eks. mistillid. Dermed kan deltagernes brug af kontingente – eller tvetydige ytringer måske være en kommunikativ ressource, der kan bruges til fiske efter positive handlingstilskrivelser på og dermed teste den andens tillid. En positiv handlingstilskrivelse gør tillid tilgængelig som en fortolkningskontekst i det øjeblik, og så længe sådanne tilskrivelser står uimodsagte og dermed accepteres af deltagerne.

Hvis interaktion skal fungere ”effektivt”, så skal modtageren ikke blot genkende, hvad det den anden siger, er et udtryk for, og hvad det er den anden forsøger at gøre med sit bidrag, men også tjekke at hans eller hendes forståelse er korrekt eller som minimum tilstrækkelig (Sidnell, 2013:78-79). For at optimistiske handlingstilskrivelser (eller de pessimistiske, som jeg kommer ind på i afsnittet om mistillid) skal få betydning som kontekstuel ressource fremadrettet i interaktionen, så skal de med andre ord genkendes og behandles af modtageren som udtryk for en optimistisk tolkning af dennes forehavende. Ved at tilskrive det en anden foretager sig en positiv intention, laver taleren et gæt eller en fortolkning, som den anden er interaktionelt forpligtet til at be- eller afkræfte. En bekræftelse kan eksempelvis ske ved, at næstetalerens respons demonstrerer, at tilliden (den

²⁰⁷ Se afsnit 5.2.4 for redegørelse for afhandlingens forståelse af intentionalitet.

²⁰⁸ Pointen med at bruge begge begreber er at der hermed udtrykkes et kontinuum af positive tilskrivelser, hvor optimistiske rangerer som lidt mindre eksplicit positivt.

optimistiske handlingstilskrivelse) ikke var fejlplaceret og umagen værd (det var rigtigt at have tillid til mig). Optimistiske handlingstilskrivelser befinder sig således i en sekventiel andenposition, hvad angår den retrospektive meningstilskrivelse til andenpartens tvetydige ytring og i en sekventiel første-position, hvad angår den prospektive aktualisering af en be- eller afkræftelse af, hvorvidt den optimistiske tolkning var berettiget.

Nedenstående uddrag indeholder et eksempel på det, jeg forstår ved en optimistisk handlingstilskrivelse. Uddraget er fra samtalen mellem forældreparret Henrik og Sanne og deres socialarbejder, som jeg vender tilbage til i den efterfølgende single case-analyse. I forlængelse af forældrenes tilslutning til den børnefaglige undersøgelse, er socialarbejderen gået i gang med at interviewe forældrene om, de problemer de oplever i familien. Undervejs i denne snak bemærker socialarbejderen, at hun gerne ville have kendt forældrene for et par år siden:

Uddrag 10d – et vellykket vovestykke

- 1 S: jeg ville da gerne have kendt jer for et par år siden
2 M: ja h[ehhe] jamen (.) lige over da ehehehe .hh ((snøft))

Møder mellem socialarbejdere og forældre i børnesager finder sted i en institutionel kontekst, hvor det at "kende hinanden" potentielt er hørbart som relationsparret socialarbejder-klient frem for en tilfældig eller venskabelig relation. Ved ikke at gøre hverken den ene eller den anden betydning klart og utvetydigt gældende overlader socialarbejderen betydningstilskrivelsen heraf til forældrene. Det, hun gør, kan beskrives som et vovestykke, fordi ytringen samtidig er hørbar som en mulig kritik eller negativ evaluering og konstatering af det forhold, at familien først er kommet i kontakt med socialforvaltningen (for) sent. Den er imidlertid også hørbar som en positiv tilkendegivelse af omsorg i form af et ønske om gerne at ville have kendt, og dermed have haft mulighed for at hjælpe familien noget tidligere. Denne tvetydighed overlader det til forældrene at vise, hvordan de genkender det, socialarbejderen har sagt. Socialarbejderens bemærkning kalder på en afvisning eller en erklæring af enighed.

Ud af de to kontrafaktiske forståelser jeg har anført her, vælger moderen at udtrykke en tilkendegivelse, der markerer en positiv forståelse af socialarbejderens intentioner. Hun begynder med at erklære sig enig (ja", linje 2), men nøjes ikke med det. Tilføjelsen af "lige over da" gør mere end blot at aligne, dvs. samarbejde om en positiv forståelse af socialarbejderens ytring. Med denne bemærkning konstruerer hun et ønske fra forældrenes side, som matcher socialarbejderens. Det kan ses som et stykke affiliativt arbejde på et affektivt niveau i interaktionen, hvilket gør det relations- og samhørighedsorienteret (Jefferson, 2002; Steensig, 2012; Stivers, 2008; Stivers, 2011). Ytringen leveres uden tøven, men med dæmpede lattermarkeringer og med det mildt problematiserende "jamen" (Steensig & Asmuß, 2005), hvilket kan være tegn på, at moderen orienterer sig mod det følsomme og potentielt problematiske budskab i socialarbejderens ytring. Som jeg vil vise senere i kapitlet, hvor jeg bruger den samme case som udgangspunkt for analyser af tillid som kontekstuel ressource for progression i beslutningsprocessen, så kan udvekslinger af denne type være et tegn på, at tillid allerede er etableret som en kontekstuel ressource for deltagerne. I en situation hvor den kontekst deltagerne har skabt, i stedet har karakter af mistillid, ville en tilsvarende tvetydig ytring måske være blevet mødt med tøven fra forældrenes side, som en markering af at en umiddelbare prompte accept af denne bemærkning kræver tillid til socialarbejderens gode hensigter.

De fire perspektiver, jeg netop har præsenteret, udgør som nævnt ikke fuldstændig velafgrænsede og gensidigt udelukkende perspektiver. F.eks. kan optimistiske handlingstilskrivelser også ses som orienterede mod at reducere den sociale kompleksitet, der er forbundet med tvetydige interaktionelle situationer, ligesom ytringer, der viser mod til at være sårbar, udtrykker en fremadrettet optimistisk tilskrivning til modtagerens positive intentioner om at tolke dette i et for taleren fordelagtigt lys.

Kommunikative udtryk for tillid får kun betydning for interaktionen, hvis de behandles på en måde, hvor tillidsindholdet i ytringen bliver bekræftet i det, der følger efter. De fire perspektiver giver mulighed for at observere, hvordan tillid både kan ses som prospektive og retrospektive tilskrivelser af mening, som gør det muligt for samtaledeltagerne at vise hinanden, at de orienterer sig mod en kontekst, hvori tillid er etableret som en tilgængelig potentiel ressource. De fire perspektiver på tillid omfatter både de former for tillid, der som minimum skal til for at opretholde den sociale orden og de former for tillid, der rækker ud over det stykke arbejde, deltagerne som et minimum må engagere sig i for at opretholde den sociale orden, hvor deltagerne aktivt demonstrerer og promoverer tillid til hinanden ved hjælp af forskellige kommunikative ressourcer. Dermed betragtes tillid som noget deltagerne ikke blot forudsætter hos og viser hinanden, men noget der kræver en fælles indsats, og som deltagerne hele tiden arbejder aktivt på at skabe og vedligeholde.

De fire perspektiver på tillid kan alle i varierende former indgå i interaktionelle konstruktioner af tillid, enten som tegn på at tillid er etableret, som en kontekstuel ressource deltagerne kan forudsætte og trække på i interaktionen (som bl.a. viser sig ved at tvetydige ytringer tolkes i et optimistisk lys), eller som tillidsvisende, -opbyggende eller -vedligeholdende arbejde. Sidstnævnte kan bl.a. iagttages som kommunikationshandlinger, der på en eller anden måde anmoder den anden om at have tillid, og derfor kan ses som tillidsappeller, kommunikationshandlinger der markerer tillid til den anden ("jeg har tillid til dig (og dine motiver)") og kommunikationshandlinger, der markerer en forventning om at (eller test af om), den anden har tillid ("du har/har du tillid til mig").

10.2. Normalitet, tillid og social orden som gensidigt forbundne fænomener i social interaktion

Med udgangspunkt i Goffmans normalitetsbegreb²⁰⁹ fremfører Misztal (2001), at samspillet mellem normalitet og tillid fungerer som en beskyttelsesmekanisme i social interaktion, der hindrer kaos ved at give interaktionsdeltagerne en følelse af tryghed, sikkerhed og genkendelighed. Hun ser tillid som et resultat af men også en forudsætning for situeret normalitet. Et fokus på tillid som et resultat af situationel normalitet bringer de ressourcer, interaktionsdeltagere gør brug af i situationen for at opretholde social orden og dermed normalitet i forgrunden. Ifølge Goffman er de måder, interaktionsdeltagere engagerer sig i forskellige former for ansigtsarbejde f.eks. tæt forbundet med, hvordan normalitet skabes og opretholdes. Deltagernes selv fremstilling skaber forudsigelighed, pålidelighed og gennemsigthed i den sociale orden, idet disse måder at agere på reducerer

²⁰⁹ For Goffman er normalitet et kollektivt skabt fænomen en social konstruktion, som til stadighed reproduceres og skabes, omformes og udfordres i konkret social interaktion på flere niveauer i samfundet, til hvilket vi alle bidrager ved at følge reglerne for interaktion. Normalitet er baseret på oplevelsen af regelmæssigheder i det der sker i verden, og den måde det sker på, eller på kategoriseringer af personer eller begivenheder som normale eller afvigende. Helt overordnet set betragtes normalitet, som Det at noget eller nogen fremstilles eller fremstår som normalt er derimod en ressource i interaktionen, fordi det bidrager til at opretholde den sociale orden. I modsætning til Garfinkel betragtede Goffman ikke tillid som forudsætningen for gensidig forståelse og dermed fundamentet for social interaktion, men som et utilsigtet produkt af interaktionen, der dog er potentielt faciliterende for interaktionelle bedrifter (Misztal, 2001:315f).

kompleksitet, og øger deltageres oplevelse af normalitet og kollektiv tryghed. Når situationen fremtræder normal for deltagerne, og der ikke sker noget usædvanligt, kan deltagerne sikkert og uden forstyrrelser fortsætte med den aktivitet, de er i gang med i tillid til, at der ikke sker noget uventet (Misztal, 2001:315f).

Ifølge Garfinkel (1963) er en troværdig ("tillidsværdig/vækkende") person en, der formår at fremstå i overensstemmelse med gældende normer i situationen. I forlængelse heraf argumenterer Misztal (2001) for, at brud på den sociale orden repræsenterer et brud på deltageres tillid til, at den anden agerer i overensstemmelse med den etablerede normalitet i situationen. Når der opstår brud på normaliteten, kan deltagerne ikke længere sætte deres lid til rutinemæssige måder at agere på, og de kastes ud i at arbejde på at genetablere den sociale orden – eller genoprettelse af intersubjektiviteten og dermed tilliden. Garfinkels studier viste, at når der sker noget, der bryder med de forventninger, vi har til den måde, andre agerer på i sociale situationer, så reagerer vi med forvirring, indignation eller vrede, men også med forsøg på at finde en mening med eller normalisere situationen ved at udligne uoverensstemmelser mellem det forventede og det faktiske²¹⁰, f.eks. ved at genindleje det i en ny forståelsesramme (ved at behandle det som en joke, en bevidst provokation eller en fejltagelse)(Garfinkel, 1963; Garfinkel, 1964; Watson, 2009). Ifølge Misztal er oplevelsen af normalitet i forlængelse heraf tæt forbundet med regelfølgende adfærd, som får verden til at fremtræde forudsigelig, pålidelig og gennemsigtig. Når vi optræder i overensstemmelse med den sociale orden, så agerer vi på en måde, som skaber tillid hos andre interaktionsdeltagere til, at vi er forudsigelige, gennemsikkelige og pålidelige. I dette perspektiv kan tillid forbindes med deltageres orientering mod situationel normalitet (Misztal, 2001).

På baggrund af ovenstående betragtninger kan man sige at, når samtaledeltagere agerer i overensstemmelse med etablerede normer i situationen, og således præsenterer sig selv inden for den situerede normalitet, så fremstår de tillidsfulde og tillidsvækkende for hinanden. Når deltagere opfører sig normalt, så opfattes de altså samtidig typisk som til at stole på. Forbundetheden betyder ligeledes, at hvis der sker brud på den sociale orden, så går det både ud over tilliden og normaliteten. Omvendt indebærer tillidsbrud således også brud med normaliteten og den sociale orden, ligesom afvigelser fra den etablerede normalitet udgør en trussel mod den gensidige tillid og den sociale orden.

Den gensidige forbundethed mellem tillid, normalitet og social orden skaber en særlig problemstilling i socialt arbejde, som måske kan bidrage til en forståelse af, hvorfor tillid er et centralt og tilbagevendende tema i diskussioner af socialarbejder-klient relationer (Christensen & Warming, 2016; Hall et al., 2012; Smith, 2004; Smith, 2001). Kontakt mellem borgere og det sociale system kan i sig selv betragtes som repræsenterende et brud med et bredere samfundsmæssigt etableret normalitetsbegreb. Det overhovedet at kvalificere sig til at komme i forvaltningens søgelys indebærer et brud på den sociale orden og et potentielt brud på tilliden til forældre som "gode nok" omsorgspersoner. I denne logik betyder det, at møder mellem socialarbejdere og forældre finder sted i en sammenhæng, hvor brud på den sociale orden og dermed også brud på tillid er tilgængelig som potentiel kontekstuel ressource for deltagerne i interaktionen. Sådanne institutionelle sammenhænge er måske derfor et frugtbart sted at iagttage interaktionelle udtryk for tillid, fordi

²¹⁰ Der er bl.a. sådanne normaliseringsforsøg der får forventninger om det normale i en given social situation til at træde frem, hvilket kan være en analytisk ressource i etnometodologien fordi det derigennem bliver synligt hvilke normer deltagerne orienterer sig mod i bestræbelserne på at genoprette den (Garfinkel, 1963; Garfinkel, 1964; Watson, 2009).

disse på en eller anden måde repræsenterer brud på hverdagslivet, og deltagerne derfor fra starten kunne tænkes at være engageret i et stykke normaliseringsarbejde.

På baggrund af ovenstående kan der argumenteres for at de sociale kategorier og identiteter, der konstrueres som tillidsvækkende i forskellige kontekster (og dem der ikke gør), spiller en central rolle i forbindelse med grænsedragninger mellem normalitet og afvigelse. Nielsen (2016) refererer i den forbindelse til Sacks, som taler om kategoribaseret tillid og mistillid (Sacks, 1972a; Sacks, 1972b). Når mennesker agerer i overensstemmelse med den kategori – eller stereotype - de forventes at tilhøre, så er det tillidsskabende, fordi det er med til at opretholde den sociale orden. Det vil i den forbindelse være tillidsvækkende, at klienter og socialarbejdere agerer inden for grænserne af den kategori, de forventes at tilhøre. Hvis mennesker bryder med en stereotype så forklares det typisk med et brud på en forventning, ikke som et tegn på at vedkommende tilhører en anden kategori. En klient, der handler på måder der kategoriseres som afvigende for kategorien, tildeles dermed ikke en ny kategori, men i stedet kategorien ”afvigende klient”. Når mennesker bekræfter tilhørsforholdet til en bestemt kategori, så er det med til at bekræfte og forstærke deres opfattelse af denne kategori. Derimod får adfærd, der ikke harmonerer med kategorien, ikke nødvendigvis mennesker til at justere på deres forståelse. Fastholdelse i sociale kategorier er således med til at opretholde tilliden til, at den sociale orden består (Nielsen, 2016; Sacks, 1972a; Sacks, 1972b). I børnesager kan bestemte problemkategorier udover at være socialt stigmatiserende, også have konsekvenser for karakteren af den hjælp familier bliver tilbudt eller påtvunget. På den måde kan såvel tilslutning til/identifikation med bestemte problemkategorier som forsøg på at undvige dem være i spil i forskellige situationer, i samspillet mellem forældre og socialarbejdere i strategiske forhandlinger om at opnå hjælp eller undgå uønskede tiltag eller sanktioner.

Goffman beskriver relationer mellem normalitet og problemidentiteter i Asylums (1961a) og i Stigma (1963b) og illustrerer, hvor vanskeligt det kan være for mennesker, som er blevet stemplet som afvigende fra samfundets normative forventninger, at genfremstille sig selv som tilhørende normalen. En af de grunde han fremfører herfor, er at bestræbelserne på at blive opfattet som normal, kan blive hørt og opfattet som en afsløring af og dermed bekræftelse af personens afvigelse (Goffman, 1963b). Jeg vil senere i dette kapitel vise, hvordan forældres forsøg på at ”undslippe” eller gøre modstand mod problemkategorier, kan forbindes med henholdsvis udtryk for tillid og mistillid, og hvordan forældres totale underkastelse af eller aktive brug af sociale problemkategorier, samtidig kan anskues som udvisning af tillid til den pågældende socialarbejder.

10.3. Tillid som kontekstuel ressource for progression i beslutningsprocessen

Tillid kan forstås på mange måder og på mange niveauer, men noget af det der går igen på tværs af forskningsfelter og –traditioner synes at være en opfattelse af, at tillid får menneskelige samhandlinger til at fungere mere ubesværet og effektivt. Det gælder både mellem individer, grupper og på tværs af organisatoriske niveauer og grænser (Fukuyama, 1996; Henriksen, 2012; Misztal, 1996; Nielsen, 2016; Svendsen, 2012). Der synes desuden at være enighed om, at tillid er noget der kan tage tid at opbygge, men at tillid kan nedbrydes relativt hurtigt (Axelrod, 2006; Nielsen, 2016; Zucker, 1986). Ifølge Fukuyama (1996) kan mennesker, der ikke har tillid til hinanden kun samarbejde i kraft af et system med en række formelle regler og regulativer, som hele tiden skal forhandles. Nogle gange må sådanne regler og regulativer håndhæves med tvang, som derigennem kommer til at tjene som en ”erstatning” for tillid. Det gør samarbejdet tidskrævende og besværligt og dermed mindre effektivt. Tillid stilles med andre ord ofte op som en forudsætning for undgå

kontrol²¹¹. Logikken er, at når der er en høj grad af tillid, f.eks. til samfundets institutioner eller konkrete personer, så er der i mindre grad brug for kontrolforanstaltninger (herunder tvang), fordi parterne går ud fra – eller har tillid til – at aftaler bliver overholdt. Tillid reducerer behovet for at tjekke efter om, personer taler sandt, eller gør det de har lovet.

Tillid tillægges således en positiv betydning og beskrives typisk som noget ønskværdigt også i socialt arbejde²¹² (Christensen & Warming, 2016; Hall et al., 2012; Smith, 2004; Smith, 2001). Smith (2004; 2001) ser tillid som helt fundamentalt for at, socialt arbejde overhovedet kan fungere. Christensen & Warming (2016) peger på, at tilliden er det der får socialt arbejde på børneområdet til at lykkes, bl.a. fordi tillid hjælper til at håndtere komplekse situationer, får sociale sager til "at køre", og gør de involverede "gladere" (2016:11). Hall et al. (2012) viser eksempelvis, hvordan gensidigt tillidsarbejde imellem socialarbejdere og forældre muliggør progression i samarbejdet i form af bevægelsen fra et stadie til det næste i en børnesagsbehandlingsproces²¹³ (Hall et al., 2012:113).

I dette afsnit vil jeg vise, hvordan forældre og socialarbejders interaktionelle udtryk for tillid skaber og opretholder en tillidsfuld samtalekontekst, som får betydning for progressionen i beslutningsprocessen. I samtaleforskningen betragtes progression, som noget samtaledeltagere orienterer sig mod som en generel præference (Schegloff, 1979; Stivers & Robinson, 2006)²¹⁴. Progression er imidlertid ikke givet. Som nævnt indledningsvist, er en af konsekvenserne af at betragte møder mellem socialarbejdere og deres klienter som en sammenhæng, hvori tilliden og dermed den sociale orden allerede er brudt, at deltagerne ikke på forhånd kan forudsætte tillid hos hinanden.

I det følgende vil jeg vise, hvordan tillid skabes som en kontekstuel ressource gennem samtaledeltagernes gensidige kommunikative tillidsarbejde. Jeg vil vise, hvordan tillid opretholdes og akkumuleres som samtalen skrider frem, og hvordan det beslutningsrelevante emne i takt hermed udvides, uddybes og suppleres. Jeg vil vise, hvordan socialarbejdere og forældre engagerer sig i (gen)forhandlinger af det beslutningsrelevante emne, hvori socialarbejderen ser ud til at være orienteret mod kvaliteten og rækkevidden af forældrenes samarbejde. Analysen demonstrerer desuden hvordan der, i takt med socialarbejderens introduktion af konkretiseringer af samarbejdsgrundlaget eller nye delprojektet i tilknytning hertil, ser ud til at finde en nøje monitorering og løbende (gen)forhandling af grænserne for samarbejdsrelationen sted fra begge parter side.

²¹¹ Inden for organisationsteorien har man interesseret sig for hvordan tillid kan anvendes som et alternativt til bureaukratiske styringsformer bl.a. i form af det der kaldes "klanstyring" (Fukuyama, 1996; Jacobsen & Thorsvik, 2014). Klanstyring er inspireret af Durkheims undersøgelse af "organisk solidaritet" (Durkheim, 1933), hvor han viser at fællesskabsbaseret tillid hos skotske klaner hang sammen med et veludviklet sæt af værdier og normer der regulerede forholdet mellem klanmedlemmerne.

²¹² I modsætning til tillid forbindes mangel på tillid eller mistillid typisk med noget negativt. Luhmann betegner eksempelvis mistillid som havende "en emotionelt anspændt og ofte kampagtig natur, som adskiller den fra tilliden" (Luhmann, 1999:125). En analytisk udfordring er derfor værdisætningen af tillid som noget grundlæggende godt og ønskværdigt og mistillid som dårligt og uønskværdigt. I analysen vil mit fokus være på at identificere interaktionelle udtryk for tillid og mistillid som (i udgangspunktet ligeværdige, om end ikke ligestillede) dynamiske og produktive ressourcer deltagerne trækker på i interaktionen.

²¹³ Først samarbejder forældrerne ved at indvillige i at afgive nødvendige informationer til de professionelle. På det næste stadie samarbejder forældrerne ved at overholde forandringsmål/krav udtrykt fra forvaltningens side og i det sidste stadie er klienten personligt engageret i at forfølge de institutionelle mål, hvilket samtidig indebærer en større tillid til forældrekompetencen.

²¹⁴ En af måderne denne orientering mod progressivitet viser sig på i samtaler er at hvis den der vælges som næstetaler ikke svarer, så vil en anden deltager ofte svare i hans eller hendes sted.

Analysen baseres på uddrag af en samtale med forældreparret Henrik og Sanne, der sammen har døtrene Anna og Tessa. For at vise og give læseren mulighed for at spore udviklingen af tillid henover samtalsforløbet, har jeg valgt en kronologisk fremstilling af de enkelte samtaleuddrag. I kapitel 8 viste jeg, hvordan socialarbejderen og forældrene forhandlede sig frem til en samarbejdsposition, som "selvfølgelig" samarbejdende forældre ved at modsætte sig positionen som potentielt ikke-samarbejdende i forbindelse med socialarbejderens forslag om en undersøgelse. Denne socialarbejders tillidsarbejde starter imidlertid på et tidligere tidspunkt i samtalen. Nedenstående er et eksempel på brug af ironi, som sætter intersubjektiviteten positivt på prøve ved at markere tillid overfor og forudsætte tillid hos den anden. Uddraget viser, hvordan socialarbejderens spøgefulde bemærkning angående kommunens mange omstillinger modtages, balanceres og bekræftes af moderens respons i form af et stilfærdig, afmålt fnisen.

Uddrag 10e – det gør os meget om[stillingsparate=det [klart

1 S: for nogle måneder siden da blev vi omorganiseret her i kommunen
 2 deteh det bliver vi tit
 3 det gør os meget om[stillingsparate=det [klart
 4 M: [mhm [m(h)m(h)m ((fniser lidt))

Socialarbejderens karikatur af kommunens mange omstruktureringer (linje 1-3) kan ses som et vovestykke. Dels er der tale om et førstegangsmøde, dels falder bemærkningen som den første ytring, der markerer overgangen fra den indledende smalltalk, til det mødet skal handle om. Deltagerne har altså ikke haft megen tid til at lære hinanden at kende og etablere en fælles forståelseskontekst. Med sin underspillede latterliggørelse af de mange omorganiseringer, markerer socialarbejderen en holdning hertil – en ironisk afstandtagen, hvormed hun distancerer sig selv fra kommunen, som konstrueres som et for situationen og relationen eksternt vilkår. Brugen af ironi sætter imidlertid intersubjektiviteten på prøve, idet der opstår en tvetydig interaktionel situation omkring balanceringen af sjov og alvor, der gør situationen relevant som et eksempel på tillidsarbejde. Ironi bruges af samtaledeltagere til at formidle noget andet og mere end ordenes bogstavelige betydning. Brugen af ironi kræver tillid til, at den anden forstår, og forudsætter tillid til at den anden er i stand til at gennemskue den ironiske betydning, da der ellers er risiko for ansigtstab. For at intersubjektiviteten kan opretholdes i forlængelse af en ironisk bemærkning, kræver det, at modtageren viser, at vedkommende ikke bare har forstået ordene i deres egentlige betydning, men hvad det var talerens mente (Sidnell, 2010:70-71). Socialarbejderens måde at indlede mødet på forudsætter og viser, dermed tillid til at forældrene er i stand til at afkode bemærkningen som en *subtil* morsomhed. Med sin afdæmpede fnisen i linje 4 viser mor en perfekt balanceret af sjov og alvor i situationen og bekræfter dermed, at tilliden ikke var fejlplaceret. Herved behandler moderen det, socialarbejderen siger, som en sjov bemærkning men ved at holde latteren på et afdæmpet niveau, er hun samtidig orienteret mod situationens alvor, dvs. ikke som en invitation til at gøre tykt grin med kommunen. Sammen har de skabt en situation, hvor der er etableret en fælles forståelse af situationen, som kan fungere som tilgængelig kontekst, for det der følger efter. I kapitel 7 (uddrag 7g) beskrev jeg denne udveksling som et samarbejdsmoment. I lyset af ovenstående antager socialarbejderens kommunikationshandling en multiperformativ karakter, der både promoverer samarbejde og etablerer og synliggør gensidig tillid – et tillidsmoment, der foretager et stykke prosocialt relationsorienteret interaktionelt arbejde.

Som vist i kapitel 7 leder denne udveksling frem til socialarbejderens forslag om en børnefaglig undersøgelse. Selve forslagsformuleringen og den samtalekontekst den foregår i, er behandlet flere

steder i de forudgående kapitler, så den vil jeg ikke gengive her. I stedet springer jeg til det sted i samtalen, hvor betingelserne for samarbejdet i relation til undersøgelsens gennemførelse er forhandlet på plads. Forældrene har demonstreret engagement og tilslutning til undersøgelsens gennemførelse og har givet tilsagn til, at socialarbejderen kan gå i gang ”i dag”. I forlængelse heraf går socialarbejderen i gang med interviewe forældrene om familiens problemer. Undervejs bliver moderen berørt. Hun får tårer i øjnene, og hendes tale rummer grådkomponenter i form af rystende stemme, enkelte hulkelyde og hørbar snøften. På et tidspunkt vælger socialarbejderen at adressere dette ved at behandle forældrenes følelsesmæssige tilstand som noget, der har relevans for interaktionen. Det er det første af to eksempler på, at denne socialarbejder går on-record i form af et metaspørgsmål, der ser ud til at adressere en iagttagelse, hun gør sig vedrørende forældrenes reaktioner (her moderens) i samtalen²¹⁵.

10.3.1. Opbygning og vedligeholdelse af tillid gennem reflektiv empatisk handling

Det følgende uddrag markerer overgangen fra en længere snak om familiens problemer til en mere fremtidsorienteret behandling af, hvad der nu skal ske. Begge forældre er sygemeldte fra deres arbejde på grund af psykiske lidelser. De har svært ved at få økonomien til at hænge sammen, og der er mange praktiske problemer i hverdagen, de har svært ved at overskue. På et tidspunkt vælger socialarbejderen at stille et metaspørgsmål, hvori hun spørger til forældrenes følelsestilstand (linje 1 nedenfor). Det kommer der en lille forhandling ud af, hvori deltagerne engagerer sig i et stykke relationsarbejde, som ser ud til at bane vejen for progression i samtalen.

Uddrag 10f – ka’ I holde til det

1 S: ka’ I holde til det
2 F: ja
3 M: =~ja~ ☺heh☺ ((hulkende lyd med smil i stemmen))
4 =du skal ik’ ta’ dig af at jeg piver det gør jeg bare eheh .hh ((snøft))
5 S: joeh det gør jeg jo [(.) eheh . ja jeg ta’r m[ig jo af.
6 M: [j(h)a ja men det’ ik’.hh ja ((snøft))
7 S: det gør jo indtryk og sidde her og og og træde ind i jeres eh liv og
8 høre at eh (.) I kæmper en (0.4) virkelig virkelig sej kamp (0.5) °ja.°
9 M: .ja
10 (7.5)
11 S: så I ønsker en fe
12 M: .hh jah.
13 F: =ja. (.) ☺kan du bevilge så’n en☺
14 M: ~ehehheh~ ((snøft)) ((griner med gråd i stemmen))
15 (1.8)
16 S: .hh nej jeg har ingen feer på hylden
17 F: =nej okay så
18 S: =men det kan være jeg har noget andet eheheh .hh ja
19 M: ~mja~ ((grådkvalt))

I social interaktion betragtes gråd typisk ikke som selvstændig kommunikationshandling. Den gør i stedet noget ved det personen allerede er i gang med, f.eks. ved at afbryde, erstatte, understrege eller dramatisere talen. Derfor kalder gråd eller grådkomponenter heller ikke i sig selv på en specifik respons (Hepburn & Potter, 2012:208-209). Gråd kan dermed siges at skabe den form for sekventielle tvetydighed, der er karakteriseret ved flere mulige relevante næstehandlinger (Sacks, 1972a; 1995:671-72). Socialarbejderens spørgsmål om hvorvidt forældrene kan ”holde til det” (1) adresserer ikke moderens gråd direkte. Dels er den henvendt til begge forældre som en samlet enhed (”kan I”), og dels er den formuleret som et metaspørgsmål. Med sit spørgsmål inviterer

²¹⁵ Det næste eksempel, som adresserer en længerevarende tøven fra faderen vises i afsnit 10.3.3.

socialarbejderen forældrene til at træde ud af situationen og forholde sig til noget, der rækker ud over selve indholdet i samtalen ved at flytte fokus til, hvordan de oplever situationen. Det har den metakommunikative effekt at deltagerne tages ud af selve handleforløbet i samtalen og ind i en fælles refleksion over situationen og relationen. Ytringen repræsenterer en særlig form for metakommentar, fordi den ikke blot er konstaterende, evaluerende eller strukturerende²¹⁶, men inviterende.

Den måde, socialarbejderens metaspørgsmål er udformet på, ser ud til at være følsom overfor moderens eventuelle problemer med at svare uddybende, samtidig med at hun græder²¹⁷. Dels er spørgsmålet adresseret til begge forældre, hvormed socialarbejderen undgår at holde mor direkte ansvarlig for at svare. Dels fritager spørgsmålets polære kvalitet forældrene fra at levere en elaboreret respons, idet det relevante svar begrænses til et (i dette tilfælde) bekræftende ja (Raymond, 2003). Ifølge Hepburn & Potter kan ja/nej spørgsmål være en måde at udvise empati på, fordi det tager hensyn til, at det kan være svært at tale og græde samtidig med at det skåner forældrene fra at skulle uddybe, hvordan de har det i en situation, hvor moderen er synligt berørt (Hepburn & Potter, 2012:204-210). Ved at adressere begge forældre undgår socialarbejderen desuden at optræde distancerende eller disaffiliativ over for faderen, selvom det ikke er hans reaktioner, der efterfølgende gøres til genstand for opmærksomhed.

Med sin indirekte adressering af moderens gråd viser socialarbejderen forældrene, at hun løbende monitorerer, hvordan de har det og reagerer på det, der foregår i situationen. O'Grady & Candlin (2013) kalder sådanne on-record strategier til at håndtere potentielle problemer i interaktionen for refleksiv empathiske handling ("reflexive empathic action") og viser, hvordan en sådan praksis er med til at opbygge og bevare tillid i samtaler mellem læger og unge patienter. I de tidligere kapitler (særligt kapitel 6 og 7) viste jeg, hvordan socialarbejderne løbende monitorerer forældrenes reaktioner på det der foregår. Ved at tage initiativ til at adressere det i interaktionen, viser denne socialarbejder en orientering mod rollen, som den der har og tager ansvar for forældrenes velbefindende i situationen. Hun indtager med andre ord en rolle som den, der legitimt kan interessere sig for og temasætte forældrenes følelsesmæssige tilstand (og initiere en evaluering af situationen), hvilket kan ses som en orientering mod en særlig rollefordeling i relation til den institutionelle kontekst (van Nijnatten, 2006).

Faderens bekræftende ja (2), efterfølges af moderens, som leveres med både smil og grådkomponenter (3). Med deres svar bekræfter forældrene, at de kan holde til det, men måske endnu vigtigere, så markerer deres bekræftelse en afvisning af det modsatte, hvormed de giver socialarbejderen tilladelse til at fortsætte. Moderen udvider sin bekræftelse med en bemærkning, hvori hun afviser sin gråd som relevant for situationen (4). Herigennem viser hun, at hun genkender socialarbejderens spørgsmål som en (empatisk) respons på og spørgen til *hendes* følelsesmæssige tilstand. Moderens afvisning rummer dels en anmodning til socialarbejderen om at behandle gråden

²¹⁶ Van Nijnatten (2006) observerer hvordan metaytringer kan have henholdsvis konstaterende, evaluende og strukturerende funktion i institutionel interaktion. Denne metaytring kan på den ene side ses som strukturerende, men ser derudover ud til at gøre det muligt for socialarbejderen at foretage et stykke prosoziale relationsarbejde, fordi det giver anledning til at kunne reagere empatisk på det svar den inviterer til.

²¹⁷ Et af de dilemmaer samtaledeeltagere har når nogen græder, er, at det kan være svært at tale og græde samtidigt, hvilket bl.a. betyder at ytringer der adresseres til en grædende ofte formuleres så de kræver en så minimal respons som muligt og på den måde skåner den der græder (beskytte mod det ansigtstab der er forbundet med ikke at kunne producere et svar) (Hepburn & Potter, 2012:208-209).

som irrelevant for det, der foregår ("du skal ik' ta' dig af"), som hun begrundes med, at situationen er helt normal ("det gør jeg bare") og således ikke skal behandles som noget ekstraordinært, der skal tages hensyn til samt en understregning af budskabet med et bagatelliserende ordvalg ("at jeg piver"). Det indleder en lille forhandling mellem moderen og socialarbejderen (5-6) om, hvorvidt moderens følelsesmæssige tilstand skal behandles som relevant eller ej. Udvekslingen ser ud til at have en prosocial funktion, hvilket jeg vil uddybe.

I linje 7-8 uddyber socialarbejderen sin afvisning af moderens anmodning om at ignorere gråden ved at tilkendegive, at moderens reaktion er fuldt ud forståelig under de givne omstændigheder ("I kæmper en virkelig virkelig sej kamp"). Dette træk kan også ses som en optimistisk handlingstilskrivelse til moderens gråd (som tvetydigt interaktionelt bidrag), som dermed behandles som en forståelig reaktion på en belastende situation. Hepburn & Potter (2007; 2012:208)²¹⁸ betegner sådanne propositionelle tilkendegivelser af forståelse for andenpartens oplevelse som interaktionelle udtryk for empati. Socialarbejderens matchning af moderens affektive udtryk, kan med andre ord, ses som et stykke interaktionelt relationsarbejde. I sin respons behandler socialarbejderen ikke blot moderens følelsesmæssige tilstand, som noget der er relevant for situationen, men også som noget der er relevant for relationen, idet hun medtager sin egen følelsesmæssige tilstand i legitimeringen af moderens reaktion ("det gør jo indtryk", 7).

Ifølge Hepburn og Potter rummer empatiske kommunikationshandlinger en risiko for at interaktionen afspores, fordi sproglige påstande om en anden samtaledeltagers oplevelse kan give anledning til forhandling. Konsekvensen heraf kan være et stykke tids- og ressourcekrævende ekstraarbejde for at komme tilbage til den institutionelle opgave (Hepburn & Potter, 2012:209). I ovenstående tilfælde ser socialarbejderens empatiske spørgen og svaren imidlertid ud til både at fungere som en effektiv afslutning af sekvensen omhandlende forældrenes problemer, og som en overgang og frugtbar kontekst for en ny sekvens med et handlingsrettet indhold. I de udvekslinger der følger efter pausen (10), leverer forældre og socialarbejder ytringer, der har et humoristisk element, samtidig med at de demonstrerer en fremadrettet handlingsorientering mod den institutionelle opgave knyttet til familiens hjælpbehov. Den måde, deltagerne modtager og behandler hinandens bidrag på, viser desuden, at begge parter er orienterede mod et samarbejde, der rækker ud over et strukturelt minimumsniveau. Socialarbejderen og forældrene positionerer sig i forhold til hinanden på en følelsesmæssigt afstemt måde, der demonstrerer en samarbejdsorientering på et affektivt niveau. Som nævnt tidligere demonstrerer en sådan nøje afstemning af sjov og alvor i situationen en høj grad af intersubjektivitet. Både forældre og socialarbejdere ser ud til at behandle humor som et ikke bare tilladeligt (Levinson, 1979; Sarangi, 2000), men som et tilsyneladende både passende og velkomment bidrag i denne samtalekontekst. En sådan grad af intersubjektivitet forudsætter tillid som fælles forståelseskontekst, men ser også ud til at være med til aktivt at promovere og vedligeholde den. I modsætning til Hepburn & Potter (2012)'s observationer af empatiske tilkendegivelseres potentielt afsporende betydning i institutionelle sammenhænge, lægger dette eksempel sig op ad O'Grady & Candlin (2013)'s observationer ved at

²¹⁸ Ifølge Hepburn og Potter (2012:209) er der variationer i den måde empati (generelt forstået) beskrives på som et fænomen i social interaktion. De henviser til Heritage (2011:160) som kobler muligheden for at udtrykke empati med andenpartens grad af adgang til den erfaring som empatien udtrykkes i forhold til og at dette vil være afgørende for deres ret til at udtrykke sig empatisk om den andens oplevelse. I dette perspektiv, fremhæver Hepburn og Potter, vil gråd stille andre samtaledeltagere i et dilemma mellem en moralsk forpligtelse til at vise empati og det at den der har oplevet det, der giver anledning til gråden samtidig har de primære og måske endda eksklusive rettigheder til denne oplevelse. Dette dilemma øges jo stærkere følelser der udtrykkes.

viser, hvordan refleksiv empatisk handling på baggrund af monitorering af forældrereaktioner kan være relations- og tillidsopbyggende og samtidig danne baggrund for progression i samtalen.

10.3.2. Konstruktion af akut handlingsrelevans – et vellykket vovestykke

I det forudgående opnåede socialarbejderen at få uddybet forældrenes samtykke og engagement i relation til muligheden for hjælp. Feen blev af gode grunde afvist som en mulighed, men udvekslingen banede vejen for alternativer. Inden hun går videre til at præsentere forældrene for alternativer til en fe, begiver socialarbejderen sig ud i at etablere behovet for hjælp som et presserende anliggende (se uddrag 10g). Det ser ud til at tjene flere interaktionelle formål og bidrager til progression i samtalen og i beslutningsprocessen på to måder. For det første opnår hun forældrenes tilslutning til at rykke tidspunktet for hjælpens iværksættelse tættere på, og for det andet udvides forældrenes samtykke til den børnefaglige undersøgelse til at inkludere en sideløbende kombineret praktisk støtte og observation i hjemmet (se uddrag 10f).

Uddrag 10g - det her er jo ikke noget nyt det de beskriver

1 S: .hh jeg undrer mig i grunden over
2 at der ikke er nogen der har kigget på jer noget før
3 M: .hh ((snøft))
4 S: og har
5 F: .hh
6 M: jeg tror det hænger helt sammen med atehm (.) altså vores
7 ressource er kærligheden og vi er jo ikke social:t skræmte.
8 overhovedet .hh ehm og så ha- tror jeg da også det hænger sammen med
9 vores: eh egen erkendelse af hvor dårligt det egentligt er
10 F: ja (eller) mangel på samme
11 M: ja altså mangel på: erkendelsen af det og så den der med og
12 ☺p(h)røve☺ og se ud som om det skal nok gå
13 fordi det' jo vores ↓kamp (.) altså det skal vi jo ikke .hhhh altså jeg
14 tror de:t (0.4) de:t' så'n det (.)
15 F: mnh
16 M: vores vores eget billede af det=sk- det ska' nok gå hehe .hh
17 S: m[en kan det tænkes at denehm (.) den styrke I så har vist (.)
18 F: [og så:-
19 M: ((snøft))
20 (0.4)
21 S: som måske ikke helt har- har hold i den virkelighed .hh har gjort at
22 (0.4) at eh skolen har tænkt at det er nok ik' så galt med Anna
23 =fordi jeg tænker jo faktisk at det er .h
24 M: ja
25 (0.6)
26 S: at (0.3) at det her er jo ikke noget nyt det de beskriver
27 (0.3)
28 M: mm.
29 (0.7)
30 S: at (0.3) det Anna viser at hun har det svært i skolen
31 de:t jo ikke noget der er kommet i sidste uge eller i fo[r]rige [uge
32 M: [nej
33 F: [nejneh
34 M: de:'t det ikk' .hh((snøft)) °det det ik' hh °
35 S: så. (.) ø:h
36 (1.0)
37 S: jeg ville da gerne have kendt jer for et par år siden
38 M: ja h[ehhe] jamen (.) lige over da ehehehe .hh ((snøft))
39 F: [(mm:)]

I ovenstående uddrag tager socialarbejderen en række initiativer, der konstruerer familiens problemer som noget, der på forskellig vis ville have været værd at interessere sig for noget før. Det gør hun bl.a. gennem to tvetydige bemærkninger, som gør tillid som kontekstuel ressource relevant.

Den første tvetydige bemærkning er socialarbejderens indledningsvise undren over, at der ikke er nogen, der har kigget på familien noget før (1-2). Selvom socialarbejderens med brugen af "nogen" og "kigge på" designer sin ytring, så den undgår at placere skyld, så gør hendes indledningsvise rammesætning af bemærkningen som en undren den hørbar som en mulig kritik af, at der ikke tidligere er nogen, der har fået øje på eller har interesseret sig mere indgående for familien. En undren kalder (som minimum) på en forklaring, måske endda et forsvar og tvetydigheden knytter sig således til, hvorvidt bemærkningen gør en forklaring eller et forsvar relevant som næste træk.

I linje 6-14 samarbejder forældrene om en forklaring på socialarbejderens undren, der handler om, at de har været for optimistiske. Hermed viser de, at de tolker intentionen i socialarbejderens kommunikationshandling som en undren, der ytrer et ønske om at forstå og ikke en form for undren, der rummer en kritik eller en anklage. Forældrene udviser samarbejde, bekræfter socialarbejderens undren og svarer på den med det, der er hørbart som en optimistisk handlingstilskrivelse - en udvisning af tillid til socialarbejderens positive intentioner på trods af andre mulige fortolkninger af socialarbejderens ytring i situationen. Da manglende erkendelse af situationens alvor ikke bidrager til en positiv selvfremsstilling, kan forældrenes beretning desuden ses som en prospektivt orienteret tillidserklæring til socialarbejderen. Fortællingen kan give anledning til, at forældrene fremstår positivt i den forstand, at de demonstrerer villighed til at påtage sig skylden og ansvaret for, at situationen har udviklet sig som den har, men det kræver at socialarbejderen samarbejder omkring en positiv selvfremsstilling og rollebekræftelse. På den måde foretager forældrenes svar både en positiv retrospektiv handlingstilskrivelse til socialarbejderens intention med sin undren over, at der ikke er nogen, der har interesseret sig for familien før, samtidig med at den udtrykker en prospektiv orientering mod og forventning om, at socialarbejderen har tillid til dem og samarbejder om deres positive selvfremsstilling. Deres tillidserklæring skuffes ikke. Socialarbejderen modtager og behandler forældrenes svar ved at foretage en positiv reformulering, hvori hun genformulerer den måde, forældrene har håndteret situationen på som et udtryk for en styrke (17). Hermed skabes og legitimeres en forældreposition, der lader forældrenes styrke være en ressource og en del af problemet på samme tid, idet styrken ikke havde "hold i virkeligheden" (21) og betød, at omgivelserne ikke opfattede problemerne med Anna så alvorligt (23). På den måde lykkes socialarbejderen med at præsentere en yderligere konkretisering af problemstillingen, en skærpelse af alvoren i situationen, samtidig med at hun bevarer en samarbejdsrelation til forældrene, der er præget af gensidig bekræftelse og positive handlingstilskrivelser.

Til sidst i dette uddrag, er vi fremme ved det eksempel på en positiv handlingstilskrivelse, jeg analyserede som et vellykket vovestykke fra socialarbejderens side tidligere i dette kapitel (uddrag 10d). Ytringen har fællestræk med socialarbejderens indledningsvise bemærkning, idet den foretager endnu en konstatering af, at familiens problemer har været aktuelle for indgriben igennem længere tid. Forskellen er, at socialarbejderen nu bringer sig selv på banen som havende en rolle i relation til dette behov ("jeg ville gerne have kendt jer", 37). Med denne bemærkning byder hun sig til som en, der potentielt ville have kunnet forhindre, at situationen havde udviklet sig til det den er i dag, eller i hvert fald som en der på en eller anden måde vil kunne have haft en (positiv) rolle at spille i forhold til familien, såfremt hun havde kendt dem noget tidligere. Det gør ytringen hørbar som en invitation til en relation. Karakteren af relationen lader hun – indtil videre - være åben. Som vist tidligere

accepterer moderen denne invitation ved at samarbejde om en positiv forståelse af socialarbejderens ytring (38). Faderen foretager en minimal tilslutning i overlap hermed (39)²¹⁹.

I ovenstående uddrag er det samlet set, lykkes socialarbejderen at få forældrenes tilslutning til en bedømmelse af familiens situation, herunder Annas problemer som længerevarende og af en sådan beskaffenhed, at det ville have været relevant, at "nogen" havde interesseret sig for dem noget før. Skylden og ansvaret for at det er kommet så vidt forhandles og balanceres mellem forældrenes eget bud herpå (deres egen manglende erkendelse) og socialarbejderens reformulering heraf (en styrke der har haft problematiske konsekvenser). Forældrene har derudover tilkendegivet, at de tilslutter sig en eller anden form for relation, som involverer den pågældende socialarbejder personligt, uden at indholdet eller karakteren af denne relation er fastlagt. Undervejs har udvekslingerne været præget af optimistiske handlingstilskrivelser fra begge parter side. Der ses med andre ord tegn på, at tillid er etableret som en kontekstuel ressource for interaktionen, som deltagerne samarbejder om løbende at vedligeholde gennem positive handlingstilskrivelser. Denne kontekst ser samtidig ud til at tjene som en frugtbar kontekst for progression i beslutningsprocessen.

I umiddelbar forlængelse af etableringen af ovenstående samtalemiljø, præsenteres forældrene for et nyt beslutningsrelevant emne, som rækker ud over den undersøgelsesproces, forældrene allerede har tilsluttet sig. Derudover foreslår socialarbejderen at fremrykke handletidspunktet for en indsats i familien. Overgangen mellem det forudgående uddrag og disse to forslag om udvidelse og fremskyndelse af processen markeres af en pause, hvor socialarbejderen tre gange (se nedenfor) ved hjælp af hørbare indåndinger viser, at hun tager tilløb til at sige noget.

Uddrag 10h - jeg synes at vi bliver nødt til at (.) blive lidt handlekraftige

- 1 S: .h øhm
2 (0.7)
3 S: .hh
4 (0.9)
5 S: .h
6 (0.6)
7 S: jeg synes at vi bliver nødt til at (.) blive lidt handlekraftige
8 lige nu (.) .hh jeg synes ikke at jeg kan lade jer gå ud af døren
9 og så- sætte jer ind i en .mhmm ind i en række af samtaler
10 hvor vi såeh skal afdække og udrede og gøre ved.
11 jeg tror faktisk der er brug for.
12 at vi gør noget.
13 nu.
14 F: °okay°
15 S: .hh det har jeg ik' kompetence til
16 M: mm.
17 S: men eh det vil jeg søge at få (.)
18 M: °okay°
19 S: jeg tror faktisk at vi er nødt til at iværksætte
20 noget meget akut ude hos jer
21 M: okay
22 S: .h ehm jeg forestiller mig at (.) vi (0.3) i første omgang
23 vil lave det som en slags observation (.)
24 M: j[a
25 S: [fordi vi ved faktisk- altså jeg ka' ik' få et rigtigt billede af
26 hvordan det udspiller sig hjemme hos jer

²¹⁹ Den fælles etablerede konstruktion af relationen som længe ventet mindsker risikoen for at forældrenes tilslutning og samarbejdsvilje kan høres som et udslag af andres (nylige) påvirkning fordi den har været der længe. Konstruktionen af den tidlige afstand kan på den måde siges at markere en grad af autonomi i forældrenes tilslutning, ligesom varigheden er med til at forbinde deres vilje med stabilitet.

27 M: nej.
 28 S: .hh så jeg vil egentlig i første omgang be' om at få en
 29 observation af .mhh hvordan at familiens trivsel (.)
 30 M: ja.
 31 S: den eh (0.4) den er
 32 M: ja
 33 S: for hvem og hvornår og så hvornår lykkes det for jer for det
 34 er der vi skal ta' afsættet .hh eh (0.3) og så i øvrigt få (0.5)
 35 .hhharhhh je- je- jeg ved ik' om jeg kan få den der fe med ind i det
 36 ☺men jeg vil dog så skrækkeligt gerne☺
 37 M: ~mja~
 38 S: ja (0.4) ehm. (0.5) .hh (1.5) hvordan vil det være for jer (0.4)
 39 >hvis jeg siger at vi vil lave en observation i hjemmet< at der kommer
 40 nogen hjem hos jer og sammen med jer (0.4) sammen med jer n-når I
 41 (0.4) >er sammen med børnene når I er alene< .h får snakket med jer om
 42 alle de her ting
 43 (.)
 44 S vi vil sætte meget fokus på omsorgsdelen
 45 M: ja
 46 S: =altså på hvordan er det lige at (0.4) I som forældre (.) tager
 47 det voksenansvar
 48 M: j[a
 49 S: [der skal til .h hvordan er det at I som forældre .hh beskytter og
 50 skærmer og (0.3) >passer på børnene< (0.3) hvordan stimulerer I dem
 51 M: .hja
 52 S: med den energi I nu har.
 53 M: ja
 54 S: hvordan er det at I .hh laver (.) kontakt og tilknytning til d[em
 55 M: [ja
 56 S: med de hindringer og barrierer I nu har ↑med jer
 57 M: ja
 58 (1.9)
 59 M: ((snøft))
 60 S: °og så kigger vi lidt på det praktiske°
 61 M: ~°ja°~
 62 (1.5)
 63 S: jeg tror os' vi skal have ryddet op omkring jer
 64 for at vi kan rydde op i jer.
 65 M: ja.
 66 (3.6)

Socialarbejderens indledningsvise pause (1-6) ser ud til at markere overgangen til det, der følger som noget særligt. Med opstartsforsøgene (1,3,5) viser hun, at hun er aktivt orienteret mod at beholde turen, og at mere vil følge fra hendes side. Ved at lave hørbare indåndingslyde viser hun, at hun har i sinde at sige noget men, at hun (endnu) ikke er i stand til det (hvilket kan være en måde at signalere, at man tænker sig om). Pauserne, som hun lader udvikle sig imellem hvert opstartsforsøg (2,4,6), er hørbare som tøven og dermed en markering af det, der følger som følsomt. Socialarbejderen gør således noget ud af at demonstrere, at hun forbereder sig på at sige noget, at hun tager sig god tid, og at hun vælger sine ord med omhu.

I det der følger præsenteres forældrene for socialarbejderens bedømmelse af den nuværende situation som ekstraordinær, yderst akut og øjeblikkeligt handlingskrævende. Situationens ekstraordinære karakter skabes gennem en konstruktion af et modsætningsforhold mellem et krav om øjeblikkelig handling og den sædvanlige praksis. Ved at tilkendegive at hun ikke kan lade forældrene gå ud af døren og videre i et typisk forløb bestående af "en række af samtaler, hvor vi [...] skal afdække og udrede og gøre ved" (8-10), afviser socialarbejderen at kunne stå inde for det, der plejer at ske. Hun demonstrerer samtidig en personlig og moralsk stillingtagen til og afstandtagen fra denne mulighed ("jeg synes ikke, at jeg kan", 8), hvormed den sædvanlige procedure i kommunen

ikke blot karakteriseres som utilstrækkelig i forhold til situationens akutte karakterer, men også som moralsk forkert. I linje 15 og 17 kobler socialarbejderen karakteristikken af situationen som ekstraordinær med behovet for ekstraordinær handling. Herigennem demonstrerer hun en parathed til at gøre noget ud over det, der normalt kan forventes af hende, ved at forsøge at få lov til noget, hun ikke har kompetence til. Socialarbejderen ser ud til at udbygge og fastholde den nyligt etablerede rolle som potentiel hjælpeleverandør, som forældrene accepterede i det forudgående uddrag, ved at positionere sig som en, der går i brechen for forældrene, ved at gøre noget ud over det, hun sædvanligvis har beføjelser til. Situationens uopsættelige karakter konstrueres gennem flere referencer til behovet for at handle "nu" (13) eller "lige nu" (8), samt "meget akut" (20) og kobler sig til det forudgående uddrag (10g) hvor det, at familien ikke havde haft kontakt tidligere blev problematiseret. Den gentagne brug af valgelimineringsmarkøren "nødt til" (7, 19) markerer yderligere en udefrakommende tvingende nødvendighed og konstruerer en form for nødsituation, hvor alle andre muligheder er udtømte, og hvor der derfor ikke er noget andet valg. Hele denne præsekvens ser ud til at være designet til at lede op til præsentationen af et forslag om et ekstraordinært kursskifte, som repræsenterer og legitimerer et nødvendigt brud med sædvanlig praksis.

Frem til afsløringen af at det er en observation i hjemmet, socialarbejderen påtænker at sætte i værk (22-23), sker der et skifte i forældrenes foretrukne fortsættermarkører, som hidtil primært har været "ja" eller "mm". Forældrene (først far, herefter mor) modtager socialarbejderens annoncering med tre gange "okay" (14,18,21) og et mh. (16). Den måde "okay" er betonet på, er hørbart som et afdæmpet udtryk for et tilstandsskifte, som her ser ud til at markere overraskelse. Variation i fortsættermarkører viser typisk en skærpet opmærksomhed og interesse for det, andenparten siger (Femø Nielsen & Beck Nielsen, 2005:98). Ved at variere deres fortsættermarkører matcher forældrene det stemningsskifte, socialarbejderen demonstrerer i sin redegørelse for situationens karakter, og viser på den måde, at de lytter opmærksomt og justerer deres måde at lytte på, så den er i overensstemmelse med det budskab, socialarbejderen formidler. Med socialarbejderens markante holdningstilkendegivelse kunne en mangel på ændring i forældrenes måde at lytte på være hørbar som disaffiliativ. Undervejs sker der imidlertid noget med faderens fortsættermarkører, som ikke undslipper socialarbejderens opmærksomhed. Det vender jeg tilbage til i afsnit 10.3.3.

Socialarbejderen venter til sent i forslagsformuleringen (38-42) med at afsløre, at det hun gradvist lægger op til at præsentere forældrene for, er en observation hjemme hos familien. Det kunne tyde på, at hun behandler det forhold, at forslaget indebærer, at der skal professionelle hjem i familiens privatsfære som en mulig dealbreaker, hvilket viser sig ikke at være helt ved siden af (se 10i, nedenfor). Hendes selvreparatur i linje 25, hvori hun begrundet observationen i hjemmet, viser, hvordan hun retter en ytring, der kunne være hørbar som en konstatering af, at kommunen ikke ved, hvad der foregår hjemme hos familien, til at hun som socialarbejder ikke kan få et rigtigt billede af, hvordan det udspiller sig hjemme hos familien. Den første version er hørbar som en større invasion i familiens privatliv og måske endda en mistænkeliggørelse af, at der foregår noget problematisk i hjemmet. Den anden version (som i en reparation typisk repræsenterer en version, der af taleren orienteres mod som mere socialt acceptabelt i den pågældende kontekst), ser derimod ud til at være orienteret mod at mindske eller minimere graden af en sådan invasion²²⁰.

²²⁰ Familien får kort tid efter mødet bevilget en kombination af praktisk hjælp i hjemmet og observation, dvs. kombineret udredning og støtte.

Ifølge Nielsen (2016:126) er tillidsfulde relationer kendetegnet ved, at parterne lettere kan komme frem til at tale om vanskelige emner og sige tingene mere direkte, fordi der er tillid til, at det man siger vil blive tolket i overensstemmelse med en positiv intention. I en institutionel kontekst, hvor det er en kommunikativ udfordring for professionelle, at det, de siger, er sårbart overfor at blive hørt af forældrene som kritik af deres forælderrolle, må ovenstående markering af situationens alvor formodes at være forbundet med en risiko for at virke intimiderende og skræmmende på forældrene. At socialarbejderen begiver sig ud i en sådan fremfærd kan således i sig selv ses som et vovestykke, hvor hun demonstrerer tillid til, at den etablerede relation kan bære det. Ved at konstruere en situation der er øjeblikkeligt handlingskrævende, som åbner op for et uendeligt antal (potentielt) negative udfaldsmuligheder for derefter at tilbyde en løsning, hvori hun demonstrerer sin institutionelt legitimerede ret og pligt til at handle på en for familien fordelagtig måde, viser socialarbejderen desuden en orientering mod reduktion af social kompleksitet, hvilket (som indledningsvist beskrevet) kan ses som tillidsarbejde. Socialarbejderens fremgangsmåde kan sammenlignes med det Brown og Levinson kalder "Bald on Record" (Brown & Levinson, 1987:72), hvilket er en måde at håndtere potentielle ansigtstrusler på, hvor taleren gør krav på at der er ting, der er mere vigtige end at beskytte mod ansigtstab. I det lys kan ovenstående ses som en kommunikativ ressource, hvormed socialarbejderen får markeret situationen som så ekstraordinær, akut og alvorlig, at den overstiger hensynet til de potentielle ansigtstrusler, der ellers ville være forbundet hermed. Det gør, at hun kan sige tingene mere direkte, og er et tegn på, at socialarbejderen orienterer sig mod den relation, der er skabt som tillidsfuld. Socialarbejderens strategi kan desuden diskuteres som en form for overtalelsespraksis, fordi situationens alvor skaber en normativ kontekst for forslaget, der gør det moralsk problematisk for forældrene at afvise det.

Konstruktionen af familiens situation som akut og socialarbejderens samtidige positionering af sig selv som "engageret redningskvinde", der har magt og middel til at hjælpe (på trods af systemet), ser ud til at bidrage til at drive beslutningsprocessen fremad og bygger videre på det stykke interaktionelle tillidsarbejde, der er foretaget i det forudgående. Det er et træk, der forudsætter tillid som kontekstuel ressource for interaktionen for at lykkes, og ser samtidig ud til at fungere tillidsopbyggende. Undervejs refererer socialarbejderen tilbage den fe (35), der tidligere blev brugt som metafor for hjælp, hvilket kan ses som en orientering mod et forudgående etableret sprogligt fællesskab og som en måde at skabe og fremme tillid (Koschmann, LeBaron, Goodwin, & Feltovich, 2011; Nielsen, 2016). På den måde engagerer hun sig i et relationsorienteret vedligeholdelsesarbejde, hvorigennem hun viser, at hun ikke tager den etablerede relation for givet og løbende er orienteret mod og opmærksom på, hvordan forældrene reagerer på det der bliver sagt.

10.3.3. Refleksiv empatisk handling som problemafryddende progressionsfacilitator

På et tidspunkt i det, der leder op til forslaget om en observation i hjemmet (se uddrag 10h, ovenfor), holder faderen op med at producere hørbare markeringer af, at han lytter og modtager det, socialarbejderen siger. Faderens tavshed vedbliver henover det punkt, hvor socialarbejderen gør forældrenes tilslutning til forslaget eksplicit relevant i form af et hv-spørgsmål ("hvordan vil det være for jer", 38-42). Det relevante svar på spørgsmålet er en eller anden form for redegørelse for, hvordan de vil have det med den observation, som socialarbejderen foreslår, men et sådant svar kommer ikke. Moderen producerer en række ensformige fortsættermarkører "ja" (45,48,51,53,55,57,61,65), hvormed hun viser, at hun lytter, giver tilladelse til at fortsætte og samarbejder omkring opretholdelsen af interaktionen, men vedbliver med at behandle socialarbejderens tale som information frem for et spørgsmål, der kræver et svar. Faderen forbliver

tavs. I første omgang behandler socialarbejderen problemet med manglende svar som mangel på information. I sine mange udvidelser med nye konkretiseringer af de påtænkte observationer skaber hun nye responsrelevante steder, som er designet til at minimere eventuelle problemer og maksimere mulighederne for at få en tilslutning til forslaget. Hermed undgår hun også, at de manglende svar bliver hørbare som interaktionelt problematiske.

I første omgang forsøger socialarbejderen sig altså med strategier, der viser, at hun registrerer, at der ikke leveres et svar på spørgsmålet, men hun problematiserer det ikke direkte. Brown & Levinson (1987:69, 211ff) betegner sådanne indirekte kommunikationshandlinger i situationer med risiko for at foretage en facetruende handling (som det vil være, hvis hun foretog en direkte problematisering af forældrenes manglende svar), som off-record strategier. Det ser imidlertid ikke ud til at ændre noget ved forældrenes responsmønster. Socialarbejderen opnår hverken at få et svar eller mere information om, hvad problemet med at svare kunne være. Dernæst vælger hun at gå on-record og behandler forældrenes manglende responser mere officielt som et muligt fremvoksende interaktionelt problem. Det gør hun ved at anvende en kommunikativ ressource, der ligner den, hun anvendte tidligere i samtalen (se uddrag 10f), nemlig ved at foretage en metakommunikationshandling i form af et spørgsmål, der adresserer forældrenes følelsesmæssige tilstand og efterspørger deres stillingtagen (linje 1, nedenfor).

Uddrag 10i - "jeg har jo hørt jer be' om hjælp"

- 1 S: er det eh voldsom (0.3) og tæk' på at n[u
- 2 M: [.hhh
- 3 F: jeg [vil sige [det:eh grænseoverskridende men ik'
- 4 S: [komme:r [artilleriet
- 5 F: men det ikke voldsomt (.) altså det er jo altid grænseoverskridende
- 6 når der er nogen der træder ind (0.3) i hjemmet
- 7 M: mm:
- 8 F: .h ø:h
- 9 (2.7)
- 10 S: ja. det er det
- 11 F: men men jeg ser det ik' som: (0.3) en hindring eller et problem.
- 12 M: °nej°
- 13 F: hvad siger du↑
- 14 M: jamen enig eh ser det som en (0.4) en afdækkelser til noget hjælp (her/ja)
- 15 (0.3)

I modsætning til eksemplet fra tidligere, hvor socialarbejderen spurgte forældrene om de kunne "holde til det" i en situation, hvor moderen var tydeligt berørt, har socialarbejderen på nuværende tidspunkt ingen konkret information, der kunne indikere, at forældrene oplever situationen som voldsom. Ikke desto mindre vælger hun at spørge på en måde, der tester en påstand herom. Begge forældre er hurtige til at svare. Mor tager tilløb til at sige noget med en indånding (2), men det er faderen, der vinder turen. Han lægger ud med at erklære sig delvist uenig i socialarbejderens kandiderende beskrivelse af forældrenes oplevelse af situationen ved at afvise, at han oplever det som voldsomt men tilslutter sig, at noget i det forudgående har givet anledning til en følelsesmæssig reaktion ved at beskrive den som grænseoverskridende (3-5). Han afviser således ikke spørgsmålets relevans men erstatter socialarbejderens beskrivelse med et ord, han selv vælger, hvormed han gør krav på retten til selv at definere sin følelsestilstand. Man kan diskutere, hvordan "grænseoverskridende" og "voldsom" rangerer i forhold til hinanden på en skala i en normalsproglig betydning, men her bruger faderen betegnelsen "grænseoverskridende" til at foretage en sproglig

nedgradering, hvormed svaret foretager en moderering af socialarbejderens påstand²²¹. Han gør desuden noget ud af at generalisere og almengøre denne følelsestilstand set i forhold til den situation, de befinder sig i ("der er jo altid grænseoverskridende", 5)²²². Efter en længere pause (9) efterfulgt af socialarbejderens afdæmpede bekræftende modtagelse af faderens svar (10), udvider faderen sit svar med en forsikring om, at hans følelsestilstand ikke skal ses som en hindring eller et problem (11). Det er værd at lægge mærke til, at han genbruger ordet "hindring" som indgik i socialarbejderens formulering af en potentielt problematisk samarbejdsposition i starten af samtalen (se uddrag 7i, linje 17). Moderen bekræfter (12), men faderen søger yderligere opbakning fra hende (13) til sin afvisning af, at ovenstående kunne være hørbart som et problem med forældrenes samarbejdsposition. Moderen reagerer på faderens opfordring til at bekræfte yderligere med en udvidet enighedserklæring, som bekræfter, at hun er positivt indstillet over for observationen i hjemmet. Samlet set ser forældrene (især faderens) responser ud til at være orienteret mod at bekræfte, at socialarbejderen har "hørt rigtigt" i forhold til, at de ikke er følelsesmæssigt upåvirkede af tanken om, at der skal foretages en observation i hjemmet, samtidig med at de gør noget ud af at forsikre socialarbejderen om, at det ikke har betydning for samarbejdsviljens beskaffenhed.

På dette tidspunkt såvel som tidligere i samtalen (uddrag 10f) inviterer socialarbejderens metaspørgen forældrene til at træde ud af situationen og forholde sig til, hvordan de har det med det, der foregår. Der synes ikke at være tvivl om, at socialarbejderen har hørt, at noget ikke var helt som det skulle være, muligvis fordi hun har lagt mærke til faderens dalende engagement i samtalen. At hendes spørgsmål var relevant og samtidig relevant på dette tidspunkt i samtalen (hvor faderen i et stykke tid har forholdt sig bemærkelsesværdigt tavs sammenlignet med moderen) bekræftes dels ved, at det er faderen, der svarer først og dels ved, at hans svar erklærer sig enig i, at han ikke er følelsesmæssigt upåvirket af situationen. Spørgsmålet initierer således en sekvens, hvori forældrene helt eller delvist bekræfter, at socialarbejderens genkendelse af en reaktion er korrekt og relevant, men afviser det som noget, der skal have betydning for progressionen i samtalen. På den måde ser socialarbejderens empatiske spørgen ud til at fungere som "problemafrydder", der baner vejen for at komme videre i processen. Denne socialarbejder ser i det hele taget ud til at skabe situationer, der giver forældrene mulighed for at afvise potentielt problematiske samarbejdspositioner i samtalen, hvormed hun samtidig får eksplicitte tilkendegivelser af det modsatte. I kapitel 7 viste jeg tilsvarende, hvordan socialarbejderen indledningsvist i samtalen lykkedes med at skabe en kontekst, som gjorde det muligt for forældrene at gøre modstand mod rollen som potentielt ikke-samarbejdende.

Ovenstående eksempel og eksemplet fra tidligere (uddrag 10f) viser, hvordan socialarbejderen demonstrerer over for forældrene, at hun lægger mærke til tegn på potentielt fremvoksende problemer i interaktionen. Socialarbejderen veksler mellem at håndtere disse ved hjælp af kommunikative off-record strategier, hvor potentielle problemer håndteres på en indirekte måde (eksempelvis ved at producere nye responsrelevante steder) og ved hjælp af on-record strategier, hvor hun foretager en direkte adressering af mulige problemer ved hjælp af metaspørgsmål, der er orienteret mod, hvordan forældrene har det. Denne vekslen mellem at gøre potentielt fremvoksende problemer i interaktionen til et officielt og uofficielt anliggende for interaktionen ser ud til at være frugtbar for progressionen i interaktionen. På den måde demonstrerer hun, at hun løbende er

²²¹ Som hun i øvrigt opgraderer ret voldsomt med brugen af en krigsmetafor ("artilleri", linje 4).

²²² Ligesom moderen i uddrag 10f gjorde noget ud af at sige, at der ikke er noget usædvanligt i, at hun græder.

orienteret mod tegn på, at forældrene på en eller anden måde har problemer med det, der foregår, og ikke lader det gå ubemærket hen men behandler sådanne "tavse" bidrag som relevante for interaktionen, og som noget hun er parat til at håndtere.

10.3.4. Genforhandling og konsolidering af samarbejdsrelationen frem til mødets afslutning

I det sidste uddrag nærmer vi os afslutningen på samtalen. I forlængelse af det forudgående uddrag har faderen spurgt ind til, hvorvidt den pågældende observation skal foretages af kommunens familiehus. Det har socialarbejderen afvist under henvisning til, det ikke er sikkert, at familiehuset har ressourcerne til den opgave hun ønsker, men at der er alternativer. Undervejs sikrer hun sig, at faderens spørgsmål ikke betyder, at det er vigtigt for forældrene, at det bliver familiehuset, hvormed hun fortsætter med at udvise opmærksomhed mod at rydde potentielle problemer med forældrenes samarbejde af vejen. Da hun har fået bekræftet, at det ikke er tilfældet, og forældrene stadig er "med", går hun videre og foretager en række skridt i retning af en konsolidere forældrenes tilslutning til øjeblikkelig handling samt en udbygning af beslutningsindholdet.

Uddrag 10j - I har selvfølgelig lov til at sige nej

```
1  S: .h hvis vi tager skridtet i den her retning
2    =og det kan jeg mærke vi gør.
3  M: =j[a
4  F:  [>det gør vi<
5  M: =>det gør vi<
6  S: såeh afklarer jeg hvem og hvordan og hvorfor og alle de her ting
7    og .h så vender jeg tilbage til jer med (1.4)>den samlede pakke
8    =det samlede ☺tilb(h)ud☺<
9  M: ja.
10 F: mm.
11 S: vil det være okay↑
12 M: ja
13 F: =det vil være okay
14 M: [ja]
15 S: [ja]
16 M: °det vil være rigtig fint°
17 S: og I har selvfølgelig lov til at sige nej
18    eller ønske det på en anden måde (.) så tager vi det det
19 M: j[a.
20 S: [så må det være sådan
21 M: .hja
22    (1.6)
23 S: .hh og så laver vi den børnefaglige undersøgelse undervejs
24    =>og jeg tror vi skal have Tessa med<
25 M: ja ( )
26    (1.9)
27 S: hun er sikkert en anden type pige
28    [men hun har de samme forhold derhjemme [som Anna [har
29 F: [mh
30 M:                                     [ja          [ja
31 F:                                     [fuldstændig
32    jamen det vil (.) det lyder fornuftigt at tage hende med
33    (3.6)
34 S: ja.
35 M: =ja.
36    (1.4)
37 S: det prøver vi
38 M: °ja.°
39 S: =har det været okay↑
40 M: =jaja (.) det har [det bestemt
41 F:                                     [ja
```

42 S: er der noget vi mangler†
 43 (1.2)
 44 M: det tror jeg ik'
 45 F: .hh øh det de:'et underligt vakuum lige nu, synes jeg
 46 (2.2)
 47 F: meneh d- det ja det var bare en bemærkning
 48 S: .hh de:t et underligt vakuum fordi nu sidder vi her og
 49 har lavet [en en aftale [og nu ved du ikke lige hvad der kommer til
 50 F: [ja [ja
 51 S: og ske f[ør jeg vender tilbage med [et eller andet [sådan der .hh
 52 F: [ja præcis [præcis [præcis
 53 ja lige præcis
 54 S: [ja.
 55 M: [ja
 56 S: det kan jeg godt følge dig i
 57 F: ja men eh [jeg ved godt at de:t [ja ja
 58 S: [ehm jeg lover dig at gøre det [ordentligt, [respektfuldt
 59 M: [☺ja☺
 60 S: jeg lover dig at jeg vil [søge at få det bedste ud af de[t .h og jeg
 61 M: [nårh .hh [mnja
 62 S: og jeg gør ingenting (0.3) intet [før at du er med i det
 63 M: [nej
 64 S: =[I er med i det
 65 F: [nej[nej nejneh det er helt okay
 66 M: [nej
 67 S: j[a.
 68 M: [ja.

I ovenstående uddrag foretager socialarbejderen indledningsvist tre succesfulde konsolideringsforsøg, hvor hun beder om og får yderligere opbakning fra forældrene til det handleforløb, der er i gang²²³. Det første ("hvis vi tager skridtet" 1) konstruerer næste skridt i processen som en endnu ikke bekræftet betingelse. Inden forældrene når at svare, foretager hun en udvidelse af ytringen, hvor hun opløser denne betingelse, hvilket hun begrundet i en fornemmelse af, at der ingen grund er til at operere med et "hvis", for "det kan jeg mærke, at vi gør" (2). Med denne påstand om situationens beskaffenhed bringer hun endnu engang sit monitoreringsarbejde eksplicit i spil som en ressource i interaktionen. Forældrenes tilslutninger (3-5) leveres prompte, i det præfererede format, med spejlinger af socialarbejderens ord og vendinger og med tilføjelsen af egne selvstændigt elaborerede tilslutninger, hvormed de viser, at de positionerer sig samarbejdende og gør mere end bare at give efter for socialarbejderens vilje (Pomerantz, 1984a). Forældrene tilslutter sig altså ikke blot socialarbejderens forslag om at tage det næste skridt, men bekræfter at hendes fornemmelse (at hun kan mærke, at de er parat til det) er rigtig. I en samtalekontekst, hvor forældrene allerede har tilsluttet sig undersøgelsen og bekræftet deres samarbejdsvilje løbende, er der risiko for, at en direkte anmodning om yderligere tilslutning er hørbart som mangel på tillid til deres tilslutning og et signal om, at deres hidtidige svar ikke har været tilstrækkeligt eller måske ligefrem forkert. Ovenstående kan derfor være en forsigtig måde at spørge på, som gør det muligt for socialarbejderen at få endnu en bekræftelse fra forældrenes side uden at bede direkte om den.

Det andet succesfulde konsolideringsforsøg er designet som et fremtidsudsagn, hvori socialarbejderen fortæller forældrene, hvad hun vil gøre og lover at vende tilbage med "den samlede pakke" (8). Hendes reparatur fra pakke til "tilbud" i slutningen af ytringen er markeret i den forstand, at den smilende stemme tilfører handlingen noget tvetydigt. I social interaktion kan stemmens kvalitet både bruges til at forstærke, præcisere eller moderere det, der bliver sagt, dvs. at det for de

²²³ Det sidste af uddraget er tidligere analyseret som et af de afvigende eksempler i 6.4.

andre deltagere er hørbart som en (affektiv) stillingtagen taleren foretager i relation til sit udsagn. Smilende stemme kan have en prosocial funktion, dvs. en kommunikativ ressource, hvormed deltagerne kan vise, at de er orienterede mod et samarbejde (gerne vil have at den anden tilkendegiver et eller selv udviser et sådant), men det kan også være en måde at markere noget potentielt problematisk eller følsomt (Haakana, 2010:1510). I denne samtalekontekst ser den smilende stemme ud til at tjene som en mitigerende af det lidt vovede træk, socialarbejderen her foretager. Dette forældrepar har ikke selv henvendt sig for at opsøge hjælp på socialforvaltningen. Ikke desto mindre er det, lykkes socialarbejderen at manøvrere den i samtalen helt indledningsvis præsenteret af undersøgelsesforløbet som et institutionelt imperativ hen et sted, hvor hun nu kan præsentere (og få accept til) et forløb, der involverer en undersøgelse – ikke bare af den datter, som underretning vedrører, men også af hendes lillesøster, samt en umiddelbar iværksættelse af kombineret støtte og observation i hjemmet begrundet i forældrenes *eget* ønske om hjælp. Forældre og socialarbejder er i et fælles samarbejde lykkes med at omkonstruere den indledningsvis bureaukratiske rammesætning af mødet, som en tilsyns- og kontrolopgave, så socialarbejderen på dette tidspunkt i samtalen kan trække på en ny rollefordeling med hende som hjælper og forældrene som hjælpmodtagere, hvilket betyder, at hun nu er i en position til at kunne præsentere hjælpen som et tilbud.

Det tredje konsolideringsforsøg foretages i umiddelbar forlængelse af forældrenes accept af ovenstående fremtidsscenario i form af en bemærkning hvori forældrene forsikres om, at de har mulighed for at "sige nej" eller "ønske det på en anden måde" (17-18). Socialarbejderens ytring ser ud til at være designet til at give forældrene en (sidste) mulighed for at trække deres tilslutning tilbage. I en samtalekontekst, hvor forældrene netop har positioneret sig yderst samarbejdsvillige, får dette træk en tvetydig kvalitet. Hvis forældrene vælger at benytte sig af muligheden for at springe fra nu, vil det betyde et brud med den måde, de har ageret på indtil nu, hvilket indebærer en risiko for at fremstå utroværdige. Det, der umiddelbart er designet som en mulighed for at trække tilslutningen tilbage, bliver derfor hørbart som et pres på forældrene for at markere yderligere engagement i det fælles samarbejdsprojekt, idet det modsatte på nuværende tidspunkt i samtalen vil indebære et ansigtstab. I lyset af at socialarbejderen i begyndelsen af samtalen gjorde noget ud af at fortælle forældrene, at undersøgelsen kommer til at ske uanset, hvordan de stiller sig, så forekommer det en smule ufint at stille dem i denne situation nu, hvor de har gjort en del ud af at positionere sig samarbejdende. Forældrenes reaktion på denne bemærkning fra socialarbejderens side afviger, da også fra den måde de hidtil har svaret. De kunne udmærket været kommet med forsikringer om, at de ikke nærer noget ønske om at sige nej eller ønske tingene på en anden måde. I stedet producerer moderen to positive bekræftelser (19, 21), der behandler socialarbejderens ytring som information. Faderen undlader helt at respondere. Selvom man må formode at risikoen for at få et nej på dette tidspunkt i samtalen er lille, så viser og fastholder socialarbejderen med dette træk en orientering mod eventuelle problemer i og for samarbejdet som legitime og relevante for interaktionen og relationen. Det, at forældrene afstår fra at benytte sig af denne mulighed, betyder derfor, at samarbejdet kan fortsætte, styrket af at muligheden har været der.

Socialarbejderen behandler denne styrkede samarbejdsposition som afsæt for at foretage endnu en udvidelse af det oprindelige forslag, nemlig at familiens yngste datter Tessa inkluderes i undersøgelsen, hvilket hun opnår opbakning til fra begge forældres side. Faderens respons er umiddelbart tøvende. Det er hans tur til at sige noget i linje 26, og det at socialarbejderen lader en pause udvikle sig, er derfor hørbart som en venten på et svar fra hans side. Hans første reaktion er

minimal (29), men herefter producerer han en udvidet tilslutning, hvor han både ytrer selvstændig stillingtagen og laver en positiv vurdering af socialarbejderens forslag ved at sige, at det lyder fornuftigt at tage hende med i undersøgelsen (32). Moderen nøjes med at tilslutte sig med positivt bekræftende ja'er undervejs.

Ovenstående ser ud til at være en optakt til socialarbejderens indledning på afslutningen af samtalen, som hun varsler med sin konkluderende bemærkning om, at "det prøver vi" (37) og efterfølgende initierer med et evaluerende metaspørgsmål, der efterspørger en følelsesmæssig stillingtagen til samtalen som sådan ("har det været okay", 39). Ifølge Levinson (1983) er det at afslutte en samtale et kompliceret forehavende, såvel teknisk som socialt og et forehavende, der kræver samarbejde og kommunikative kompetencer fra begge parter. Dels er der en teknisk udfordring forbundet med at sikre, at ingen samtaledeltagere tvinges til at afslutte, mens de stadig har noget vigtigt at sige. Dels indebærer såvel en for hurtig eller en for langsom afslutning en risiko for, at deltagerne foretager ansigtstruende slutninger om deres indbyrdes relation (Levinson, 1983:316). En for hurtig afslutning kan eksempelvis signalere, at parterne ikke kan komme hurtigt nok videre, og dermed at selskabet er uønsket. Hvis ikke det lykkes at afslutte på en måde, hvorpå socialarbejderen og forældrene kan opretholde den samarbejdsrelation, der er etableret, kan denne med andre ord sættes over styr.

Begge forældre svarer bekræftende på spørgsmålet om, hvorvidt "det" har været okay, hvorefter socialarbejderen følger op med et mere konkret spørgsmål om, hvorvidt der er noget "vi mangler" (42). Det afviser moderen (44). Faderens respons er derimod umiddelbart hørbart som en bekymring eller en problematisering (45), hvilket han dog (i forlængelse af en længere og potentielt problematisk pause) trækker tilbage ("det var bare en bemærkning" 45). Tilbageatrækningen ser ud til at være en orientering mod risikoen for, at kommentaren kunne høres som et problem med tilslutningen til socialarbejderens forslag, og fungerer dermed som en forsikring om, at dette ikke er tilfældet. Faderens tilkendegivelse af følelsen af at befinde sig i et vakuum behandles af socialarbejderen som en anledning til at producere en empatisk respons, der er designet, så den matcher faderens følelsesudtryk (48-56). Da faderen i forlængelser heraf indleder en ytring, der indeholder et "men" (57), som er hørbart som et varsel om en potentiel uenighed, begiver socialarbejderen sig endnu engang ud i en række fremtidsudsagn, designet som løfter. Med sine forsikringer om at være "ordentlig" og "respektfuld" og yderligere understregninger af at hun ikke foretager sig noget før, faderen er "med i det" (58-62) viser hun, hvad hun tolker som mulige problemer forbundet med næste skridt i processen. Ytringen, der ser ud til at være designet til at berolige faderen, og kan siges at foretage et slags dobbelt tillidsarbejde, hvor både indhold og handling viser en orientering mod opbygning af tillid. Indholdsmæssigt ved at adressere et muligt tillidsproblem hos faderen i form af forsikringer, der afviser den frygt, faderen hermed tilskrives at kunne have for at blive koblet af processen. Handlingsmæssigt ved at foretage et fremtidsudsagn i form af en række løfter, der viser en orientering mod reduktion af den kompleksitet, der er forbundet med uvisheden om, hvad der kommer til at ske. Et troværdigt og dermed vellykket løfte forudsætter tillid til, at det vil blive opfyldt. Socialarbejders løfte er designet på en måde, der kobler opfyldelse heraf med hendes egne handlinger, hvormed hun viser forældrene, at hun er parat til at forpligte sig som person. Hun ser dermed ud til at orientere sig mod tillid, som en intersubjektivt etableret ressource for interaktionen og relationen mellem hende selv og forældrene frem for noget, der er betinget af og forankret i bureaukratiske eller proceduremæssige forpligtelser. De afslutningsvise forsikringer er designet med faderen som modtager, men den reparatur hun

foretager til sidst i turen, hvor hun skifter fra at adressere faderen alene ("du er med i det", 62) til at adressere dem som en samlet enhed "I er med i det" (64) er vigtig, fordi hun dermed viser sin orientering mod balanceringen af relationsarbejdet, så det inkluderer begge forældre. Det er vigtigt at understrege her, fordi undladelser heraf kan have konsekvenser for interaktionen, hvilket jeg vil vise eksempler på i det afsnit om mistillid i social interaktion, der følger efter nedenstående opsamling.

10.4. Tillid – opsamling

I denne første del af kapitel 10 har jeg vist, hvordan de fire indledningsvist beskrevne perspektiver indgår i interaktionelle konstruktioner af tillid. Analysen af uddragene fra samtalen med forældreparret Henrik og Sanne viser, hvordan tillid skabes og opretholdes i samspillet mellem forældre og socialarbejder, og hvordan tilliden bliver synlig som en interaktionel bedrift, der kan udgøre en fremadrettet kontekstuel ressource for interaktionen. Jeg har vist, hvordan socialarbejderens og forældrenes gensidigt tillidsorienterede handlinger får betydning for de samarbejdsrelationer, der skabes undervejs og for progressionen i samtalen og i beslutningsprocessen. Analyserne viser, hvordan tillid kan iagttages prospektivt og retrospektivt i social interaktion. Prospektivt i kraft af kommunikationshandling, der demonstrerer positive forventninger til fremtiden, og retrospektivt, som udtryk for positive eller optimistiske tolkninger af den andens forudgående motiver og handlinger. Derudover viser analysen, hvordan interaktionel tvetydighed sætter tilliden på prøve, og hvordan deltagerne kan bruge sådanne situationer til at teste og promovere tillid hos hinanden.

10.4.1. Den generelle præference for samarbejde – tillid til samtykkets pålidelighed og troværdighed

Den generelle præference for samarbejde og enighed i social interaktion (Lee, 2012:416; Sacks, 1973) betyder, at det kan være en udfordring for samtaledeeltagerne at skelne mellem, hvornår der tales efter munden af høflighed, og hvornår noget er udtryk for en reel forpligtende tilslutning. Den sætter med andre ord tilliden til samarbejdende ytringers troværdighed og pålidelighed på prøve. Den generelle præference for samarbejde kan som tidligere nævnt gøre det vanskeligt for forældre at blive hørt som samarbejdende frem for eftergivende. For socialarbejdere betyder den generelle præference for samarbejde, at det kan være svært at afgøre rækkevidden af forældres samtykke og skelne mellem, hvornår en accept er et udtryk for en modstræbende og dermed potentielt ustabil tilslutning, hvor forældrene blot lader sig overtale og eller et reelt samarbejde. I de tilfælde, hvor socialarbejderen er afhængig af at forældrenes samtykke opretholdes ud over det konkrete møde, opstår derfor spørgsmålet om, hvordan forældre leverer en "overbevisende" eller troværdig tilslutning til socialarbejderens projekt, der rækker udover selve mødet – og hvordan socialarbejderen sikrer sig et sådant.

Analyserne af uddragene fra samtalen med Henrik og Sanne viser, hvordan socialarbejdere og forældre engagerer sig i (gen)forhandlingsprocesser, hvori samarbejdet udbygges og modificeres ud over den tilslutning, der blev givet i starten af samtalen (som analyseret i kapitel 6 og 7) og helt frem til mødets afslutning. Ligeledes vises det, hvordan det beslutningsrelevante emne i den forbindelse udvides, uddybes og suppleres i form af introduktionen af nye beslutningsrelevante emner (observation i hjemmet og inkludering af lillesøster Tessa i undersøgelsen), som aktualiserer en fornyet stillingtagen og tilkendegivelse af samarbejde fra forældrenes side. I takt med denne progression i samtalen og i beslutningsprocessen finder der en nøje monitorering og løbende

(gen)forhandling af grænserne for samarbejdsrelationen sted, hvor socialarbejderen ser ud til at være orienteret mod at sikre kvaliteten og rækkevidden af forældrenes tilslutning til undersøgelsen. Når socialarbejderen ikke bare lykkes med at få en tilslutning til den børnefaglige undersøgelse, men til næste skridt i processen i form af udvidelser og supplementer til det allerede etablerede samarbejde, så har forældrene ikke blot forpligtet sig på en overordnet samarbejdsaftale, men noget, der rækker ud over det konkrete møde. Det betyder, at når implikationerne af tilslutningen bliver virkeliggjorte, f.eks. når psykologen banker på familiens dør for at foretage observationer af samspillet i hjemmet, så er forældrene moralsk forpligtede i en grad, der vil indebære et større ansigtstab, end hvis de blot havde tilsluttet sig en mere eller mindre abstrakt undersøgelsesproces. Socialarbejderens arbejde med at udvide og konsolidere samarbejdet, kan derfor ses som en orientering mod det forhold at samtykke og enighed etableret inden for rammerne af det pågældende møde, ikke nødvendigvis er en garanti for samarbejde i fremtiden. Det der umiddelbart ser ud til at være en tilslutning eller et samarbejde, kan på et senere tidspunkt vende og udvikle sig problematisk. Det betyder, at der hele tiden er en risiko for, at den etablerede samarbejdsrelation ikke holder længe nok til at effektueringen af den indsats, der iværksættes for at hjælpe barnet når at finde sted.

I en sammenhæng, hvor forældrene allerede har tilsluttet sig flere gange og vist sig som yderst samarbejdsvillige, er der risiko for, at socialarbejderens yderligere forfølgelse af en bekræftelse er hørbare som mangel på tillid til deres tilslutning, og et signal om at deres hidtidige svar ikke har været tilstrækkeligt eller måske ligefrem forkert. I forbindelse med socialarbejderens orientering mod at sikre kvaliteten og rækkevidden af forældrenes tilslutning til undersøgelsen, er hun omhyggelig med at undgå at komme til at behandle deres løbende samarbejdserklæringer som utilstrækkelige og derigennem vise mistillid til det samtykke, der allerede er givet, herunder mistillid til forældrenes troværdighed og tilregnelighed. Analysen peger på, at en faciliterende faktor herfor er, at det er lykkedes socialarbejderen og forældrene at etablere tillid som kontekstuel ressource for interaktionen. Det viser sig ved, at deltagerne løbende foretager positive handlingstilskrivelser, der viser, at de tolker hinandens bidrag i et positivt lys. Etableringen af tilliden som kontekstuel ressource for interaktionen og det tillidsorienterede arbejde, der løbende aktualiserer og vedligeholder denne kontekst, ser desuden til at facilitere processen ved at gøre det muligt for socialarbejderen at sige og foretage sig ting, som ellers ville indebære en ansigtstrussel. Tillid ser med andre ord ud til at gøre det muligt at sige svære ting mere direkte og risiko for at sætte relationen over styr. Hvis det forholder sig sådan, at tillid reducerer risikoen for at deltagerne taber ansigt i situationer, hvor det der siges indebærer en risiko herfor, så er det interessant i forhold til socialt arbejde, hvor kommunikative handlinger, der truer forældrenes negative og positive face²²⁴ hele tiden, er i spil som et led i den institutionelle opgave. Det understreger vigtigheden af at kunne etablere og vedligeholde tillid som en kontekstuel ressource som forudsætning for tydelighed og gennemsigtighed i kommunikationen.

Analyserne viser, at overgangene mellem de forskellige aktiviteter, samtaledeeltagerne engagerer sig i, som skaber progressiviteten i samtalen, og i beslutningsprocessen faciliteres af et stykke relationsorienteret, tillidsopbyggende og tillidsvedligeholdende arbejde. Der ses i den forbindelse en

²²⁴ Som redegjort for undervejs i afhandlingen så udgør sociale handlinger der indebærer indskrænkning af handlefrihed og handlerum en trussel mod begge samtaledeeltageres negative face. Forældre, der inviteres til eller bedes tages stilling til en undersøgelse på baggrund af bekymringer for deres barns trivsel eller udvikling, er samtidig truet på deres positive face, fordi det overhovedet at befinde sig som forældre i denne kontekst sætter deres forældrerolle i og på spil.

vekslen mellem interaktionelt relationsarbejde og progressions- og opgaveorienterede tiltag, dvs. initiativer der går i retning af at udvide og udbygge det beslutningsrelevante emne og fremskynde processen. Her ser der ud til at være en sammenhæng mellem de samarbejds momenter, der opstår, når tvetydige ytringer mødes med positive handlingstilskrivelser og efterfølgende (nye) initiativer fra socialarbejderen side. Der tegner sig således et mønster, hvor tillids- og relationsorienteret arbejde går forud for præsentationen af og udvidelse af beslutningsindholdet. Socialarbejderen behandler med andre ord sådanne steder i interaktionen som frugtbare samtalemiljøer til at tage nye responsinitierende initiativer, der skubber processen fremad.

Analysen peger på empiriske sammenhænge mellem tillid og samarbejde på den måde, at samarbejdsorienteret adfærd i interaktion kan have tillidsorienterede elementer og omvendt. Tillidsorienteret samarbejde ser imidlertid ud til at være samarbejdsorienteret på et niveau, der rækker ud over det rent strukturelle (alignment), hvilket gør tillidsorienteret interaktionelt arbejde affiliativt.

10.4.2. Monitorering og reflektiv empatisk handling som tillidsarbejde

I samtalen med Henrik og Sanne demonstrerer socialarbejderen hvordan hun løbende monitorerer forældrenes reaktioner (herunder kropslige) undervejs i samtalen, og hvordan hun veksler mellem kommunikative ressourcer, der er orienteret mod at afhjælpe sådanne mulige problemer *off-record* ved at formulere nye responsrelevante steder eller tilbyde uddybninger eller forklaringer og ressourcer, hvor hun går *on-record* i form af metakommentarer.

Metakommentarerne, er designet som reflektivt empathiske spørgsmål, fungerer som sproglige påstande om forældrenes følelsestilstand, som bringer forældrenes mere eller mindre tavse interaktionelle bidrag så som gråd og tøven i spil i interaktionen ved at invitere forældrene til at træde ud af situationen, og reflektere over hvordan de har det. De er samtidig reflektive, fordi de ser ud til at have forbindelse til socialarbejderens løbende monitorering af forældrenes reaktioner i samtalen. Disse metaspørgsmål ser ud til at gøre tre ting i interaktionen. For det første, gør de et stykke relations- og tillidsopbyggende arbejde fordi socialarbejderen, ved at få forældrene til at udtrykke sig om deres følelsesmæssige tilstand, får mulighed for at levere en empatisk respons i forlængelse af deres svar (jf. desuden Peyrot, 1985). Ved at gå *on-record* med sine iagttagelser signalerer hun desuden til forældrene, at det er vigtigt for den aktivitet, de aktuelt er engagerede i, hvordan forældrene har det. Denne socialarbejders brug af metakommunikation er dermed et eksempel på, hvordan metakommentarer kan være inviterende og danne udgangspunkt for at foretage empatisk relationsarbejde. For det andet ser det at gøre forældrenes følelsestilstand til et officielt anliggende for samtalen ud til at fungere som en "problemafrydder" i samtalen. Selvom metaspørgsmålene initierer en begrænset "afstikker" i interaktionen, så ser legitimering at forældrenes følelsestilstand ud til at facilitere progressionen i samtalen og i beslutningsprocessen. Det ser ud til at fungere på den måde, at forældrene gives mulighed for officielt, at afvise eventuelle problemer med det der foregår undervejs, hvormed samtalen kan fortsætte med afsæt i en netop etablerede vished om, at der ikke er noget til hinder for den videre færd. Ved hele tiden at lade sådanne samarbejds momenter danne afsæt for udvidelser af beslutningen, der viser en handlingsrettet fremtidsorientering, viser socialarbejderen en orientering mod reduktion af social kompleksitet i overgangene mellem forskellige delaktiviteter i samtalen. På den måde demonstrerer analysen en sammenhæng mellem etablering af samarbejds momenter, reduktion af social kompleksitet, tillid og progression i interaktionen. For det tredje viser socialarbejderens

metakommentarer en orientering mod transparens i samtalen og dermed mod en reduktion af social kompleksitet, hvilket i henhold til de indledningsvist beskrevne perspektiver kan forstås som tillidsarbejde. Ved løbende at gå on-record om sine iagttagelser skaber socialarbejderen transparens omkring sine iagttagelser: "jeg iagttager jer, og jeg fortæller, hvad jeg ser". Ifølge van Nijnatten (2006) er metakommentarer ofte orienteret imod opfyldelsen af institutionelle mål, og bliver f.eks. brugt til at strukturere samtalen, facilitere og organisere forældres deltagelse. Han påpeger desuden, at metakommunikation kan være en ressource til løbende at skabe og opretholde en tillidsfuld relation mellem forældre og socialarbejdere i børnesager, idet det i en institutionel sammenhæng, hvor relationen er præget af det komplicerede forhold mellem støtte og kontrol, kan være vanskeligt at afkode hinandens intentioner (van Nijnatten, 2006:338-348).

Et dilemma i samtaler, hvor der er flere end to deltagere til stede, er at samhørighedsskabende handlinger, der skaber en alliance mellem nogle af deltagerne, men ekskluderer andre kan være kontraproduktive i forhold til at opbygge tillid (O'Grady & Candlin, 2013). I denne samtale viser socialarbejderen, at hun er orienteret mod at opbygge en tillidsfuld relation til begge forældre. Det gør hun ved at være omhyggelig med at adressere dem begge, eksempelvis ved at bruge personlige pronomener ("I", "jer"), der inkluderer begge forældre samt gennem en reparation fra "du" til "I" (uddrag 10j linje 62-64). Analysen demonstrerer denne socialarbejders tavse kommunikative "know how", hvormed hun formår at balancere forfølgelsen af institutionelle mål og tage vare på relationen til forældrene på samme tid. Analysen viser desuden, hvordan det, socialarbejderen foretager sig, kan beskrives som et resultat af mere eller andet end "mavefornemmelser". Hendes praksis demonstrerer en lydhørhed og handleparathed, som involverer nøje monitoreringer af forældrenes reaktioner og nøje timede og designede responser på potentielt fremvoksende problemer i interaktionen. Nielsen (2016) kalder det at være i stand til at lægge mærke til sådanne små signaler for "interaktionel intelligens" (Nielsen, 2016:124).

10.5. Tre (fire) perspektiver på interaktionelle udtryk for mistillid i social interaktion

I relation til observationer af tillid som fænomen i social interaktion var udfordringen, at tillid i et etnometodologisk perspektiv betragtes som en tavs indlejret forudsætning for opretholdelse af den sociale orden og for interaktionen, og at tillidsarbejde kan være vanskelig at adskille fra andre former for samarbejdsorienteret adfærd. I forhold til mistillid er en af udfordringerne, at mistillid kan være vanskelig at skelne fra andre former for tegn på sammenbrud i interaktionen, f.eks. konflikter, uenigheder osv. I et samtalemiljø, hvor flere ytringer behandles af andre deltagere som problematiske, er udfordringen at identificere hvilke interaktionelle bidrag, der kommunikerer mistillid, og hvilke der er udtryk for kritik, uenighed eller klager. Den analyse, jeg vil præsentere i dette afsnit, løser ikke disse problemer, men den giver et grundlag for at diskutere nogle grænseflader mellem disse kommunikationshandling.

I analysen opererer jeg med tre overordnede perspektiver på mistillid: intersubjektiv mistillid, mistillid som kompleksitetsreducerende anordning i interaktionen og mistillid som pessimistiske/problematiske eller negative handlingstilskrivelser. På samme måde som med de interaktionelle udtryk for tillid, repræsenterer de to sidste perspektiver et henholdsvis prospektivt og retrospektivt perspektiv på mistillid i social interaktion. Derudover skelner jeg mellem kommunikationshandling, der markerer mistillid til den anden ("jeg har mistillid til dig") og kommunikative ressourcer, der markerer en forventning om og en test af, at den anden har mistillid ("du har/har du mistillid til mig"). Ligesom med tillid kan deltageres ytringer foretage begge

handlinger på en gang, dvs. være udtryk for gensidig mistillid og dermed et tegn på, at mistillid er etableret som kontekstuel ressource i interaktionen. Interaktionelle udtryk for mistillid kan være rettet mod en person eller mod "systemet" og kan være prospektive eller retrospektive i deres orientering.

10.5.1. Mangel på tillid

Mangel på tillid er egentlig ikke et perspektiv på mistillid, men er med fordi jeg indledningsvist argumenterede for at tillid er en forudsætning for det sociale. Et minimum af tillid må således være til stede for, at samtale overhovedet er mulig. Mangel på tillid behøver ikke betyde et fuldstændigt fravær af tillid, men kan komme til udtryk som mangel på en tilstrækkeligt etableret fælles forståelses- og meningskontekst, der komplicerer eller vanskeliggør interaktionen²²⁵. Hewett et al. (2013:44-45) peger på fraværet af gensidig tilpasning ("non-accomodation") mellem deltagere i professionelle gruppesammenhænge som tegn på, at tillid ikke er til stede. Jeg oversætter mangel på gensidig tilpasning til CA-begrebet disalignment, dvs. mangel på den form for samarbejdende adfærd, hvor deltagerne løbende bekræfter og erklærer sig enige med hinanden og undlader at svare på måder, der faciliterer det, den anden forsøger at gøre, herunder at matche de normative forventninger, der knytter sig til responsen på det, den anden gør (herunder de interaktionelle roller) (Jefferson, 2002; Steensig, 2012; Stivers, 2008; Stivers, 2011). Mangel på tillid kan således iagttages ved at deltagerne løbende undlader at vise, hvordan de forstår det, der foregår eller gennem tilstedeværelsen af kommunikationshandlinger, der demonstrerer mangel på fælles forståelse, f.eks. ved at sætte spørgsmålstejn ved hvad den anden mener. En utilstrækkeligt etableret menings- og forståelseskontekst kan også komme til udtryk som forståelsessammenbrud i form af misforståelser eller som konflikter.

Mangel på tillid kobler sig til mistillid på den måde, at interaktionelle udtryk for mistillid (se de øvrige perspektiver nedenfor) ser ud til at reducere tillid som kontekstuel ressource for samtalen, hvilket reducerer den fælles menings- og forståelseskontekst og øger risikoen for misforståelser. Mistillid kan dermed føre til en komplet reduktion af tillid og dermed et totalt (ned)brud, hvor samtale ikke længere er mulig.

10.5.2. Intersubjektiv mistillid

Intersubjektiv tillid reserveres i forlængelse af ovenstående til en kommunikationsform, hvormed deltagerne formår at bevare interaktionen, men hvor orienteringen mod mistillid som kontekstuel ressource betyder at deltagerens bidrag tolkes i et pessimistisk lys. Luhmann (1999) argumenterer for, at forskellen mellem tillid og mistillid ikke udelukkende kan reduceres til fraværet af tilstedeværelsen af den anden, og betragter relationen mellem tillid og mistillid som en inkonvertibel modsætning. Med det mener han, at den usikkerhed der er forbundet med håndteringen af friheden i andre menneskers handlemuligheder (og de deraf følgende uendelige potentielt negative udfaldsmuligheder) øger den sociale kompleksitet og betyder, at mennesker ikke bare sådan lige kan lade være med at have tillid. Han mener derfor, at hvis man vil undlade at vise tillid, så er man nødsaget til at ty til mistillid. Ifølge Luhmann indebærer det bl.a., at tillid og mistillid ikke kan eksistere samtidigt og at deltagere i social interaktion, derfor må vælge imellem enten at vise tillid

²²⁵ Sådanne situationer kan skyldes parternes manglende kendskab til hinanden (enten fordi de aldrig har mødt hinanden før og/eller fordi de ikke har kendskab til en medlemskategori de kan placere den anden i). En mangelfuld menings- og forståelseskontekst kan også skyldes at deltagerne ikke har et fælles sprog eller at en eller flere samtaledeltagere lider af nedsat evne til at anvende sproget eller gøre sig forståelig (f.eks. afasi eller demens).

eller at vise mistillid (Luhmann, 1999:25,125-133). Min forståelse af det, jeg har valgt at kalde intersubjektiv mistillid, trækker på den ene side på Luhmanns skelnen mellem fravær af tillid og mistillid i den forstand, at deltagerne i social interaktion må vælge mellem om de vil vise tillid eller vise mistillid. Den afviger på den anden side fra Luhmanns forståelse ved (på baggrund af afhandlingens empiriske analyser) at hævde, at tillid og mistillid kan være til stede samtidig som to forskellige kontekstuelle ressourcer, som deltagerne kan orientere sig mod på forskellige tidspunkter i samtalen. Denne nuancering betyder, at deltagerens orientering mod henholdsvis den ene eller den anden menings- og forståelseskontekst, kan ses som strategiske valg i interaktionen og bistå deltagerne i udførelsen af forskellige aktiviteter, herunder forfølgelsen af interaktionelle projekter og institutionelle mål.

10.5.3. Prospektive perspektiver på mistillid, herunder mistillid som kompleksitetsreducerende anordning

Prospektive perspektiver på mistillid i social interaktion betegner de kommunikationshandlinger, der udtrykker en forventning om at den anden vil handle på måder, der er ufordelagtige for taleren enten i en nær (eksempelvis næste tur) eller mere fjern fremtid. Det kan både være noget, den anden forventes at gøre eller undlade at gøre, f.eks. at undlade at overholde et løfte eller en aftale. Som analysen vil vise, kan prospektive kommunikationshandlinger, der udtrykker mistillid samtidig udtrykke opgiveness, ængstelse, frygt eller skuffelse og vrede i relation til fremtiden (se uddrag 10i nedenfor). Hvor tillid kunne iagttages som en positiv forventning om fremtiden, så kan mistillid iagttages som negative forventninger til fremtiden og til den andens motiver i relation til fremtidige handlinger. De samtaleuddrag, jeg præsenterer i dette kapitel, er rig på begge dele, hvorfor jeg ikke bruger plads på at vise eksempler her.

Ifølge Luhmann (1999) er mistillidens funktion at den, ligesom tilliden reducerer den sociale kompleksitet, der opstår som følge af mangel på forudsigelighed. Han betegner på den baggrund mistillid som tillidens funktionelle ækvivalent, som fungerer som erstatning for viden om fremtiden, der gør det muligt at handle. Mistillid fungerer kompleksitetsreducerende ved at forventningerne til fremtiden fastlægges inden for rammerne af en forståelse af, at den anden vil handle på en for taleren ufordelagtig måde. Med andre ord kan mistillid fungere som en menings- og forståelseskontekst, der gør det muligt, at samtalen kan bestå. Luhmann påpeger, at mistillid reducerer kompleksitet i en sådan grad, at der opstår en drastisk forenkling ”der kun efterlader sparsomt rum til en ikke-forudindtagen, objektiv udforskning af og tilpasning til omverdenen” (Luhmann, 1999:126). På baggrund heraf kan mistillid i social interaktion inden for dette perspektiv iagttages som ytringer der viser nuanceresistens, dvs. pessimistisk eller negativt orienterede forenklinger af og modstand mod kompleksitetsudvidende, nuancerende information om personer eller situationer.

10.5.4. Mistillid som pessimistiske eller negative handlingstilskrivelser

Retrospektivt kan mistillid ses som pessimistiske eller negative handlingstilskrivelser i interaktionen. De følger med andre ord en tilsvarende logik som den, jeg beskrev for de optimistiske/positive handlingstilskrivelser i det forudgående afsnit. Det betyder at det i situationer, hvor der opstår interaktionel tvetydighed er muligt at iagttage udtryk for mistillid, hvilket i givet fald er et tegn på, at deltagerne orienterer sig mod mistillid som menings- og forståelseskontekst for interaktionen. Pessimistiske eller negative handlingstilskrivelser betegner kommunikationshandlinger, der markerer mistillid til den anden på baggrund af en tilskrivning af en pessimistisk eller negativ tolkning af den

andens handlinger og intentioner. Det kan også være udtryk, der sår tvivl om det, den anden siger er sandt, eller på anden vis markerer noget, den anden har sagt som utroværdigt, f.eks. ved at pege på eller bede den anden redegøre for uoverensstemmelser i det vedkommende har sagt eller gjort (Allwood, 2014:202ff)²²⁶. I dette perspektiv kan overtalelshandlinger beskrevet i kapitel 9 ses som mistillid til forældrenes dømmekraft. Pessimistiske handlingstilskrivelser kan knytte sig til den forudgående tur, men også til noget, der ligger længere tilbage i tiden, herunder forud for den aktuelle samtale.

I uddraget fra samtalen med moderen Nicola (uddrag 10a-c), som jeg brugte som eksempel på tillid som udvisning af sårbarhed kan socialarbejderens behandling af moderens beskrivelse af sig selv, som en der har noget at arbejde med i forhold til sin forælderrolle karakteriseres som en pessimistisk, hvis ikke direkte negativ handlingstilskrivelse. I en samtalekontekst, hvor socialarbejderen har muligheden for at foretage en positiv rollebekræftelse og vise moderen at hun hører, det hun siger som et udtryk for en ansvarlig mor, der erkender, at hun har noget at arbejde med, vælger hun i stedet at behandle ytringen som moralsk problematisk, idet moderen tilskrives et egoistisk motiv med manglende blik for børnene.

Et andet eksempel på en pessimistisk handlingstilskrivelse er fra samtalen med Aylin og hendes forældre (se kapitel 7, uddrag 7f), hvori faderen viser, at han genkender socialarbejderens spørgsmål som en anklage – og ikke det ”neutrale” spørgsmål, hun ellers gør sig umage for at stille.

- 1 S: .h (.) men ved I hvorfor hhh at hun fortæller at hun bliver slået
2 F: jeg har ik’ slået hende

Hvor de optimistiske handlingstilskrivelser i det forudgående afsnit kunne siges, at foretage positiv rollebekræftelse ved at behandle talerens intention som positiv og dermed også kan ses som høflighedsarbejde, så gør pessimistiske handlingstilskrivelser det modsatte. Det vil sige, at de i kraft af undladelsen af at foretage en positiv rollebekræftelse kan betragtes som uhøflige. I sine studier af uhøflighed finder Culpeper (2011) det relevant at skelne mellem ansigtstrusler og ansigtsangreb, som henholdsvis hændelig og forsætlig uhøflighed. Fordi ansigtstrusler er en potentiel risiko, der er forbundet med alle former for ytringer og deltagere i social interaktion, derfor hele tiden engagerer sig i forskellige former for høflighedsarbejde i bestræbelserne på at undgå dette, så argumenterer Culpeper for at operere med begrebet ansigtsangreb i de situationer, hvor ytringer ser ud til specifikt at være designede med det formål at fornærme eller såre (Culpeper, 2011:50ff). Denne skelnen giver mig anledning til betragte disalignment, der markerer mangel på tillid (jf. 10.5.1) som ansigtstrusler og ytringer, der orienterer sig mod en forventning om eller tilskrivelse af pessimistiske eller negative intentioner hos den anden som ansigtsangreb (10.5.3. og 10.5.4).

10.6. Mistillid som komplicerende kontekstuel betingelse i beslutningsprocessen

Når tillid generelt set betragtes, som det der får processer til at skride fremad, så er det umiddelbart en logisk slutning, at mistillid gør det modsatte. Det ser imidlertid ud til at være lidt mere komplekst i praksis. Hvor udvisning af tillid (i modsætning til den tavse forudsætning af den) bliver til en prosocial handling – altså noget der fremmer eller opbygger tillid i interaktionen og i relationen, så fører

²²⁶ Allwood (2014) peger desuden på at mistillid kan udtrykkes ved forskellige former for tilbageholdende adfærd, f.eks. ved hemmeligholdelse af information. Selvom der kan være steder i samtaler hvor man kan pege på tilbageholdt adfærd eller information som manglende set i forhold til en etableret (f.eks. sekventiel) norm, så er det sjældent tilgængeligt for analyse hvis deltagerne skjuler noget for hinanden eller lyver.

udvisningen af mistillid i mit observationsmateriale ikke *nødvendigvis* til, at interaktionen bryder sammen²²⁷. Gensidige mistillidshandlinger kan imidlertid komplicere interaktionen betydeligt. I det følgende afsnit vil jeg vise, hvordan deltageres mistillidsorienterede handlinger skaber og vedligeholder mistillid som komplicerende kontekstuel ressource for interaktionen mellem forældre og socialarbejder, og hvordan det får betydning for relationen mellem dem, progressionen i samtalen og for beslutningsprocessen.

De samtaleuddrag, jeg har analyseret i de forudgående analysekapitler, har været præget af forholdsvis fredsommelige forhandlinger mellem socialarbejdere og forældre. Selvom der har været uenigheder og misforståelser mellem parterne, har der været få eller ingen officielle ("on-record") konflikter deltagerne imellem og slet ingen, hvor forældrene har vovet at komme med direkte kritik af socialarbejderen eller kommunen. I den forstand kan den case, jeg bygger den afsluttende analyse på kategoriseres som afvigende. Dels er der tale om et forældrepar, hvor der er truffet en formel tvangsmæssig afgørelse i form af en anbringelse uden forældrenes samtykke, og dels er den kendetegnet ved, at forældrene tager mange initiativer undervejs i samtalen. Ligesom med analysen af samtalen med forældreparret Sanne og Henrik bygger analysen i dette afsnit på uddrag fra en enkelt samtale. Denne families historik, situation og sammensætning er imidlertid lidt mere kompleks. Det er samtalen også. For at give læseren en chance for at følge med i de mange henvisninger til personer og begivenheder i samtaleuddragene, har jeg derfor valgt at inkludere lidt mere kontekstuel viden, end jeg hidtil har gjort²²⁸.

Familien består af moderen (Maibritt) og faderen (Kim). Sammen har de datteren Amalie på tre måneder og Sofie på fire år. Amalie blev anbragt uden forældrenes samtykke umiddelbart efter fødslen. Sofie er også anbragt, men i en anden plejefamilie end sin lillesøster. Sofies anbringelse er med samtykke og skete på forældrenes eget initiativ, da hun var helt lille. Moderen har desuden datteren Kaja på syv fra et tidligere forhold. Kaja bor hos sin far. Maibritt og Kim bakker op om Sofies anbringelse men ønsker at få Amalie hjem og bo. På tidspunktet for samtalen er der gået tre måneder, siden beslutningen om den tvangsmæssige anbringelse blev truffet, og der er tre måneder til at afgørelsen skal forelægges og genbehandles i kommunens børn- og ungeudvalg. Den samtale, der danner grundlag for analysen, finder sted på forældrenes initiativ. De har ønsket at tale med socialarbejderen (Rita) alene, fordi de er frustrerede over samarbejdet med Sofies plejefamilie. Undervejs skifter fokus i samtalen til anbringelsesforløbet vedrørende lillesøster Amalie. Forældrene har samvær med Amalie i plejefamilien, og selvom der er enighed om at samværet forløber godt, så rapporterer plejemor, at Amalie reagerer kraftigt efter hvert besøg. Socialarbejderen og forældrene har ved tidligere lejligheder drøftet muligheden for at få foretaget en observation af Amalies reaktioner før, under og efter samværet til brug for børn- og ungeudvalgets genbehandling af sagen, evt. kombineret med støtte til forældrene under samværet. Selvom begge parter tilsyneladende bakker op om idéen, er det ikke lykket dem at nå til enighed herom. Det lykkes heller ikke i denne samtale. Tilsyneladende er det sådan, at forældrene afviser at acceptere en psykolog til at varetage opgaven, som kommunen har udpeget, og omvendt at kommunen afviser at acceptere en psykolog til at varetage opgaven, som forældrene har udpeget. Jeg understreger tilsyneladende for, selvom jeg

²²⁷ I et uddrag fra en samtale som jeg af pladshensyn har undladt at medtage her ser det ud til at udvisning af mistillid også kan igangsætte et stykke interaktionelt reparationsarbejde orienteret mod at genoprette tilliden i samtalen og som viser sig at være produktiv for samarbejdet.

²²⁸ Jeg fulgte denne familie over en periode på næsten et år, hvorfor mit kendskab til dem og deres forløb også er bredere set i forhold til nogle af de andre familier.

mener at kunne demonstrere, hvordan de løbende orienterer sig mod denne uoverensstemmelse i interaktionen, så gør forældre og socialarbejder den aldrig til et officielt anliggende i samtalen.

Mistillid synes at spille en væsentlig rolle både som en komponent i den konkrete uoverensstemmelse (at parterne ikke har tillid til en psykolog, der er udpeget af den anden), men også i den måde problemstillingen behandles på i samtalen, hvor der er eksempler på, hvordan mistillid ytres såvel direkte som indirekte i deltagernes kommunikationshandlinger.

10.6.1. Officielle mistillidserklæringer

I analysen af denne case bryder jeg med den kronologiske fremstilling, jeg brugte i det forudgående afsnit, idet jeg vælger at starte bagfra i samtaleforløbet. Vi er lidt over halvvejs, og socialarbejderen har tilsyneladende konkluderet, at forældrene ikke ønsker at gribe muligheden for at få støttet samvær fra kommunens side (linje 1-3, nedenfor). Ved at vise eksempler på og arbejde mig igennem noget af det der er gået forud i samtalen, vil jeg give bud på besvarelser af socialarbejderens konkluderende spørgsmål om, hvorfor forældrene ikke "griber muligheden" eller måske nærmere, hvad det er, der gør, at samtalen når til et punkt, hvor socialarbejderen finder det relevant at stille netop det spørgsmål, og hvordan det er kommet så vidt, at forældrene så åbenlyst erklærer deres mistillid til kommunen, som de gør her.

Uddrag 10k – hvorfor griber I ikke muligheden

1 S: og jeg tænker hvorfor [hvorfor
2 M: [ja men
3 S: griber I ikke muligheden for
4 M: =fordi Rita at vi desværre (.) ikke har en tiltro til jer heroppe
5 det ved du du har fået fortalt af os [hvorfor.
6 S: [ja
7 .h jamn ka' jeg ik' prøve og skrive et brev. (.) til den psykolog
8 jeg tænker på ska' (.) vi skal ha' på [i hvert fald før og efter
9 M: [jeg vil gerne øh
10 S: og så I kan se det
11 M: jamen jeg vil gerne for det første (.) det kan du godt gøre
12 jeg v- vi vil gerne kigge på det .h jeg vil gerne
13 have navnet på den psykolog så jeg kan gå ind og læse om den her
14 person hvad det er for en person [hvad de kan
15 F: [og det skal ikke være den første
16 og den billigste [på listen
17 M: [nej
18 F: altså de:t
19 M: v- vi går altså op i hvis I vil ha' det her
20 .h og I vil have en chance for at vi skal gå med til det her .h
21 så er det vigtigt for os det faktisk er en psykolog der har
22 fuldstændig forstand på de her børn
23 S: =jamen det
24 M: =ikke en almindelig børne[psykolog for det kan vi ikke bruge
25 S: [nej ja nej men jeg tænker at
26 jeg tænker at det jeg vil bruge det er en småbørnspsykolog ik'
27 F: mm:
28 S: øh og det må man jo sige Amalie er.
29 M: [mm:
30 F: [mm:
31 S: .h men men øh men jeg kan vi ikke aftale
32 jeg skriver (.) en et kladderbrev
33 F: mm:
34 M: mm:
35 S: sender det til ^jer
36 M: .h så har jeg bare et spørgsmål til

Ovenstående uddrag er et eksempel på, hvordan socialarbejderen og forældrene flere gange i denne samtale er lige ved at nå til en beslutning. Socialarbejderen forsøger denne gang at komme videre i processen ved at foreslå at skrive et kladdebrev til psykologen og sende det til forældrene, men processen afspores, da moderen varslers, at hun har et spørgsmål (36). Moderens efterfølgende indvending er ikke et spørgsmål i den forstand, at hun efterspørger et svar i form af information fra socialarbejderen. Det har i stedet karakter af en meget lang (hvorfor det er udeladt her) beretning, som bl.a. udtrykker kritik af kommunens egen psykolog og dennes kompetencer på baggrund af et tidligere udredningsforløb af Amalies storesøster Sofie. Socialarbejderen forsøger undervejs at afværge forældrenes problematiseringer ved at sige, at den psykolog, hun påtænker at kontakte, ikke er ansat af kommunen, men disse forsøg ignoreres og hun får og tager i det hele taget ikke meget taletid. Til sidst afslutter moderen med en bemærkning (se nedenfor), som på dette tidspunkt i samtalen er hørbar som en afvisning af socialarbejderens forslag om at skrive et brev begrundet i en erklæring om ikke at kunne "bruge nogen" fra kommunen (49, nedenfor).

37 M: mt så vi er enormt skeptiske overfor de ting du siger
38 S: ja
39 M: det er vi fordi
40 S: .hja
41 M: fordi vi føler ikke at de ting vi siger ja til
42 de ting vi skriver under på det er ikke det der sker
43 det er ikke det der bliver overholdt Rita
44 og det gør bare at den tillid til jer heroppe den er så lille her
((laver et lille mellemrum mellem højre tommel og pegefinger))²²⁹
45 og det er et problem men vi lægger ikke skjul på det og det er
46 S: nej
47 M: og det er også derfor
48 S: og jeg og
49 M: vi ikke kan bruge nogen heroppe fra

Et bemærkelsesværdigt træk ved disse to uddrag (og grunden til at det er dem, jeg begynder analysen med) er, at moderen tre gange går on-record med direkte mistillidserklæringer til kommunen og socialarbejderen. Selvom forældrene undervejs i samtalen ytrer sig særdeles kritisk om socialarbejderen og om kommunen i det hele taget, er dette det eneste sted, hvor moderen gør direkte krav på manglende tillid. Først som mangel på tiltro (4) senere som skepsis (37) og herefter direkte som manglende tillid (44)²³⁰. Der er forskel på at sige, at man har mistillid og vise mistillid. Den direkte italesættelse foretager en kategorisering af, hvad noget er og gør krav på en interaktionel position. Ved at gå on-record gør hun mistilliden til et officielt anliggende for interaktionen og relationen²³¹.

Uddragene indeholder eksempler på, hvordan forældrene viser mistillid i interaktionen i form af, det jeg indledningsvist beskrev som prospektiv mistillid, dvs. ytringer, der udtrykker negative forventninger til fremtiden og/eller til den andens motiver i relation til fremtidige handlinger. Moders anmodning om at få navnet på den psykolog socialarbejderen påtænker at sende brevet til,

²²⁹ Feltnoter fra deltagende observation.

²³⁰ Tillid og tiltro er synonyme i leksikalsk forstand, men moderen vælger her at veksle mellem de to begreber, i begge tilfælde til at betegne relationen til "jer heroppe (4, 44). Hendes vekslen kan imidlertid være en pointe i sig selv, idet hun ved at variere ordvalget ved at bruge forskellige begreber om det samme viser et sprogligt overskud og et engagement i relation til sit budskab.

²³¹ I henhold til de indledningsvist skitserede perspektiver kan det moderen foretager sig her kategoriseres som en mistillidshandling og ikke udelukkende som et udtryk for mangel på tillid selvom det er det hun siger. Ytringen viser en retrospektiv orientering mod forældrenes hidtidige erfaringer, men udtrykker samtidig en prospektiv forventning om, at socialarbejderen vil handle på en for dem ufordelagtig måde.

så hun kan tjekke, hvad det er for en person, og hvad vedkommende kan (12-14), udtrykker både mistillid til en eventuel psykologs personlige og faglige kompetencer, men i lige så høj grad mistillid til socialarbejderens motiver og/eller kompetencer i forbindelse med at foretage et kvalificeret valg af psykolog. Hendes problematiseringer, og manglende tilslutning til socialarbejderens forslag om at skrive et udkast til et brev til psykologen, ser således ud til at være orienterede mod præmisserne for socialarbejderens forslag, snarere end med forslaget i sig selv. Faderens kommentar (15-16), om at det ikke skal være den første og den billigste på listen, udtrykker desuden negative forventninger til, at socialarbejderen vil lade økonomiske hensyn få en for forældrene ufordelagtig rolle i valget af psykolog. Derudover tilskrives socialarbejderen både manglende troværdighed (hvorvidt forældrene kan stole på det hun siger, 37) og manglende pålidelighed (at hun holder hvad hun lover, 41-43).

For at forstå, hvad der foregår på dette tidspunkt i samtalen, er det værd at undersøge lidt nærmere, hvad det er for et samtalemiljø, disse mistillidserklæringer og -handling opstår i. Den ytring, der indleder uddraget (1-3), foretager flere kommunikationshandlinger på en gang. For det første er den hørbar som en konklusion på noget, der er gået forud – at forældrene har afvist at tage imod en mulighed. Den skaber samtidig en tvetydig situation. Spørgsmålsordet ”hvorfor” er en sproglig ressource, der både kan bruges til at spørge og til at bebrejde (Hayano, 2013:413). Førstnævnte beder om en forklaring i form af en begrundelse, hvorimod sidstnævnte kalder på et forsvar²³². Hvad det er for en mulighed, forældrene mere konkret afviser at gribe, er ikke klart i det, der har ledt frem til dette punkt i samtalen, og når heller ikke at blive det her. Socialarbejder afstår nemlig fra at færdiggøre sin sætning, da moderen indleder sin respons i overlap.

Moderens svar i linje 2 (”ja men”) er hørbart som indledningen på en protest, der tyder på, at hun hører socialarbejderens ytring som mere end et spørgsmål, der går efter information, og da hun overtager turen (4), er det med et forsvar formuleret som et modangreb. Ytringen indledes som en forklaring (”fordi”), hvormed hun umiddelbart giver socialarbejderen ret i vurderingen af, at forældrene ikke ønsker at ”gribe muligheden”, men efterfølges både af en begrundelse (manglende tiltro, 4) og en problematisering af socialarbejderens ret til at stille spørgsmålet med en ytring, der angiver at hun både burde have vidst det og kendt grunden herfor (”det ved du, du har fået fortalt af os hvorfor”, 5). Med andre ord er moderens svar en yderst pessimistisk handlingstilskrivelse som både rummer en pessimistisk stillingtagen til socialarbejderens intention med spørgsmålet (bebrejdelse frem for spørgen), samt en kritik og moralsk devaluering af hende som (fag)person (hun burde have vidst det/bedre).

I nær forbindelse med de eksplicite mistillidserklæringer bruger moderen socialarbejderens navn (4,43). Ifølge Berg Sørensen (1995) forholder det sig typisk sådan i socialarbejder-klientsamtaler, at det overvejende er socialarbejdere, der bruger klienters navne, f.eks. i forbindelse med markering af vigtighed, overgange mellem faser i samtalen, som samhørighedsarbejde eller som en måde at markere en form for underordning på (Berg Sørensen, 1995:239f). I denne konkrete samtalekontekst ser moderens brug af socialarbejderens navn ud til at markere og forstærke den negative evaluering af relationen til den pågældende socialarbejder. Det gør trækket disaffiliativt, men synes ikke at foretage en decideret mod-patronisering af socialarbejderen, som Berg Sørensen finder i sine observationer af klienters undtagelsesvis brug af socialarbejderes navn (Berg Sørensen, 1995:239). I

²³² Jeg trækker her på den forskel der er på *warum* og *wieso* i tysk sprogbrug (Hayano 2013:413) og argumenterer for at ”hvorfor”, ligesom det tyske ”warum” gør mere end blot at efterspørge information og kan være hørbart som en klage eller en bebrejdelse.

de to tilfælde hvor hun bruger socialarbejderens navn, designer moderen mistillidserklæringerne, så de inkluderer socialarbejderen ("jer heroppe" 4, 44), men undlader at gøre socialarbejderen til en modtager og eneansvarlig for forældrenes kritiske vurdering. Kritikken veksler mellem at rette sig mod kommunen og dens medarbejdere med socialarbejderen positioneret som rette modtager, i rollen som systemrepræsentant og mod socialarbejderen positioneret som selvstændigt handlende person i kraft af brugen af hendes personlige fornavn. Det gør kritikken tvetydig, fordi det ikke er klart, hvorvidt det er relevant for socialarbejderen at svare i kraft af sin rolle som systemrepræsentant og dermed på kommunens vegne eller på egne vegne. Dermed opstår der en usikkerhed om, hvordan kritikken skal forstås og responderes på, som moderen lader det være op til socialarbejderen at fastlægge. Ved at undlade at forholde sig direkte til kritikken undlader socialarbejderen ikke blot at svar på den, hun undgår også at foretage en betydningsfastlæggelse af sin egen rolle, og dermed også at foretage en afklaring af hvilken type relation mellem socialarbejderen og forældrene der gælder.

I socialarbejderens forslag om at skrive et brev til psykologen og i de genfremsættelser og udvidelser af forslaget hun foretager undervejs (som dermed er hørbare som overtalelsesforsøg), er der tegn på, at hun i stedet forsøger at håndtere forældrenes mistillidserklæringer ved at skabe øget gennemsigtighed. Det gør hun ved at tilbyde, at forældrene kan se brevet, inden hun sender det afsted ("så I kan se det", 10) og ved at understrege at det, hun udarbejder, er en kladde (32), dvs. ikke en endelig version. Hun forsøger med andre ord at håndtere forældrenes problem med manglende tillid ved at benytte sig af en af de kommunikative ressourcer, jeg viste, at socialarbejderen i det forudgående eksempel benyttede sig af for at foretage tillidsarbejde. I modsætning hertil forbliver hun imidlertid off-record i sine forsøg på at skabe gennemsigtighed og i sin behandling af den mistillid, der netop af forældrene er blevet gjort til et officielt anliggende for interaktionen og relationen. Det er hørbart som undvigende adfærd, men et mere officiel stillingtagen til forældrenes kritik ville enten være et svar, der delvist giver forældrene ret i deres klage (med de mulige konsekvenser det måtte have) eller det modsatte, hvilket ville være hørbart som et forsvar med en mulig optrapning af konflikten til følge. Der er imidlertid noget, der tyder på, at især moderen behandler socialarbejderens måde at håndtere kritikken på som utilfredsstillende eller utilstrækkelig. Det viser sig både i ovenstående og i de følgende samtaleuddrag, hvor Maibritt gentagne gange vender tilbage til emner, hun behandler som uafsluttede, hvilket komplicerer interaktionen og progressionen i beslutningsprocessen.

En anden observation er at socialarbejderen forfølger en tilslutning til forslaget om observationer af samværet i forlængelse af en åbenlys mistillidserklæring fra forældrenes side. Det er et meget anderledes sekventielt miljø end de samarbejds momenter, som socialarbejderen i det forudgående afsnit løbende orienterede sig imod som afsæt for lancering af forslaget om en undersøgelse og udvidelserne heraf. Der er ikke bare tale om et fravær af samarbejde på et strukturelt niveau, men et disaffiliativt samtalemiljø, hvori socialarbejderen forsøger at overtale forældrene til at acceptere sit forslag.

Ovenstående uddrag viser desuden eksempler på den måde, hvorpå forældrene undervejs i denne samtale er engagerede i identitetsarbejde, hvori de aktivt forsøger at positionere sig som gode og ansvarlige forældre, man kan have tillid til, og som samarbejder på trods af manglende tillid til systemet. Moderens anmodninger om at få oplyst psykologens navn så hun kan læse, hvem personen er, og hvad vedkommende kan (13-14), samt den efterfølgende understregning af, at det er

vigtigt for forældrene, at det er en psykolog, der har "fuldstændig forstand på de her børn" (19-24) er hørbare som en gøren krav på at være en engageret og ansvarlig mor, der stiller krav til kvaliteten af den hjælp, der tilbydes. Derudover foretager moderen en evaluering af den manglende tillid, hun netop har ytret, hvori hun vurderer den som et problem men tilføjer, at det ikke er noget, forældrene lægger skjul på (45). Tilføjjelsen er designet som en formildende omstændighed ("men"), der ser ud til at være orienteret mod at undgå at gøre den manglende tillid fra forældrenes side til et gensidigt problem. Ved at fremhæve at forældrene ikke lægger skjul på deres manglende tillid, gør moderen krav på ikke at "være den slags forældre", der holder ting skjult for forvaltningen. I lyset af forrige afsnits behandling af interaktionelle udtryk for tillid, ser denne ytring ud til at foretage en appel til socialarbejderen om at have tillid til dem som forældre (deres troværdighed) begrundet i denne åbenhed. Socialarbejderens "nej" (46) foretager en minimal bekræftelse af, at hun lytter til moderens beretning, men giver ingen information om hvordan hun stiller sig i forhold til, det Maibritt siger. På nuværende tidspunkt i samtalen har både forældre og socialarbejder ytret sig på måder, der anmoder andenparten om at have tillid til dem men undladt at svare på måder, hvor de selv udviser tillid til den anden.

10.6.2. Modtagelse og behandling af kritik - og et tilbagetog

Jeg vender nu tilbage til et lidt tidligere tidspunkt i samtalen. Vi er ca. halvvejs, og Maibritt er i gang med en længere taletur, hvori der indgår kritik af sagsbehandlingen i relation til samarbejdet med Sofies plejefamilie. Dem har der været mange af undervejs, primært fremført af moderen. Kritikken er på dette tidspunkt i samtalen endnu ikke designet som mistillid, men som (an)klager rettet mod den måde socialarbejderen har ageret (eller undladt at agere) på i sagen kombineret med følelsesmæssige udtryk i relation hertil i form af frustration og vrede. I nedenstående uddrag vil jeg henlede opmærksomheden på socialarbejderens modtagelse og behandling af anklagerne mod hende, da måden hun gør det på, og den måde samtalen udvikler sig på i forlængelse heraf, ser ud til at skabe et vendepunkt i samtalen.

Uddrag 101 - du er jo også .h blevet (.) en fuldstændig anden person

1 M: [...] fordi det er det der har været frustrerende for os
2 hos dig som sagsbehandler der er at vi føler der mangler de her ting
3 .h og vi føler ikke at det er os selv der skal be' om det øhm
4 vi kunne godt tænke os at det er bare noget du gør af dig selv
5 S: ja
6 M: som sagsbehandler for Sofie
7 (.)
8 M: og for os øhm
9 F: ja
10 (1.0)
11 S: så du kan godt sige til din mor
12 at hun kan godt gifte sig oppe i Sydbys kirke. ehehe
13 F: haheh ja men hun skal lige blive skilt først he
14 S: hhehahahahah
15 M: så det er bare altså det er de der ting der har frustreret os
16 i så lang tid .h og det er jo det der gør at vi lige pludselig
17 bliver så frustrerede at vi rent faktisk bliver rigtig vrede.
18 .h øh lige pludselig (.) vi har haft en m(h)aget lang grænse
19 føler vi selv .hh men alle mennesker har en grænse
20 og lige pludselig tænker man ej nu stopper det [sgu ik'
21 S: [ja
22 og så vil jeg også sige Maibritt at du er
23 jo også .h blevet (.) en fuldstændig anden perso[n
24 F: [mmh
25 S: i løbet af det sidste år

26 F: jaja
 27 M: mm
 28 S: jeg tænker også Kim har fået sig en ny kone†
 29 M: =^ja [det har ☺han☺
 30 F: [ja:ja: det har [jeg så de::t
 31 S: [ehhehehehehe
 32 M: ☺han har også såda[n☺
 33 S: [☺du behøver ikke skifte dem ud
 34 du får [dem bare au[tomatisk en [ny kone☺
 35 F: [nej [ja [ja præcis ja
 36 M: og han har jo også haft det der han skal jo også tilvænne sig til [...]

Moderens anklager stiller socialarbejderen i en kommunikativt udfordrende situation, idet de gør flere svarmuligheder relevante, hvoraf ingen af dem er helt uproblematisk set i forhold til socialarbejderens muligheder for at minimere et ansigtstab, sit eget såvel som forældrenes. For det første er moderens anklager formuleret som en direkte kritik af socialarbejderen ("dig som sagsbehandler", 2). Kritikken går ikke bare på, at der er noget socialarbejderen ikke har gjort ("vi mangler de her ting", 2), men at hun burde have gjort det ("vi føler ikke at det er os selv der skal be' om det", 3), hvilket tilfører anklagen en moralsk dimension. Den negative følelsesmæssige positionering i relation til anklagerne (det der har været frustrerende for os, 1) gør ytringen hørbar som problemsnak, hvilket gør det relevant for socialarbejderen at foretage en stillingtagen hertil (f.eks. ytre sympati/empati, give råd mv.) (Jefferson & Lee, 1981; Jefferson, 1988). Enhver form for stillingtagen til moderens anklager (herunder en undskyldning) vil imidlertid indebære en stillingtagen til kritikken (afvise eller bekræfte den). Derudover udvikler ytringen sig afslutningsvist, så den får karakter af en anmodning ("vi kunne godt tænke os", linje 4), hvortil en eventuel tilkendegivelse af enighed eller tilslutning hertil fra socialarbejderens side vil være hørbar som en accept af og enighed i kritikken. Moderens problemsnak foretager med andre ord mange forskellige kommunikationshandlinger, som stiller krav til socialarbejderen om at kunne analysere og håndtere flere forskellige potentielt relevante (og potentielt problematiske) responsmuligheder på en gang.

Kritik eller beskyldninger forstås samtaleanalytisk som en første par-del, dvs. de gør en eller anden form for respons relevant fra modtageren, som enten affilierer eller disaffilierer med hele eller dele af indholdet i anklagen, der rejses i kritikken. Deltagere kan imidlertid også ignorere eller på anden vis afslå at svare (Mandelbaum, 1991:97ff; Schegloff et al., 1977:160-63). Forskning i klagesekvenser i samtaler peger på, at hvis klagen vedrører en ikke tilstedeværende person, så er den præfererede respons som udgangspunkt at affiliere, dvs. erklære sig enig med klageren (Lindström & Sorjonen, 2013:360-61)²³³. Den præfererede respons i situationer, hvor den klagen vedrører er til stede, er mere komplicerede. Forskning i kritik eller beskyldninger i konfliktsituationer viser at der i sådanne samtalemiljøer, er en præference for to former for benægtelse: "jeg gjorde det ikke" (som retter sig mod rigtigheden af klageindholdet, hvorvidt det skete eller ej), eller "det er ikke min skyld"²³⁴ (som retter sig mod ansvaret for klageindholdet). Hvor "jeg gjorde det ikke" - benægtelserne designes som præfererede svar (dvs. de leveres prompte og uden tøven), så gør det modsatte sig gældende for "det er ikke min skyld" benægtelserne (Dersley & Wootton, 2000). Hvis det samme gør sig gældende i ovenstående uddrag, så betyder det, at socialarbejderens svarundvigelsesmanøvre i form af den bekræftende fortsættermarkør "ja" (5)²³⁵ og tøven (8) potentielt er træk, der er hørbare som

²³³ Med mindre anklagerne eskalerer i en sådan grad at modtageren "står af" (Drew & Walker, 2009).

²³⁴ I politiforhør og retssager er der præference for at undgå at placere skyld hos sig selv (Dersley & Wootton, 2000:389).

²³⁵ Som på sin vis behandler moderens kritik som "problemsnak" (som modtageren lovligt kan undlade at svar på), som socialarbejderen "lægger øre til" men ignorerer at der er tale om en kritik og at kritikken vedrører hende selv.

dispræfererede responser og dermed af svartypen "det er ikke min skyld". Med andre ord er hendes undladelse af at svare hørbar, som et forsøg fra socialarbejderen side på at undslippe skyld og ansvar i relation til den kritik, moderen rejser. I ovennævnte studie af gensidige beskyldninger i konfliktsituationer behandles sådanne skyldsundvigende svar ikke som tilstrækkelige af den, der har rejst kritikken, hvilket betyder, at de ofte giver anledning til forskellige reaktionsformer i 3. position.

I eksemplet ovenfor viser moderen, at hun behandler socialarbejderens "ja" i (5) som utilstrækkeligt ved at producere en gentagelse og uddybning af klagen, hvori hun fremhæver socialarbejderens professionelle rolle og dermed formelle ansvar, først i relation til barnet²³⁶ ("for Sofie", 6). Da det ikke afstedkommer en reaktion, fremhæver hun socialarbejderens forpligtelser over for dem som forældre og samtalepartnere, der sidder over for hende i dette øjeblik ("og for os", 8), hvortil hun får opbakning fra faderen (9).

Heller ikke dette udvidede forsøg får et svar. Socialarbejderen forholder sig tavst og i forlængelse af den pause (10), der udvikler sig i stedet for den respons, der nu for tredje gang er gjort relevant, skifter hun emne (11-12). Hendes emneskifte ser ud til at være et forsøg på at komme "tilbage på sporet". Den umiddelbart lidt pudsige bryllupssnak refererer til en ny aftale vedr. samarbejdet med Sofies plejefamilie, som blev drøftet tidligere på mødet, og som skal gøre det muligt for forældrene at planlægge større begivenheder uden at være nervøse for om, Sofie har mulighed for at deltage. Selvom indholdet i socialarbejderens emneskifte er relevant for det der tales om, fordi det vedrører aftaler i relation til anbringelsen, så har det ingen relevans i forhold til moderens projekt. Dermed bliver emneskiftet og den måde det foretages på ikke blot en ignorering af moderens kritik, men også en afvisning af kritikken som noget der er relevant at beskæftige sig med på dette tidspunkt i samtalen. Udover at ignorere moderens kritik foretager socialarbejderen noget, der potentielt er langt mere risikabelt i samtalen. I forbindelse med emneskiftet henvender hun sig eksklusivt til Kim ("du kan godt...", 9) og i forlængelse heraf, udvikler der sig til en lille spøgfuld udveksling mellem de to. Den momentane alliance der hermed skabes mellem socialarbejderen og faderen, ekskluderer moderen og positionerer hende som en udenforstående tilskuer til interaktionen. Studier af møder mellem læger og patienter har vist, at sådan en "talen henover hovedet på" en samtaledeltager i møder med flere end to deltagere, indebærer en risiko for at svække mulighederne for at skabe tillid, og sker på bekostning af denne persons autonomi og muligheder for deltagelse (Coupland & Coupland, 2001:123; O'Grady & Candlin, 2013:54ff; Stivers, 2001:254). Hvor socialarbejderen i det tidligere eksempel var meget omhyggelig med hele tiden at bringe sig i alignment med begge forældre²³⁷, så vælger denne socialarbejder tilsyneladende en helt modsat strategi. Hun gør heller ikke noget forsøg på at genoprette samarbejdet med moderen, f.eks. ved at invitere hende ind i interaktionen igen. Udvekslingerne giver anledning til at bemærke, at denne socialarbejders måde at håndtere interaktionelle problemer på adskiller sig fra socialarbejderens i den forudgående samtale. Hvor socialarbejderen i den forudgående case gjorde noget ud af at stoppe op og behandle mulige interaktionelle problemer som et anliggende for interaktionen og relationen, så ser denne socialarbejder ud til at gøre meget ud af at undgå at gøre kritikken til et officielt anliggende for og i samtalen.

²³⁶ Se desuden afsnit 9.4.3 vedr. referencer til barnet som ressource i overtalelsessekvenser.

²³⁷ F.eks. gennem en nøje brug af personlige pronomener ("I", "jer") der inkluderer begge forældre, samt gennem en reparatur fra "du" til "I" (uddrag 10h linje 62-64).

Moderen finder sig imidlertid ikke sådan lige i at blive ignoreret. Hun kvitterer med at genoptage den oprindelige klage, hvormed hun ignorerer socialarbejderens forsøg på at skifte emne (15-20). Med en kobling til den indledningsvis problemsnak foretager moderen en udvidelse og intensivering af den følelsesmæssige tilstand, hun har positioneret forældrene i gennem gentagelsen af, at de er "frustrerede" (15,17) samt en opgradering til "rigtig vrede" (17). Presset på socialarbejderen for at levere et (for)svar skærpes af understregningen af den tidsige dimension ("vi har haft en meget lang grænse", 18), som positionerer forældrene som tålmodige, samt tilføjelsen af, at alle mennesker har en grænse (19), som søger legitimitet i en almengørelse af forældrenes reaktion på situationen. Den afsluttende bemærkning ("nu stopper det sgu", 20) understreger markeringen af, at forældrenes tålmodighed er brugt op, og presser yderligere for en stillingtagen fra socialarbejderens side.

På nuværende tidspunkt i samtalen har der udviklet sig et væsentligt pres på socialarbejderen for at forholde sig til moderens anklager. Den måde, hun vælger at håndtere situationen på, får konsekvenser for samtalsudviklingen. Efter en minimal reaktion på moderens beretning (21), som tjener som en markering af, at hun gerne vil have ordet, indleder socialarbejderen en karakteristik af moderen, som henviser til den udvikling, der er sket med Maibritt, efter hun har fået det psykisk bedre²³⁸. Hendes beskrivelse leveres i stærke vendinger ("blevet en fuldstændig anden person", 22-23) som understreges af, at ordene "fuldstændig" og "anden" udtales med tryk på første stavelse. Socialarbejderen gør tilsyneladende noget ud af at designe sin ytring som en iagttagelse, der har form af en tilføjelse til det, hun allerede er i gang med at sige. Det ses bl.a. ved at hun indleder sin ytring med diskursmarkøren "og", som typisk vil blive hørt som en indikator på at det, der følger, skal tolkes som en forlængelse (og ikke en kontrast) af det forudgående ("og så vil jeg også sige", 22). Den sekventielle placering, hvori beskrivelsen optræder, hvor et svar på moderens kritik er gjort relevant, gør den imidlertid hørbar som et forsvar. Karakteristikken af moderen ser ud til at være designet til at vende skyldsspørgsmålet væk fra socialarbejderen selv og placere moderens ændrede person (og adfærd) i centrum som (mulig) forklaring på samarbejdsproblemerne. Med andre ord afviser socialarbejderen endnu engang kritikkens legitimitet og relevans. Denne gang ved at skabe en modfortælling, der ændrer på præmisserne for at udøve den. Dette "det er ikke min skyld, men måske er det din"-forsvar lægger op til en omvendning af de interaktionelle roller som moderens oprindelige klage implicerede. På den måde undgår socialarbejderen at blive positioneret som den relevante modtager af moderens klager, hvorved svarpresset vendes mod forældrene som nu positioneres i rollen som potentielle klagemodtagere. Dermed udvikler samtalen sig her til en forhandling om, hvem der er berettiget til at klage over hvem og en forhandling om retten til at styre samtalen og til at definere, hvad der er relevant at tale om. Dermed bringes udvisning af tillid til hinandens interaktionelle roller (eller mangel på samme) i spil.

Forældrene modtager socialarbejderens beskrivelser af Maibritt med en række bekræftende ytringer. Det er far, der svarer først. Hans "jaja" (26) bekræfter og behandler socialarbejderens fremhævelse af Maibritts forandring som indlysende (kendt viden) og dermed unødvendig information. Mors bekræftelse (28) kommer lidt senere og er knap så entusiastisk, men hun afviser ikke socialarbejderens karakteristik af hende. Forældrene ser med andre ord ud til at samarbejde om denne beskrivelse af Maibritt.

²³⁸ Maibritt har haft et misbrug og en psykiatrisk diagnose (skizofreni). Hun er nu ude af sit misbrug og er i gang med en psykiatrisk udredning med henblik på at få ændret sin diagnose, som har vist sig muligvis at være en fejldiagnosticering.

Socialarbejderen behandler dette samarbejdsmoment som en mulighed for at udbygge ”den gode stemning”, idet hun indleder en ny spøgfuld udveksling (28), som samtidig presser på for at få forældrene til at engagere sig yderligere i beskrivelsen af Maibritts forandring. Den går forældrene umiddelbart med på. De producerer begge udvidede tilslutninger (29,30). Undervejs i moderens bekræftende respons og i overlap med faderens laver socialarbejderen imidlertid en form for tilbagetrækning, som ændrer og tilføjer noget til indholdet i hendes udsagn; hun begynder at grine (31). Hendes latter leveres en smule anstrengt, men lyder ikke desto mindre som et forsøg på at behandle sin egen ytring som morsom. Det komplicerer forældrenes responsmuligheder og truer med at rykke balancen mellem sjov og alvor i situationen. Konsekvensen af at gengælde socialarbejderens latter vil nemlig ikke blot være en accept af socialarbejderens beskrivelse af Maibritt, men også en tilslutning til, og dermed bekræftelse af at Maibritts forandring er noget, der kan tages let på. Uigengældt latter vil imidlertid betyde et ansigtstab for socialarbejderen. Hendes uddybning af pointen i joken (33-34) ser ud til at være et forsøg på at minimere eller helt undgå dette ansigtstab ved skabe et nyt responsrelevant sted, hvor forældrene får endnu en mulighed for at grine med. I forbindelse med dette træk foretager hun imidlertid endnu et skifte fra at adressere begge forældre til at adressere faderen alene (”du”), hvormed hun endnu engang ekskluderer moderen fra samtalen. Denne gang i forbindelse med en joke, der involverer moderens psykiske sygdom. Alliancen stiller faderen i en vanskelig situation. Hvis han griner, bekræfter han, at det er legitimt at behandle Maibritts situation som morsom, og da Maibritt ikke selv entydigt har tilkendegivet, at det er i orden at tage så let på situationen vil en sådan anerkendelse af socialarbejderens vittighed risikere at være distanceskabende over for sin kone. Gennem sit valg af faderen som næstetaler har socialarbejderen imidlertid lagt et pres på ham for at svare. Hans responser i linje 35 aligner med det socialarbejderen siger, men ligner mest af alt en serie af forsøg på at få socialarbejderen til at stoppe sit forehavende. Han gengælder ikke socialarbejderens latter, og hans stemmeføring vidner om en anstrengt grimasse, der synes orienteret mod et forsøg på at håndtere den komplicerede balance mellem sjov og alvor i situationen.

Maibritt ser derimod ud til at behandle dette sted i samtalen som en mulighed for at indlede en tilbagevisning af grundlaget for anbringelsen af Amalie. I forlængelse af ovenstående fortsætter hun med at uddybe, hvad forandringen har betydet for hende, for samarbejdsrelationen til plejefamilien og hendes rolle som mor, ægtefælle og kvinde. Hun samarbejder med andre ord om socialarbejderens karakteristik af hende, men ignorerer den kritik der ligger i placeringen af ansvaret for det problematiske samarbejde hos hende, og behandler det i stedet som en mulighed for at forfølge sit eget projekt. Anbringelsen af Amalie er primært begrundet i Maibritts forhold²³⁹ og i de psykiske problemer, hun led af, da forældrene for fire år siden frivilligt valgte at lade den mellemste datter Sofie anbringe i plejefamilie. Hvis Maibritt virkelig er en ”fuldstændig anden person”, som socialarbejderen netop har fremført, så støtter det forældrenes ønske om en hjemgivelse af Amalie. I næste uddrag ser det ud til at gå op for socialarbejderen, hvad hun muligvis har sat i gang, og hvor samtalen som konsekvens heraf er på vej hen. I forlængelse af afslutningen på Maibritts uddybende tilslutning til socialarbejderens karakteristik af hendes forandring (1,3 nedenfor), indleder socialarbejderen et tilbagetog.

²³⁹ Faderens forhold er bemærkelsesværdig fraværende både i samtalerne og det materiale jeg i øvrigt har haft adgang til.

Uddrag 10m - så (.) hvor lang tid holder det

1 M: [...] jeg kan godt forstå at I sidder og tænker holdt da op [eh
2 S: [(mja)
3 M: en kvinde ☺ikhe[h☺
4 S: [j[a og og
5 M: [øh men
6 S: (men det) man kan da osse sige jamen ho- e- altså (0.8) nu har
7 nu har du så kun kørt (.) sådan her det [sidste år
8 F: [m::
9 S: men normalt så plejer du jo at være indlagt
10 en trefire gan[ge i løbet af et [år ik' os
11 F: [jaja [præcis jo
12 S: så (.) hvor lang tid holder det ☺ik o[s☺
13 M: [mm:
14 F: jo
15 S: .h og og nu har det jo så bare holdt la:ng tid
16 M: =[mm:
17 F: [ja
18 S: ik
19 M: .h jemen og og og det er jo også det som jeg har prøvet at fortælle jer
20 (0.5) ø:hm (.) da jeg fik Kaja og da jeg blev gravid med Kaja (.)
21 der var det ligesådan (.) jeg droppede alt medicin det kørte for mig
22 ehm og (.) Kaja boede jo hos mig
23 S: mm
24 M: uden nogen problemer og øh .h vi havde en normal dagligdag og (.) altså
25 (.)
26 S: men så blev [du syg
27 M: [fungerede
28 .h så skete der jo desværre [det
29 S: [mhm
30 at jeg vendte tilbage til mit gamle klientel
31 S: ja
32 M: og faldt i med stofferne
33 S: .hja
34 M: og så blev jeg syg ja.
35 S: =ja
36 M: øhm mt så så jeg er jo fuldstændig bevidst om (.)
37 at når jeg ☺holder☺ mig fra det her liv
38 jamen (.) så fungerer jeg som et normalt menneske ik
39 ehm mt og (0.8)og altså (.) det er vigtigt for mig at (.) der er
40 ikke nogen der sidder og tænker hvad sker der
41 hvorfor er hun sådan og hvad (.) .h [...]

Undervejs i den beretning Maibritt er i fuld gang med i starten af ovenstående uddrag, er der tegn på at socialarbejderen gerne vil på banen (2,4). Da hun genvinder turen (6), indleder hun sin tilbagetrækning ved at kontrastere Maibritts nuværende (forandrede) situation med dengang, hun var syg og ved at definere tidligere hændelsesforløb i form af gentagne indlæggelser som den norm ("normalt plejer du jo", 9) den nuværende situation skal vurderes i forhold til. Faderen bekræfter de mange indlæggelser, men behandler det som kendt viden, som ikke behøver yderligere uddybning ("jaja", 11). Moderen nøjes med at producere en række minimalrespons, som bekræfter historien uden at tage stilling til indholdet.

Socialarbejderens bemærkning om, at Maibritts nuværende tilstand kun har kørt det sidste år (6-7), indleder en alternativ forståelsesramme for hendes forandring, som konstruerer den som "potentielt midlertidig", hvilket hun bakker op med et retorisk spørgsmål ("hvor lang tid holder det ☺ik o[s☺", 12). Spørgsmålet orienterer sig mod fremtiden som en usikker og kontingent kontekst for situationen, hvilket rejser spørgsmålet om tilliden til holdbarheden af moderens forandring. Forandringen gøres med andre ord betinget af sandsynligheden for, at der er etableret en ny norm,

som kan erstatte den gamle, dvs. hvorvidt det nu kan betragtes som normen, at Maibritt ikke bliver indlagt flere gange om året. Ved at gøre forandringens legitimitet betinget af tilliden til dens holdbarhed, undgår socialarbejderen at underkende selve forandringen, hvilket ville være at modsige den beskrivelse, hun foretog af Maibritt som en "fuldstændig anden person" få øjeblikke forinden. Denne alternative version af Maibritts forandring afsluttes med en bemærkning om, at "nu har det jo så bare holdt i lang tid" (15). Bemærkningen er tvetydig, idet den både kan høres som en påpegning af, at jo længere tid der er gået, jo mindre risiko er der for tilbagefald eller som en hentydning til at det lange fravær af tilbagefald, betyder at et sådant, måske er nært forestående. Socialarbejderens tale er designet, så hun omhyggeligt undgår en personlig stillingtagen til Maibritts risiko for tilbagefald, hvilket bidrager til den tvetydighed, der skabes omkring den status definitionen af Maibritts psykiske tilstand skal tillægges i interaktionen. Forældrene "nøjes" med en forsigtig tilslutning (16-17) og behandler dermed i første omgang socialarbejderens bemærkning som information. Men da socialarbejderen med sit "ikk" (18) ser ud til at bede om yderligere tilslutning til sin version af Maibritts forandring, ansporer det moderen til at indlede et forsvar, der er designet til at tilbagevise den usikkerhed socialarbejderen har rejst vedrørende stabiliteten af hendes nuværende psykiske tilstand.

Maibritts forsvar bygger på en beretning om, hvordan hendes liv så ud, da hun fik sin første datter Kaja. Her lægger hun vægt på, at hun havde datteren boende hos sig og havde en "normal dagligdag" "uden nogen problemer" (24). Med denne beskrivelse af en "problemfri" og "normal" periode i hendes liv knytter til rollen som mor, etablerer Maibritt et alternativ til den normalitet, socialarbejderen konstruerede i sin version. Hvor moderens sygdom og indlæggelser af socialarbejderen præsenteredes som normen og hendes forandrede tilstand som undtagelsen, så konstruerer Maibritts fortælling det modsatte scenarie ved at gøre sygdommen til en midlertidig tilstand, som har været der imellem to normale og problemfri perioder i hendes liv. Hendes beretning presser med andre ord tilbage på en bestemt tolkning af præmisserne for socialarbejderens version (sygdom som en norm, rask som undtagelsen). Efter socialarbejderens indskudte kommentar ("men så blev du syg", 26), som får sygdommen til at fremstå som noget, der opstod pludseligt og uden specifik anledning, foretager Maibritt en udvidelse af sin fortælling, hvori hun præsenterer endnu en alternativ forståelse af sygdomsforløbet. I Maibritts gengivelse af forløbet konstrueres en kausalkæde der forbinder sygdom med ydre forhold, nærmere bestemt kontakten med misbrugsmiljøet og hendes eget stofmisbrug. Hermed skaber hun en mere håndgribelig betingelse for at vurdere holdbarheden af hendes nuværende tilstand, idet hun gør sygdommen betinget af et misbrug. De ydre forhold præsenteres i en helt bestemt rækkefølge, nemlig først kontakten til det gamle klientel (30), herefter stofferne (32) og til sidst sygdom (34). Sygdommen flyttes ud i tredje led i et hændelsesforløb, og etableres som en konsekvens af de to forudgående forhold, hvilket moderen understreger i betoningen af "så" ("og så blev jeg syg ja.", 33). Maibritts fremlæggelse af sit sygdomsforløb som betinget ser ud til at være designet som en modforestilling til socialarbejderens version af sygdomsforløbet som uforudsigeligt og tilfældigt. Maibritts version kan på den måde, ses som et forsøg på at fremstille sig selv som et tilregneligt menneske og etablere tillid til stabiliteten af hendes nuværende psykiske tilstand ved at konstruere sygdomsforløbet som en betinget undtagelse fra normen. Den er samtidig hørbar som en pessimistisk tolkning af socialarbejderens tvetydige bemærkning om at "nu har det jo så bare holdt i lang tid" (15), idet forsvaret er designet som et argument mod risikoen for tilbagefald. Da mors fortælling repræsenterer en kandiderende modforestilling til den norm socialarbejderen har præsenteret, så

kalder det på en stillingtagen fra socialarbejderens side i form af en accept af eller en afvisning (Pomerantz, 1988). Socialarbejderen behandler imidlertid moderens fortælling som ren information. Med de bekræftende minimalresponser (30,32,34) viser hun, at hun lytter, men hun undlader at be- eller afkræfte moderens korrigerede version af sygdomshistorien og risikoen for tilbagefald. Hun afstår med andre ord fra at gøre uoverensstemmelsen til et eksplicit anliggende for interaktionen, hvilket bidrager til at opretholde den tvetydighed, der på nuværende tidspunkt er etableret vedrørende Maibritts sygdoms status.

Da moderen ikke modtager en stillingtagen fra socialarbejderen, fortsætter hun med en af de fra dette punkt i samtalen gentagne forsøg på at få socialarbejderen til at foretage en positiv rollebekræftelse af hende som "et normalt menneske" (36-41). Denne gang designer hun sin fortælling, så den levner plads til, at socialarbejderen kan komme ind med en uddybende tilslutning, særligt i forlængelse af linje 38 hvor hendes "ik" lægger op til en bekræftende respons på hendes fremførelse af, at hun fungerer som et normalt menneske med det liv, hun fører nu. Det, moderen gør her, ligner de overtalelsesforsøg, jeg tidligere har vist at socialarbejdere gør brug af, når de forfølger et positiv svar fra forældrenes side på forslaget om en undersøgelse eller en foranstaltning. Beretningens løse struktur (herunder moderens tøvende genoptagelse af turen i linje 39) giver mulighed for, at socialarbejderen kan komme ind med en tilslutning til og bekræftelse af Maibritts selvkaraktæristik, men undgår samtidig at der udvikler sig problematiske pauser undervejs, som kunne indikere det modsatte. Måden, moderen leverer sin tale, udøver, derfor på tilsvarende vis kontrol over socialarbejderens svarmuligheder, idet den er designet til at gå efter en bekræftende tilslutning og til at undgå det modsatte. Ved at fortsætte med at argumentere (tiltagende stærkere) for sin sag viser moderen, at hun har hørt socialarbejderens manglende svar som mangel på tilslutning til hendes argumenter, hvilket gør hendes gentagne beskrivelser af sig selv hørbare som overtalelsesforsøg. Ved at undlade at foretage en positiv rollebekræftelse et sted, hvor en sådan gøres eksplicit relevant i interaktionen, afstår socialarbejderen fra at samarbejde om at beskytte og opretholde moderens ansigt. Det gør hendes svar bemærkelsesværdigt fraværende, hvilket ikke blot gør hendes adfærd hørbar som mangel på samarbejde, men også som et distanceskabende træk i interaktionen.

Der er på nuværende tidspunkt i samtalen to versioner af Maibritts sygdomsforløb og risikoen for tilbagefald i tilknytning hertil i spil. Socialarbejderens version gør usikkerheden ved ikke at vide om, Maibritt får et tilbagefald til et åbent og uafklaret spørgsmål, hvorimod Maibritt version forsøger at reducere kompleksiteten ved at gøre et eventuelt tilbagefald betinget af ydre (for den aktuelle situation irrelevante) omstændigheder. Socialarbejderen tager ikke til genmæle for at forstærke sin version, men hun bekræfter heller ikke Maibritts. Det skaber et potentielt problem med intersubjektiviteten (og dermed med den grundlæggende tillid, der gør kommunikation muligt), idet det er uklart hvilken version, der "gælder" som præmis for situationen og relationen i det, der følger efter.

Både forældre og socialarbejder viser i deres bidrag, at de behandler Maibritts sygdom og omstændighederne i forbindelse hermed som vigtig, men det bliver ikke gjort til et officielt anliggende for interaktionen, hvori vigtigheden består, og hvorfor det er vigtigt på dette tidspunkt i samtalen. Maibritts selvfremsættelse gør på nuværende tidspunkt primært kategorierne "normal" og "tilregnelig" relevante, hvilket ser ud til at orientere sig mod diskussionen om samarbejdet med Sofies plejefamilie. I de efterfølgende forsøg (se næste afsnit) kobler moderens forsøg på positiv

selvfremstilling sig mere og mere til rollen som mor, hvilket får problematikken med Amalie til at dukke frem til overfladen i interaktionen.

10.6.3. Miskendte rollebekræftelser

Maibritts gentagne forsøg på at få godkendt sin raske identitet og de lige så mange eksempler på socialarbejderens undladelse heraf er et gennemgående træk i samtalen. Det næste uddrag viser endnu et forsøg herpå som demonstrerer et skifte i moderens identitetsprojekt. Hvor hun hidtil er gået efter en bekræftelse af sin raske identitet, går hun nu mere målrettet efter at blive anerkendt i rollen som mor. I forbindelse hermed bringer socialarbejderen forslaget om observationer af samværet med Amalie på banen for første gang i samtalen²⁴⁰. Det gør hun ved, at gøre det til en betingelse for godkendelse af Maibritts identitetsprojekt - at hun kan vise det igennem sine børn (6-7, nedenfor).

Uddrag 10n – jeg er nødt til at blive behandlet som den jeg er nu

- 1 M: [...] jeg er nødt til at blive behandlet som den jeg er nu
2 og den mor jeg er nu ik' som den mor jeg har været
3 .h øh det har jeg behov for og det har mine børn behov for .h øhm
4 (0.3)
5 M: [for og
6 S: [du ka' vis-
7 du kan v- (.) altså for os kan du vise det igennem dine v**o**børn.
8 M: j[a↑
9 F: [mm
10 S: ik
11 (.)
12 S: alt[så
13 M: [og det syn[es jeg også jeg gør
14 S: [()
15 F: ja
16 M: altså ø::h (0.5) mit samvær med Sofie alene jamen
17 det er jo sådan i dag så når Sofie er der så sidder vi sgu og leger
18 på gulvet og leger togbane og det er med lyde og alting .h
19 (.)
20 F: sådan var det [ikke før i tiden
21 M: [som jeg også gjorde (.) da Kaja var helt lille
22 og hun boede hos mig som jeg gjorde på min arbejdsplads .hh øh
23 det' jo sådan jeg er i dag (.) øhm (.)
24 men men det der med at der så i papirerne så bliver der nævnt
25 et eller anden engang.
26 (1.1)
27 væk med den der engang.
28 F: vi skal s[e fremad
29 M: [Maibritt der var.
30 (.)
31 M: .hh pak hende væk og koncentrer jeg om .h hvad ser I nu.
32 øhm det har jeg behov for
33 og især i forhold til udviklingen med mine børn.
34 at at at den der den bliver pakket væk nu
35 og så lad os se på hvad der sker nu.
36 (.)
37 øhm: (.) fordi (.) der er ikke nogen (.) af os i som familie
38 eller .h vores børn der har behov for hele tiden
39 bliver koncentreret sig om (0.5) 'amen husk nu du var jo v**o**syg ^ik
40 og det lige bliver skrevet med en lille linje i papirerne.
41 (0.4)

²⁴⁰ Det er tilsyneladende det forslag, der ender med at blive afvist af moderen, som vist indledningsvist i dette afsnit (se afsnit 10.6.1).

De kommunikative ressourcer, Maibritt bringer i anvendelse i dette uddrag, ser ud til at være orienteret mod at mobilisere et øget svarpres på socialarbejderen, end det var tilfældet i det forudgående eksempel. For det første formulerer hun anerkendelsen af sin raske identitet som et personligt imperativ ("jeg er nødt til", 1). Jeg har tidligere vist, hvordan "nødt til" bliver brugt som valgelimiteringsmarkør i forlængelse af socialarbejderens mislykkede overtalelsesforsøg. Her ser moderen ud til at bruge denne formulering til at skabe et øget svarpres på socialarbejderen. For det andet bringer hun det aspekt af sit identitetsprojekt, der nu målrettes rollen som mor i spil på en særlig måde, nemlig ved begrunde opfyldelsen heraf ikke bare i sit eget men sine børns behov (3). I hverdagslige samtaler er det at gøre krav på at vide noget om sine børns behov ikke et forhandlingsoplæg, idet forældre tildeles en særlig ret til at besidde og udtrykke sig om viden, der knytter sig til familiemedlemmer (Raymond & Heritage, 2006). Som jeg har været inde på flere gange undervejs i afhandlingen (jf. bl.a. afsnit 9.4.3), så udfordres denne epistemiske forrang af den institutionelle opgave i børnesager, som tildeler socialarbejderen en ret og pligt til at besidde viden om og udtrykke sig om børns behov i kraft af rollen som systemrepræsentant. Man kan også sige, at moderen bringer et emne på banen, som socialarbejderen har en institutionel legitimeret ret og pligt til at have en mening om, hvilket ser ud til at mobilisere et svarpres på socialarbejderen.

Svaret kommer dog ikke straks. Socialarbejderen lader endnu en problematisk pause udvikle sig på et sted i interaktionen, hvor en positiv rollebekræftelse er gjort relevant, hvilket er hørbart som et varsel om at et dispræfereret respons i form af det modsatte er på vej. Først da Maibritt genoptager turen (5) med noget, der ser ud til at indlede en fortsættelse af sin argumentation, kommer socialarbejderen på banen (6). Som varslat af socialarbejderens tøven er det svar, der kommer ikke en bekræftelse af Maibritts identitetsprojekt. I stedet formulerer socialarbejderens svar en betingelse for, hvordan moderen kan få sit ønske om at få sin raske identitet accepteret. Ytringen er dermed ikke en direkte afvisning af Maibritts anmodning, men ved at indskyde en betingelse behandler socialarbejderen moderens egne argumenter som et utilstrækkeligt grundlag for at svare positivt på anmodningen. Ytringen formulerer et særligt dokumentationskrav, nemlig at det er noget hun kan vise – og at det skal vises gennem hendes børn. Det er således hverken et dokumentationskrav Maibritt kan opfylde alene eller med ord, hvilket vanskeliggør realiseringen heraf inden for rammerne af samtalen. Med reparaturen fra "du kan" til "for os" (6-7) præciserer socialarbejderen, hvad det er for et publikum der skal overbevises, såfremt moderens skal gøre sig forhåbninger om at lykkes med sit projekt. Ved at inkludere sig selv som en del af det "os" (7), som kræver syn for sagen i relation til moderens forandring, positionerer socialarbejderen sig som systemrepræsentant, hvormed hun opretholder og forstærker den tvetydighed, der allerede er skabt om, hvordan hun selv stiller sig i forhold til moderens troværdighed.

Forældrene viser igennem deres fortsættermarkører (8-9), at de i første omgang behandler socialarbejderens bemærkning som indledningen til noget, de gerne vil høre mere om. Moderens "ja ↑" (8) med opadgående intonation inviterer socialarbejderen til at uddybe. På den måde foretager forældrenes fortsættermarkører en optimistisk behandling af socialarbejderens bemærkning som en mulig indledning til noget, der måske giver et uddybende svar på, hvordan Maibritt kan (be)vide, at hun er den mor, hun er nu. Socialarbejderen kvitterer imidlertid med at give turen og ansvaret for en stillingtagen tilbage til moderen ("ik", 10), hvilket efterlader hende i en tvetydig situation, idet det ikke er klart, hvad der er det næste relevante træk. Hvis hun svarer bekræftende og behandler socialarbejderens ytring som et indirekte forslag, så bekræfter hun samtidig, at der er noget, hun mangler at bevise.

Det får mor til at protestere. Hendes svar er hørbart som et forsøg på at tilbagevise socialarbejderens dokumentationskrav med et argument om, at hun allerede gør det, socialarbejderen beder om ("og det synes jeg også jeg gør", 13). Argumentet presser tilbage på socialarbejderens ret til at rejse dokumentationskravet, for når hun allerede gør det, så er der jo ingen grund til at spørge - med mindre det hun allerede gør enten er utilstrækkeligt eller utroværdigt. Hendes ytring beder om en be- eller afkræftelse, og giver socialarbejderen mulighed for at trække dokumentationskravet tilbage (ved at erklære sig enig med moderen i, at hun allerede viser det). Hermed gives socialarbejderen en mulighed for at annullere den potentielt ansigtstruende handling, hun netop har foretaget i kraft af den tvivl om moderens troværdighed og tilregnelighed, hun netop har rejst. Ved at gøre protesten til en personlig stillingtagen ("det synes jeg", 13) åbner Maibritt desuden op for den mulighed, at socialarbejderen kan have en anden opfattelse, hvilket inviterer socialarbejderen til som et minimum at uddybe, hvad moderen mangler at gøre for at opfylde dette dokumentationskrav. Man kan også sige at Maibritts protest, giver socialarbejderen en mulighed for at afkræfte, at det er Maibritts troværdighed, den er gal med ved at uddybe og konkretisere, hvad det er hun skal gøre, ud over det hun allerede gør. Det sker imidlertid ikke. Socialarbejderen siger noget utydeligt i overlap med moderens protest (14), men gør ikke yderligere bestræbelser på at genvinde turen. Hendes manglende svar på Maibritts forsøg på at tilbagevise dokumentationskravet lader hendes holdning hertil stå uvist, hvilket interaktionelt set fungerer som en uenighedserklæring i Maibritts påstand om, at det hun allerede gør er tilstrækkelig dokumentation.

Maibritt begiver sig herefter endnu engang ud i at tale sin sag, hvormed hun behandler socialarbejderens tavshed som en markering af, at hun ikke har været overbevisende nok i sin dokumentation. Denne gang indeholder versionen af, den Maibritt hun forsøger at få accept af, en detaljeret beretning om samværet med sine to ældste døtre, som ser ud til at udnytte de begrænsede ressourcer, hun har til rådighed for at "vise noget" i situationen ved at eksemplificere, hvordan hun gør det at være mor. Moderens dokumentationsforsøg opretholder og udbygger distinktionen mellem en fortidig og en nutidig version af sig selv, som hun bruger til at gøre krav på den nuværende version som den relevante. Afslutningsvist forsøger hun at gøre den nuværende version til den eneste version ved at anmode om, at fortidens Maibritt annulleres og gøres irrelevant for her-og-nu-situationen ("væk med den der engang. Maibritt der var", 27,29). Hverken denne anmodning eller de efterfølgende genfremsættelser heraf (31, 35) modtager et bekræftende svar fra socialarbejderen.

Der synes ikke at være nogen tvivl om, at Maibritts gentagne fremstillinger af sig selv er orienteret mod at få socialarbejderen til at godkende – eller i det mindste tage stilling til - hendes nuværende, raske identitet. Maibritts tale er designet så der løbende skabes mulighed for, at socialarbejderen kan komme ind med en stillingtagen eller en bekræftelse, og der er flere steder, hvor socialarbejderens manglende svar er bemærkelsesværdigt fraværende og hørbart som gentagne undvigelse og ignoreringer. Socialarbejderen siger ikke direkte, at hun ikke tror på det Maibritt siger, men ved at undlade at foretage positive rollebekræftelser og ved at undlade at vise, at hun behandler relationen til moderen som vigtig og relevant for interaktionen og beslutningsprocessen, skabes der et samtalemiljø præget af undladelseshandlinger, der markerer distance og skaber tvetydighed i interaktionen og relationen. Det kan diskuteres om disse miskendte rollebekræftelser kan og bør betragtes som mistillidserklæringer i form af markeringer af pessimistiske forventninger til holdbarheden af moderens raske identitet og dermed tilregneligheden af hendes fremtidige handlinger. Det de imidlertid ser ud til at gøre er at gøre tillid utilgængelig som ressource for

interaktionen, fordi de lader spørgsmålet om tilliden til moderens fremtidige handlinger være et åbent, ubesvaret spørgsmål.

Det bliver aldrig tydeligt, hvad det er for et problem, socialarbejderen orienterer sig mod som hindring for at svare positivt på moderens identitetsprojekt. Jeg vil her undtagelsesvist komme med et par bud, der dels tager udgangspunkt i den nære sekventielle kontekst, og de betingelser der skabes for socialarbejderens svarmuligheder og dels udvider og inddrager samtaleeksterne forhold af potentiel betydning. Det vælger jeg at gøre for at synliggøre de betingelser, der skabes for samtalen i og af interaktionen, og de forskelle der i er forhold til samtalen med Henrik og Sanne i det forudgående afsnit.

For det første er Maibritts ytringer flere steder designet på en sådan måde at de – udover at gøre en stillingtagen til hendes identitetsprojekt relevant - udtrykker en kritisk stillingtagen til noget, der er sket i sagen eller noget der ikke er sket i sagen (se eksempelvis 37-40 ovenfor). Det gør flere potentielle responsmuligheder relevante på en gang, hvilket kræver at socialarbejderen kan analysere og identificere handlingselementerne i Maibritts udsagn og behandle dem på en måde, der håndterer tvetydigheden. Selvom Maibritt er omhyggelig med ikke at foretage en personlig kritik af socialarbejderen (hvilket mindsker presset på socialarbejderen for at ytre et forsvar), så begrænser og vanskeliggør dette handlingselement socialarbejderens svarmuligheder, idet hun med et positivt svar risikerer at tage kritikken på sig og bekræfte at den er berettiget, hvilket indebærer et ansigtstab. For det andet forholder det sig sådan, at beslutningen om at anbringe Amalie uden for hjemmet ved fødslen uden forældrenes samtykke, primært er begrundet i Maibritts psykiske problemer. Et samarbejde om moderens identitetsprojekt kan derfor indebære, at socialarbejderens tilslutning til anbringelsesgrundlaget svækkes, hvormed hun risikerer at komme til at fremstå utroværdig over for forældrene i relation til beslutningen om at anbringe Amalie. Der er således ingen tvivl om at Maibritts gentagne forsøg på at opnå en positiv bekræftelse af sit identitetsprojekt, stiller socialarbejderen et vanskeligt kommunikativt dilemma.

Undervejs i samtalen forsøger Kim at bakke sin kone op. Det gør han både løbende gennem verbale opbakninger til det hun siger, ligesom han i de situationer, hvor socialarbejderen skaber en alliance med ham forsøger at undvige eller balancere det, så han ikke sætter relationen til Maibritt på spil. På et tidspunkt producerer han et mere uddybende bidrag til moderens projekt, hvormed han demonstrerer en tilslutning til genoprettelsen af Maibritts ødelagte identitet, og konstruerer det som et fælles projekt. Det gør han med en beretning fra mødet i børn- og ungeudvalget, som meget konkret beskriver, hvad der er på spil for forældrene, og hvordan godkendelsen af Maibritts raske identitet knytter sig til systemets opfattelse af hendes troværdighed og beslutningen om anbringelsen af Amalie.

Uddrag 10o - hvor er hende der henne de skriver om i papirerne

- 1 F: et eksempel du kan ta' på det af (.) den store udvikling
- 2 det er .h jo altså nu var det jo sådan
- 3 til det der børn og ☺un(h)geudvalg☺ med Amalie altså
- 4 .hhh (.)ku' man jo høre alt igennem væggene jo ik' ☺ø(h)m☺
- 5 M: ja.
- 6 F: i hvert fald der hvor vi blev placeret øhm
- 7 .h og det er jo klart altså sådan som Maibritt også er beskrevet
- 8 og ud fra papirer og så videre .h og så den person de så i
- 9 udvalget altså det er jo i forund- det er jo ikke undrende
- 10 at (0.5) at dommeren i udvalget sidder og siger

11 nåmen øh gud ved om hun er blevet instrueret af advokaten ik
 12 ^det er klart fordi Maibritt
 13 S: =ja k- jeg ved ja [()]
 14 F: [M[aibritt
 15 M: [ne:j
 16 S: eh[ehheheh
 17 F: [nej men det var kun hvad vi kunne hø[re og og
 18 S: [ja ja
 19 F: det kan jeg godt forst[å
 20 S: [nå
 21 F: fordi hvis jeg selv sad i sådan et udvalg og læste nogle papirer
 22 om en person og så s så en person som Maibritt fremføre tingene
 23 som hun jo gjorde altså så ville jeg også tænke [(0.3)
 24 ?: [()]
 25 F: hvor er hende der henne de skriver om i papirerne ik altså
 26 .h og der er jo: det er jo man kan sige det er jo fordi der er
 27 noget fortid med i også ik og det er der jo en gang imellem
 28 (0.6)
 29 M: altså det [...]

Faderens beretning fra mødet i børn og ungeudvalget er designet som en tilslutning og opbakning til moderens identitetsprojekt, men gør mere end det. For det første er indholdet i, og måden faderen leverer fortællingen på hørbar som en udstilling (hvis ikke direkte latterliggørelse) af kommunens håndtering af børn- og ungeudvalgsmødet. Sidste del af ordet "børn og ungeudvalget" udtales med afmålte lattermarkører og smilende stemme, hvormed faderen synes at markere det prækære i den beskrevne situation, hvor udvalgsmedlemmernes backstagesnak pludselig bliver tilgængelig for forældrene, som dermed ufrivilligt og utilsigtet bliver gjort til publikum for disse interne drøftelser. Denne indsigt bruger faderen til at problematisere kontrasten mellem de beskrivelser af Maibritt, der er forelagt børn- og ungeudvalgets medlemmer i kommunens indstilling, og den måde Maibritt fremstår på ved høringen på mødet. I faderens genfortælling er kontrasten så stor at der rejses tvivl om moderens troværdighed, idet hun mistænkes for at være blevet instrueret af advokaten forud for mødet (11). Faderen fortsætter sin beretning med formuleringer, der både balancerer og forstærker den kritik, han netop har udtrykt. Han starter med at signalere forståelse for børn- og ungeudvalgets udtalelse ved at demonstrere, at han er i stand til at sætte sig i deres sted (19ff). Herefter bruger han denne samarbejdende position til at kommunikere, at misforholdet mellem den måde Maibritt fremstilles på i papirerne, og den måde hun præsenterede sig på ved udvalgsmødet, er, så åbenlys at enhver inklusiv ham selv kan (eller burde kunne) se det. Det etablerer et moralsk pres på socialarbejderen for at erklære sig enig. Da faderen imidlertid samtidig ytrer en kritik af kommunens indstilling til børn- og ungeudvalget (som socialarbejderen efter alt at dømme er (med)forfatter til), opstår der en tvetydighed, der ligner mønsteret i Maibritts turdesigns, dvs. en kraftig anmodning om en tilslutning fra socialarbejderens side til en kritik, der - såfremt den gives - indebærer accept af kritikken og dermed et ansigtstab.

Det er muligvis socialarbejderen, der forsøger at komme ind med en respons i 24, men da det er svært at høre hvem der siger noget, og hvad der siges, er det vanskeligt at afgøre hvilken type respons, der er tale om. Faderens genoptagelse af sin tur kunne tyde på, at det der siges for ham er hørbart som en form for indvending eller protest – ikke en tilslutning. Han fortsætter nemlig med en afsluttede bemærkning, der reformulerer indholdet i det forudgående, så kritikken og ansigtstruslen mindskes. Dels formulerer han en kandiderende forklaring på det, der står i kommunens papirer, som undskylder den beskrivelse af Maibritt, som udvalgsmedlemmerne ikke kan genkende med, at kommunen har et historisk kendskab til Maibritt (26-27). Dels foretager han endnu en mitigering af

den ansigtstruende handling ved at almengøre foreteelsen "det er der jo engang imellem" (27) og gøre den til noget hændeligt (ikke forsættligt). Man kan også sige, at faderens sidste bemærkning er designet til at reducere den ansigtstrussel, som hans fortælling repræsenterer for socialarbejderen og tilbyde hende et nyt (ansigt) (Goffman, 1967:9). Selvom ytringen således orienterer sig mod at balancere kritikken og dermed relationen til socialarbejderen, så foretager den samtidig en reformulering, som er designet til at gøre det nemmere for hende at erklære sig enig. Det etablerer et pres herfor, og gør ytringen hørbar som en overtalelsesstrategi (Pomerantz, 1984c).

Socialarbejderen forsøger at komme på banen undervejs i faderens beretning, men opgiver at fuldføre sin tur, da hun bliver mødt med afbrydende bemærkninger af begge forældre (14-15). Hendes latter (16) ser ud til at være en reaktion på denne "tabte" taletur (13) og er hørbart som et forsøg på at indtage en position som en, der ikke tager tingene (kritikken) så nært ("being a good sport") (Goffman, 1967:17) ved at grine med over det absurde i faderens fortælling, selvom kritikken også implicerer hende selv. Da faderens afsluttende bemærkning inviterer hende til at komme på banen, forholder hun sig tavst (28), hvilket ansporer Maibritt til at komme på banen med endnu en forfølgelse af sit projekt.

10.6.4. Miskendte viljer - forhandlinger om viljens troværdighed

Afslutningsvist vil jeg vise, hvordan samtalen udvikler sig mere og mere komplekst og kulminerer i kamp om demonstration af vilje, som til sidst får socialarbejderen til at forsøge at lukke ned ved at bruge tvangen som trumf. Analysen viser, hvordan sammenhængen mellem (fri) vilje, tillid og mistillid forbindes i forhandlingen om at nå til en beslutning.

Uddrag 10p - det er faktisk fordi vi rigtig=rigtig gerne vil

1 M: ku' vi ik' øh pak' det der væk og koncentrere os om fremtiden
 2 S: mm må jeg hop' til ø:h mt Amalie
 3 M: ja↑
 4 F: ja↑
 5 (1.1)
 6 S: du siger du siger noget (0.4) hvor at ^du ka' bevis' noget
 7 .h hvor du siger siger (jamen) det vi' jeg <det vil jeg ikke>
 8 M: m:
 9 (1.2)
 10 S: du siger vi sk- vi skal sige brwrh. ((socialarbejderens lyd ledsages af
 gestikulation med hænderne der "skubber noget væk/giver slip"))
 11 M: mhm
 12 S: vi glemmer alt det gamle.
 13 M: ja
 14 S: vi skal fremad
 15 M: ja.
 16 S: det I så er nødt til at vi:se ^det er
 17 (0.4)
 18 S: nogle andre (.) der kan skrive
 19 (1.3)
 20 S: samspilsundersøgelse. støttet samvær .h ved en psykolog (.)
 21 der ikke er ansat af Vestby kommune
 22 F: mm
 23 S: der kan komme og sige↑ (.) det fungerer ^smadder godt
 24 M: ja me[n
 25 S: [fordi altså Amalie hun (.) hun er sådan
 26 når hun er hjemme hos hendes mor og ^far
 27 M: ja m[en skal jeg lige fortælle dig noget Rita
 28 F: [mm
 29 S: j[a
 30 M: [hvorfor tror du vi har valgt og sige
 31 vi selv vil betale for Familiekonsulenterne

32 (0.3)
 33 M: hvorfor trør du at vi vælger at sige
 34 S: [jamen det er jo fordi de jamen de:t f- de't fordi
 35 M: [jamen så betaler vi det selv det er faktisk
 36 fordi vi rigtig=rigtig gerne vil .h det ligger ingen steder som et krav
 37 at vi skal [have støttet samvær
 38 S: [nej slet slet ikke
 39 M: men
 40 S: °ja°
 41 M: vi be'r selv om det her
 42 S: ja
 43 M: vi siger til jer det vil vi så gern[e
 44 S: [ja
 45 M: og hvis I ikke vil betale så gør vi det selv
 46 S: ja.
 47 M: men vi har ikke hørt noget endnu
 48 .hh det er simpelthen for dårligt Rita der er tre måneder tilbage
 49 (0.5)
 50 M: så for os at der går så lang tid
 51 og vi ikke engang har fået svar på
 52 om vi selv kan [få lov til at betale
 53 S: [har I (.) den
 54 jeg har da sendt en mail om [det
 55 M: [nej
 56 F: nej.
 57 M: det har du altså ik'
 58 S: °jeg [tjekker det lige°

Indledningsvist viser uddraget den afsluttende bemærkning i endnu et eksempel på, men ny version af Maibritts forfølgelse af en bekræftelse af sin raske identitet (1), hvori hun foretager en anmodning om at glemme historikken og fokusere på fremtiden. Anmodningen er formuleret som et negativt interrogativ (ku' vi ik'), som går efter et bekræftende "jo" og er en sproglig ressource (på dansk), hvormed taleren kan markere, at vedkommende er i sin gode ret til at bede om det, han eller hun gør²⁴¹. Negative interrogativer regnes for at være et særdeles stærkt initiativ, der udøver en høj grad af pres på modtageren om at svare (Heinemann, 2006; Heritage & Raymond, 2005). I dette tilfælde reagerer socialarbejderen (efter at have ladet en hørbart problematisk pause udvikle sig) med at foretage et emneskifte. Den måde hun gør det på, er et stilbrud, idet hun går on-record med noget, hun foretager sig i interaktionen ved at bede forældrene om lov ("må jeg...", 2). Hvor hun tidligere blot skiftede emne eller forholdt sig tavst, viser hun med denne anmodning forældrene, at hun er klar over, at hun foretager et brud med det, der lægges op til i den forudgående tale. Det ændrer dog ikke på, at hun hermed foretager endnu en ignorering af moderens identitetsprojekt.

Forældrene reagerer prompte på socialarbejderens metaspørgsmål. Deres svar er to bekræftende ja'er med opadgående intonation (3,4), hvormed de accepterer emneskiftet og (tilsyneladende entusiastisk) viser, at de gerne vil tale om Amalie. Socialarbejderens ændrede kommunikationsform ser således ud til at afstedkomme en tilsvarende ændring i forældrenes svarmønster, som hidtil har været præget af ignoreringer af socialarbejderens forsøg på at komme til orde og strukturere samtalen til fordel for forfølgelsen af deres eget projekt. I dette tilfælde venter forældrene endda pænt længe på, at socialarbejderen skal begynde at sige noget (5). Forældrenes svar kan selvfølgelig være en høflig reaktion på socialarbejderens metaspørgsmål i form af et samarbejde om at ignorere den miskendte rollebekræftelse hun netop har leveret, hvormed forældrene orienterer sig mod

²⁴¹ I 6.4 og 8.1.2 viste jeg hvordan socialarbejdere bruger negative interrogativer til at etablere øget pres på forældre for at acceptere forslaget om en undersøgelse eller en foranstaltning efter flere mislykkede overtalelsesforsøg.

opretholdelse af begge parter ansigt i situationen. Det kan imidlertid også være en reaktion, der viser, at emneskiftet passer godt ind i det, der således begynder at dukke frem som en mulig bagvedliggende grund til, at forældrene er så vedholdende i at få bekræftet Maibritts nye raske identitet, nemlig hjemgivelsen af Amalie.

Forhandlinger om vilje

Det første socialarbejderen gør, da hun har vundet taleretten, er at bringe bevisbyrden i forhold til moderens identitetsprojekt i spil igen (6). Dermed viser hun, at hun behandler forældrenes accept af emneskiftet som en accept af at koble identitetsprojektet til hjemgivelsen af Amalie. I samme ombæring retter hun et angreb mod Maibritts vilje (7). Socialarbejderens ytring ser ud til at referere tilbage til det tidspunkt i samtalen, hvor hun opstillede det som betingelse for accepten af moderens raske identitet, at Maibritt viste det "gennem sine børn" (uddrag 10n, linje 6-7). Referencen til moderens manglende vilje er designet som en gengivelse af hendes egne ord ("du siger" 6-7). I studier af social interaktion kaldes sådanne gengivelser i form af tolkninger af, hvad en anden har sagt eller ment i en tidligere tur for reformuleringer²⁴², og de efterspørger typisk en eller anden form for bekræftelse af reformuleringen fra den samtaledeltager den vedrører (Heritage & Watson, 1979; Sacks & Garfinkel, 1970:350-351). Reformuleringer gør imidlertid mere end blot at efterspørge bekræftelse af en forståelse. Når en samtaledeltager reformulerer noget, en anden har sagt, så finder der en udvælgelse sted, som fremhæver nogle aspekter frem for andre. Antaki (2008) kalder fænomenet for "lokal redigering" og betragter denne konstruerede kobling mellem noget, der er blevet sagt og reformuleringen af det som et magtfuldt retorisk redskab, som i institutionelle sammenhænge ofte afspejler aspekter af den institutionelle opgave²⁴³. Ved at bringe mors (manglende) vilje i forgrunden, viser socialarbejderen, at hun orienterer sig mod moderens vilje som central, men det er ikke klart, hvad hun vinder ved at reformulere den som manglende. Til gengæld ser hun ud til at risikere en hel del, hvilket jeg vender tilbage til nedenfor.

Tidligere i samtalen var moderens reaktion på socialarbejderens betingelse om at kunne (be)visе sin raske identitet gennem sine børn en afvisning med den begrundelse, at det synes hun allerede, hun gjorde (uddrag 10n, linje 13). Ved at tilskrive moderen manglende vilje i forhold til noget, hun samtidig erklærer, at moderen er i stand til ("du ka' bevis noget", 6) gør socialarbejderen to ting. For det første tilbyder reformuleringer en præsentation af noget, som taleren gengiver som implicit ment af den anden (Peräkylä, 2013:557ff). Reformuleringer kan dermed indeholde handlingstilskrivelser, og i det lys kan socialarbejderens konstatering af moderens manglende vilje, ses som en negativ forventning til moderens intentioner, som i henhold til mine indledningsvise betragtninger kan betragtes som en mistillidserklæring. Med denne negative viljestilskrivelse genaktualiserer socialarbejderen den mistillid, hun tidligere har vist til moderens troværdighed ved at sige, at det Maibritt allerede gør og har gjort, ikke er tilstrækkeligt overbevisende til at bevise hendes raske identitet. For det andet placerer hun skylden for den miskendte rollebekræftelse hos moderen selv (hvis hun ville, så kunne hun selv bevise det). Det anfægter moderens ret til at foretage anmodningen, idet hun tilskrives skylden, og dermed ansvaret for at hun ikke får den bekræftelse, hun beder om. På den måde leder socialarbejderen svarforpligtelsen væk fra sig selv ved at markere,

²⁴² Min danske oversættelse inspireret af den tyske term "reformulierung". På engelsk er termen "formulations" (Deppermann, 2011:117).

²⁴³ I terapi bliver reformuleringer brugt til at konstruere erfaringer og begivenheder som henholdsvis terapeutisk relevante og irrelevante (Antaki, 2008; Peräkylä, 2013:554-555). I politiforhør bruges de som led i konstruktionen af mistænktens kriminelle intentioner(forsætlighed) til senere brug i en eventuel retssag (Stokoe & Edwards, 2008).

at det ikke er hende der "skylder" moderen et svar i form af en positiv rollebekræftelse, men derimod moderen der "skylder" at levere et bevis for sin raske identitet. Socialarbejderens træk etablerer et pres på Maibritt for at bevise noget og ser ud til at fungere som en indledning til og forberedelse af forældrenes accept af det, der følger efter, nemlig aktualiseringen af spørgsmålet om det observerede samvær med Amalie.

I forlængelse af sin gengivelse af Maibritts anmodning om at "glemme det gamle" (10-14) formulerer socialarbejderen observationerne af samværet med Amalie som en betingelse for opfyldelsen af moderens ønske ("det l så er nødt til at vise", 16). I forbindelse hermed formulerer socialarbejderen en række krav til bevisførelsen. Som det første præciseres det, at forældrene ikke kan løfte bevisbyrden alene - der skal "nogle andre" (18) til. Tilføjelsen af at disse andre skal kunne "skrive" (18), rejser desuden et skriftligt dokumentationskrav. Dernæst specificeres et krav om en bestemt profession ("en psykolog", 20), som ikke er ansat af kommunen (21). Den sidste tilføjelse ser ud til at være orienteret mod at eliminere et muligt problem med at opnå forældrenes accept til observation af samværet, idet de gentagne gange har udtrykt kritik af og utilfredshed med kommunens medarbejdere. Socialarbejderens opstilling af begreberne "samspilsundersøgelse" og "støttet samvær" (29) er ligeledes hørbar som en orientering mod at gøre det lettere for forældrene at tilslutte sig, idet socialarbejderen hermed viser, at hun ikke har lagt sig fast på et begreb, og lader det være op til forældrene at vælge det begreb, der bedst matcher deres projekt.

Socialarbejderens indledningsvise reformulering (6,7,10) leveres i et særligt deklarativt konstaterende spørgsmålsformat, som på dansk er beskrevet, som "du siger x" (efterfulgt af en udlægning af det den anden har sagt), og hvor den sekventielle placering har vist sig at have stor betydning for den kommunikationshandling, reformuleringen foretager (Steensig & Larsen, 2008). Typisk er reformuleringer affiliative, fordi de signalerer, at taleren har lyttet til det den anden har sagt. Da denne reformulering imidlertid efterfølges af en række betingelser, der skal være opfyldt for, at moderen kan bevise sin raske identitet, ser denne brug af "du siger x" ikke ud til at foretage en anmodning om bekræftelse af det sagte, men en udfordring af moderens vilje. Det samlede budskab synes at være: "Du beder om en bekræftelse af noget, du ikke *har* bevist ikke *vil* bevise og i øvrigt heller ikke selv *kan* bevise". Reformuleringen synes derfor at være et eksempel på en disaffiliativ brug af "du siger x" (Steensig & Larsen, 2008:123f).

Jeg har tidligere argumenteret for, at tvang bliver relevant og synlig i samtaler mellem forældre og socialarbejdere i børnesager, i det øjeblik en viljestilkendegivelse er blevet ytret, fordi det gør det muligt at underkende den (6.5.5.). Det socialarbejderen foretager sig her (og forældrenes reaktion herpå, se nedenfor) er interessant, da hun, ved at gøre krav på en bestemt tolkning af moderens vilje (som hun herefter problematiserer), foretager en "tavs" aktualisering af muligheden for tvang.

Til kamp for viljen

Reaktionen fra forældrene kommer øjeblikke senere. I første omgang positionerer de sig lyttende og behandler socialarbejderens tale som information. Det er først, da socialarbejderen kommer med en formulering af en mulig positiv vurdering som udfald på observationen af samværet (23,25-26), at det ser ud til at blive for meget for Maibritt. Hun indleder en protest, der er designet som et forsvar for hendes vilje og en tilbagevisning af socialarbejderens påstand om dennes beskaffenhed (29ff). Turens indledende "ja men" markerer et problem med det, der er gået forud (Steensig & Asmussen, 2005) og brugen af socialarbejderens fornavn synes at tjene som et forvarsel til socialarbejderen om,

at der er en problematisering i vente (Berg Sørensen, 1995). Ved at tale ud fra en samlet vi-position gør Maibritt forsvaret til et samlet forældreanliggende og oplister en række kvaliteter ved forældrenes vilje og som ser ud til at være et forsøg på en demonstration af deres fælles viljekraft. Derigennem viser hun at det, hun behandler som det problematiske i socialarbejderens forudgående tale er påstanden om den manglende vilje. Det første, hun gør, er at fremlægge forældrenes vilje som autonom dvs. uafhængig af udefra kommende krav ("det ligger ingen steder som et krav", 36) på eget ønske og initiativ ("vi be'r selv om det", 41), er udtrykt over for modtager ("vi siger til jer", 43). Fremhævelsen tilstedeværelsen af egen (frie) vilje og fraværet af udefrakommende krav kan (i det omfang krav er hørbart som en mitigeret version af tvang) være orienteret mod at problematisere den tavse aktualisering af muligheden for tvang som socialarbejderens definition af moderens vilje i det forudgående kunne være hørbare som. Socialarbejderens øjeblikkelige, bekræftende afvisning af, at der er tale om et sådant krav ("nej slet slet ikke", 38) ser samtidig ud til at være orienteret mod at forhindre at et sådant krav eller muligheden herfor, gøres til et relevant og officielt anliggende for interaktionen på nuværende tidspunkt.

De sproglige betoning undervejs i moderens forsvar markerer et følelsesmæssigt engagementet i relation til den samarbejdsposition, hun promoverer ("rigtig rigtigt gerne, 36) samt ("så gerne", 43). Forældrenes økonomiske handleparathed fremhæves fire gange undervejs (31,35,45,52), hvormed spørgsmålet om betalingen for det observerede samvær tildeles en gennemgående plads i argumentationen. Med henvisningen til forældrenes egen økonomiske handleparathed, vender Maibritt desuden anklagen om mangel på vilje mod forvaltningen ("hvis I ikke vil", 45), hvormed hun foretager en demonstration af forældrenes vilje til at handle autonomt og uafhængigt af forvaltningen. Hun afviser med andre ord, at det er forældrenes vilje, der er noget galt med men socialforvaltningens, hvorved svarpresset dirigeres tilbage til socialarbejderen. Forældrene har tilsyneladende søgt om lov til at bruge en selvvalgt privat organisation (Familiekonsulenterne) til at forestå det observerede samvær. Da de ikke har fået svar herpå, har de yderligere søgt om selv at få lov til at betale, hvilket de tilsyneladende heller ikke har fået et svar på. Moderens forsvar kulminerer i en direkte kritik af socialarbejderen for ikke at have svaret på forældrenes ansøgning leveret med en negativ evaluering af hendes indsats ("det er simpelthen for dårligt Rita", 48). Socialarbejderens reagerer umiddelbart med et forsvar ("jeg har da sendt en mail om det", 53-54). Da det afvises prompte af forældrene, forsøger hun med et nyt, der rejser tvivl om forældrenes påstand om at de ikke har modtaget mailen ("jeg tjekker det lige", 58). Det gør den hørbar som en *potentiel* mistillidshandling, som socialarbejderen kunne have undgået ved at referere til sin egen hukommelse eller problemer med mailsystemet som mulige forklaringer på den manglende mail. Det ville have reduceret ytringens tvetydighed og gjort det mindre hørbart et problem med forældrenes troværdighed.

Den viljefejde socialarbejderens indledende angreb på Maibritts vilje har foranlediget ser ud til at optrappe konfliktniveauet i samtalen. Hvor moderens kritik hidtil har været omhyggeligt designet, så den undgår at implicere socialarbejderen direkte (gemt i mere generelle klager over kommunen) leveres den nu som personlige anklager mod socialarbejderen. Der er der tegn på, at klageindholdet bliver mere og mere genkendeligt som negative personlige handlingstilskrivelser, hvilket gør dem hørbare som mistillidserklæringer. Derudover ser det, der ligner et forsøg fra socialarbejderens side på at få sneget et forslag om og tilslutning til det observerede samvær ind ud til at være mislykket.

10.6.5. Tvang som trumf

I forbindelse med aktualisering af det observerede samvær som betingelse for godkendelsen af Maibritts raske identitet, afslutter socialarbejderen med at tilføje, at det ikke skal være en psykolog, der er ansat af kommunen (se linje 20-21 uddrag 10p ovenfor). Denne præcisering ser som nævnt ud til at være orienteret mod at fjerne et muligt problem med at opnå forældrenes accept til observation af samværet, idet de gentagne gange har udtrykt kritik af og utilfredshed med kommunens medarbejdere. Ved at fjerne denne potentielle barriere opstår der imidlertid et forklaringsproblem angående spørgsmålet om, hvorfor det observerede samvær ikke kan foretages af den psykolog fra Familiekonsulenterne, forældrene selv har fundet og tilbudt at betale for. På nuværende tidspunkt i samtalen er det derfor ikke klart, hvad der er forskellen på socialarbejderens forslag og på forældrenes. Maibritt ser ud til at opfange dette paradoks og anmoder om en forklaring, hvilket til sidst får socialarbejderen til at gøre anbringelsens tvangsmæssige beslutningsgrundlag relevant som forklaringskontekst.

Uddrag 10q - de:t [fordet at det er en eh en tvangsundersøgelse

- 1 M: jamen må jeg så jeg så stille dig
2 et [spørgsmål Rita
3 S: [ja
4 (0.5)
5 M: hvis I ikke har penge til at betale for Familiekonsulenterne
6 hvordan kan I betale for en psykolog udefra
7 S: fordi ha- har vi (.) har vi (0.5) nu ved jeg godt du ik'
8 du vil ha' jeg si(h)'r det men har vi nogle folk
9 der kan gøre det samme som Familiekonsulenterne
10 F: mm
11 S: så må vi ikke købe det udefra
12 F: [det der [bare er
13 M: [men [men en psykolog
14 bliver da osse købt udefra
15 S: ja og de:t [fordet at det er en eh
16 M: [ja
17 S: en tvangsundersøgelse så skal vi købe dem [udefra
18 F: [mm
19 okay.

I sit svar på Maibritts forklaringssøgende spørgsmål henviser socialarbejderen til et generelt og tilsyneladende bindende princip om, at hvis kommunen selv har folk ansat der kan udføre opgaven, så må de ikke købe udefra (7-11). Svaret godtages imidlertid ikke sådan lige af forældrene. De indleder begge en protest (12-13), hvori moderens bemærkning om at en psykolog også bliver købt udefra (13-14), udfordrer logikken i socialarbejderens forklaring. Da socialarbejderen netop har argumenteret for at vælge en psykolog der ikke er ansat i kommunen, fremstår hendes forklaring umiddelbart utilstrækkelig. Den besvarer med andre ord ikke spørgsmålet om, hvorfor socialarbejderen gerne må betale for en psykolog hun vælger, men ikke for en forældrene vælger.

Socialarbejderen forsøger sig herefter med en ny forklaring, hvori hun angiver, at når der er tale om en tvangsundersøgelse, så skal psykologen købes udefra (17). Undervejs i samtalen har hun brugt flere begreber for det observerede samvær med varierende betydningsindhold (bl.a. samspilsundersøgelse), men indtil videre har hverken hun eller forældrene ytret sig på måder, der forbinder sig til anbringelsens formelle juridiske status. Det er derfor bemærkelsesværdigt, at hun vælger at gøre tvangen eksplicit relevant netop nu, hvor hun er trængt op i en krog med et muligt forklaringsproblem. Lige så bemærkelsesværdigt er det, at denne forklaring ser ud til at fungere som en form for interaktionel trumf. Faderens "okay" (19) leveret med nedadgående intonation er et

eksempel på en typisk sekvenslukker dvs. en sproglig ressource, hvormed en samtaledeltager kan ”indstille til” lukning af sekvensen (Schegloff, 2007:118ff). Med den markerer faderen, at han har modtaget og accepteret socialarbejderens forklaring, og at emnet for hans vedkommende kan lukkes her. Socialarbejderens svar leverer imidlertid ikke en forklaring på det paradoks moderen rejste. Først henviser hun til en regel i kommunen om at man ikke må købe udefra, hvis kommunen selv har folk med tilsvarende kompetencer. Dernæst hævder hun, at der er et krav om ekstern psykolog, når det drejer sig om en tvangsundersøgelse. Hvis det således er et krav, at kommunen skal købe eksternt i den konkrete sag, så efterlader det stadig spørgsmålet om, hvad problemet er med, at bruge den eksterne psykolog forældrene selv har fundet. Socialarbejderens brug af tvang som begrundelse ser derfor ud til at være det, der gør forskellen i den måde forældrene (her faderen) stiller sig.

Et spørgsmål der rejser sig i forlængelse heraf er, hvad det er, socialarbejderen tilsyneladende gør sig umage for at *undgå* at sige. Hendes forklaringsforsøg er i begge tilfælde præget af tøven og gentagne opstartsforsøg, hvilket kan indikere, at hun orienterer sig mod noget potentielt problematisk i Maibritts spørgsmål eller med at svare på det. Begrundelsernes forankring i institutionelle krav og bindinger, og den måde socialarbejderen kommunikerer tvetydigt herom, ser desuden ud til at være forsøg på at undgå at skulle give en forklaring på den manglende accept af forældrenes psykologvalg.

Da socialarbejderen i sit første forklaringsforsøg gør kravet om at benytte kommunens egne folk til et spørgsmål om kompetencer, kan det være, at socialarbejderen vurderer, at den psykolog forældrene har valgt, enten er mindre kompetent eller lige så kompetent som kommunens egne folk. Hvis det er tilfældet kunne hendes undvigelse af at svare på forældrenes spørgsmål handle om, at hun forsøger at undgå at sige til forældrene, at de har truffet et dårligt valg. Denne mulige problemkilde annulleres imidlertid med det andet forklaringsforsøg, hvor det gøres til et krav, at det skal være en psykolog, der er købt udefra. Det der står tilbage synes, således ikke at handle om omstændigheder eller kvaliteter der knytter sig til den psykolog forældrene har valgt, men selve det at det er en de har valgt. Hvis det forholder sig sådan, kan socialarbejderens strategi være orienteret mod at beskytte forældrene mod det potentielle ansigtstab, der ligger i at synliggøre, at kommunen gerne vil undgå at bruge en psykolog, forældrene selv har valgt til at forestå observationerne af samværet.

Socialarbejderens henvisning til institutionelle krav og bindinger (herunder tvangen) kan derfor vise en orientering mod at undgå at gøre dette til et officielt anliggende for interaktionen og dermed mod at beskytte sig selv mod det ansigtstab, der er forbundet med det forklaringsproblem en sådan indrømmelse kunne risikere at rejse.

Tilsyneladende behandles selvvalgheden som særdeles følsomt for interaktionen, og det er ikke blot socialarbejderen, der ser ud til at undvige at gøre dette emne relevant. Forældrenes noget ensidige fokus på økonomi som kandiderende barriere for manglende accept af psykologen fra Familiekonsulenterne (bl.a. i moderens spørgsmålsdesign, linje 5-6) kunne også ses som et tegn på, at de forsøger at gøre socialarbejderens svarmuligheder betinget af spørgsmålet om betaling. Det kan være et forsøg på at undgå at gøre andre forhold (herunder selvvalgheden) relevante som svarmuligheder. Dette samtaleuddrag rummer ikke yderligere materiale, der kan bringe analysen nærmere, hvad det mulige konfliktindhold kunne være. Det næste, der sker, leder imidlertid deltagerne hen til det sted i samtalen, jeg indledte analysen med, nemlig det sted hvor Maibritt gør eksplicit krav på manglende tillid til kommunens medarbejdere (se uddrag 10k). Det kunne ses som et tegn på, at hun behandler socialarbejderens manglende accept af forældrenes selvvalgte psykolog

som et problem med tilliden til dem som forældre. Selvom faderen behandler emnet som afsluttet, stopper samtalen altså ikke her. I dette samtalemoment ser aktualiseringen af tvang som kontekst for beslutningen imidlertid ud til fungere som en interaktionel trumf, der midlertidigt bringer forældrenes insisterende og forklaringssøgende spørger til ophør.

10.7. Mistillid – opsamling

I analysen af uddragene fra samtalen mellem Maibritt og Kim og deres socialarbejder har jeg vist, hvordan mistillid skabes og vedligeholdes i samspillet mellem forældrene og socialarbejderen, og hvordan de indledningsvist beskrevne perspektiver på mistillid indgår i forskellige interaktionelle konstruktioner af mistillid undervejs i samtalen. Analysen viser, hvordan mistillid kan iagttages prospektivt og retrospektivt i interaktionen. Prospektivt i form af kommunikationshandlinger, der udtrykker en forventning om, at den anden vil handle på måder, der er ufordelagtige for taleren og retrospektivt som udtryk for pessimistiske eller negative tolkninger af den andens forudgående motiver og handlinger. Jeg har desuden vist, hvordan tillid og mistillid er til stede som potentielle kontekstuelle ressourcer, som deltagerne orienterer sig mod på forskellige tidspunkter i samtalen, og hvordan deltagerens orientering mod henholdsvis den ene eller den anden menings- og forståelseskontekst kan ses som strategiske valg i forfølgelsen af interaktionelle projekter og institutionelle mål. I de analyserede samtaleuddrag forsøger både forældre og socialarbejder flere gange at gøre tillid relevant som kontekstuel ressource for den andens forståelse af dem, men mislykkes hermed da begge parter ignorerer disse forsøg og undlader at tilkendegive tillid til hinanden. Undervejs i samtalen udgrænses tilliden som potentiel kontekstuel ressource til fordel for gensidigt prospektivt såvel som retrospektivt orienterede pessimistiske tolkninger af hinandens hensigter og negative forventninger til hinandens moralske disposition. Et gennemgående træk i samtalen er Maibritts gentagne forsøg på at få socialarbejderen til at godkende hendes raske identitet og socialarbejderens gentagne ignoreringer af disse forsøg. Socialarbejderens manglende stillingtagen til moderens anmodninger, gør dem hørbare som pessimistiske forventninger til Maibritts troværdighed og til hendes raske identitets pålidelighed. De miskendte rollebekræftelser er ikke bare uhøflige og distanceskabende, de ser samtidig ud til at reducere tillid og gradvist fremme mistilliden i interaktionen. Analysen viser, hvordan socialarbejderens og forældrenes gensidigt mistillidsorienterede handlinger udgrænser tillid og skaber og vedligeholder intersubjektiv mistillid som kontekstuel ressource for interaktionen, og hvordan det komplicerer progressionen i samtalen og i beslutningsprocessen og får betydning for de samarbejdsrelationer der skabes.

10.7.1. Kampen for genoprettelsen af en ødelagt identitet

I indledningen til kapitel 10 redegjorde jeg for relationer mellem normalitet og tillid og opretholdelsen af den sociale orden, og hvordan de sociale kategorier og identiteter der konstrueres som tillidsvækkende i forskellige kontekster (og dem der ikke gør) spiller en rolle i forbindelse med grænsedragninger mellem normalitet og afvigelse. Undervejs i samtalen kan der peges på to måder, hvorpå der rejses tvivl om og mistillid til Maibritts raske identitet. Det drejer sig dels om spørgsmålet om forandringens stabilitet og holdbarhed og dels forandringens troværdighed, dvs. om der overhovedet er tale om en forandring. Både forældre og socialarbejdere viser at de er orienterede mod håndteringen af en fælles kendt fortid (Maibritts sygdomsforløb). Ifølge Goffman er der stor forskel på situationer, hvor omgivelserne (endnu) ikke kender til potentielt stigmatiserende karaktertræk, som kan gøre en persons identitet miskrediterbar og situationer, hvor sådan en viden er kendt og fælles, f.eks. når en afvigelse er åbenbar for omgivelserne i form af et synligt handicap

(Goffman, 1963b:57ff). Goffman skelner på den baggrund mellem miskrediterede identiteter og miskrediterbare identiteter²⁴⁴. Den fælles viden om Maibriggs fortid (både den der er baseret på deltagernes egen erfaringer²⁴⁵, og den der er nedskrevet i journalen) begrænser hendes kontrol over de informationer, der indgår i det konkrete møde og dermed hendes muligheder for selvrepræsentation gennem indtryksstyring. Ifølge Goffman vanskeliggør det hendes chancer for at "passere" som tilhørende normalen, og komplicerer således hendes forsøg på at genoprette sin raske identitet (Goffman, 1963b:92ff). Den miskrediterbares udfordring i samspillet med andre er at forsøge at undgå at afsløre sig selv gennem indtryksstyring. Udfordringen for de allerede miskrediterede inkluderer derimod både den miskrediterede selv og andre herom vidende i personens nærhed som konfronteres med stigmaets betydning i den konkrete situation og må håndtere den spænding eller akavethed der opstår i relation hertil (Goffman, 1963b:24ff). I henhold til mine indledende betragtninger så er forældre i børnesager allerede (i kraft af at være kommet i socialforvaltningens søgelys) i et eller andet omfang miskrediterede, hvad angår de informationer, der har foranlediget og nødvendiggjort mødet med det sociale system. Maibriggs miskrediterbare karaktertræk er usynlige for uindviede, men kendt og dokumenteret i papirerne i familiens sagsmappe. I samtalen fremstiller hun sig selv som en velformuleret ung kvinde og mor. Hun beskriver, hvordan hun tidligere var overvejende passiv på møder med plejefamilien og på forvaltningen. I de samtaler, jeg har observeret, er hun den, der taler mest og lykkes også ofte med at få sig positioneret som initiativtager, dvs. som den der stiller spørgsmålene, rejser kritikken, kommer med forslag mv. Hendes tale er lange, og hun lader kun socialarbejderen komme til orde i begrænset omfang, men viser at hun monitorerer det, socialarbejderen gør ved at inkorporere det i sin egen tale i forfølgelsen af sit eget projekt. Hun ser med andre ord ud til at gøre noget ud af at positionere sig så langt væk som muligt fra den måde, hun fremstod på for omgivelserne, da hun var syg og medicineret. Omgivelsernes modtagelse af hendes forsøg på at gøre og vise "den nye Maibritt" har imidlertid ikke været helt uproblematisk (se uddrag 10l og 10m). Dels har Maibriggs pludseligt meget aktive tagen del i Sofies dagligdag skabt problemer i samarbejdet med plejefamilien. Dels har beslutningstagerne (børn- og ungeudvalget og socialarbejderen) reageret med mistro til hendes forandring som holdbar og troværdig.

Maibritt viser direkte (gennem det hun siger) og indirekte (gennem øvrig samtaleadfærd), at hun har tilegnet sig "de normales" syn på sig og lært at leve sig ind i det omgivende normale samfunds måde at betragte mennesker med en psykisk lidelse på (Goffman, 1963b:101). Hun forsøger med andre ord at opnå accept fra (eller med Goffmans ord "at passere for") de normales fællesskab *på trods af* de miskrediterede egenskaber som menneske, samarbejdspartner og som mor. I sine forsøg herpå risikerer hun ligesom andre stigmatiserede at komme til at fremstille sig selv på en måde, der gør hende sårbar for at blive positioneret i en ny afvigerkategori (Goffman, 1963b:104ff), hvilket hendes gentagne pessimistiske forventninger til omgivelsernes forståelse af sin nye identitet viser en orientering mod.

²⁴⁴ Hos Goffman (1963b) er alle mennesker potentielt stigmatiserede fordi alle i princippet er afvigende i forhold til en herskende norm i konkrete sammenhænge og fællesskaber. Hvorvidt potentielle stigma får konsekvenser for den enkelte afhænger af hvordan disse behandles af de andre deltagere i det sociale møde og hvilken normativ kontekst, der gøres relevant. Der vil således altid være potentielt miskrediterbare forhold som ikke nødvendigvis bliver aktualiserede og gjort relevante i den sociale situation og dermed vil der altid foregå en eller anden form for indtryksstyring i forhold til andre og måske mindre "offentligt" kendte aspekter af interaktionsdeltagernes sociale identitet.

²⁴⁵ Denne socialarbejder var for fire år siden med til at anbringe den mellemste datter Sofie, da Maibritt var så syg, at forældrene selv bad om hjælp til at finde en plejefamilie til hende.

Samtaleuddragene viser de vanskeligheder Maibritt møder i sine forsøg på at få godkendt sin nuværende mentale tilstand som den faktiske, normale identitet. Eksempelvis bliver forandringen fremført og behandlet som legitim og sand, når den optræder som en forklaring på samarbejdsproblemerne med plejefamilien fordi de professionelle lige skal vænne sig til sådan som hun er nu. Maibritts egne forsøg på selv at bruge kategorien "forandret" som en ressource i forfølgelsen af at blive anerkendt som et normalt menneske og mor, mødes med stilhed. Ifølge Goffman kan de spændinger, der opstår i mødet mellem miskrediterede og normalen betyde at dem, der tilhører normalen, forsøger at finde en måde at behandle den miskrediterede på, som passer til en af de kategorier, der er tilgængelige for dem i situationen. Det kan betyde at den miskrediterede kategoriseres og behandles som bedre eller værre end den anden egentlig synes han eller hun er. Hvis denne strategi af en eller anden grund ikke er mulig eller mislykkes, kan det være at den, der tilhører normalen, begynder at behandle den miskrediterede som en ikke-person ("non-person"), som der ikke skal tages de sædvanlige rituelle hensyn til (Goffman, 1963b:30). Socialarbejderens undvigelse af Maibritts mange anmodninger undervejs i samtalen, samt gentagne ekskluderinger af hende kan i den forstand ses som konkrete eksempler på, hvordan en samtaledeltager kan blive behandlet som en ikke-person. Ved at ignorere mulige problemer hos den anden viser man et manglende engagement - om ikke andet så i forhold til dette interaktionelle øjeblik i personens liv (Mandelbaum, 1991:134). Ved gentagne gange at ignorere såvel moderens projekt (bl.a. ved at undlade at svare og ved henvende sig til faderen i stedet), samt den implicitte kritik af hende som person, behandler socialarbejderen Maibritt som en ikke-person, hvilket positionerer hende tæt på moderens egen beskrivelse af den identitet, hun forsøger at undslippe, som passiv, fysisk, men ikke mentalt til stede. Denne ambivalens fra omgivelserne med hensyn til at placere miskrediterede og miskrediterbare personer i en "passende" kategori kan føre til usikkerhed hos den stigmatiserede med hensyn til, hvilken en af mange mulige kategorier de vil blive positioneret i og som følge heraf en følelse af aldrig helt at vide, hvordan andre "i virkeligheden" opfatter ham eller hende, hvilket kaster den stigmatiserede ud i et omfattende stykke ansigtsarbejde (Goffman, 1963b:25). I Maibritts tilfælde ser det ulykkeligvis ud til at jo flere gange, hun forsøger at opnå en bekræftelse af sin raske identitet, jo flere afvisninger får hun og jo flere gange bekræftes hendes identitet som afvigende.

10.7.2. Et institutionelt dilemma med kommunikative udfordringer

Socialarbejderens håndtering af moderens anmodninger kan nuanceres i den forstand, at hun kan siges at befinde sig i et institutionelt dilemma, som skaber en vanskelig kommunikativ udfordring. Hvis hun bekræfter Maibritts raske identitet, så kan det skabe et problem i relation til det forhold, at anbringelsen af Amalie er begrundet i moderens psykiske sygdom og risikoen for tilbagefald. Konsekvenserne af at bekræfte moderens raske identitet kan med andre ord være, at socialforvaltningen får problemer med at opretholde beslutningsgrundlaget for anbringelsen af Amalie. Legitimeringen af en fortsat opretholdelse af den tvangsmæssige anbringelse ser i dette tilfælde ud til at fordre opretholdelsen af mistillid til moderens forældrekompetencer og dermed også til hendes forandrede identitet. Situationen aktualiserer et dilemma i socialt arbejde, der handler om håndtering og bedømmelse af forandringer i klienters liv, som her kommer til udtryk som grænser for anerkendelse af forandringer hos forældrene, når disse potentielt kolliderer med hensynet til barnet. Forsøg på at sikre kontinuitet i (anbragte) børns liv²⁴⁶ gør således tiltag på baggrund af det, der potentielt set kan være momentane forandringer i forældrene eller barnets

²⁴⁶ I 2009 vedtog Folketinget en række lovændringer for at skabe større kontinuitet og stabilitet for anbragte børn og unge.

forhold problematiske. I dette tilfælde kommer hensynet til den institutionelle opgave om at sikre barnets bedste i konflikt med, socialarbejderens muligheder for at udøve et stykke høflighedsorienteret relationsarbejde over for moderen. Den måde, denne socialarbejder vælger at håndtere konflikten på, resulterer imidlertid i interaktionelt skabte grænser mellem sociale høflighedsnormer på den ene side og den institutionelle målorientering på den anden, som fungerer distancerende, tillidsreducerende og mistillidspromoverende.

Socialarbejderens svarmuligheder kompliceres yderligere af, at Maibritt designer sine anmodninger om godkendelsen af hendes raske identitet med en indbygget kritik (direkte såvel som indirekte) af kommunen og af socialarbejderen. Denne kombination gør flere (konfliktende) responsmuligheder relevante, hvormed der opstår en sekventialiseret form for tvetydighed, som det er op til socialarbejderen at håndtere i sit næste træk²⁴⁷. Hvis socialarbejderen svarer på en måde, der udviser samarbejde om moderens projekt, er det samtidig hørbart som en grad af anerkendelse af moderens kritik. Det at påtage sig skyld i social interaktion indebærer institutionelt betingede risici (det kan f.eks. være problematisk for den mistænkte i retssager eller i politiforhør). For denne socialarbejder kan det at erklære sig enig i moderens kritik indebære at gøre problematiske indrømmelser i forhold til sagens behandling, der som nævnt kan komme i konflikt med opretholdelse af beslutningsgrundlaget for anbringelsen af Amalie. Denne svarmulighed risikerer dermed at komme i konflikt med en institutionelt betinget præference for at undgå at placere skyld på sig selv (Dersley & Wootton, 2000:389). Hvis socialarbejderen i stedet vælger at erklære sig uenig i moderens kritik, så kommer hun i konflikt med den generelle præference for samarbejde og for at undgå at erklære sig uenig i den andens udsagn (Lee, 2012:416; Sacks, 1973). Udover at det vil indebære en væsentlig ansigtstrussel for begge parter, hvis socialarbejderen begiver sig ud i at forsvare sig eller anklager Maibritt for at lyve eller overdrive, så holdes samtaledeltagere ansvarlige for at kunne begrunde ikke-samarbejdende dispræfererede svar (Pomerantz, 1984a). En afvisning af moderens kritik og af hendes anmodning om at få godkendt sin raske identitet vil derfor indebære en risiko for at blive afkrævet en forklaring, som hun måske ikke er i stand til eller villig til at give²⁴⁸, herunder en officiel synliggørelse af den mistillid til holdbarheden af Maibritts raske identitet, som hun ser ud til at orientere sig mod. På den baggrund kan man sige, at Maibritt komplicerer sit projekt ved at gøre bekræftelsen af sin raske identitet betinget af et potentielt ansigtstab for begge parter.

Socialarbejderens undvigende og tvetydige responser på moderens anmodning svar kan være en måde at beskytte moderen fra det ansigtstab, det vil være at gøre det dispræfererede svar, som socialarbejderens tøven og undvigelse signalerer mere eksplicit. På den måde kan hendes undvigende handlinger ses som et forsøg på at udøve det, Goffman kalder for "taktfuld blindhed" (Goffman, 1967:15-19). Høflighedsstrategier er orienterede mod at balancere eller rette op på sådanne potentielt ansigtstruende kommunikationshandling, så interaktionen kan foregå så "gnidningsfrit" som muligt. Høflighedsarbejde kan desuden have som funktion at håndtere eller kontrollere potentiel aggression mellem samtaleparterne (Brown & Levinson, 1987:1). Ved at være vedholdende i sine krav om godkendelsen af sit identitetsprojekt vanskeliggør Maibritt

²⁴⁷ Samtidig gør den anden indbyggede tvetydighed i Maibritts turdesign, hvor hun skiftevis adresserer og kritiserer den pågældende socialarbejder og kommunens og dens øvrige medarbejdere det uklart om socialarbejderen er den rette person, både til at svare på kritikken, men også til at foretage den positive rollebekræftelse Maibritt efterspørger.

²⁴⁸ Da det var socialarbejderen der bragte Maibritts forandring på banen ved at lade beskrivelsen af hende som en "fuldstændig anden person" (uddrag 10I) indgå som forklaring på samarbejdsproblemerne med plejefamilien, så vil en forklaring af hvorfor hun senere i samtalen afviser at godkende Maibritts raske identitet indebære en risiko for at lide et ansigtstab i forhold til den selvmodsigelse det i så fald er hørbart som.

socialarbejderens muligheder for at optræde taktfuldt (høfligt) i situationen (Goffman, 1963b:155ff). Hun stiller med andre ord socialarbejderen i et kommunikativt dilemma, hvor socialarbejderen enten må bryde de sociale høflighedsnormer eller risikere at foretage sig noget, der kommer i konflikt med den institutionelle opgave. Socialarbejderens undvigelser kan i forlængelse af ovenstående ses som forsigtighedsstrategier orienteret mod at undgå at komplicere samarbejdsrelationen og situationen yderligere, men ser som nævnt ud til at have den modsatte effekt.

10.7.3. Manglende fremdrift i beslutningsprocessen og sammenbrud i samarbejdet

De interaktionelle projekter forældrene og socialarbejderen forfølger i denne samtale, mødes tilsyneladende i forhandlingerne om observation af og støtte til forældrene i forbindelse med samværet med Amalie. Det er utydeligt, hvem der oprindeligt initierede projektet, men begge parter forfølger en tilslutning fra andenparten til hver deres version af samværstiltaget uden at opnå enighed. Forældrenes version ser ud til at være knyttet sammen med Maibritts identitetsprojekt, som faderen bakker op om og som er designet til at fjerne grundlaget for anbringelsen af Amalie. Socialarbejderens projekt er mere tvetydigt, men ser ud til at gå efter at undgå at skabe tvivl om anbringelsesgrundlaget. Begge parter ser ud til at være orienterede mod samværstiltaget som en mulighed for at skabe et dokumentations- og vurderingsgrundlag for den kommende genbehandlingen af anbringelsen i børn- og ungeudvalget. De behandler imidlertid hinanden hensigter hermed som uforenelige, bl.a. ved at foretage pessimistiske eller negative tolkninger af den andens motiver. Socialarbejderen og forældrene er således engagerede i at forfølge hvert deres (tilsyneladende uforenelige) projekt i et samtalemiljø, hvor mistillid er etableret som kontekstuel ressource og ingen af dem lykkes med deres forehavende.

En af de ting, der ser ud til at komplicere fremdriften i interaktionen, er, at Maibritt ikke accepterer de manglende svar fra socialarbejderens side. Hendes gentagne udvidelser og genfremsættelser viser, at hun ikke samarbejder om socialarbejderens ignorering af hendes anmodninger om at få godkendt sin raske identitet. Hun behandler med andre ord socialarbejderens reaktioner som utilstrækkeligt til at acceptere at gå videre i beslutningsprocessen. Hvor socialarbejderen ser ud til at gøre sig umage med ikke at gøre potentielt konfliktmateriale til et officielt anliggende for interaktionen og relationen, så ser moderen ud til at kæmpe for det modsatte som betingelse for at komme videre i processen.

Hvis projekter skal lykkes, kræver det, at deltagerne koordinerer deres skridt hen imod en fuldførelse heraf, men projekter kan også blokeres, afledes eller opgives for senere at blive genåbnet på et potentielt mere frugtbart sted i interaktionen. I dette tilfælde får socialarbejderen momentant sat en stopper for forhandlingen ved at bruge tvangen som trumf, men forældrenes projekt forsvinder ikke. Det ser i stedet ud til midlertidigt at forsvinde under den sproglige overflade for at dukke op på et senere tidspunkt i samtalen. Kort tid efter denne samtale får familien en ny socialarbejder, som beslutter at imødekomme forældrenes ønske om støtte fra Familiekonsulenterne. Anbringelsen når aldrig at blive forelagt børn- og ungeudvalget, da det i mellemtiden bliver besluttet at hjemgive Amalie.

10.8. Tillid og mistillid – opsamling

I dette kapitel har jeg præsenteret forskellige perspektiver på tillid og mistillid i social interaktion og vist, hvordan de indgår i interaktionelle konstruktioner af tillid og mistillid i samtaler mellem socialarbejdere og forældre i børnesager. Uddragene fra samtalen med forældreparret Henrik og

Sanne viser, hvordan socialarbejder og forældrene engagerer sig i gensidigt tillidsarbejde, bl.a. i form af optimistiske handlingstilskrivelser hvilket ser ud til at skabe progression i beslutningsprocessen. Samtalen med Maibritt og Kim viser derimod udvekslinger mellem forældre og socialarbejdere, der bærer præg af mistillidserklæringer og negative forventninger til hinandens intentioner og handlinger, hvilket ser ud til at vanskeliggøre progressionen i samtalen. Tillid og mistillid som kontekstuelle ressourcer for interaktionen ser således ud til at have forskellige konsekvenser for progressionen i samtalen, for beslutningsprocessen og for relationen mellem forældre og socialarbejder. Udvisningen af tillid og opbygningen af et tillidsfuldt samtalemiljø kan på den baggrund være en vigtig ressource i forhold til at få ting gjort, hvorimod udvisning af mistillid kan komplicere progressionen og medføre sammenbrud, ikke bare i beslutningsprocessen men også i relationen mellem forældre og socialarbejder.

Kapitlet er udsprunget af arbejdet med afhandlingens overordnede problemstilling med grænsedragninger mellem frivillighed og tvang og viser, hvordan interaktionen mellem socialarbejdere og forældre udvikler sig i de to samtaler, jeg indledningsvist kategoriserede i hver sin ende af et frivillighed- tvangskontinuum. Den detaljerede analyse af uddrag fra samtalerne viser at den samtale, jeg kategoriserede i den frivillige ende af kontinuummet, bærer præg af gensidigt tilkendegivelser af samarbejde og positive tilskrivninger af intentioner, som skaber og vedligeholder tillid som kontekstuel ressource for samtalen. Omvendt bar interaktionen mellem socialarbejderen og forældrene i den samtale, jeg kategoriserede i den modsatte ende af kontinuummet præg af samtaledeltagernes udveksling af mistillid til hinandens handlinger og intentioner. Analysen af uddragene fra sidstnævnte samtale viste imidlertid også, at selvom tvang var til stede som en ydre kontekstuel betingelse for dele af beslutningsprocessen, så blev den ikke altid gjort relevant som aktuel forståelseskontekst. I stedet viste tvangen sig som en dynamisk ressource deltagerne orienterede sig mod i forfølgelsen af interaktionelle projekter. For forældrenes vedkommende ved, at differentiere mellem tvungne og ikke-tvungne aspekter af samarbejdet, som en måde at etablere pres på socialarbejderen, for at udvise tillid til de ikke-tvungne dele af deres vilje i forfølgelsen af godkendelsen af deres selvvalgte psykolog, til varetagelse af støtte og overvågning af samværet med Amalie (uddrag 10p). For socialarbejderens vedkommende ved at aktualisere tvungne dele af beslutningsprocessen i forsøget på at undvige at blive holdt ansvarlig for at forklare, hvorfor forældrene ikke kan få lov til, at bruge den psykolog de selv vælger til samværstiltaget (uddrag 10q).

Analysen giver ikke et grundlag for at kunne sige, hvorvidt lignende kommunikationsmønstre vil være at finde i andre samtaler, hvor der har været truffet en beslutning uden samtykke, men kan pege på mulige forbindelser mellem tvang og mistillid. Indledningsvist i dette kapitel argumenterede jeg for, at kontakten mellem forældre og socialarbejdere i forbindelse med en børnesag repræsenterer et brud med et bredere samfundsmæssigt etableret normalitetsbegreb, og for hvordan det overhovedet at kvalificere sig til, at komme i forvaltningens søgelys indebærer et brud på den sociale orden og et potentielt brud på tilliden til forældre som "gode nok" omsorgspersoner. I denne logik betyder det, at møder mellem socialarbejdere og forældre finder sted i en sammenhæng, hvor brud på den sociale orden og dermed også brud på tillid er tilgængelig som potentiel kontekstuel ressource for deltagerne i interaktionen. Med denne afhandlings perspektiv på tvang som tilsidesættelse af interaktionelle tilkendegivelse af vilje koblet med dette kapitels perspektiv på mistillid som pessimistiske eller negativ tolkninger af den andens handlinger og intentioner, kan tvang ses som den ultimative mistillidserklæring – ikke blot til forældrenes kompetencer i forhold til at tage vare på deres barn, men også til deres dømmekraft i forhold til at kunne træffe relevante og

troværdige beslutninger til deres barns bedste. Den afvisning og underkendelse af forvaltningens vilje som forældrenes afvisning af at samarbejde om en anbringelse samtidig viser, kan tilsvarende ses udtryk for mistillid til socialforvaltningens eller de involverede professionelles kompetencer og moralske dispositioner. Aktualiseringen af tvang som kontekstuel ressource for interaktionen ser med andre ord ud til at fjerne det potentielle brud på tilliden til forældrene som gode nok omsorgspersoner i mødet med socialforvaltningen, og erstatte det med mistillid som kontekstuel betingelse for interaktionen, hvilket komplicerer og vanskeliggør samarbejdet og beslutningsprocessen. På den baggrund peger analyserne på forbindelseslinjer mellem tillid og frivillighed og tvang og mistillid, der afspejler den kompleksitet, som findes i autentiske samtaler mellem forældre og socialarbejdere i børnesager.

Ifølge Henriksen (2012; 2011) kan tillid have sammenhæng med relativ magt, idet muligheden for at give og modtage tillid kan være afhængig af, hvor meget magt en person kan mobilisere i kraft af sin status og ressourcer²⁴⁹. I et interaktionelt perspektiv afhænger denne relative magt imidlertid af, hvor meget magt deltagerne tilskriver hinanden og hvordan den relative magt (herunder kapaciteten til at anvende tvang) sættes i spil i samtalen. Om relationen mellem tillid og tvang peger Høyer (2015) desuden på, at det informerede samtykke ofte ses som et middel til at skabe og bevare tillid. Han refererer til at den information, der gives inden et samtykke (f.eks. til deltagelse i medicinske forskningsforsøg), ofte bygger på en uekspliciteret antagelse om at jo mere information der gives, jo større grad af tillid til projektet og jo større chance for samtykke. Han argumenterer på den baggrund for, at det informerede samtykke kan dermed ses som et middel til at undgå tvang og udvise respekt for den samtykkendes autonomi, hvormed samtykket bliver "en politisk og juridisk dokumentation af 'frivillighed'" (Høyer, 2015:57). Det informerede samtykke skal ophæve behovet for og muligheden for tvang, da den der samtykker ikke kan tvinges, og når samtykket er opnået, er der ej heller længere behov herfor. Han påpeger imidlertid at samtykket i stedet for at være et udtryk for et valg mellem alternativer, i stedet kan blive til en ansvarliggørelse for det samtykket vedrører, og dermed en grad af ansvarsfraskrivelse fra den der beder om samtykket. Dette bruger han til at argumentere for, at grunden til at forsøgsdeltagere undlader at læse, eller ikke kan huske den information de får forud for deres samtykke, skyldes at de på den måde kan undslippe ansvaret for det, samtykket indebærer. I de forudgående analysekapitler har jeg vist, hvordan tvang (i betydningen at gennemføre tiltag uden samtykke) ikke behandles som en mulighed, der er ligestillet med frivillighed. Det ses af socialarbejdernes forfølgelse af en tilslutning og undvigelse af, alt der kan tolkes som det modsatte. Tvang er ikke noget, forældre kan "vælge" i de tilfælde, hvor de ikke er enige i forvaltningens beslutning eller ønsker at tilslutte sig forslaget om en undersøgelse eller en foranstaltning. Der er således ikke tale om et valg mellem to ligestillede alternativer. I kapitel 8 (afsnit 8.1.1, uddrag 8a.) viste jeg, hvordan Aylins forældres accept af, at undersøgelsen blev foretaget uden deres samtykke, ikke blev accepteret som et tilstrækkeligt og gyldigt svar af socialarbejderen. Forældrenes forslag om en alternativ samarbejdsrelation, hvori de stiller sig samarbejdende uden at

²⁴⁹ Set i et bredere samfundsmæssigt perspektiv så peger Henriksen & Skjøtt-Larsen (2012; 2011) på forskning der viser at den grad af tillid mennesker viser til deres omgivelser varierer afhængigt af uddannelsesniveau, indkomst og erhverv. Generelt er det sådan at mennesker i mindre privilegerede positioner i samfundet har en tendens til at agere mindre tillidsfuldt i forhold til deres omgivelser end mennesker der har en mere privilegeret position i samfundet. Henriksen forklarer dette med at mennesker i en lavere socioøkonomisk position i samfundet oftere befinder sig i positioner, hvor deres skæbne er afhængig af andre og kan have erfaringer hvor denne mistillid har vist sig at være velbegrundet. Selvom det ligger uden for denne afhandling at diskutere tillid og mistillid i børnesager i relation til magtforhold, sociale forskelle og uligheder i samfundet, så er det alligevel en vigtig kontekst, hvori afhandlingens analyser må anskues.

samtykke til undersøgelsen, kan i lyset af Høyers betragtninger ses som en undvigelsesmanøvre, hvor familien undgår at tage ansvar for (og vise tillid til), det samtykket indebærer. Tilsvarende kan undvigelse af samtykke på baggrund af ovenstående ses som en måde at udtrykke mistillid på.

10.8.1. On-record- versus off-recordstrategier i håndteringen af potentielle og aktuelle interaktionelle problemer

En sammenligning af de måder socialarbejderne i de to samtaler håndterer potentielt fremvoksende og aktuelle interaktionelle problemer peger på en væsentlig forskel. I analysen af samtalen med Henrik og Sanne viste jeg, hvordan socialarbejderen to gange går on-record med spørgsmål der retter sig mod, hvordan forældrene har det med det, der foregår i samtalen. I samtalen med Maibritt og Kim forsøger socialarbejderen at håndtere forældrenes kritik på mere indirekte måder ved at ignorere eller på anden vis undvige at svare.

Hos Brown & Levinson (1987) forbindes on-record kommunikation med trusler mod andenpartens negative face, fordi sådanne ytringer etablerer et pres på modtageren for at forholde sig til det der efterspørges. I den forstand regnes on-record strategier som mindre høflige end mere indirekte kommunikationsformer. Undtagelser herfra kan være situationer, hvor deltagerne behandler den handling on-record kommunikationen foretager som vigtigere end den potentielle ansigtstrussel eller situationer, hvor deltagerne behandler den der spørger som berettiget, dvs. i sin gode ret til (og evt. med pligt til) at gå on-record (Brown & Levinson, 1987:69). De metaspørgsmål socialarbejderen i samtalen med Henrik og Sanne benytter sig af kan på den måde siges at forudsætte forældrenes accept af hendes ret til at foretage denne handling. Metaspørgsmål synes derfor i kraft af deres ansigtstruende potentiale at tjene som on-record kommunikation der, såfremt den godkendes af andenparten, viser at deltagerne orienterer sig mod tillid til hinandens roller og intentioner i interaktionen. I en samtalekontekst der bærer præg af den form for samarbejdende adfærd, hvor deltagerne løbende erklærer sig enige med hinanden, bekræfter hinandens interaktionelle roller og foretager kommunikationshandlinger, der demonstrerer optimistiske tolkninger af den andens fremadrettede eller forudgående motiver og handlinger, ser den type on-record kommunikation som socialarbejderen engagerer sig i ud at foretage et stykke prosocialt interaktionelt arbejde, der styrker intersubjektiviteten ved at bidrage til en løbende vedligeholdelse af en fælles menings- og forståelseskontekst for samtalen.

I samtalen mellem Maibritt og Kim og deres socialarbejder pågår der omvendt det, jeg vil kalde en gensidig undvigelse af rollebekræftelse. Socialarbejderen undlader konsekvent at bekræfte forældrenes anmodninger om at få anerkendt Maibritts raske identitet, samtidig med at hun undgår at afkræfte den gamle identitet som relevant i et nutidigt perspektiv. Forældrene veksler mellem at sætte spørgsmålstejn ved socialarbejderens kompetencer, enten i rollen som systemrepræsentant ved at inkludere hende i kritikken af kommunens medarbejdere, eller ved at holde hende personligt ansvarlig for fejl og mangler i sagsbehandlingen. Derudover udfordrer de hende gentagne gange på rollen som initiativtager i samtalen, både ved selv at positionere sig i rollen som dem der stiller spørgsmålene, kommer med forslagene og udøver kritikken, men også ved at undlade at samarbejde om socialarbejderens forsøg på at komme til orde.

I samtalen med Maibritt og Kim orienterer socialarbejder og forældre sig løbende mod en række uoverensstemmelser, som dog aldrig bliver gjort til officielle anliggender for interaktionen. Det gælder både den manglende godkendelse af Maibritts raske identitet og problematikken omkring det

observerede samvær, som parterne aldrig når til enighed om. Det er bemærkelsesværdigt, at ingen af deltagerne ser ud til at gøre noget ud af at rette eventuelle misforståelser, hvormed problemkilderne forbliver uklare. Schegloff (1987b) peger, ligesom Brown & Levinson (1987:68ff) på, at den tvetydighed der kan opstå som følge af off-record kommunikation, er forbundet med risiko for misforståelser, fordi modtageren får meget lidt information om, hvor talerne vil hen med det vedkommende siger og således risikerer at "tage fejl". Den øgede tvetydighed og manglende gennemsigtighed der skabes som følge af den indirekte behandling af uoverensstemmelserne vedrørende samværstiltaget, ser ud til at bidrage til en gradvis reduktion af en fælles menings- og forståelseskontekst, som reducerer tillid som potentiel kontekstuel ressource for samtalen og styrker og vedligeholder mistillid som fælles forståelses- og meningskontekst. Det gør deltagernes træk sårbare overfor pessimistiske handlingstilskrivelser, og da hverken socialarbejderen eller forældrene gør tilbagevisningen af disse mistillidserklæringer til et officielt anliggende for interaktionen, så får de lov til at stå uimodsagte, hvilket betyder, at de består som en del af en fælles forhandlet menings- og forståelseskontekst i de udvekslinger der følger.

Socialarbejderens undvigelsesmanøvrer i samtalen med forældreparret Maibritt og Kim kan ses som en høflighedsstrategi, idet en mere direkte kommunikation om mistilliden til hinandens intentioner, indebærer øget potentiale for ansigtstab for begge parter. Brown og Levinson (1987:71) fremhæver, at en af fordelene ved at bruge off-record strategier er, at taleren kan teste de følelser den anden nærer i relationen til ham eller hende, fordi tvetydigheden overlader meningstilskrivelsen til andenparten, som således må afsløre om vedkommende tolker det ytrede i et positivt eller negativt lys. Som analysen af samtalen med Maibritt og Kim viser, er det imidlertid tilsyneladende forbundet med en øget risiko for ansigtstab at kommunikere tvetydigt i situationer, hvor kommunikationen er præget af gensidige mistillidshandlinger. Selvom off-recordstrategier således regnes for at være mere høflighedsorienterede end on-recordstrategier i kraft af deres konfliktundgående sigte, så viser analyserne i dette kapitel, at det ikke er sikkert at off-recordstrategier får en prosocial betydning i sammenhænge, hvor samtaledeltagernes handlinger bærer præg af negative tolkninger af den andens motiver og handlinger. Omvendt ser det ud til at on-record strategier kan fungere prosocialt og tillidsvedligeholdende i sammenhænge, hvor samtaledeltagerens udvekslinger viser en orientering mod tillid som kontekstuel ressource for interaktionen.

Kapitel 11 Refleksioner over afhandlingens forskningsmæssige kvalitet

Inden jeg foretager en sammenfatning af afhandlingens analyser, vil jeg redegøre for en række overvejelser i forbindelse med afhandlingens forskningsmæssige kvalitet. Kapitlet uddyber og supplerer nogle af de metodologiske diskussioner, jeg har berørt undervejs i afhandlingens indledende kapitler.

11.1. Gennemsigtighed og kommunikativ validitet

Der synes at være enighed på tværs af samfundsvidenskaberne om, at gennemsigtighed er en væsentlig forskningsmæssig kvalitetskriterium (Tanggaard & Brinkmann, 2010). For det første er gennemsigtighed en forudsætning for at kunne bringe andre kvalitetsvurderinger i spil. For det andet giver gennemsigtighed mulighed for at kigge forskeren over skulderen og gennemskue de metodologiske valg, der er truffet undervejs i forskningsprocessen og disses konsekvenser for analysens resultater. Set i relation til dette kvalitetskriterium er det en klar styrke i CA-studier, at det empiriske grundlag løbende stilles til skue som en integreret del af den analytiske fremstilling²⁵⁰. Dette giver mulighed for, at analyserne indgår en løbende kommunikativ valideringsproces – både før og efter de er publiceret. Kommunikativ validitet handler om, at efterprøvningen af gyldigheden af et vidensudsagn sker i en dialog, hvor det er dialogdeltagernes argumentation, der afgør denne gyldighed (Kvale & Brinkmann, 2009:280-283). Som nævnt er det en integreret praksis blandt CA-forskere at teste analysers gyldighed i dialog med andre forskere ud fra kriteriet om at kunne vise og begrunde analytiske pointer empirisk. Det er imidlertid ikke sådan at den valideringsproces, der pågår i samspil med andre forskere beror på forskningsmæssig status, nye teoretiske vinkler eller perspektiver. Valideringen går udelukkende på om de analytiske argumenter kan understøttes empirisk eller ej. Valideringsfællesskabet udgøres med andre ord af deltagerne i den konkrete praksis der studeres, ikke forskerfællesskabet, og fås udelukkende ved at konsultere data. I en afhandling, der undersøger socialt arbejdes praksis, er det oplagt at overveje hvorvidt praktikere, både dem der har deltaget i undersøgelsen og mere bredt set, kunne udgøre et relevant valideringsfællesskab. Her vil valideringskriteriet imidlertid være et andet, nemlig om forskningen er genkendelig og relevant for de mennesker, der potentielt kan få gavn af den viden den producerer.

Jeg har søgt gyldighed ved at gøre de analytiske operationer så tilgængelige som muligt for læseren, og ved at dele og diskutere spirende idéer og mere eller mindre færdige udkast med andre forskere, underviserkollegaer, studerende og praktikere undervejs. Jeg søgte desuden at få mulighed for at præsentere mine analyser for de socialarbejdere, der deltog i projektet i form af et tilbud om en individuel data-session, hvor jeg kunne præsentere mine analyser og høre deres egne refleksioner på baggrund af udvalgte datauddrag. Da dataindsamlingsprocessen strakte sig over to år, gik der lang tid fra deltagelsen til tilbuddet om at mødes, og det lykkedes desværre ikke at få sådanne møder i stand.

11.3. Djævelen i detaljen - den allestedsnærværende, udtømmelige sociale orden

Sacks (1984:22-23) bemærker en risiko forbundet med sin egen påstand om, at sociale aktiviteter er ordnet ned til mindste detalje ("order at all points"), nemlig at det analytiske fokus på mønstre kan betyde, at man kan komme til at påtvinge data en sådan orden. I min forfølgelse af mønstre i

²⁵⁰ Empiriens forrang i CA-analyser kan også betyde at formidlingen af analysens resultater er en udfordring i sig selv. De mange, lange og detaljerede transskriptioner skaber kun gennemsigtighed hvis de præsenteres på en sådan måde at læseren kan følge logikken i fremstillingen. Jeg har søgt at styrke overblik og gennemsigtighed ved hjælp af nummerering og ved at lade familiemedlemmernes navne gå igen i analysekapitlerne (i anonymiseret form).

samtalerne mellem socialarbejdere og forældre er der en risiko for, at jeg har overset "uordentlige" aspekter i samtalerne i form af fænomener, der ikke passede ind i den orden, jeg søgte at vise. I introduktionen til bogen "a se verden i et sandkorn" sammenligner Hansen & Ingemann (2016) det at forske gennem eksempler med at lægge brikker i et puslespil, hvor man hele tiden må forholde sig til om eksemplet passer ind i en helhed. De skæve brikker kræver en særlig stillingtagen. Som beskrevet i afsnit 6.4 opereres der inden for CA-forskningen med to muligheder, når man står over for eksempler, der ikke passer ind i det generelle mønster, man søger at beskrive. Man kan bruge afvigelserne til at ændre på sine in- og eksklusionskriterier og derigennem foretage en udvidelse og nuancering af det fremvoksende mønster, eller man kan behandle den afvigende case som undtagelsen, der bekræfter eller underbygger et mønster (Heritage, 1984b; Schegloff, 1968). Jeg valgte den sidste strategi men kan ikke udelukke, at min søgen efter mønstre i og på tværs af samtaler er sket på bekostning af blikket for det situerede og dermed for synliggørelsen af, hvordan enhver situation rummer noget unikt, der udfordrer og omformer denne orden. Som Hansen & Ingemann (2016) påpeger, så er et eksempel altid taget fra en konkret kontekst, men det er også samtidig et eksempel *på* noget, f.eks. et eksempel på en mulig brug af kommunikative ressourcer i afviklingen af en social aktivitet. Eksempler bliver eksempler på noget i kraft af deres medlemskab af genkendelige kategorier. Hermed overskrider de det unikt situerede og får potentiale i forhold til bredere indsigter og nye perspektiver på praksis (Krause-Jensen, 2016:61). Ved at tage afsæt i en eksempelsamling (bestående af eksempler på aktualisering af forældrestillingtagen som en særlig social aktivitet) har jeg søgt en mere aktiv frem for passivt illustrerende brug af eksemplers potentiale som erkendeform, hvor noget udvælges med henblik på at blive gjort til genstand for en særlig opmærksomhed. Den særlige opmærksomhed jeg har udsat de udvalgte eksempler for har været forskellige måder, hvorpå grænsedragninger mellem frivillighed og tvang lod sig iagttage i de måder, denne aktivitet afvikles på i samspillet mellem samtaledeltagerne.

Heritage (1984:4; 1989:22)'s pointe om at ingen detalje – uanset hvor ubetydelig den end måtte forekomme - på forhånd kan regnes for irrelevant for det, der foregår i social interaktion, betyder at analyserne heraf i princippet kan fortsætte i det uendelige²⁵¹. En gennemgående udfordring i mit analysearbejde har derfor været afgræsning. Det problem, at beskrivelser af det sociale liv i princippet aldrig bliver færdige, kalder Sacks (1963) for et cetera-problemet. Et cetera-problemet betyder bl.a. at en given beskrivelse både kan læses som langt fra komplet eller som lige så komplet et bud som alle andre. I kvalitativ interviewforskning håndteres uendelighedsproblematikken typisk ved at tilstræbe en balance mellem et tilstrækkeligt empirisk grundlag til at besvare den valgte problemstilling og de ressourcer der er til rådighed, sådan at det empiriske materiale ikke overstiger hvad der er muligt at håndtere analytisk.

Et cetera-problematikken har været en udfordring for mig på to måder. For det første betød den eksplorative formulering af afhandlingens forskningsspørgsmål, at jeg måtte foretage analytiske operationaliseringer af blikket på og for grænsedragninger mellem frivillighed og tvang løbende i forskningsprocessen. Et af de valg, jeg traf, var at lade analysen tage afsæt i en eksempelsamling

²⁵¹ Et cetera-problemet vedrører også den del af analyseprocessen, der involverer transskriptionen af data. Selvom den anvendte transskriptionskonvention er yderst detaljeret, så fanger den ikke alle aspekter af det der faktisk skete. Dertil kommer at den måde transskriptionen fremstilles på rent visuelt har betydning. Det er eksempelvis ikke ligegyldigt om en pause angives som en turintern ophold i talen eller en pause der angiver overgangen til næste talers tur. Sidstnævnte, som kaldes en tøvpause kan have stor analytisk betydning, som demonstreret flere steder i denne afhandling. Transskriptioner kan "forfines" i det uendelige, men det bringer ikke nødvendigvis transskriptionen tættere på det der skete, men fremhæver aspekter ved samtalen på forskellige måder.

bestående af samtalsituationer, hvori forældre blev stillet i en valgsituation, hvor de skulle tage stilling til beslutningsrelevante emner med et tvangspotentiale. Analysen er derfor fokuseret omkring eksempler på udførelsen af en specifik social aktivitet, som socialarbejderne orienterer sig mod som en del af deres institutionelle opgave, nemlig aktualisering af forældrestillingtagen i relation til en undersøgelse eller en foranstaltning. For det andet viste det empiriske materiale, det lykkedes mig at skaffe sig at være særdeles varieret og righoldigt. De in- og eksklusionskriterier jeg formulerede for den eksempelsamling, der danner grundlag for afhandlingens analyser, kom bl.a. til at betyde, at over halvdelen af de observerede samtaler ikke blev en del af datagrundlaget.

Selvom jeg var i stand til at identificere ti eksempler på steder på tværs af det samlede empiriske materiale, hvor forældres stillingtagen blev gjort relevant i samtalerne og inkludere dem i min eksempelsamling, så var data så righoldig og socialarbejdernes forslagsdesigns så forskelligartede, at det satte nogle begrænsninger for hvad jeg kunne konkludere. Det var eksempelvis ikke muligt for mig at beskrive generelle ligheder og forskelle mellem forslag, der kom tidligt og sent i samtalen, ej heller om placeringen kunne tænkes at have sammenhæng med samtaletypen (førstegangssamtale eller opfølgende samtale). Der var for få sammenlignelige træk blandt de eksempler, der faldt inden for kriterierne i eksempelsamlingen til at kunne påvise sådanne mønstre.

11.4. Konsistens og generaliserbarhed – det universelle i det partikulære

Ifølge Sacks (1963) betyder anerkendelsen af cetera-problemet, at anvendelsen af de samme metoder ikke nødvendigvis producerer de samme beskrivelser. Kvalitetskrav der knytter sig til forskningsresultaters konsistens, dvs. ambitionen om at kunne foretage ensartede undersøgelser, der kan reproducere med anvendelsen af de samme metoder, bliver derfor irrelevant inden for den etnometodologiske forskningstradition, fordi forskningsinteressen ikke er at kunne foretage ensartede undersøgelser, men netop forudsætter kontekstafhængigheden.

Et af de spørgsmål der rejser sig på baggrund af anerkendelsen af unikke samtalsituationers kontekstuel forankrede partikularitet er hvorvidt og i hvilket omfang, det er muligt at overskride analysernes gyldighed ud over disse enkelttilfælde, altså hvorvidt de mønstre jeg har vist i de samtaler, jeg har analyseret har en rækkevidde, der rækker ud over de tilgængelige data. Messmer & Hitzler (2008) argumenterer for at politiske og lovgivningsmæssige forhold, faglige standarder og andre reguleringer må forventes at producere betingelser for praksisudøvelsen, som gør det sandsynligt at praksisudøvere må generere sammenlignelige strategier for at håndtere de interaktionelle udfordringer forbundet hermed. I det perspektiv kan analysernes resultater siges at række ud over de enkelte cases, når de udfordringer socialarbejdere og deres klienter forsøger at håndtere i samspillet med hinanden, repræsenterer generelle træk ved socialt arbejde. En væsentlig analytisk iagttagelse i arbejdet med det empiriske materiale undervejs i afhandlingen, var at de strategier socialarbejdere og forældre gør brug af, når de håndterer kommunikative udfordringer i interaktionen, både viser en orientering mod institutionelle betingelser og mod hverdagslige normer for social interaktion, herunder sociale høflighedsnormer. Det er derfor vigtigt at tilføje at sammenlignelige institutionelle rammer ikke kan stå alene som argument for analysernes overførbarhedspotentiale.

Formålet med afhandlingen har ikke været at foretage generaliseringer på tværs af data men give detaljerede beskrivelser af, hvordan socialarbejdere og forældre bærer sig ad i situationer, hvori der foretages grænsedragninger mellem frivillighed og tvang. De samtaleuddrag der indgår i den

eksempelsamling, der er afsættet for afhandlingens analyser repræsenterer sammenlignelige kommunikative udfordringer på tværs af de observerede samtaler, idet der i alle tilfælde er tale om situationer, hvor socialarbejderen aktualiserer forældrestillingtagen til en undersøgelse eller en foranstaltning. Analysen viser en række ligheder og forskelle i samtaledeltagernes håndtering heraf. På den baggrund mener jeg at kunne argumentere for, at analyserne næppe er så unikke at de ikke indeholder træk, der er genkendelige i lignende situationer, der rækker ud over eksemplerne i mine data. På den anden side er de heller ikke så generelle, at de lader sig overføre direkte mellem vilkårlige kontekster.

11.5. Sproglige tavslinggørelser

En anden problematik i forbindelse med studiet af de metoder mennesker gør brug af i forbindelse med afviklingen af sociale aktiviteter, handler om begrænsningerne i det sproglige beredskab, vi har til at begribe og beskrive den sociale verden med. Ifølge Hepburn og Potter (2011) består det ordforråd, vi har til rådighed som analytikere enten af begreber, der konstruerer det der foregår som resultat af underliggende kausale forhold eller af begreber, der falder sammen med de begreber samtaledeltagere selv bruger. Problemet er, at sproget er performativt. Det er udviklet i og designet til brug i afviklingen af sociale aktiviteter, ikke til at give præcise, tekniske beskrivelser af dem. Denne problematik kan være med til at forklare, at CA-forskere har udviklet særegne begreber til at beskrive menneskelig handling, som involverer sproglige konstruktioner, der er meningsbærende for det analytiske blik ("doing being X" etc.). Nogle af begreberne er variationer over begreber der anvendes i en hverdagsproglig sammenhæng, mens andre er hverdagsbegreber anvendt i en særlig analytisk betydning. Det betyder at det kan være en udfordring at oversætte begreberne til dansk, hvorfor jeg flere steder i afhandlingen har valgt at gengive det engelske begreb i parentes.

En formidlingsmæssig udfordring har desuden været at, der er indlejret intentionalitet i mange af de begreber, der beskriver menneskelige handlinger. CA-analyser beskæftiger sig ikke med de motiver mennesker kan have for at gøre det de gør, men da forståelser af intentionalitet indgår i den måde mennesker danner mening i og af hinandens handlinger, bl.a. ved at samtaledeltagere genkender og behandler, det hinanden gør som intentionelt (Culpeper, 2011:48f), så kan det være vanskeligt at overskride denne betydning i formidlingen af analyserne. Med mindre man som læser hele tiden har i baghovedet, at præmissen for analyserne er en anden, kan mine analyser derfor godt komme til at give indtryk af en intentionalitet, som ikke er i overensstemmelse med den etnometodologiske grundpræmis om at der ingen grund er til at beskæftige sig med det, der er inde i folks hoveder "since nothing of interest is to be found there but brains" (Garfinkel, 1963:190). Selvom CA, som en måde at bedrive etnometodologisk forskning på har til formål at vise mønstre i hverdagslivets upåagtede selvfølgeligheder, så skaber de begrænsninger der er forbundet med sprogliggørende formidling af sådanne tavst indlejrede praksisformer nye tavse dimensioner, som betyder at nogle aspekter af denne praksis træder frem på bekostning af andre (Jørgensen, 2015:239-40). Hepburn & Potter (2011) ser ingen nemme løsninger på problematikken, men påpeger behovet for at være opmærksom på den forvirring der kan opstå, når man bruger hverdagsbegreber som en del af det analytiske begrebsapparat.

De valg jeg har truffet med hensyn til de empiriske nedslag, har også haft betydning for hvilke stemmer der træder frem, og hvilke der bliver mere tavse i analyserne. Det er en grundtanke i CA, at alle deltagere i interaktionen bidrager og har medansvar for den måde samspillet forløber (ten Have, 2002:48-49). Selvom man kan argumentere for at socialarbejderen har et formelt ansvar for

samtalens forløb, så har jeg forsøgt at holde mit analytiske fokus på interaktionen som et fælles forehavende. De empiriske nedslagspunkter, jeg valgte i min eksempelsamling, og som har dannet afsæt for analyserne, betød imidlertid, at det blev socialarbejdernes initierende kommunikations-handlinger der kom i fokus, og derfor har mit analytiske blik på grænsedragningerne mellem frivillighed og tvang fokuseret sig omkring socialarbejderinitierede sekvenser. Det mere overordnede valg af datagrundlag har desuden betydet at de grænsedragninger, det var mulige at undersøge var dem, der udspillede sig i interaktionen mellem forældre og socialarbejdere. Dermed har jeg afskåret mig fra at sige noget om forskellige backstage-arenaer, hvor sådanne grænsedragninger foretages - eksempelvis i møder blandt professionelle uden forældrenes tilstedeværelse.

En anden begrænsning, der knytter sig til det empiriske materiales beskaffenhed, er CA's krav om autentiske data som grundlag for analysen. Dette krav betyder at alle andre typer empirisk materiale af potentiel relevans for analysen, får status af analyse/samtaleekstern kontekstuel viden, indtil disse bringes ind i interaktionen af deltagerne selv. Forældres bedømmelser og fremstillinger (eksempelvis i en interviewsituation) af samtalen med socialarbejderen herunder, hvorvidt de har følt sig tvungne eller har oplevet forløbet som mere eller mindre frivilligt, regnes derfor ikke som data. Selvom denne etnografiske viden ikke har fået status af data i analysen, så har den spillet en rolle som en "analytisk luksus" i analysens kreative faser. Her betød den viden, jeg fik gennem de kvalitative interview med forældre og socialarbejdere bl.a. at jeg fik øje på fænomener i interaktionen, som måske ellers ikke havde fanget min opmærksomhed (jf. desuden diskussionen i afsnit 4.3.2).

Ifølge Arminen (2005) bidrager en god analyse til forståelsen af sammenhængen mellem det generelle og det specifikke (Arminen 2005:79-81). Det stærke fokus på detaljer i CA-analyser, betyder at det kan være en udfordring at forbinde de detaljerede analyser med mere generelle forhold og en tilbagevendende kritik af CA-analyser er at de er ahistoriske, fordi analysen ikke sættes ind i en samfundsmæssig eller historisk kontekst. CA-analyser kritiseres på den baggrund for at være uegnede til at afdække, undertrykkende strukturer og skjult magtanvendelse (Billig, 1999a; Billig, 1999b; Bourdieu & Wacquant, 2009:65; Olesen, 2005:339-340; Olesen, 2012:70-71).

Som redegjort for i afsnittet om afhandlingens kontekstforståelse har det ikke været hensigten at afdække samfundsmæssige strukturer eller institutionelle forhold med henblik på at etablere et normativt afsæt for at kunne rette et kritisk blik mod praksis eller de betingelser forskellige kontekstuelle betingelser skaber for praksisudøvelsen²⁵². Jeg har i stedet søgt at udnytte potentialet i at udforske samtaleinterne mønstre for at forstå interaktionen på dennes egne præmisser. Valget om et afgrænset fokus på en specifik social aktivitet betød, at det blev muligt at udforske fænomenet i dets lokale samtalekontekst og udforske ligheder og forskelle med hensyn til placering, design og rammesætning af denne aktivitet på tværs af materialet. Det analytiske fokus betød, at jeg kunne blive i samtalen fremfor at søge koblinger til bredere samtaleeksterne forhold. Det gav også mulighed for at afgrænse mig fra at sige noget om enkelte socialarbejderen generelle og overordnede samtalestil og se "stil" som specifikke, situerede kommunikative designs i tilknytning til udførelsen af den konkrete sociale aktivitet. De valg, jeg har truffet, indebærer en risiko for at analysen i for høj grad forbliver direkte empiristiske gengivelser af deltagernes ytringer, og at analyserne derfor

²⁵² Afhandlingens kontekstforståelse gør det derfor heller ikke muligt at sige noget om hvilke kontekster der ikke bliver gjort relevante førend der er skabt empirisk belæg for at argumentere for dem som potentielle kontekster for interaktionen. Generelt er CA analyser gode til at beskrive fænomener i detaljer, men ikke så stærke når det kommer til at vise hvordan mønstre er distribuerede (Arminen 2005:62).

fremstår banale uden at tilføre nyt. CA's modsvar til kritikker af denne karakter vil imidlertid være, at det er i det velkendte at det nye skjuler sig, og at det er igennem udforskningen af det banale at potentialet for nye erkendelser skabes. I afhandlingens konkluderende perspektiveringer vil jeg redegøre for analysernes nuancerende og korrigerende potentiale for socialt arbejdes praksis.

Kapitel 12 Sammenfattende konklusioner og perspektiveringer

Formålet med denne afhandling var at vise, hvordan grænsedragninger mellem frivillighed og tvang kan iagttages i samspillet mellem forældre og socialarbejdere i børnesager.

Frivillighed og tvang præsenterede sig ikke som fast afgrænsede fænomener i mit materiale. Det var heller ikke min forventning. Min forskningsinteresse rettede sig ikke mod begrebslige kategorier, men mod praksisformer – sociale fænomener, der blev gjort, men ikke (nødvendigvis) sagt direkte. Konkret blev min vej ind i analysen at fokusere på, hvordan tvang og frivillighed konstrueres som sociale realiteter og sociale praksisser gennem deltageres handlinger. Det var derfor ikke tilstrækkeligt at referere til de samtalesekvenser, jeg udvalgte som eksempler på tvang eller frivillighed, blot fordi der formelt set var truffet en beslutning herom i sagen. Det betød at jeg måtte foretage nogle valg, som gjorde sådanne iagttagelser mulige. Det primære valg var beslutningen om at tage afsæt i de samtaleuddrag, hvori forældrenes stillingtagen blev aktualiseret, og hvor forældrene blev stillet i en valgsituation. Grænsedragninger mellem frivillighed og tvang blev derfor operationaliseret omkring konkrete nedslag i praksis, som ikke repræsenterede målbare kategorier, men forskelligartede eksempler på hvordan en konkret social aktivitet blev afviklet af deltagerne. På den måde forblev frivillighed og tvang åbne kategorier undervejs i forskningsprocessen, der kunne udforskes fra forskellige vinkler med afsæt i sammenlignelige praksissituationer.

Analysearbejdet har resulteret i en række bidrag, som præsenteres i fem analysekapitler. Med afsæt i uddrag, der repræsenterer steder i samtalerne, hvor forældres stillingtagen til en undersøgelse eller en foranstaltning aktualiseres, giver analysekapitlerne forskellige bud på, hvordan grænsedragninger mellem frivillighed og tvang, samt interaktionelle tematikker forbundet hermed kan iagttages empirisk. I kapitel 6 udforskes de samtaleuddrag der udgør hovedsekvenserne i afhandlingens eksempelsamling, dvs. de steder hvor aktualisering af forældrestillingtagen lod sig iagttage som en særlig aktivitet i de observerede samtaler. Analyserne heraf viser, at de valgmuligheder forældrene tilbydes i relation til en undersøgelse eller en foranstaltning i overvejende grad organiseres gennem forskellige typer af forslagsdesigns. De kommunikative ressourcer, socialarbejderen anvender i forbindelse hermed, er mangfoldige og skaber forskellige normative betingelser for forældrenes svarmuligheder. Kapitlet orienterer sig mod afhandlingens forskningsspørgsmål ved at undersøge, hvordan grænsedragninger mellem frivillighed og tvang kan iagttages i relationen mellem socialarbejderens forslagsdesigns, og de varierende normative betingelser og grader af respons der skabes for forældrenes stillingtagen. Analyserne i kapitel 7 udforsker den forudgående samtalekontekst for aktualiseringen af forældres stillingtagen til forslaget om en undersøgelse eller en foranstaltning. Analysen viser, hvordan socialarbejderne orienterer sig mod skabte eller opståede samarbejds momenter som afsæt for lanceringen af forslaget, og hvordan disse tjener som faciliterende overgange mellem forskellige aktiviteter i samtalen. Den sammenlignende analyse af to samtalers forløb ledende op til aktualisering af forældrestillingtagen viser, at socialarbejderne er orienterede imod tre delaktiviteter frem mod dette sted i samtalen: etablering af en begrundelse for mødets afholdelse, præsentation af og informationsgivning om det beslutningsrelevante emne. Variationerne i den måde aktiviteterne afvikles på, skaber forskellige samtalekontekster for forslagets fremsættelse som får betydning for samtalens videre forløb. Den procedureorienterede rammesætning, hvor forældrene præsenteres for de institutionelle betingelser for deres valgmuligheder, inden forslaget lanceres, ser således ud til at facilitere en forholdsvis ukompliceret tilslutning til undersøgelsen. I casen med den problemorienterede rammesætning, hvor forældrene i

første omgang afslår forslaget om en undersøgelse, udvikler samtalen sig derimod på en måde, der gradvist presser socialarbejderen til at synliggøre at forældrene ikke har et valg. Set i forhold til afhandlingens problemstilling, kan man sige, at sidstnævnte bliver relevant at diskutere som tvang med socialarbejderens ignorering og tilsidesættelse af forældrenes viljestilkendegivelse. I kapitel 8 bruger jeg forældrenes initiale tøvende respons på socialarbejderens forslag som afsæt for at udforske, hvorvidt og hvordan socialarbejdere og forældre orienterer sig mod en særlig normativ præferencestruktur, i de måder tilslutning og afvisning behandles på i forlængelse af forslag om undersøgelse eller en foranstaltning. Analyserne viser, hvordan socialarbejdere i samtaleuddragene behandler forældres stillingtagen som ufuldstændig og potentielt midlertidig, uanset om svaret er en tilslutning eller en afvisning af forslaget. Socialarbejdere og forældre orienterer sig med andre ord mod noget potentielt problematisk forbundet med såvel en samarbejdende som en ikke-samarbejdende positionering fra forældrenes side, hvilket tyder på at der knytter sig normative forventninger til, hvad det vil sige at agere som en god og ansvarlig forældre i mødet med de sociale myndigheder. Analysen viser hvordan særlige identiteter, der forbindes med det at fremstille sig som en ansvarlig forældre bliver aktualiseret og forhandles, når forældre inviteres til at tage stilling til indsatser, der har med deres barn at gøre. Når hverken tilslutning eller afvisning er helt uproblematisk svar at give på socialarbejderens forslag, så bliver det en særdeles vanskelig kommunikativ opgave, ikke blot at svare, men også at stille spørgsmålet fordi begge alternativer, således er forbundet med et potentielt ansigtstab for parterne. En sådan særlig præferencestruktur kan bidrage til en forståelse af, hvorfor socialarbejderne designer deres forslag om en undersøgelse eller en foranstaltning, så forældrenes samarbejdsstatus holdes åben og, hvorfor forældrene leverer deres svar tøvende uanset om der er tale om en tilslutning eller en afvisning af forslaget. Kapitlets analyser kobler sig til frivillighed-tvangsspørgsmålet ved at behandle socialarbejderens forfølgelse af tilslutning til forslaget og forældres stillingtagen hertil som interaktionelle viljesudtryk, hvilket gør forhandlingerne herimellem iagttagelige som grænsedragninger mellem frivillighed og tvang. Kapitel 9 undersøger grænsedragninger mellem frivillighed og tvang ved at udforske forholdet mellem forældres indvendinger i forlængelse af socialarbejderens forslag, og socialarbejderens modtagelse og behandling af disse problematiseringer i form af forskellige typer af overtalelsesorienterede handlinger. Analysen viser, at forældrenes indvendinger og spørgsmål enten retter sig mod noget "bagudrettet" i interaktionen, i form af problemer med at forstå forslaget eller begrundelsen herfor, eller noget fremadrettet i interaktionen i form af problematisering af de (identitetsmæssige) konsekvenser, der kan være forbundet med at tilslutte sig forslaget. Socialarbejderens overtalelsesorienterede handlinger i relation til forældrenes respons indeholder information om, hvad socialarbejdere orienterer sig mod som mulige forhindringer for et samarbejde, og kan inddeles i to overordnede kategorier; positive forstærkere og negative afhjælpere. Positive forstærkere går efter at gøre forslaget mere attraktivt ved at fremhæve positive egenskaber forbundet med det en eventuel tilslutning forslaget indebærer. Negative afhjælpere er rettet mod at fjerne eventuelle årsager eller problemer, der kunne tænkes at være forbundet med at tilslutte sig forslaget. Analysen viser, at der ikke altid er tematisk overensstemmelse mellem problemindholdet i forældrenes spørgsmål og indvendinger, og den måde socialarbejderen modtager og behandler dem på. I kapitel 10 udforsker jeg, hvorvidt og hvordan tillid og mistillid kan tilbyde perspektiver på og mulige nuanceringer af, hvordan grænserne mellem frivillighed og tvang kan iagttages i møder mellem socialarbejdere og forældre i børnesager. I kapitlet præsenteres forskellige perspektiver på tillid og mistillid i social interaktion, og hvordan de indgår i interaktionelle konstruktioner af tillid og mistillid. Jeg viser, hvordan tillid og mistillid kommer til udtryk som kommunikative handlinger i interaktionen i

to samtaler, der repræsenterer hver sin ende af et frivillighed-tvangskontinuum. Hvor gensidigt tillidsarbejde ser ud til at skabe mulighed for progression i beslutningsprocessen, ser et samtalemiljø præget af mistillidserklæringer og negative forventninger til hinandens intentioner og handlinger, ud til at vanskeliggøre progressionen i samtalen og komplicere beslutningsprocessen. Med afsæt i den måde interaktionen foregår på i de to samtaler, kan der trækkes forbindelseslinjer mellem tillid og frivillighed og tvang og mistillid, som afspejler den kompleksitet som findes i autentiske samtaler mellem forældre og socialarbejdere i børnesager. Analyserne tilbyder en begyndende forståelse af konsekvenserne af forskellige strategier til håndtering af mulige interaktionelle problemer, som kan bidrage til diskussioner af sammenbrud i samarbejdet mellem forældre og socialarbejdere, og danne udgangspunkt for yderligere empirisk forskning i betydningen af tillid og mistillid i socialarbejder-klientsamtaler.

Et blik der retter sig mod tvangen eller frivilligheden alene fortaber sig, men i udforskningen af tvangen og frivilligheden som hinandens potentielle modsætninger, træder der en nuancerigdom frem, som både kan være med til at operationalisere tvang og frivillighed som analytiske begreber og empiriske fænomener. Samlet set har udforskningen af grænsfeltet mellem frivillighed og tvang vist sig at være været en frugtbar ramme for at få øje på relevante aspekter af socialt arbejde på børneområdet.

12.1 Grænsedragninger mellem frivillighed og tvang

Spørgsmålet om grænsedragninger mellem frivillighed og tvang rejser både et teoretisk, et praktisk og et empirisk problem. Afhandlingen adresserer primært det sidste, idet formålet har været at udforske hvordan grænsedragninger af en sådan karakter lod sig begrebsliggøre og iagttage i konkrete samhandlinger mellem forældre og socialarbejdere i børnesager. Afhandlingen byder således ikke på en afklaring af, hvad tvang og frivillighed er 'i sig selv'. Analyserne peger heller ikke på en entydig løsning på det praktiske, kommunikative problem, jeg skitserede indledningsvist i afhandlingen, nemlig det at samtykke fra forældre i juridisk forstand skal forsøges og dermed er foretrukket, men ikke altid er nødvendigt for at iværksætte en undersøgelse eller en foranstaltning. Analyserne demonstrerer imidlertid forskellige måder, hvorpå denne kommunikative udfordring håndteres i forbindelse med og i forlængelse af socialarbejderens aktualisering af forældres stillingtagen til en undersøgelse eller en foranstaltning. Analyserne viser også at der foregår langt mere i de sekvenser, hvori forældres respons aktualiseres end blot at synliggøre forældrenes stillingtagen. Det er samtidig et sted, hvor socialarbejder og familiemedlemmer monitorerer, det hinanden gør, og forhandler deres indbyrdes sociale relation.

12.1.1 Forholdet mellem interaktionelt udtrykte viljer

I operationaliseringen af muligheden for at iagttage grænsedragninger mellem frivillighed og tvang har jeg opereret med to overordnede blikke herfor. For det første ved at se på de betingelser, der skabes for forældres valgmuligheder i socialarbejderens forslagsdesigns, og hvordan henholdsvis reduktioner og udvidelser af disse valgmuligheder forhandles, som samtalen skrider frem. I den forbindelse identificerede jeg bl.a. valg(muligheds)elimineringsmarkøren "nødt til" som en tilbagevendende kommunikativ ressource, hvormed socialarbejderen markerer et forehavende som "ej til forhandling" (eksempelvis i forlængelse af mislykkede overtalelsesforsøg), og som forældre tilsvarende anvender til at etablere øget svarpres på socialarbejderen. "Nødt til" reducerer handlealternativerne og dermed friheden, men udstiller samtidig talerens afmagt i relation til det forehavende vedkommende bringer i spil.

For det andet skabes et blik for forhandlinger mellem interaktionelt udtrykte viljer ved at inddrage projektbegrebet. I analysen bruger jeg projektbegrebet til at vise, hvordan socialarbejderen ser ud til at gå efter en bestemt respons i kraft af den måde, forslaget om en undersøgelse eller en foranstaltning udformes på. Derudover argumenterer jeg for, hvordan de projekter forældre og socialarbejdere forfølger i interaktionen kan ses som interaktionelle viljesudtryk og skabe et analytisk blik for, hvordan viljer forhandles i social interaktion. På den måde får grænsedragninger mellem frivillighed og tvang et konkret iagttageligt udtryk som forholdet mellem interaktionelt udtrykte viljer. I den forbindelse har jeg bl.a. interesseret mig for hvilke kommunikationshandlinger, der behandles og får betydning som viljestilkendegivelser, herunder hvilke viljesudtryk der overhøres, forfølges og hvilke der "sætter sig igennem" på bekostning af andre.

I afhandlingens analyser har jeg primært koncentreret mig om de projekter, der initieres og forfølges af socialarbejderen, og som gør forældrerespons relevant. Det betyder at det primært er forældres samarbejde med socialarbejdere, der har været i fokus og ikke omvendt. Analyserne viser imidlertid, at der ikke nødvendigvis er tale om et enten eller, idet samtaledeltagernes projekter kan fremstilles helt eller delvist sammenfaldende på forskellige tidspunkter i interaktionen. I analysen af casen med Maibritt og Kim vekslede parternes strategiske forfølgelse af forskellige ærinder eksempelvis mellem at træde tydeligt frem og forsvinde igen fra den sproglige overflade. Analyserne viser også, at kategoriseringsprocesser spiller en central rolle som kommunikative ressourcer til at forfølge interaktionelle projekter og dermed også i grænsedragninger mellem frivillighed og tvang. F.eks. kan socialarbejdere fremhæve bestemte kvaliteter ved en person eller situation (og nedtone andre) for at skabe forbindelse til de handlemuligheder, der institutionelt er til rådighed. Tilsvarende kan forældre bringe specifikke identitetskategorier i spil i forfølgelsen af interaktionelle projekter, herunder aktivering af institutionelle handlemuligheder (så som bevilling af en taxa), eller i forsøget på at undvige eller fjerne grundlaget for forslag eller allerede trufne beslutninger (ved at positionere sig som "ikke sådan en der selvudvikler" eller ved at forsøge at ændre sin identitet fra "syg" til "rask").

I de fem analysekapitler viser jeg hvordan forældres viljesudtryk aktualiseres, modtages og behandles af socialarbejderen, og hvordan der til denne behandling knytter sig særlige krav og forventninger til viljens beskaffenhed. Analysen viser, at frivillighed og tvang som interaktionelt skabte samarbejdspositioner ikke er ligestillede. Socialarbejderens forslagsformuleringer er designede, så de foretrækker tilslutning, og i det omfang en tilslutning til en allerede defineret samarbejdsposition kan betragtes som frivillig, så er "frivillighed" den foretrukne position. Tvang præsenteres ikke som en valgmulighed. Eksempelvis illustrerer samtalen med Aylin og hendes familie, at forældrenes valg af en tvungen samarbejdsposition ikke godkendes af socialarbejdere. Tvang optræder derfor interaktionelt som det dispræfererede alternativ til frivilligt tilslutning til en undersøgelse eller en foranstaltning.

Med et analytisk blik for viljer i social interaktion gives mulighed for at iagttage grænsedragninger mellem frivillighed og tvang som forhold mellem interaktionelle viljesudtryk. Med denne operationalisering bliver socialarbejdernes aktualisering af forældres stillingtagen, en forudsætning for interaktionelt at afgøre om tvang er relevant. Tvangen bliver først relevant og synlig, i det øjeblik en viljestilkendegivelse (som ikke harmonerer med socialarbejderens projekt) er blevet ytret og genkendt som en sådan for herefter at blive overhørt/ignoreret eller tilsidesat/underkendt. I det øjeblik en afvisning af forslaget er leveret, er socialarbejderens fortsatte forfølgelse af et positivt svar hørbart som en tilsidesættelse af forældrenes viljesudtryk, men tvang er ikke længere relevant som

interaktionelt fænomen, hvis forældrene ændrer et ikke-samarbejdende viljesudtryk undervejs i samtalen, så det fremstår, som udtryk for mangel på forståelse eller mangel på information. På den måde kan forholdet mellem interaktionelt udtrykte viljer hele tiden diskuteres på et kontinuum mellem frivillig tvang og tvungen frivillighed (se afsnit 12.1.4. nedenfor), hvor viljer kan optræde godkendte, miskendte, misforståede og misinformede, men først tvungne i det øjeblik de fremstår som en tilsidesættelse. I forlængelse heraf kan tvang og frivillighed ses som fælles forhandlede samarbejdsrelationer og situationsdefinitioner, der hele tiden omformes af den konkrete interaktion mellem forældre og socialarbejdere. Frivillighed kræver samarbejde om at samarbejde, og tvang kræver samarbejde om ikke at samarbejde i form af en interaktionel synliggørelse af at det er det der sker.

I forhold til de perspektiver som betragter frivillighed som en autonom tilkendegivelse af vilje, dvs. at viljen for at den kan betragtes som fri ikke må kunne identificeres som afledt eller udledt af noget, der er gået forud (Kane, 2011b), så er frivillighed som "udgangsposition" vanskelig i mødet mellem forældre og socialarbejdere i børnesager. I kraft af såvel forældrenes som socialarbejderens egen orientering mod socialarbejderens institutionelt legitimerede og definerede ret og pligt til at være initiativtager i rollen som systemrepræsentant konstitueres interaktionelle roller, der positionerer parterne asymmetrisk i forhold til hinanden. Som redegjort for i kapitel 6 er det sådan, at når først en samtalepart har ytret en første par-del, der kan forbindes med udtrykt vilje, så vil en tilslutning hertil og samarbejde herom være hørbart som en underkastelse af denne vilje. En umiddelbar tilslutning i forlængelse af socialarbejderens forslag indebærer således både en accept af de interaktionelle roller, selve forslaget (præmisserne herfor og implikationerne heraf), samt fraskrivelse af egen vilje. De samarbejdsrelationer der skabes og muliggøres i tilknytning til et initiativ er således (som udgangspunkt) asymmetriske. Det betyder også at frivillighed i dette perspektiv er vanskelig at opnå i 2. position. I kapitel 8 viste jeg, hvordan frivillighed kan forstås, som forældres modstand mod en prædefineret samarbejdsposition, som latent ikke-samarbejdende og dermed er mulig som en interaktionelt forhandlet eller tilkæmpet position, der kræver et særligt kommunikativt (sam)arbejde mellem parterne. I forlængelse heraf kan modstandsbegrebet forbindes med frivillighed i form af forældres udtrykte modstand mod prædefinerede (ikke-samarbejdende) samarbejdspositioner, og med tvang i forbindelse med socialarbejderes tilsidesættelse af forældres udtrykte modstand mod deres forehavende.

Selvom grænsedragningerne mellem frivillighed og tvang således konkretiseres som forholdet mellem interaktionelle viljesudtryk, så viser analysen også hvordan konkrete situationer – uanset hvor tæt man kommer på praksis (og måske netop i kraft af denne nærhed) vanskeligt lader sig kategorisere som eksempler på det ene eller det andet. Frivillighed og tvang som selvstændige sociale fænomener veksler mellem at manifestere sig som positioneringer på et kontinuum i konkrete interaktionelle momenter og fortabe sig på samme kontinuum og manifestere sig på nye måder, når bredere samtalekontekstuelle forhold tages i betragtning. Analyserne giver mulighed for at diskutere mulige praksisimplikationer af de måder kontinuummet formes af og i den konkrete praksisudøvelse.

12.1.2 Skjult magt eller høflighed

Tidligere studier, med empirisk afsæt i faktiske møder mellem socialarbejdere og deres klienter, har henholdsvis haft fokus på den asymmetriske magtrelation, institutionelle rammer og begrænsninger (Järvinen et al., 2002; Järvinen & Mik-Meyer, 2003; Mik-Meyer & Villadsen, 2007) eller muligheder og

handlerum, variationer i faglig praksis, og der hvor interaktionen bryder med det institutionelle, og hvor praksis udføres i med og modspil med klienten (Eskelinen et al., 2008; Kjærbeck, 2003; Olesen, 2002; Olesen, 2003; Tarber, 2003). Flere studier har desuden beskæftiget sig med, hvordan asymmetri kan iagttages som sproglig dominans, f.eks. gennem fordelingen af initierende og responderende roller i samtalen, talerettigheder og taletid (Itakura, 2001:44ff; Linell et al., 1988; Linell & Luckmann, 1991; Olesen, 2006).

Flere af ovennævnte studier har taget afsæt i den asymmetriske relation mellem socialarbejder og klient, og den interaktionelle definitionsagt som socialarbejderen har i kraft af sin rolle som systemrepræsentant. Dette har bidraget til en del debat blandt praksisudøvere, politikere og forskere om negative og selvforstærkende kræfter og processer i socialt arbejde. I nogle af de tidlige publikationer vægtes magtens skjulte, disciplinerende og undertrykkende karakter med fokus på, hvordan klienter fastholdes i institutionelle problemkategorier (Järvinen et al., 2002; Järvinen & Mik-Meyer, 2003). Som en modforestilling til denne magtforståelse, og som et svar på spørgsmålet om socialt arbejde overhovedet er muligt, hvis ikke magt kan ses som positiv i produktiv og etisk forstand som forudsætning for at skabe forandringer i menneskers liv, åbnes der i senere publikationer for at se magten som noget relationelt og dynamisk bl.a. ved at inddrage modmagts former (Appel Nissen, Pringle, & Uggerhøj, 2007; Eskelinen et al., 2008; Henriksen & Prieur, 2006). Fælles for disse publikationer er at de lægger deres hovedfokus, der hvor der foregår (afhængigt af perspektiv - mere eller mindre træge) forhandlinger mellem socialarbejdere og deres klienter om, hvordan en given situation skal opfattes samt hvilke problemdefinitioner og problemløsningsmetoder, der skal være gældende.

I denne afhandling har det været en grundlæggende præmis, at betydningen af institutionelle rammer og begrænsninger forhandles lokalt og situeret i det konkrete møde mellem socialarbejder og klient. Hensigten har derfor ikke været at vise, hvordan institutionelle kategorier og betingelser enten reproduceres i mødet eller udfordres, omformes af den konkrete interaktion. Jeg har i stedet betragtet det som en forudsætning at begge dele sker løbende som en integreret del af professionel praksis. Eksempelvis viser analysen af samtalen med forældreparret Maibritt og Kim, hvordan asymmetri mellem forældre og socialarbejderen hele tiden forhandles gennem deltagernes turtagninger. På den ene side dominerer forældrene samtalen med hensyn til taletid og initiativ, hvilket gør det svært for socialarbejderen at komme til orde. På den anden side udøver socialarbejderen dominans gennem gentagne ignoreringer af forældrenes anmodninger om genoprettelsen af Maibritts ødelagte identitet, hvormed hun udøver kontrol over hvilke temaer, der gøres til officielle anliggender for interaktionen og hvilke der ikke gør.

Socialt arbejde har altid involveret både støtte og kontrol (Shaw, Briar-Lawson, Orme, & Ruckdeschel, 2010). Ifølge Parson & Kirk (2010) har de senere års fokus på teknisk-rationelle tilgange i socialt arbejde betydet et øget fokus på risikohåndtering, hvilket indebærer en risiko for at tippe balancen mellem støtte og kontrol i socialt arbejde i retning af mere kontrol på bekostning af støtte (Parton & Kirk 2010: 24ff). Empiriske studier peger imidlertid på, at socialarbejdere har tendens til at nedtone de undertrykkende og kontrollerende aspekter af socialt arbejde, og at socialarbejdere i mødet med deres klienter gør meget ud af at se mindre magtfulde ud end de er. Denne praksis er blevet kritiseret for at være udtryk for, at socialarbejdere forsøger at skjule eller mindske deres magtfuldhed (Berg Sørensen, 1995; Ejler, Bohni Nielsen, & Petersen, 2004; Järvinen et al., 2002; Järvinen & Mik-Meyer, 2003; Uggerhøj, 1996; van Nijmegen, Hoogsteder, & Suurmond, 2001). Berg

Sørensen (1995) viser eksempelvis hvordan socialarbejdere engagerer sig i forskellige former for magtudlignende strategier, som fremstiller relationen til klienten som en relation mellem ligeværdige parter. Det sker bl.a. gennem forskellige former for selvsvækkende handlinger, og ved at magtudøvelse og beslutningstiltag ledsages af et stykke "helingsarbejde" rettet mod at genoprette en ligeværdig relation²⁵³. Han kritiserer socialarbejdere for at skjule eller tilsløre deres magt på en sådan måde, at klienterne forføres til at åbne sig for systemet, og fremfører, at socialarbejdernes bestræbelser på at udligne magtubalancen, risikerer at ske på bekostning af det substantielle i samtalen, fordi de kan blive så dominerende at det kan gøre det svært at forstå, hvad det er socialarbejderen siger, hvad der er blevet besluttet og hvorfor (Berg Sørensen, 1995). På baggrund af disse iagttagelser peger Berg Sørensen på, at socialarbejdere nogle gange nærmest fremstår skamfulde over at være i besiddelse af magt. Han fremhæver imidlertid også, at klienterne oplevede denne stil som positiv, idet de beskrev sagsbehandlerne som venlige og hensynsfulde, samt at denne stil kan være en hensigtsmæssig måde at håndtere følsomme emner på (Berg Sørensen, 1995:308). Sidstnævnte pointe bakkes op af Olesens (2006) forskning i aktiveringssamtaler, som peger på at et konstruktivt samarbejde ser ud til at fremmes, når deltagerne beskytter hinanden ansigter (Olesen, 2006: 63ff). Van Nijnatten et al. (2001) finder desuden en "vagthed" i den måde socialarbejdere håndterer deres formelle, juridiske autoritet overfor forældre på i form af forskellige former for sproglige nedgraderinger så som "måske", "lidt", "nogle gange" osv. (2001:712). De kalder disse vagheder for "indirektehed" og karakteriserer dem som strategier, der går efter at promovere et samarbejde med familien for at beskytte barnet.

Undervejs i afhandlingens analysekapitler har jeg begrebsliggjort og behandlet de sproglige nedgraderinger socialarbejderne foretager som negativt høflighedsarbejde, dvs. et stykke kommunikativt arbejde hvormed socialarbejderen markerer over for forældrene, at hun godt er klar over, at det hun foretager sig indskrænker deres handlefrihed og bringer deres (og hendes eget) ansigt i fare. Ved at se sproglige indirekteheder og nedgraderinger som høflighedsarbejde, åbnes der op for en nuancering af den kritik socialarbejdere ofte mødes af, når de positionerer sig mindre magtfulde end de er. Sproglige nedgraderinger er en kommunikativ ressource som socialarbejderen kan bruge til at vise forældrene, at hun er orienteret mod og parat til at tage vare på en følsom situation, og at hun tager situationen og relationen alvorligt²⁵⁴. Det er ikke altid uproblematisk, men analyserne i denne afhandling giver grundlag for at pege på, at magt ikke entydigt kan siges at skjule sig i sproglige nedgraderinger eller selvsvækkende adfærd fra socialarbejderes side, ligesom den heller ikke entydigt udøves gennem tilsvarende opgraderinger.

Et spørgsmål, der rejser sig på baggrund af ovenstående, er hvor grænserne mellem skjult, fordækt magtudøvelse og høflighedsarbejde går. Set i forhold til den manglende gennemsigtighed som

²⁵³ Mine analyser viser at et sådant helingsarbejde i form af genoprettende kommunikationshandling kan antage en multiperformativ karakter, dvs. have flere forskellige interaktionelle funktioner på samme tid. De kan bl.a. give forældrene betænkningstid og give socialarbejderen mulighed for at monitorere forældrenes reaktioner.

²⁵⁴ En ikke uvæsentlig del af høflighedsarbejdet foretages via kommunikative ressourcer der knytter sig til timing, stemmeføring og særlige betoning. Socialarbejdere bruger deres stemme særdeles aktivt og kreativt i de samtaler jeg har observeret - og på måder, der har voldt store problemer at gengive i transskriptionen. På et tidspunkt fandt jeg på at bruge et hjertesymbol "♥" til at indramme tale, der blev leveret med en særlig form for blød og "kærlig" stemme. Det høstede en del smil fra deltagerne på den pågældende datasession, men endte ikke med at være et analytisk spor jeg fulgte. Andre modaliteter så som blikretning, ansigtsudtryk, gestik og kropsholdning, brug af fysiske objekter, indretning af og placering i rummet er givetvis også ressourcer i denne forbindelse, men har kun i begrænset omfang været tilgængelig for analyse da afhandlingens empiriske materiale hovedsageligt består af lydoptagelser.

indirekteheder, vaghed og selvsvækkende adfærd hævdes at skabe i interaktionen, så peger afhandlingens analyser på at manglende gennemsigtighed i samtaler mellem socialarbejdere og forældre, ikke udelukkende kan tilskrives sproglige nedgraderinger og indirekteheder. Jeg fandt ikke at socialarbejdernes høflighedsarbejde gennemgående så ud til at gøre det svært for forældrene at forstå, hvad socialarbejderen forsøger at gøre i forbindelse med aktualiseringen af forældrestillingtagen til en undersøgelse eller foranstaltning. Selv initiativer der for mig som analytiker ved første øjekast ikke fremstod klare blev genkendt af forældrene som kommunikationshandlinger, der gjorde en stillingtagen relevant fra deres side. Derimod peger analysen på, at der opstår problemer i situationer, hvor der er information, der ekskluderes fra samtalen. Det drejer sig bl.a. om information i relation til den uforudsigelighed, der knytter sig til potentielle konsekvenser af at tilslutte sig socialarbejderens forslag og informationer om, grundlaget for vurderinger og bedømmelser af forandringer i forældres liv i forhold til varetagelsen af barnets bedste. Både forældre og socialarbejdere behandler denne type af information som følsom, hvilket kan ses som et tegn på, at de orienterer sig mod ansigtstruende aspekter ved det, informationen indeholder, eller konsekvenser der måtte være forbundet med måde, informationen modtages og behandles på. Problemet med gennemsigtighed synes derfor snarere at opstå, når socialarbejderen helt undlader at fortælle om eller spørge om centrale ting for beslutningsprocessen. Det kunne tyde på, at socialarbejdere mangler et kommunikativt beredskab til at udtrykke sig om aspekter af socialt arbejde, der knytter sig foranderlighed og uforudsigelighed på en måde, der balancerer hensynet til såvel eget som forældrenes ansigter og hensynet til den institutionelle opgave. Det kræver høflighedskompetencer at foretage facitruende handlinger. Analyserne i afhandlingen viser at leveringen af svære budskaber, der indebærer en risiko for ansigtstab for parterne har konsekvenser for interaktionen, relationen og for progressionen i samtalen, hvis de leveres uden høflighedsarbejde. Hvis socialarbejdere får den opfattelse, at de skjuler deres magt pr. definition og på en problematisk måde ved at foretage høflighedsarbejde i form af forskellige former for sproglige nedgraderinger, så kan det være en barriere for overhovedet at få sagt noget potentielt ansigtstruende. På den baggrund kan det være problematisk, når undladelseshandlinger og høflighedsarbejde blandes sammen og betragtes som skjult magtudøvelse, fordi der er en risiko for, at socialarbejdere i bestræbelse på at undgå at tilsløre magt eller, afsløre skjult magtudøvelse helt undlader at kommunikere om følsomme forhold. På baggrund af disse betragtninger håber jeg at kunne udfordre og nuancere de positioner i debatten, der kritiserer socialarbejdere for at skjule deres magtfuldhed. Afhandlingens tilbyder et perspektiv på professionelles håndtering af magt, som synliggør de dilemmaer, der opstår i krydsfeltet mellem håndteringen af den institutionelle opgave og orienteringen mod hverdagslige høflighedsregler i interaktionen. Analyserne åbner op for at se, hvordan sproglige indirekteheder og nedgraderinger, helingsarbejde og vaghed ikke blot kan betragtes meningsfuldt som negativt høflighedsarbejde, men også produktivt set i relation til den institutionelle opgave – såfremt det udføres på en måde, hvor der skabes en balance mellem de to hensyn i situationen.

Analyserne peger på vigtigheden af at se relationen mellem høflighedsarbejde og magtanvendelse i et processuelt perspektiv. Detaljerede analyser af afgrænsede samtaleuddrag er relevante for at kunne iagttage og begrebsliggøre kommunikationshandlinger, der kan diskuteres som (skjult) magtanvendelse. Uden det risikerer magt at forblive en abstrakt størrelse, der er svær at gøre til genstand for kritisk diskussion. Ytringer i en samtale kan ikke tages tilbage, men deres betydningsindhold og konsekvenserne heraf er ikke statiske. Samtaledeltagere har kommunikative

ressourcer til deres rådighed, hvormed ytringer kan forsøges repareret, misforståelser rettes osv. Kommunikative problemer kan iagttages situeret og afgrænset, men håndteres løbende i et prospektivt og retrospektivt meningsskabende og meningskorrigerende forhandlings- og reparaturarbejde deltagerne imellem. Hvis kommunikationshandlinger skal bedømmes ud fra, hvorvidt de udøver magt på en skjult måde, må såvel det interaktionelle (dvs. hvordan de modtages af forældrene) og det processuelle (dvs. hvordan samtalen udvikler sig i sin helhed) inddrages. Bedømmelse af magtanvendelsens karakter (skjult, misbrug osv.) kræver således iagttagelser over tid og involvering af relationen mellem konkrete kommunikationshandlinger og den samtaleinterne (enkeltstående eller som en del af en samtalerække) helhed som disse indgår i. Disse betragtninger bygger på iagttagelser af, hvordan socialarbejderne over kortere eller længere tid veksler mellem at "pakke noget ud" (on-record kommunikation, herunder metakommunikation), "pakke det ind" igen (høflighedsarbejde) og pakke det ud igen på en ny måde.

Ovenstående kobler sig til den klassiske diskussion af socialt arbejdes dobbeltfunktion og socialarbejderens dobbeltrolle, som hjælpende og støttende på den ene side, og kontrollerende og magtudøvende på den anden. Disse to roller forbindes nogle gange med en blød versus hård stil (Eskelinen et al., 2008:103-105). Når socialt arbejde udforskes som konkret praksisudøvelse i den måde, interaktionen mellem socialarbejdere og deres klienter udspiller sig på, så er det, som Eskelinen et al. (2008) påpeger imidlertid svært at finde en skarp distinktion og ej heller et skarpt modsætningsforhold mellem praksisformer, der kan karakteriseres som kontrollerende og magtudøvende på den ene side, og som hjælpende og støttende på den anden. Berg Sørensen (1995) kalder mikrosociologien for et "dramatiserende forstørrelsesglas" (Berg Sørensen, 1995:81), men udforskningen af detaljer i socialt arbejdes praksisudøvelse kan også være afdramatiserende. Ved at vise hvordan tilsyneladende modsatrettede roller og kommunikative strategier kan fungere samtidigt, opløses tilsyneladende modsætningsforhold mellem dem, og afløses af situationelt forhandlede positioner på et kontinuum, hvor enderne ikke er klart definerede. På den måde kan mikroblikket fungere depolariserende og integrerende. Med opløsningen af to "holdepunkter" i enderne af et kontinuum øges kompleksiteten, og dermed opstår der et behov for et for en anden form for konkretisering af praksis, for at kunne gøre den til genstand for refleksion. Ved at inddrage et høflighedsperspektiv tilføjer denne afhandlingsanalyse et supplerende aspekt til det Eskelinen et al. (2008:105) betegner som skridt i en empirisk kortlægning og begrebsliggørelse af kompetencer i faglig praksis.

12.1.3 Grænser for høflighed i børnesager – mellem sociale høflighedsnormer og institutionelle opgaveorienteringer

De samtaleuddrag der danner grundlag for analyserne i afhandlingen, repræsenterer situationer, hvor forældre stilles i en valgsituation med hensyn til, hvordan de stiller sig til forslaget om en undersøgelse eller en foranstaltning. Valgsituationer er karakteriseret ved at indskrænke og udvide handlemuligheder og kobler sig til afhandlingens overordnede problemstilling, ved at iagttage grænsedragninger mellem frivillighed og tvang, som forholdet mellem handlerumsudvidende og handlerumsindskrænkende praksisser.

Alle kommunikationshandlinger skaber en meningskontekst for det, der følger og indebærer derfor ifølge Brown og Levinson (1987) indskrænkninger af samtaledeltageres handlefrihed, og råderum og rummer derfor en trussel mod samtaledeltageres negative face. Socialt arbejde på børneområdet, er i kraft af den tilsynsforpligtelse, der hviler på de sociale myndigheder, til at sikre børns udvikling og

trivsel en praksis, der giver socialarbejderen en institutionelt legitimeret ret og pligt til at foretage handlinger, der kan indskrænke forældres frihedsgrader. Det at tilbyde hjælp, uden at hjælp er blevet efterspurgt, er ligeledes en problematisk affære, idet det involverer individets autonomi, herunder dets ret og pligt til at kunne selv. Undervejs i afhandlingen har jeg desuden argumenteret for, at det overhovedet at kvalificere sig til at komme i forvaltningens søgelys indebærer en trussel mod forældres positive face, idet denne kontakt fordrer et brud med normative forventninger til forældreskab, sætter forældrenes idealforestillinger om og selvforståelser som (gode) forældre i og på spil.

Derudover aktualiserer forslagssekvenserne en potentiel trussel mod forældres muligheder for positiv selvfremsstilling i kraft af risikoen for at blive spurgt om noget, de muligvis ikke vil acceptere. Hvis det er tilfældet bringes forældrene i en situation, hvor de må kommunikere et mindre socialt acceptabelt afslag og dermed foretage et brud på den generelle præference for enighed i social interaktion (Lee, 2012:416; Sacks, 1973). I sådanne sekvenser skabes imidlertid også potentielle begrænsninger for socialarbejderens selvfremsstilling. Ud over den facetrussel det indebærer at bede om tilslutning fra en samtalepart, der muligvis afslår, så gør socialarbejderen med kommunikationen af et forslag krav på rollen som systemrepræsentant. Deltagernes orientering mod socialarbejderen som den der har initiativretten og pligten betyder, at socialarbejderen befinder sig i en førsteposition, dvs. som den hvis ytringer sekventielt sætter nogle normative ramme for det, der følger efter. Denne førsteposition er hverken selvfølgelig eller statisk, men forhandlet. De basissekvenser der udgør grundlaget for analysen i afhandlingen, indledes af et sådant initiativ fra socialarbejderens side, men analyserne viser også, hvordan denne ret kan udfordres og brydes af forældrenes initiativer, og hvordan førstepositionen ikke er givet på forhånd eller sikret, når først den er erobret. Den kan både være tilkæmpet og et produkt af en mere "fredsommelig" konsensusorienteret forhandling mellem parterne. Med tilslutningen til rollen som systemrepræsentant aktualiseres den institutionelle opgave og de rettigheder og pligter, men også krav og begrænsninger, der knytter sig hertil. Den institutionelle rolles karakter er afhængig af den måde forældrene svarer på, fordi en afvisning ikke nødvendigvis behandles som lukningsimplikativt, men aktualiserer spørgsmålet om hvorvidt der skal handles på trods heraf. I det øjeblik forældrene har kommunikeret en afvisning af forslaget, sker der både en udvidelse og en indskrænkning af socialarbejderens handlerum, formelt såvel som kommunikativt. Formelt knytter udvidelsen sig til muligheden for at bringe tvangsbestemmelserne i anvendelse, hvormed kapaciteten til at handle uden forældrenes samtykke aktualiseres. Indskrænkningerne knytter sig til de (i de fleste tilfælde skærpede) juridiske krav, der skal opfyldes i forbindelse afgørelser truffet uden forældresamtykke²⁵⁵. Kommunikativt ændrer betingelserne sig, fordi bruddet med den generelle præference for samarbejde i social interaktionen ændrer situationsdefinitionen med de ændrede rolletilbud der følger heraf. I de valgsituationer sekvenserne repræsenterer bringes socialarbejderens professionelle rolle således hele tiden i og på spil. Sekvenser, hvori forældres stillingtagen aktualiseres kommer på den måde til at fungere som institutionelle skilleveje, som markerer en ændret situationsdefinition et

²⁵⁵ Claezon (2004) fremfører i forlængelse af et studie af socialarbejderes anvendelse af tvang i forbindelse med anbringelser af børn og unge, at der til socialarbejderens magtfulde position hører en lige så høj grad af magtesløshed. Magtesløsheden udspringer bl.a. af de begrænsede økonomiske muligheder for at iværksætte individuelt tilrettelagte tilbud, men i lige så høj grad fordi socialarbejderen oplever at være afhængige af samarbejdet med forældrene og den unge for at kunne skabe forandring (Claezon, 2004:170-71).

professionelt rolleskifte og ændrede betingelser for samarbejdsrelationen mellem forældrer og socialarbejderen.

Møder mellem socialarbejdere og forældre i børnesager involverer således hele tiden en potentiel risiko for, at det den professionelle foretager sig repræsenterer indskrænkninger af forældrenes handlemuligheder og dermed en trussel mod deres negative face, eller handlinger der kan høres som en trussel mod forældrenes positive facebehov. Socialarbejderne viser løbende deres orientering mod indskrænkninger i egen og forældres handlefrihed og mulighed for positiv selvfremsstilling gennem forskellige former for høflighedsarbejde.

Analysen peger på, at nogle af de sociale høflighedsnormer deltagere i hverdagslige samtaler er orienterede imod, kan være uhensigtsmæssige eller måske direkte problematiske i en institutionel sammenhæng. I hverdagslige sammenhænge spørger samtaledeltagere eksempelvis sjældent hinanden direkte om den anden har forstået det, der blev sagt fordi det betragtes som en facetrussel og dermed uhøfligt. I stedet monitorerer de i al ubemærkethed den andens respons for at sikre sig at den anden har forstået det der blev sagt (Steensig, 2003:87-90). I møder mellem socialarbejdere og forældre i børnesager, hvor beslutningsgrundlaget kan være præget af modstridende oplysninger om personer og begivenheder (Hall et al., 2006:8), hvor forældre er orienterede mod at fremstille sig selv som gode forældre, og hvor der hersker en vidensasymmetri mellem socialarbejderen og forældrene i kraft af deltagernes varierende adgang til hinandens vidensdomæner er risikoen for misforståelser høj. Misforståelser kan have store konsekvenser, for de beslutninger der træffes og i værste fald risikere, at et barn ikke får den hjælp, det har brug for. Der er med andre ord grænser for, hvor langt deltagerne kan gå for at beskytte den andens ansigt uden, at det risikerer at gå ud over den institutionelle opgave. Det at opdage, kunne håndtere og rette op på misforståelser, må derfor anses for en væsentlig kommunikativ kompetence hos den professionelle. Det at der er så få eksempler på at socialarbejdere i mit materiale går on-record med egentlige forståelsestests kunne indikere, at de mangler et kommunikativt beredskab til at teste intersubjektiviteten på en institutionelt relevant måde.

At handle professionelt i situationer, hvor der hele tiden er mulighed for at det den professionelle foretager sig repræsenterer indskrænkninger af den andens handlemuligheder og dermed indebærer en trussel mod den andens negative face, kræver et kommunikativt beredskab, der gør den professionelle i stand til at balancere relationen til forældrene og hensynet til den institutionelle opgave. Analyserne i denne afhandling peger på at brugen af tillidsorienterede kommunikationshandlinger, herunder forskellige former for metakommunikation kan være med til at sætte de høflighedsnormer, der gælder i hverdagslige samtaler ud af kraft. Analyserne viser at situationer, hvor tillid er etableret som kontekstuel ressource for interaktionen, giver socialarbejderen mulighed for at tale om vanskelige emner, fordi der er tillid til at det der siges vil blive tolket i overensstemmelse med en positiv intention. Tillid ser desuden ud til at give socialarbejderen mulighed for at gå "Bald on Record" (Brown & Levinson, 1987:72) og sige tingene mere direkte, f.eks. ved at gøre krav på, at der er ting der er mere vigtige end at beskytte mod ansigtstab. På baggrund af min redegørelse for forskellige perspektiver på tillid i social interaktion, kan der argumenteres for at det ikke bare er tillidsfuldt, men også høfligt at forudsætte at den anden ser verden som man selv gør, fordi man forventer at andre "er" som en selv. Det er imidlertid ikke altid uproblematisk at basere interaktionen på en intersubjektiv forventning om, at den anden forstår det samme som man selv gør. I en kontekst hvor deltagerne har begrænset adgang til

hinandens vidensdomæner og hvor institutionelt legitimeret magt er en del af den potentielle kontekst for interaktionen, kan sådanne tavse selvfølgheder give anledning til misforståelser som kan få konsekvenser for den institutionelle opgave.

Olesen (2001; 2003) bruger begreberne rollesikkerhed og indlevelse²⁵⁶ til at indfange professionelles håndtering af den institutionelle opgave på den ene side og sensitivitet overfor den klientens situation på den anden. I sine detaljerede analyser af samtaler mellem socialarbejdere og arbejdsløse, fandt han, at nogle typer af medarbejdere lykkes med at praktisere og balancere rollesikkerhed i den arbejdsmarkedspolitiske opgave og indlevelse i den arbejdsløses situation på en sådan måde, at disse to kunne sameksistere i samtalen, hvorimod andre typer af medarbejdere ikke gjorde. I Eskelinen et al. (2008) tilføjes det, at professionelles indlevelsessorienterede og opgaveorienterede strategier har en indre sammenhæng, og at forholdet mellem de to kommunikative strategier er situationsafhængigt og formes løbende i interaktionen.

Ved at vise hvordan socialt arbejde udøves i et spændingsfelt mellem deltagernes orienteringer mod sociale høflighedsnormer på den ene side og institutionelle målorienteringer på den anden, og hvordan den institutionelle opgave skaber nogle betingelser, som sætter grænser for udøvelsen af høflighed i møder mellem socialarbejdere og deres klienter, bidrager denne afhandling til udforskningen af balanceringen, af relationsorienteret interaktionelt arbejde og institutionel målorientering i socialt arbejde. Høflighedsarbejde, der balancerer hensynet til relationen og gennemførelsen af den institutionelle opgave og samtidig skaber gennemsigtighed i beslutningsprocessen, kræver kommunikative kompetencer. Afhandlingens analyser giver anledning til at formulere krav til institutionelt relevant høflighedsarbejde, der demonstrerer en orientering mod at bevare relationen og progressionen i samtalen og beslutningsprocessen, samtidig med at der sikres gennemsigtighed i vurdering- og beslutningsgrundlaget. Det giver anledning til at pege på et potentiale i at udforske grænserne for, hvad der behandles som henholdsvis høflig og uhøflig adfærd inden for rammerne af møder, mellem forældre og socialarbejderen i forskellige institutionelle sammenhænge med henblik på kunne formulere et sprogligt beredskab, der kan kvalificere professionelles håndtering af de kommunikative udfordringer, der skabes i sammenhænge, hvor professionelles handlinger hele tiden indebærer trusler mod klienters positive og negative face.

12.1.4 Frivillig tvang eller tvungen frivillighed

I diskussioner af tvang og frivillighed og grænserne herimellem er det svært at komme uden om begrebet "frivillig tvang". Appel Nissen (2010) argumenterer eksempelvis for at myndighedernes kapacitet til at anvende tvang i et system, der på den ene side forventer en høj grad af selvforvaltning af den enkelte, og på den anden side forsøger at undgå at afsløre afmagt, kan aktivere det felt, der ligger inden for definitionen af "frivillig tvang". Hun peger på, at dette "gråzonefelt" kan vise sig at få destruktive konsekvenser, der er vanskelig at opløse, fordi det at udvise tillid bliver mere og mere risikabelt. Jeg har undervejs i forskningsprocessen været omkring begrebet af flere omgang, både som et led i begrebslige udforskninger og afklaringsforsøg, men også fordi jeg stødte på empiriske fænomener i mit materiale, som lod sig diskutere som mulige praksiseksempler på frivillig tvang. I sin leksikalske betydning refererer frivillig tvang til en subjektiv oplevelse af, at "føle sig tvunget til at acceptere et tilbud fordi alternativet er værre" (Det danske Sprog- og Litteraturselskab, 2017a). I socialt arbejde på børneområdet bruges begrebet, bl.a. til at beskrive forældres oplevelse af at have

²⁵⁶ Inspireret af Schulman (1991)'s begreber authority versus empathy.

følt sig pressede til at sige ja til en frivillig anbringelse, fordi de frygter, at kommunen ellers vil tage tvangsbestemmelserne i brug (Hestbæk, 1997; Hestbæk, 1998)²⁵⁷. De situationer jeg har fundet relevante at diskutere, som frivillig tvang i min forskning er samtaler, hvor forældre ender med at indvillige i socialarbejderens forslag på trods af, at de på et tidligere tidspunkt i samtalen har udtrykt det modsatte. I disse samtaler forhandles forældrenes tilslutning "på plads" i forlængelse af deres afslag gennem forskellige overtalelsesorienterede handlinger fra socialarbejderens side, som i overvejende grad behandler forældrenes initiale afslag som en misforståelse grundet mangel på information. Afhandlingens metodologiske opbygning og analytiske blik giver ikke mulighed for at vurdere hvorvidt forældrene i disse situationer "føjte sig tvunget" til at acceptere forslaget, fordi alternativet (formel tvang) var værre. Der kan i stedet tales om situationer, hvor forældres viljesudtryk (afslag på socialarbejderens forslag) er gjort synligt observerbart i interaktionen, men ændres i forlængelse af de forskellige former for pres, socialarbejderens overtalelseshandlinger etablerer på forældrenes vilje.

Undervejs har jeg kæmpet lidt med begrebet "frivillig tvang", fordi jeg mener at situationer af ovenstående karakter mere meningsfuldt lader sig beskrive som "tvungen frivillighed". Når forældrene lader sig presse, overtale til eller overbevises om at ændre deres viljesudtryk, får relationen mellem socialarbejderen og forældrene status af et tvungent (frivilligt) samarbejde. I denne logik passer termen "frivillig tvang" bedre til situationer, hvor klienter frivilligt underlægger sig tvangsmæssigt bestemmelser, eksempelvis som når psykiatriske patienter lader sig indlægge på lukkede psykiatriske afdelinger (Goffman, 1961a)²⁵⁸. I afhandlingens empiriske materiale er der eksempler på begge typer samarbejdsrelationer og situationer. Samtalen med Brian (uddrag 8f-8h) er det eksempel, der giver bedst mening at betragte som et eksempel på frivillig tvang. Brian samtykker til at sønnen Kristoffer forbliver anbragt uden samtykke i plejefamilien, hvormed han frivilligt samtykker til at underlægge sig de formelle bestemmelser for en tvangsmæssig foranstaltning²⁵⁹. Det gør situationen relevant at diskutere som et eksempel på et tvungent samarbejde omkring en beslutning, som faderen vælger at positionere sig frivilligt i forhold til. Samtalen med Aylin og hendes forældre (uddrag 7j-7l) og samtalen med Bilal (uddrag 8c og 9f) og hans mor repræsenterer eksempler på tvungen frivillighed. I Aylin og hendes families tilfælde afslår forældrene at samtykke til forslaget om en børnefaglige undersøgelse, men accepterer at den sker uden deres samtykke. Denne samarbejdsposition godtages ikke af socialarbejderen, som lykkes med at overtale forældrene til at samtykke til undersøgelsen. I casen med Bilal og hans mor siger moderen først ja til en undersøgelse for herefter at trække sit samtykke tilbage. Da socialarbejderen, efter flere forsøg på at få hende til at ændre mening, afslører, at hun ikke har mulighed for at vælge undersøgelsen fra, samtykker

²⁵⁷ I en undersøgelse af danske kommunernes sagsbehandling i anbringelsessager fremgår det at 11 % af de adspurgte forældre oplevede den frivillige anbringelse som frivillig tvang (Hestbæk 1998; Hestbæk 1997:23). Frivillig tvang diskuteres i alle de nordiske lande. I Norge anvendes tvangsmæssige foranstaltninger eksempelvis, når anbringelsen forventes at blive langvarig. I sådanne tilfælde bliver forældrene bedt om at samtykke til at deres børn anbringes uden mulighed for hjemtagelse.

²⁵⁸ Som Goffman bemærker i en note i bogen *Asylums* i beskrivelsen af "førpatientfasen" i forbindelse med indlæggelse på amerikanske psykiatriske hospitaler i 1960'erne, så er distinktionen mellem "villige og uvillige" klienter eller patienter kompleks: "the distinction employed here between willing and unwilling patients cuts across the legal one of voluntary and committed, since some persons who are glad to come to the mental hospital may be legally committed, and of those who come only because of strong familial pressure, some may sign themselves in as voluntary patients" (Goffman, 1961a:124).

²⁵⁹ Kristoffer er anbragt uden samtykke fordi moderen ikke er enig i anbringelsen. I dansk lovgivning er det sådan at en afgørelse om anbringelse uden samtykke træffes i forhold til begge forældremyndighedsindehavere. Fordi Brian har fået del i forældremyndigheden og dermed er part i sagen så træffes den tvangsmæssige afgørelse også over for ham - uanset om han samtykker til den.

moderen. I begge disse tilfælde lader forældrene sig overtale til eller overbevise om at trække deres viljesudtryk tilbage. Dermed kan situationen ikke karakteriseres som tvangsmæssig i juridisk forstand, men diskuteres som udtryk for en mere eller mindre tvungen samarbejdsposition, idet forældrene presses til at ændre deres viljesudtryk til et "frivilligt" i form af tilslutning til socialarbejderens forslag.

Peyrot (1985) introducerer begrebet "tvungen frivillighed" til at betegne en af flere mulige interaktionelt forhandlede relationer mellem misbrugsbehandlere og kriminalitetsdømte med vilkår om misbrugsbehandling. I Peyrots studie beskriver tvungen frivillighed situationer, hvor klienten presses til en "frivillig" tilslutning til et behandlingsforløb. Det tvungne samarbejde positionerer klienten i opposition til systemet. Det skaber en række udfordringer i behandlingsarbejdet, bl.a. fordi klienter, der ikke er enige i at der er et misbrug og i tilstedeværelse af et behandlingsbehov, regnes som uegnede til behandling på grund af modstand og manglende motivation. De ansatte i misbrugscentrene håndterede denne vanskelige og ustabile samarbejdsrelation ved at benytte sig af strategier, der gradvist trak klienten i retning af et udvidet samarbejde. Ved at tage afsæt i de emner klienten var villig til at tale om (f.eks. vrede mod systemet over at være blevet tvunget i behandling) etableredes en grad af samarbejde om ting, der ikke vedrørte misbruget direkte. Dette minimale samarbejde brugtes herefter som afsæt for at foretage gradvise udvidelser af samarbejdet, hen imod en mere fulgdyldig bæredygtig terapeutisk relation. I afhandlingens analyser har jeg vist at socialarbejderne benytter sig af lignende strategier, når de er orienterede mod at skabe eller udnytte samarbejds momenter i interaktionen, som afsæt for at udbygge samarbejdsrelationen til forældrene gennem gradvise udvidelser og uddybninger af beslutningsindholdet i sagsprocessen. Det kunne indikere at et sådant samarbejdsorienteret relationsarbejde på mikroniveau er en måde, hvorpå professionelle håndterer relationer og beslutningsprocesser i situationer, hvor samarbejdsrelationen til klienten kompliceres grundet tilstedeværelsen af tvang som en potentiel eller realiseret kontekstuel ressource for interaktionen. En skelnen mellem de samarbejdspositioner på frivillighed-tvang kontinuummet, som tvungen frivillighed og frivillig tvang repræsenterer, ser således ud til at give mulighed for at udforske, hvordan tvangsansvendelsens latente karakter viser sig, og håndteres i interaktionen mellem forældre og socialarbejdere.

Et andet problem som komplicerer relationen og behandlingsforløbet i Peyrots undersøgelse er, at den tvungne frivillighedsrelation hele tiden rejser spørgsmålet om klientens troværdighed, dvs. om klienten siger det, han eller hun mener eller om eventuelle tilslutninger til misbrugsproblemets karakter og behovet for behandling blot er udtryk for, at klienten taler behandleren efter munden. Den generelle præference for enighed og samarbejde i social interaktion betyder, at det i forvejen kan være svært for samtaledeltagere at afgøre om tilslutninger, er udtryk for høflig tilpasning eller reelle viljestilslutninger (Lee, 2012:416; Sacks, 1973). Tvungen frivillighed ser således ud til at øge kompleksiteten i samarbejdsrelationen og beslutningsprocessen ved at forstærke problematikken med at afgøre viljestilslutningers beskaffenhed. Socialarbejderne i mit materiale ser ud til at være orienterede mod at håndtere denne problematik ved, at sørge for at opnå yderligere bekræftelse af forældrenes samarbejdspositionering gennem forskellige former for samarbejdsbestyrkende handlinger. I de samtaler hvor forældrenes umiddelbare svar på socialarbejderens forslag er en tilslutning, sker det igennem ovennævnte gradvise udbygning af samarbejdet, f.eks. ved at supplere og udvide beslutningsindholdet og ved at konkretisere og etablere tilslutning til aktiviteter, der forpligter forældrene på et samarbejde, der rækker ud over den aktuelle samtale. I de samtaler hvor forældrenes umiddelbare svar på socialarbejderens forslag er et afslag, men hvor de lader sig overtale til at give en tilslutning, sker der i begge tilfælde, det at socialarbejderen i sin

næstkommende tur beder om en underskrift på at forældrene samtykker, som en form for formel konsolidering af samarbejdet.

Peyrot (1985) fremhæver endvidere at forholdet mellem frivillighed og tvang kompliceres i sammenhænge, hvor praktikerens hovedforpligtelse ikke er overfor patienten men overfor en tredjepart, fordi det kan opstå interesse modsætninger og konflikter imellem parterne, som skaber spændinger og konflikter i behandlingsforløbet. I mødet mellem misbrugsbehandlere og kriminalitetsdømte repræsenteres denne tredjepart af retssystemet og domstolene. I mine analyser af samtaler mellem forældre og socialarbejdere i børnesager, er der flere eksempler på, at sådanne tredjeparter som i kraft af samtaledeltagernes direkte referencer til, eller mere indirekte orientering mod dem træder frem og får status, som mere eller mindre magtfulde ikke tilstedeværende samtaledeltagere. Det kan være ikke-menneskelige tredjeparter i form af "systemet/kommunen" og lovgivningen, men det kan også være menneskelige tredjeparter, i form af referencer til persongrupper (f.eks. en profession), eller navngivne personer i mere eller mindre magtfulde positioner, herunder barnet. Indgreb mod forældres vilje kan udelukkende legitimeres i kraft af argumenter om barnets bedste. Den måde barnet italesættes på – direkte og indirekte i samtaler mellem forældre og socialarbejdere, er derfor med til at gøre disse samtaler genkendelige som en særlig institutionel aktivitetstype, der adskiller dem fra andre socialarbejder-klientsamtaler.

12.1.5 Fri vilje og determinisme

I denne afhandling har jeg betragtet frivillighed og tvang som begreber, der forudsætter hinanden og indgår i et gensidigt konstituerende forhold. Jeg opererer således med eksistensen af en fri vilje, som forudsætning for at kunne tale om grænser mellem frivillighed og tvang. Med min positionering i aktør-strukturdebatten og redegørelse for forbindelser mellem kontekstuelle forhold og interaktion, lægger jeg mig op ad en position, der i fri vilje debatten karakteriseres som kompatibilisme. Hos kompatibilisterne ses idéen om fri vilje og determinisme ikke som gensidigt udelukkende for hinandens eksistens (Kane, 2011a). I et CA perspektiv kan foreningen af fri vilje og determinisme lade sig gøre, fordi det deltager i social interaktion foretager sig, betragtes som indlejret i sociale strukturer, som hele tiden skabes og omformes af deltagernes handlinger. Relationen mellem deltagernes handlinger og den sociale orden er kontingent, hvilket vil sige, at de står i et ikke logisk nødvendigt forhold til hinanden. Enhver situation er derfor unik, og rummer muligheden for, at individet kunne have handlet anderledes. Med eksistensen af alternative handlemuligheder bevares idéen om en fri vilje, hvor deltagerne ikke er bundne af simple årsag-virkningsforhold.

Kompatibiliteten med forskellige former for determinisme betyder, at CA ikke står i skarp modsætning til perspektiver, der opererer med determinerende faktorer for menneskers handlinger. CA interesserer sig imidlertid ikke for, hvor viljen kommer fra (indre eller ydre forhold), men hvordan den sættes i spil. Det centrale hovedspørgsmål i de forskellige positioner i fri vilje debatten og således også hos kompatibilisterne er i hvilket omfang, hvornår og hvordan det giver mening at holde mennesker ansvarlige for deres handlinger. I et CA perspektiv behandler deltager i social interaktion ikke hinanden som determinerede, men som ansvarlige for at handle på måder der fremstår begrundede eller begrundbare og meningsfulde. Med anerkendelsen af eksistensen af fri vilje følger moralsk ansvarlighed, men i kombination med CA og kompatibilismens såkaldt bløde determinisme bliver spørgsmålet om moralsk ansvarlighed til et interaktionelt forhandlet anliggende interaktionsdeltagerne imellem.

De detaljerede analyser i afhandlingen giver mulighed for at anskueliggøre noget af den kompleksitet, der er forbundet med at diskutere konkrete praksissituationer på et kontinuum mellem frivillighed og tvang i relation til forskellige teoretiske perspektiver på forholdet mellem fri vilje og determinisme. Hos den hollandske filosof Spinoza (1632-1677) handler individet eksempelvis frit, såfremt individet vil det der alligevel skal ske (Schanz, 2012). Med afhandlingens blik på performative og interaktionelle aspekter af viljen, kan man derfor argumentere for, at forældrenes mulighed for at positionere sig som frivilligt samarbejdende afhænger af deres forståelse af de betingelser, der knytter sig til deres deltagelsesmuligheder. Som analyserne illustrerer synliggøres muligheder og begrænsninger i relation til forældrenes deltagelse sig løbende. De konkretiseres forskellige steder i interaktionen, og kan udvikles og ændres over tid. I de samtaler, hvor forældrene i første omgang afviser at samarbejde om socialarbejderens forslag, men sidenhen lader sig overbevise eller overtale til at tilslutte sig, kan der i dette perspektiv således argumenteres for, at viljen bliver fri i det øjeblik, den tilpasses de handlemuligheder der løbende skabes og synliggøres i og af interaktionen. Hos kompatibilisterne er handlinger ufrie, når individet ikke har mulighed for at handle i overensstemmelse med egne ønsker og motiver på grund af indre eller ydre påvirkninger. Hvis viljens beskaffenhed imidlertid først kan bedømmes relativt set i relation til det kontekstuelle betingede handlerum, der relevansgøres i interaktionen, så er forældrenes frivillige samarbejdsposition afhængig af at de løbende kan afkode og afstemme deres viljesudtryk til de situationelle betingelser. Spørgsmålet om hvad der kan betragtes som tvungent og frivilligt inden for de rammer, der løbende produceres og konstitueres af deltagerne, er således åbent. Implikationerne af at operere med et kompatibilistisk syn på determinisme og fri vilje i socialt arbejde er, at grænserne mellem frivillighed og tvang hele tiden, må forhandles og håndteres situationelt. Et andet kompatibilistisk perspektiv på hvad det vil sige at handle frivilligt, ses hos den engelske filosof John Locke (1632-1704). Locke anså individers muligheder for at handle frivilligt som betinget af at, det gives mulighed for at udsætte en beslutning, så lang tid at det giver mulighed for at reflektere over konsekvenserne af det valg, der skal træffes (Rickless, 2016). Set i det perspektiv er det et problem for frivilligheden at forældre stilles i en situation, hvor de afkræves en stillingtagen her og nu. I den forbindelse er det interessant, at der i forbindelse med socialarbejdernes forslag om en undersøgelse eller en foranstaltning er eksempler på at muligheden for at vente med at svare indbygges i forslagsdesignet, bl.a. i forlængelse af forældrenes tøven (se uddrag 9e og 6b/7m/8d/9b²⁶⁰), hvilket gør denne praksis mulig at diskutere som en orientering mod frivillighed. I relation til denne udsættelsesbetingelse er det et problem for frivilligheden, at der knytter sig nogle problemer til mulighederne for at gennemskue konsekvenserne af de forslag, der stilles og de valg der træffes i forlængelse heraf. I relation til socialt arbejde i børnesager diskuteres uforudsigelighed og usikkerhed som et uundgåeligt vilkår for praksisudøvelsen (Munro, 2011).

12.1.6 Uforudsigelighed, tillid og tvang i socialt arbejde

Analyserne af den måde forældres valgmuligheder formes af socialarbejderens forslagsdesign, og den måde samtalerne udvikler sig på i forlængelse af, viser, at det valg forældrene præsenteres for, ikke er hvorvidt de vil tilslutte sig forslaget eller ej, men hvordan de stiller sig (samarbejdende eller ikke-samarbejdende) i forhold til en beslutning, der kommer til at ske - uanset hvordan de stiller sig. Socialarbejdernes forslagsdesign og den måde, forslaget forberedes på viser, at socialarbejderne er orienterede mod den usikkerhed, der er forbundet med ikke at vide på forhånd, hvordan forældrene

²⁶⁰ Samme uddrag.

stiller sig. Det betyder eksempelvis, at forslaget ikke kan designes på en sådan måde, at det tager højde for en "kendt" samarbejdsposition. Den måde socialarbejderne håndterer denne ubekendte faktor på er, ved at forsøge at holde begge muligheder åbne, men med en tydelig orientering mod en samarbejdende position som den foretrukne, samt gennem et løbende monitorerings- og tilpasningsarbejde. Med den indledningsmæssige skitsering af den faglige, juridiske præference for frivillighed og samarbejde i socialt arbejde og den generelle præference for enighed og samarbejde i social interaktion, er det ikke overraskende at socialarbejderen i deres orientering mod disse forhold engagerer sig i kommunikative strategier, der på forskellig vis ser ud til at undgå at foretage sig noget, der kunne risikere at aktualisere det modsatte. Selvom der i måderne det gøres på, kan iagttages betydelige variationer med forskellige konsekvenser for interaktionen, relationen og beslutningsprocessen, så er de stadig iagttagelige som forskellige måder hvorpå socialarbejdere viser deres orientering mod balanceringer af sociale høflighedsregler og institutionelle præference for samarbejde.

Socialt arbejdes praksis er underlagt et krav om at træffe rationelle beslutninger i menneskers liv – ofte under tidspres og på et grundlag der ofte er karakteriseret ved få, usikre og måske modstridende oplysninger om personer og begivenheder (Hall et al., 2006; O'Sullivan, 2011). Det kan være vanskeligt at forudsige konsekvenserne af de beslutninger der træffes og vurderinger og beslutninger må derfor foretages, selvom såvel kortsigtede som langsigtede resultater kan være svære at bestemme på forhånd (Krogstrup, 2011; Smith, 2004:7-9). I de konkrete møder mellem socialarbejdere og forældre jeg har observeret håndteres usikkerhed og uforudsigelighed kommunikativt og situationelt. Når forældres stillingtagen til en undersøgelse eller en foranstaltning aktualiseres i interaktionen, er der tale om fremtidsscenerier, hvor forskellige aspekter af det specifikke forløb er ukendt og afhængig af indbyrdes sammenhængende og uforudsigelige faktorer.

I afhandlingens analysekapitler (særligt kapitel 6, 7 og 10) viser jeg, hvordan forældre og socialarbejdere taler to forskellige usikkerheds- og uforudsigelighedsaspekter frem, i forbindelse med og i det samtalemiljø der omgiver aktualiseringen af forældrenes stillingtagen. Analyserne viser, at håndteringen af uforudsigelige og usikre elementer i relation til beslutningsprocessen, er kommunikativt komplekse aktiviteter, som også indeholder strategiske aspekter. For det første demonstrerer analyserne, at socialarbejderne i deres forslagsdesigns er orienterede mod at håndtere den usikkerhed, der er forbundet med ikke på forhånd at vide, hvordan forældrene stiller sig i forhold til en undersøgelse eller en foranstaltning. Det ses ved at forslagene designes på en sådan måde, at forældrenes samarbejdsstatus holdes åben, dvs. undgår at positionere forældrene som hverken aktuelt eller selvfølgeligt samarbejdende, samtidig med at de undgår at positionere dem som aktuelt eller selvfølgeligt ikke-samarbejdende. Denne åbenhed bibeholdes frem til det sted i samtalen, hvor socialarbejderen har godkendt forældrenes reaktioner på forslaget som udtryk for den "endelige" samarbejdsposition. Når der er etableret konsensus omkring en given samarbejdsstatus, skifter socialarbejderens initiativer karakter og tilpasses den etablerede samarbejdsstatus. I de tilfælde hvor forældrene tilslutter sig socialarbejdernes forslag bruges denne den etablerede samarbejdsstatus som afsæt for en konsolidering af samarbejdet eller til at udbygge beslutningen eller bringe nye beslutningsforslag på banen. I de tilfælde hvor forældrene har afvist socialarbejderens forslag, holdes forældrenes samarbejdsstatus åben i de efterfølgende overtalelsesforsøg frem til et sted i samtalen, hvor socialarbejderen godkender forældrenes svar som en afvisning af et samarbejde. Herefter bruges den ikke-samarbejdende position som kommunikativ ressource i socialarbejderens

efterstræbelse af et positivt svar ("det vil sige at I vil ikke give tilladelse", uddrag 8a, "så jeg må ikke indhente nogen udtalelse", uddrag 8c).

For det andet viser socialarbejdernes forslagsdesigns i forbindelse med aktualiseringen af forældrenes stillingtagen til en børnefaglig undersøgelse en orientering mod at holde mulige resultater af undersøgelsen åben. Dette ses ved at informationen om hvad undersøgelsen kunne tænkes at føre til systematisk ekskluderes fra den information, der leveres om den børnefaglige undersøgelse som grundlag for forældrenes stillingtagen eller begrænses til den overordnede og abstrakte betegnelse "hjælp". Dermed inviteres forældrene til at tage stilling til en proces, de ikke kender de mulige udfald af. Selv i de situationer hvor forældrene efterspørger mere viden som forudsætning for at kunne tage stilling (jf. uddrag 7I) fører dette ikke til en yderligere konkretisering.

At holde undersøgelsens mulige resultater åbne kan ses som en orientering mod et fagligt ideal om metodisk og systematisk tænkning, som bl.a. indebærer at konklusionen på en børnefaglig undersøgelse ideelt set er et resultat af en systematisk indsamling, sammenholden og analyse af viden om barnet og familien og derfor ikke bør kendes på forhånd (Egelund & Hillgaard, 1993; Thorsager, 2006). Denne praksis kan også være et forsøg på at undgå at komme med "falske" forudsigelser om en uforudsigelig fremtid, herunder give falske forhåbninger eller skræmme forældrene unødigt, idet information om potentielt uønskede fremtidsscenarier, kan være hørbart som trusler (se afsnit 9.4.4.). Da socialarbejderne samtidig er orienterede mod ikke at bede forældre tage stilling til noget, de ikke ved hvad er, skabes der nogle forskelligrettede og potentielt modsatrettede hensyn i forhold til afstemningen af forældrenes vidensniveau, som giver kommunikative udfordringer. Der er eksempelvis en risiko for at såvel underinformation som (negativ) overinformation, kan komme i konflikt med socialarbejderens projekt om at opnå tilslutning til undersøgelsen og undgå det modsatte. Socialarbejderen må med andre ord foretage nogle (strategiske) valg med hensyn til hvilke versioner af fremtiden, hun inkluderer og ekskluderer i præsentationen af beslutningsgrundlaget for forældrene i sin skitsering af et fremtidigt handleforløb.

I afhandlingens kapitel 10, kobler jeg uforudsigelighedsproblematikken til iagttagelser af deltagernes orientering mod etablering af tillid i interaktionen, og viser konsekvenserne af en henholdsvis tillidsfuld og mistillidsfuld forståelseskontekst for interaktionen og relationen mellem forældrene og socialarbejderen i to samtaler. Her argumenterer jeg med afsæt i Smith (2004; 2001) og Luhmann (1999) for at tillid bliver relevant, når social interaktion er baseret på usikkerhed eller mangel på viden om, hvordan den anden vil reagere, særligt i situationer hvor den ene part er afhængig af den anden parts respons for at opnå et fordelagtigt udfald. Relationen mellem tillid og information er kompleks. Ifølge Luhmann (1999) foregiver tillid at bygge på information, men handler i praksis om at reducere behovet for information. Han hævder samtidig at information aldrig skaber tillid i sig selv, idet selve informationstilegnelsesprocessen forudsætter tillid til at den information der gives, er den relevante og at der ikke holdes noget (potentielt farligt) skjult for modtageren. Derfor er det heller ikke nødvendigvis sådan at mere information kan genoprette nedbrudt tillid i relationer. I de samtaler jeg har observeret, udgør relationen mellem tillid, informationsgivning og fremtidens kontingente karakter en konkret kommunikativ udfordring, når socialarbejderen forsøger at opnå forældres samtykke til noget, der har en "vi ved ikke hvor dette her fører hen"-karakter. Det at forsøge at få forældre til at give samtykke, baseret på begrænset viden om hvad det er der gives samtykke til er således i sig selv en appel om tillid. Ifølge Luhmann (1999) komplicerer den uforudsigelighed der er forbundet med fremtidens kontingente karakter interaktioner mellem

mennesker. Analyserne i kapitel 10 viser hvordan tillid kan være en måde hvorpå samtaledelegerne forsøger at håndtere den kompleksitet.

Problemstillinger omkring uforudsigelighed, kontingens og tillid kobler sig til grænsedragninger mellem frivillighed og tvang, gennem forestillingen om at mangel på tillid i sociale relationer komplicerer samarbejdet og øger behovet for kontrolsystemer, der om nødvendigt må håndhæves med tvang. I dette perspektiv ses tillid som en mulighed og forudsætning for at undgå sådanne komplekse og potentielt ressourcekrævende kontrolsystemer. De empiriske analyser kan ikke påvise en lineær sammenhæng mellem mangel på tillid og brugen af tvang i børnesager, men de viser at gensidige udtryk for mistillid i interaktionen komplicerer progressionen i samtalen og relationen mellem forældrene og socialarbejderen. Derudover gør mistilliden det vanskeligt for socialarbejderen at positionere sig som initiativtager i samtalen og skaber grundlag for misforståelser. Gensidige udtryk for tillid ser derimod ud til at gøre progression mulig i samtalen og facilitere beslutningsprocessen. De kommunikative ressourcer, socialarbejderen bruger til at skabe og opretholde tillid i interaktionen, viser desuden en orientering mod at reducere uforudsigelighed, bl.a. gennem løfter og forsikringer vedr. fremtidige handleforløb, samt metakommunikation, der skaber gennemsigtighed.

12.1.7 Frigørende og afhængighedsskabende træk i socialt arbejde – allestedsnærværende grænsedragninger i socialt arbejde

Ifølge Hall & Slembrøck (2014) er grænsedragende praksisser allestedsnærværende i socialt arbejde, i den måde socialarbejdere og deres klienter håndterer de dilemmaer, der er forbundet med professionelle, personlige, organisatoriske og kulturelle skel i konkrete møder. De kobler begrebet grænsedragning med Goffmans rammebegreb, hvormed grænsedragende praksisser bliver mulige at iagttage som forhandlinger mellem forskellige situationsdefinitioner, roller og kategoriseringer. Grænsedragende praksisser er i denne forståelse næsten altid, både mulighedsskabende og begrænsende for praksis i relation til de sociale aktiviteter deltagerne i socialt arbejde orienterer sig mod og behandler som relevante for praksisudøvelsen. Grænsedragninger mellem frivillighed og tvang kobler sig til andre former for grænsedragende praksis i socialt arbejde. En af dem er forholdet mellem hjælp og afhængighed, som fordrer en stadig balancerende mellem frigørende (eller frihedsskabende) og afhængighedsskabende træk forbundet med udøvelsen af praksis (Uggerhøj, 1996; Villadsen, 2003:213-215). Ligesom frivillighed og tvang, lader frigørende og afhængighedsskabende sig ikke nødvendigvis sådan adskille, men kan iagttages på forskellige tidspunkter i de små detaljer i interaktionen mellem socialarbejdere og forældre, herunder i den måde turtagningerne er forbundne på. Kategorisering er eksempler på en praksis, der både indeholder frigørende og afhængighedsskabende træk. På den ene side kan reduktion af komplekse livssituationer og kategoriseringer af menneskelige problemer, anses som nødvendig for, at disse kan håndteres i en velfærdsinstitutionel sammenhæng, og give adgang til de ydelser institutionen råder over. På den anden side kan disse kategoriseringsprocesser betyde, at mennesker fastholdes i institutionelt skabte kategorier (Goffman, 1963b; Järvinen et al., 2002; Järvinen & Mik-Meyer, 2003), både fordi disse kan være en forudsætning for at modtage hjælp, men også fordi systemets muligheder for at påtvinge hjælp kan være at man forbliver ”syg”, som vist i analysen af samtalen med Maibritt og Kim. Socialt arbejde kan imidlertid også rumme et frigørende potentiale for individer og grupper i det omfang, det bidrager til at bryde med undertrykkende kategorier (Appel Nissen et al., 2007; Eskelinen et al., 2008). Emancipatoriske perspektiver i socialt arbejde abonnerer på forestillingen om, at mennesker skal sættes fri fra noget og dermed også på forskellige former for

betinget nødvendighed, som forbindes med den bløde determinisme hos kompatibilisterne. I afhandlingens analysekapitler kobler blikket for grænsedragninger mellem frivillighed og tvang, sig til balanceringen af frigørende og afhængighedsskabende træk i socialt arbejde i de detaljerede analyser af kategoriseringsarbejde, men også i den gensidighed der er forbundet med (symbolske gave)udvekslinger i menneskelig interaktion generelt og i socialt arbejde specifikt i relation til ”hjælpegeringen” (Bourdieu, 2008; Mauss, 1990; Uggerhøj, 1996). Analysen af samtalen med Kim og Maibritt i kapitel 10 viser, hvordan den institutionelle fortælling om Maibritts sygdomsforløb fastholdes i interaktionen i kraft af socialarbejdernes ignorering af moderens gentagne forsøg på at få socialarbejderen til at godkende hendes raske identitet. Socialarbejderens undvigelse af Maibritts mange anmodninger undervejs i samtalen, samt gentagne ekskluderings af hende i samtalen, kan ses som konkrete eksempler på fastholdelse i en bestemt problemkategori. Jo flere gange hun forsøger at opnå en bekræftelse af sin raske identitet, jo flere afvisninger får hun og jo flere gange bekræftes hendes identitet som afvigende. Analysen viser desuden, hvordan socialarbejderens referencer til den fælles kendte fortid, begrænser Maibritt i hendes muligheder for selvrepræsentation gennem indtryksstyring og fastholder den institutionelle fortælling, der skabes om hende. Samtalerne mellem socialarbejdere og forældre indeholder imidlertid også eksempler på forhandlinger og brud. I samtalen med Malene og Allan (uddrag 9e) engagerer forældre og socialarbejdere sig i et stykke kategoriseringsarbejde i forbindelse med forfølgelsen af hvert deres projekt. Forældrene problematiserer og udøver modstand mod klientrollen ved at bringe moderens selvkategoriisering som ”ik’ sådan en der selvudvikler” i spil, og socialarbejderen forsøger at omforme dette identitetsudspil, så det fremstår mindre problematisk for forældrene at tilslutte sig forslaget om familiebehandling. I kapitel 10 viser eksemplet med forældreparret Henrik og Sanne, hvordan socialarbejderen lykkes med at skabe og legitimere en forældreidentitet, der lader den styrke forældrene fremlægger som et potentielt problem, være en ressource og en del af problemet på samme tid. Det gør det muligt at fastholde situationens alvor, samtidig med at hun bevarer en samarbejdsrelation til forældre, der er præget af gensidig bekræftelse og positive handlingstilskrivelser (uddrag 10g). Analyserne viser, at der er et stort stykke kategorisering- og identitetsarbejde forbundet med at tilslutte sig eller afvise et forslag om en undersøgelse eller en foranstaltning, og hvordan der skabes forbindelser mellem de forældreidentiteter og klientkategorier, der tales frem i mødet med socialarbejderen.

12.1.8 Forældresamarbejde i børnesager

Debatter om myndighedsudøvelse, og anvendelsen af tvang på børneområdet, aktualiseres typisk i relation til spørgsmål om forholdet mellem barnets kontra forældrenes retsstilling, og er dukket op med jævne mellemrum, særligt i forbindelse med og i forlængelse af Danmarks ratificering af børnekonventionen i 1991. Samarbejde mellem forældre og sociale myndigheder udspiller sig i spændingsfeltet mellem forældres rettigheder og pligter i forhold til at træffe beslutninger, der vedrører deres barn efter forældreansvarsloven og myndighedernes ret og pligt til at gribe ind i situationer, hvor barnets udvikling er i risiko efter servicelovens § 11. I begge love er det præciseret at de beslutninger, der træffes om barnet, skal ske ud fra barnets bedste²⁶¹. I Danmark har der historisk set været tradition for at anskue børn og forældres interesser som samstemmende²⁶², men

²⁶¹ Jf. Forældreansvarsloven § 4, Serviceloven § 46.

²⁶² Ifølge Bengtson & Böcker Jacobsen (2009:224, 272f) kan dette være med til at forklare at Danmark, sammenlignet med de andre nordiske lande historisk set har været relativt tilbageholdende med at anvende tvang. Ved årtusindeskiftet var ca. 6 % af anbragte unge mellem 13-17-årige anbragt uden samtykke i Danmark. Den tilsvarende procentdel for Sveriges vedkommende var 32 %.

de senere år er udviklingen gået i retning af et stærkere børnefokus og en styrkelse af forældreansvaret. Denne udvikling afspejler sig bl.a. i en række reformer og lovændringer på børneområdet, der har givet myndighederne større beføjelser i forhold til at sikre barnets bedste, eksempelvis ved hjælp af økonomiske sanktioner²⁶³. Selvom evalueringer viser at kommunerne er tilbageholdende med at benytte sig af disse tiltag (Rambøll, 2007; Rambøll, 2011), så er der en markant stigende tendens til anvendelse af tvang, når børn og unge anbringes uden for hjemmet²⁶⁴. Fortalere for mere tvang forankrer almindeligvis deres argumentation i en kritik af, at hensynet til forældrene vejer tungere end hensynet til barnet i de afgørelser, der træffes i børnesager. Andre sætter spørgsmålstegn ved om modstillingen mellem barnets kontra forældrenes bedste er holdbar for en nærmere analyse, idet tidsfaktorer og historicitet ikke er medtænkt i perspektivet: Det, der på et tidspunkt ser ud til at være barnets bedste, kan på et senere tidspunkt vise sig at have ændret sig til en belastning for barnet (Ertmann, 1994:25ff). Der er imidlertid ikke enighed om eller forskningsmæssigt belæg for at sige noget om, hvorvidt mere tvang (eller mere frivillighed) fører til bedre muligheder for at sikre barnets bedste. Selvom tvang ofte fremføres som et redskab i sikringen af kontinuitet i anbragte børns opvækst er, der eksempelvis ikke noget der tyder på at hverken forældrenes deltagelse i planlægningsprocessen, eller deres manglende samtykke, har en betydning for henholdsvis øget eller reduceret stabilitet i et anbringelsesforløb (Egelund & Vitus Andersen, 2007:47ff).

Denne afhandlings analyser kan ikke kaste lys over spørgsmålet om, hvorvidt mere eller mindre tvang vil kunne sikre barnets bedste, og det har ikke været hensigten at sætte spørgsmålstegn ved legitimiteten af hverken forældreret og ansvar, eller samfundets ret og pligt til at gribe ind om nødvendigt med tvang for at sikre børns udvikling og sikkerhed. Afhandlingens fokus på grænsedragninger mellem frivillighed og tvang, trækker i stedet forholdet mellem forældres og samfundets rettigheder og pligter i relation til konkrete børn frem, som et konkret interaktionelt og kommunikativt dilemma i mødet mellem forældre og socialarbejdere i børnesager. Analyserne i afhandlingen viser, hvordan forhandlinger om og retten til at definere barnets bedste udspiller sig i interaktionen, og hvordan socialarbejderens orientering mod henholdsvis barnets og forældrenes interesser, har betydning for interaktionen.

I samtalerne er det et gennemgående mønster at direkte eller indirekte referencer til det konkrete barn eller til børn i al almindelighed, bruges af både forældrene og af socialarbejdere som kommunikativ ressource til at forfølge interaktionelle mål. Referencer til barnet i samtalen aktualiserer barnets status som (som oftest ikke deltagende) tredjepart i samtalen og dukker eksempelvis op de steder i interaktionen, hvor deltagerne er engageret i forhandlinger om tilslutning til eller afvisning af socialarbejderens forslag om en undersøgelse eller en foranstaltning. Direkte eller indirekte referencer til det barn eller de børn samtalen vedrører, bringer spørgsmålet om forældres kontra barnets interesser i spil. Hvis socialarbejderen ikke formår at tale om og med barnet på måder, der undgår at ekskludere forældrene fra samtalen, så kan det have konsekvenser for

²⁶³ Dette fokus afspejles bl.a. i barnets reform fra 2011 og i beslutningen mellem KL og det daværende socialministerium i 2004 om at indføre ICS (Integrated Children's system) som en fælles faglig metode i børnesager. ICS har det som et eksplicit formål at sætte barnets bedste i centrum. I 2006 trådte lov om styrkelse af forældreansvaret i kraft, som bl.a. gjorde det muligt at trække forældre i børnefamilieydelse hvis de vurderedes at være "i stand til at påtage sig deres ansvar" men som "ikke vil eller ikke har intentioner om at gøre det" (Ankestyrelsen, 2013).

²⁶⁴ I Danmark udgjorde andelen af anbringelser uden samtykke en forholdsvis stabil procentandel på 7-9 % af alle anbringelser i årene 2000-2007. Fra 2007 og frem til seneste opgørelse har andelen været stigende, så andelen af børn og unge anbragt uden for hjemmet uden samtykke ved udgangen af 2015 var på 18 % (Ankestyrelsen, 2016).

relationen til forældrerens. Det demonstreres i analysen af uddrag 9f i samtalen med Bilal og hans mor, hvor socialarbejderen kommer til at ekskludere moderen i forsøget på at inkludere Bilal i samtalen. Analysen af uddrag fra samtalen med Nicola (10a-c) viser desuden hvordan socialarbejderen, i forbindelse med fremhævnningen af vigtigheden af fokus på børnene, overser moderens tillidserklæring, og ender med at få en interaktionel lussing. Analyserne viser, hvordan socialarbejderens orientering mod faglige og juridiske idealer om og forskrifter for at sætte barnets bedste i centrum, kan komme til at udgrænse fokus på forældrerens som samtaledeltager og samarbejdspartner, med mindre socialarbejderen formår at balancere hensynet til barnet og forældrene kommunikativt i det konkrete møde.

I hverdagslige samtaler er det at gøre krav på at vide noget om sine egne børns behov ikke et forhandlingsoplæg, idet forældre tildeles en særlig ret til at besidde og udtrykke sig om viden om familiemedlemmer (Raymond & Heritage, 2006). I de forslagssekvenser jeg har fokuseret på i mine analyser, ser forældre eksempelvis ud til at gøre krav på unik viden om deres barn som ressource til at begrunde deres stillingtagen til socialarbejderens forslag om en undersøgelse eller en foranstaltning, dvs. til at retfærdiggøre en afvisning af socialarbejderens forslag (eller til at retfærdiggøre ikke at tilslutte sig med det samme) og/eller til at re- eller genpositionere sig som ansvarlig forældre med unik viden om hvad der tjener eget barn bedst (f.eks. ved at gøre krav på viden om hvad barnet selv mener)²⁶⁵. Som vist (se bl.a. afsnit 9.4.3 og uddrag 10n) så udfordres denne epistemiske forrang af den institutionelle opgave i børnesager, som tildeler socialarbejderen ret og pligt til at besidde viden om og udtrykke sig om børns behov i kraft af rollen som systemrepræsentant. Når socialarbejdere refererer til det konkrete barn, bringer det to forhold i spil samtidigt, som begge etablerer et pres på forældrene om at samarbejde. Dels etableres der et moralsk pres, der knytter sig til barnets særlige sårbare position, som aktualiserer forældrenes rettigheder og pligter over for deres barn. Dels bringer barnets problemer og behov den institutionelle opgave og ansvar eksplicit i spil, fordi sikringen af barnets bedste betinger og legitimerer mødet mellem forældre og socialarbejder. Tilsammen udgør disse to forhold en stærk appel til forældrene om at samarbejde. Ytringer der gør krav på viden om barnet kan derfor give anledning til og igangsætte en forhandling, fordi epistemiske ubalancer typisk komplicerer progressionen i social interaktion på den måde at de skal håndteres for at samtalen kan fortsætte.

Den institutionelle målrettethed som tales frem i socialarbejderens forfølgelse af forældres tilslutning til forslaget om en undersøgelse eller en foranstaltning positionerer forældre som gatekeepere af information om og adgang til at hjælpe barnet. På børneområdet peger flere undersøgelser på, at samspillet mellem forældre og socialarbejdere har betydning for de beslutninger der kan træffes. Når forældre samarbejder og er enige i socialarbejderens vurderinger, er socialarbejdere f.eks. tilbøjelige til at se problemer som mindre alvorlige. Hvis forældrene ikke ønsker et samarbejde eller afslår myndighedernes hjælptilbud, er der omvendt en tendens til at bekymringsgraden øges, og de undersøgelser der foretages, bliver mere omfattende (Ponnert, 2007). Forældresamarbejdet har ligeledes betydning for sagsbehandlerens vurdering af forældrene som henholdsvis 'gode' og 'dårlige' forældre (Egelund, 2003), ligesom de oplysninger der danner baggrund for socialarbejderens vurderinger og beslutninger i vidt omfang baseres på samspillet mellem socialarbejderen og forældrene, hvorfor kvaliteten af beslutningsgrundlaget kan være

²⁶⁵ En lignende praksis er blevet iagttaget i læge-patientsamtaler hvor Stivers (2002) bl.a. viser hvordan forældre bruger deres viden om barnet til at presse på for bestemte former for behandling (f.eks. antibiotika).

afhængig af det konkrete samarbejde (Holland, 2000). Derudover ser det ud til at de kompetencer socialarbejderen udviser i samspillet med forældrene ikke alene har betydning for processen og de beslutninger der træffes, men også for resultaterne af den indsats der iværksættes overfor familien og barnet (Trotter, 2002). Samspillet med sagsbehandleren har desuden betydning for forældre og børns muligheder for at opleve sig hørt og inddraget i forhold til de beslutninger der træffes i deres liv. Forholdet mellem forældre og socialarbejdere er således et helt centralt aspekt af den sociale indsats overfor udsatte børn og deres familier.

Afhandlingen giver indsigt i den måde hvorpå interaktionelle faktorer i mødet mellem forældre og socialarbejdere kan forme beslutningsprocesser. På den baggrund bidrager afhandlingens analyser både til forståelsen af hvordan den måde forældre inddrages på kan have betydning for de beslutninger der træffes og til forståelser af hvad forældreinddragelse og -deltagelse er. Denne afhandlings analytiske tilgang giver mulighed for ikke bare at synliggøre detaljer i interaktionen, men de detaljer der får betydning for beslutningsprocesser i små, men afgørende øjeblikke i sagsforløb på børneområdet.

12.1.9 Detaljerede analyser af møder mellem forældre og socialarbejdere i børnesager - praksisrelevans og potentiale

Ambitionen med denne afhandling var at finde måder hvorpå grænsedragninger mellem frivillighed og tvang kunne iagttages i interaktionen. Det har baggrund i en samtaleekstern iagttagelse af at sådanne grænsedragninger har relevans for praksis, men erkendelsesinteressen har primært været at gøre det muligt at iagttage sådanne grænsedragninger empirisk for på den måde at skabe et fundament for at kunne diskutere nogle centrale udfordringer for praksisudøvelsen. Hensigten har ikke været at komme med anvisninger til praksis, men at udforske aspekter af socialt arbejdes praksis, som ofte betragtes som selvfølgelige og derfor svære for praksis selv at sætte ord på. Ifølge Schön (2001:55) er praksisudøvere sjældent selv i stand til at beskrive den viden deres handlinger afslører og de dele af professionelles praksisudøvelse, der ikke kan udtrykkes tilfredsstillende med ord reduceres ofte til "tavs viden" eller (mave)fornemmelser. Ambitionen med den forskningstilgang jeg har valgt har bl.a. været at vise at "fornemmelser" ikke behøver at beskrives som diffuse indre tilstande eller stemninger, men at det praksisudøvere foretager sig i en samtalsituation responderer på noget, der foregår synligt og iagttageligt i interaktionen.

Når jeg ved forskellige lejligheder er blevet spurgt om mit ph.d. projekt og har fortalt om CA-analysers detaljerede blik på praksis, mødes jeg ofte af spørgsmål af typen "er det besværet værd at gå Så meget i detaljer" eller "det lyder spændende, men kan det bruges til noget?". Som Hall & Slembrouck (2009) og Peräkylä (1995) påpeger, så er det ikke enkelt at give anbefalinger på baggrund af detaljerede analyser af praksis, fordi socialarbejderes praksis ofte viser sig at være langt mere sofistikeret end den teori der er tilgængelig til at beskrive den. Der findes CA-studier af praksis der beskriver og dokumenterer betydningen af selv små adfærdsændringer hos den professionelle, for samtalers udvikling og udfald. Her tænker jeg på Heritage et al. (2007)'s studie af læge-patientsamtaler, som viser, hvordan variationer i lægers ordvalg har signifikant betydning for, hvorvidt patienten får fortalt om alle sine bekymringer eller forlader konsultationen med ubesvarede

spørgsmål²⁶⁶. I et studie af ca. 300 opkald til forskellige konfliktmæglingscentre i England viser Sikveland og Stokoe (2016) desuden, hvordan brugen af ordet "villig" i spørgsmål eller forslag, der adresser spørgsmålet om hvorvidt borgeren vil deltage i mægling, havde større chance for at få tilslutning end andre typer af formuleringer. Disse to studiers resultater er meget konkrete og kunne umiddelbart danne grundlag for konkrete anbefalinger til praksis. Når forskningen peger på særlige måder at kommunikationshandle på, som den professionelle kan gøre brug af og som tjener institutionelle formål, så rejser det imidlertid en række spørgsmål, der knytter til de muligheder og begrænsninger, der ligger i at professionelle i et vist omfang kan manipulere sig til de svar der ønskes. I afhandlingen viser jeg eksempelvis hvordan socialarbejderne er orienterede mod at bedømme holdbarheden og rækkevidden af forældrenes samtykke til den foreslåede undersøgelse eller foranstaltning, og hvordan de på forskellig vis forsøger at etablere et samarbejde der rækker ud over den konkrete samtale. Analyserne viser hvordan dette kompliceres af den generelle præference for enighed og samarbejde i social interaktion, der gør det vanskeligt at afgøre om tilslutning til socialarbejderens forslag blot er udtryk for situationel eftergivenhed. I relation til ovennævnte studie af læge-patient samtaler observerede Heritage og Robinson at det tilsyneladende faldt lægerne mere naturligt at bruge spørgsmålsdesign med "any", hvorimod det var vanskeligere at implementere varianten med "some", der ellers var den variant der så ud til at fremme formålet, om at få så mange af patienternes spørgsmål og bekymringer behandlet på mødet som muligt. Den situationelle sensitivitet samtaledeltagere udviser, og som er et helt grundlæggende træk i social interaktion betyder, at overføringen af erfaringer fra en situation til en anden er komplekst, forbundet med kontekstuelle betingelser der skabes i og for interaktionen og langt fra lineær. Dertil kommer at værdien af at bruge kommunikative fremgangsmåder der virker i forhold til institutionelle mål, kan komme i konflikt med andre hensyn og give anledning til etiske dilemmaer, som kræver fokus på relationen mellem den magt, der knytter sig rollen som systemrepræsentant og den kommunikative forvaltning af denne magt, som må tages med i diskussioner af konkrete anbefalinger på baggrund af studier af konkret, situeret sprogbrug i praksis.

Mine analyser har ikke ført til identifikation af sådanne særligt virksomme ord og vendinger. Et dyk ned i den litteratur, der bruges i kommunikationstræningen på socialrådgiveruddannelserne, giver imidlertid anledning til et par bemærkninger i forlængelse af nogle af de iagttagelser, jeg har gjort i mit arbejde med analyserne i afhandlingen. Meget af den faglitteratur, (Damgaard & Nørrelykke, 2007; Metze & Nystrup, 2004; Miller & Rollnick, 2004; Posborg, Nørrelykke, & Antczak, 2016)²⁶⁷ der bruges i undervisningen, bygger på tænkte eksempler og teorier om kommunikation/kommunikationsmodeller, der nok kan være forskningsmæssigt informerede, men ikke er baseret på detaljerede analyser af autentiske samtaler. Der er kun få empirisk funderede lærebøger specifikt rettet mod professionsuddannelserne (Eskelinen et al., 2008 er et af de få eksempler herpå), og ingen der retter sig specifikt og konkret mod kommunikationstræning. Overordnede teorier og erfaringsbaserede anbefalinger til måder at føre samtaler på i praksis behøver ikke være forkerte, men de mangler ofte præcision. Ofte er de enten for konkrete (fordi der ikke tages hensyn til at enhver situation er unik) eller ikke konkrete nok (med hensyn til at nogle virkemidler fungerer i nogle situationer men er afhængig af mange faktorer). Vigtigst af alt, så

²⁶⁶ Studiet er baseret på et eksperimentelt design, der sammenligner forskelle på samtalens udvikling afhængigt af hvorvidt ordet "some" eller ordet "any" bruges i spørgsmålet: "are there some/any other concerns you'd like to adress during this visit?". Den statistiske bearbejdning af data i kombination med patient-spørgeskemaer (før og efter lægebesøget) viste at brugen af "some" gav anledning til markant færre uindfrieede bekymringsspørgsmål fra patientens side end "any".

²⁶⁷ Disse titler bruges eksempelvis på socialrådgivergrunduddannelserne.

mangler de autenticitet og har begrænset fokus på de interaktionelle aspekter af kommunikation²⁶⁸. Det rækker eksempelvis ikke at vide noget om, hvordan åbne og lukkede spørgsmål ser ud, hvis man ikke kender deres mulige implikationer i og for praksis. Det er væsentligt at vide, at spørgsmål er en kommunikationshandling der foretages på mange andre måder end ved et "simpelt" grammatisk spørgsmålsformat i autentiske samtalsituationer. Det er også vigtigt at vide, at det overhovedet at spørge om noget er en potentielt facetruende kommunikationshandling, der gør at det i praksis (med god grund) kan være svært at få spørgsmålene over sine læber i den grammatiske form de optræder i lærebøgerne (og at det derfor kun sjældent sker). Dertil kommer at kommunikationshandlinger er facetruende på situationsspecifikke måder. Det betyder at det ikke rækker at vide noget om, hvordan samtaler i hverdagslige sammenhænge fungerer uden et beredskab, der gør praksisudøveren i stand til at omforme og bruge tilgængelige kommunikative ressourcer på situations- (og institutions-) specifikke måder. Med afsæt i detaljerede analyser af aktiveringssamtaler peger Tarber (2003) på at idealer for praksis nogle gange formuleres frakoblet den måde samtaler faktisk fungerer på og forløber i konkrete sammenhænge. Mangel på overensstemmelse mellem ideal og praksis behøver ikke altid at betyde, at praksis skal laves om. Detaljerede analyser kan imidlertid bidrage til en diskussion af gældende idealer og kan samtidig være med til at udfordre udvide, nuancere eller begrunde og legitimere gældende idealer bedre.

Pauser og stilhed

Et af de samtalefænomener der behandles i kommunikationslitteraturen er pauser eller stilhed. I grundbogen "socialrådgivning og socialt arbejde" (Posborg et al., 2016) skriver Posborg (2016) i sit kapitel om praktiske samtalefærdigheder i socialrådgiversamtaler, at det "at give plads til pauser med tavshed, hvor ingen af parterne siger noget, er en kvalitet i den professionelle samtale" (Posborg, 2016:204). Hun fremhæver, at det kan være svært for den professionelle at udholde stilheden og modstå trangen til at sige noget, og giver i den forbindelse det konkrete råd at tage et par dybe vejtrækninger i situationen. Set i forhold til den måde pauser fungerer på i social interaktion, er Posborgs bemærkninger og anbefalinger centrale, men også potentielt problematiske. For det første viser detaljerede analyser af samtaler, hvordan pauser forekommer naturligt i social interaktion, og at deres betydning i samtaler afhænger af den sekventielle placering (Jefferson, 1989; Levinson, 1983; Pomerantz, 1984a; Sacks, 1987; Schegloff, 2007)²⁶⁹. Som vist i flere af analyserne i afhandlingen så afgør den sekventielle placering af pausen, hvem pausen "tilhører" og dermed om der er tale om en tøvepause eller en ventepause. Pauser der forekommer i forlængelse af en ytring, der lægger op til en respons fra andenparten i samtalen, indebærer eksempelvis en risiko for at blive hørt som et varsel om, at der er problemer under opsejling, f.eks. med at svare præfereret på det der siges. I forbindelse med analyserne af de sekvenser, der indgår i afhandlingens eksempelsamling, viser jeg, hvordan forældres tøvepause i forlængelse af socialarbejderens forslag kan være udtryk for at der er noget potentielt problematiske forbundet med at svare på forslaget, fordi de forældreidentiteter, der er forbundet med at tilslutte sig eller afvise forslaget begge, behandles som potentielt problematiske. For det andet glemmer Posborg, at det ikke kun er socialarbejderen, der

²⁶⁸ En udbredt kommunikationsforståelse er at se forholdet mellem den der lytter og den der taler som adskilte samtalepositioner. I en kommunikationsforståelse der fokuserer på kommunikation som interaktion ophæves skellet mellem den der taler og den der lytter. De to positioner ses som integrerede, idet samtaledeltagere både kan være taler og lytter samtidig (Asmuß & Steensig, 2003:11).

²⁶⁹ CA forskere opererer med mange forskellige typer af pauser i samtaler. Overordnet skelnes der mellem ophold i talen der opstår midt i en turtagning (såkaldte turinterne pauser) og pauser der opstår mellem ture (dvs. ved talerskifte). Der findes også pauser mellem turtagningerne (på engelsk kaldet "gaps") som ikke tilhører nogen, men disse er – ligesom de øvrige – fælles forhandlede fænomener (Steensig, 2001:65-66).

kan opleve stilhed i social interaktion som ubehagelig. Da Jefferson (1989) i sin tid opdagede pausers interaktionelle betydning, fandt hun at samtaledeltagere tilsyneladende har begrænset tolerance for, hvor lang tids stilhed de kan "holde til", førend en af samtaleparterne begynder at foretage sig noget, der er orienteret mod at "ordne", det mulige problem pausen, tages som et udtryk for. Samtaledeltagere drager slutninger om hinandens intentioner på baggrund af pausers placering, karakter og længde. At lade en pause udvikle sig udøver ikke blot et pres på den pausen tilhører for at foretage sig noget, de kan også give anledning til potentielt problematiske slutninger om hinandens handlinger og intentioner, hvilket har betydning for muligheden for at opretholde intersubjektiviteten – og dermed tilliden - i samtalen. Posborg bemærker at der kan være behov for "tavse seancer" i starten af en samtale, så borgeren kan få tid til at finde ud af hvad vedkommende vil sige og til sidst i samtalen, når rådgiveren har brug for at tænke sig om. Hun foreslår at socialarbejderen deler dette med borgeren. F.eks. ved at sige "jeg sidder lige og tænker lidt over det, du sagde" (Posborg, 2016:204), så borgeren ikke behøver at gætte sig til hvad tavsheden betyder. Forslaget om at metakommunikere om det der foregår i interaktionen bakkes op af analyserne i denne afhandling (se kapitel 11), samt af andre studier af social interaktion, hvor det at etablere transparens i interaktionen gennem metakommunikation (også kaldet "online commentary") kan være med til at skabe tillid, bl.a. fordi det giver et indtryk af at der ikke er skjulte dagsordener (Heritage & Stivers, 1999; Nielsen, 2016). F.eks. peger van Nijnatten (2006) på at metakommunikation kan være tillidsfremmende mellem forældre og socialarbejdere i børnesager, fordi det i en institutionel sammenhæng, hvor relationen er præget af det komplicerede forhold mellem støtte og kontrol kan være vanskelige at afkode hinandens intentioner. Ikke-begrundede pauser risikerer at gøre det modsatte. Socialarbejdere har også andre kommunikative ressourcer til deres rådighed til at markere pauser som ikke-problematiske tænkepauser i interaktionen. I min analyse af den samtale der viser hvordan tillid skabes og opretholdes i en socialarbejder-klientsamtale, er der et markant eksempel, hvor socialarbejderen skaber en "fyldt" tænkepause (uddrag 10h linje 1-6). Det gør hun ved at producere lange, rolige, hørbare indåndinger, der viser at hun ønsker at beholde sin tur. På den måde undgår hun, at pausen skaber tvivl om, hvem der forventes at tage ordet og dermed kunne give anledning til uro eller andet ubehag hos forældrene. Posborgs anbefaling om dybe vejtrækninger er således ikke helt ved siden af, men dybe vejtrækninger er mange ting. Hvis de produceres som et "suk" dvs. så ind- og udånding er lige tydelige, så er de hørbare som noget helt andet end en lang udånding eller en eller flere korte indåndinger – og konsekvenserne for interaktionen kan være forskellige afhængigt heraf.

Når deltagere udviser samtaleadfærd der viser at de er orienterede mod ikke at lade potentielt problematiske pauser udvikle sig, så handler det ikke kun om at beskytte hinanden mod ansigtstab. Undgåelse af pauser er tæt forbundet med samtaledeltageres gensidige opmærksomhed på at sikre intersubjektiviteten i interaktionen. Grunden til at pauser sjældent får lov til at udvikle sig mellem turtagningerne handler derfor også om at samtaledeltagere gerne vil sikre, at den anden har forstået det vedkommende har sagt. Hvis modtageren af en ytring undlader at tilkendegive at vedkommende har hørt og forstået det der blev sagt, vil den der sidst har sagt noget, derfor typisk gentage eller prøve at omformulere, det vedkommende har sagt for at sikre sig at den anden har forstået (Laursen, 2003:149). I forlængelse heraf og på baggrund af analyser af læge-patientsamtaler argumenterer Laursen (2003) for hvorfor læger netop *ikke* skal øve sig på at tie stille i samtaler med patienter, men derimod opfordres til at producere bidrag til samtalen i form af empatiske responser og på anden vis hjælpe patienten til at fuldføre sit forehavende, f.eks. ved at stille relevante spørgsmål. Hendes

analyser viser at patienten forventer at lægen bidrager til samtalen ved tilkendegive, at han eller hun har hørt og forstået det patienten har sagt, særligt på de tidspunkter hvor patienten fortæller om et problem eller rejser et nyt punkt på dagsordenen eller på anden vis gør det relevant for lægen at sige noget. På baggrund af de anbefalinger der gives af Posborg (2016:204) kunne man kritisere socialarbejderne i de samtaler jeg har observeret og analyseret for ikke at give forældrene plads til at tænke sig om i forlængelse af forslaget om en undersøgelse eller en foranstaltning. Laursens analyser viser imidlertid at patienter ikke nødvendigvis bruger den plads, de får i samtalen til at uddybe eller komme på banen med noget nyt. I stedet begynder patienten typisk at udvise tegn på at de orienterer sig mod pausen som mangel på forståelse ved at gentage sig selv, hvilket kan føre til at samtalen kører i ring (Laursen, 2003). Hvorvidt noget tilsvarende gør sig gældende i socialarbejder-klientsamtaler vil kræve en nærmere udforskning heraf, men udviklingen i samtalen med Maibritt og Kim (kapitel 10) viser en række træk der kunne tyde på at mangel på relevante svar (eller som minimum tilkendegivelse af forståelse) fra den professionelles side på forældres initiativer på tilsvarende vis kan få socialarbejder-klientsamtaler til at køre i ring.

Lytning

Et andet samtalefænomen, der beskrives som en særlig færdighed hos socialarbejdere, er det at lytte. Posborg (2016) omtaler lytning som "samtalens største udfordring" (Posborg, 2016:201) og placerer lytning som den første på en liste over syv centrale samtalefærdigheder i professionelle samtaler. Damgaard & Nørrelykke (2007) betegner tilsvarende "kunsten at lytte [som] et uhyre vanskeligt område" (2007:13) og det at være god til at lytte som "et af de vigtigste krav" (2007:50) til professionelle, der skal hjælpe andre. Lytning er forholdsvist detaljeret beskrevet i faglitteraturen. Der skelnes bl.a. mellem forskellige former for lytning afhængig af de kommunikative ressourcer den professionelle gør brug af, rangerende fra mere eller mindre "tavse" former, hvor den professionelle udelukkende signalerer at hun forholder sig lyttende ved hjælp af sit blik²⁷⁰ og kropsholdning til mere såkaldt "aktivt lyttende" former, hvor lytteren også tager verbale ressourcer i brug for at signalere at hun hører det den anden siger, f.eks. gennem verbale opfordringer (af den slags der i CA betegnes som fortsættermarkører; aha, hmm, ja osv.), spørgsmål mv. Derudover skelnes der mellem forskellige niveauer af lytning, herunder hvad der lyttes til (sagte/usagte ting). Fælles for de anbefalinger der gives er dog at der er en overvægt af gode råd, der retter sig mod den professionelles monitorering af egne indre tilstande (tanker og følelser) under lytningen. På den måde begrænses lytning i overvejende grad til en indre aktivitet.

Jeg ønsker ikke at sætte spørgsmålstegn ved vigtigheden af at professionelle har fokus på egne følelser og tanker i en samtale. Et skærpet fokus på det, der synligt lader sig iagttage i samtaler har imidlertid et potentiale til at supplere og nuancere de betragtninger der videregives af disse tre forfattere, som selv er erfarne praksisudøvere. Damgaard & Nørrelykke og Posborg understreger at de mere ordløse former for lytning ikke må opfattes som en passiv handling (Damgaard & Nørrelykke, 2007:52; Posborg, 2016:201ff). Handlingsaspektet i det at lytte er, imidlertid ikke underbygget empirisk. Analyserne i denne afhandling peger på, at et centralt aspekt af lytning handler om det, den professionelle vælger at vise klienten at der lyttes til, og hvad der derigennem behandles som henholdsvis relevant og irrelevant for samtalen. Den sortering der finder sted i forhold til det, der bliver hørt og behandlet som relevant og irrelevant for det der tales om, og det der ikke gør har både betydning for relationen parterne imellem og for samtalens forløb. Når den

²⁷⁰ Posborg taler i den forbindelse om et "levende og bevægeligt blik" (2016:204).

professionelle undlader at reagere på initiativer fra klientens side, der aktivt efterspørger en handling, f.eks. ved at undlade som minimum at vise at vedkommende har hørt at disse har fundet sted, så er det mærkbart fraværende og det har konsekvenser for de slutninger klienten drager om den professionelles intentioner²⁷¹. Analysen af socialarbejderens gentagne ignoreringer af moderen Maibritts anmodninger om at få godkendt sin raske identitet (jf. kapitel 10) viser, hvordan disse miskendte rollebekræftelser ikke blot er med til at fastholde Maibritt i en afvigerrolle, men er interaktionelt hørbart som mistillidserklæringer, der komplicerer samtalsforløb og beslutningsprocessen, bl.a. ved at danne grundlag for misforståelser. Analysen peger også på de dilemmaer der er forbundet med at lyttehandle i situationer, hvor institutionelle og relationelle hensyn kommer i konflikt med hinanden, og at kommunikationskompetencer i sådanne situationer indbefatter håndtering af tvetydige og modsatrettede budskaber og hensyn på en måde, der balancerer institutionelle mål og relationen til forældrene. Samlet set viser analyserne i afhandlingen, at lytning og pauser er komplekst ordnede sociale aktiviteter, som kræver koordinering blandt forældre og socialarbejdere på et højt niveau. Det at kunne reagere hensigtsmæssigt og adækvat på klienters initiativer kræver derfor ikke blot et intenst situationssensitivt nærvær og lydhørhed men også analytiske kompetencer, der gør den professionelle i stand til at opfange og afkode forskellige budskaber i klientens tale, herunder sortere og prioritere hvad der skal handles på hvornår. Derudover kræver det at den professionelle har et kommunikativt handleberedskab, der sætter vedkommende i stand til at reagere på klientens initiativer på måder, hvormed sorteringen af det der behandles, som henholdsvis relevant og irrelevant fremstår meningsfuldt i interaktionen.

Analyserne viser eksempler på, hvordan metakommunikation kan være en relevant komponent i et sådant kommunikativt handleberedskab. Derudover peger analysen på, at kompetent lytning også handler om at være sensitiv overfor, at det svar der kræves af forældre i relation til en stillingtagen til en undersøgelse eller en foranstaltning har identitetsmæssige konsekvenser, som kan have betydning for den måde de bliver opfattet på som forældre og som mennesker, og dermed potentielt kan få betydning for de beslutninger der træffes i sagen. En væsentlig situations- og interaktionssensitiv kompetence er derfor også at vide at det kan være svært for forældre at kommunikere et klart nej eller et klart ja, bl.a. fordi sådanne situationer taler magtasymmetrier mellem den professionelle og forældrene frem i interaktionen. Et kommunikativt handleberedskab der tager situationelle og interaktionelle kompetencer alvorligt er komplekst. Ved at sætte fokus på de interaktionelle aspekter af samtaler mellem forældre og socialarbejdere i børnesager, synliggøres det handlingsrum socialarbejderen er med til at åbne op for i samtalen, samt hvilke muligheder og begrænsninger det skaber for forældrenes kommunikative udfoldelsesmuligheder og dermed deres deltagelse i og indflydelse på samarbejdet og beslutningsprocessen.

Arminen (2005:78-81) peger på at CA-studier har et heuristisk, kritisk og innovativt potentiale og ifølge Peräkylä & Vehvilfinen (2003) kan en CA-tilgang tilbyde et supplement eller et alternativ til det de kalder "the Professional Stocks of Interactional Knowledge", f.eks. ved at afkræfte eller korrigere gældende antagelser inden for en profession. Samlet set tilbyder denne afhandling et empirisk grundet supplement til og i et vist omfang korrigerende nuanceringer af den primært teoretiske og erfaringsbaserede viden, der danner grundlag for den litteratur der bruges i kommunikationstræningen bl.a. af socialrådgiverstuderende på professionshøjskolerne. Derudover

²⁷¹ Analyser af videooptagede møder mellem politi og borgere i USA viser at sådanne undladelser betyder at der er 20 % større risiko for at mødet ender med fysisk magtanvendelse, herunder vold (Raymond, upubliceret materiale).

gives empiriske eksemplificeringer af praksis, hvori abstrakte begreber som frivillighed og tvang, men også deltagelse, samarbejde, tillid og mistillid realiseres. Analyserne giver mulighed for at synliggøre kompleksitet og skabe bedre forståelse for kommunikative udfordringer og dilemmaer forbundet med praksisudøvelse. Samtidig kan de detaljerede beskrivelser af praksissituationer bruges til at udfordre og udvikle praksis. Den grundlæggende forståelse af samtaler som interaktion og interaktion som kontingent forbundne tursekvenser, hvorigennem samtaledeltagere fuldfører sociale aktiviteter og skaber mening og betydning, skaber et afsæt for udforskning og opstilling af handlealternativer i interaktionen mellem socialarbejdere og deres klienter, som kan danne grundlag for nytænkning og nyskabelse af praksis.

Til sidst vil jeg diskutere dilemmaer og mulige veje at gå i arbejdet med at styrke praktikerens og studerendes kommunikative kompetencer ved hjælp af analyser af autentiske samtaler.

Analyser af autentiske praksissituationer som afsæt for udvikling og læring

Professionsuddannelser i Danmark og i udlandet bruger rollespil i træningen af kommende praksisudøveres kommunikative færdigheder. Ifølge Stokoe (2013:182ff) er der imidlertid væsentlige forskelle på simulerede kommunikation og faktisk kommunikation, som gør simulationerne potentielt problematiske i læringsøjemed. Hendes sammenligninger af simulerede politiforhør med rigtige politiforhør viser, at deltagerne foretog sig i de rigtige politiforhør var langt mere afdæmpet og diskret, end deltagerne gjorde i de simulerede situationer. Stokoe forklarer forskellen med deltagerens opmærksomhed på og orientering mod den kontekst de befinder sig i. I de simulerede forhør er handlingerne mere tydelige og til tider overdrevne, fordi deltagerne er orienterede mod at handlingerne skal kunne vurderes af et samtaleeksternt publikum. I de rigtige politiforhør er den professionelle derimod orienteret mod en institutionel opgave, der handler om at tilvejebringe information, der kan føre til en afgørelse om anholdelse eller løsladelse. Tilsvarende er den mistænkte orienteret mod at optræde troværdigt uden at komme til at inkriminere sig selv. Den afgørende forskel er, at der er noget forskelligt på spil for deltagerne i de to situationer, hvilket har betydning for den måde samtalen afvikles på. På baggrund af kritikken af konventionelle rollespilsmetoder har Stokoe udviklet en model²⁷², der anvender CA-analyser som afsæt for kommunikationstræning på baggrund af autentiske gengivelser af professionel praksis (Stokoe, 2014). Erfaringerne med modellen i en engelsk kontekst peger på at CA-analyser har et potentiale i forhold til at forbinde forskning og praksisudvikling i socialt arbejde (Kirkwood, Jennings, Laurier, Cree, & Whyte, 2016). Modellen er endnu kun afprøvet i Danmark i begrænset omfang.

Der er imidlertid et dilemma forbundet med at bruge detaljerede analyser af praktikerens egen praksis som afsæt for læring. Ifølge Dreyfus & Dreyfus (1986)²⁷³ femtrinsmodel over læreprocessen fra novice til ekspert kendetegnes det højeste og sidste stadie i processen, ved at eksperten handler intuitivt på baggrund af situationsfølsom helhedsforståelse og genkendelse frem for bevidste analyse. Handlegrundlaget er tavst uden eller med meget få bevidste overvejelser over alternative handlemuligheder eller eksplicit viden. Bevidsthed om regler og alternative handlemåder i situationen er kendetegnende for de tidligere og mindre sofistikerede stadier i Dreyfus og Dreyfus' model. Det rejser spørgsmålet om hvorvidt der er en risiko for at refleksioner over og øget

²⁷² Modellen hedder CARM ("Conversation Analytic Role-play Method").

²⁷³ Dreyfus & Dreyfus' model kan kritiseres for at mangle et empirisk fundament og for ikke at have et bud på hvordan eksperten udvikles (ud over i kraft af løbende erfaringsdannelse).

bevidstgørelse omkring faglig praksis, sætter læringsprocessen tilbage på bekostning af den intuitive situationsfølsomme handling der kendetegner eksperten, og hvad betyder for muligheden for at kvalificere erfarne praksisudøveres kommunikative færdigheder.

Ovenstående bringer en opmærksomhed ind i overvejelserne over hvad praksisudviklingsprojekter med afsæt i detaljerede og dekonstruerende analyser af praksis kan have af konsekvenser for den faktiske praksisudøvelse. Hvis den bevidsthed der kan skabes på baggrund af refleksioner over autentiske gengivelser af praksis skal kvalificere praksisudøvernes handlinger på et niveau der fortsat kan kaldes ekspertniveau, må kompetenceudviklingen indtænke hvordan viden og handling, integreres og rekonstrueres til en helhed. I den forbindelse kan Schöns (2001) skelnen mellem refleksioner-i-handling og refleksioner-over-handling være relevant at tage i betragtning. Refleksioner-i-handling karakteriserer det forhold, at praksisudøvelse foregår i et integreret samspil mellem gentagelser koblet til genkendelse af lignende situationer ud fra erfaringen og tilpasning til de "forstyrrende" særegenheder som enhver ny, unik situation frembyder (Schön, 2001:129-130). Refleksioner over handlinger knytter sig til refleksioner, der finder sted uden for selve praksisudøvelsen, hvor denne gøres til gestand for nysgerrig, spørgende forholden sig til de erfaringer, vi har gjort os med henblik på at lære af dem.

Schöns læringsbegreb baserer sig på erfaringsopbygning i kraft af mødet med sammenlignelige situationer. Refleksion-over-handling modvirker ifølge Schön at praksisudøvelsen bliver for rutinepræget og mister sin situationelle følsomhed. Gengivelser af autentiske praksissituationer tilbyder muligheden for ikke bare at lære af egne men af andres erfaringer på en sådan måde at disse kan integreres og blive til en del af praksisudøverens eget erfaringsberedskab. De giver praktikerne mulighed for at træde ud af ekspertrollen og dvæle ved og reflektere over kommunikative grundkompetencer, som til daglig udgør en tavs og intuitiv del af praksisudøvelsen. Begrebet dvælen er hentet fra Polanyi (1966). Hos Polanyi er det at dvæle en central komponent i erfaringsdannelsen. Når vi dvæler ved noget, har vi vores opmærksomhed rettet mod det der sker og forsøger at forstå og skabe mening i det. I forbindelse hermed sker der en meningstransformation af det erfarede og en kropslig integration, der transformerer den erfarende intuitive beredskab (Jørgensen, 2015).

Analyser der synliggør mønstre i praksisudøvelsen og sætter begreber på fænomener, som hidtil har været ubemærkede, selvfølger og tavse, kan være med til at skabe forstyrrelser i det umiddelbart genkendelige. Forstyrrelser kan sætte gang i refleksionsprocesser og nye erfaringsdannelser, som rummer et potentiale for at gøre det genkendte genkendeligt på nye måder. Enhver begrebsliggørelse producerer imidlertid nye tavse dimensioner, som lader nogle aspekter af praksis træde frem mens andre trænges i baggrunden. Sproget udgør et perspektiv og en kontekst i sig selv, som former virkeligheden på en bestemt måde. Gengivelser af autentiske praksissituationer giver mulighed for at dvæle ved de elementer af praksisudøvelsen, der endnu ikke er, eller måske heller ikke kan begribes i en sprogliggjort form. På den måde rummer analyser med denne metodiske tilgang et potentiale for at skabe udvikling på baggrund af (en vekselvirkning mellem) tavs, såvel som begrebsliggjort viden i og om praksis.

CA løser ikke problemet med, hvordan det kan påvises, at refleksioner af denne karakter fører til konkrete ændringer i praksis. Femø (2003) finder eksempelvis ikke de store forskelle på universitetsstuderendes praktiske kommunikationsteknikker på mikroniveau før og efter undervisning i CA. Den væsentligste læring ser derimod ud til at være, at de studerende har fået et

skærpet analytisk blik og et højere refleksionsniveau. De er blevet bedre til "se", dvs. læse situationen og foretage avancerede lytninger (Femø, 2003:139-140). Med CA understøttes en forståelse af at læring på baggrund af erfaringsdannelsesprocesser, giver mulighed for genkendelse og kontekstsensitiv handleparathed. Det er stadig op til den enkelte praksisudøver at integrere nye erfaringer i konkrete situationer, hvor der er noget på spil. Ifølge Steensig og Asmuß (2003) er det '*at vide og kunne sige noget om hvordan folk konstruerer samtaler og hvilke teknikker de anvender [...] en afgørende forudsætning for at sige noget om hvorfor nogle samtaler lykkes, mens andre ikke gør*' (2003:12). Citatet rejser spørgsmålet om hvilke kriterier der skal lægges til grund for vurderinger af hvorvidt samtaler lykkes eller ej. Denne afhandling leverer ikke et endegyldigt svar på spørgsmålet, men giver bud på veje at gå i afklaringen af, hvilke kriterier der skal gælde.

Hvorvidt og hvordan, der med viden fra og refleksioner over detaljerede analyser af praksis mere grundlæggende kan skabes forandringer i praksisudøvelsen, er et åbent spørgsmål. Deltagere i social interaktion er generelt set overordentlig opmærksomme på og sensitive overfor kontekstuelle forhold i situationen. Det er en af grundene til, at der ikke meningsfuldt kan opereres med standarder eller forskrifter for kommunikativ praksis. Når der er dobbeltheder og dilemmaer indlejret i de kontekstuelle betingelser for praksis (eksempelvis lovgivningsmæssigt), eller når disse kommer i strid med faglige idealer eller værdier, så opstår der kommunikative udfordringer, som kræver et fleksibelt sprogligt beredskab, der kan tilpasses den konkrete situation. Det er derfor væsentligt, at indtænke hvorvidt konkrete rammesætninger og den måde de forstås og fortolkes på af praksisudøverne og deres klienter sætter grænser for den sproglige formåenhed, dvs. om der er kommunikative problemer, der ikke kan løses ved at udvikle og kvalificere sprog anvendelsen alene. Detaljerede studier af sprogbrug i social interaktion kan være med til at identificere og kategorisere kommunikative udfordringer for praksisudøvelsen, og skelne mellem de problemer der kan løses kommunikativt, og dem der kræver ændringer i rammebetingelserne for arbejdet.

Referencer

- Allwood, J. (2014). Trust as a communicative and epistemic simplifier and facilitator. In P. Linell, & I. Markova (Eds.), *Dialogical approaches to trust in communication* (pp. 189-211). Charlotte, NC: Information Age Publishing, Inc.
- Ankestyrelsen (2012). *Kulegravning af sager om overgreb mod børn og unge*. København: Ankestyrelsen
- Ankestyrelsen (2013). Styrk forældreansvaret for udsatte børn og unge - et overblik over reglerne om forældre- og ungepålæg. *København: Socialstyrelsen og Ankestyrelsen*.
- Ankestyrelsen (2016). *Anbringelsesstatistik. Årsstatistik 2015*. København: Ankestyrelsen.
- Antaki, C. (2008). Formulations in psychotherapy. In A. Peräkylä, C. Antaki, S. Vehvilainen & I. Leudar (Eds.), *Conversation analysis and psychotherapy* (pp. 107-123). Cambridge: Cambridge University Press.
- Antaki, C. (2011). Six kinds of applied conversation analysis. In C. Antaki (Eds.), *Applied conversation analysis: Intervention and change in institutional talk* (pp. 1-14). Basingstoke: Palgrave Macmillan.
- Appel Nissen, M. (2010). *Nye horisonter i socialt arbejde: En refleksionsteori*. København: Akademisk Forlag.
- Appel Nissen, M., Pringle, K., & Uggerhøj, L. (2007). *Magt og forandring i socialt arbejde*. København: Akademisk Forlag.
- Arminen, I. (2005). *Institutional Interaction: Studies of talk at work*. Ashgate: Aldershot.
- Asmuß, B. (2003). Fra "præference" til "yo-yo-effekt" - om betydningen af konversationsanalytisk grundforskning for kommunikationsrådgivning. In B. Asmuß, & J. Steensig (Eds.), *Samtalen på arbejde - konversationsanalyse og kompetenceudvikling* (pp. 193-212). Frederiksberg: Samfundslitteratur.
- Asmuß, B. (2011). Proposing shared knowledge as a means of pursuing agreement. In T. Stivers, L. Mondada & J. Steensig (Eds.), *The morality of knowledge in conversation* (pp. 207-234) Cambridge: Cambridge University Press.
- Asmuß, B., & Oshima, S. (2012). Negotiation of entitlement in proposal sequences. *Discourse Studies*, 14(1), 107-126.
- Asmuß, B., Oshima, S., Nielsen, M. F., Nielsen, A. M. R., & Hassert, L. (2016). Møder. In M. Femø Nielsen, B. L. Due, T. L. W. Toft, G. Gravengaard & A. M. R. Nielsen (Eds.), *Kommunikation i internationale virksomheder* (pp. 137-171). Frederiksberg: Samfundslitteratur.
- Asmuß, B., & Steensig, J. (2003). *Samtalen på arbejde: Konversationsanalyse og kompetenceudvikling*. Frederiksberg: Samfundslitteratur.
- Atkinson, J. M., & Heritage, J. (1984). *Structures of Social Action: Studies in Conversation Analysis*. Cambridge: Cambridge University Press.

- Auer, P. (1992). Introduction: John Gumperz' approach to contextualization. In P. Auer, & A. di Luzio (Eds.), *The contextualization of language* (pp. 1-37). Amsterdam: John Benjamins.
- Austin, J. L. (1962). *How to do things with words*. Oxford: Clarendon Press.
- Axelrod, R. M. (2006). *The evolution of cooperation: Revised edition*. New York: Basic books.
- Backe-Hansen, E. (2001). *Rettferdiggjøring av omsorgsovertakelse*. Oslo: Norsk institut for forskning om oppvekst, velferd og aldring (NOVA).
- Bangura Arvidsson, M. (2003). *Ifrågasatta fäder-olika bilder av fäder till socialt utsatta barn*. Lund: Lunds Universitet. Socialhögskolan.
- Behnia, B. (2008). Trust development: A discussion of three approaches and a proposed alternative. *British Journal of Social Work*, 38(7), 1425-1441.
- Bengtsson, T. T., & Böcker Jacobsen, T. (2009). *Institutionsanbringelse af unge i nord: En komparativ undersøgelse af lovgrundlag, institutionsformer og udviklingstendenser*. København: SFI - Det Nationale Forskningscenter for Velfærd.
- Berg Sørensen, T. (1995). *Den sociale samtale - mellem klienter og sagsbehandlere*. Risskov: Gestus.
- Billig, M. (1999a). Conversation analysis and the claims of naivety. *Discourse & Society*, 10(4), 572-576.
- Billig, M. (1999b). Whose terms? Whose Ordinarity? Rhetoric and Ideology in Conversation Analysis. *Discourse & Society*, 10(4), 543-558.
- Bourdieu, P. (2008). *Af praktiske grunde: Omkring teorien om menneskelig handlen*. København: Hans Reitzels Forlag.
- Bourdieu, P., & Wacquant, L. (2009). *Refleksiv sociologi: Mål og midler*. København: Hans Reitzels Forlag.
- Boyd, E. A. (1998). Bureaucratic Authority in the "company of equals": The interactional management of medical peer review. *American Sociological Review* 63(2), 200-224.
- Brown, P., & Levinson, S. C. (1987). *Politeness: Some universals in language usage*. Cambridge: Cambridge university press.
- Bryderup, I. (2008). *Evidence based and knowledge based social work: Research methods and approaches in social work research*. Aarhus: Aarhus Universitetsforlag.
- Carstens, A. (1998). *Aktivering - klientsamtaler og socialpolitik*. København: Hans Reitzels Forlag.
- Caswell, D., Eskelinen, L., & Olesen, S. P. (2013). Identity work and client resistance underneath the canopy of active employment policy. *Qualitative Social Work*, 12(1), 8-23.
- Cedersund, E. (1992). Från personligt problem till administrativt beslut: Att ansöka om ekonomiskt bistånd. Linköping: SIC 33, Studies in Communication. University of Linköping.

- Cedersund, E., & Säljö, R. (1994). Running a bit low on money: Reconstructing financial problems in the social welfare interview. In W.G. Sproundel (Hrsg.), *Die Objektivität der Ordnungen und ihre kommunikative Konstruktion - Für Thomas Luckmann*. Frankfurt am Main: Suhrkamp.
- Christensen, M., & Warming, H. (2016). *Tillid i socialt og pædagogisk arbejde med børn og unge*. København: Akademisk Forlag.
- Claezon, I. (2004). *Tvångsomhändertaganden. Ur ungdomars, anhörigas och socialsekreterares perspektiv*. Stockholm: Mareld.
- Clayman, S. E. (1991). *News interview openings: Aspects of sequential organization*. In P. Scannell (Ed.), *Broadcast talk: A reader* (pp. 48-75). London: Sage.
- Clayman, S. E. (2013). Turn-Constructional units and the Transition-Relevance place. In J. Sidnell, & T. Stivers (Eds.), *The handbook of conversation analysis* (pp. 151-166). Chichester: Wiley-Blackwell.
- Clayman, S. E., & Heritage, J. (2014). Benefactors and beneficiaries: Benefactive status and stance in the management of offers and requests. In P. Drew, & E. Couper-Kuhlen (Eds.), *Requesting in social interaction* (pp. 55-86). Amsterdam: John Benjamins Publishing Company.
- Coppock, L. (2005). *Politeness strategies in conversation closings*. London: Lawrence Erlbaum.
- Couper-Kuhlen, E., & Ono, T. (2007). 'Incrementing' in conversation. A comparison of practices in English, German and Japanese. *Pragmatics*, 17(4), 513-552.
- Coupland, J., & Coupland, N. (2001). Roles, responsibilities, and alignments: Multiparty talk in geriatric care. In M. L. Hummert & J. F. Nussbaum (Eds.), *Aging, Communication and Health: Linking Research and Practice for Successful Aging* (pp. 125-160). Mahwah, New Jersey: Lawrence Erlbaum.
- Culpeper, J. (2011). *Impoliteness. Using Language to Cause Offence*. Cambridge: Cambridge University Press.
- Damgaard, I., & Nørrelykke, H. (2007). *Den personlige samtale: En introduktion*. København: Hans Reitzels Forlag.
- Danneris, S., Dall, T., Caswell, D., & Olesen, S. P. (2017). *Spot på samtalen - analyser af samtaler mellem aktivitetsparate kontanthjælpsmodtagere og beskæftigelsesmedarbejdere*. København: Væksthuset.
- Davidson, J. (1984). Subsequent versions of invitations, offers, requests, and proposals dealing with potential or actual rejection. In J. M. Atkinson & J. Heritage (Eds.), *Structures of Social Action: Studies in Conversation Analysis* (pp 102-128). Cambridge: Cambridge University Press.
- Deppermann, A. (2011). The study of formulations as a key to an interactional semantics. *Human Studies*, 34(2), 115-128.
- Dersley, I., & Wootton, A. (2000). Complaint sequences within antagonistic argument. *Research on Language and Social Interaction*, 33(4), 375-406.
- Det danske Sprog- og Litteraturselskab. (2017a). Ordbog over det danske sprog. "frivillig tvang". Retrieved from <http://ordnet.dk/ddo/ordbog?query=frivillig%20tvang>

- Det danske Sprog- og Litteraturselskab. (2017b). Ordbog over det danske sprog. "moment". Retrieved from <http://ordnet.dk/ddo/ordbog?query=moment>
- Drew, P. (1991). Asymmetries of knowledge in conversational interactions. In I. Marková, & K. Foppa (Eds.), *Asymmetries in dialogue* (pp. 29-48). Hemel Hempstead: Harvester/Wheatsheaf.
- Drew, P., & Heritage, J. (1992). *Talk at work: Interaction in institutional settings*. Cambridge: Cambridge University Press.
- Drew, P., & Walker, T. (2009). Going too far: Complaining, escalating and disaffiliation. *Journal of Pragmatics*, 41(12), 2400-2414.
- Dreyfus, H. L., & Dreyfus, S. E. (1986). *Mind over machine. The Power of Human Intuition and Expertise in the Era of the Computer*. New York: Free Press.
- Due, B. L. (2016). En systematik for ideudviklingsformater. *MedieKultur: Journal of Media and Communication Research*, 32(60), 165-195.
- Durkheim, E. (1933). *The division of labor in society*. New York: Free Press.
- Egelund, T. (2003). "Farlige" forældre. Den institutionelle konstruktion af dem, der afviger fra os. In M. Järvinen & N. Mik-Meyer (Red.), *At Skabe En Klient. Institutionelle identiteter i socialt arbejde* (pp. 59-81). København: Hans Reitzels Forlag.
- Egelund, T. (2006). Multisystemisk terapi: En metode med tvivlsomme effekter. *Nordisk Sosialt Arbeid*, 26(3), 207-221.
- Egelund, T., & Hillgaard, L. (1993). *Social rådgivning og social behandling*. København: Munksgaard.
- Egelund, T., & Vitus Andersen, K. (2007). *Sammenbrud i anbringelser af unge: Risikofaktorer hos unge, forældre, anbringelsessteder og i sagsbehandlingen*. København: SFI - Det Nationale Forskningscenter for Velfærd.
- Ejler, N., Bohni Nielsen, S., & Petersen, C. E. (2004). *Undersøgelse af retssikkerhedslovens § 4*. København: Socialministeriet.
- Enfield, N. (2011). 12 sources of asymmetry in human interaction: Enchrony, status, knowledge and agency. In T. Stivers, L. Mondada & J. Steensig (Eds.), *The morality of knowledge in conversation* (pp. 285-312). Cambridge: Cambridge University Press.
- Ertmann, B. (1994). *Tvangsfjernelser: En analyse af samtlige tvangsfjernelser i Københavns kommune i 1990*. Vejle: Kroghs Forlag.
- Eskelinen, L., Olesen, S. P., & Caswell, D. (2008). *Potentialer i socialt arbejde: Et konstruktivt blik på faglig praksis*. København: Hans Reitzels Forlag.
- Esmark, A. (1998). *Forandringen stiger: En kritik af forandringsbegrebet i ny-institutionalismen - og et systemteoretisk alternativ*. København: Center for Offentlig Organisation og styring.
- Femø Nielsen, M. (2003). Nyttet det - kan undervisning i talens mikroniveau føre til ændret praksis. In B. Asmuß, & J. Steensig (Eds.), *Samtalen på arbejde - konversationsanalyse og kompetenceudvikling* (pp. 113-142). Frederiksberg: Samfundslitteratur.

- Femø Nielsen, M., & Beck Nielsen, S. (2005). *Samtaleanalyse*. Frederiksberg: Samfundslitteratur.
- Fine, G. A. (1993). Ten Lies of Ethnography. Moral dilemmas of field research. *Journal of Contemporary Ethnography*, 22(3), 267-294.
- Fong, M. L., & Cox, B. G. (1983). Trust as an underlying dynamic in the counselling process: How clients test trust. *The Personnel and Guidance Journal*, 62(3), 163-166.
- Ford, C. A., Fox, B., A., & Thompson, S. A. (2002). Constituency and the grammar of turn increments. In C. E. Ford, B. Fox A. & S. A. Thompson (Eds.), *The language of turn and sequence* (pp. 14-38) Oxford: Oxford University Press.
- Forsberg, H., & Vagli, Å. (2006). The social construction of emotions in child protection case-talk. *Qualitative Social Work*, 5(1), 9-31.
- Freed, A., & Ehrlich, S. (2009). *Why do you ask?: The function of questions in institutional discourse*. Oxford: Oxford University Press.
- Fukuyama, F. (1996). *Trust: The social virtues and the creation of prosperity*. New York: Free Press Paperbacks.
- Garfinkel, H. (1963). A conception of and experiments with "trust" as a condition of stable concerted actions. In O. J. Harvey (Ed.), *Motivation and social interaction* (pp. 187-238). New York, Ronald Press.
- Garfinkel, H. (1964). Studies of the routine grounds of everyday activities. *Social Problems*, 11, 225-250.
- Garfinkel, H. (1991). Respecification: Evidence for locally produced, naturally accountable phenomena of order, logic, reason, meaning, method, etc. in and as of the essential haecceity of immortal ordinary society (I)—an announcement of studies. In G. Button (Ed.), *Ethnomethodology and the human sciences* (pp. 10-19). Cambridge: Cambridge University Press.
- Garfinkel, H., & Wieder, L. D. (1992). Two incommensurable, asymmetrically alternate technologies of social analysis. In G. Watson, & R. M. Seiler (Eds.), *Text in context: Contributions to ethnomethodology* (pp. 175-206). Newbury Park, CA: Sage.
- Garfinkel, H. (1967). *Studies in ethnomethodology*. Cambridge: Polity Press.
- Garfinkel, H. (1988). Evidence for locally produced, naturally accountable phenomena of order, logic, reason, meaning, method, etc. in and as of the essential quiddity of immortal ordinary society, (I of IV): An announcement of studies. *Sociological Theory*, 6(1), 103-109.
- Giddens, A. (1991). *Modernity and self-identity: Self and society in the late modern age*. Stanford: Stanford University Press.
- Goffman, E. (1961). *Encounters: Two studies in the sociology of interaction*. Indianapolis: Bobbs-Merrill.
- Goffman, E. (1963a). *Behavior in public places: Notes on the social organization of gatherings*. New York: The Free Press.

- Goffman, E. (1963b). *Stigma: Notes on the management of spoiled identity*. New Jersey: Prentice-Hall.
- Goffman, E. (1961). *Asylums: Essays on the social situation of mental patients and other inmates*. London: Penguin books. .
- Goffman, E. (1983). The interaction order: American Sociological Association, 1982 Presidential Address. *American Sociological Review*, 48(1), 1-17.
- Goffman, E. (1967). *Interaction ritual : Essays in face-to-face behavior*. New York: Pantheon Books.
- Goffman, E. (1971). *The presentation of self in everyday life*. Harmondsworth, Middlesex: Penguin books.
- Goffman, E. (1981). *Forms of talk*. Oxford: Blackwell.
- Goffman, E. (1989). On field work. *Journal of Contemporary Ethnography*, 18, 123-132.
- Gold, R. L. (1958). Roles in sociological field observations. *Social Forces*, 36(3), 217-223.
- Goodwin, C., & Goodwin, M. H. (1987). Concurrent operations on talk: Notes on the interactive organization of assessments. *IPrA Papers in Pragmatics*, 1(1), 1-54.
- Goodwin, M. H. (1990). *He-said-she-said: Talk as social organization among black children*. Bloomington: Indiana University Press.
- Guneriusen, W. (2007). Emile Durkheim. In H. Andersen, & L. B. Kaspersen (Eds.), *Klassisk og moderne samfundsteori* (pp. 71-89). København: Hans Reitzels Forlag.
- Haakana, M. (2010). Laughter and smiling: Notes on co-occurrences. *Journal of Pragmatics*, 42(6), 1499-1512.
- Haakana, M. (2012). Laughter in conversation: The case of 'fake' laughter. In A. Peräkylä & M. L. Sorjonen (Eds.), *Emotion in interaction* (pp. 174-194). Oxford: Oxford University Press.
- Hakulinen, A. (1993). Inandningen som kulturellt interaktionsfenomen. In M. Saari, A. Ivars (Eds.) *Språk och social kontext*. (pp. 49-67). Helsinki: Institutionen för nordiska språk och litteratur vid Helsingfors Universitet.
- Hall, C., Juhila, K., Matarese, M., & van Nijnatten, C. (2014). *Analysing social work communication: Discourse in practice*. London: Routledge
- Hall, C., Jokinen, A., & Suoninen, E. (2003). Legitimizing the rejecting of your child in a social work meeting. In C. Hall, K. Juhila, N. Parton and T. Pösö (Eds.), *Constructing Clienthood in Social Work and Human Services. Interaction, Identities and Practices* (pp. 27-43). London: Jessica Kingsley Publishers.
- Hall, C., Juhila, K., Parton, N., & Pösö, T. (Eds.). (2003). *Constructing clienthood in social work and human services: Interaction, identities and practices*. London: Jessica Kingsley Publishers.
- Hall, C., Mäkitalo, A., Slembrouck, S., & Doherty, P. (2012). Pursuing trust in child protection meetings: Familiarisation and informality. In C. N. Candlin, & J. Crichton (Eds.), *Discourses of trust* (pp. 111-127). Basingstoke: Palgrave Macmillan.

- Hall, C., & Slembrouck, S. (2009). Communication with parents in child welfare: Skills, language and interaction. *Child & Family Social Work*, 14(4), 461-470.
- Hall, C., Slembrouck, S., & Sarangi, S. (2006). *Language Practices in Social Work: Categorisation and accountability in child welfare*. London: Routledge.
- Hansen, B. B., & Ingemann, J. H. (2016). Introduktion til at se verden i et sandkorn. In B. B. Hansen, & J. H. Ingemann (Eds.), *At se verden i et sandkorn - om eksemplarisk metode*. Frederiksberg: Samfundslitteratur.
- Harder, M. (2009). *Legal tvang og dens begrundelser - i forhold til udsatte børnefamilier igennem 100 år*. Aalborg: Institut for Sociologi, Socialt Arbejde og Organisation, Aalborg Universitet.
- Hastrup, K. (2009). Videnskabelig praksis. Det etiske felt i antropologien. In K. Hastrup (Ed.), *Mellem mennesker: En grundbog i antropologisk forskningsetik* (pp. 9-29). København: Hans Reitzels Forlag.
- Hayano, K. (2013). Question design in conversation. In J. Sidnell, & T. Stivers (Eds.), *The handbook of conversation analysis* (pp. 395-414). Chichester: Wiley-Blackwell.
- Heath, C., & Luff, P. (2013). Embodied action and organizational activity. In J. Sidnell, & T. Stivers (Eds.), *The handbook of conversation analysis* (pp. 281-307). Chichester: Wiley-Blackwell.
- Hede, A., & Andersen, D. (2004). *Virker velfærden? et debatoplæg om evidens og velfærd*. København: Huset Mandag Morgen.
- Heinemann, T. (2006). 'Will you or can't you?': Displaying entitlement in interrogative requests. *Journal of Pragmatics*, 38(7), 1081-1104.
- Heinemann, T., Lindström, A., & Steensig, J. (2011). Addressing epistemic incongruence in question-answer sequences through the use of epistemic adverbs. In T. Stivers, L. Mondada & J. Steensig (Eds.), *The morality of knowledge in conversation* (pp. 107-130). Cambridge: Cambridge University Press.
- Heinemann, T., & Steensig, J. (2017). Justifying departures from progressivity. In M. L. Sorjonen, J. Heritage (Eds.), *Turn-initial particles in interaction*. Amsterdam: John Benjamins Publishing Company.
- Henriksen, L. S. (2012). Tillid—et spørgsmål om moral? *Dansk Sociologi*, 22(2), 47-63.
- Henriksen, L. S., & Prieur, A. (2006). Et nyt perspektiv på magt i det sociale arbejde. *Dansk Sociologi*, 15(3), 101-110.
- Hepburn, A., & Potter, J. (2007). Crying receipts: Time, empathy, and institutional practice. *Research on Language and Social Interaction*, 40(1), 89-116.
- Hepburn, A., & Potter, J. (2011). Threats: Power, family mealtimes, and social influence. *British Journal of Social Psychology*, 50(1), 99-120.
- Hepburn, A., & Potter, J. (2012). Crying and crying responses. In A. Peräkylä, & M. L. Sorjonen (Eds.), *Emotion in interaction* (pp. 194-210). Oxford: Oxford University Press.

- Heritage, J. (1984a). A change-of-state token and aspects of its sequential placement. In J. M. Atkinson & J. Heritage (Eds.), *Structures of social action: Studies in conversation analysis* (pp. 299-345). Cambridge: Cambridge University Press.
- Heritage, J. (1984b). *Garfinkel and ethnomethodology*. Cambridge: Polity Press.
- Heritage, J. (1988). Explanations as accounts: A conversation analytic perspective. In C. Antaki (Ed.), *Analysing everyday explanations: A casebook of methods* (pp. 127-144). London: Sage.
- Heritage, J. (1989). Current developments in conversation analysis. In D. Roger, & P. Bull (Eds.), *Conversation: An interdisciplinary perspective* (pp. 21-47). Clevedon: Multilingual Matters.
- Heritage, J. (1997). Conversation analysis and institutional talk: Analysing data. In D. Silverman (Ed.), *Qualitative research: Theory, method and practice* (pp. 161-182). London: Sage.
- Heritage, J. (2002a). Oh-prefaced responses to assessments: A method of modifying agreement/disagreement. In C. E. Ford, B. A. Fox & S. A. Thompson (Eds.), *The language of turn and sequence* (pp. 196-224). Oxford: Oxford University Press.
- Heritage, J. (2002b). Designing questions and setting agendas in the news interview. In P. Glenn, C. LeBaron & J. Mandelbaum (Eds.), *Studies in language and social interaction* (pp. 57-90). Mahwah, New Jersey: Lawrence Erlbaum.
- Heritage, J. (2003). Presenting Emanuel Schegloff. In C. Prevignano, & P. J. Thibault (Eds.), *Discussing conversation analysis: The work of Emanuel A. Schegloff* (pp. 1-10). Amsterdam: John Benjamins.
- Heritage, J. (2010). Questioning in medicine. In A. F. Freed, & S. Ehrlich (Eds.), *'Why do you ask?': The function of questions in institutional discourse* (pp. 42-68). Oxford: Oxford University Press.
- Heritage, J. (2012). Epistemics in action: Action formation and territories of knowledge. *Research on Language & Social Interaction*, 45(1), 1-29.
- Heritage, J. (2013). Epistemics in conversation. In J. Sidnell, & T. Stivers (Eds.), *The handbook of conversation analysis* (pp. 370-394). Chichester: Wiley-Blackwell.
- Heritage, J., & Lindström, A. (2012). Knowledge, empathy, and emotion in a medical encounter. In A. Peräkylä & M. L. Sorjonen (Eds.), *Emotion in interaction* (pp. 256-273). Oxford: Oxford University Press.
- Heritage, J., & Maynard, D. W. (2006). *Communication in medical care: Interaction between primary care physicians and patients*. Cambridge: Cambridge University Press.
- Heritage, J., & Raymond, G. (2005). The terms of agreement: Indexing epistemic authority and subordination in talk-in-interaction. *Social Psychology Quarterly*, 68(1), 15-38.
- Heritage, J., & Raymond, G. (2012). Navigating epistemic landscapes: Acquiescence, agency and resistance in responses to polar questions. In J. P. De Ruiter (Ed.), *Questions: Formal, functional and interactional perspectives* (pp. 179-192). Cambridge: Cambridge University Press.
- Heritage, J., & Robinson, J. D. (2006). Accounting for the visit: Giving reasons for seeking medical care. In J. Heritage & D. W. Maynard (Eds.), *Communication in medical care: Interactions*

- between primary care physicians and patients* (pp.48-85). Cambridge: Cambridge University Press.
- Heritage, J., Robinson, J. D., Elliott, M. N., Beckett, M., & Wilkes, M. (2007). Reducing patients' unmet concerns in primary care: The difference one word can make. *Journal of General Internal Medicine*, 22(10), 1429-1433.
- Heritage, J., & Stivers, T. (1999). Online commentary in acute medical visits: A method of shaping patient expectations. *Social Science & Medicine*, 49(11), 1501-1517.
- Heritage, J., & Stivers, T. (2013). Conversation analysis and sociology. In J. Sidnell, & T. Stivers (Eds.), *Handbook of conversation analysis* (pp. 559-673). Chichester: Wiley-Blackwell.
- Heritage, J., & Watson, D. R. (1979). Formulations as conversational objects. In G. Psathas (Ed.) *Everyday Language: Studies in Ethnomethodology* (pp. 123-162). New York: Irvington.
- Hestbæk, A. (1997). *Når børn og unge anbringes: En undersøgelse af kommunernes praksis i anbringelsessager*. København: Socialforskningsinstituttet.
- Hestbæk, A. (1998). *Tvangsanbringelser i Norden: En komparativ beskrivelse af de nordiske landes lovgivning*. København: Socialforskningsinstituttet.
- Hewett, D. G., Watson, B. M., & Gallois, C. (2013). Trust, distrust and communication accommodation among hospital doctors. In C. N. Candlin, & J. Crichton (Eds.), *Discourses of trust* (pp. 36-69). Basingstoke: Palgrave Macmillan.
- Hillgaard, L., & Keiser, L. (1979). *Social (be) handling: Teori og metode i socialt arbejde*. København: Munksgaard.
- Hochschild, A. R. (2003). *The managed heart: Commercialization of human feeling*. Berkeley: University of California press.
- Holland, S. (2000). The assessment relationship: Interactions between social workers and parents in child protection assessments. *British Journal of Social Work*, 30(2), 149-163.
- Houtkoop-Steenstra, H. (1987). *Establishing agreement: An analysis of proposal-acceptance sequences*. Dordrecht and Providence, RI: Foris Publications.
- Hutchinson, G. S. & Olteal, S. (2006). *Modeller i socialt arbejde*. København: Hans Reitzels Forlag.
- Hymes, D. (1972). On communicative competence. In J. B. Pride, & J. Holmes (Eds.), *Sociolinguistics. Selected readings* (pp. 269-293). Hammonsworth: Penguin.
- Høyer, K. (2015). Informeret samtykke: Tillid, tvang og respekt i spændet mellem samfundsvidenskab og moralfilosofi. In N. Juth, & G. Helgesson (Eds.), *Patients, values and medicine: Hommage à Niels Lynøe*. (pp. 51-63). Stockholm: Karolinska Institutet.
- Itakura, H. (2001). *Conversational dominance and gender: A study of Japanese speakers in first and second language contexts*. Amsterdam: John Benjamins.
- Jacobsen, D. I., & Thorsvik, J. (2014). *Hvordan organisationer fungerer: En indføring i organisation og ledelse*. København: Hans Reitzels Forlag.

- Järvinen, M., Elm Larsen, J., & Mortensen, N. (2002). *Det magtfulde møde mellem system og klient*. Århus: Aarhus Universitetsforlag.
- Järvinen, M., & Mik-Meyer, N. (2003). *At skabe en klient: Institutionelle identiteter i socialt arbejde*. København: Hans Reitzels Forlag.
- Jefferson, G. (1973). A case of precision timing in ordinary conversation: Overlapped tag-positioned address terms in closing sequences. *Semiotica*, 9(1), 47-96.
- Jefferson, G. (1981). *The abominable 'ne?': A working paper exploring phenomenon of post-response pursuit of response*. Occasional Paper No.6. Manchester: University of Manchester, Department of Sociology.
- Jefferson, G. (1984a). Notes on a systematic deployment of the acknowledgement tokens 'yeah'; and 'mm hm'. In G. Jefferson (Ed.), *Two papers on transitory recipientship* (pp. 1-18). Tilburg University: Tilburg Papers in Language and Literature 30.
- Jefferson, G. (1984b). On the organization of laughter in talk about troubles. In J. M. Atkinson & J. Heritage (Eds.), *Structures of Social Action: Studies in Conversation Analysis* (pp. 246-369). Cambridge: Cambridge University Press.
- Jefferson, G. (1988). On the sequential organization of troubles-talk in ordinary conversation. *Social Problems*, 35(4), 418-441.
- Jefferson, G. (1989). Preliminary notes on a possible metric which provides for a 'standard maximum' silence of approximately one second in conversation. In D. Roger & P. Bull (Eds.), *Conversation: An interdisciplinary perspective* (pp.166-196). Clevedon, UK: Multilingual Matters.
- Jefferson, G. (2002). Is "No" an acknowledgment token? Comparing American and British uses of (+)/(-) tokens. *Journal of Pragmatics*, 34(10), 1345-1383.
- Jefferson, G. (2004a). 'At first I thought': A normalizing device for extraordinary events. In G. Lerner. *Conversation Analysis: Studies from the First Generation* (pp. 131-167). Amsterdam: John Benjamins.
- Jefferson, G. (2004b). Glossary of transcript symbols with an introduction. In G. Lerner. *Conversation Analysis: Studies from the First Generation* (pp. 13-31). Amsterdam: John Benjamins.
- Jefferson, G., & Lee, J. R. (1981). The rejection of advice: Managing the problematic convergence of a 'troubles-telling' and a 'service encounter'. *Journal of Pragmatics*, 5(5), 399-422.
- Jefferson, G. (2004c). A note on laughter in 'male-female' interaction. *Discourse Studies*, 6(1), 117-133.
- Jöhnke, S. (2009). Kritisk omtanke: Et forsvar for etiske dilemmaer i akademisk og anvendt antropologi. In K. Hastrup (Ed.), *Mellem mennesker: En grundbog i antropologisk forskningsetik* (pp. 249-274). København: Hans Reitzels Forlag.
- Juhila, K., Mäkitalo, Å., & Noordegraaf, M. (2014). Analysing social work interaction: Premises and approaches. In C. Hall, K. Juhila, M. Matarese & C. van Nijmegen (Eds.), *Analysing social work communication: Discourse in practice* (pp. 9-24). London: Routledge

- Juhila, K., Caswell, D., & Raitakari, S. (2014). Resistance. In C. Hall, K. Juhila, M. Matarese & C. van Nijnatten (Eds.), *Analysing social work communication: Discourse in practice* (pp. 117-135). London: Routledge.
- Jørgensen, S. (2015). I grænselandet mellem teori og praksis - tavs viden og erkendelse. In A. B. Christensen, S. Jørgensen, S. P. Olesen & T. Rasmussen (Eds.), *Viden og videnskabsteori i socialt arbejde* (pp. 221-247). København: Hans Reitzels Forlag.
- Kähkönen, P. (1999). The assessment of parenting in the child welfare practice. *Children and Youth Services Review*, 21(7), 581-603.
- Kane, R. (2011a). Introduction: The Contours of Contemporary Free-Will debates (part 2). In R. Kane (Ed.), *The Oxford Handbook of Free Will* (pp. 3-35). Oxford: Oxford University Press.
- Kane, R. (Ed.) (2011b). *The Oxford Handbook of Free Will*. Oxford: Oxford University Press.
- Kendrick, K. H., & Drew, P. (2014). The putative preference for offers over requests. In P. Drew, & E. Couper-Kuhlen (Eds.), *Requesting in social interaction* (pp. 87-113). Amsterdam: John Benjamins Publishing Company.
- Kent, A. (2012). Compliance, resistance and incipient compliance when responding to directives. *Discourse Studies*, 14(6), 711-730.
- Kirkwood, S., Jennings, B., Laurier, E., Cree, V., & Whyte, B. (2016). Towards an interactional approach to reflective practice in social work. *European Journal of Social Work*, 19(3-4), 484-499.
- Kitzinger, C. (2013). Repair. In J. Sidnell, & T. Stivers (Eds.), *The handbook of conversation analysis* (pp. 229-256). Chichester: Wiley-Blackwell.
- Kitzinger, C., & Frith, H. (1999). Just say no? the use of conversation analysis in developing a feminist perspective on sexual refusal. *Discourse & Society*, 10(3), 293-316.
- Kjærbeck, S. (2003). Hvad er en vellykket aktiveringssamtale - en undersøgelse af myndiggørelse og umyndiggørelse i handleplanssamtaler I. In B. Asmuß, & J. Steensig (Eds.), *Samtalen på arbejde - konversationsanalyse og kompetenceudvikling* (pp. 213-233). Frederiksberg: Samfundslitteratur.
- Koivisto, J. (2008). Relational evaluation of social work practice-human actors, mediators, socio-material networks. In I. Bryderup (Ed.), *Evidence based and knowledge based social work* (pp. 103-114). Aarhus: Aarhus University Press.
- Koschmann, T., LeBaron, C., Goodwin, C., & Feltovich, P. (2011). "Can you see the cystic artery yet?" A simple matter of trust. *Journal of Pragmatics*, 43(2), 521-541.
- Koshik, I. (2005). Alternative questions used in conversational repair. *Discourse Studies*, 7(2), 193-211.
- Kotthoff, H. (1993). Disagreement and concession in disputes: On the context sensitivity of preference structures. *Language in Society* 22(2), 193-216.
- Krause-Jensen, N. H. (2016). Tænk ikke, men se efter! Wittgensteins brug af eksemplet. In B. B. Hansen, & J. H. Ingemann (Eds.), *At se verden i et sandkorn - om eksemplarisk metode* (pp. 49-72). Frederiksberg: Samfundslitteratur.

- Krogstrup, H. K. (2011). *Kampen om evidens: Resultatmåling, effektevaluering og evidens*. København: Hans Reitzels Forlag.
- Kvale, S., & Brinkmann, S. (2009). *Interview : Introduktion til et håndværk*. København: Hans Reitzels Forlag.
- Kåhl, I. (1996). Socialarbetarkaren: Den lindansande professionen, Avhandling. Lund: Rättssociologiska institutionen, Lunds Universitet.
- Labov, W., & Fanshel, D. (1977). *Therapeutic discourse: Psychotherapy as conversation*. New York: Academic Press.
- Laursen, L. (2003). Konversationsanalysen i kommunikationsundervisningen for medicinstuderende. In B. Asmuß, & J. Steensig (Eds.), *Samtalen på arbejde - konversationsanalyse og kompetenceudvikling* (pp. 143-170). Frederiksberg: Samfundslitteratur.
- Lee, S. (2012). Response design in conversation. In J. Sidnell, & T. Stivers (Eds.), *The handbook of conversation analysis* (pp. 415-432). Chichester: Wiley-Blackwell.
- Leech, G. N. (1983). *Principles of pragmatics*. London: Longman.
- Lerner, G. H. (2002a). *Practice does not make perfect: Intervening actions in the selection of next speaker*. Paper presented at the Plenary address to the Conference on Language, Interaction, and Culture. Los Angeles: University of California.
- Lerner, G. H. (2003). Selecting next speaker: The context-sensitive operation of a context-free organization. *Language in Society*, 32(2), 177-201.
- Lerner, G. H. (2002b). Turn-sharing: The choral co-production of talk-in-interaction. In C. E. Ford, B. A. Fox & S. A. Thompson (Eds.), *The language of turn and sequence* (pp. 225-256). Oxford: Oxford University Press.
- Levinson, S. C. (1979). Activity types and language. *Linguistics*, 17(5-6), 365-399.
- Levinson, S. C. (2013). Action formation and ascription. In J. Sidnell, & T. Stivers (Eds.), *The handbook of conversation analysis* (pp. 101-130). Chichester: Wiley-Blackwell.
- Levinson, S. C. (1983). *Pragmatics*. Cambridge: Cambridge University Press.
- Lindström, A. (1999). *Language as social action: Grammar, prosody, and interaction in Swedish conversation: Grammatik, prosodi och interaktion i svenska samtal*. Skrifter utgivna av Institutionen för nordiska språk. 46, Uppsala Universitet.
- Lindström, A., & Sorjonen, M. (2013). Affiliation in conversation. In J. Sidnell, & T. Stivers (Eds.), *The handbook of conversation analysis* (pp. 250-369). Chichester: Wiley-Blackwell.
- Linell, P. (1998). *Approaching dialogue: Talk, interaction and context in dialogical perspectives*. Amsterdam: John Benjamins Publishing Company.
- Linell, P., & Fredin, E. (1995). Negotiating terms in social welfare office talk. In A. Firth (Ed.) *The Discourse of Negotiation: Studies of Language in the Workplace* (pp. 299-318). Oxford: Pergamon

- Linell, P., Gustavsson, L., & Juvonen, P. (1988). Interactional dominance in dyadic communication: A presentation of initiative-response analysis. *Linguistics*, 26(3), 415-442.
- Linell, P., & Luckmann, T. (1991). Asymmetries in dialogue: Some conceptual preliminaries. In I. Marková, & K. Foppa (Eds.), *Asymmetries in dialogue* (pp. 1-20). Hemel Hempstead: Harvester/Wheatsheaf.
- Linell, P., & Marková, I. (2013). Trust and distrust in interaction: Some theoretical and methodological points. In P. Linell, & I. Markova (Eds.), *Dialogical approaches to trust in communication* (pp. 213-235). Charlotte, NC: Information Age Publishing.
- Locher, M. A. (2006). Polite behavior within relational work: The discursive approach to politeness. *Multilingua*, 25(3), 249-267.
- Luhmann, N. (1999). *Tillid: En mekanisme til reduktion af social kompleksitet*. København: Hans Reitzels Forlag.
- Lynch, M. (1991). Method: Measurement - ordinary and specific measurement as ethnomethodological phenomena. In G. Button (Ed.), *Ethnomethodology and the human sciences* (pp. 77-108). Cambridge: Cambridge University Press.
- Lynch, M., & Bogen, D. (1994). Harvey Sacks's Primitive Natural Science. *Theory, Culture & Society*, 11(4), 65-104.
- Mäkitalo, Å. (2014). Categorisation. In C. Hall, K. Juhila, M. Matarrese & C. van Nijnatten. *Analysing social work communication: Discourse in practice* (pp. 25-43). London: Routledge.
- Mandelbaum, J. (1991). Conversational non-cooperation: An exploration of disattended complaints. *Research on Language & Social Interaction*, 25(1-4), 97-138.
- Matarrese, M., & Caswell, D. (2014). Accountability. In C. Hall, K. Juhila, M. Matarrese & C. van Nijnatten (Eds.), *Analysing social work communication: Discourse in practice* (pp.44-60). London: Routledge.
- Mauss, M. (1990). *The gift: The form and reason for exchange in archaic societies*. London: Routledge.
- May-Chahal, C., & Har, M. K. (2011). Breaching private life with authority. *Qualitative Social Work*, 10(4), 520-536.
- Maynard, D. W. (1984). *Inside plea bargaining: The language of negotiation*. New York: Plenum Press.
- Maynard, D. W. (1991). Interaction and asymmetry in clinical discourse. *American Journal of Sociology*, 97(2), 448-495.
- Maynard, D. W. (2013). Everyone and no one to turn to: Intellectual roots and contexts for conversation analysis. In J. Sidnell, & T. Stivers (Eds.), *The handbook of conversation analysis* (pp. 11-31). Chichester: Wiley-Blackwell.
- Maynard, D. W., & Clayman, S. E. (2003). Ethnomethodology and conversation analysis. In L. T. Reynolds, & N. J. Herman-Kinney (Eds.), *Handbook of symbolic interactionism* (pp. 173-202). Maryland: Rowman & Littlefield.

- McHoul, A. (2008). Questions of context in studies of talk and interaction - Ethnomethodology and conversation analysis. *Journal of Pragmatics*, 40(5), 823-826.
- McHoul, A., Rapley, M., & Antaki, C. (2008). You gotta light?: On the luxury of context for understanding talk in interaction. *Journal of Pragmatics*, 40(1), 42-54.
- Messmer, H., & Hitzler, S. (2008). Practice-based evidence - Social work viewed from an interaction analysis perspective. In I. Bryderup (Ed.), *Evidense based and knowledge based social work* (pp. 33-52). Aarhus: Aarhus University Press.
- Metze, E., & Nystrup, J. (2004). *Samtaletræning: Håndbog i præcis kommunikation*. København: Hans Reitzels Forlag.
- Mik-Meyer, N., & Villadsen, K. (2007). *Magtens former: Sociologiske perspektiver på statens møde med borgeren*. København: Hans Reitzels Forlag.
- Miller, W. R., & Rollnick, S. (2004). *Motivationssamtalen*. København: Hans Reitzels Forlag.
- Mills, S. (2011). Discursive approaches to politeness and impoliteness. In Linguistic Politeness Research Group (Ed.), *Discursive approaches to politeness* (pp. 19-56). Berlin: De Gruyter Mouton.
- Misztal, B. A. (1996). *Trust in modern societies. The search for the bases of social order*. Cambridge: Polity Press.
- Misztal, B. A. (2001). Normality and trust in Goffman's theory of interaction order. *Sociological Theory*, 19(3), 312-324.
- Munro, E. (2011). *The munro review of child protection: Final report, a child-centred system*: London: Department for Education.
- Nielsen, M. F. (2002). Nå! en skiftemarkør med mange funktioner. *Studier i Nordisk*, 2000-2001, 51-67.
- Nielsen, M. F. (2016). Tillid i relationer. In M. F. Nielsen, T. L. W. Toft, G. Gravengaard & A. M. R. Nielsen (Eds.), *Kommunikation i internationale virksomheder 2* (pp. 93-134). Frederiksberg: Samfundslitteratur.
- Nielsen, M. F., Steensig, J., & Wagner, J. (2006). Konversationsanalyse i Danmark. *NyS (Nydanske Studier) - Sprogvidenskabelige forskningstraditioner*, 34-35, 182-216.
- Nielsen, S. B. (2012). *Sprogpsykologi. Det teoretiske grundlag*. Frederiksberg: Samfundslitteratur.
- O'Donnell, J. M., Johnson, W. E., D'Aunno, L. E., & Thornton, H. L. (2005). Fathers in child welfare: Caseworkers' perspectives. *Child Welfare*, 84(3), 387-414.
- O'Grady, C., & Candlin, C. N. (2013). Engendering trust in a multiparty consultation involving an adolescent patient. In C. N. Candlin, & J. Crichton (Eds.), *Discourses of trust* (pp. 52-69). Basingstoke: Palgrave Macmillan.
- Olesen, S. P. (2001). Handlingsplansamtaler - en hånd mod de arbejdsløse eller konstruktivt samspil med systemet? *Tidsskrift for Arbejdsliv*, 3(3), 7-28.

- Olesen, S. P. (2002). Arbejdsmarkedspolitikken mikroprocesser - handlingsplanssamtalers rolle i social og arbejdsmarkedspolitikken implementering. In H. Jørgensen, L. Bredgaard & F. Larsen (Eds.), *Arbejde og politik - undervejs med CARMA 2002* (pp. 117-137). Aalborg: Center for Arbejdsmarkedsforskning.
- Olesen, S. P. (2003). *Handlingsplansamtaler: Den institutionelle interaktion*. Århus: Den Sociale Højskole.
- Olesen, S. P. (2005). Samtaleanalyse - hverdagslivets kategorisering og sekventialitet. In M. H. Jacobsen, & S. Kristiansen (Eds.), *Hverdagslivet - sociologier om det upåagtede* (pp. 306-343). København: Hans Reitzels forlag.
- Olesen, S. P. (2012). Samtaleanalyse som sociologisk forskningstilgang. In M. H. Jacobsen, & S. Q. Jensen (Eds.), *Kvalitative udfordringer* (pp. 47-78). København: Hans Reitzels Forlag.
- Olesen, S. P. (2006). *Møder mellem kontanthjælpsmodtagere og sagsbehandlere: Kulegravning af kontanthjælpsområde: Forskningsgennemgang*. Århus: Den Sociale Højskole i Århus.
- Oltedal, S., & Hutchinson, G. S. (2006). *Modeller i socialt arbejde*. København: Hans Reitzels Forlag.
- O'Sullivan, T. (2011). *Decision making in social work*. Basingstoke: Palgrave Macmillan.
- Peräkylä, A. (1995). *AIDS counselling: Institutional interaction and clinical practice*. Cambridge: Cambridge University Press.
- Peräkylä, A. (1998). Authority and accountability: The delivery of diagnosis in primary health care. *Social Psychology Quarterly*, 61(4), 301-320.
- Peräkylä, A. (2013). Conversation analysis in psychotherapy. In J. Sidnell, & T. Stivers (Eds.), *The handbook of conversation analysis* (pp. 551-575). Chichester: Wiley-Blackwell.
- Peräkylä, A., & Sorjonen, M. (Eds.) (2012). *Emotion in interaction*. Oxford: Oxford University Press.
- Peräkylä, A., & Vehvilinen, S. (2003). Conversation analysis and the professional stocks of interactional knowledge. *Discourse & Society*, 14(6), 727-750.
- Peyrot, M. (1985). Coerced voluntarism the micropolitics of drug treatment. *Journal of Contemporary Ethnography*, 13(4), 343-365.
- Pithouse, A. (1998). *Social work: The social organisation of an invisible trade*. Ashgate: Aldershot.
- Platt, D., & Turney, D. (2012). Special issue: Parental engagement with services when children may be at risk. *Child & Family Social Work*, 17(2), 115-117.
- Polanyi, M. (1966). *The tacit dimension*. Chicago: The University of Chicago Press.
- Pomerantz, A. (1978). Compliment responses: Notes on the co-operation of multiple constraints. In J. Schenkein (Ed.), *Studies in the organization of conversational interaction* (pp. 79-112). New York: Academic Press.
- Pomerantz, A. (1980). Telling my side: 'Limited access' as a 'Fishing device'. *Sociological Inquiry*, 50(3-4), 186-198.

- Pomerantz, A. M. (1984a). Agreeing and disagreeing with assessments. In J. M. Atkinson & J. Heritage (Eds.), *Structures of Social Action: Studies in Conversation Analysis* (pp. 57-101). Cambridge: Cambridge University Press.
- Pomerantz, A. M. (1984b). Giving a source or basis: The practice in conversation of telling 'how I know'. *Journal of Pragmatics*, 8(5), 607-625.
- Pomerantz, A. M. (1984c). Pursuing a response. In J. M. Atkinson & J. Heritage (Eds.), *Structures of Social Action: Studies in Conversation Analysis* (pp. 152-163). Cambridge: Cambridge University Press.
- Pomerantz, A. M. (1988). Offering a candidate answer: An information seeking strategy. *Communications Monographs*, 55(4), 360-373.
- Pomerantz, A. M., & Heritage, J. (2013). Preference. In J. Sidnell, & T. Stivers (Eds.), *The handbook of conversation analysis* (pp. 210-228). Chichester: Wiley-Blackwell.
- Ponnert, L. (2007). *Mellan klient och rättssystem. Tvångsvård av barn och unga ur socialsekreterares perspektiv*. Lund: Lunds Universitet, Institutionen för Socialt Arbete.
- Posborg, R. (2016). Socialrådgiversamtaler - om praktiske samtalefærdigheder. In R. Posborg, H. Nørrelykke & H. Antczak (Eds.), *Socialrådgivning og socialt arbejde -en grundbog*. København: Hans Reitzels forlag.
- Posborg, R., Nørrelykke, H., & Antczak, H. (Eds.) (2016). *Socialrådgivning og socialt arbejde*. København: Hans Reitzels Forlag.
- Pösö, T., Skivenes, M., & Hestbæk, A. (2014). Child protection systems within the Danish, Finnish and Norwegian welfare states—Time for a child centric approach? *European Journal of Social Work*, 17(4), 475-490.
- Potter, J. (1996). Discourse analysis and constructionist approaches: Theoretical background. In J. Richardson (Ed.), *Handbook of qualitative research methods for psychology and social sciences* (pp. 125-140). Leichester: BPS books.
- Potter, J. (2002). Two kinds of natural. *Discourse Studies*, 4, 539-542.
- Psathas, G. (Ed.). (1990). *Interaction competence*. Washington, DC: University Press of America.
- Psathas, G. (1968). Ethnomethods and phenomenology. *Social Research*, 35(3), 500-520.
- Rambøll. (2007). *Evaluering af forældrepålæg (SEL §57a)*. Århus: Servicestyrelsen, Rambøll Management Consulting.
- Rambøll. (2011). *Evaluering af forældrepålæg (§ 57a) og ungepålæg (§ 57b)*. København: Servicestyrelsen, Rambøll Management Consulting.
- Rasmussen, T. (2015). Evidensprogrammer og praksisforskning. In A. B. Christensen, S. Jørgensen, S. P. Olesen & T. Rasmussen (Eds.), *Viden og videnskabsteori i socialt arbejde* (pp. 163-193). København: Hans Reitzels Forlag.

- Raudaskoski, P. (2010). Observationsmetoder (herunder videoobservation). In B. Asmuß, & J. Steensig (Eds.), *Samtalen på arbejde - konversationsanalyse og kompetenceudvikling* (pp. 81-95). Frederiksberg: Samfundslitteratur.
- Raymond, G. (2003). Grammar and social organization: Yes/no interrogatives and the structure of responding. *American Sociological Review*, 68, 939-967.
- Raymond, G. (2010). Grammar and social relations: Alternative forms of yes/no-type initiating actions in health visitor interactions. In A. F. Freed, & S. Ehrlich (Eds.), *'Why do you ask?': The function of questions in institutional discourse* (pp. 87-107). Oxford: Oxford University Press.
- Raymond, G., & Heritage, J. (2006). The epistemics of social relations: Owning grandchildren. *Language in Society*, 35(5), 677-705.
- Raymond, G., & Zimmerman, D. H. (2016). Closing matters: Alignment and misalignment in sequence and call closings in institutional interaction. *Discourse Studies*, 18(6), 716-736.
- Reamer, F. G. (1983). The free will-determinism debate and social work. *The Social Service Review*, 54(4), 626-644.
- Reintoft, H. (1998). *Træd varsomt : Dansk socialpolitik ved en skillevej*. København: Hans Reitzels Forlag.
- Rickless, S. (2016). Locke on freedom. In N. Zalta (Ed.), *The stanford encyclopedia of philosophy* (Winter 2016 ed.,) <https://plato.stanford.edu/archives/win2016/entries/locke-freedom/>.
- Robillard, A. B. (1999). *Meaning of a disability: The lived experience of paralysis*. Philadelphia: Temple University Press.
- Robinson, J. D. (2013). Overall structural organization. In J. Sidnell, & T. Stivers (Eds.), *The handbook of conversation analysis* (pp. 257-280). Chichester: Wiley-Blackwell.
- Rommetveit, R. (1974). *On message structure: A framework for the study of language and communication*. New York: Wiley.
- Rostila, I. (1995). The relationship between social worker and client in closing conversations. *Text and talk*, 15 (1), 69-102.
- Sacks, H. (1963). Sociological description. *Berkeley Journal of Sociology*, 8, 1-16.
- Sacks, H. (1972a). An initial investigation of the usability of conversational data for doing sociology. In D. N. Sudnow (Ed.), *Studies in Social Interaction* (pp. 31-74). New York: Free Press.
- Sacks, H. (1972b). On the analyzability of stories by children. In J. J. Gumperz & D. Hymes (Eds.), *Directions in sociolinguistics: The ethnography of communication* (pp. 325-345). New York: Holt, Rinehart & Winston.
- Sacks, H. (1973). *The preference for agreement in natural conversation*. Paper presented at the Linguistic Institute, Ann Arbor, Michigan.
- Sacks, H. (1984). Notes on methodology. In J. M. Atkinson & J. Heritage (Eds.), *Structures of Social Action: Studies in Conversation Analysis* (pp. 21-27). Cambridge: Cambridge University Press.

- Sacks, H. (1987). On the preferences for agreement and contiguity in sequences in conversation. In G. Button & J. R. E. Lee (Eds.) *Talk and social organization* (pp. 54-69). Clevedon, UK: Multilingual matters.
- Sacks, H., & Garfinkel, H. (1970). On formal structures of practical action. In J. C. McKinney, & E. A. Tiryakian (Eds.), *Theoretical sociology: Perspectives and developments* (pp. 338-366). New York: Appleton-Century-Crofts.
- Sacks, H., Schegloff, E. A., & Jefferson, G. (1974). A simplest systematics for the organization of turn-taking for conversation. *Language*, 50(4), 696-735.
- Sacks, H. (1995). *Lectures on conversation*. Oxford: Blackwell.
- Sarangi, S. (2000). Activity types, discourse types and interactional hybridity: The case of genetic counselling. In S. Sarangi, & M. Coulthard (Eds.), *Discourse and social life* (pp. 1-27). Harlow, England: Pearson Education.
- Schanz, H. (2012). *Frihed*. Aarhus: Aarhus Universitetsforlag.
- Schegloff, E. A. (1963). Toward a reading of psychiatric theory. *Berkeley Journal of Sociology*, 8, 61-91.
- Schegloff, E. A. (1968). Sequencing in conversational openings. *American Anthropologist*, 70(6), 1075-1095.
- Schegloff, E. A. (1979). The relevance of repair for syntax-for-conversation. In T. Givón (Ed.), *Syntax and semantics: Vol. 12, Discourse and syntax* (pp. 261-286). New York: Academic Press.
- Schegloff, E. A. (1982). Discourse as an interactional achievement: Some uses of 'uh huh' and other things that come between sentences. In D. Tannen (Ed.), *Analyzing discourse: Text and talk* (pp. 71-93). Washington, DC: Georgetown University Press.
- Schegloff, E. A. (1987a). Analyzing single episodes of interaction: An exercise in conversation analysis. *Social Psychology Quarterly*, 50(2), 101-114.
- Schegloff, E. A. (1987b). Some sources of misunderstanding in talk-in-interaction. *Linguistics*, 25(1), 201-218.
- Schegloff, E. A. (1987c). Between macro and micro: Contexts and other connections. In J. Alexander, B. Giesen, R. Munch & J. Smelser (Eds.), *The micro-macro link* (pp. 207-234). Berkeley: University of California Press.
- Schegloff, E. A. (1988a). Goffman and the analysis of conversation. In P. Drew & A. J. Wootton (Eds.), *Erving Goffman: Exploring the Interaction Order* (pp. 89-135). Cambridge: Polity Press.
- Schegloff, E. A. (1988b). On an actual virtual servo-mechanism for guessing bad news: A single case conjecture. *Social Problems*, 35(4), 442-457.
- Schegloff, E. A. (1990). On the organization of sequences as a source of "coherence" in talk-in-interaction. In B. Dorval (Ed.), *Conversational organization and its development* (pp. 111-151). Norwood, NJ: Ablex Publishing.

- Schegloff, E. A. (1991). Conversation analysis and socially shared cognition. In L. Resnick, J. M. Levine & S. D. Teasley (Eds.), *Perspectives on socially shared cognition* (pp. 150-171). Washington: American Psychological Association.
- Schegloff, E. A. (1992). Repair after next turn: The last structurally provided defense of intersubjectivity in conversation. *American Journal of Sociology*, 97(5), 1295-1345.
- Schegloff, E. A. (1993). Reflections on quantification in the study of conversation. *Research on Language and Social Interaction*, 26(1), 99-128.
- Schegloff, E. A. (1996a). Confirming allusions: Toward an empirical account of action. *American Journal of Sociology*, 102(1), 161-216.
- Schegloff, E. A. (1996b). Turn organization: One intersection of grammar and interaction. In E. Ochs, E. A. Schegloff & S. A. Thompson (Eds.), *Interaction and grammar* (pp. 52-133). Cambridge: Cambridge University Press.
- Schegloff, E. A. (1997a). Practices and actions: Boundary cases of other-initiated repair. *Discourse Processes*, 23(3), 499-545.
- Schegloff, E. A. (1997b). Whose text? whose context? *Discourse & Society*, 8(2), 165-187.
- Schegloff, E. A. (2007). *Sequence organization in interaction: A primer in conversation analysis*. Cambridge: Cambridge University Press.
- Schegloff, E. A., Jefferson, G., & Sacks, H. (1977). The preference for self-correction in the organization of repair in conversation. *Language*, 53(2), 361-382.
- Schegloff, E. A., & Sacks, H. (1973). Opening up closings. *Semiotica*, 8(4), 289-327.
- Schiffrin, D. (2001). Discourse markers: Language, meaning, and context. In D. Schiffrin, D. Tannen & H. E. Hamilton. *The Handbook of Discourse Analysis* (pp. 54-75). Malden, Mass: Wiley Blackwell.
- Schutz, A. (1967). *The phenomenology of the social world*. Evanston, Illinois: Northwestern University Press.
- Schön, D. A. (2001). *Den reflekterende praktiker - hvordan professionelle tænker når de arbejder*. Aarhus: Klim.
- Scott, M. B., & Lyman, S. M. (1968). Accounts. *American Sociological Review*, 33(1), 46-62.
- Searle, J. R. (1989). How performatives work. *Linguistics and Philosophy*, 12(5), 535-558.
- Searle, J. R. (1969). *Speech acts: An essay in the philosophy of language*. Cambridge: Cambridge University Press.
- Shaw, I., Briar-Lawson, K., Orme, J., & Ruckdeschel, R. (Eds.). (2010). *The SAGE handbook of social work research*. London: Sage Publications.
- Shotter, J. (1993). *Conversational realities: Constructing life through language*. London: Sage.
- Shulman, L. (1991). *Interactional social work practice: Toward an empirical theory*. Itasca: Peacock Publishers.

- Sidnell, J. (2013). Basic conversation analytic methods. In J. Sidnell, & T. Stivers (Eds.), *The handbook of conversation analysis* (pp. 77-99). Chichester: Wiley-Blackwell.
- Sidnell, J. (2010). *Conversation analysis : An introduction*. Chichester: Wiley-Blackwell.
- Sidnell, J., & Stivers, T. (2013). *The handbook of conversation analysis*. Chichester: Wiley-Blackwell.
- Sikveland, R., & Stokoe, E. (2016). Dealing with resistance in initial intake and inquiry calls to mediation: The power of "Willing". *Conflict Resolution Quarterly*, 33(3), 235-254.
- Silverman, D. (1987). *Communication and medical practice: Social relations in the clinic*. London: Sage.
- Silverman, D. (2013). *A very short, fairly interesting and reasonably cheap book about qualitative research*. London: Sage.
- Silverman, D. (2014). *Interpreting qualitative data*. London: Sage.
- Simmel, G. (1908). *Soziologie : Untersuchungen über die formen der vergesellschaftung*. Leipzig: Duncker/Humblot.
- Skjøtt-Larsen, J., & Henriksen, L. S. (2011). Grænser for tillid. *Dansk Sociologkongres 2011*, 1-25.
- Skytte, M. (1997). Fælleselementerne - støtte eller bremse? I. T. Egelund, & M. Skytte. *Om undervisning og fælleselementer i socialt arbejde*. Skriftsserie 1. København: Den Sociale Højskole.
- Slembrouck, S., & Hall, C. (2014). Boundary work. In C. Hall, K. Juhila, M. Matarrese & C. van Nijnatten (Eds.) *Analysing social work communication: Discourse in practice* (pp. 61-78). London: Routledge.
- Smith, C. (2004). Trust and confidence: Making the moral case for social work. *Social Work & Social Sciences Review*, 11(3), 5-15.
- Smith, C. (2001). Trust and confidence: Possibilities for social work in 'high modernity'. *British Journal of Social Work*, 31(2), 287-305.
- Smith, D. E. (1993). *Texts, facts, and femininity: Exploring the relations of ruling*. New York: Routledge.
- Social- og Integrationsministeriet - Ekspertpanelet (2012). *Rapport fra ekspertpanel om overgreb mod børn*. København: Social- og Integrationsministeriet.
- Socialstyrelsen (2011). *Dialog om tidlig indsats. udveksling af oplysninger i det tværfaglige SSD-samarbejde og fagpersoners underretningspligt*. Odense: Socialstyrelsen.
- Socialstyrelsen (2012). *Håndbog om forældresamarbejde*. Odense: Socialstyrelsen.
- Steensig, J. (2001). *Sprog i virkeligheden: Bidrag til en interaktionel lingvistik*. Aarhus: Aarhus Universitetsforlag.
- Steensig, J. (2003). Samtaleforskning og undervisning - konversationsanalyse som model og grundlag for undervisning af tegnsprogstolkestuderende i dansk. In B. Asmuß, & J. Steensig (Eds.),

- Samtalen på arbejde - konversationsanalyse og kompetenceudvikling* (pp. 73-93). Frederiksberg: Samfundslitteratur.
- Steensig, J. (2010). Konversationsanalyse. In S. Brinkmann, & L. Tanggaard (Eds.), *Kvalitative metoder - en grundbog* (pp. 287-313). København: Hans Reitzels forlag.
- Steensig, J. (2012). Conversation analysis and affiliation and alignment. In K. Mortensen, & J. Wagner (Eds.), *The Encyclopedia of Applied Linguistics: Conversation Analysis*. Cambridge, UK: Wiley-Blackwell.
- Steensig, J., & Asmuß, B. (2005). Notes on disaligning 'yes but' initiated utterances in German and Danish conversations. Two construction types for dispreferred responses. In A. Hakulinen & M. Selting (Eds.), *Syntax and Lexis in Interaction* (pp. 349-373). Amsterdam: John Benjamins Publishing Company.
- Steensig, J., & Larsen, T. (2008). Affiliative and disaffiliative uses of you say x questions. *Discourse Studies*, 10(1), 113-133.
- Stivers, T. (2001). Negotiating who presents the problem: Next speaker selection in pediatric encounters. *Journal of Communication*, 51(2), 1-31.
- Stivers, T. (2002). Participating in decisions about treatment: Overt parent pressure for antibiotic medication in pediatric encounters. *Social Science & Medicine*, 54(7), 1111-1130.
- Stivers, T. (2004). 'No no no' and other types of multiple sayings in social interaction. *Human Communication Research*, 30(2), 260-293.
- Stivers, T. (2008). Stance, alignment, and affiliation during storytelling: When nodding is a token of affiliation. *Research on Language and Social Interaction*, 41(1), 31-57.
- Stivers, T. (2011). Morality and question design: 'Of course' as contesting a presupposition of askability. In T. Stivers L. Mondada & j. Steensig (Eds.), *The morality of knowledge in conversation* (pp. 82-106). Cambridge: Cambridge University Press.
- Stivers, T. (2013). Sequence organization. In J. Sidnell, & T. Stivers (Eds.), *The handbook of conversation analysis* (pp. 191-209). Chichester: Wiley-Blackwell.
- Stivers, T., Mondada, L., & Steensig, J. (2011). Knowledge, morality and affiliation in social interaction. In T. Stivers L. Mondada & j. Steensig (Eds.), *The morality of knowledge in conversation* (pp. 3-24). Cambridge: Cambridge University Press.
- Stivers, T., & Robinson, J. D. (2006). A preference for progressivity in interaction. *Language in Society*, 35(3), 367-392.
- Stivers, T., & Rossano, F. (2010). Mobilizing response. *Research on Language and Social Interaction*, 43(1), 3-31.
- Stokoe, E. (2011). Simulated interaction and communication skills training: The 'Conversation analytic role-play method'. In C. Antaki (Eds.), *Applied conversation analysis: Intervention and change in institutional talk* (pp. 119-139.). Basingstoke: Palgrave Macmillan.

- Stokoe, E. (2013). The (in) authenticity of simulated talk: Comparing role-played and actual interaction and the implications for communication training. *Research on Language & Social Interaction*, 46(2), 165-185.
- Stokoe, E. (2014). The conversation analytic role-play method (CARM): A method for training communication skills as an alternative to simulated role-play. *Research on Language and Social Interaction*, 47(3), 255-265.
- Stokoe, E., & Edwards, D. (2008). 'Did you have permission to smash your neighbour's door?' Silly questions and their answers in police—suspect interrogations. *Discourse Studies*, 10(1), 89-111.
- Suoninen, E., & Jokinen, A. (2005). Persuasion in social work interviewing. *Qualitative Social Work*, 4(4), 469-487.
- Svendsen, G. T. (2012). *Tillid*. Aarhus: Aarhus Universitetsforlag.
- Søbjerg, L. M. (Ed.) (2016). *Systematik i socialt arbejde. Håndbog med undervisningsmateriale og opgaver udarbejdet til socialrådgiveruddannelsen*. Århus: VIA University College.
- Tanggaard, L., & Brinkmann, S. (2010). Kvalitet i kvalitative studier. In S. Brinkmann, & L. Tanggaard (Eds.), *Kvalitative metoder - en grundbog* (pp. 489-499). København: Hans Reitzels forlag.
- Tarber, C. (2003). Vejledende eller ledende? idealer og praksis i professionel rådgivning. In B. Asmuß, & J. Steensig (Eds.), *Samtalen på arbejde - konversationsanalyse og kompetenceudvikling* (pp. 248-269). Frederiksberg: Samfundslitteratur.
- ten Have, P. (1989). The consultation as a genre. In B. Torode (Ed.), *Text and Talk as Social Practice* (pp. 115-135). Dordrecht: Foris.
- ten Have, P. (2002). The notion of member is the heart of the matter: On the role of membership knowledge in ethnomethodological inquiry. *Qualitative Sozialforschung/ Qualitative Social Research* 3(3), 28-53.
- ten Have, P. (2004). *Understanding qualitative research and ethnomethodology*. London: Sage.
- ten Have, P. (2007). *Doing conversation analysis. A practical guide*. London: Sage.
- Thorsager, L. (2006). *Metodebegrebet i socialt arbejde*. København: Socialforskningsinstituttet.
- Trotter, C. (2002). Worker skill and client outcome in child protection. *Child Abuse Review*, 11(1), 38-50.
- Turner, R. (1971). Words, utterances, activities. In J. D. Douglas (Ed.), *Understanding everyday life: Towards a reconstruction of sociological knowledge* (pp. 169-187). London: Routledge & Kegan Paul.
- Uggerhøj, L. (1996). *Hjælp eller afhængighed*. Aalborg: Aalborg Universitetsforlag.
- Uggerhøj, L. (2001). Identitet i mangfoldighed - om at sidde mellem to stole. *Uden for nummer*, 3, 20-34.
- van Nijmegen, C. (2006). Meta-communication in institutional talks. *Qualitative Social Work*, 5(3), 333-349.

- van Nijnatten, C., Hoogsteder, M., & Suurmond, J. (2001). Communication in care and coercion: Institutional interactions between family supervisors and parents. *British Journal of Social Work*, 31(5), 705-720.
- VIA University College, Professionshøjskolen Metropol, University College Lillebælt, & University College Syddanmark. (2014). *Barnets velfærd i centrum - ICS-håndbog*. Odense: Socialstyrelsen.
- Vilkki, L. (2006). Politeness, face and facework: Current issues. *SKY Journal of Linguistics*, 19(10), 322-332.
- Villadsen, K. F. (2003). Det sociale arbejde som befrielse. In M. Järvinen & N. Mik-Meyer (Red.), *At Skabe En Klient. Institutionelle identiteter i socialt arbejde* (pp. 192-226). København: Hans Reitzels Forlag.
- Villadsen, K. F. (2004). *Det sociale arbejdes genealogi. Om kampen for at gøre fattige og udstødte til frie mennesker*. København: Hans Reitzels Forlag.
- Voutilainen, L. (2012). Responding to emotion in cognitive psychotherapy. In A. Peräkylä & M. L. Sorjonen (Eds.), *Emotion in interaction* (pp. 235-255). Oxford: Oxford University Press.
- Watson, R. (2009). Constitutive practices and Garfinkel's notion of trust: Revisited. *Journal of Classical Sociology*, 9(4), 475-499.
- Watts, R. J. (2003). *Politeness*. Cambridge: Cambridge University Press.
- Webb, S. (2002). Evidence-based practice and decision analysis in social work: An implementation model. *Journal of Social Work*, 2(1), 45-63.
- Widdicombe, S. (1998). 'But you don't class yourself': The interactional management of category membership and non-membership". In C. Antaki, & S. Widdicombe (Eds.), *Identities in talk* (pp. 52-70). London: Sage.
- Wittgenstein, L. (1963). *Philosophical investigations*. Oxford: Blackwell.
- Zimmerman, D. H., & Pollner, M. (1970). The everyday world as phenomenon. In J. D. Douglas (Ed.), *Understanding everyday life: Toward the reconstruction of sociological knowledge* (pp. 80-104). Chicago: Aldine.
- Zucker, L. G. (1986). Production of trust: Institutional sources of economic structure 1840-1920. *Research in Organizational Behavior* 8, 53-111.

Retskilder

Bekendtgørelse om uddannelse til professionsbachelor som socialrådgiver, BEK nr. 766 af 24/06/2011.

Forældreansvarsloven, lov nr. 499 af 06/06 2007, jf. lovbekendtgørelse nr. 1820 af 23/12 2015.

Persondataloven, lov nr. 429 af 31/05 2000, senest ændret ved lov nr. 639 af 12/06 2013.

Retssikkerhedsloven (lov om retssikkerhed og administration på det sociale område), jf. lov nr. 453 af 10/06 1997 om retssikkerhed og administration på det sociale område, jf. lovbekendtgørelse nr. 1052 af 08/09 2015.

Serviceoven (lov om social service), lov nr. 573 af 24/06 2005, jf. lovbekendtgørelse nr. 1270 af 24/10 2016.

Vejledning nr. 9007 af 07/01 2014 om særlig støtte til børn og unge og deres familier med ændring ved vejledning nr. 9047.

Forarbejder

LF 8 FT 2004-05. Forslag til ændring af lov om social service, lov om retssikkerhed og administration på det sociale område (Anbringelsesreform)

LF 116 FT 2008-09. Forslag til ændring af lov om social service (Kontinuitet i anbringelsen).

LF 178 FT 2009-10. Forslag til ændring af lov om social service, lov om retssikkerhed og administration på det sociale område (Barnets Reform).

LF 168/2013/2014. Forslag til lov om ændring af lov om social service og lov om forpligtende kommunale samarbejder (En tidligt forebyggende indsats m.v.), "Forebyggelsespakken".

LF 181/2012/2013. Forslag til lov om ændring af lov om social service (Beskyttelse af børn og unge mod overgreb m.v.), "Overgrebspakken".

Bilag 1 Transskriptionskonventioner

Frit efter Asmuß & Steensig (2003) og Jefferson (2004b)

Talens tidsmæssige forløb

(0.8)	pause, angivet i tiendedele sekunder
(.)	mikropause (under (0.2))
=	angiver at noget udtales hurtigt efter det forudgående
go[ddag]	kantede parenteser angiver at noget siges i overlap
[hej]	
>tekst<	pileparenteser der vender ind mod teksten angiver hurtig udtale
<tekst>	pileparenteser der vender væk fra teksten angiver langsom udtale
ja::	kolon angiver at den forudgående lyd forlænges

Lyde

nej	en stjerne angiver at ordet udtales med knirkende stemme
så-	en tankestreg angiver at lyden er afsnuppet
hh jahh	h'er betegner hørbar udånding (jo flere h'er jo længere udånding)
.hh	punktum før h'er angiver en hørbar indånding
.hja	punktum før en lyd eller et ord angiver at det udtales på indånding
heh n(h)ej	h'er i parentes angiver "latterstød", f.eks. når der er latter i et ord. Latter forsøges angivet nogenlunde som den lyder
😊ja😊	smileys angiver at noget siges med "smilende" stemme
~	bølgelinje angiver at noget siges med rystende/grådkvalt stemme

Intonation, betoning, lydstyrke

okay	understregning angiver en betonet stavelse
↑høj↓lav	pil op og ned angiver et markeret intonationsskifte
okay.	punktum efter et ord/en lyd angiver at intonationen falder til lavt niveau
okay,	komma angiver jævn intonation (evt. svagt stigende)
°stille°	gradtegn angiver at noget siges med lav lydstyrke
HØJT	store bogstaver angiver høj lydstyrke (kan også være dele af et ord)

Tvivel og kommentarer

()	Udskriveren har ikke noget bud på hvad der siges
(hvad)	Udskriveren mener at kunne høre at der siges "hvad" men er ikke sikker
((kigger ned))	Udskriverens kommentarer/beskrivelser

Andet

S?:	Spørgsmålstegn efter en samtaledeltager angiver at der er tvivl om hvem der taler
[...]	Angiver at der er udeladt en eller flere linjer fra udskriften

Bilag 2 Samtykkeerklæring

Information vedr. deltagelse i ph.d.-forskningsprojekt om samspillet mellem forældre og sagsbehandler på børne- familieområdet

Jeg hedder Sabine Jørgensen og er ph.d.-studerende ved Aalborg universitet. I den forbindelse er jeg i gang med et forskningsprojekt, hvor jeg undersøger samspillet mellem forældre og sagsbehandlere på børneområdet.

Projektets formål er at undersøge hvordan samspillet mellem forældre og sagsbehandlere kan se ud i samtaler og møder, og hvordan dette opleves af henholdsvis forældre og af sagsbehandlere.

Jeg søger forældre til at deltage i forskningsprojektet, som er forskellige steder i sagsbehandlingsprocessen.

Deltagelse i projektet indebærer at jeg følger din/Jeres kontakt til kommunen, i en kortere periode. Det kan f.eks. være 1-3 samtaler eller møder mellem dig og sagsbehandleren. Derudover vil jeg gerne lave 1-2 interviews med dig og din sagsbehandler hver for sig undervejs.

Deltagelsen er anonym. Det betyder at de oplysninger du giver, anonymiseres så de ikke kan føre til genkendelse af dig eller dit barn. Oplysningerne opbevares fortroligt og i overensstemmelse med datatilsynets krav.

Jeg håber, at du med denne information har fået tilstrækkeligt indblik i, hvad det vil sige at deltage i undersøgelsen. Hvis du vil vide mere, er du meget velkommen til at kontakte mig på nedenstående mailadresse eller telefonnummer.

Med venlig hilsen

Sabine Jørgensen

Ph.d.-studerende
Institut for sociologi og socialt arbejde, Aalborg universitet
tlf. 26832009.
Mailadresse: sabine@socsci.aau.dk

[Samarbejdet mellem sagsbehandlere og forældre spiller en vigtig rolle i beslutningsprocesser på børne-familieområdet.

Den måde samarbejdet forløber på har både konsekvenser for de beslutninger, der kan træffes, og for forældres muligheder for at opleve sig hørt og inddraget. Det er derfor vigtigt at fremskaffe viden om samspillet mellem forældre og sagsbehandlere i konkrete beslutningsprocesser.

En sådan viden har både almen, forskningsmæssig og professionel relevans og interesse.

Formålet med forskningsprojektet er at bidrage med nuanceret og detaljeret viden om, hvordan møder mellem borgere og det offentlige foregår. Forskningsprojektet sigter mod at komme helt tæt på den professionelle praksis med henblik på at få indsigt i væsentlige aspekter af samspillet mellem forældre og sagsbehandler.

Der er således ikke tale om en evaluering af praksis eller kvaliteten af de beslutninger der træffes.

Hensigten er at analysere og begrebsliggøre faglig praksis, med henblik på at forstå de relationelle sider af beslutningsprocesser i det sociale arbejde.

Samtykkeerklæring til deltagelse i ph.d.-forskningsprojekt om samspillet mellem forældre og sagsbehandlere på børne- familieområdet

Jeg giver hermed mit samtykke til at deltage i undersøgelsen af samspil mellem forældre og sagsbehandlere på børne- familieområdet. Samtykket omfatter tilladelse til at samtaler og møder optages på (sæt kryds ud for den optagelsesform du foretrækker):

Video (videoptagelser anonymiseres ved hjælp af et program der omdanner filmen til animation - dvs. simple stregtegninger. Det betyder at man ikke kan genkende personer og omgivelser).

Diktafon med Sabine Jørgensen som deltagende observatør.

Samt deltagelse i 1-2 interviews, jf. desuden nedenstående.

Jeg har modtaget information om undersøgelsen og er indforstået med:

1. At det er frivilligt at deltage i undersøgelsen og at jeg når som helst og uden at give en grund kan trække mit samtykke tilbage.
2. At deltagelsen er anonym, hvilket betyder at alle oplysninger, som enten kan føre til genkendelse af mig (forælder eller sagsbehandler), barnet eller andre personer, ikke vil kunne genkendes i afhandlingen. Oplysningerne opbevares fortroligt og i overensstemmelse med datatilsynets krav.
3. At digitale video- og/eller lydoptagelser og udskrifter af observationer og interview (i anonymiseret form) indgår i analyser i Sabine Jørgensens ph.d. afhandling og eventuelle efterfølgende publikationer.

Navn	
telefonnummer	
evt. mailadresse	
Dato:	Underskrift:

Må videoptagelser/ lydoptagelser bruges i undervisningen, f.eks. af socialrådgiverstuderende?

Ja	☐
Nej	☐

Bilag 3 Overblik over samtaleuddrag anvendt i afhandlingens analyser

- sorteret efter samtale og præsenteret i kronologisk rækkefølge

1. Aylins familie (samtale 1)

Uddrag 7e - jeg kan så forstå at I synes oss I har en del proble(h)mer ☹m(h)ed hende↑☺

1 S: men jeg er her jo i dag fordi at eh
2 vi har fået en underretning fra skolen (.)
3 hvor Aylin fortæller at hun bliver slået.
4 (0.5)
5 M: mt j[a
6 S: [og jeg kan så forstå at I synes oss
7 I har en del proble(h)mer ☹m(h)ed hende↑☺
8 (2.5)
9 M: °ja°
10 S: =ja.
11 F: () hendes problem starter (.) et år siden [...]

Uddrag 7f - ved I hvorfor hhh at hun fortæller at hun bliver slået

1 S: .h (.) men ved I hvorfor hhh at hun fortæller at hun bliver slået
2 F: jeg har ik' slået hende
3 S: nej=hvorfor fortæller hun de ting
4 F: =fordi hun vil ikke bo sammen med os
5 S: nå
6 F: hun vil ikk'øh regler
7 (1.5)
8 F: hun vil gerne frie liv
9 S: ja↑ det vil da også ☹v(h)ære d(h)ejligt ☺
10 F: ja
11 M: hun tror at øh danskerne ha::r mere fri
12 S: >okay< så hun tænker at hvis hun .h siger til os at hun bliver slået
13 .h så flytter vi hende [og så kan
14 F: [ja
15 S: hun gøre hvad hun vil
16 F: ja
17 M: =ja hvis hvis jeg fortæller [foreksempel reglerne
18 F: [ja ()
19 M: så siger hun .h hvis jeg laver ikke foreksempel eh hvad kan du laver↑ (.)
20 hvis hvis jeg siger du skal rydde op din værelse jeg rydder op hver dag
21 så siger hun .h hvis jeg gør ikke hvad kan du laver↑
22 S: °mm°
23 (1.5)
24 F: hun handler hele tid (.) med os
25 S: °mh°
26 F: handler handler handler handler handler hele tid
27 (.)
28 D: altså forhandler
29 S: >mja<
30 (11.0) ((sagsbehandler tager noter))
31 S: så hun vil bare bestemme selv.
32 F: ja
33 S: okay.
34 M: hun vil (.) hun vil øh bestemme selv
35 S: ja (.) hvad er hun fjorten år
36 M: ja
37 S: ja så det kan hun ikke komme til
38 M: °nej°
39 S: nej
40 S: .hhhhh det er sådan at for at vi kan komme ind og hjælp' jer
41 så skal vi lave noget der hedder en paragrafhalvtredsundersøgelse
42 (0.5)

Uddrag 7h - det er sådan at for at vi kan komme ind og hjælp' jer

1 S: .hhhhh det er sådan at for at vi kan komme ind og hjælp' jer
2 så skal vi lave noget der hedder en paragrafhalvtredsundersøgelse
3 (0.5)
4 S: mt sådan en har I ikke fået lavet før har I vel
5 F: nej
6 M: nej:
7 S: narj .h ø:hm
8 (5.0) ((finder papirer frem))
9 S: og den skal I skrive under på at jeg må lave.
10 (.)
11 sådan at vi er enige om at det er det vi gør
12 >.h< jeg har taget en kopi med af en undersøgelse
13 så I kan se den
14 (.)
15 så I- så I ved ved hvad det er vi skal lave
16 M: ja
17 S: ja. ((papirer bliver rakt over sofabordet til forældrene))
18 S: ømn mt papiret ser sådan her ud
19 og lige nu står der ikke noget
20 =for vi har ikke aftalt noget.
21 .h så skriver jeg ned hvem der har rettet henvendelse
22 og hvad I hedder og hvad Aylin hedder
23 og om hun har søskende
24 mt og såehm så snakker jeg med jer↑
25 og så fortæller I mig hvordan I oplever hende
26 og så snakker jeg med Aylin en dag alene
27 (.)
28 så fortæller hun hvad hun oplever
29 og så har jeg fået et papir fra skolen↑
30 (.)
31 de har sendt
32 (.)
33 så bruger jeg det,
34 .h og såehm kan det godt være at jeg skal snakke en gang mere med jer
35 F: ja
36 S: og så finder vi-s: derud (.) ov-
37 altså så finder vi ud af hvordan vi kan hjælpe jer bedst
38 (1.5)
39 øhm I kan prøve at se den her ((bladrer i papirerne på bordet og peger))
40 S: =det er nogle forskellige punkter
41 .h men der er ikke andre jeg skal snakke med
42 =det er kun jer og Aylin
43 =og så det fra skolen
44 F: ja
45 (0.8)
46 S: vil det være okay [...]

Uddrag 6a - vil det være okay

1 S: vil det være okay
2 (0.4)
3 at det er det vi gør
4 D: men altså[...]

Uddrag 9a - vil det være okay

1 S: vil det være okay
2 (0.4)
3 at det er det vi gør
5 →D: men altså[...]

Uddrag 7j - jeg synes bare at vi skal snakke med hende først

1 S: vil det være okay
2 (.)

3 at det er det vi gør
 4 D: men altså Aylin hun var godt nok sur
 5 da hun så'n gik ud på skolen og så ehm fortalt- lærerne
 6 at hun blev slået
 7 så jeg synes bare at vi skal snakke med hende først
 8 og så om om om hun hun har brug for hjælp
 9 om hun er utilfreds med noget
 10 (.)
 11 hvis hun ik' er e::h altså lige nu
 12 så synes jeg heller ikke vi har brug for hjælp på den måde.
 13 S: m:nej
 14 D: men altså hun har brugt det som en trussel selvfølgelig ikk'å
 15 S: ja og det hvor jeg sådan tænker lidt alvorligt
 16 for hvad siger hun så næste gang .h

Uddrag 7k - når det handler om vold

1 D: ja men altså jeg syn's bare vi skal lave sådan en intern
 2 hvad hedder ehve skal have en intern snak med hende
 3 om om der er et eller andet galt
 4 eller det kan vi også bare tage nu
 5 eller vi kan tage den alene ((rømmer sig))
 6 om hun bare havde en periode
 7 eller om hun er utilfreds med med mange ting
 8 og hvad det er
 9 S: mm det der er
 10 når det er s- n:
 11 når det handler om vold
 12 så er vi nødt til at gå ind og undersøge
 13 (.)
 14 så enten så gør vi det i samarbejde me:d med jer
 15 (.)
 16 eller os' så er jeg nødt til at gøre det uden og samarbejde
 17 >fordi< jeg er nødt til at lave undersøgelsen
 18 når det handler om vold
 19 D: ja ja jamen det synes jeg først vi skal snakke med hende om
 20 hvert fald
 21 S: ja
 22 D: og så se hvad hun siger til det
 23 S: ja ja men det er ikke sådan at det er hendes valg
 24 (.)
 25 hun kan ikke vælge
 26 D: nej=nej I kan gø- så altså hvis hun siger mm jeg har det
 27 altså var bare en periode jeg havde det dårligt eh jeg har det fint nu
 28 eh det fungerer som det skal
 29 så kan jeg sige til jer at I må gerne lave undersøgelsen
 30 S: ja
 31 D: alene eller uden samtykke
 32 S: ja okay
 33 D: på den måde

Uddrag 7l - de ved ik hvad det indebærer

1 D: [...] altså og jeg ved heller ikke hvad slags hjælp I tilbyder altså
 2 S: det kommer jo an på hva' hva'eh altså hvad vi tænker hun har brug for
 ((linjer udeladt))
 3 D: men altså at at I så skal hjælp' på en eller anden måde
 4 men de ved ik hvad det indebærer
 5 og det eneste de vil have hjælp det er rådgivning
 6 S: men det kan jo også sagtens være det er rådgivning
 7 .h det undersøgelsen er det er ik' hjælp hvis jeg laver
 8 undersøgelsen mt men det er mere for at jeg
 9 jeg skal være helt sikker på I forstå det
 10 D: ja
 11 S: e:m hvis jeg laver undersøgelsen og så peger den .hh i en retning

12 så s:å snakker vi sammen igen når undersøgelsen er lavet
 13 om I vil være med til hjælpen
 14 =der er ikke noget tvang i forhold til hjælpen
 15 D: mhm
 16 S: de:t kun at jeg skal lave den undersøgelse fordi at ellers
 17 eller kan jeg ik' gi noget råd og vejledning før den er lavet
 18 .h så jeg er nødt til at lave en undersøgelse først
 19 og så skal vi snak' sammen igen .h om jamen hvad kun' I så bruge
 20 er det mere råd og vejledning eller .h ku' det være noget andet
 21 (.)
 22 så det man siger ja til det er kun
 23 at jeg går ind og kigger (.) på hvordan kan vi hjælp-
 24 D: ja
 25 S: det er ik' i forhold til noget hjælp endnu
 26 D: okay
 27 S: de:t to ting
 28 D: (som/så) altså det er ikke sådan noget med at man skal altså eh ()
 29 S: nejnej det eneste I
 30 D: man har indflydelse på at hvad det er hjælpen den indebærer
 31 S: nej det ta'r vi bagefter (.) først så skal jeg lave en undersøgelse
 32 .h hvor jeg finder ud af hvordan synes jeg vi kan hjælpe jer

Uddrag 8a - det vil sige at I vil ikke give tilladelse

1 S: men det vil sige at I vil ikke give tilladelse til
 2 at vi laver undersøgelsen og finder ud af om vi kan hjælp'
 3 (2.0)
 4 ((søster, mor og far udveksler på modersmål))
 5 D: de føler ik' at de har brug for hjælp, så I laver bare (.) jeres
 6 S: så I vil hellere have at vi gør den uden a- at I har skrevet under
 7 sådan at eh
 8 D: ja
 9 S: okay↑ ((løfter øjenbrynene og læner sig tilbage i sofaen. Kigger ned i
 10 papirerne, stadig med løftede øjenbryn))
 11 (4.0)
 12 ((søster, mor og far udveksler på modersmål))
 13 D: de har jo fået den rådgivning de skulle have
 14 sådan fra det der familiehus eller .hh

Uddrag 8b - og I er godt klar over forskellen på at give samtykke og ikke give samtykke

1 S: og I er godt klar over forskellen på at give samtykke
 2 og ikke give samtykke (.) til undersøgelsen
 3 D: hvad hvad mener du↑
 4 S: .hhh at at hvis I giver samtykke og vi samarbejder om den
 5 og (.) så laver vi den sammen og ellers så laver jeg den selv
 6 uden at vi har et samarbejde omkring det
 7 D: ja
 8 S: så I ved altså forskellen på at få indflydelse på det der står
 9 og ik' og få indflydelse
 10 D: ja altså de:et det eneste altså vi ser som forskel
 11 det er .hh at hmhm ((rømmer sig)) de har jo fået tilbudt hjælp
 12 og de har fået hjælp til problemet alts' de har jo de har jo fået vide
 13 hva- hvordan de skal eh ændre deres adfærd overfor Aylin
 14 det har de fået hjælp og det er det eneste de tænker at de behøver
 15 altså de: de har brug for at få rådgivning i forhold til det
 16 og det har de fået og de har ik' rigtigt ku føre det ud i livet
 17 S: nej
 18 D: men altså at at I så skal hjælp på en eller anden måde
 19 men de ved ik hvad det indebærer
 20 og det eneste de vil have af hjælp det er rådgivning
 21 S: men det kan jo også sagtens være det er rådgivning
 22 .h det undersøgelsen er det er ik' hjælp hvis jeg laver undersøgelsen
 23 mt men det er mere for at jeg jeg skal være
 24 helt sikker på I forstår det
 25 D: ja

26 S: e:m hvis jeg laver undersøgelsen og så peger den .hh i en retning
 27 så s:å snakker vi sammen igen når undersøgelsen er lavet
 28 om I vil være med til hjælpen
 29 =der er ikke noget tvang i forhold til hjælpen
 30 D: mhm
 ((28 linjer udeladt hvor socialarbejderen uddyber at der er forskel på
 undersøgelse og hjælp))
 31 S: det er mere så'n at at ehm at de't lidt f: (.) der er stor forskel på
 32 om man er med til at lave det eller det bliver lavet uden om en
 33 D: mh
 34 S: så har man jo ik' indflydelse
 35 D: mh
 36 S: det er det der er det vigtige
 37 D: mh ((søsteren siger noget på modersmål))
 38 M: mh
 39 ((søsteren og moderen udveksler på modersmål))
 40 D: okay (2.0) så vil de gerne give samtykke
 41 S: okay
 42 D: hvis det er så'n altså
 43 S: ja og det er sådan og det .h oh det eneste der skal ske [...]

2. Aylins familie (samtale 2)

Uddrag 6d - det jeg tænker

1 S: .h det jeg tænker det er at at I skal have noget hjælp
 2 =på en eller anden måde
 3 >fordi det er sådan I oplever det
 4 =I skulle jo gerne nå dertil hvor ingen af jer synes at det er sådan<
 5 =og der ik' er (.) så mange konflikter i perio[der
 6 D: [Mm
 7 (.)
 8 S: det vil være mit forslag
 9 =at vi finder på noget
 10 A: °Mm°
 11 (5.0)
 12 S: det ser ud som om du ikke er enig
 13 A: nej jeg har det fint med det det
 14 S: så du synes det er godt nok hvis vi gør et eller andet
 15 A: ja
 16 F: ((siger noget på modersmål))
 17 D: ((svarer på modersmål))
 18 D: ø:h men altså[...]

Uddrag 9d - det jeg tænker

1 S: .h det jeg tænker det er at at I skal have noget hjælp
 2 =på en eller anden måde
 3 >fordi det er sådan I oplever det
 4 =I skulle jo gerne nå dertil hvor ingen af jer synes at det er sådan<
 5 =og der ik' er (.) så mange konflikter i perio[der
 6 D: [Mm
 7 (.)
 8 S: det vil være mit forslag
 9 =at vi finder på noget
 10 A: °Mm°
 11 (5.0)
 12 S: det ser ud som om du ikke er enig
 13 A: nej jeg har det fint med det det
 14 S: så du synes det er godt nok hvis vi gør et eller andet
 15 A: ja
 16 F: ((siger noget på modersmål))
 17 D: ((svarer på modersmål))
 20 →D: ø:h men altså[...]

3. Henrik og Sanne

Uddrag 10e – det gør os meget om[stillingsparate=det [klart

1 S: for nogle måneder siden da blev vieh omorganiseret her i kommunen
2 deteh det bliver vi tit
3 det gør os meget om[stillingsparate=det [klart
4 M: [mhm [m(h)m(h)m ((fniser lidt))

Uddrag 7g - for nogle måneder siden da blev vieh omorganiseret

1 S: for nogle måneder siden da blev vieh omorganiseret her i kommunen
2 deteh det bliver vi tit
3 det gør os meget om[stillingsparate=det [klart
4 M: [mhm [mhmhm ((fniser lidt))
5 S: .hhh men der fik vi en nyeehhm en ny måde atehm at arbejde på
6 M: m: [h.
7 S: [på den måde at når skolerne indbyder til dialogmøder .hh så har vi
8 et særligt team i vores hus som eh går ud og er med i dialogmøderne
9 .h og når den socialrådgiver der har været med .h har foretaget en
10 vurdering=er det en sag hvor vi enten ska'.h gå videre i et
11 samarbejde med eller er det en sag vi skal lukke .hh såb- (.)
12 bliver den der skal videre med overgivet til en anden
13 .hh det vil sige at I har mødt Sine
14 ude på et møde ude på skolen†
15 F: mh
16 M: mhm†
17 S: =[Sine[Brun j[a
18 M: [ja [ja] [ja]
19 F: [ja]
20 S: .hh og hende vil I ikke møde igen,
21 (.)
22 M: nej†
23 S: .hh fordi hun har været den der har været en afklarende eh eh faktor
24 i forløbet, .h hun har tænkt, at eh det ku være .h hjælpsomt for Anna
25 S: a[t eh vi indledte et samarbejde
26 M: [mh.
27 m:†
28 (0.4)
29 S: .hhh efter Sine har været (.) har overgivet sagen til mig så har
30 jeg skrevet det sammen jeg nu ved om Anna og om jer.
31 M: m:†
32 S: det har jeg skrevet sammen .hh i en skabelon til en
33 børnefaglig undersøgelse .h fordi det den opgave jeg har fået med .h
34 at man på baggrund af de oplysninger der allerede nu ligger på: Anna .hh
35 øhm vurderer at der er behov for at vi er sammen om
36 at lave en børnefaglig undersøgelse
37 M: ja.

Uddrag 7i - det den opgave jeg har fået

1 S: det har jeg skrevet sammen .hh i en skabelon til en
2 børnefaglig undersøgelse .h fordi det den opgave jeg har fået med .h
3 at man på baggrund af de oplysninger der allerede nu ligger på: Anna .hh
4 øhm vurderer at der er behov for at vi er sammen om
5 at lave en børnefaglig undersøgelse
6 M: ja.
7 S: .hhh og en børnefaglig undersøgelse .h det ehm=>det står i
8 serviceloven< at det skal vi lave hvis vi antager at der er
9 et barn .hh som har behov for særlig støtte
10 og at den særlige støtte .hh ka:' afhjælpes (.) med de
11 muligheder der så også er beskrevet i loven
12 M: mnh
13 S: mt ((synkelyd)) .hh (.) i en børnefaglig undersøgelse .hh
14 der er vi pålagt at eh spørge om I vil være med†
15 (.)

16 .hh hvis vi vurderer at e:h (.) at en vægring
 17 fra forældrene e:h (0.4) ikke skal være en hindring for en undersøgelse
 18 så kan vi gøre det alligevel.
 19 =.hh men det er jo rarest at vi er e[:nige.
 20 M: [mnh
 21 S: om at der er brug at vi samarbejder om [.hh
 22 M: [mn
 23 S: at få beskrevet barnets trivsel >og eventuelle behov.<
 24 M: .hja
 25 S: .hh (0.4) det andet er at jeg også er pålagt fra lovgivningens
 26 side at inddrage jer .h i jeres sagsbehandling og også Anna
 27 M: °Mm°
 28 S: .hh og jeg er også pålagt nogle ganske bestemte opgaver >altså<
 29 der er nogle skælopgaver i loven som jeg skal eh arbejde med
 30 (0.4)
 31 S: .hh så. (.) I skal være helt rolige (.)
 32 det er mig der laver arbejdet
 33 M: ehja
 34 S: ☺jahh.☺
 35 men jeg vil se'føli' (.) spørge om det er okay [...]

Uddrag 7b - det er mig der laver arbejdet

1 S: .hh så. (.) I skal være helt rolige (.) det er mig der laver arbejdet
 2 M: ehja
 3 S: ☺jahh.☺
 4 → men jeg vil se'føli' (.) spørge [...]

Uddrag 6b - jeg vil se'føli' (.) spørge om det er okay

1 S: men jeg vil se'føli' (.) spørge om det er okay
 2 at vie:h (.) starter i dag
 3 eller om I skal have lidt mere tid
 4 til at finde ud af hvad er .hh
 5 hvad er de lovmæssige rammer for det her .hh
 6 (0.4)
 7 eller (.) ska' vi springe ud i det.
 8 (0.4)
 9 F: altså (.) v- lad os bare hop' ud i det

Uddrag 9b - jeg vil se'føli' (.) spørge om det er okay

1 S: men jeg vil se'føli' (.) spørge om det er okay
 2 at vie:h (.) starter i dag
 3 eller om I skal have lidt mere tid
 4 til at finde ud af hvad er .hh
 5 hvad er de lovmæssige rammer for det her .hh
 6 (0.4)
 7 S: eller (.) ska' vi springe ud i det.
 8 (0.4)
 10 →F: altså (.) v- lad os bare hop' ud i det

Uddrag 7m - endelig (.) alt for vores barn (jo)

1 S: men jeg vil se'føli' (.) spørge om det er okay
 2 at vie:h (.) starter i dag
 3 eller om I skal have lidt mere tid
 4 til at finde ud af hvad er .hh
 5 hvad er de lovmæssige rammer for det her .hh
 6 (0.4)
 7 eller (.) ska' vi springe ud i det.
 8 (0.4)
 9 F: altså (.) v- lad os bare hop' ud i det
 10 M: =ja
 11 S: =vi hopper ud i det
 12 F: jaja
 13 S: =de't godt

14 F: endelig (.) alt for vores barn (jo)
 15 M: =ja.
 16 S: ja:h det er jo det

Uddrag 8d - altså (.) v- lad os bare hop' ud i det

1 S: men jeg vil se'føli' (.) spørge om det er okay
 2 at vie:h (.) starter i dag
 3 eller om I skal have lidt mere tid
 4 til at finde ud af hvad er .hh
 5 hvad er de lovmæssige rammer for det her .hh
 6 (0.4)
 7 eller (.) ska' vi springe ud i det.
 8 (0.4)
 9 F: altså (.) v- lad os bare hop' ud i det
 10 M: =ja
 11 S: =vi hopper ud i det

Uddrag 8e - "alt for vores barn"

1 F: jaja
 2 S: =de't godt
 3 F: endelig (.) alt for vores barn (jo)
 4 M: =ja.
 5 S: ja:h det er jo det

Uddrag 6i - °det vil være rigtig fint°

1 S: .h hvis vi tager skridtet i den her retning
 2 =og det kan jeg mærke vi gør.
 3 M: =j[a
 4 F: [>det gør vi<
 5 M: =>det gør vi<
 6 S: såeh afklarer jeg hvem og hvordan og hvorfor og alle de her ting
 7 og .h så vender jeg tilbage til jer med (1.4)>den samlede pakke
 8 =det samlede @tilb(h)ud@<
 9 M: ja.
 10 F: mm.
 11 S: vil det være okay↑
 12 M: ja
 13 F: =det vil være okay
 14 M: [ja]
 15 S: [ja]
 16 M: °det vil være rigtig fint°

Uddrag 10d - et vellykket vovestykke

1 S: jeg ville da gerne have kendt jer for et par år siden
 2 M: ja h[ehhe] jamen (.) lige over da ehehehe .hh ((snøft))

Uddrag 10f - ka' I holde til det

1 S: ka' I holde til det
 2 F: ja
 3 M: =~ja~ @heh@ ((hulkende lyd med smil i stemmen))
 4 =du skal ik' ta' dig af at jeg piver det gør jeg bare eheh .hh ((snøft))
 5 S: joeh det gør jeg jo [(.) eheh . ja jeg ta'r m[ig jo af.
 6 M: [j(h)a ja men det' ik'.hh ja ((snøft))
 7 S: det gør jo indtryk og sidde her og og og træde ind i jeres eh liv og
 8 høre at eh (.) I kæmper en (0.4) virkelig virkelig sej kamp (0.5) °ja.°
 9 M: .ja
 10 (7.5)
 11 S: så I ønsker en fe
 12 M: .hh jah.
 13 F: =ja. (.) @kan du bevilge så'n en@
 14 M: ~ehehheh~ ((snøft)) ((griner med gråd i stemmen))
 15 (1.8)
 16 S: .hh nej jeg har ingen feer på hylden

17 F: =nej okay så
 18 S: =men det kan være jeg har noget andet eheheh .hh ja
 19 M: ~mja~ ((grådkvalt))

Uddrag 10g - det her er jo ikke noget nyt det de beskriver

1 S: .hh jeg undrer mig i grunden over
 2 at der ikke er nogen der har kigget på jer noget før
 3 M: .hh ((snøft))
 4 S: og har
 5 F: .hh
 6 M: jeg tror det hænger helt sammen med atehm (.) altså vores
 7 ressource er kærligheden og vi er jo ikke social:t skræmte.
 8 overhovedet .hh ehm og så ha- tror jeg da også det hænger sammen med
 9 vores: eh egen erkendelse af hvor dårligt det egentligt er
 10 F: ja (eller) mangel på samme
 11 M: ja altså mangel på: erkendelsen af det og så den der med og
 12 ☺p(h)røve☺ og se ud som om det skal nok gå
 13 fordi det' jo vores ↓kamp (.) altså det skal vi jo ikke .hhhh altså jeg
 14 tror de:t (0.4) de:t' så'n det (.)
 15 F: mnh
 16 M: vores vores eget billede af det=sk- det ska' nok gå hehe .hh
 17 S: m[en kan det tænkes at denehm (.) den styrke I så har vist (.)
 18 F: [og så:-
 19 M: ((snøft))
 20 (0.4)
 21 S: som måske ikke helt har- har hold i den virkelighed .hh har gjort at
 22 (0.4) at eh skolen har tænkt at det er nok ik' så galt med Anna
 23 =fordi jeg tænker jo faktisk at det er .h
 24 M: ja
 25 (0.6)
 26 S: at (0.3) at det her er jo ikke noget nyt det de beskriver
 27 (0.3)
 28 M: mm.
 29 (0.7)
 30 S: at (0.3) det Anna viser at hun har det svært i skolen
 31 de:t jo ikke noget der er kommet i sidste uge eller i fo[r]rige [uge
 32 M: [nej
 33 F: [nejneh
 34 M: de:'t det ikk' .hh((snøft)) °det det ik' hh °
 35 S: så. (.) ø:h
 36 (1.0)
 37 S: jeg ville da gerne have kendt jer for et par år siden
 38 M: ja h[ehhe] jamen (.) lige over da ehehehe .hh ((snøft))
 39 F: [(mm:)]

Uddrag 10h - jeg synes at vi bliver nødt til at (.) blive lidt handlekraftige

1 S: .h øhm
 2 (0.7)
 3 S: .hh
 4 (0.9)
 5 S: .h
 6 (0.6)
 7 S: jeg synes at vi bliver nødt til at (.) blive lidt handlekraftige
 8 lige nu (.) .hh jeg synes ikke at jeg kan lade jer gå ud af døren
 9 og så- sætte jer ind i en .mhmm ind i en række af samtaler
 10 hvor vi såeh skal afdække og udrede og gøre ved.
 11 jeg tror faktisk der er brug for.
 12 at vi gør noget.
 13 nu.
 14 F: °okay°
 15 S: .hh det har jeg ik' kompetence til
 16 M: mm.
 17 S: men eh det vil jeg søge at få (.)
 18 M: °okay°

19 S: jeg tror faktisk at vi er nødt til at iværksætte
 20 noget meget akut ude hos jer
 21 M: okay
 22 S: .h ehm jeg forestiller mig at (.) vi (0.3) i første omgang
 23 vil lave det som en slags observation (.)
 24 M: j[a
 25 S: [fordi vi ved faktisk- altså jeg ka' ik' få et rigtigt billede af
 26 hvordan det udspiller sig hjemme hos jer
 27 M: nej.
 28 S: .hh så jeg vil egentlig i første omgang be' om at få en
 29 observation af .mhh hvordan at familiens trivsel (.)
 30 M: ja.
 31 S: den eh (0.4) den er
 32 M: ja
 33 S: for hvem og hvornår og så hvornår lykkes det for jer for det
 34 er der vi skal ta' afsættet .hh eh (0.3) og så i øvrigt få (0.5)
 35 .hhharhhh je- je- jeg ved ik' om jeg kan få den der fe med ind i det
 36 ☺men jeg vil dog så skrækkeligt gerne☺
 37 M: ~mja~
 38 S: ja (0.4) ehm. (0.5) .hh (1.5) hvordan vil det være for jer (0.4)
 39 >hvis jeg siger at vi vil lave en observation i hjemmet< at der kommer
 40 nogen hjem hos jer og sammen med jer (0.4) sammen med jer n-når I
 41 (0.4) >er sammen med børnene når I er alene< .h får snakket med jer om
 42 alle de her ting
 43 (.)
 44 S: vi vil sætte meget fokus på omsorgsdelen
 45 M: ja
 46 S: =altså på hvordan er det lige at (0.4) I som forældre (.) tager
 47 det voksenansvar
 48 M: j[a
 49 S: [der skal til .h hvordan er det at I som forældre .hh beskytter og
 50 skærmer og (0.3) >passer på børnene< (0.3) hvordan stimulerer I dem
 51 M: .hja
 52 S: med den energi I nu har.
 53 M: ja
 54 S: hvordan er det at I .hh laver (.) kontakt og tilknytning til d[em
 55 M: [ja
 56 S: med de h[indringer og barrierer I nu har ↑med jer
 57 M: ja
 58 (1.9)
 59 M: ((snøft))
 60 S: °og så kigger vi lidt på det praktiske°
 61 M: ~°ja°~
 62 (1.5)
 63 S: jeg tror os' vi skal have ryddet op omkring jer
 64 for at vi kan rydde op i jer.
 65 M: ja.
 66 (3.6)

Uddrag 10i - "jeg har jo hørt jer be' om hjælp"

1 S: er det eh voldsom (0.3) og tænk' på at n[u
 2 M: [.hhh
 3 F: jeg [vil sige [det:eh grænseoverskridende men ik'
 4 S: [komme:r [artilleriet
 5 F: men det ikke voldsomt (.) altså det er jo altid grænseoverskridende
 6 når der er nogen der træder ind (0.3) i hjemmet
 7 M: mm:
 8 F: .h ø:h
 9 (2.7)
 10 S: ja. det er det
 11 F: men men jeg ser det ik' som: (0.3) en hindring eller et problem.
 12 M: °nej°
 13 F: hvad siger du
 14 M: jamen enig eh ser det som en (0.4) en afdækkelse til noget hjælp (her/ja)

Uddrag 10j- I har selvfølgelig lov til at sige nej

1 S: .h hvis vi tager skridtet i den her retning
2 =og det kan jeg mærke vi gør.
3 M: =j[a
4 F: [>det gør vi<
5 M: =>det gør vi<
6 S: såeh afklarer jeg hvem og hvordan og hvorfor og alle de her ting
7 og .h så vender jeg tilbage til jer med (1.4)>den samlede pakke
8 =det samlede ©tilb(h)ud©<
9 M: ja.
10 F: mm.
11 S: vil det være okay↑
12 M: ja
13 F: =det vil være okay
14 M: [ja]
15 S: [ja]
16 M: °det vil være rigtig fint°
17 S: og I har selvfølgelig lov til at sige nej
18 eller ønske det på en anden måde (.) så tager vi det det
19 M: j[a.
20 S: [så må det være sådan
21 M: .hja
22 (1.6)
23 S: .hh og så laver vi den børnefaglige undersøgelse undervejs
24 =>og jeg tror vi skal have Tessa med<
25 M: ja ()
26 (1.9)
27 S: hun er sikkert en anden type pige
28 [men hun har de samme forhold derhjemme [som Anna [har
29 F: [mh
30 M: [ja [ja
31 F: [fuldstændig
32 jamen det vil (.) det lyder fornuftigt at tage hende med
33 (3.6)
34 S: ja.
35 M: =ja.
36 (1.4)
37 S: det prøver vi
38 M: °ja.°
39 S: =har det været okay↑
40 M: =jaja (.) det har [det bestemt
41 F: [ja
42 S: er der noget vi mangler↑
43 (1.2)
44 M: det tror jeg ik'
45 F: .hh øh det de:'et underligt vakuum lige nu, synes jeg
46 (2.2)
47 F: menh d- det ja det var bare en bemærkning
48 S: .hh de:t et underligt vakuum fordi nu sidder vi her og
49 har lavet [en en aftale [og nu ved du ikke lige hvad der kommer til
50 F: [ja [ja
51 S: og ske f[ør jeg vender tilbage med [et eller andet [sådan der .hh
52 F: [ja præcis [præcis [præcis
53 ja lige præcis
54 S: [ja.
55 M: [ja
56 S: det kan jeg godt følge dig i
57 F: ja men eh [jeg ved godt at de:t [ja ja
58 S: [ehm jeg lover dig at gøre det [ordentligt, [respektfuldt
59 M: [©ja©
60 S: jeg lover dig at jeg vil [søge at få det bedste ud af de[t .h og jeg
61 M: [nårh .hh [mnja

62 S: og jeg gør ingenting (0.3) intet [før at du er med i det
 63 M: [nej
 64 S: =[I er med i det
 65 F: [nej[nej nejneh det er helt okay
 66 M: [nej
 67 S: j[a.
 68 M: [ja.

4. Malene og Allan

Uddrag 6c - hvad tænker I

8 S: hvad tænker I i forhold tiløh (.) at jeg tager det med
 9 o:g vi prøver at finde eventuelt noget familiebehandling
 10 °eller et eller andet°
 11 (2.2)
 12 M: e:heh
 13 F: altså[:
 14 S: [det kan også være I skal [tygge

Uddrag 9c - hvad tænker I

7 S: hvad tænker I i forhold tiløh (.) at jeg tager det med
 8 o:g vi prøver at finde eventuelt noget familiebehandling
 9 °eller et eller andet°
 10 (2.2)
 11 M: e:heh
 12 →F: altså[:

Uddrag 9f - jeg er ik' sådan en der selvud(h)vikler(h)

1 S: hvad tænker I i forhold tiløh (.) at jeg tager det med
 2 o:g vi prøver at finde eventuelt noget familiebehandling
 3 °eller et eller andet°
 4 (2.2)
 5 M: e:heh
 6 F: altså[:
 7 S: [det kan også være I skal [tygge ()
 8 F: [Ma Malene og familiebehandling o:g
 9 M: jamen jeg s:
 10 F: o:g o:g
 11 S: ja.
 12 F: o:g hvis familien finder ud af det
 13 for sa::tan det ik' go[dt du
 14 S: [I kan se det som selvudvikling
 15 (.)
 16 S: altså
 17 F: ja kan vi ik' kalde [det det så
 18 M: [jeg er ik' sådan en der selvud(h)vikler(h)
 19 ehehehhihih .h .h he
 20 S: det er så moderne i dag [og gå til psykol jaja g og
 21 M: [jeg er li- jeg er slet ikke (.) moderne ja
 22 S: nej
 23 M: det er
 24 F: men men vi er jo enige om a:t det da: det er da luksus at få:
 25 få hende der øh (4.2) den tykke dame hjem og få klaret det på [en uge ik'
 26 S: [eheheheh
 27 F: som vi har set i fjernsynet
 ((linjer udeladt, diskuterer i spørgefulde vendinger om de amerikanske
 nanny'er fra et tv-program om børneopdragelse er tykke eller ej))
 28 S: det er ret imponerende[de kan virkelig ©nogle ting de der nanny'er© eheh
 29 M: [jah
 30 ja
 31 S: ej men men jeg tænker også altså (.) et eller andet sted så er det en
 32 luksus for det er jo [sådan noget som man kan gå ud og købe for

33 F: [.hh
34 S: for rigtig mange tusind kroner jeg tror det koster tusind kroner i timen
35 eller sådan noget hvis man skal ud og privatfinansi (.) siere det ik.
36 M: Mm
37 F: Mm
38 S: men jeg tænker lidt altså det jeg ser og hører
39 det er jo en pige vi har her (.) der er i mistrivsel.
40 og det synes jeg jo er forfærdeligt
41 og når vi har børn i mistrivsel så er det kommunens opgave
42 og gå ind og støtte op omkring de børn
43 og der tænker jeg at selvom at I eh begge to øh i min verden
44 er voldsomt ressourcestærke forældre som som kan rigtig mange ting
45 (.)så tænker jeg også at det måske ikke bliver så svært for jer (.)
46 i forhold til [at fi- få de her ☺værktøjer☺
47 M: [hhhh
48 S: det kan godt være jeg tager fejl (.) det ved jeg ik' [men
49 F: [men men jeg
50 S: det kræver selvfølgelig en åbenhed (.) og at man ikke ser sig selv som
51 som en en social sag (.)altså det jo det jo (.) et selvbillede
52 der skal ind og ændres der
53 M: Mm
54 S: at det er en støtte til at skrue på nogle ting
55 så I kan få jeres (.) pige til og (.) få det bedre i skolen også
56 F: jeg skal det er bare en forståelsesting i [forhold til det øh
((linjer udeladt, længere drøftelse af kommunens organisering))
57 S: har I brug for at tænke over det inden jeg sætter noget i gang
58 eller tænker I atøh den kan jeg sgu godt tage med på mandag
59 og lige få drøftet (.) i mit (.) team
60 (4.2)
61 F: dig der bestemmer
62 M: mt hhh (("irriteret" suk))
63 F: =og det gør vi i fællesskab
64 S: jah det det gør I i fælles[skab det skal i jo være enige om
65 F: ja:
66 M: ja men det er vel altså jeg det funker jo ik' altså
67 S: nej.
68 M: så
69 (2.5)
70 S: det er det vi gør
71 M: °mhm°
72 S: jeg ku' rigtig godt tænke mig noget med noget eller kontaktinformation
[...]

5. Helena og Kasper

Uddrag 7d - Kasper kræver osse rigtig rigtig meget hvis vi skal sørge for at han får det bedre

1 S: .h jo men det ku jo osse være fordi jeg tænker fordi du
2 bruger jo rigtig meget af din energi på arbejdet
3 S: [og det ømn
4 M: [ja (.) det gør jeg
5 S: Kasper kræver osse rigtig rigtig meget hvis vi skal sørge for
6 at han får det bedre [end han har det nu
7 M: [ja
8 (0.3)
9 M: det er rigtigt
10 S: ja
11 (0.5)
12 M: men øh vi skal jo have nogle penge
13 vi skal jo have noget [mad i munden
14 S: [selvfølgelig skal I det
15 M: det er en meget høj husleje det her ik
16 S: ja

17 M: men det er det selvfølgelig også alle andre steder ik' [men
 18 → S: [m::
 19 → S: .hh men fordi altså jeg tænker vi bliver nødt til og snakke om[...]

Uddrag 6e - jeg tænker vi bliver nødt til

1 S: .hh men fordi altså jeg tænker vi bliver nødt til og snakke om
 2 hvordan hvordan vi to kan arbejde videre med
 3 at Kasper får det bedre
 4 fordi ellers så tænker jeg faktisk .h
 5 at at vi er ved at være der hvor jeg tænker
 6 Kasper han måske skal bo et andet sted for at få det bedre
 7 (0.4)
 8 M: jah. det tror jeg bare ik' han vil

Uddrag 9g - det tror jeg bare ik' han vil

1 S: [...] fordi ellers så tænker jeg faktisk .h
 2 at at vi er ved at være der hvor jeg tænker
 3 Kasper han måske skal bo et andet sted for at få det bedre
 4 (0.4)
 5 M: jah. det tror jeg bare ik' han vil
 6 S: nej men hvad hvad når du sådan lige høre det
 7 hvad tænker du så om det
 8 hvis du ser bort fra hvad hvad Kasper tænker
 9 hvordan har du det med det når du hør'r det.
 10 (1.8)
 11 M: .h jeg tror ik' det løser noget
 12 S: nej
 13 M: det tror jeg ik' jeg tror ikke han får det bedre af det
 14 S: nej

6. Bilal og hans mor

Uddrag 7e - jamen vi har problemer

1 M: mm hm men hvad skal jeg lave da
 2 S: =·hhhh jamen når man vælger en skole der er så langt vækhh
 3 (0.4)
 4 S: fra der hvor man bor [så er man nødt til at følge
 5 M: [jamen vi har problemer med med den (ja/der)
 6 M: vi har [problem
 7 S: [ja
 8 M: .hh øh han er bange
 9 M: og han ikk' (0.2) [tør ikk' gå
 10 → S: [og det synes jeg vi ska'
 11 S: =en paragraf halvtredsundersøgelse på ham

Uddrag 6f - og det synes jeg

1 S: [og det synes jeg vi ska'
 2 =jeg synes vi skal lave en undersøgelse
 3 S: =en paragraf halvtredsundersøgelse på ham
 4 (0.4)
 5 S: .hh [mt
 6 M: [°Mm hm°

Uddrag 9g - du skulle gerne blive boende hjemme ved mo[r ik'os.

1 S: =jeg synes vi skal lave en undersøgelse
 2 =en paragraf halvtredsundersøgelse på ham
 3 (0.4)
 4 S: .hh [mt
 5 M: [°mhmm°
 6 S: lissom der er blevet lavet på Said
 7 .h hvor vi finder ud af
 8 hvordan vi skal hjælp'

9 (0.5)
 10 M: mt ja [men
 11 S: [fordi de:t jeg synes ikk' du skal gå og være bange hele tiden
 12 (0.4)
 13 B: ja
 14 (0.3)
 15 S: de:t ikk så sjovt vel
 16 M: j[a]
 17 B: [*ja:~]
 18 M: =og han er og han er mn måske det bliv (undgår det)[ehhe
 19 S: [ja.
 20 M: han skal ik' g-
 21 (1.2)
 22 M: men Said han er=han var ik' bang-
 23 (0.3)
 24 M: °aldrig°
 25 S: =mnej.
 26 M: ~eh jeg er træt med Said~ .hh ((dirrende stemme))
 27 (0.4)
 28 S: men det sku'jo heller ikke gerne være så'n a- han ender lissom Said
 29 (0.2)
 30 M: >nejnejnej<=[de:t ikke samme(Sa[id]
 31 S: [na:rj [narhj
 32 (0.8)
 33 S: du skulle gerne blive boende hjemme ved mo[r ik'os.
 34 M: [Said han er ba-
 35 han bare slår og slår andr[e
 36 S: [ja
 37 M: ja
 38 .hh men Bilal aldrig ik' ↓slå:r
 39 S: narj
 40 M: =nej
 41 (2.0)

Uddrag 8c - så jeg må ikke indhente nogen udtalelse

1 S: så vi kunne godt lave en aftale. om at jeg kom hjem til dig en
 2 dag hvor vi snakkede .hh hvore:hm. hvor det bare var os to
 3 M: mh mhmh
 4 S: hvor han er skole
 5 B: (fttuttutssh)((lyder som en efterligning af et damplokomotiv))
 6 M: >okay< (0.3) på fredag.
 7 S: ej ik' på fredag. vi finder en dag.
 8 M: =ehjhja da[g je-
 9 S: [hvor du ik' er i sko[le
 10 M: [åh okay jeg tænkte på hehe.hh
 11 S: .hhh fordi så fordi så [har jeg sådan [hhh
 12 M: [men eh [undskyld=men jeg har
 13 ik' nogen problemer.=kun Bilal han er bange og han ikk går i
 14 M: skolen alene
 15 S: =ja
 16 M: <oge:h> og=jeg vil gerne nogen hjælpe mig om e::h hente Bilal
 17 eller taxi [hvis du hjælpe mig om den der
 18 S: [ja men det .hh
 19 M: Men hvis ka' ikke den der taxi det behov-behøver ikke den der .hh
 20 gå og kommer og det det er spild af tid, jeg tror det.
 21 (0.4)
 22 M: Hvis[t-
 23 S: [ja.
 24 M: men=eeh måske jeg jeg gider ikke m-mere kommer eller (.) hvis der er
 25 ikke nogen hjælper mig. Jeg har tænkt på kun eeh gå skolen.
 26 hvis det også hente ham kun den der.
 27 S: mja. .hh vi kan ikke hjælpe i forbindelse med at følge ham
 28 M: =>ja o[kay<
 29 S: [og hente [ham i skole

30 M: [men men jeg kan ikke komme og eh nogen
 31 besøger mig og der og jeg tror det er spild af tid=fordi jeg
 32 har .hh fem børn .hh o:g de:t ik' nogen hjælper mig om den der
 33 S: narj.
 34 M: =ja
 35 S: =men tror du ikke vi skulle indhente en udtalelse fra
 36 skolen alligevel og så snakke sammen om den.
 37 (0.4)
 38 M: osse nej. jeg jeg gider ik' (0.3) s::nakke sammen. mere.
 39 S: [nej.
 40 B: [(ddetdet de:::t)((Bilal laver lyde))
 41 M: ja men jeg kommer kun den derh problemer.
 42 =jeg har kun den der problemer.
 43 S: =ja. for vi kan jo godt hjælpe ham i forbindelse med han er bange
 44 og prøve og sørge for at han ik' er bange
 45 M: =m:jeg jeg hjælper ham om [det.]
 46 S: [ja]
 47 (0.3)
 48 S: °o↓kay°
 49 ((12 linjer udeladt))
 50 S: så jeg må ikke indhente nogen udtalelse på ham.
 51 M: °m=nej°
 52 S: °narj°
 53 M: °nej. jeg tror. det hjælper ikke.° fordi kun spild af tid.
 54 S: ja [.hh men hvis jeg skal lukke sagen
 55 M: [ja
 56 S: så er jeg nødt til at indhente en udtalelse
 57 M: hvad er det
 58 S: hvis jeg skal lukke sagen og ikke gøre mere så er jeg nødt til
 59 at hente en udtalelse fra skolen om hvordan han har det
 60 M: ja hvis ja skolen det skolen det sbestemmer om den der
 61 S: Så må jeg gerne spørge skolen om hvordan det går
 62 M: jaja spørg skolen
 63 S: vil du skrive under på at jeg må spørge skolen
 64 M: okay ((moderen skriver under på samtykkeerklæringen))

Uddrag 6j - jeg jeg gider ik' (0.3) s::nakke sammen. mere.

1 S: =men tror du ikke vi skulle indhente en udtalelse fra
 2 skolen alligevel og så snakke sammen om den.
 3 (0.4)
 4 M: osse nej. jeg jeg gider ik' (0.3) s::nakke sammen. mere.

7. Nicola

Uddrag 6g - det ved jeg ikke hvad du tænker

1 S: og jeg tænker måske det er lidt der hvor vi er
 2 fordi det er ikke meningen
 3 at sagen skal køre mere hos mig end tre til seks måneder
 4 så skal vi sådan set lukke dem
 5 .hh og jeg er i tvivl om (.) tre måneder mere er nok
 6 (0.3)
 7 S: [det ved jeg ikke hvad du tænker (.) er det noget
 8 M: [.hh hhh
 9 dig og Kir[sten har [talt om
 10 M: [.hh [egentlig så tænker jeg (.)

Uddrag 10a - tillid til at den anden vil mig det godt

1 S: [det ved jeg ikke hvad du tænker (.)
 2 M: [.hh hhh
 3 S: er det noget dig og Kir[sten har [talt om
 4 M: egentlig tænker jeg mest at (.) at den hæng hænger på:
 5 personlig udvikling hos mig

6 S: ja: oka[y
 7 M: [det er slet ikke altså (.) jo. børnen[e har nogen
 8 SP: [©m hm©
 9 M: ©problemer©
 10 S: Mm.
 11 M: men (.) den hænger på mig.

Uddrag 10b – en miskendt tillidserklæring

1 S: [vi skal jo ikke miste fokus på↑
 2 at vi har stadigvæk nogle børn som (.) er lidt (.) i mistrivsel.
 3 M: Mm:
 4 S: på baggrund af (.) at du har haft svært ved
 5 at holde fast i noget af det
 6 .h [og der kan også være meget andet historie
 7 M: [Mm:↑
 8 S: der gør at vi er havnet hvor vi er havnet i dag
 9 med to børn .h som ba:re altså gi'r udtryk for
 10 at der er nogle ting der ikke fungerer.
 11 S: =det er jo det vi oplev[er
 12 M: [Mm:
 13 S: den (.) den opførsel du oplever det er jo et råb om hjælp.
 14 et eller andet sted.
 15 M: °Mm:°
 16 S: øhm: (.) og jeg (.) det jeg bare prøver at sige
 17 en børnefaglig undersøgelse er ikke farlig
 18 (.)

Uddrag 10c – en interaktionel lussing

1 S: [...] men det er bare for at gøre noget [der måske lyder lidt farligt
 2 M: [mm
 3 S: =til at få det hevet lidt ned
 4 M: =(nå/nej) ^det synes jeg ikke
 5 ^jeg sy[nes bare det ly[der grundigere↑
 6 S: [() [(de't godt)
 7 SP: ahhihihehe[jahdjhaha s: .hh

8. Brian og Kristoffer

Uddrag 6h - jeg synes måske han skal blive der fordi han har det godt

1 S: såeh inden at dueh (.) eller så det mål det er jo sådan mere mål
 2 i forhold til Kristoffer
 3 har du nogen mål i forhold til Kristoffer n: n
 4 jeg sendte jo det der materiale til dig Brian
 5 F: ja
 6 S: sådan med
 7 F: ja
 8 S: me:: med samtykke eller [ikke samtykke og
 9 F: [jo
 10 F: yes
 11 S: givet dig de her
 12 F: ja
 13 S: og brochure og oplysninger og sådan
 14 F: jeps
 15 S: det jeg tænker
 16 så [hvis der er noget du tænker du [mangler du har brug for
 17 F: [ja [jajajaja [ja
 18 jojo
 19 S: mangler du har brug for
 20 noget du har brug [for som du ikke har fået [så sig til
 21 F: [jaja [nejnej
 22 F: [jo
 23 S: [.hja ja

24 F: men øh (.) jeg s:ynes måske han skal blive der fordi han har det godt
 25 S: °han skal blive der fordi [(han har det godt.)°
 26 F: [altså og jeg vil ik'hh være en bussemand
 27 og hive ham ud .h

Uddrag 8f- jeg s:ynes måske han skal blive der

1 F: men øh (.) jeg s:ynes måske han skal blive der fordi han har det godt
 2 S: °han skal blive der fordi [(han har det godt.)°
 3 F: [altså og jeg vil ik'hh være en bussemand
 4 og hive ham ud .h
 5 S: narj
 6 F: og så jeg får en søn hjem hvor han sidder ovre i et hjørne
 7 S: narj
 8 F: som de:t og han har ikke nogen kammerater hjemme ved mig
 9 S: nej.
 10 F: altså skal han så starte ny skole na::rij
 11 S:°.ja°
 12 F: jeg synes han har rykket s:koler nok rundt
 13 S: °ja↑°
 14 F: i sin (.) ja siden totusindogseks
 15 S: °ja°
 16 F: .hh øh der tror jeg han har været på: h [tre tror jeg
 17 S: [ja .hja
 18 der er jo også [noget
 19 F: [((rømmer sig))
 20 S: altså når du siger det der [med
 21 F: [mt
 22 S: at han har flyttet mange [skoler
 23 F: [ja
 24 S: der er jo også noget der viser
 25 det kan være svært for børn og skifte så [megen skole
 26 F: [ja
 27 S: altså altså [så udover du også synes det
 28 F: [jojojojo
 29 S: [så er der også kloge mennesker der synes [det
 30 F: [ja [(djaja de::
 31 S: at mange skoleskift kan være proble[matisk for børnene]
 32 F: [det kan ødelægge barnet]
 33 (0.5)
 34 F: ja .h
 35 (.)
 36 F: de:t
 37 S: det kan i hvert fald være problematisk
 38 så kan det [ha' forskellige gra[der af et eller andet ik' os.
 39 F: [ja [jaja det er jo (de't rigtigt)
 40 jo [((hoster))
 41 S: [.h så eh så jeg tænker det her [med skoleskift
 42 F: [(de:t)
 43 S: [jaer
 44 F: [(de:t)
 45 S: så et mål for dig [er at han skal blive i plejefamilien
 46 F: [((hoster))
 47 =ja (.) de:teh
 48 S: blandt andet med baggrund i
 49 F: ((hoster))
 50 S: skoleskift altså m-[ikke skoleskift

Uddrag 8g "det synes jeg ikke lige primært jeg har tid til"

1 F: og s::så skal han jo også gå til alle til alle de ting som han gør nu
 2 og det synes jeg ikke lige primært jeg har tid til
 3 S: hh(h)a(h)a(h)a [.h ☺så der er osse noget praktisk i det [ja☺
 4 F: [(sådan lige nu) [.hh ja
 5 lige nu h

6 S: ja jaj[a
 7 F: [fdet syn's jeg ik [fordi
 8 S: [ja
 9 ja ja.
 10 F: ((hoster)) altså
 11 S: men det det er jo fint nok det der [med
 12 F: [de:
 13 S: du også tænker at der er noget praktisk i det ik' os .hja
 14 F: ((hoster))
 15 S: ja:
 16 F: bare at han skal tre gange tre ting på en uge
 17 det er sådan bhh ((lyd med læberne))
 18 jeg ved godt det er forskellige dage men
 19 S: .hja .ja ja
 20 F: uha
 21 S: °ja nej ja°
 22 F: det det er meget hhh ((hoster))
 23 S: og så kan man sige noget af det som du ikke har fået
 24 fordi du ikke har haft adgang til aktindsigt Brian
 25 F: ja
 26 S: det er jo også at der er lavet en psykologisk undersøgelse
 27 F: ja
 28 S: på Kristoffer og den på- og den og den kan du osse få
 29 F: jo ((hoster))
 30 S: .h øh og den den vil du ha' fået hvis det var at sagen sku'
 31 F: ja ja
 32 S: eh men den påviser jo også at du har en dreng der har brug
 33 altså han [har nogle speciel[le behov
 34 F: [ja [jaja
 35 det har han
 36 S: og jeg tænker de specielle behov .h
 37 tænker jeg du jo selv er meget god til at beskrive
 38 F: ja

Uddrag 8h - "Kristoffer er et behandlingskrævende barn"

1 S: men det er i hver så det jeg tænker at at ehm noget af det som de siger
 2 det er at Kristoffer er et behandlingskrævende barn
 3 så han har også brug for den der profes[sionelle støtte
 4 F: [ja
 5 det har han
 6 S: ja .hja
 7 F: og det k-
 8 S: og det er jo også det du siger
 9 F: og det kan jeg ligesom: det er jeg jo ik
 10 S: mt nej[nej men
 11 F: [() til og gi' ham °(tror jeg)°
 12 S: n: det ved jeg ik' [men man kan sige altså dhh
 13 F: [jo: det: det er jeg nok men
 14 S: jo det tænker jeg også me[n altså noget af det [altså
 15 F: [(de: [ja
 16 S: du siger også selv altså d- a så
 17 når man skal give ham den der fulde støtte
 18 så skal man også være der full time agtigt et eller andet
 19 F: ja det skal man
 20 S: ja .hja
 21 F: jojojo
 22 S: og der siger du det har du sgu' ikke tid til
 23 F: a:rhj
 24 S: og de't jo sådan snakken er
 25 F: ik' ik' l- på nuværende tidspunkt
 26 der syn's jeg det er så[dan de:teh
 27 S: [ja ja
 28 F: altså [jo de:h
 29 S: [ja ja .hja

30 F: men så er det bare sådan noget med at
 31 S: ja .hja
 32 F: sådan
 33 S: ja ja
 34 F: hele tiden ((hoster))
 35 S: men man kan jo altså jeg synes det der med at si:ge .h si:ge
 36 F: (men)
 37 S: gi' samtykke til at han er anbragt der kan jo [også anskues
 38 F: [((hoster))
 39 S: på forskellige måd[er tænker jeg ik' os
 40 F: [jaja men det er rigtigt
 41 S: syn's [du ik' det
 42 F: [jo
 43 [jo
 44 S: [ja .h[ja
 45 F: [det er rigtigt
 46 S: for jeg tænker der kan være en måde der siger
 47 jamen jeg må simpelthen erkende
 48 at mit l[iv er .h ik' til der nu
 49 F: [ja
 50 jaja
 51 S: o:g v: og og en anden vinkel kunne også være at jeg må også
 52 altså ha- han er en dreng der har brug [for noget specielt
 53 F: [ja
 54 S: og det ved jeg godt det v[ed du ikke så meget om
 55 F: [det har han
 56 nej de:t
 57 S. på papiret du ved godt meget om det fordi du kender ham
 58 F: ja jaja
 59 S: ik' os
 60 F: jo
 61 S: men på papiret har du ikke fået så meget
 62 F: nej det har jeg ikke
 63 S: .h men men det viser i hvert fald at en dreng
 64 der har brug for noget specielt
 65 F: ja
 66 S: han har brug for at der er nogle voksne
 67 og man kan sige Kis og Bjørn er jo stort set hjemme altid
 ((13 linjer udeladt hvor de snakker om plejeforældrenes liv))
 68 S: så jeg tænker at det er vel det er vel øh det er vel fint nok
 69 F: =ja men det er (.) altså
 70 S: =at det er den argumenta[tion du har
 71 F: [de::t det (rigtignok)
 72 S: ja .hja *ja.* ja .hja så::
 73 skoleskift har for mange (.) venskabskreds og det praktiske .hja
 74 og du har simpelthen mangel på tid (.) [må man skrive det
 75 F: [jae:rh
 76 ja [det'eh
 77 S: [ja
 78 det hører ikke lige under mål men
 79 F: =na:rj men øh
 80 S: vel (.) det flytter jeg [(.) når du ik' ser det [Ahahahaahha
 81 F: [ja [jojo eheheheh
 82 S: ja ja (.) e::h hvad hedder det praktiske m:::hh ((skriver på tavlen))
 83 (4.0)
 84 ja↑ (.) Brian jeg har slet ikke nogen fornemmelse af tiden [...]

9. Maria og Klaus

Uddrag 7c - jeg har brug for at få det at vide

1 S. [...] jeg kan ikke se om det er noget der handler om .h noget øh
 2 noget i hans (.) den måde at at eh han eh er på
 3 =om der er noget der sådan psykologisk set skal arbejdes med

4 .h eller om der er noget (.) i (.) relationen (.) som der er
 5 øh det der skal arbejdes med
 6 det ved jeg faktisk ik
 7 (2.4)
 8 S. .h men jeg har brug for at få det at vide
 9 og derfor vil jeg gerne have hjælp til det
 10 M. °ja°
 11 (2.0)
 12 → S. .h så mit forslag er [...]

Uddrag 9e – nu forstår jeg i hvert fald

1 S: .h så mit forslag er at øhm (0.4) at vi(.)laver en henvisning til viso
 2 (0.4)
 3 mt jeg har (1.2)ringet til konsulenterne
 4 og jeg har anonymt (.)drøftet (.) sagen
 5 M: =Mm
 6 S: og de er af den (1.4) udmelding at eh det hører ind under deres område
 7 M: mm [(°hja°)
 8 S: [hh
 9 K: viso hvad er det for noget
 10 S: mt viso det e:r socialstyrelsens .h øh særlige øh hjælp
 11 til kommuner og borgere i særligt komplekse sager
 ((Linjer udeladt, S. uddyber hvad VISO er))
 12 K: men er det fordi det er så (.) kompleks en sag eller hvad
 13 S: .h det er fordi at jeg ikke synes at øh
 14 at Daniel skal (.) undersøges (1.2) unødigt (.)
 15 det er fordi jeg tænker at at det der skal undersøges
 16 skal vi være sikre på at det er det rigtige
 17 =og det er jeg ikke god nok til at finde ud af
 18 (3.0)
 19 K: nej jeg synes jo heller ikke det er helt nemt (.) nemt at finde ud af
 20 men men jeg er stadigvæk (.) jeg forstår ik'
 21 altså (1.4) hvad skal man sige
 22 han er jo egentlig en helt almindelig sund og fornuftig dreng
 ((Linjer udeladt, K. og S. drøfter det der står i undersøgelsen om Daniel))
 23 K: f- det eneste er for mig virker det bare virkelig voldsomt
 24 altså at man har en dreng som egentlig på mange måder fungerer godt
 25 ik' at øh (.) at det så (.) øh altså så komplekst at det kræver så meget
 26 altså jeg undrer mig egentlig og tænker på hold op mand (.) man kan da
 27 hurtigt få tømt kommunekassen hvis øh hvis et eksempel som Daniel
 28 koster så meget ik' (.) øh det det ligesom det jeg tænker
 29 men men det er jo det er jo godt at det bliver undersøgt
 30 S: .h (0.5) jeg tror også jeg har sagt det til dig tidligere
 31 jeg har faktisk set nogle børn som har lignet Daniel rigtig meget
 32 K: ja
 33 S: jeg har set adskillige børn (.) øh det der kendetegner dem
 34 det er at det er rigtig dejlige børn
 35 de er søde og dejlige og kærlige og omsorgsfulde
 36 når de er alene med en voksen
 37 K: Mm ja
 38 S: eller er i meget få øh enkle rammer og meget tæt på at være i hænder
 39 M: Mm
 40 S: så er det simpelthen de dejligste børn
 41 .h men i samme øjeblik de bliver ladet ud i en i en større kreds af
 42 jævnaldrene så skrider det for dem
 43 =det glider dem ganske simpelthen ad hænde hvad det er der ↑foregår
 44 .h og øh (.) øh mt hh (.) ikke fordi jeg skal kritisere mit eget bagland
 45 >på den måde< .hh men fordi vi har mødt en hel del af dem
 46 så har vi også set hvad det er for en en hvad det er vi har gjort for dem
 47 K: ja okay
 48 S: og meget af det vi har gjort har lindret (.) i den tid vi har gjort det
 49 men det har faktisk ikke haft en langvarende effekt
 50 (0.4)

51 .h og fordi vi står så øhm (.) uforstående overfor det
 52 og fordi vi griber til det som vi umiddelbart tænker det handler om
 53 så er det nogen gange at vi griber forkert
 54 K: ja
 55 S: og det er jeg (.) det er jeg holdt op med (.) det vil jeg faktisk ik' mer'
 56 K: nej.
 57 S: jeg synes ik' at børnene har fortjent at jeg .h sender dem i familiehuset
 58 K: Mm
 59 S: ☺og så elsker jeg dit udtryk (.) jeg er simpelthen vild med det
 60 med kurvestole og stearinlys☺ heheheheh
 61 M: ehehehhhih
 62 S: og det har vi gjort alt for mange gange
 63 og det har lindret i en perioder og så er man måske kommet tilbage
 64 men (.) den der effekt på den lange bane har jeg altså ik' set
 65 K: Mm
 66 (0.5)
 67 S: .h såehm .h
 68 K: (det var) en meget god forklaring (.) synes jeg
 69 M: Mm
 70 K: nu nu forstår jeg i hvert fald ()

10. Maibrit og Kim

Uddrag 10I - du er jo også .h blevet (.) en fuldstændig anden person

1 M: [...] fordi det er det der har været frustrerende for os
 2 hos dig som sagsbehandler der er at vi føler der mangler de her ting
 3 .h og vi føler ikke at det er os selv der skal be' om det øhm
 4 vi kunne godt tænke os at det er bare noget du gør af dig selv
 5 S: ja
 6 M: som sagsbehandler for Sofie
 7 (.)
 8 M: og for os øhm
 9 F: ja
 10 (1.0)
 11 S: så du kan godt sige til din mor
 12 at hun kan godt gifte sig oppe i Sydbys kirke. ehehe
 13 F: haheh ja men hun skal lige blive skilt først he
 14 S: hhehahahah
 15 M: så det er bare altså det er de der ting der har frustreret os
 16 i så lang tid .h og det er jo det der gør at vi lige pludselig
 17 bliver så frustrerede at vi rent faktisk bliver rigtig vrede.
 18 .h øh lige pludselig (.) vi har haft en m(h)øget lang grænse
 19 føler vi selv .hh men alle mennesker har en grænse
 20 og lige pludselig tænker man ej nu stopper det [sgu ik'
 21 S: [ja
 22 og så vil jeg også sige Maibritt at du er
 23 jo også .h blevet (.) en fuldstændig anden perso[n
 24 F: [mmh
 25 S: i løbet af det sidste år
 26 F: jaja
 27 M: mm
 28 S: jeg tænker også Kim har fået sig en ny kone↑
 29 M: ^=ja [det har ☺han☺
 30 F: [ja:ja: det har [jeg så de::t
 31 S: [ehhehehehehe
 32 M: ☺han har også såda[n☺
 33 S: [☺du behøver ikke skifte dem ud
 34 du får [dem bare au[tomatisk en [ny kone☺
 35 F: [nej [ja [ja præcis ja
 36 M: og han har jo også haft det der han skal jo også tilvænne sig til [...]

Uddrag 10m - så (.) hvor lang tid holder det

1 M: [...] jeg kan godt forstå at I sidder og tænker holdt da op [eh
2 S: [(mja)
3 M: en kvinde ☺ikhe[h☺
4 S: [j[a og og
5 M: [øh men
6 S: (men det) man kan da osse sige jamen ho- e- altså (0.8) nu har
7 nu har du så kun kørt (.) sådan her det [sidste år
8 F: [m::
9 S: men normalt så plejer du jo at være indlagt
10 en trefire gan[ge i løbet af et [år ik' os
11 F: [jaja [præcis jo
12 S: så (.) hvor lang tid holder det ☺ik o[s☺
13 M: [mm:
14 F: jo
15 S: .h og og nu har det jo så bare holdt la:ng tid
16 M: =[mm:
17 F: [ja
18 S: ik
19 M: .h jemen og og og det er jo også det som jeg har prøvet at fortælle jer
20 (0.5) ø:hm (.) da jeg fik Kaja og da jeg blev gravid med Kaja (.)
21 der var det ligesådan (.) jeg droppede alt medicin det kørte for mig
22 ehmm og (.) Kaja boede jo hos mig
23 S: mm
24 M: uden nogen problemer og øh .h vi havde en normal dagligdag og (.) altså
25 (.)
26 S: men så blev [du syg
27 M: [fungerede
28 .h så skete der jo desværre [det
29 S: [mhm
30 at jeg vendte tilbage til mit gamle klientel
31 S: ja
32 M: og faldt i med stofferne
33 S: .hja
34 M: og så blev jeg syg ja.
35 S: =ja
36 M: øhm mt så så jeg er jo fuldstændig bevidst om (.)
37 at når jeg ☺holder☺ mig fra det her liv
38 jamen (.) så fungerer jeg som et normalt menneske ik
39 ehmm og (0.8)og altså (.) det er vigtigt for mig at (.) der er
40 ikke nogen der sidder og tænker hvad sker der
41 hvorfor er hun sådan og hvad (.) .h [...]

Uddrag 10n - jeg er nødt til at blive behandlet som den jeg er nu

1 M: [...]jeg er nødt til at blive behandlet som den jeg er nu
2 og den mor jeg er nu ik' som den mor jeg har været
3 .h øh det har jeg behov for og det har mine børn behov for .h øhm
4 (0.3)
5 M: [for og
6 S: [du ka' vis-
7 du kan v- (.) altså for os kan du vise det igennem dine v**b**ørn.
8 M: j[a↑
9 F: [mm
10 S: ik
11 (.)
12 S: alt[så
13 M: [og det syn[es jeg også jeg gør
14 S: [()
15 F: ja
16 M: altså ø::h (0.5) mit samvær med Sofie alene jamen
17 det er jo sådan i dag så når Sofie er der så sidder vi sgu og leger
18 på gulvet og leger togbane og det er med lyde og alting .h
19 (.)

20 F: sådan var det [ikke før i tiden
 21 M: [som jeg også gjorde (.) da Kaja var helt lille
 22 og hun boede hos mig som jeg gjorde på min arbejdsplads .hh øh
 23 det' jo sådan jeg er i dag (.) øhm (.)
 24 men men det der med at der så i papirerne så bliver der nævnt
 25 et eller anden namen engang.
 26 (1.1)
 27 væk med den der engang.
 28 F: vi skal s[e fremad
 29 M: [Maibrutt der var.
 30 (.)
 31 M: .hh pak hende væk og koncentrerer jeg om .h hvad ser I nu.
 32 øhm det har jeg behov for
 33 og især i forhold til udviklingen med mine børn.
 34 at at at den der den bliver pakket væk nu
 35 og så lad os se på hvad der sker nu.
 36 (.)
 37 øhm: (.) fordi (.) der er ikke nogen (.) af os i som familie
 38 eller .h vores børn der har behov for hele tiden
 39 bliver koncentreret sig om (0.5) 'amen husk nu du var jo vsyg ^ik
 40 og det lige bliver skrevet med en lille linje i papirerne.
 41 (0.4)

Uddrag 10o - hvor er hende der henne de skriver om i papirerne

1 F: et eksempel du kan ta' på det af (.) den store udvikling
 2 det er .h jo altså nu var det jo sådan
 3 til det der børn og ☺un(h)geudvalg☺ med Amalie altså
 4 .hhh (.)ku' man jo høre alt igennem væggene jo ik' ☺ø(h)m☺
 5 M: ja.
 6 F: i hvert fald der hvor vi blev placeret øhm
 7 .h og det er jo klart altså sådan som Maibrutt også er beskrevet
 8 og ud fra papirer og så videre .h og så den person de så i
 9 udvalget altså det er jo i forund- det er jo ikke undrende
 10 at (0.5) at dommeren i udvalget sidder og siger
 11 nåmen øh gud ved om hun er blevet instrueret af advokaten ik
 12 ^det er klart fordi Maibrutt
 13 S: =ja k- jeg ved ja [()
 14 F: [M[aibrutt
 15 M: [ne:j
 16 S: eh[ehheheh
 17 F: [nej men det var kun hvad vi kunne hø[re og og
 18 S: [ja ja
 19 F: det kan jeg godt forst[å
 20 S: [nå
 21 F: fordi hvis jeg selv sad i sådan et udvalg og læste nogle papirer
 22 om en person og så s så en person som Maibrutt fremføre tingene
 23 som hun jo gjorde altså så ville jeg også tænke [(0.3)
 24 ? : [()
 25 F: hvor er hende der henne de skriver om i papirerne ik altså
 26 .h og der er jo: det er jo man kan sige det er jo fordi der er
 27 noget fortid med i også ik og det er der jo en gang imellem
 28 (0.6)
 29 M: altså det [...]

Uddrag 10p - det er faktisk fordi vi rigtig=rigtig gerne vil

1 M: ku' vi ik' øh pak' det der væk og koncentrere os om fremtiden
 2 S: mm må jeg hop' til ø:h mt Amalie
 3 M: ja↑
 4 F: ja↑
 5 (1.1)
 6 S: du siger du siger noget (0.4) hvor at ^du ka' bevis' noget
 7 .h hvor du siger siger (jamen) det vi' jeg <det vil jeg ikke>
 8 M: m:
 9 (1.2)

10 S: du siger vi sk- vi skal sige brwrh. ((socialarbejderens lyd ledsages af
gestikulation med hænderne der "skubber noget væk/giver slip"))

11 M: mhm

12 S: vi glemmer alt det gamle.

13 M: ja

14 S: vi skal fremad

15 M: ja.

16 S: det I så er nødt til at vi:se ^det er

17 (0.4)

18 S: nogle andre (.) der kan skrive

19 (1.3)

20 S: samspilsundersøgelse. støttet samvær .h ved en psykolog (.)

21 der ikke er ansat af Vestby kommune

22 F: mm

23 S: der kan komme og sige; (.) det fungerer ^smadder godt

24 M: ja me[n

25 S: [fordi altså Amalie hun (.) hun er sådan

26 når hun er hjemme hos hendes mor og ^far

27 M: ja m[en skal jeg lige fortælle dig noget Rita

28 F: [mm

29 S: j[a

30 M: [hvorfor tror du vi har valgt og sige

31 vi selv vil betale for Familiekonsulenterne

32 (0.3)

33 M: hvorfor tror du at vi vælger at sige

34 S: [jamen det er jo fordi de jamen de:t f- de't fordi

35 M: [jamen så betaler vi det selv det er faktisk

36 fordi vi rigtig=rigtig gerne vil .h det ligger ingen steder som et krav

37 at vi skal [have støttet samvær

38 S: [nej slet slet ikke

39 M: men

40 S: °ja°

41 M: vi be'r selv om det her

42 S: ja

43 M: vi siger til jer det vil vi så gern[e

44 S: [ja

45 M: og hvis I ikke vil betale så gør vi det selv

46 S: ja.

47 M: men vi har ikke hørt noget endnu

48 .hh det er simpelthen for dårligt Rita der er tre måneder tilbage

49 (0.5)

50 M: så for os at der går så lang tid

51 og vi ikke engang har fået svar på

52 om vi selv kan [få lov til at betale

53 S: [har I (.) den

54 jeg har da sendt en mail om [det

55 M: [nej

56 F: nej.

57 M: det har du altså ik'

58 S: °jeg [tjekker det lige°

Uddrag 10q - de:t [fordet at det er en eh en tvangsundersøgelse

1 M: jamen må jeg så jeg så stille dig

2 et [spørgsmål Rita

3 S: [ja

4 (0.5)

5 M: hvis I ikke har penge til at betale for Familiekonsulenterne

6 hvordan kan I betale for en psykolog udefra

7 S: fordi ha- har vi (.) har vi (0.5)nu ved jeg godt du ik'

8 du vil ha' jeg si(h)'r det men har vi nogle folk

9 der kan gøre det samme som Familiekonsulenterne

10 F: mm

11 S: så må vi ikke købe det udefra

12 F: [det der [bare er

13 M: [men [men en psykolog
 14 bliver da osse købt udefra
 15 S: ja og de:t [fordet at det er en eh
 16 M: [ja
 17 S: en tvangsundersøgelse så skal vi købe dem [udefra
 18 F: [mm
 19 okay.

Uddrag 10k - hvorfor griber I ikke muligheden

1 S: og jeg tænker hvorfor [hvorfor
 2 M: [ja men
 3 S: griber I ikke mu:ligheden for
 4 M: =fordi Rita at vi desværrer (.) ikke har en tiltro til jer heroppe
 5 det ved du du har fået fortalt af o[s [hvorfor.
 6 S: [ja
 7 .h jamn ka' jeg ik' prøve og skrive et brev. (.) til den psykolog
 8 jeg tænker på ska' (.) vi skal ha' på [i hvert fald før og efter
 9 M: [jeg vil gerne øh
 10 S: og så I kan ^se det
 11 M: jamen jeg vil gerne for det første (.) det kan du godt gøre
 12 jeg v- vi vil gerne kigge på det .h jeg vil gerne
 13 have navnet på den psykolog så jeg kan gå ind og læse om den her
 14 person hvad det er for en person [hvad de kan
 15 F: [log det skal ikke være den første
 16 og den billigste [på listen
 17 M: [nej
 18 F: altså de:t
 19 M: v- vi går altså op i hvis I vil ha' det her
 20 .h og I vil have en chance for at vi skal gå med til det her .h
 21 så er det vigtigt for os det faktisk er en psykolog der har
 22 fuldstændig forstand på de her børn
 23 S: =jamen det
 24 M: =ikke en almindelig børne[psykolog for det kan vi ikke bruge
 25 S: [nej ja nej men jeg tænker at
 26 jeg tænker at det jeg vil bruge det er en småbørnspsykolog ik'
 27 F: mm:
 28 S: øh og det må man jo sige Amalie er.
 29 M: [mm:
 30 F: [mm:
 31 S: .h men men øh men jeg kan vi ikke aftale
 32 jeg skriver (.) en et kladdebrev
 33 F: mm:
 34 M: mm:
 35 S: sender det til ^jer
 36 M: .h så har jeg bare et spørgsmål til
 37 M: mt så vi er enormt skeptiske overfor de ting du siger
 38 S: ja
 39 M: det er vi fordi
 40 S: .hja
 41 M: fordi vi føler ikke at de ting vi siger ja til
 42 de ting vi skriver under på det er ikke det der sker
 43 det er ikke det der bliver overholdt Rita
 44 og det gør bare at den tillid til jer heroppe den er så lille her
 45 ((laver et lille mellemrum mellem højre tommel og pegefinger))
 46 og det er et problem men vi lægger ikke skjul på det og det er
 46 S: nej
 47 M: og det er også derfor
 48 S: og jeg og
 49 M: vi ikke kan bruge nogen heroppe fra

ISSN (online): 2246-1256
ISBN (online): 978-87-7210-061-6

AALBORG UNIVERSITETSFORLAG