

Dialoger i DIS?

- En hermeneutisk analyse af tre møder
mellem studerende og medarbejdere fra
Housing & Student Affairs



MASTERA FHANDLING
AF MIA PRISKORN OG RASMUS GROSELL
MAJ 2018

MASTER I KONFLIKTMÆGLING
JURIDISK FAKULTET
KØBENHAVNS UNIVERSITET

Dialoger i DIS?

- En hermeneutisk analyse af tre møder mellem studerende og medarbejdere fra Housing & Student Affairs

**Masterafhandling af Mia Priskorn og Rasmus Grosell
maj 2018**

Antal tegn (uden mellemrum): 138.470

**Master i konfliktmægling
Juridisk Fakultet
Københavns Universitet**

Indholdsfortegnelse

Abstract of master thesis: Dialogues at DIS?	3
Kapitel 1: Indledning	5
1.1 Vejen til emnet	5
1.2 Konflikt-coachende samtaler?	6
1.3 Oprindelig problemformulering – en processuel tilgang	6
1.4 Fokus og forskningsspørgsmål	8
1.5 Magt, positionering, dialog og “det konfliktregulerende”	9
Kapitel 2: Felt, informanter og empiri	11
2.1 DIS – Study Abroad in Scandinavia	11
2.2 Housing & Student Affairs	12
2.3. “Cases” og møder i Housing & Student Affairs	14
2.3.1 De tre møder, vi observerede	15
2.4 Medarbejderne i Housing & Student Affairs	16
2.5 De studerende	17
Kapitel 3: Videnskabsteori og metodiske problemstillinger	19
3.1 Videnskabsteori	19
3.2 Undersøgelse i “egen” organisation	22
3.3 Gatekeepers	23
3.4 Informanternes deltagelse – mulige motiver	26
3.4.1 Medarbejdere: Relationer og magt	26
3.4.2 Allison og Adam: Survey om brugertilfredshed	27
3.4.3 Rose, Heather og Celeste: Magt?	28
Kapitel 4: Dialogiske kompetencer i møderne	30
4.1 Dialog og dialogiske kompetencer	30
4.2 Forforståelser om dialog i Housing & Student Affairs	32
4.3 Medarbejdernes dialogiske kompetencer	33
4.3.1 Adam og Annabelle: Forskellige opfattelser af, om mødet “virkede”	34
4.3.2 Emma-sagen: Et forsøg på en mere undersøgende tilgang	36
4.3.3 Louise og Allison: Overensstemmelse – ikke kongruens	40
Kapitel 5: Magtens kompleksitet	42
5.1 McClelland: Forskellige måder at søge magt på	43
5.1.1 Magt fra	43

5.1.2 Magt til	44
5.1.3 Magt over	45
5.1.4 Magt med	46
5.2 Pastoral magt og den eksistentielle samtale	48
Kapitel 6: Konflikter, der bliver “skubbet væk” eller “taget” fra parterne	53
6.1. Udvalgt empiri i dette kapitel	54
6.2 Louise, gør lige noget ved denne her konflikt – men sig det ikke til Allison!	55
6.3 ‘Vi medarbejdere har brug for hjælp!’ Emma: ‘O.k., jeg løser det lige for jer!’	56
6.3.1 Viden som magt og positioneringsmulighed	59
6.4 Delkonklusion: Burde konflikter i højere grad “sendes tilbage med assistance”?	60
7. Kapitel: Konklusion	63
7.1 Dialogens muligheder og begrænsninger i de tre møder	63
7.2 Vores påvirkning af feltet?	64
7.3 Magtens manifestationer og betydning for konfliktens udvikling	64
7.4 Positioneringer, der kommer til udtryk i møderne	65
7.5 Fortrolighed	66
7.6 Forskningsbaserede anbefalinger til Housing & Student Affairs	66
7.7 Epilog	67
Litteraturliste	69
Selvvalgt litteratur (max 400 sider)	71
Bilag (se vedhæftede)	

Abstract of master thesis: Dialogues at DIS?

- A hermeneutical analysis of three meetings between students and Housing & Student Affairs staff

This master thesis takes a philosophical hermeneutic vantage point and explores themes such as dialogical competences, power, and displaced conflicts.

The empirical setting of the thesis is the field of study abroad – and more concretely, the independent study abroad provider called DIS - Study Abroad in Scandinavia. One of the authors of the thesis works at DIS, in the Housing and Student Affairs department. The other author has a background in a Danish educational setting. The master students negotiated access to planned meetings that take place between Housing & Student Affairs staff and DIS students. They participated in and observed three such meetings and performed follow-up interviews with employees as well as students. Recordings of these meetings and interviews make up the bulk of the empirical data used in the thesis. These are supplemented with written documents and notes from DIS.

While analyzing data and reviewing the empirical evidence through the lens of ‘dialogical competencies’, it became apparent to the authors that the concept of dialogical competences was overly idealistic when interpreting informants’ conversations. This prompted the decision to widen the scope and instead ask: What are the possibilities and the confines of dialogue at these meetings?

The authors find evidence of dialogue, and to some extent, of dialogical competences in the empirical material. However, what strikes them as more interesting are the dilemmas, the grey areas and the inconsistencies; for example, when an employee is in doubt about whether the student “got what he came for”, or when a student is frustrated about being singled out and “spoken to like this”.

The thesis also utilizes two different approaches to power - one omni-present approach inspired by Foucault, and a more concrete view on power as an entity that can be possessed. One case between an employee and three students is analyzed with McClelland’s four different ways of trying to gain power, and the thesis shows that different social actors have different ways of trying to access power. With Foucault’s concept “pastoral power”, the thesis also analyses a meeting of an existential nature between an employee and a student. The thesis implores whether the employee’s confusion might, in part, stem from the fact that she did not have a notion of her own power being construed by the student as “pastoral”.

Additionally, the thesis focuses on displaced conflicts: In one case, the conflict seems to be pushed onto the employee by a host mother but with the clause of confidentiality. In the

other case, it seems that the team leader snatches the conflict from her employees and students in an attempt to solve the conflict on her own. The authors also consider how their own conflict pattern and training in dialogue might influence their interpretations of their informants' actions.

Finally, the thesis recommends that Housing & Student Affairs consider introducing conflict codes. It also underlines the importance of giving staff the opportunity to learn and reflect with each other, for example, regarding dialogue versus other communication styles.

Kapitel 1: Indledning

Idéen til denne afhandling udsprang af en fælles interesse for begrebet dialogiske kompetencer. Mia havde på studiet fremlagt en idé om at skrive en afhandling med empiri fra egen arbejdsplads, *DIS – Study Abroad in Scandinavia*, og hun søgte en partner. På en samling i Tisvildeleje mødtes vi i en pause på en bænk til en af de utallige reflektive stunder, der på mange måder danner udgangspunkt for hele uddannelsens værdigrundlag. Her opstod det, man kunne kalde en dialog om dialoger. Vi opdagede, at vi begge har mange års erfaringer med samtaler med unge mennesker, hvor vi begge med et værdibaseret menneskesyn har et ønske om at gøre noget godt for det menneske, vi møder.

Samtidig kendte vi også begge til det dilemma, der kan opstå i dette møde og så have en organisation i ryggen, der er afhængig af glade kunder i butikken og sorte tal på bundlinjen. Som henholdsvis mellemlider ved DIS og viceforstander på en musikhøjskole har vi en forpligtelse til at leve op til værdigrundlag, visioner og budgetter, og derfor kunne vi, under denne samtale på bænken den pågældende sensommerdag, hurtigt finde en række spændende problematikker, vi begge brændte for.

1.1 Vejen til emnet

Under vores masteruddannelse har teorier om dialog, kommunikation og magtforhold spillet en væsentlig rolle. Vi var begge meget inspireret af en artikel af Marianne Kristiansen og Jørgen Bloch-Poulsen *Dialog og dialogiske kompetencer – en ny form for magt?* fra 2004. Vi kredsede om en fælles forforståelse, at man kan forbedre sine dialogiske kompetencer.

Vi kommer med forskellige baggrunde; Mia som antropolog og Rasmus som musiker og psykologi- og filosofistuderende. Vi er interesserede i, hvad mennesker gør, når de interagerer med andre, og deres forståelse og refleksion over denne interaktion. Som udgangspunkt talte vi om at have en fænomenologisk tilgang, men idet vi sad med en klar forforståelse og en masse erfaringer, som vi ønskede at bringe i spil, kom vi frem til at antage en hermeneutisk filosofisk tilgang. I denne tilgang kan den fænomenologisk inspirerede metode til at generere data, eksempelvis ved at spørge ind til den måde, fænomener optræder for vores informanter, fint gå i spænd med det hermeneutiske. Vi vil yderligere redegøre for disse videnskabsteoretiske overvejelser i Kapitel 3.

1.2 Konflikt-coachende samtaler?

I DIS-afdelingen Housing & Student Affairs¹, hvor Mia arbejder, går en del af de ansattes tid med at mødes med de studerende og snakke med dem om forskellige emner, der ligger de studerende (eller medarbejderne) på sinde. Medarbejderne har forskellige uddannelsesmæssige og menneskelige baggrunde og derfor også forskellige måder at gribe disse samtaler an på. Vi fandt det spændende at kaste et nærmere blik på disse samtaler. Møderne finder sted, enten fordi den studerende oplever at stå i en situation, hvor han eller hun ønsker en samtale med en medarbejder, eller hvor en medarbejder finder det nødvendigt, at den studerende møder til en samtale. Samtalerne kan have meget forskelligt indhold, men vi tillader os indledningsvis den antagelse, at samtalerne kommer i stand som følge af en situation, der ønskes ændret. Som studerende i konfliktmægling så vi lighedspunkter ved en sådan position og Den Refleksive Models definition af konflikter som

...uoverensstemmelser mellem to eller flere parter, der fremkalder spændinger i den enkelte eller mellem dem (Vindeløv 2013: 60)

Vindeløv beskriver, hvordan en uoverensstemmelse inden for visse dimensioner af konflikter kan forhandles, hvorimod de mere værdibaserede konflikter ikke kan løses ved forhandling alene. Her er det nødvendigt med dialog (ibid.: 69). Hvis dialogkompetencer kan anses som værende konfliktregulerende, bliver det væsentligt at undersøge disse kompetencers muligheder og begrænsninger og også inddrage de mulige magtfaktorer, der kan ligge i disse, jf. Kristiansen og Bloch-Poulsens teorier. Det bliver også nødvendigt med en redegørelse for, hvad vi mener med begrebet konfliktregulerende, hvilket vi vil vende tilbage til senere i denne indledning.

1.3 Oprindelig problemformulering – en processuel tilgang

Før vi genererede vores empiri, arbejdede vi med denne overordnede problemformulering:

Vi kommer med den forudfattede antagelse, at man både som individ og som organisation kan forbedre sin konflikthåndtering.

Hvilke konfliktregulerende dialogkompetencer udviser DIS-medarbejdere fra HOSA i samtaler med studerende?

- Hvordan griber medarbejderne samtaler med studerende an?
- Hvad skaber empowerment, og hvad virker svækkende – set både fra de ansattes perspektiv og de studerendes perspektiv?
- Hvad betyder det for magtforholdet mellem medarbejderen og den studerende, at medarbejderne fungerer som konfliktvejleder/coach i egen organisation? Og hvad betyder

¹ Herefter forkortet HOSA. Se endvidere Bilag 1: Liste over forkortelser.

magtforholdet i forhold til, hvor evaluerende eller faciliterende medarbejderen bliver i sin tilgang til den studerende og konflikten?

- Hvad vil vi anbefale DIS som organisation med baggrund i vores resultater?

Vi blev enige om at anlægge en ret åben og eksplorativ tilgang under empirigenereringen. Da vi havde deltaget i tre møder mellem medarbejdere og studerende og bagefter interviewet parterne hver for sig, gennemså og gennemhørte vi sammen alt materialet, mens vi tog noter. Under denne proces kom vores hermeneutiske tilgang i spil, da det blev tydeligt for os, hvordan vores forforståelser og helmeninger, konstant blev udfordret af teksten, og vi hele tiden skabte nye horisontsammensmeltninger og derved nye fortolkninger. Disse begreber om forforståelser, helmeninger og horisontsammensmeltninger forklarer vi nærmere i Kapitel 3.

Forskellige tematikker sprang os i øjnene som særligt interessante og værdifulde at analysere: Forskellige positioneringer og forskellige former for magt; fortrolighed, delt og "hemmelig" viden; relationer, identitet og etnicitet og endelig en opmærksomhed omkring, hvor "faciliterende" eller "evaluerende" en tilgang de tre medarbejdere udviste på møderne. Denne afhandling skulle naturligvis handle om nogle af de tematikker, vi havde identificeret i vores materiale, men vi var også godt klar over, at vi nødvendigvis måtte foretage både til- og fravalg. Imens vi skrev og analyserede, blev det klart for os, at vi også nødvendigvis måtte ændre vores forskningsspørgsmål, så de reflekterede, hvad vi nu havde på hjerte.

Som skrevet var vi inspireret af Kristiansen og Bloch-Poulsens dialogiske kompetencer og deres forskning om magt og de problematikker, der kan opstå, hvis idealet om det, man kunne kalde den "rene dialog", møder en organisation. Med begrebet "den rene dialog" mener vi dialogen, som den beskrives af Bohm (1996). Han fremhæver det etymologiske af ordet dialog som *dia-logos*, altså en samtale, der via det talte ord udvider den fælles erkendelse, hvor begge parter træder ud af dialogen beriget. Denne dialog ser Bohm som en kontrast til diskussionen. Man kan spørge, om dialog er et fænomen, der kun kan eksistere i den rene form, altså om dialogen kun er dialog, hvis en hel række kompetencer er i spil. Kan man have en periodisk dialog i en samtale, der også indeholder andre kvaliteter? Eller er det at sammenligne med billedet på en graviditet, hvor man enten er gravid, eller også er man det ikke? Kristiansen og Bloch-Poulsen stiller spørgsmålet, om dialoger overhovedet er mulige i organisationer, eller de blot er en humanistisk illusion (Kristiansen & Bloch-Poulsen 2004:24). De kommer til den konklusion, at dialoger er mulige i organisationer:

... når tilliden mellem samtaleparterne er blevet så stor, at hierarkiet ikke får nogen reel indflydelse på den dialogiske undersøgelse (ibid).

Samtidig møder de udfordringer i organisationer. Som vi vil vise i Kapitel 4, er det muligt at finde en lang række eksempler på, at HOSA-medarbejderne gør brug af dialogiske kompetencer. Det bliver imidlertid også tydeligt, at det kan være svært at skelne mellem, hvornår der er tale om egentlige dialogiske kompetencer, og hvornår der mere er tale om forskellige kommunikative greb. Det kunne eksempelvis være diskussion, vejledning eller

anerkendende tilgang (altså: appreciative inquiry), der har til hensigt at bringe det andet menneske et bestemt sted hen, altså en form for manipulation. Vi hidkalder opmærksomhed på den etymologiske forståelse af ordet manipulation, der handler om at bearbejde med hænderne og altså føre et menneske. Det, vi fandt interessant i vores empiriske materiale, er gråzonerne, udfordringerne og barriererne for dialog og forståelse mellem medarbejdere og studerende. Eksempelvis kan man spørge sig selv, om manipulation altid er af det onde? Kierkegaard beskriver meget poetisk om kunsten at hjælpe et andet menneske i det lille værk *Synspunktet for min forfattervirksomhed*:

At man, naar det i Sandhed skal lykkes En at føre et Menneske hen til et bestemt Sted, først og fremmest maa passe paa at finde ham der, hvor han er, og begynde der. (Kierkegaard 1948:34)

Dette poetiske nærmest etiske imperativ indeholder også et element af manipulation – at “føre et menneske”. Manipulation kan måske ligefrem være ønskeligt, idet en studerende faktisk kan være interesseret i, at den ansattes mere-forståen, jf. Kierkegaard, bliver brugt til at flytte den studerende til en mere ønskværdig position²

1.4 Fokus og forskningsspørgsmål

Efter at have fået en større indsigt omkring brugen, men også begrænsningerne ved begrebet dialogiske kompetencer valgte vi derfor at lægge de oprindelige forskningsspørgsmål fra os og i stedet fokusere på følgende tematikker:

- Dialogiske kompetencer og deres forcer og begrænsninger; hvornår er der tale om dialog, og hvornår er der tale om noget andet?
- Forskellige aspekter af magt, som det kommer til udtryk i møderne og gennem interviewene.
- “Forskubbede konflikter”, som er et begreb, vi bruger for at tydeliggøre, at konflikterne, der berøres i (eller ligger som grund for) to af møderne, er havnet andre steder end mellem konfliktens egentlige parter, og at det har stor betydning for konflikthåndteringen.

Vores undersøgelse af planlagte møder mellem medarbejderne i HOSA og de studerende afstedkom i stedet for disse nye, supplerende forskningsspørgsmål:

Hvad er dialogens muligheder og begrænsninger i disse møder?

Hvordan påvirker vi som forskere feltet?

Hvordan manifesterer magt sig, og hvilken betydning har magt for konfliktens udvikling?

Hvilke positioneringer kommer til udtryk ved disse møder?

Hvordan spiller fortrolighed ind?

² http://denstoredanske.dk/Krop,_psyke_og_sundhed/Psykologi/Psykologiske_termer/manipulation, 20. april 2018

Før vi går i gang med at besvare vores forskningsspørgsmål, vil vi for forståelsens skyld kort redegøre for nogle gennemgående begreber, vi bruger i afhandlingen:

1.5 Magt, positionering, dialog og “det konfliktregulerende”

Når vi taler om magt, benytter vi os af to forskellige magtbegreber, som, vi finder supplerer hinanden. På den ene side taler vi om den magt, der udspiller sig i den diskurs, som subjekter indtræder i. På den måde er vi i høj grad inspireret af Foucaults begreber om magt (Foucault 1982), idet vi ser magt som en form for kraft, der altid vil være en grundkomponent i alle sociale relationer. På den anden side fandt vi det nødvendigt at supplere Foucaults diskursive, omnipresente magt med en mere konkret og håndgribelig magtforståelse, altså magt som noget, man besidder. Her fandt vi særligt inspiration i McClellands teori om, hvorledes mennesker generelt vil søge magt på forskellig vis – som præsenteret i Peter Colemans kapitel om magt: *Power and Conflict* fra 2014. Disse teorier vil vi redegøre yderligere for i Kapitel 5. Magtbegrebet spiller også en rolle i vores forskningsspørgsmål, idet vi antager, at magtbegrebet er inhærent til stede, når vi taler dialogiske kompetencer, som vil blive grundigere beskrevet i Kapitel 4. Kristiansen og Bloch-Poulsen beskriver også dette fænomen i førnævnte artikel:

Det er artiklens synspunkt, at dialog og dialogiske kompetencer ikke er et gode i sig selv. Det afhænger af den måde, hvorpå de bruges som magt i relationer og kontekster. Magt forstår vi som både empowerment eller transformation og som constraint (Kristiansen & Bloch-Poulsen 2004: 12)

Kristiansen og Bloch-Poulsen redegør for, hvordan dialogiske kompetencer både kan bruges faciliterende og konfliktløsende, men samtidigt rummer den problematik, “... at “politisk korrekte” spørgeteknikker kan bruges som pseudo-dialogiske magtteknikker” (ibid.: 14). På dette grundlag anerkender vi den magtposition, den ansatte i DIS indtræder i, når de på organisationens vegne fungerer i det, vi har beskrevet som konflikt-coachende samtaler.

Set i det lys, at dialogiske kompetencer også rummer den potentielle egenskab at kunne skabe det, Kristiansen og Bloch-Poulsen beskriver som “... øget involvering og udvikling af mennesker, deres kompetencer og produkter i mange organisationer” (ibid.: 33), forstår vi begrebet dialogiske kompetencer som rummende påvirkende egenskaber. Kristiansen og Bloch-Poulsen taler også om, hvordan disse kompetencer kan rumme en mulighed for at blive brugt manipulerende. Dette forstår vi ikke som to dikotomiske yderpunkter, men snarere som det, at dialogiske kompetencer rummer diskursive egenskaber og dermed kan fremstå regulerende. Med regulerende mener vi altså både i den forstand, at de potentielt kan skabe en positiv forandring for det enkelte menneske, men ligeledes regulerende i manipulerende forstand.

Vi var også klar over, at vi måtte have vores egen magtrolle og position for øje. Når vi selv indtræder som observanter i en organisation, træder vi ind i en rolle, hvor vi ikke kan undsige os vores magtposition. Idet vi sætter os selv i spil, er vi selv en del af det rollespil, der iscenesættes. Vi ser det derfor som en nødvendighed at bruge relevante teorier om roller,

positioneringer og magtforhold i relationer. Her benytter vi os af Bronwyn Davies og Rom Harrés teorier om positionering i en artikel fra 1990 *Positioning: The Discursive Production of Selves*.

Davies og Harré mener, at vi definerer os selv gennem diskurser (Davies & Harré 1990). I denne sammenhæng definerer Davies og Harré diskursbegrebet som en institutionaliseret brug af sprog og sprogtegn. Vi forstår os selv gennem diskurser. Vores oplevelser af køn, race, klasseinddeling og sociale identiteter kan kun blive udtrykt og forstået igennem de kategoriseringer, der er til rådighed via diskurser (ibid.: 46-47). Denne teori tjener i vores afhandling et formål. I forbindelse med Foucaults diskursive magt kan vi nu tale om, at vi som subjekter er underlagt diskursen, og med Davies' og Harrés positioneringsbegreb fremstår subjektivitet og identitet som noget, der konstant skabes og forhandles gennem vores positioneringer i de samtaler, vi deltager i. Hermed kan vi undersøge, hvilke positioneringsmuligheder informanterne har.

Vi vil i de næste par kapitler lægge fundamentet for vores analyse ved at introducere vores felt, informanter, empiri, metodiske overvejelser samt udfolde vores videnskabsteoretiske ståsted.

Som læsetip henleder vi opmærksomhed til Bilag 1, som er en oversigt over forkortelser, som både bruges internt i DIS og igennem denne afhandling. Bilaget kan med fordel lægges ved siden af afhandlingen under læsningen for at lette forståelsen.

Kapitel 2: Felt, informanter og empiri

I dette kapitel vil vi introducere læseren for det felt, som vores empiri er fra. Dette gælder både feltet study abroad, DIS som uddannelsesinstitution og den afdeling, HOSA, som vores empiri er genereret i samarbejde med. Vi vil også introducere de møder mellem studerende og medarbejdere, som foregår i HOSA-regi samt give en kort præsentation af medarbejdere og studerende. Formålet med kapitlet er at give læseren en grundlæggende forståelse for undersøgelsens kontekst, empiri og informanter, som er et gængs antropologisk udtryk for de personer, forskeren møder i felten og modtager information fra.

2.1 DIS – Study Abroad in Scandinavia

DIS er en “non-profit educational foundation”⁴ – altså en slags privat universitet – for fortrinsvis nordamerikanske bachelorstuderende. Institutionens fulde navn er DIS – Study Abroad in Scandinavia. Men hvad dækker den sidste del af navnet over?

To study abroad er den amerikanske pendant til det, man i en europæisk kontekst måske snarere ville kalde udveksling eller at læse i udlandet. Ifølge Martin Hogan, Deputy Executive Director ved DIS⁵, er der ret forskellige rammer for study abroad i henholdsvis Europa og USA. Europa bærer præg af interstatsligt samarbejde under Erasmus-programmet, og ofte er der ikke penge mellem uddannelsesinstitutionerne – blot en aftale om, at hver institution sender og modtager det samme antal studerende. I USA er study abroad ikke statsreguleret, og amerikanske universiteter udbyder forskellige slags study abroad-muligheder for deres studerende. En af dem er *center-based programs*, som DIS er et eksempel på⁶. Disse programmer kan være fysisk tilknyttede et universitet eller være selvstændige, som DIS er. Studerende på disse programmer modtager ofte undervisning sammen med andre internationale studerende, hvilket også er tilfældet ved DIS. Mange amerikanske studerende læser i udlandet via disse uafhængige programmer. DIS er en såkaldt “third party provider”, fordi institutionen hverken er det amerikanske hjemmeuniversitet eller et lokalt universitet⁷.

³ <http://www.anthrobase.com/Dic/eng/def/informant.htm>, 2. maj 2018.

⁴ <https://disabroad.org/dis/dis-mission-values/>, 6. april 2018.

⁵ Informationen i dette afsnit bygger på e-mailkorrespondance med Martin Hogan, 22. marts 2018. Al mailkorrespondance, der henvises til her i afhandlingen, kan forevises ved kontakt til forfatterne.

⁶ De øvrige hovedkategorier er ifølge Martin Hogan: “Exchange”, “Direct enrollment”, “Hybrid programs” og “Faculty-led programs”.

⁷ DIS har dog en formel relation til University of Minnesota, som er DIS’ officielle “school of record”. Det betyder, at hvis den studerendes eget hjemmeuniversitet ikke godkender uddannelsespoint, som den studerende har optjent ved DIS, så er det University of Minnesota, der kan udstede et karakterbevis til den studerende på vegne af DIS

(<https://disabroad.org/copenhagen/semester/courses/Credit-transfer-information-for-semester-courses/>, 17. marts 2018). Hver fjerde år foretager University of Minnesota også en vurdering af DIS’ kvalitet som

Med disse mere tekniske detaljer på plads – hvad er så egentlig ideen med at læse i udlandet – at “study abroad”? DIS’ bud på det kan man finde i organisationens *mission statement*:

By inspiring each student’s curiosity and love of learning, DIS fosters academic achievement, intercultural understanding, and development of life skills essential for engaged citizenship.⁸

Study abroad handler således i DIS’ optik ideelt set om nysgerrighed, læring, akademisk formåen, interkulturel forståelse, udvikling af livsfærdigheder og engageret medborgerskab. Det at læse i udlandet skal med andre ord gerne fungere som et anderledes supplement både til den studerendes øvrige universitetsuddannelse samt overordnede dannelse og udvikling til et helt (globalt) menneske.

DIS’ historie går tilbage til 1959 og startede som et samarbejde mellem en international komité på Københavns Universitet og Whittier College i USA. DIS har nu kontorer i Saint Paul (Minnesota), København og Stockholm. Fra 27 studerende det allerførste semester modtager DIS, København nu ca. 1200 studerende pr. semester og er “én af de største study abroad-organisationer i verden af sin slags”¹⁰.

DIS er som nævnt også Mias arbejdssted og har været det de sidste 12 1/2 år. I næste kapitel kommer vi ind på vores forskellige roller som henholdsvis indefrakommende og udefrakommende i forhold til DIS, og hvad disse forskellige roller betyder for vores empirigenerering og analyse.

2.2 Housing & Student Affairs

HOSA er en af de største organisatoriske enheder i DIS, København, med 15 fuldtidsansatte, en deltidsansat og en studentermedhjælper¹¹. Afdelingen tager sig af boliger til de studerende samt mange af de studenterrelaterede opgaver, der ikke har med den akademiske side af deres ophold at gøre. Afdelingens leder, Anette Frederiksen, refererer direkte til DIS’ administrerende direktør og er også en del af DIS’ øverste ledelse. Afdelingens “Mission statement” er:

uddannelsessted (<https://disabroad.org/us-faculty-and-advisors/quality-assurance/school-of-record-review/>, 17. marts 2018).

⁸ <https://disabroad.org/dis/dis-mission-values/>, 21. marts 2018.

⁹ DIS, Stockholm åbnede i 2016 og havde 1. uge af Forårssemestret 2018 94 studerende tilknyttet (<https://dis-kbh.dk/om-dis/historie-og-organisation>, 17. marts 2018) samt DIS’ interne statistikker). ¹⁰ <https://dis-kbh.dk/om-dis/historie-og-organisation/>, 17. marts 2018.

¹⁰ <https://dis-kbh.dk/om-dis/historie-og-organisation/>, 13. maj 2018

¹¹ <https://disabroad.org/dis/staff/>, 17. marts 2018. Se desuden Bilag 2 for et overblik over, hvordan HOSA indgår i DIS’ samlede organisation.

to support students studying abroad at DIS by offering the highest standard of housing, guidance, and support within the study abroad field, while also ensuring a quality experience for our partners and stakeholders.¹²

HOSA ser således sine tre kerneopgaver som at sørge for boliger til de studerende samt vejledning og støtte. Som navnet antyder, består HOSA af to underafdelinger: Først og fremmest er der Housing-afdelingen, som er delt op i to selvstændige teams:

Host Team, som Mia er leder for, har tre medarbejdere. Host Team er ansvarlig for to boligformer¹³, der begge har det til fælles, at de studerende bor i lokales hjem. Ca. 25 % af de studerende i Forårssemestret 2018 bor i lokale hjem.

Shared Housing Team, som har fire medarbejdere, er ansvarlig for de fire boligformer, der tillader DIS-studerende at bo sammen med hinanden og andre jævnaldrende unge¹⁴. 74 % af de studerende i Forårssemestret 2018 bor i en af disse boligformer¹⁵. En vigtig medarbejdergruppe i Shared Housing Teamet er de såkaldte SRAs, der står for *Social & Residential Advisor*. Disse unge, deltidsansatte mennesker, der ofte selv er studerende, bor for det meste¹⁶ side om side med de studerende. SRAs har mange hatte på og skal både sørge for at skabe en god og hensigtsmæssig atmosfære i boligen ved at håndhæve regler og arrangere sociale aktiviteter med de studerende¹⁷.

Og så er der *Student Affairs-afdelingen*, der har forskellige ansvarsområder. Særligt relevant at nævne for denne afhandlings fokus er *Care Team*. Dette team består af fire medarbejdere, som er til rådighed for studerende, der har det svært – særligt med “transitions, adjustments, and adaption”¹⁸.

¹² <https://disdenmark.sharepoint.com/sites/DISIntranet/Organization/Pages/GovernanceDepartments.aspx>, 17. marts 2018.

¹³ Homestay (der svarer til værtsfamilier) og Rented Room (som er unge danskere, der lejer et værelse ud til DIS, som DIS så videreformidler til studerende). Se: <https://disabroad.org/copenhagen/semester/housing/>, 17. marts 2018.

¹⁴ Kollegie, Residential Community (DIS' egne bygninger, hvor DIS-studerende udelukkende bor sammen med andre DIS-studerende), Living & Learning Community (DIS-studerende bor også her i DIS' egne bygninger, men de studerende er også knyttet sammen af et overordnet tema, som de laver aktiviteter med udgangspunkt i, f.eks. udendørsliv eller kunst) og Folkehøjskole (nærmere bestemt Grundtvigs Højskole i Hillerød, som DIS har en samarbejdsaftale med). Se: <https://disabroad.org/copenhagen/semester/housing/>, 17. marts 2018.

¹⁵ Den sidste ene procent studerende bor i en bolig, de selv har sørget for at anskaffe sig, og som DIS ikke er ansvarlig for. Statistikken bygger på tal, der er trukket fra DIS' database 17. marts 2018.

¹⁶ Vi skriver “for det meste”, fordi enkelte SRAs er ansat som såkaldt “Running SRAs”, der bor ét sted (eksempelvis hjemme i deres egen lejlighed), men er tilknyttet et DIS housing site på en anden adresse.

¹⁷ <https://disdenmark.sharepoint.com/sites/DISIntranet/Organization/Pages/StudentFAQ.aspx>, 17. marts 2018.

¹⁸ <https://disabroad.org/copenhagen/student-resource/health-and-safety/housing-student-affairs-counseling-resources-services/>, 17. marts 2018.

2.3. “Cases” og møder i Housing & Student Affairs

Når medarbejderne i HOSA holder møder med de studerende, er det ofte, fordi der er blevet oprettet en sag (eller “case”) på den studerende, som medarbejderen skal tage hånd om. Et modul i DIS’ database hedder “Cases”. Det indeholder forskellige felter, hvor medarbejderne (som en slags sagsbehandlere) skal tage løbende noter, når de beskæftiger sig med en given sag. Noterne kan både være i form af e-mails eller skrevne noter, som medarbejderen har taget efter telefonsamtaler, eller fysiske møder med studerende eller andre interessenter som værter, undervisere, SRAs etc. Hver sag skal kategoriseres af medarbejderen. I den sidst udfærdigede “HOSA-rapport” fra Forårssemestret 2017¹⁹ er de mest benyttede case-kategorier: Housing (32 %), Insurance (17 %), Physical Health (12 %), og Adjustment/mental health (9 %).

En sag behøver ikke at indebære et fysisk møde mellem en studerende og en medarbejder. En forsikrings sag kan f.eks. meget vel udelukkende foregå via e-mail. Men et planlagt møde mellem en studerende og en HOSA-medarbejder bør modsat ikke forekomme, uden at der også oprettes en sag. I Efterårssemestret 2017 var der i alt 828 registrerede sager omhandlende DIS-studerende i København²⁰. Ud af dem er der kun noteret afholdte møder som en del af 80 sager. Rundt regnet bliver der således tilsyneladende²¹ kun afholdt møder mellem f.eks. studerende og medarbejdere i ca. 10 % af DIS, Københavns, samlede sager.

Møder, som medarbejdere i de to housing-teams holder med studerende, handler typisk om forskellige aspekter af de studerendes bolig. Det kan være konflikter med deres værter, roommates, større “housing community” (f.eks. en hel LLC) eller andre interessenter. Det kan også være møder af mere disciplinær karakter, der handler om at overholde deciderede regler eller andres forventninger til dem. Housing-møder kan også handle om, at studerendes ikke synes, at DIS har levet op til de studerendes forventninger, fordi de studerendes synes, de bor for langt væk fra DIS, eller de ikke synes, de fysiske (eller psykiske) rammer i deres housing er i orden²².

Møder, som Care-Team-medarbejdere holder med studerende, kan handle om et bredt spektrum af emner såsom diagnosticerede psykiske sygdomme, fysisk helbred, sociale problemer med

¹⁹ Rapporten, som er et internt arbejdsdokument, udleveres gerne ved henvendelse til Mia. For et komplet overblik af samtlige case-kategorier se Bilag 3.

²⁰ Det er vigtigt at bemærke, at der ofte er oprettet mere end én sag pr. studerende. Tallene er hentet fra DIS’ database 6. april 2018.

²¹ Vi bruger ordet “tilsyneladende”, fordi de enkelte medarbejdere viser sig at bruge *communication type-kategorier* forskelligt: Mia oprettede et kort spørgeskema på to spørgsmål, som 16 ud af 17 medarbejdere besvarede (den sidste fortalte Mia, at hun ikke bruger Case-systemet som en del af sit arbejde). Møder skal efter Mias bedste overbevisning kategoriseres som en “personal” kommunikationstype, fordi der har fundet et personligt, fysisk møde sted mellem mindst to parter. Men fem ud af 16 medarbejdere svarer, at de noterer et “planned meeting with a student as part of a case” som andet end *personal* (De øvrige kommunikationstyper er *e-mail, phone, emergency phone, note* og *to-do*).

²² Bygger delvis på information fra Emma (i e-mail fra 27. marts 2018), delvis på Mias arbejds erfaring.

andre studerende, hjemve og ensomhed, parforholdsproblemer, eksistentielle kriser, stress, problemer i hjemlandet og bekymringer vedrørende andre studerende²³

Som en del af denne undersøgelse observerede vi tre møder mellem DIS-studerende og en HOSA-medarbejder. Det blev tilfældigvis til ét møde med en medarbejder fra hver af de tre teams: Nemlig et møde i hver af begge housing teams samt ét møde med en medarbejder fra Care Team. De tre møder er alle del af sager, som de givne medarbejdere har kategoriseret som henholdsvis "housing" (i to af sagerne) og "Adjustment/mental health" i én af sagerne.

I alt seks studerende blev spurgt, om de ville deltage i vores undersøgelse, og fem af dem indvilligede. Et af møderne var mellem én medarbejder og tre studerende. De andre to møder var mellem én studerende og én medarbejder. Møderne varede mellem 8-49 minutter. Det korteste af møderne blev udelukkende observeret af Rasmus, som tog noter om mødet, umiddelbart efter mødet var slut. Et andet møde blev videooptaget, og det sidste blev lydoptaget²⁴. Dette er et kort overblik over de tre møder²⁵:

2.3.1 De tre møder, vi observerede

Medarbejder Louise har en samtale med studerende Allison (Housing)

Rasmus observerede/ingen optagelse

En samtale vedrørende en studerendes velbefindende hos sin værtsfamilie. Samtalen er en opfølger på et møde, der allerede har fundet sted. Louise tager initiativ til mødet. Allison har haft nogle problemer med en værts-bedstefar, der ryger. Mødet varer ca. otte minutter og har karakter af lethed og afklaring.

Medarbejder Annabelle har en samtale med studerende Adam (Adjustment/mental health)

Rasmus observerede/videooptagelse (del af mødet) og lydoptagelse

Samtalen handler om Adams forskellige eksistentielle udfordringer som hjemve, savn af venner og familie, frygt for ikke at være god nok, tvivl om eget ståsted, kærlighed m.m. Samtalen varer ca. 50 minutter og kommer omkring mange emner. Adam beder om mødet, som er det første af ialt fire møder mellem de to.

Medarbejder Emma har en samtale med studerende Rose, Heather og Celeste (Housing)

Mia observerede/lydoptagelse

En form for disciplinær samtale på baggrund af klager over de tre veninder og roommates' adfærd. Emma spørger ind til den kritik, der er kommet om ekskluderende adfærd. Mødet varer 18 minutter og er indkaldt af Emma.

²³ Bygger på information fra Care Team-medarbejder, Student Care Officer Helle Gjerlufsen (i e-mail til Mia fra 26. marts 2018).

²⁴ Disse data (inkl. fra interview) udleveres gerne på forlangende og destrueres så efterfølgende ultimo juni 2018. Dette er de rammer, vi stillede op over for vores informanter, da vi bad dem om at deltage i vores undersøgelse. Se også Bilag 6.

²⁵ For en komplet oversigt med flere detaljer over de tre møder samt de efterfølgende interview se Bilag 4.

2.4 Medarbejderne i Housing & Student Affairs

Ud af afdelingens i alt 17 medarbejdere, er der 11 medarbejdere²⁶, der har som en fast del af deres job at afholde planlagte møder, af en vis varighed, med de studerende om emner af en ofte privat eller relationel karakter. De resterende medarbejdere møder også de studerende, men det er oftere ikke skemalagte møder. Det kan f.eks. være den interaktion, som medarbejdere i Student Life Information Desk har med studerende, der kommer ind fra gaden med praktiske spørgsmål til dem, eller planlagte møder om udelukkende praktiske forhold som f.eks. visumspørgsmål.

I næste kapitel kommer vi ind på metodiske problemstillinger såsom vores adgang til felten og til vores informanter. Her er det på sin plads at nævne, at i den uge, hvor vi efter planen observerede de tre møder, var to medarbejdere på ferie, og to frabad sig at deltage pga. manglende tid og overskud. Vi vurderede også, at Mia selv ikke kunne deltage som informant, hovedsagelig fordi vi ellers ikke ville kunne leve op til de rammer om fortrolighed, som vi har lovet de studerende²⁷. Ud af således seks reelt mulige medarbejder-informanter fik vi lejlighed til at observere tre kvindelige medarbejders møder. En fjerde mandlig medarbejder var også villig til at deltage, men den konkrete studerende, han spurgte, sagde nej til at deltage, da Mia kontaktede ham.

De tre medarbejdere, hvis møder vi observerede, er alle kvinder i 30'erne. To af medarbejderne har personaleansvar, og den tredje har Mia personaleansvar for. Under empirigenereringen gjorde vi os overvejelser om etik og reliabilitet, hvilket vi beskæftiger os med i Kapitel 3. Medarbejderne har været ansat ved DIS i mellem fire og 16 år. Her i afhandlingen har vi anonymiseret både disse tre medarbejder-informanter samt de fem studenter-informanter²⁸. Alle otte informanter har også haft mulighed for at godkende det, vi har citeret dem for her i afhandlingen²⁹.

²⁶ Fire i Care Team, tre i Host Team og fire i Shared Housing Team.

²⁷ Se Bilag 5 og 6 for at se den e-mail med vedhæftelse, som de studerende fik tilsendt angående vores undersøgelse.

²⁸ I HOSA vil de fleste vide, hvilke medarbejdere der deltog i undersøgelsen – og i en mindre grad, hvilke studerende der gjorde, men en anonymisering beskytter dog alligevel informanterne til en vis grad. Angående en mulig offentliggørelse af afhandlingen (f.eks. på Nordiske Mediatorers hjemmeside) er Mias aftale med hendes leder, Anette Frederiksen, at Anette skal læse afhandlingen igennem for at vurdere, om der er nogen personfølsomme oplysninger, der skal tages hensyn til før en evt. offentliggørelse.

²⁹ Vi sendte hver informant en individuel e-mail med hver deres anvendte citater, og de fik 48 timer til at vende tilbage til os. Vi modtog en eksplicit godkendelse fra halvdelen af vores otte informanter og hørte ikke tilbage fra de andre fire.

2.5 De studerende

Fire ud af fem studenter-informanter er kvinder, der betegner sig selv som hvide³⁰. Den femte informant, Adam, er mand og identificerer sig som sort. Alle fem studerende er 20 eller 21 år gamle og læser enten natur- eller samfundsvidenskab. Men hvordan relaterer de fem sig til den samlede gruppe studerende ved DIS, København? “Psychology”, “Economics” og “Biology” er de tre mest gængse hovedfag. 75 % af de studerende er kvinder, og ca. 20 % af de studerende er “students of color”. Endelig er over 95 % af DIS’ studerende fra “‘more’ or ‘most selective’ institutions (per U.S. News & World Report)”³¹. Det vil sige, at langt størstedelen af de studerende er fra uddannelsesinstitutioner, som er forholdsvis svære at blive optaget på. Som en tommelfingerregel kan man sige, at des mere “selective” et universitet er, des dygtigere er universitetets studerende³². DIS’ studerende er således både ambitiøse og vant til et forholdsvis højt niveau fra deres hjemmeuniversiteter. Det gælder både den akademiske og den ikke-akademiske del af deres universitetsliv; eksempelvis deres boligforhold

2.6 Interview og øvrig empiri

Ud over vores deltagerobservation i de tre studentermøder består vores empiri af syv opfølgende, bandede interview – tre interview med de tre medarbejdere og fire interview med de i alt fem studerende³³. Interviewene varede mellem 17 og 48 minutter. Tre af interviewene finder sted samme dag som studentermødet. De øvrige finder sted henholdsvis 4, 5, 11 og 15 dage efter mødet. Man må formode, at de interview, der fandt sted samme dag eller en håndfuld dage efter mødet, bærer præg af, at informanterne kan huske flere detaljer fra mødet. Omvendt er det også sandsynligt, at de interview, der fandt sted over en uge efter mødet, har givet informanten mulighed for en del refleksion. Det lod særligt til at være tilfældet i Rasmus’ interview med Annabelle, der fandt sted 11 dage efter mødet.

Samtlige interview fandt sted på DIS. Vi havde først overvejet, om interviewene skulle foregå et andet sted end DIS, fordi vi havde en forestilling om, at vores informanter så ville tale mere frit. Vi lagde det dog i realiteten op til alle informanterne, at de kunne bestemme, hvor interviewet skulle finde sted. Det gjorde vi, for at informanterne skulle føle sig så trygge som muligt under interviewet. I tilfældet med de to medarbejdere, der har eget kontor, forekom det medarbejderne naturligt og nemt, at vi foretog interviewet på deres kontor, hvor de måske også følte sig mest på hjemmebane. I Louises tilfælde interviewede Rasmus hende i et af DIS’ mødelokaler, som Louise selv valgte. Over for de studerende kom vi med et forslag til et uforstyrret sted på DIS, hvor interviewet kunne foregå, og det valgte de alle fem at takke ja til.

³⁰ Oplysninger om, hvilken etnicitet de studerende identificerer sig som, er taget fra DIS’ database. Det er frivilligt for de studerende at udfylde oplysninger om egen etnicitet.

³¹ <https://disdenmark.sharepoint.com/sites/DISIntranet/Organization/Pages/StudentFAQ.aspx>, 25. marts 2018.

³² E-mailkorrespondance med Martin Hogan, Deputy Executive Director ved DIS, 22. marts 2018.

³³ Fire individuelle interview og et dobbeltinterview.

Særligt efter Emmas “disciplinære” møde var Mia opsat på, at de to opfølgende studenter-interview ikke skulle foregå i det samme DIS-lokale. Mia tænkte nemlig, at det kunne give de studerende uheldige associationer til mødet og måske også slå Mia i hartkorn med Emma og dermed udfordre den neutrale forskerrolle, hun forsøgte at indtage.

Ud over møderne og de opfølgende interview har vi her i afhandlingen benyttet os af anden empiri i form af skriftlige dokumenter såsom DIS’ hjemmesider, intranet, interne rapporter og database. Vi benytter os også af, at vi i løbet af projektet fortsat har haft nem adgang til informanter og øvrige DIS-medarbejdere. Det kommer til udtryk i empiri såsom e-mails og henvisninger til, hvad DIS-ansatte har svaret mundtligt på spørgsmål, som Mia har stillet dem efterfølgende.

I dette kapitel har vi hermed sat vores undersøgelse ind i en relevant kontekst ved at lære mere om DIS, study abroad, HOSA som afdeling og dennes arbejdsgange samt ikke mindst om medarbejdere og studerende. Vi har også præsenteret vores otte informanter samt møderne mellem dem, de efterfølgende interview og den øvrige type empiri, vi anvender her i afhandlingen. Som en del af præsentationen af felt, empiri og informanter er vi også kommet ind på metodiske overvejelser. I næste kapitel vil vi vende vores videnskabsteoretiske ståsted og dets implikationer, og vi vil dykke ned i interessante metodiske problemstillinger.

Kapitel 3: Videnskabsteori og metodiske problemstillinger

Dette indledende afsnit tjener det formål at give en kort gennemgang af de mange overvejelser, vi havde fra vores indledende refleksioner over problemfelt til det tidspunkt, hvor vores empiri var indsamlet og vores videnskabsteoretiske refleksioner.

Som beskrevet er vores empiri indsamlet hos DIS, hvor Mia fungerer som mellemlider. Vi havde altså både den fordel at være tæt på potentielle informanter. Samtidig var vi nødt til at være bevidste om de mulige magtpositioneringer, vi uvilkårligt var i og ville træde ind i, og de etiske problematikker vi stod over for. Denne problematik har vi valgt at benævne *Undersøgelse i egen organisation* (se Afsnit 3.2).

For at få adgang til informanterne og få dem i tale med henblik på at deltage i undersøgelsen stødte vi på nogle udfordringer, som vi har valgt at analysere med begrebet "gatekeeper". Inden for antropologien er en gatekeeper en person, som forskeren skal have i tale og ofte også forhandle med for at kunne få adgang til feltet. Disse forhandlinger vil blive beskrevet i Afsnit 3.3 af samme navn. Senere vil vi redegøre for vores egne forforståelser. Men først vil vi redegøre yderligere for vores videnskabsteoretiske ståsted.

3.1 Videnskabsteori

Vi nævnte indledningsvis nogle videnskabsteoretiske overvejelser. Den måde, vores forforståelse har drevet vores generering af forskningsspørgsmål, problematiserer en udelukkende fænomenologisk tilgang, og vi beskrev, hvordan vi besluttede os for en mere filosofisk hermeneutisk tilgang. Professor i filosofi Dan Zahavi beskriver fænomenologien som:

... en filosofisk analyse af genstandenes forskellige fremtrædelsesformer og i tilknytning hertil som en refleksiv undersøgelse af de forståelsesstrukturer, som tillader genstandene at vise sig, som de er (Zahavi 2003: 13).

Med Zahavis beskrivelse af fænomenologien vil den verden, der fremtræder for os, være den eneste virkelige verden, hvad enten det er i vores perception, vores praktiske omgang eller vores analyser. Zahavi forklarer forskellen på den fænomenologiske tilgang og den naturvidenskabelige tilgang: Hvor den naturvidenskabelige forsker ser fænomenet som et slør, der tildækker virkeligheden, vil fænomenologen hævde, at man netop er i kontakt med fænomenet, idet det erfares, forstås eller erkendes. På den måde kan fænomenologien ses som

et modsvar til den traditionelle objektivisme, der søger at eliminere subjektiviteten fra videnskaben (ibid:13-15).

Zahavi beskriver, hvordan fænomenologien er styret af det, som rent faktisk foreligger, og ikke af det, som vi på baggrund af vores teoretiske standpunkt forventer at finde. Zahavi beskriver, hvordan den tyske filosof Edmund Husserl forsøgte at udvikle en procedure til at undersøge intentionaliteten (ibid.: 14-18). Intentionaliteten kan ses som en betegnelse for selve oplevelsen af bevidstheden og samtidig det, bevidstheden er rettet imod. Man er nødt til at udelukke enhver reference til den faktuelle, empiriske verden. Denne procedure kalder Husserl for epoché. Denne filosofi kan vi langt hen ad vejen bruge videnskabsteoretisk. I vores interview søgte vi netop at spørge ind til informanternes oplevelser i form af deres erfaringer, forståelser og erkendelser.

I vores forståelse af vores empiri - særligt møder og interviews - ser vi det som en nødvendighed, at vi netop bringer vores forforståelse i spil, og derfor vil en hermeneutisk teoretisk tilgang åbne op for en mere nuanceret fortolkning.

Vi har fundet stor inspiration i Hanne Fredslunds artikel *Den filosofiske hermeneutik – fra filosofi til forskningspraksis* (2013), og det er i høj grad hendes fremlæggelse af den tyske filosof Hans-Georg Gadamer's hermeneutiske begreber i hovedværket *Sandhed og Metode* (Gadamer 2004), vi gør brug af. Vi vil i de enkelte fortolkningsanalyser inddrage relevante teoretiske begreber og forklare dem, men vi vil her indledningsvis redegøre for nogle enkelte begreber og teorier, idet denne forforståelse har været i spil allerede i de indledende faser af afhandlingen.

Med en hermeneutisk anskuelse anser vi vores empiri som en art tekst, der kan fortolkes. Vi talte om, at vi netop på baggrund af vores forforståelse af emnet dialogiske kompetencer fandt en inspiration til denne afhandling. I en hermeneutisk tradition taler man om fordomme som en form for forudforståelse. Gadamer forstår begrebet som en fordom, en forudforståelse, vi har af en sag, inden vi går ind i en forståelsesproces (Fredslund 2013; 79). Hermed gør Gadamer op med den forståelse, der har hersket siden oplysningstiden, hvor fornuften blev anskuet som vejen til den sande viden: Med dette syn blev fordomme betragtet som en kilde til fejlbedømmelse og dermed som en falsk viden og noget, der burde overvindes. Gadamer beskriver:

Vi vil vise, at oplysningens universelle krav om at overvinde alle fordomme selv er en fordom, og at først en revision heraf vil bane vejen for en adækvat forståelse af den endelighed, der ikke blot behersker vores menneskelige væren, men også vores historiske bevidsthed (Gadamer 2004: 263).

Her taler Gadamer netop om det paradoks, der optræder, når vi søger at overvinde fordomme og derved skaber en ny fordom. Her opstår så nogle spørgsmål: Hvoraf opstår den forforståelse, vi har? Og hvad er vi ”styret” af, når vi går ind i en forståelseshandling? For Gadamer ligger svaret i hans begreb om situationen. Den er ståstedet i en forståelseshandling. Idet vi

anerkender, at vores fordomme spiller ind på vores fortolkning af forskningsresultater, nedbrydes det klassiske, positivistiske videnskabsteoretiske skel mellem subjekt og objekt, og når vi nedbryder skellet mellem subjekt og objekt inden for de traditionelle krav til forskning, stiller det nogle krav. Vi kan ikke som forskere inden for en hermeneutisk filosofi stå udenfor og stille os uden fordomme, men idet vi anerkender vore fordomme som en forforståelse, kan vi netop jf. Gadammers filosofi gøre brug af denne. Vi kan heller ikke operere med deciderede forskningsresultater i en mere positivistisk forståelse, idet en filosofisk hermeneutisk fortolkning ikke repræsenterer en endegyldig forståelse af en sag.

Situationen er den kontekst, vi er indlejret i. Da vi, som tidligere beskrevet, blev motiverede netop som følge af vores arbejdssituation og vores forforståelse, er det vigtigt, at vi hele vejen igennem vores fortolkning af vores empiri holder os denne filosofiske forståelse for øje. Som antropologer er vi i vores forskningsformidling nødt til at gøre rede for vores egen tilstedeværelse i felten, vores roller og den måde, vi påvirker felten. Det er ikke muligt ikke at påvirke, når man som forsker bruger sin egen deltagelse som forskningsmetode. Spørgsmålet om, i hvilken grad vores tilstedeværelse har påvirket møderne, er også vigtige at belyse i den hermeneutiske forskning. I flere tilfælde oplevede vi, at informanterne i vores efterfølgende interview beskrev, hvordan de var sig bevidste om, at vi var til stede i rummet som observatører.

Vi vil også gøre brug af Gadammers teori om begrebet horisont. Fredslund beskriver, hvordan vi med Gadamer får et værktøj til at skabe en forståelse af den kompleksitet, forskelligartethed og de nuancer, der kan præge menneskers handlen i organisationer (Fredslund 2013: 99). Horisonten er den vidde, vores udsyn har. Hvis vi tænker Gadammers begreber om forforståelse, situation og horisont metaforisk, kan det ses, som at situationen er min udkigspost, det ståsted, hvorfra jeg med min forforståelse af det anskuede anskuer teksten eller feltet. Horisonten er mit udsyn eller min linses brændvidde. Forståelse sker jf. Gadammers teori, når to horisonter mødes i en horisontsammensmeltning (ibid.: 82). Det er her vigtigt at forstå, at der ikke nødvendigvis er tale om, at de to horisonter smelter sammen til en enighed, men at de to horisonter skaber et fælles rum, inden for hvilket forståelse er muligt. Vi sætter os selv i den andens sted, idet vi medbringer vores forforståelse; ikke således at vi underordner os, men derimod som det, at vi flytter vores situation og dermed skaber en (ny) forståelse. Fredslund beskriver det som en produktiv og ikke reproduktiv aktivitet. Vi kan ikke opnå en endelig forståelse af en sag, fordi opdagelsen af mening i en tekst er en uendelig proces. Dermed bliver denne proces en form for kontinuerlig anerkendelse og redegørelse for egen forforståelse, situation, horisont og horisontsammensmeltning, og denne proces bliver dermed et vigtigt, måske det vigtigste, forskningsmæssige krav i en hermeneutisk tradition.

Denne gennemgang af vores videnskabsteoretiske ståsted vil blive yderligere udfoldet, i takt med at vi fortolker og analyserer vores empiri. Her ønsker vi blot at redegøre for den forforståelse, situation og horisont, vi har som udgangspunkt. Vi kan ikke nøjes med en indledende redegørelse for en hermeneutisk tradition, idet der netop, som Fredslund beskriver,

er tale om en produktiv proces. Med en af de hermeneutiske grundsætninger kan vi anskue det således, at vi møder teksten med en “for-helmening” som møder “del-meninger” i empirien, som giver anledning til en horisontsammensmeltning. Dermed opstår en mulig ny fortolkning og dermed en ny situation og en ny “for-helmening”. Denne proces er netop det, der ligger i at anerkende sin subjektivitet, og det er denne proces, der ligger i begrebet den hermeneutiske cirkel.

Med denne processuelle tilgang i den hermeneutiske tradition synes det klart, at vi ikke kan nøjes med kun at redegøre indledningsvis for en hermeneutisk filosofisk tilgang. Fredslund beskriver, hvordan vi må stille nogle kvalitetskrav til den filosofisk hermeneutiske fortolkning (Fredslund 2013: 96-98). Eksempelvis hvordan vores tilstedeværelse ved møderne havde påvirket samtalerne, og det faktum at Mia er leder for en af vore informanter. Det åbner op for et spørgsmål om undersøgelsens reliabilitet, men da vi arbejder inden for den hermeneutiske filosofi, giver det ikke mening at tale om reliabilitet i en mere positivistisk forstand. Hvis vi ser reliabilitet som et forskningsmæssigt kvalitetskrav, der skal sikre repeterbarhed, det vil sige at et eksperiment giver samme resultat ved gentagelse, og reproducerbarhed i den forstand, at to uafhængige forskere gentager eksperimentet og når samme resultat, så giver det ikke mening inden for en hermeneutisk filosofi.

Hanne Fredslund beskriver, at vi som kvalitetskrav i stedet kan tale om validitet, altså om et udsagns gyldighed (ibid.). Denne validitet sikres ved, at vi for det første hele tiden må eksplicite vores forforståelse og dermed synliggøre de subjekter, vi er. For det andet, at vi som forskere ligeledes må redegøre og argumentere for hvert skridt i forskningsprocessen. Endelig må vi ifølge Fredslund diskutere fortolkningens omsættelighed til andre situationer. Hvis vi ser ud over en mere positivistisk forståelse af begrebet reliabilitet, kan vi også se det som nødvendigheden af at forholde os til vores påvirkning af informanterne.

Efter at have redegjort for disse videnskabsteoretiske overvejelser vil vi nu kaste et lys på vores roller som henholdsvis indefrakommende og udefrakommende i HOSA og derefter problematisere vores adgang til feltet ved hjælp af begrebet gatekeeper.

3.2 Undersøgelse i “egen” organisation

Mias rolle som medarbejder i HOSA gav os en forholdsvis nem adgang til feltet. Vi spurgte som udgangspunkt ikke nogen “om lov” til at måtte udføre en undersøgelse i afdelingen. DIS har betalt Mias masteruddannelse, og Mia har været interesseret i at kunne bruge afhandlingen arbejdsrelateret. Fra organisationen oplevede Mia også stor interesse i viden, der kunne “bruges” til noget – og som måske tilmed kunne være med til at profilere DIS på internationale konferencer i “study abroad”-verdenen. Så feltet var som udgangspunkt åbent for os. Desuden var det sandsynligvis aldrig faldet os ind at undersøge de studentermøder, der foregår i HOSA, hvis ikke Mia kendte til dem fra sit arbejdsliv. Som Mia skriver i sit antropologispeciale, der

også bygger på empiri fra et felt (international ungdomsudveksling), hun som tidligere udvekslingsstudent og frivillig allerede kendte:

...forskerens biografi, etnografisk feltarbejde og antropologisk analyse er indbyrdes forbundne størrelser (Priskorn 2005: 16).

Men når man har sin daglige gang et sted, kan det være svært at se på det med nye øjne. Det kan en udefrakommende hjælpe én med. Rasmus er den udefrakommende i denne undersøgelse. Han kan tillade sig at stille de “dumme spørgsmål”, hvis svar den indefrakommende nogle gange bare tager for givet. Han kan hjælpe til med at gøre det kendte eksotisk (eller “ukendt”). På den måde supplerer vi hinanden godt som henholdsvis indefra- og udefrakommende. Modsætningsforholdet er dog for så vidt relativt. I sin forstand er vi nemlig på én og samme tid også fra “den samme verden” – nemlig fra uddannelsesverdenen, hvor vi begge har med unge mennesker og deres udvikling og læring at gøre. At Rasmus således alligevel også “kendte” noget til det område, DIS er en del af, gjorde, at vi havde og har et vist fælles fodslag at arbejde ud fra.

3.3 Gatekeepers

Som nævnt er er begrebet “gatekeeper” et centralt antropologisk begreb, som kan defineres som:

The person who controls research access. For example, the top manager or senior executive in an organization, or the person within a group or community who makes the final decision as to whether to allow the researcher access to undertake the research ...³⁴

Som beskrevet ovenfor var feltet som udgangspunkt åben for os pga. Mias arbejde i afdelingen igennem 12 år, hvilket må antages at give en vis form for tillidskapital hos kollegagruppen. Så på sin vis havde vi grønt lys til at begå forskning i HOSA lige fra starten. Men følgende viser, hvorledes adgang til felten er en proces, og hvorledes der konstant foregår én eller anden form for forhandling om adgang. Det blev nemlig tydeligt, at vi ikke var helt fri til at handle udelukkende efter vores eget forogdtbefindende, i forhold til hvordan de studerende bedst skulle spørges, om de kunne tænke sig at deltage i vores undersøgelse.

Efter vi 9. februar havde mødtes med udvalgte medarbejdere fra HOSA for at fortælle dem om vores undersøgelse og spørge dem, om de ville være med, sendte vi efterfølgende (12. februar) en mail ud til deltagerne, der opsummerede mødet. I e-mailen skriver vi bl.a.:

Sådan ser en mulig tidslinje ud

1. Vi spørger HOSA-medarbejderen om tilladelse først. Medarbejderen er velkommen til at spørge en specifik studerende, om han/hun vil være med. Vi kan også tage første kontakt til den studerende.

³⁴ <http://www.qualityresearchinternational.com/socialresearch/gatekeeper.htm>, 26. april 2018.

Med ordet “mulig” signalerer vi, at processen er oppe til diskussion. Vi lægger også op til, at det enten kan være medarbejderen selv eller os som forskere, der spørger den studerende, om vedkommende vil deltage i undersøgelsen. I en e-mail fra 13. februar til os giver Annabelle tilsagn om, at hun gerne vil deltage i vores undersøgelse, og hun bliver den ene af vores tre medarbejder-informanter (se forrige kapitel). I mailen skriver hun også:

Jeg vil helst, at I tager kontakt direkte til den studerende. Men – skal jeg så bare sende jer vedkommendes navn, hvis det bliver relevant?

Her giver Annabelle således udtryk for, at hun helst ser, at det er os som forskere, der i hendes specifikke tilfælde kontakter den givne studerende. Da vi herefter arbejder med det skriftlige informationsmateriale om vores undersøgelse, der er henvendt til de studerende, lægger vi som forskere os fast på en tilgang, hvor det er os, der kontakter den studerende direkte og spørger vedkommende, om hun vil deltage i vores undersøgelse. Mia har svært ved at huske, om lederen af HOSA, Anette Frederiksen³⁵ vitterlig havde bedt om at se dette udkast, før vi gik i gang med at kontakte studerende. Måske var det blot udslag for den viden, en indefrakommende forsker har om kutymen i HOSA? Hvorom alting er, sender Mia 14. februar et udkast til denne e-mail til Anette. Mia kopierer også Annabelle, som er en form for souschef i HOSA, på mailen og beder om feedback på forskellige ting, eksempelvis:

Tager vi nok hånd om den studerende og dennes rettigheder? Skal der noget ind om forholdet mellem DIS og Rasmus' og mit projekt? Er der andre tanker, du gør dig, når du læser mailen? Bare skyd løs!

I den del af e-mailen, der er tiltænkt de studerende, skriver Mia:

We are contacting you because we have been told by [HOSA staff full name]³⁶ that you have a meeting [day and time]. [HOSA staff, first name] has given permission, on her part, that the two of us (Mia and Rasmus) can attend the meeting as observers, video tape³⁷ your conversation as well as interview her afterwards about the conversation.

Annabelle svarer først:

Jeg er pludselig blevet i tvivl om, hvorvidt det måske alligevel er bedre, at det er os medarbejdere, der spørger den studerende, som har ønsket et møde, hvorvidt de kunne være interesserede i dette. Det slog mig bare, da jeg læste nedenstående, at vi kunne risikere, at de blev vrede over, at [...] vi har 'udleveret' den information til jer om, at de har 'requested' et møde. Det er måske ikke så godt, at de skriver til care teamet, og så er der en fra en anden afdeling, der har fået at vide, at der skal finde et møde sted ... Hvad tænker du, Anette? Desværre kan vi ikke spørge Stacey³⁸, hvad hun ville mene her ...

³⁵ Se Afsnit 2.2. for præsentation af Anette Frederiksen.

³⁶ Parenteserne i mail-afsnittet angiver, at vi her ville indsætte henholdsvis medarbejderens navn og det præcise tidspunkt for det aftalte møde mellem medarbejderen og den studerende.

³⁷ Selv om det ikke fremgår af dette afsnit, var tanken, at den specifikke aftale med medarbejderen (om vi måtte videoptage, lydoptage eller udelukkende observere mødet) også ville fremgå af denne mail til den specifikke studerende.

³⁸ Tsantir, Director of Health & Safety ved DIS som var på barselsorlov, da mailudvekslingen fandt sted.

Anette supplerer en halv time efter:

Jeg er HELT enig med Anna [Annabelle, red.]. Det er vigtigt, at mailen kommer fra den person, der har indkaldt den studerende til mødet.

Da Anette og Annabelle således konkret får forelagt den måde, hvorpå vi havde tænkt os at henvende os til de studerende om vores undersøgelse, bliver det altså tydeligt for dem begge, at de studerende skal høre om undersøgelsen direkte fra medarbejderen – og ikke (som e-mailen fra Mia lægger op til) fra os forskere. Det er en potentielt svær situation, som Annabelle gerne ville have vendt med sin kollega Stacey, der er juridisk uddannet og blandt andet har håndtering af studerendes persondata (og private og fortrolige oplysninger i al almindelighed) som sit arbejdsområde. For Anette og Annabelle er det således vigtigt, at de studerende kan have tillid til HOSA – og særligt Care Teamet. At studerende aftaler møder med en medarbejder fra HOSA er ikke offentlig viden, som to forskere bør have adgang til – heller ikke selv om den ene forsker er ansat i afdelingen.

Mia omformulerer den skriftlige information til de studerende, og Anette og Annabelle giver grønt lys for den nye e-mail. Det ender med en model, hvor det er medarbejderen, der sender mailen om forskningsprojektet til en studerende, som vedkommende allerede har aftalt et konkret møde med. Aftalen bliver, at medarbejderen kopierer begge os forskere på e-mailen til den givne studerende. En af os vil så følge direkte op med den studerende via telefon eller e-mail for at fortælle nærmere om undersøgelsen og bede om den studerendes konkrete tilsagn om deltagelse (se også Bilag 5 og 6). Man kunne stadigvæk godt stille spørgsmåls ved denne fremgangsmåde, idet vi jo som forskere rent faktisk på denne måde bliver gjort opmærksomme på planlagte møder med studerende (ved at blive kopieret på den mail, medarbejderen sender til den studerende), uden at den givne studerende har givet sit tilsagn herom først. Men det var det kompromis, vi blev enige om, hvilket også var i vores interesse, så vi kunne komme i gang med undersøgelsen. Fremgangsmåden fungerede: Fem ud af seks adspurgte studerende sagde ja til at deltage i undersøgelsen, og hverken DIS eller vi som forskere har modtaget klager over fremgangsmåden.

Men er det fair at betragte Anette og Annabelle som de eneste gatekeepers i vores undersøgelse, blot fordi de som HOSAs formelle ledere kan træffe “final decisions” (jf. den indledende definition af gatekeeper) omkring forskningsadgang? I retrospekt kan vi se, at vi har tildelt samtlige medarbejdere, der afholder planlagte møder med de studerende, en rolle som gatekeepers. Det har vi reelt gjort ved at lade det være medarbejdergruppen, vi først bad om at tage stilling til, om de vil være med i undersøgelsen. Først hvis medarbejderen sagde ja, spurgte vi den givne studerende, om hun (også) ville deltage. Denne hensyntagen til medarbejdergruppen er sandsynligvis grundet Mias perspektiv som indefrakommende og kollega med medarbejderne. Mias tavse viden og antagelser om, hvordan vi som forskere bør opføre os i HOSA-regi, har påvirket vores valg i felten. I dette tilfælde betyder det konkret, at medarbejderne bliver en form for gatekeepers over for de studerende: Det er nemlig udelukkende de studerende, der skal mødes med en medarbejder, der er positivt stemt for

deltagelse i vores undersøgelse, der bliver spurgt, om de kunne tænke sig at deltage. Dette kunne tænkes at være en begrænsning ved vores empirigenerering, da én tolkning kunne være, at vi måske i højere grad har fået adgang til dygtige og selvsikre medarbejderinformanter, og at de møder, de afholder med studerende, måske også er mere vellykkede. Deraf følger muligvis, at vi måske ikke i så høj grad har fået adgang til mere usikre medarbejdere og deres møder med studerende. Dette er således sandsynligvis en af vores undersøgelses biases, i den forstand at det udfordrer vores validitet: Undersøger vi det, vi hævder at undersøge? For hvilke “planlagte møder” er det, vi i realiteten får adgang til³⁹?

Vi havde på forhånd besluttet os for at sigte mod en åben og inddragende facon, når det gjaldt om at få medarbejderne i tale. Til mødet med udvalgte medarbejdere⁴⁰ 9. februar var vores udtalte mål eksempelvis at opbygge tillid til vores projekt og særligt også til Rasmus som den udefrakommende forsker. Denne inddragende tilgang går igen i Mias e-mailkorrespondance med Anette og Annabelle. Vi er åbne for, at vores tilgang til de studerende bliver påvirket af afdelingen. Men nogle har mere at skulle have sagt end andre. Hvor vi tildeler samtlige mødeafholdende medarbejdere en vis rolle som gatekeepers, er det de overordnede ledere for afdelingen, Anette og Annabelle, som Mia beder om grønt lys hos, før de studerende kontaktes. Sidst, men ikke mindst er Mia selv vel også en form for gatekeeper, idet hun som del af HOSA på forhånd og løbende har truffet beslutninger om de mest “passende” måder at gribe forskellige ting an på (jf. Mias mail til Anette og Annabelle). Så der er tale om forskellige former for gatekeepers i vores undersøgelse, og Mias rolle som indefrakommende forsker og kollega i afdelingen er også med til at sætte nogle begrænsninger (eller gates) for, hvordan vi griber undersøgelsen an.

3.4 Informanternes deltagelse – mulige motiver

Men hvorfor deltog vores informanter mon i undersøgelsen? Hvad kan have været deres motivation? Lad os først vende blikket mod medarbejderne, som jo var en form for gatekeepers.

3.4.1 Medarbejdere: Relationer og magt

Alle tre medarbejder-informanter er fra Mias to arbejds-“teams”. Louise er fra “Host-Teamet”, som Mia har ansvar for, og Emma og Annabelle er begge med i ”HOSA Management Team” sammen med Mia. Kan man måske i Emmas og Annabelles tilfælde tale om, at deres deltagelse er en form for vennetjeneste? De har begge hørt Mia fortælle om læsningen, eksaminerne osv. forbundet med masteruddannelsen, og som Mias tætte kollega føler de måske, at de skylder hende hjælp med at komme i mål. Det er også meget sandsynligt (uden at

³⁹ En alternativ fortolkning kunne handle om, at det var de medarbejdere, der vurderede, at de havde bedst tid til at deltage, som meldte sig. Denne fortolkning giver andre mulige implikationer i forhold til, hvilke studentermøder vi har fået mulighed for at observere.

⁴⁰ Se Afsnit 2.4. for kriterier for udvælgelse af disse medarbejdere.

vi dog har videnskabeligt belæg herfor), at jo stærkere medarbejderen er placeret i det formelle og uformelle organisationshierarki, des mere sandsynligt er det, at medarbejderen vil sige ja til at deltage, fordi vedkommende ikke risikerer så meget ved sin deltagelse. Annabelle og Emma er begge ledere og har dermed formel organisatorisk magt. De har også begge været ansat ved DIS igennem en årrække og har et stærkt socialt netværk på tværs af organisationen.

Med hensyn til Louise gjorde Mia sig nogle etiske overvejelser om, i hvor høj grad hun kunne bede Louise om at deltage i undersøgelsen, når hun også er Louises leder. Ved et møde mellem de to, der drejede sig om noget andet, prøvede Mia et greb af, som skulle tydeliggøre for Louise, at hun nu talte til hende ikke som leder men som forsker. Rent fysisk byttede hun stol, mens hun italesatte denne dobbeltrolle. Efter noget snak frem og tilbage endte Louise med at sige ja, men dog lidt tøvende. Og i det konkrete tilfælde var det Mia, der spurgte, om Rasmus mon måtte deltage i Louises møde med Allison, som Mia vidste, Louise var ved at planlægge. Louise sagde lidt overrumplet, at hun ikke lige havde overvejet, at dét møde kunne være interessant for os, fordi hun regnede med, det ville blive ret kort – men Rasmus måtte gerne deltage for hende. I hvor høj grad formåede Mia at tydeliggøre sine forskellige roller og dermed også sin magtposition over for Louise? I hvor høj grad var Louises deltagelse reelt frivillig? Og er det overhovedet muligt at få svar på det spørgsmål på en videnskabeligt valid måde?

Så mht. medarbejderne lader det til at spille en rolle, hvad deres relation til Mia er i forvejen, idet informanterne kommer fra Mias tætteste arbejdsrelationer. Hvordan forholder det sig med de studerende? Hvorfor valgte de mon at takke ja til at deltage i vores undersøgelse?

3.4.2 Allison og Adam: Survey om brugertilfredshed

Da Rasmus havde deltaget i sine to studentermøder og interviewet de studerende – Allison og Adam – meldte der sig en undren hos ham: “Det er, som om de studerende responderer på mine spørgsmål, som om det var en survey om brugertilfredshed, de deltog i. Hvordan kan det mon være?”, spurgte han sig selv. Det var særligt de studerendes rosende ord om medarbejderen, de havde holdt møde med, som Rasmus bed mærke i. Allison siger for eksempel i sit interview med Rasmus:

I think I just wanted to tell Louise that everything was good. Thank her for her help because ... it's ... it was good to know that I had that back-up [...] Louise was very friendly, smiled, always greeted me very friendly. I was happy to see her. [...] It was very light-hearted.

Men hvad vidste de studerende om vores undersøgelse? Hvordan havde vi valgt at præsentere vores ærinde? I den e-mail, vi havde forfattet, og som medarbejderinformanterne sendte til de studerende (jf. Bilag 5), havde vi valgt, at overskriften skulle være: *Would you like to help future DIS students? (research project)*. Vi havde med overlæg valgt at vinkle vores e-mail på en måde, som vi havde en formodning om, ville få studerende til at indvillige i at deltage i vores undersøgelse – nemlig ved at appellere til de studerendes ansvarsfølelse over for andre som dem selv, fremtidige DIS-studerende. Dermed ikke sagt, at denne overskrift er ren bluff,

for vi var på tidspunktet for empirigenerering enige om, at hvis vi analyserede os frem til resultater, som kunne gavne HOSAs arbejde, ville det være en ekstra bonus. Men vi var også på det rene med, at vi ikke kunne garantere sådanne resultater. Så mon ikke den rolle, Allison og Adam gav os og vores undersøgelse, hænger sammen med den måde, vi selv havde præsenteret vores ærinde med undersøgelsen?

3.4.3 Rose, Heather og Celeste: Magt?

Hvordan forholdt det sig med de tre studerende, som Emma talte med? Hvad kan have været deres intention, da de sagde ja til at deltage i undersøgelsen? Som vi skal vende tilbage til i de næste kapitler, skilte mødet med Emma sig ud fra de to andre møder, idet Emma greb det an som en form for ”disciplinary meeting”. De studerende giver udtryk for både i samtalen med Emma samt i de to interview, at de følte sig usikre på, hvad der skulle ske til mødet. Rose siger eksempelvis i interviewet:

Also I think, [navn på deres SRA, red.] kind of warned us before we came in that some girls last semester had had like some issues with Emma, just in the way that she dealt with something, so I went into the situation maybe expecting it to be kind of harsh or intense ...

Heather uddyber også:

I think when we got the e-mail first we were like really scared. We were like: *‘We are going to get yelled at, we are going to get in trouble!’*

Både Rose og Heather var således nervøse for mødet med Emma – både pga. hvad de angiveligt havde hørt om Emma fra deres SRA, og fordi de var bange for at skulle have skældud.

Mia beder til sidst i interviewet Rose og Heather tage stilling til, hvordan de ser mødet med Emma i forhold til andre lignende møder i løbet af deres skolegang, hvor de er blevet kaldt ind til et møde af en lærer eller ansat. Rose fortæller, at mødet får hende til at tænke på en “weird experience” hun havde i high school, hvor hendes bedste veninde og hun blev beskyldt for at snyde. Det var viceskoleinspektøren, som Rose ellers var “pretty close with”, der håndterede sagen. De to piger kunne bevise, at de vitterlig ikke havde snydt, og de fik senere en undskyldning fra læreren for måden, “such a weird way”, det var grebet an på. “When we got that e-mail I immediately was like; ‘This reminds me so much of that incidence.’”

Når man tænker på, at Rose således drager en parallel mellem mødet med Emma og hendes erindring om at blive falsk beskyldt for snyd i high school, er det ikke overraskende, at Rose både under selve mødet og i interviewet fremstår som den mest kritiske af de tre studerende. I Kapitel 5 sætter vi særligt analytisk fokus på magt. Kan det tænkes, at de tre studerende indvilligede i at deltage i vores undersøgelse for (mere eller mindre bevidst) bedre at kunne “magte” en situation, som de var nervøse for, og som gav i hvert fald én af dem reminiscenser til en tidligere oplevelse, hvor hun var blevet behandlet uretfærdigt og beskyldt for noget, hun

ikke havde gjort? Kan de tre studerende have haft en formodning om, at en forskers tilstedeværelse ved mødet kunne gøre, at Emmas magt over dem blev stækket lidt eller holdt i ave?

Vi har i dette kapitel beskæftiget os med denne undersøgelses metoder og også argumenteret for undersøgelsens hermeneutisk filosofiske udgangspunkt og røde tråd. Vi har derefter skitseret det at lave en undersøgelse i egen organisation og vores forskellige roller som henholdsvis udefrakommende til og indefrakommende i DIS. Så har vi analyseret en vis form for medproduktion af data mellem HOSA-medarbejdere og os som forskere. Det har vi gjort gennem prismet gatekeeper. Sluttelig har vi beskæftiget os med vores informanternes mulige bevæggrunde til at deltage i vores undersøgelse.

Efter således her i afhandlingen at have introduceret vores projekt, rammerne for det og vores videnskabsteori og metoder vil vi i de næste tre kapitler foretage vores kerneanalyser ved at svare på de reviderede forskningsspørgsmål fra Kapitel 1.

Kapitel 4: Dialogiske kompetencer i møderne

I dette fjerde kapitel vil vi rette blikket mod dialogiske kompetencer. Vi undersøger, i hvilket omfang HOSA-medarbejderne vitterlig gør brug af dialogiske kompetencer, når de mødes med studerende. Vi starter med en indkredsning af begreberne dialog og dialogiske kompetencer, og derefter analyserer vi selve møderne med dialog for øje. Vi indkredser også nogle dilemmaer og gråzoner ved møderne, som vanskeliggør dialog, og dem analyserer vi i de næste kapitler.

I Kapitel 5 vil vi således fokusere på, hvordan magt manifesterer sig i vores empiri, og hvilken betydning magt har for konflikters udvikling. Her kan vi både spørge, hvad er det for magt, som henholdsvis HOSA-medarbejderne og de studerende har ud fra et fokus på magt, som noget man besidder. Ligeledes vil vi undersøge, hvordan den diskursive magt jf. Foucaults teori manifesterer sig.

Endelig vil vi i Kapitel 6 analysere, hvilke roller og positioner henholdsvis medarbejdere, studerende og andre interessenter har, tager eller får i forhold til de konflikter, der materialiserer sig i vores empiri. Og hvordan spiller fortrolighed ind i vores tre cases?

I det syvende og sidste kapitel samler vi vores resultater i en konkluderende analyse og perspektiverer vores resultater.

4.1 Dialog og dialogiske kompetencer

I artiklen *Dialog og dialogiske kompetencer – en ny form for magt?* fra 2004 definerer Kristiansen og Bloch-Poulsen dialoger som:

en særlig slags undersøgende, uforudsigelige og risikofyldte samtaler, hvor sandheden eller den bedste løsning ikke er givet på forhånd (Kristiansen & Bloch-Poulsen 2004: 11)

Kristiansen og Bloch-Poulsen beskriver ligeledes, hvordan de i deres arbejde og forskning i og med organisationer når frem til, at det er muligt at indfange, hvad det er, der skaber udvikling og forandring i en samtale. Dette kalder de dialogiske kompetencer, og de definerer herefter dialogiske kompetencer som:

en enhed af værktøjer, forholdemåder og værensmåder. Vi forstod værktøjer som f.eks. konkrete måder at spørge til nøgleudtryk, at checke egne forestillinger osv. Forholdemåder definerede vi som den talendes måde at forholde sig til den anden på som nysgerrigt/undersøgende, som bekræftende, o.lign.

Værensmåde drejede sig om at udfolde sin bestemmelse som menneske over for sine medmennesker ...” (ibid.: 25).

Det er værd at bemærke, at der i denne definition er tale om en treenighed forstået således at:

medmindre dialogiske færdigheder er forbundet med en bestemt måde at forholde sig til den anden på og med en bestemt medmenneskelig indstilling, så kan de reduceres til blot pseudo-dialogiske teknikker (ibid.: 12).

Der er således ikke tale om “rigtige” dialogiske kompetencer i Kristiansens og Bloch-Poulsens optik, medmindre alle tre delkomponenter er til stede samtidig. Vi kommer i dette kapitel til at analysere vores empiri gennem begrebet dialogiske kompetencer og nærmere bestemt de tre delkomponenter, 1. værktøjer eller færdigheder, 2. forholdemåder og 3. værensmåder. Hvornår er treenigheden i spil? Hvornår karakteriseres handlinger i møderne som bare én af delkomponenterne? Og hvornår og hvorfor foregår der måske noget helt fjerde?

I samme artikel skelner Kristiansen og Bloch-Poulsen også mellem diskussion og dialog – bl.a. inspireret af Bohm og Isaacs (ibid.: 14). Forfatterne fremhæver ni forskellige kvaliteter ved dialogen: 1. Fælles undersøgelse, 2. Vi kan alle sammen lære af hinanden, 3. Tilsammen kan vi finde en god løsning, 4. Vi vover at gå efter en ny, fælles løsning, 5. Jeg lytter for at forstå, 6. Vores holdninger skal undersøges, 7. Vi kan forbedre hinandens tænkning, 8. Jeg fremlægger mine tvivl på dine og mine synspunkter og 9. Vi skaber et trygt undersøgelsesrum (ibid.:14).

Endvidere vil vi gerne yderligere fremhæve nogle dialogiske kompetencer. Jørgen Bloch-Poulsen fremhæver i bogen *Dialog – en udfordring: mellem involvering og demokratur i organisationsudvikling* fra 2006 nogle andre dialogiske kompetencer, som vi gerne her vil præsentere. Bloch-Poulsen taler om begrebet metakommunikation som det at kunne løfte sig ud over den samtale, man sidder i, og løfte sig op i helikopterperspektiv (Bloch-Poulsen 2006: 93). Som part i en samtale inviterer man til en samtale om samtalen med henblik på at undersøge retningen og eventuelt sætte en ramme og en retning.

En anden dialogisk kompetence, som er værd at nævne i denne sammenhæng, er det, som Bloch-Poulsen benævner jeg-budskaber over for du-budskaber. Bloch-Poulsen beskriver, hvordan han som konsulent ofte stødte på en tendens, hvor skjulte dømmende du-budskaber blev forklædt i en form for, hvad man kunne kalde, “pseudo-korrekt ledelsessprog”. Bloch-Poulsen beskriver, hvordan vi kan falde i den fælde at tro, at så længe vi bruger pronomenet “jeg” i en sætning “så er den hellige kommunikative grav velforvaret”(ibid.: 108). Vi ser dette som en ret almindelig foreteelse, og under vores empirigennemgang og skrivning fik vi flere gange øje på denne tendens i vores egen kommunikation, f.eks. når vi har ophævet en af vores iagttagelser til at være en analytisk fortolkning uden at redegøre for mellemregninger. Et eksempel fra vores eget samarbejde kunne eksempelvis være sætningen: “Jeg oplever ikke at blive forstået.” I dette eksempel optræder pronomenet du slet ikke, og afsenderen siger både jeg og taler om at opleve. Men der ligger jo en skjult tolkning, idet

afsenderen går til tolkning uden at redegøre for mellemregningerne; eksempelvis sansninger og følelser.

Med denne redegørelse af vores forståelse af dialog når vi frem til en mere kortfattet definition af dialog som den fælles undersøgelse. Som nævnt tidligere skelner Kristiansen og Bloch-Poulsen, med en forståelse inspireret af Bohm, mellem betegnelsen dialog som det fælles undersøgende på den ene side og diskussion på den anden side for et bredt spektrum af ikke-undersøgende samtaler. Men vi opdagede, at denne skarpe distinktion mellem dialog og diskussion problematiserer (og måske endda umuliggør) en videre analyse, og det var bl.a. det, der fik os til at ændre analytisk fokus og dermed også vores problemformulering/forskningsspørgsmål (jf. Kapitel 1). Før vi dykker ned i selve møderne med dialog for øje, er det vigtigt at klarlægge, hvad nogle af vores forforståelser var på dette område.

4.2 Forforståelser om dialog i Housing & Student Affairs

Rasmus havde høje forventninger til HOSA-medarbejdernes dialogiske kompetencer. Disse forventninger var opbygget på forskellige grundlag. På sit første besøg ved DIS lagde han blandt andet mærke til udsmykningen rundt omkring i HOSAs kontorlokaler: På Host Teamets fælles kontor hænger f.eks. forskellige indrammede billeder af modeller fra Center for Konfliktløsning; Konflikttrappen, Konflikters Dimensioner og Ikke-voldelig Kommunikation. Disse observationer havde givet Rasmus en "delmening" om, hvordan man mon kunne snakke med de studerende i HOSA-regi. Derfor trådte Rasmus ind i feltet med en forforståelse om at møde mæglingsteori og praksis fra Center for Konfliktløsning hos medarbejderne.

Denne forforståelse blev yderligere bekræftet af følgende mailkorrespondance mellem Mia og Louise: Medarbejderne i Host Teamet har været på forskellige kurser ved Center for Konfliktløsning. Mia bad efter empirigenereringen Louise om:

med dine ord og fra dit perspektiv [at fortælle]: Hvad er det typisk for møder, som du (eller Host Team) afholder med studerende? Hvad handler Host Team-møder gerne om?⁴¹

Mia troede, hun havde stillet et klart spørgsmål og havde forventet, at Louise ville give hende et svar på, hvilke emner Host Teams møder ofte handler om (eks. Kommunikationsproblemer mellem en værtsforælder og den studerende). Det svar, vi fik fra Louise, bekræfter denne forforståelse om, at vi ville finde begreber fra Center for Konfliktløsning hos de ansattes lingo om disse samtaler:

... helt overordnet vil jeg sige, at de fleste møder handler om at afdække den studerendes ønsker og behov og at se og høre vedkommende.

Louises vægt på afdækning af ønsker og behov samt at anerkende den studerende ligger meget tæt op ad Den Refleksive Mæglingsmodel, som Center for Konfliktløsning også praktiserer (se

⁴¹ E-mailkommunikation mellem Mia og Louise fra henholdsvis 21. og 22. marts 2018.

f.eks. Hammerich & Frydensberg 2016). Louises svar skiller sig ud fra Emmas og Care Team Officer Helle Gjerlufsens svar på samme e-mail fra Mia, som vi brugte til at beskrive, hvad henholdsvis møder med Housing-medarbejdere og Care Team-medarbejdere typisk handler om (se Afsnit 2.3). Som et eksempel var første punkt på Helle Gjerlufsens liste af emner:

Diagnosticerede psykiske sygdomme: depression, angst, spiseforstyrrelse, OCD, PTSD, bipolar lidelse, cutting⁴².

Hvor Emmas og Helle Gjerlufsens svar handler om mødernes tematikker eller indhold (deres *hvad*), handler Louises svar om, *hvordan* hun mener, Host Team-medarbejderen skal gribe mødet an – nemlig “afdække ønsker og behov” for at prøve at forstå den studerende.

At Mia ikke efterfølgende udspecificerede over for Louise, hvad hun egentlig havde ment med sit spørgsmål, er utvivlsomt et udslag af Mias dobbeltrolle som både forsker og leder af Host Team, der jo egentlig godt kender til, hvilke temaer Host Team-møder ofte kredser om – men som helst ikke ville bruge sig selv som informant. Kan Louises svar på Forsker-Mias spørgsmål også have med denne dobbeltrolle at gøre – nemlig at Mia er Louises umiddelbare leder, som i sin tid sørgede for, at Louise blev sendt på kursus ved Center for Konfliktløsning, og det er denne konfliktkurs, der arbejdes ud fra i Host Team?⁴³

4.3 Medarbejdernes dialogiske kompetencer

I dette afsnit vil vi undersøge, i hvilket omfang medarbejderne gør brug af dialogiske kompetencer, når de mødes med studerende. Hvordan kommer dialogiske kompetencer til udtryk i de tre møder, vi har observeret, og hvilke barrierer, gråzoner og dilemmaer træder også frem? Vi minder for læsevenlighedens skyld om, at de tre møders indhold kort blev skitseret i Afsnit 2.3.1.

⁴² E-mail fra Helle Gjerlufsen til Mia fra 26. marts 2018.

⁴³ Jf. vores etiske betragtninger om Louises deltagelse som informant i Afsnit 3.3.1.

4.3.1 Adam og Annabelle: Forskellige opfattelser af, om mødet “virkede”

Som skrevet tidligere anskuer vi samtalen mellem Annabelle og Adam som en samtale af mere eksistentiel karakter. Samtalen var forholdsvis lang (49 min.), og Annabelle beskriver den i det efterfølgende interview således:

Den har fyldt ret meget ... jeg følte heller ikke, at jeg sådan rigtig ... kunne ... altså han var meget, meget velreflekteret selv, samtidigt med at han var lidt over det hele, og jeg kom aldrig sådan helt ind på, hvad er det egentlig, du gerne ser sker her ... hvad er det egentlig, du gerne vil med det her møde. Jeg synes også på en eller anden måde, det var svært sådan at ... ja “narrow it in ...

Annabelle beskriver flere gange, hvad man kan tolke som en usikkerhed på, om Adam fik noget ud af mødet. Eftersom Annabelle, i forlængelse af almindelig HOSA-praksis, har kategoriseret sagen, som mødet er en del af, *Adjustment/mental health*⁴⁴, har Annabelle en interesse i at undersøge, hvilke grunde Adam har til at ville mødes med en fra Care Team og derefter undersøge, om der er grund til videre tiltag. Denne usikkerhed hos Annabelle vender vi senere i afsnittet tilbage til med en fortolkning, der handler om mangel på metakommunikation.

Rasmus interviewede Adam før Annabelle, og Adam har tydeligvis en noget anderledes oplevelse af mødet end Annabelle. Da Rasmus indledningsvis spørger Adam, hvad han mener, mødet handlede om, svarer han: ”It’s just that ... I think I needed help ... I acknowledge I wanted someone to talk to ...”. Senere da Adam bliver spurgt, om dette møde levede op til hans forventninger, svarer han:

Yeah! Definitely because ... I think it calmed me down and made me smell the roses and all that good jazz. It gave me a lot to think about.

Rasmus stod altså inden interviewet med Annabelle i en anden situation⁴⁵ med en forforståelse af samtalen som en succes. Det var derfor interessant at høre, at Annabelle havde en meget divergerende oplevelse.

Som vi beskrev tidligere, anvender vi Kristiansens og Bloch-Poulsens begreb dialogiske kompetencer, som de ser som værende en enhed af værktøjer, forholdemåder og værensmåder. Rasmus beder i interviewet Adam forsøge at redegøre for, hvordan han ville beskrive Annabelles dialogiske kvaliteter. Vi ønskede nemlig at få informanten til at forholde sig fænomenologisk til mødet og få en indsigt i, hvordan oplevelsen havde fremtrådt for informanten. Adam svarer:

I would tell another person about the soothing nature, the calmness, the attempt to understand ... because you have to understand that we can’t understand where everyone else is coming from and she ... she already knew that. And like ... once again in this profession you have to be a good listener or else you’re

⁴⁴ Se Afsnit 2.3

⁴⁵ Med “situation” mener vi her i hermeneutisk forstand forstået på den måde, at det forudgående interview med Adam har skabt en ny helmening om selve samtalen mellem Adam og Annabelle og hermed en ny situation.

not gonna be able to do your job to the best of your ability and ... help the people that your profession brings to you, and ehh I would just let that other person know about the very redeeming and personable qualities that Annabelle has, and it's very helpful...

I citatet beskriver Adam konkrete værktøjer (f.eks. "good listener") og også, hvordan han oplever Annabelles forholdemåder (f.eks. hendes "attempt to understand").

I forbindelse med vores forsøg på at se på vores tre møder gennem prismet dialogiske kompetencer gik det op for os, at vi havde svært ved at identificere værensmåder, som jo drejer "sig om at udfolde sin bestemmelse som menneske over for sine medmennesker" (Kristiansen & Bloch-Poulsen 2004: 25). For hvordan kan man slå videnskabeligt fast, hvad en persons værensmåde egentlig er? Det, vi gennem interviewet med Annabelle, kan komme nærmere, er, hvordan Annabelle *ønsker* at møde et andet menneske:

Generelt prøver jeg at være åben. Dels har jeg min erfaring, og dels forsøger jeg at møde mennesker der, hvor de er.

Men vi kan naturligvis ikke slutte direkte fra, hvad Annabelle siger, hun forsøger (at være "åben" og "møde mennesket der, hvor de er"), til hvad hun rent faktisk gør. Vi kan dog vende os mod Adam igen og høre, hvad han siger om Annabelles kvaliteter. I citatet ovenfor lægger Adam bl.a. vægt på Annabelles "soothing nature" og "redeeming and personable qualities". Disse beskrevne kvaliteter kan være et bud på, hvordan Adam ser Annabelles "værensmåde". Men til syvende og sidst må vi blot slå fast, at et menneskes værensmåde ikke kan bevises videnskabeligt – og i hvert fald ikke indfanges nærmere i vores empiri.

På spørgsmålet til Annabelle om hun tror, at Adam "gik fra mødet med det, han kom for", svarer hun:

Hmmm ikke nødvendigvis, men jeg tror eller ... håber i hvert fald, at han følte sig hørt og anerkendt ... altså det var min oplevelse, at han følte, der var tid og rum til, at han kunne få lov, og jeg tænker også, at i og med at han græd og sådan ... at han følte sig tryk.

Med Bloch-Poulsen pointerede vi tidligere i dette kapitel, at fortolkninger eller vurderinger kan bestrides, hvorimod følelser ikke kan bestrides (Bloch-Poulsen 2006: 106). I citatet siger Annabelle, at det var "hendes oplevelse", at Adam "følte der var tid og rum". I vores optik kan man tolke denne sætning således, at Annabelle tilsyneladende – som en form for "selvudnævnt tankelæser" (ibid.: 105) – har direkte adgang til Adams følelser. Dette til trods for, at hun i vores optik naturligvis kun kan komme med en fortolkning eller en vurdering af, hvordan Adams sindstilstand måtte være. Annabelles udtalelse her er et eksempel på, hvordan mange mennesker (os selv inklusive) til tider bruger sproget på en måde, hvor du-budskaber nedtones (både bevidst og ubevidst) ved at indlede med "jeg føler ..." eller "jeg oplever ...".

Adam er bestemt tilfreds med Annabelle som samtalepartner eller facilitator: Da Rasmus under interviewet spørger Adam om, hvad det var, Annabelle gjorde⁴⁶, svarer Adam:

I wasn't being spoken at, we were having a conversation, and also like ... whenever I got up on my soapbox or I would go on a tangent, she would like ... she would like umm give me the floor, but also like keep me grounded, too, which is of great help, so like she's one of the better umm ... facilitators and professionals I've had the pleasure of interacting with.

Vi ser citatet som et udtryk for, at Adam værdsætter Annabelles forholdemåde – at hun taler til ham som en jævnbyrdig samtalepartner. Han påskønner også den balance, Annabelle lægger for dagen, mellem både at give ham plads og at give ham nogle retningslinjer. Alt i alt giver Adam udtryk for en stor tilfredshed med sit møde med Annabelle.

Annabelles overordnede usikkerhed mht., om Adam fik dét ud af mødet, han kom efter, kan tolkes i retning af, at den dialogiske kompetence “metakommunikation” ikke er (nok) i spil ved dette møde. Bloch-Poulsen kalder også metakommunikation for en “central dialogisk kompetence, der især bidrager til at bevare styring og retning i en samtale” (ibid: 93). Hvis Annabelle havde metakommunikeret (noget mere?) med Adam til mødet, er det sandsynligt, at Annabelle ville have haft en større følelse af styring og retning både i løbet af mødet med Adam – og også efterfølgende. Det kunne f.eks. være ved at spørge direkte, hvad han gerne vil have ud af mødet – og hvad han så fik ud af mødet. Adams feedback ville også sandsynligvis kunne bidrage til Annabelles løbende læring og refleksion over sit arbejde.

4.3.2 Emma-sagen: Et forsøg på en mere undersøgende tilgang

Vores andet møde er dét mellem Emma og tre studerende, som Emma indkaldte til. I interviewet spørger Mia Emma om, hvad det er “for en slags møde. Altså, hvad handlede det om?” Emma svarer: “Det var en slags, vil jeg sige, disciplinærmøde”, som var kommet i stand på baggrund af oplysninger fra de to SRAs omkring de tre studerendes adfærd over for resten af gruppen og over for DIS-medarbejdere, særligt LLC -koordinatoren. Emma forklarer nærmere:

Hovedformålet var for at påpege deres adfærd, hvad jeg syntes om det. Men også øhm ... også vejledende og støttende. Altså at ... igen ... altså selvfølgelig er det rigtig fint, når de studerende får lavet nogle tætte venskaber med hinanden. Men at italesætte over for dem, men vær lige OBS på det større fællesskab, du også er en del af ... Så både sådan ... Ikke disciplinært, det er ikke det rigtige ord, men på en måde at påpege noget adfærd, der ikke var o.k. Men samtidig også give noget vejledning.

Emmas formål med at indkalde til mødet var således at påpege, at noget af den adfærd, de tre studerende lagde for dagen i deres LLC-housing, havde negative konsekvenser for den større gruppe og for LLC-koordinatoren med det formål, at den negative adfærd skal ophøre. Mia

⁴⁶ Gjorde refererer til et længere spørgsmål, hvor Rasmus spørger, om Adam kan beskrive, hvilke kommunikative kvaliteter Annabelle bruger.

spørger så Emma, hvilke tanker hun havde før mødet, og hvad hendes forventninger var til, "hvordan mødet måske ville gå":

Jeg tror måske, især denne her henvendelse og denne her type møde havde jeg mange overvejelser på forhånd, fordi jeg havde nogle uheldige oplevelser sidste semester med lidt noget lignende, hvor jeg måske var lidt for hurtigt til at træffe nogle beslutninger eller nogle forbehold på, hvorfor de studerende havde reageret, som de gjorde. Så jeg brugte meget mere tid på at undersøge og indkalde SRA'en inden for at sikre, at jeg havde alle detaljer på forhånd ...

Her kommer Emma ind på, at hun semestret før havde en oplevelse, der nu får hende til at standse op og prøve at gribe denne henvendelse om de tre studerende anderledes an, end hun måske før ville have gjort. Hun tager en beslutning om at bruge længere tid på at undersøge og indsamle information, før hun mødes med de studerende. Mia spørger Emma, om hun også synes, hun bruger en undersøgende tilgang til selve mødet. Emma bekræfter:

Ja, det synes jeg, jeg bevidst startede mødet med at sige, at jeg vidste godt, de havde mødtes med SRA'en, og de vidste måske godt, hvorfor jeg havde indkaldt dem, og hvad var deres tanker? I stedet for ... ja, måske jeg andre gange havde ligesom ... uden at spørge havde sagt: "*Prøv at høre: Jeg hører, at det her er sket ... og det er ikke o.k.*"

Men kommer Emmas ønske om en mere undersøgende tilgang vitterlig også til udtryk i mødet med de tre studerende? Eller lader Emma sig styre af den forforståelse, hun omhyggeligt har dannet sig før mødet ved at have "alle detaljer på forhånd"?

Efter at have hentet de studerende ved receptionen og hyggesnakket undervejs, starter Emma mødet med at sætte en ramme. Hun takker også de studerende for at komme – til trods for at der ikke var efterladt nogen tvivl om, at mødet var obligatorisk for de studerende at deltage i. Så kommer hun ind på, at hun ikke har skrevet så meget i mailen, fordi hun tænkte, at de ville snakke om det, når de mødtes. Mødet fortsætter således (som Emma også refererer i sit interview):

Emma: But then I also I know that you met with [navn], your SRA, recently and so sort of have an idea at least about ... about why I called you in. Do you have any thoughts sort of after you met with [navn]? Sort of ...

Rose: Uhm ... kind of just the same feeling we had before we ...

Anden studerende [sandsynligvis Heather]: Yeah ...

Rose: [lav stemme] ... like when we got the email.

Emma: O.k., so ...

Rose: ... [mere volumen på stemmen] I mean. We definitely feel more like relaxed but ... She gave us some sort of an inclination about like why we were being called in and ...

Emma: Yeah ... yeah ... I mean I think the one thing was sort of the tone over for ... with the LLC coordinator, the housing staff, I was told that, you know, that during the retreat and also at other events

where they sort of felt that the three of you always sat together and sort of laughed and sort of under your breath were talking to each other and not necessarily listening ... and ... Is that sort of something you can recognize or ...?

Rose: It's difficult because a lot of people ... like ... We all love being in the house and are really appreciative that we like got chosen⁴⁷, so I think whenever we have like events we are very present during them ... and I mean, there definitely have been times when we have been giggly but it's not to It's not just us, there are a lot of people in the house who are like doing that ... if not worse. I get where they were coming from, but it's also frustrating that they were singling us out.

Hvad sker der i starten af dette møde? Efter at have lavet en indledning fisker Emma tilsyneladende efter, hvor de studerende står henne efter at have snakket med deres SRA. De studerende bider ikke rigtig på dette spørgsmål og giver i stedet udtryk for, at de endnu ikke helt ved, hvorfor Emma har indkaldt dem til mødet. Rose giver udtryk for, at de føler sig lidt mere afslappede efter snakken med SRA'en – men at denne kun har givet dem en vag idé om, hvad mødet skal handle om. Emma responderer med at henvise til konkret opførsel, de angivelig har lagt for dagen, og som er blevet opfattet negativt af andre – deres tone, at de sidder meget sammen, og at de snakker bag om ryggen på andre og griner sammen – også når det bliver forventet af dem, at de skal lytte. Emma slutter af med et lukket spørgsmål, hvor hun på sin vis beder dem om at forholde sig til “anklagerne”: “Er det noget, I genkender?” Rose tager igen ordet og anerkender, at de nogle gange har være fjollede og fnisende – men det har andre i LLC-gruppen også, så hvorfor bliver de lige udvalgt og indkaldt til møde?

Der er flere interessante kommunikative emner at tage fat i: For det første gør Emma brug af påfaldende mange såkaldte forsigtighedsmarkører, når hun taler. Det er småord som “sort of” og “not necessarily”, når Emma snakker engelsk, samt ord som “måske” og “lidt” i interviewet på dansk. Måske er det Emmas brug af disse mange forsigtighedsmarkører, der gør de studerende usikre på, hvad der egentlig er Emmas intention.

Det er også værd at bemærke, at Emma i denne sekvens beder de studerende om at forholde sig til dét, hun bringer op, og at der således i denne del af samtalen ikke bliver stillet åbne spørgsmål.

Det leder til den tredje observation, at Rose indtager en særlig position i denne sekvens: Det er hende, der tager ordet ved at sætte ord på, at de ikke ved, hvorfor de er blevet indkaldt til mødet. Og det er også Rose, der gør opmærksom på, at det skam ikke kun er dém, der opfører sig fjollet ved møderne – og at det er frustrerende at blive behandlet anderledes end de andre i LLC'en ved at det kun er dem, bliver indkaldt til møde. Rose fører ordet og svarer Emma igen. Alligevel er det også vores tolkning, at Rose er sig bevidst om at signalere en respektfuld attitude over for Emma. Det baserer vi på Roses kommentar omkring taknemmelighed over at være blevet udvalgt til at bo i LLC'en.

⁴⁷ De studerende skal ansøge om at komme til at bo i en LLC, og det er obligatorisk for de studerende at deltage i de planlagte LLC-events. Det er endvidere Emma, der er den direkte ansvarlig for alle LLC-communities.

Hvad er der mon på spil for Emma ved dette møde? Kunne det mon tænkes, at Emma står i et dilemma og forsøger at navigere i en svær situation? Med tanke på Emmas “uheldige oplevelser sidste semester med lidt noget lignende” har Emma sikkert brug for at helgardere sig, så hun ikke skal døje med eventuelle klager og bruge meget tid på at rydde op i en sag. Samtidig med at Emmas sandsynligvis (1) ønsker at passe på sig selv, er hun også (2) overordnet ansvarlig for samtlige studerende og ansatte tilknyttet den pågældende LLC og bliver nødt til at handle i fællesskabets interesse. (3) De tre studerende er også betalende kunder i butikken, man ikke umiddelbart kan stemple som “personae non gratae”. Emma er bevidst om, at de har krav på en ordentlig behandling. Sidst, men ikke mindst (4) går Emma også op i sin værensmåde over for de studerende og bryder sig ikke om at blive opfattet som “a mean administrator” af de studerende. Så i denne optik er der mange hensyn at tage for Emma. Hun skal på sin vis “banke de tre studerende nænsomt på plads”, så de deltager mere hensigtsmæssigt i deres LLC, men uden at skabe dårlig stemning blandt de tre studerende og uden at skaffe Emma klager på halsen. De førnævnte forsigtighedsmarkører kan tjene det formål at nedtone den disciplinære besked i en tilstrækkelig grad, så den bliver spiselig for de studerende. Med vores henvisning til Kierkegaard og “hjælpekunst” (se Afsnit 1.3) kan man endvidere argumentere, at Emma forsøger at “føre” de tre studerende et andet sted hen, og at formålet med mødet således er en form for manipulation af de studerende.

Hvordan virker fremgangsmåden så på de studerende? Celeste, som Mia interviewede alene, beskriver mødet som “more like a casual conversation – more like friend to friend than like an authority figure ...”. Mia spørger så Celeste, om hun synes, mødet gav hende mere klarhed over sin situation. Celeste svarer:

Yeah ... I am honestly really glad we had the conversation, because I knew that me and Heather and Rose were really close, but I didn't know it was affecting other people ...[...]... So I am honestly really glad we had the meeting because I would never want anyone to feel excluded. So ... I think that going forward from this I guess I'll just be more hyper aware of how people feel about smaller groups in the LLC ...

Celeste føler sig således mødt i øjenhøjde af Emma, og hun var glædeligt overrasket over, at mødet var mere uformelt, end de studerende havde frygtet. Celeste har også taget imod Emmas pointer og er nu mere bevidst om, hvordan de mindre grupper, hun er en del af, bliver opfattet af den større gruppe. Så alt i alt kunne det tale for, at Celeste (og også de to andre studerende) har en oplevelse af, at Emma benytter sig af en dialogisk kompetence som forholdemåder i mødet med dem – og at Emmas manipulation af de studerende rent faktisk har haft et positivt udfald.

For at samle op har vi netop sat fokus på Emmas kommunikation i en bestemt sekvens af mødet og også givet et bud på, hvorfor Emma vælger den kommunikationsstil her. Den giver anledning til en vis forvirring hos de studerende efter mødet med Emma, for hvad er det præcis, de bliver irettesat for? Vi vil i Kapitel 6 om “forskudte konflikter” både analysere denne case videre og også inddrage den sidste case om Louise og Allison. Men hvad er interessant ved dette sidste møde i et dialogperspektiv?

4.3.3 Louise og Allison: Overensstemmelse – ikke kongruens

Mødet mellem Louise og Allison er en samtale, der på overfladen fremstår som et kort opfølgende møde. Louise sidder imidlertid inde med information om spændinger i husholdet, som Allison ikke kender til. Mødet er som opridset i Afsnit 2.3.1 blot et “follow-up meeting” for at undersøge, om situationen med en rygende værtsbedstefar i et ikkeryger værtshjem er blevet løst. Hvad Louise ved derudover er, at værtsmoren oplever spændinger mellem Allison og hendes “roommate”, den anden DIS-studerende i hjemmet. Hvad gør denne skjulte viden for Louises muligheder for at føre dialog med Allison? På spørgsmålet om, hvad Louise oplevede, at hun gjorde for at imødekomme Allison, svarer Louise:

[jeg] startede ud med bare at lytte og så prøve at spørge ind til de områder, både som jeg havde hørt fra værtsmoren bare for at høre nysgerrigt, om hun oplevede noget ... og så ellers også ligesom respektere, at der ikke rigtig var mere fra hende, og så lade processen køre en anden vej end at sidde og grave, for Allison oplever tydeligvis ikke noget, så ta' det lidt på hendes præmisser lige nu, så det ikke kommer til at blive en for underlig hemmelighedskræmmeri-agtig proces ...

Louise har således ligesom Emma i den foregående case flere forskellige agendaer med mødet: På den ene side er der den officielle version, som Allison også kender – nemlig at de skal følge op på et tidligere møde. På den anden side er der Louises skjulte dagsorden – nemlig at hun gerne vil spørge ind til nogle områder, som værtsmoren har identificeret som problematiske, således at Louise kan få et indtryk af, hvordan Allison har det med disse. Louise giver disse eksempler i interviewet: “Hvordan går det med din værtsmor? Hvordan går det med din roommate?” Dilemmaet består i, at Louise gerne skal gøre dette på en gelinde måde, så Allison ikke studser over Louises spørgsmål og aner uråd. Louise har nemlig med egne ord fået “mundkurv” på af værtsmoren, så hun kan ikke røbe sin viden (mere herom i Kapitel 6). Vi vender tilbage til, hvad disse forskellige dagsordner betyder for dialogmulighederne og en evt. løsning af konflikterne.

Rasmus spørger Louise om, hvor bevidst hun oplever, at hun er omkring de greb, hun bruger i en sådan samtale, f.eks. at spejle og opsummere. “Er det noget, du tænker over?” Louise svarer:

Her lige nu tror jeg ikke, jeg tænkte så meget over at spejle og sådan nogle ting ... det kan godt være, at jeg gjorde det alligevel, for jeg tænker over det, men jeg tænker mere over det i de mere kringledede samtaler [...]. Jeg tænkte over at prøve at være anerkendende og smile og nikke og lytte.

Senere beskriver Louise også “... åbenhed for at det kan gå i forskellige retninger, respekt for hendes oplevelser, forståelse for hende.” Så Louise benytter sig mere og mindre bevidst i forskellige situationer af dialogiske værktøjer så som at spejle, kvittere og lytte. Louise er sig også bevidst om sine forholdemåder – “respekten” for Allison og “forståelsen” for hende.

Vi bemærker i forbindelse med vores gennemlytning af interviewene med henholdsvis Louise og Allison, at der er en høj grad af overensstemmelse i forhold til Louise og Allisons oplevelser af samtalen. Allison beskriver sine oplevelser på følgende måde:

Louise was very friendly. She smiled and always greeted me nicely. I was happy to see her ... we were talking about something that was pretty lighthearted.

Rasmus spørger efterfølgende ind til, hvordan Allison oplever fænomenet “lighthearted”. Allison svarer:

When Louise first like greets me, she's very friendly [tonelejet ryger op: friendliiii]. She looks like she's made time for me, so then I feel like my time is being taken seriously, she cares about what I have to say. And I know that I am free to ask any other questions.

Når vi sammenholder Louises beskrivelser af sine oplevelser med Allisons, fremstår det, hvordan Louise oplever, at Allison er tilfreds med sagens udfald, og at hun blot er kommet for at melde positivt tilbage til Louise, sådan som de havde en aftale om. Allison oplever det samme. Hun føler sig “lighthearted”, lettet og glad. Louises forholdemåder virker over for Allison: Hun føler sig respekteret og velkommen til at stille spørgsmål. Det korte møde mellem Louise og Allison fremstår på overfladen som et godt eksempel på den gode dialog. Men Louise har i virkeligheden en skjult dagsorden og kan derfor ikke spille med åbne kort over for Allison. Ifølge Bloch-Poulsen er:

Et centralt træk ved dialoger [...] imidlertid at få det usagte, som kan blokere for den fælles tænkning, på bordet og få undersøgt og eventuelt punkteret tabuer og fordomme (Bloch-Poulsen 2006: 58).

Værtsmorens bekymring for forholdet mellem Allison og roommaten repræsenterer her det usagte, som Louise ikke kan eller vil bringe op over for Allison, før hun har talt med roommaten og tjekket, om værtsmorens bekymringer har noget på sig. Louise kredser i stedet om værtsmorens bekymringer som katten om den varme grød. Det umuliggør en reel dialog mellem Louise og Allison, fordi der ikke er kongruens mellem Louises dagsorden og så dét, der reelt bliver talt om ved mødet. Vi kommer nærmere ind på denne case og emner som fortrolighed samt delt og skjult viden i Kapitel 6.

Vi har i dette kapitel beskæftiget os med dialog, og vi har analyseret dele af vores tre møder gennem prismet dialogiske kompetencer. Hvad der sprang mest i øjnene i vores organisatoriske setting, er dilemmaer, gråzoner og barrierer for dialog. Disse opdagelser vil vi nu gå i dybden med i de næste kapitler om magt og om forskudte konflikter.

Kapitel 5: Magtens kompleksitet

Vi redegjorde i Kapitel 1 for vores teoretiske tilgange til magt. Vi ser magt som omnipresent inspireret af Foucault, og samtidig ser vi en fordel i at supplere med en anden mere konkret magt teori (magt forstået mere som en besiddelse) repræsenteret ved McClelland. Her vil vi først redegøre for, hvad vi forstår ved det mere omnipresente magtbegreb inspireret af Foucault.

Foucaults forståelse af magt er yderst kompleks, og vi ønsker her indledningsvis blot at redegøre kort for nogle enkelte begreber til brug i dette afsnits videre analyse. Vi henviser til den del af Foucaults forståelse af magt, der handler om magt som en produktiv magt. Med omnipresent mener vi, at magten med Foucault kan ses som et allestedsnærværende fænomen, som vi som individer hverken kan erhverve os eller komme uden om i sociale relationer.

Nanna Mik-Meyer og Kaspar Villadsen beskriver, hvordan den moderne magt for Foucault ikke er noget, man kan besidde forstået på den måde, at en part har magt til at påvirke og styre en anden part. Denne type magt er ikke en magt, der udspringer fra en konge, regering eller et statsapparat, og magt er således ikke blot en repressiv kraft (Mik-Meyer & Villadsen 2007: 20-23). Moderne magtudøvelse er en skabende magt. Den er skabende i den forstand, at den fremelsker, opdyrker og stimulerer bestemte evner hos borgerne (Foucault 1982). Det er for at indfange dette, at Foucault bruger begrebet at ”magten er produktiv” (Mik-Meyer & Villadsen 2007: 20-23). Det betyder, at magten er skabende, forstået på den måde at magten gør individer til og får individer til selv at gøre sig til bestemte subjekter (ibid.:17). Foucault beskriver i artiklen ”Subject and power”, hvordan ordet subjekt har to forskellige meninger:

There are two meanings of the word “subject”: subject to someone else by control and dependence; and tied to his own identity by a conscience or self-knowledge. Both meanings suggest a form of power which subjugates and makes subject to (Foucault 1982: 781).

Der er altså med Foucault tale om to former for subjektforståelse: Subjekt for andre ved kontrol og afhængighed og som selvforståelse knyttet til mennesket selv.

Som vi beskrev i indledningen, anskuer vi det således, at disse forskellige magtforståelser sameksisterer, altså magt som besiddelse og magt som diskurs, og vi mener ligeledes, at de supplerer hinanden i vores empiri. I Kapitel 3 brugte vi magtbegrebet, da vi analyserede vores informanternes (både medarbejdere og studerende) mulige motiver til at indvillige i at deltage i vores undersøgelse. I dette kapitel vil vi sætte analytisk fokus på magt ved at se på, hvordan magt manifesterer sig i vores empiri, og i dette og næste kapitel vil vi se på, hvilken betydning magt har for konflikters udvikling. For hvilken magt udspiller der sig egentlig i vores empiri?

Vi vil starte med at analysere vores empiri ud fra de former for magt, der først og mest tydeligt kom til udtryk for os, både da vi genererede vores data, og da vi begyndte at danne os et

analytisk overblik over empirien. Dette vil vi gøre med brug af McClellands magtteorier og et empirisk fokus på Emma-sagen. Herefter vil vi benytte os af Foucaults begreb pastoral magt og kigge på mødet mellem Annabelle og Adam gennem den prisme. I dette og de næste kapitler vil vi yderligere gøre os nogle refleksioner over vores brug af flere forskellige tilgange til magt.

5.1 McClelland: Forskellige måder at søge magt på

I sit overblikskapitel over tilgange til magt, der er særligt relevante, når man arbejder med konflikter, introducerer Coleman blandt andre McClellands teori om, hvorledes mennesker generelt vil søge magt på forskellig vis (Coleman 2014: 143-144): For det første gennem *support*, hvor vi søger assistance og hjælp fra andre. Man kan også kalde denne tilgang *magt fra*, og den benyttes ofte af grupper, der ikke selv har magt nok til at handle uden hjælp fra andre mere magtfulde grupper. For det andet gennem *autonomy*, der handler om at kunne etablere selvstændighed og uafhængighed. Man kan også kalde denne magt for *magt til*, for her har den sociale aktør nok magt selv til at kunne handle på egen hånd. For det tredje gennem *assertion*, der handler om at udøve magt over andre eller dominere andre. Denne form for magt kaldes også *magt over*. Den fjerde og sidste magtform er *togetherness*, som er den form for magt, der følger med at slutte sig sammen i en gruppe eller organisation. Den kan også defineres som *magt med*.

I de følgende fire afsnit vil vi analysere Emma-sagen gennem McClellands teori om de netop opridsede fire måder at søge magt på. Vi har valgt den sag, fordi forhandlinger om forskellige former for magt spiller en meget central rolle her.

5.1.1 Magt fra

To af de tre møder, vi observerede, kom i stand, fordi de studerende tog kontakt til HOSA med ønsket om at modtage en eller anden form for hjælp: Både Adam og Allison ønskede sig støtte og hjælp, hvilket vi i denne sammenhæng sidestiller med McClellands *magt fra*-begreb.

Coleman parafraserer McClelland ved at eksemplificere denne magt som en form for “godartet” “mentor/mentee-forhold” (ibid.: 143). Dette mentor-/mentee-forhold, mener vi, kan sidestilles med en del af HOSAs “mission statement”, hvor der tales om at stå til rådighed for de studerende med “guidance” og “support”⁴⁸.

I sagen med de tre studerende, som Emma kaldte ind til en form for “disciplinært” møde, kom vi i Kapitel 3 med en fortolkning af de studerendes mulige motiv for at indvillige i at deltage i vores undersøgelse. Netop fordi dette møde fremstår som en form for *magt over* (se herunder), stillede vi os selv det spørgsmål, om de tre studerende – bevidst eller ubevidst – havde valgt at takke ja til, at en udefrakommende forsker kunne observere deres møde med Emma som en

⁴⁸ Jf. Afsnit 2.2.

form for afstivning af sig selv – og et forsøg på at holde Emma i ave? Og på samme måde spurgte vi os selv, om vi som forskere kommer til at spille en rolle i den magtrelation, der eksisterer mellem vores informanter? I det tilfælde kunne en fortolkning af magtrelationen være, at de tre studerende søgte *magt fra* os for selv at føle, at de stod stærkere over for Emma, der har *magt over* dem.

5.1.2 *Magt til*

Den form for magt, der handler om autonomi, selvstændighed og uafhængighed kommer tydeligst til udtryk i Emma-sagen som en frustration hos de tre studerende over ikke have nok *magt til* selv at håndtere deres problemer uden indblanding udefra. De studerende beretter både til selve mødet med Emma og i de efterfølgende interview, hvordan en lignende situation ville have set ud på deres hjemmeuniversitet. Her er det tilsyneladende helt op til dem selv at løse problemerne om f.eks. rengøring. Til mødet siger en af de studerende (vist Celeste):

I am just used to at my home university, like the RAs⁴⁹ just aren't that involved. You kind of just deal with problems on your own, so I guess I was just like kind of shocked that little things like this had just like been talked about. I guess I have just never in the past used my RAs as a resource. So ... I guess that was why I was kind of like confused.

I interviewet med Heather svarer Rose, at hun (på en måde) godt kan forstå, at Emma ikke ville give dem så meget information før mødet, for “we might just like go and try to solve the issue on our own”. Mia spørger, om det ville være forkert af dem? Rose svarer, at det prøvede hun at gøre “in the first place, and it obviously did not go too well”. Her hentyder Rose til, at hun selv havde henvendt sig til den anden studerende, hun havde rengøringsrelaterede problemer med, og at denne studerende angivelig havde gået til andre studerende eller deres SRA og tilsyneladende klaget over Roses henvendelse til hende. Rose uddyber så:

We are all coming from backgrounds where you kind of deal with things ... when they come up ... and on ... by yourself. Plus we are like ... 20 ... I didn't think I had to go and like talk to some RA to tell them that someone wasn't cleaning their dishes and so ...

Mia spørger ind til det med, at de er “like 20” – om det betyder, at Rose synes, de bør være gamle nok til selv at håndtere dette? Rose svarer:

Yeah, I feel that we are adult enough that we don't need to have all this back and forth with like our ... the people working here and stuff ...

Mia spørger så: “Do you feel, Rose, that this is a little bit too much?” På den ene side, siger Rose, er hun glad for at få de ting at vide, som Emma og hendes SRA har bragt op med dem. Men på den anden side ønsker hun “that we⁵⁰ could have just talked about it”. Rose ønsker ikke

⁴⁹ RA svarer nogenlunde til DIS' SRAs. Se også Bilag 1: Liste over forkortelser.

⁵⁰ Med “we” refererer Rose til sig selv og den anden studerende, hvis rengøringstjanser overlapper hinanden.

at gå bag ryggen på andre og “get them in trouble”, sådan som hun føler, de tre studerende selv er kommet, idet de “get talked to like this”. Hun konkluderer med et grin: “It totally backfired!”

Så i denne optik kommer dét, de studerende er vant til, nemlig deres hjemmeuniversiteter, til at spille en rolle som den setting, hvor de studerende bedst er i stand til at have *magt til* at håndtere deres egne indbyrdes kontroverser med andre studerende. Og DIS’ SRA-struktur og fokus på at “nib things in the bud”, som Emma siger under mødet, fordi de studerende kun studerer ved DIS i fire måneder, kommer til at spille en rolle som antagonist i forhold til de studerendes autonomi som unge voksne 20-årige kvinder, der er “adult enough” til at håndtere ting, når de dukker op.

5.1.3 *Magt over*

I vores empiri er det HOSA-medarbejderne, der repræsenterer denne form for magt. I kraft af deres ansættelse ved DIS får de et ansvar for og dermed også en *magt over* de studerende. Når de studerende søger om optagelse ved DIS, skal de acceptere visse spilleregler, konkretiseret i “DIS Code of Student Responsibility”⁵¹. Denne kodeks indeholder et særligt afsnit om “DIS Housing Regulations & Expectations”⁵², som i bund og grund handler om at sikre et sundt miljø i “DIS-arranged housing”. Som DIS-medarbejder er det en del af ens job at handle, hvis studerende overtræder den overordnede kodeks eller andre regler. Denne form for magt over er særligt tydeligt i Emmas eksempel, fordi Emma er initiativtageren til mødet, og fordi mødet handler om opførsel, som forskellige DIS-medarbejdere anser som usund for det samlede miljø i de studerendes LLC-housing.

Fordi Emma selv beskriver mødet som ét, der (også) handler om noget disciplinært, undrede Mia sig over, at Emma havde valgt at kategorisere sagen som *Housing* og ikke *Housing-discipline*. Mia spurgte Emma om det ved lejlighed, og Emma fortalte, at hun har for vane kun at kategorisere en sag som “Housing-discipline”, når sagen involverer enten en mundtlig eller skriftlig advarsel. Dette eksempel viser, at *magt over* også indebærer en vis form for *magt til* at kunne kategorisere sager efter forgodtbefindende – nemlig i dette tilfælde som en sag, der havde et disciplinært aspekt, men som ikke skal kategoriseres som en decideret disciplinærsag.

Men hvordan ser de studerende på Emma som én, der har *magt over* dem? I interviewet med Rose og Heather kommer Rose ind på, at hun er stolt over den måde, de tre studerende “stood up for ourselves” i deres møde med Emma, fordi:

... sometimes when you are talking with someone who, like, has a lot of power and, like, is more higher up than you – you can get kind of intimidated.

⁵¹

<https://disabroad.org/copenhagen/student-resource/student-code-of-responsibility/code-of-student-responsibility/>, 29. april 2018.

⁵² <https://disabroad.org/copenhagen/student-resource/housing-regulations-and-expectations/>, 29. april 2018.

Rose henviser til en hierarkisk (organisatorisk) magt, der kan intimidere dem som studerende. Som vi også så i Afsnit 3.3.3, var de tre studerende reelt bange for mødet med Emma – bange for at “get yelled at” – og at mødet ville blive “harsh or intense”.

I vores interviewguide tog vi udgangspunkt i, at de studerende frivilligt ville bede om et møde. Det er som beskrevet ikke tilfældet her. Mia ønskede i dette tilfælde at få de tre studerende til at redegøre for deres handlemuligheder – eller mangel på samme. Mia fraveg derfor interviewguiden, da hun i interviewet spørger Rose og Heather om, *hvorfor* de valgte at deltage i mødet, som Emma havde indkaldt til. I en efterfølgende gennemgang af denne empiri beskriver Mia, hvordan hun identificerer en vis berøringsangst ved at stille dette spørgsmål, og vi hæftede os ved, at Mia benytter en form for forsigtighedsmarkør, idet hun kommer med en tilføjelse til spørgsmålet og nærmest undskylder det med, at det måske er “self-explanatory”. Rose svarer med at le højt, hvilket Mia fortolkede som et udtryk for overraskelse og en form for vantro, som ville hun sige: “Hvad tror du selv? Hvis en med magt beder os om at komme til et møde, så kommer vi selvfølgelig!” Lidt herefter konkluderer Rose:

It’s not like we were gonna be like: ‘Uhhh ... nooooo!!’ [høj latter] [...] we actually care and don’t want to be mean people.

Så både Emma, de tre studerende og også den indefrakommende forsker har identificeret Emmas *magt over* de studerende, og Roses latter vender vi tilbage til i næste kapitel, når vi kigger på parternes positioneringer. Men hvordan svarer de studerende mon igen, og hvilke begrænsning har Emmas *magt over*?

5.1.4 Magt med

Som nævnt ovenfor var Rose stolt af den måde, de tre studerende forsvarede sig selv og, ifølge hende, fik sagt dét, de ville, under mødet med Emma. Under mødet lagde Mia mærke til, at de tre studerende meget jævnligt havde øjenkontakt med hinanden, ligesom de også supplerede hinanden, når Emma stillede dem spørgsmål. De agerede som en gruppe – ikke blot tre individer, der tilfældigvis sad ved siden af hinanden. Til mødet anerkender Emma de tre unge kvinders venskab som noget positivt:

I think it’s fantastic that the three of you from three different schools, I assume that you didn’t know each other before, that you sort of have created this really strong bond ... uhm ... you know, just a month into the semester. How can you sort of keep that and all the great stuff that comes with that and at the same time be inclusionary with the others in the house?

Det, at Emma verbalt anerkender det gode, de tre studerende har skabt sammen, nemlig deres venskab, gør tilsyneladende et stort og konstruktivt indtryk på alle tre studerende, som de flere gange vender tilbage til i interviewene. Rose siger eksempelvis:

I thought it was also nice how Emma pointed out that like the fact that we were able to come from all different sorts of places and like be so close so quickly which was like something that we all find really cool and funny that that happened so that was nice that she said that.

Ovenstående citat fortolker vi på den måde, at de tre studerende accepterer denne anerkendelse fra Emma, og at det betyder noget for deres selvfølelse, at Emma anerkender det positive ved deres venskab og fællesskab. Vi tolker det sådan, at de tre studerende finder en vis *magt med* hinanden i kraft af deres venskab og alliance. Denne fortolkning er også baseret på Mias oplevelser under samtalen, hvor Mia beskriver, hvordan de tre studerende deltager aktivt og svarer på Emmas spørgsmål. Samtidig beskriver Rose, hvordan hun mener, at de samlet set magter at "stå op for sig". Denne udtalelse fra Rose kunne muligvis være en henvisning til nogle af de gange, Rose går i rette med Emma. Eksempelvis da Rose siger, at hun ikke kan forstå de påståede klager om, at deres LLC-gruppe skulle være støjende, for en af deres *coordinators* har faktisk sagt, at de er den mest stille og respektfulde gruppe, hun har mødt i de år, hun har været tilknyttet LLC'en. Her er igen mange fortolkningsmuligheder. Med vores teori om positioneringsmuligheder, som vi redegjorde for i Kapitel 1, kan man tale om, at de tre studerende her afprøver forskellige kategorier og storylines og vinder noget magt. Det kunne også tolkes som en form for meningstilkendegivelser, der bliver baseret på tillidsforhold, der styrkes, i takt med at mødet udvikler sig. Forstået på den måde, at de gradvis føler mere og mere tillid i situationen, til hinanden og måske også til Emma.

Hvordan forholder Emma sig til denne magt? Emma formulerer en form for fælles problemformulering – nemlig hvordan de tre veninder kan holde fast i deres venskab og samtidig opføre sig på en inkluderende måde over for resten af deres LLC. Her henviser Emma til det positive ved de studerendes bånd mellem hinanden – det positive ved deres *magt med*, som hun forsøger at bruge appellerende over for de studerende.

Men Emma er sig også bevidst om det potentielt negative (for hende som DIS-medarbejder) ved studerendes *magt med* hinanden – som måske også er den form for magt, der har haft negativ indvirken på LLC-gruppen og ved LLC-aktiviteter. Man kan sige, at de studerendes *magt med* hinanden måske her er blevet til en form for *magt over* resten af gruppen. Emma fortæller, at hun før mødet havde forberedt sig særlig godt, fordi hun skulle mødes med tre studerende på én gang:

Jeg var bevidst om mødet, eller det er jeg normalt, hvis det er et møde med flere studerende ... tilbage til det med forberedelse, ikke?... Jeg var bevidst om, at de var en gruppe, og jeg var én [griner]. Og ... jeg tror det der med spørgsmål helt i starten, tænkte jeg også, jeg skal vise dem, det er ikke en situation, hvor de skal være ... jeg er imod dem, eller det er "os mod Emma" eller ...

Mia beskriver, hvordan hun som kollega og indefrakommende forsker genkender Emmas potentielt penible situation: "Jeg har nogle gange siddet i lignende samtaler", kommenterer Mia i interviewet med Emma. Mia følger kommentaren op med spørgsmålet: "Hvilke tanker kan man have, når man skal have et møde med tre studerende samtidig?". Emma svarer:

Man kan måske frygte for, at man bliver [griner] ja ... hvordan siger man sådan ... over- ... faldet [griner] ... Nej, men altså, man kan hurtigt miste sin fod ... sit ståsted. Og at folk ofte så er ... de har talt sammen inden og måske ved godt, hvad hinanden vil sige, og det er mig, der er uvidende i, og det er en ubalance i den der ...

I disse to citater sætter Emma således ord på det potentielt ubehagelige for hende som HOSA-medarbejder ved studerendes *magt med* hinanden. Som medarbejder kan man føle sig i mindretal og dermed svækket, når man sidder over for tre studerende på én gang, og Emma er sig bevidst om at prøve at have en spørgende, sympatisk tilgang i et forsøg på at udviske de optrukne lejre mellem hende og de studerende. Emma fortæller også, at man som medarbejder på en måde kan frygte at blive verbalt overfaldet af de studerende og dermed miste kontrollen til mødet ("ståsted"). De studerendes *magt med* hinanden kan således rykke ved magtbalancen ("ubalance") og udfordre medarbejderens *magt over* de studerende. Endelig kan de studerende som kunder også siges at besidde en vis *magt over* DIS som institution, fordi de er afsendere af den feedback, der er medbestemmende for DIS' fremtid.

Vi skrev indledningsvist i dette kapitel, at vi så en fordel i at benytte et magtanalyse-apparat, der både indeholder en forståelse af magt som noget mere besiddende og samtidig en mere subtil forståelse inspireret af Foucault. Emma-sagen viste sig at blive foldet ud ved at bruge en prisme som *magt som besiddelse*. McClellands fire tilgange til magt "kaldte" på sin vis på Emma-sagen. I det følgende vil vi analysere mødet mellem Annabelle og Adam, som lagde op til en anden magttilgang. Vi har tidligere beskrevet, at vi betragter dette møde som værende af mere eksistentiel karakter. Vi fortolkede noget af Adams sprogbrug som bekendende, og som vi vil vise i kommende afsnit, syntes Foucaults teori om pastoral magt som en særligt oplagt analysevinkel i forhold til mødet mellem Annabelle og Adam.

5.2 Pastoral magt og den eksistentielle samtale

Foucault beskriver, hvordan en af den moderne velfærdsstats dominerende ledelsesteknikker kan ses i lyset af en kristen ledelsesteknologi. Foucaults begreb om den pastorale magt rummer en stor kompleksitet og mange mulige kritikpunkter. Eksempelvis kunne man problematisere, at Foucault peger på en kristen ledelsesteknologi. Man kunne spørge, om man ikke også kunne finde eksempler på disse ledelsesteknikker i andre tidsaldre. Foucault foregriber selv nogle væsentlige kritikpunkter i eksempelvis artiklen *Omnes et Singulatim: Towards a Criticism of 'Political Reason'* (Foucault 1979), hvor han blandt andet skriver:

I have obviously no intention whatsoever of recounting the evolution of pastoral power throughout Christianity [...] All I want to do is bring to light two or three aspects I regard as important for the evolution of pastorship, i.e., the technology of power (ibid.: 235-236).

Denne afhandlings begrænsning tillader os ikke at gå dybere ind i en redegørelse og kritik af Foucaults pastorale magtbegreb, men vi tillader os at acceptere hans væsentlige præmisser med henblik på at analysere en samtale med det, vi har benævnt, som bekendende aspekter. Den

pastorale ledelse handler om, at præsten eller pastoren har magt til at føre den enkelte mod frelse i det hinsides. Mik-Meyer og Villadsen beskriver, hvordan denne ledelse retter sig mod individets indre, dets tanker, forestillinger og hemmeligheder (Mik-Meyer og Villadsen 2007:16-20).

Foucault bygger denne teori op om et hyrdetema, som udlægges på den måde, at hyrden, som et billede på pastoren, nu ikke alene var ansvarlig for flokken og fårenes skæbne, men også selv ville blive stillet til ansvar for den enkeltes synder (Foucault 1979: 229). For at kunne lede måtte pastoren kende de enkeltes sjæle, og han måtte derfor sikre sig, at deres skjulte tanker kom frem i lyset. Til gengæld for denne selvudlevering kan pastoren altså tilbyde frelse i det hinsides. Foucaults pointe er, at denne magtform ikke ophørte i takt med sekulariseringen. Mik-Meyer og Villadsen mener tværtimod, at denne magtform har knopskudt sig inden for den moderne velfærdsstat i den forstand, at psykologer, pædagoger, terapeuter, socialarbejdere og virksomhedskonsulenter alle arbejder ved brug af teknikker, der kan defineres som pastorale, i den forstand at de leder individet mod en bekendende sandhedsproduktion (2007: 18). Det er denne beskrivelse af den bekendende sandhedsproduktion, vi i denne sammenhæng fandt særligt interessant, og vi vil derfor i det følgende eksemplificere dette med en analyse af førnævnte samtale.

Denne mulige subjektpositionering i form af et øget fokus på selvet og det individualiserede er at finde i en moderne sekulariseret form. Det er netop Foucaults pointe, at vi som subjekter er underlagt en form for skjult magt, der har reminiscenser i en pastoral forståelse. Denne form for magt er orienteret mod frelsen. Som vi skrev, er Foucaults magt produktiv, det betyder i den pastorale forståelse, at denne magtform giver individet mulighed for at skabe en sandhed forstået som sandheden om det individuelle selv. På den måde er den individualiserende. I førnævnte artikel *Omnes et Singulatim* beskriver Foucault, at:

In order to ensure this individual knowledge, Christianity appropriated two essential instruments at work in the Hellenistic world: self-examination and the guidance of conscience (Foucault 1979: 238).

Når vi vælger at inddrage denne del af den produktive magt, skyldes det, at vi vil folde denne teori yderligere ud i vores fortolkning af sagen med Annabelle og Adam i forbindelse med de dilemmaer, vi fandt i Kapitel 4 om dialogiske kompetencer. Vi ser nogle mulige subjektpositioneringer, som muligvis kan forklare, hvorfor Adam er meget tilfreds med samtalen, samtidig med at Annabelle giver udtryk for, at hun føler sig uforløst og usikker på, om Adam gik fra samtalen med det, han kom efter. Vi hæftede os ved visse ordvalg, som når Adam i interviewet nærmest forsvarede, hvordan han ikke er bange for at opsøge counselors:

Why should we be condemned or stigmatized for going to counseling or therapy like we're trying to have a healthier relationship to ourselves. What's so bad about that?

Som Annabelle også flere gange gør opmærksom på, stiller Adam meget høje krav til sig selv. I interviewet siger Adam:

I'm the type of person ... when I need help. After ... like after a certain period of time I'm willing to go those extra steps in order to take care of myself because ... like my wellbeing is really important to me. I can't really make a difference in the world unless ... like I make the change ... I make the difference for myself to make sure that I'm my best self at all [vægt på "all"] times. And whatever that means is up to me and only me.

Vi hæftede os ved Adams ordvalg, når han retorisk spørger om, hvorfor vi skal "fordømmes og stigmatiseres", fordi vi opsøger vejledning og terapi. Vi lagde også mærke til hans krav til sig selv om, at "I can't really make a difference in the world unless ..." og hans krav om være "my best self at all times". Hvad kan Adams høje krav til sig selv og de udfordringer ved denne perfektionisme mon være et udtryk for? Måske har det at gøre med, at han som sort, mandlig studerende er minoritet i en hvid universitetsverden⁵³ – og han derfor er nødt til at arbejde ekstra hårdt for at opnå det samme som hans medstuderende? Det kan også have et gøre med, at han er et subjekt i en moderne verden med et øget fokus på selvrealisering? Adams identitet som afroamerikansk ung mand fylder meget både under hans møde med Annabelle og i det efterfølgende interview med Rasmus, og etnicitet og identitet var også temaer, vi oprindeligt havde overvejet at udfolde og analysere i denne afhandling.

Disse refleksioner fik os til at ændre vores situation og syn på teksten. Hermed opstod en ny horisontsammensmeltning. Der fremstod nu med Foucaults begreb om den pastorale magt en ny mulighed for fortolkning. Måske har Annabelle med sin positionering som den lyttende og forstående facilitator (se Afsnit 4.3.1) skabt en mulig subjektpositionering for Adam, hvor han får en mulighed for at genvinde herredømmet over sig selv gennem rådgivning. I det videooptagede møde mellem Annabelle og Adam bemærker vi en Annabelle, der holder øjenkontakten med Adam og skiftevis nikker og ryster på hovedet, når Adam taler, afhængig af indholdet. Hun laver også jævnlige små "mmmmm"-lyde. Vi tolker det i den retning, at Annabelle er lyttende og har et inviterende og roligt kropssprog. Samtidig har Annabelle en tendens til at komme med, hvad man kunne kalde en anerkendelse, opsummering og rådgivning i én og samme sekvens. Adam beskriver eksempelvis, hvordan han "... demand[s] greatness from myself", og hvor Annabelle kort efter afbryder:

Sounds to me like you put a lot of weight on your shoulders ... You put a lot of pressure on yourself, and that's what you need to focus on ... there's no such thing as a perfect experience.

Her starter Annabelle med at komme med en fortolkende opsummering (at Adam lægger et stort pres på sig selv), og herefter kommer hun med sin rådgivning eller vejledning (at han skal lægge vægt på, der ikke er nogen perfekt study abroad-oplevelse).

⁵³ Og måske er dette særligt tydeligt på DIS i forhold til Adams hjemmeuniversitet? Af de 1276 DIS-studerende i København i Forårssemestret 2018 har 1061 ønsket at svare på, hvad de identificerer som deres etnicitet, da de registrerede sig ved DIS. Ud af denne gruppe har 81 % svaret, at de er "White". I alt 32 DIS-studerende i København har identificeret sig som "Black or Afro American" – heraf kun seks mandlige studerende (dvs. 0,6 % af de studerende).

Som vi fortolkede os frem til i forrige kapitel, kunne Annabelles oplevelse af ikke at vide, hvorvidt Adam fik, hvad han kom efter ved deres møde, skyldes en manglende brug af den dialogiske kompetence- metakommunikation. I forlængelse heraf kunne en anden mulig fortolkning af, hvorfor Adam i så høj grad ytrer en tilfredshed med mødet, være, at han positionerer Annabelle som en form for pastor, der tilbyder frelse, men at det så forudsætter, at han “går til bekendelse”. Der er én sekvens i mødet, hvor vi lagde mærke til, at Adam kommer til at blotlægge sig selv mere, end han måske havde tænkt. For at forstå konteksten for vores fortolkning taler Adam i løbet af mødet (og også i det efterfølgende interview) en del om en ung kvinde derhjemme, han har romantiske følelser for, og som måske kunne være “the one”. Han fortæller også, at det grønne tørklæde, han har på, har hun strikket til ham – og det er derfor, han går med det stort set hele tiden. Sidst i mødet fortæller han Annabelle, at det har været rart omsider at få etableret nogle venskaber i Danmark, og da Annabelle spørger interesseret, hvordan han har lært sine nye venner at kende:

Annabelle: Is that from the gym? [tavshed] Or through your hosts?

Adam: Neither ... it's actually ... [ler] ... it was actually off of ...Tinder⁵⁴.

Annabelle: Yeah? [stemmeføringen ryger op som i et spørgsmål]

Adam: Yeah ... and the thing is like ... she is a really remarkable person, too, but I ... this is a friend I want to keep for the rest of my life.

Adam forklarer så, hvordan Tinder kan fungere som en app, der kan hjælpe én med at få venner et nyt sted – og hvis der så kommer et “relationship” ud af det, så er det blot en form for bonus. Han konkluderer om sin nye danske veninde:

She has made me feel less of a fish in the ocean and more like a ... bigger fish in like a lake or something.

Det er vores fortolkning, at Adam her pludselig befinder sig i en uventet situation, som han føler sig forlegen ved. Han har nemlig på den ene side fortalt om den unge kvinde, han er forelsket i derhjemme, og hvad han forstår ved parforhold osv. Og på den anden side har hans eksistentielle samtale med Annabelle nu taget ham hen et sted, hvor han kan komme til at fremstå selvmodsigende, hvis han svarer ærligt. Tinder bruges nemlig ifølge Wikipedia af mange som en såkaldt “hookup app” associeret med amerikansk college-kultur. “Hookup” kan dække over alt fra at kysse til at have uforpligtende seksuel kontakt⁵⁵. Vi tolker Adams betænkningstid og latter, som at han vægrer sig ved at svare Annabelle. Han ler også på en måde, der for os fremstår som om, han er pinligt berørt og overvejer, hvorvidt han skal sige sandheden. For os fremstår det også, som om han forsøger at sætte Tinder ind i en ny og bedre kontekst som mere a la en “venne-app”. Prisen for at underlægge sig den pastorale magt er at

⁵⁴ Tinder (se [Tinder.com](https://www.tinder.com)) beskrives på Wikipedia som en “location-based [social search mobile app](https://en.wikipedia.org/wiki/Social_search_mobile_app) that allows users to like (swipe right) or dislike (swipe left) other users, and allows users to chat if both parties swiped to the right (a match)” ([https://en.wikipedia.org/wiki/Tinder_\(app\)](https://en.wikipedia.org/wiki/Tinder_(app))), 29. april 2018).

⁵⁵ https://en.wikipedia.org/wiki/Hookup_culture, 29. april 2018.

fortælle sandheden – også når sandheden gør Adam pinlig berørt. Måske er der en diskrepans i forståelsen og genkendelsen i positioneringen fra parternes side? Adam accepterer den pastorale positionering og går til bekendelse og oplever dermed en form for frelse. Men Annabelle genkender måske ikke denne position og opfanger derfor ikke, at Adam faktisk har opnået det, han kom efter.

I dette kapitel startede vi med at analysere vores empiri ud fra de former for magt, der først og mest tydeligt kom til udtryk for os, både da vi genererede vores data, og da vi begyndte at danne os et analytisk overblik over empirien. Dette gjorde vi ved at analysere Emma-sagen ud fra McClellands magtteori. Herefter benyttede vi os af Foucaults begreb "*pastoral magt*" og kiggede på mødet mellem Annabelle og Adam gennem den prisme.

I næste kapitel vil vi præsentere et fænomen, der i løbet af empirigenereringen i to af vores cases kom til at fremstå meget tydeligt for os. Dette fænomen handler om en form for afmagt, der kan optræde, når et menneskes autonomi bliver begrænset, enten fordi det bliver pålagt ikke at videregive informationer eller ikke kan det uden at handle i strid med forskellige etiske overvejelser. Vi så en tendens til forskubbelse af konflikter, hvilket problematiserede og endog umuliggjorde dialog og dermed også vanskeliggjorde konflikthåndtering.

Kapitel 6: Konflikter, der bliver “skubbet væk” eller “taget” fra parterne

I dette sidste deciderede analysekapitel vil vi se på, hvilke roller og positioner henholdsvis medarbejdere, studerende og andre interessenter har, tager eller får i forhold til konflikter i vores empiri: Hvad sker der, når parter i konflikt enten forsøger at “skubbe” konflikten videre til andre, der skal tage sig af at løse konflikten – eller når andre på forskellig vis “stjæler” eller “giver” konflikten bort? Denne analytiske opmærksomhed er inspireret af den norske kriminolog Nils Christies artikel *Konflikt som eiendom* (Christie 1977). Christies artikel har en kritisk vinkel rettet mod det mere gengældende retssystem, og hans pointe er blandt andet, at ”Jurister er særlig flinke til å stjele konflikter” (ibid.: 117). Når vi henviser til Christie i denne sammenhæng, er det, fordi hans syn på konflikter har haft stor indflydelse på det værdigrundlag, vi bliver præsenteret for som studerende på masteruddannelsen. I artiklen *Angreb på mæglingens DNA – ansatser til en diskussion om tvungen mægling* (Adrian & Vindeløv 2014) beskriver Adrian og Vindeløv – ud fra et mere filosofisk eksistentielt syn – vigtigheden af, at folk selv har indflydelse på deres konflikter:

Autonomi og selvbestemmelse er kernen i mægling og relaterer sig til indflydelse på alle aspekter af ens konflikt. Indflydelsen er indlejret i en anerkendelse af og respekt for individets kapacitet til at udøve indflydelse, som samtidig betoner betydningen af at have indflydelse på eget liv (ibid.: 16).

Her beskriver Adrian og Vindeløv, hvordan det at have indflydelse på egen konflikt samtidig handler om at have indflydelse på eget liv. Vores tese – som masterstuderende – er derfor ikke overraskende, at dialog har sværere kår, når det ikke er (alle) konfliktens egentlige partner, der deltager i konfliktløsningsarbejdet. Vi spørger også os selv, om “forskubbelse” af konflikter fra egentlige parter til andre, der er mere udefrakommende (f.eks. HOSA-medarbejdere), kan vise sig at være en svækkende faktor, når det kommer til konflikthåndtering.

I Refleksiv Mæglings værdigrundlag hedder det, at “dialog er ønskelig i enhver konflikt og midlet til at nå målet” (Vindeløv 2014: 31). Fortrolig, hemmelig og/eller uofficiel viden kan altså ses som en hindring for forståelse og konfliktløsning. Derfor vil vi i dette kapitel forsøge at besvare, hvilken rolle fortrolighed spiller i vores empiri.

Vi benævner dette fænomen, vi ser i vores empiri, *forskubbede konflikter*, og vi ser dem som konflikter, der ikke kommer frem i lyset som følge af manglende officiel eller delt viden. På den måde bevæger konflikten sig ud af hænderne på parterne, og dermed mister parterne mulighed for at øve indflydelse på eget liv, idet sagen overdrages til en anden part. Dette kan eventuelt være en part, der har en interesse i at løse konflikten, således at organisationen ikke står i et dårligt lys.

Når vi nævner masteruddannelsens værdisyn, er det, fordi vi i løbet af vores masterprojekt har reflekteret en del over, hvordan dette værdisyn har påvirket os og dermed også vores projekt. I foucaultsk forstand vil vi argumentere for, at hvis vi fratager parterne denne autonomi, fratager vi dem en væsentlig subjektpositionering. Hermed er deres egen konflikt og altså deres egen autonomi blevet forskubbet. De er blevet hæmmet i deres mulige positioneringsmuligheder. Vi beskrev i Kapitel 1, hvordan vi med Davies og Harrés positioneringsteorier forstår magt og subjektpositionering, jf. Foucault. Davies og Harré mener, at vi som mennesker forstår os selv gennem diskurser (Davies & Harré 1997: 44). Når vi i dette kapitel taler om subjektpositionering, er det i Davies og Harrés forståelse.

6.1. Udvalgt empiri i dette kapitel

I dette kapitel er Louises og Emmas sager særligt relevante. I begge sager er der nemlig et tematisk fællesskab, der handler om, at “konflikten vandrer”. Stillet på spidsen kunne en overskrift til Louises sag være: *Louise, gør lige noget ved denne her konflikt – men sig det ikke til Allison!* (sagt fra værtsmorens perspektiv). Værtsmoren forsøger således at skubbe konflikten over til Louise, så hun kan tage sig af den, men det er med den betingelse, at konflikten ikke må komme rigtig frem i lyset. Samtidig er der en lignende situation, hvor Allisons roommate skubber en konflikt over til værtsmoren.

Med samme forenkede blik kunne en fiktiv overskrift til Emmas sag være: *‘DIS, vi medarbejdere har brug for hjælp!’ Og Emma svarer: ‘O.k., jeg løser det lige for jer!’*. Her identificerer nogle medarbejdere et problem og beder om hjælp til en mulig løsning. Emma tager som medarbejdernes leder et valg om selv at forsøge at løse det identificerede problem og “tager” på sin vis konflikten fra sine medarbejdere (og de studerende).

Som vi har beskrevet mest indgående i Kapitel 3, er vore egne situationer og forforståelser i hermeneutisk forstand hele tiden i spil. Vi opdagede, at ved at være ærlige om vore fordomme og nogle gange kaste vores umiddelbare hypoteser på bordet, fik vi adgang til nye horisontsammensmeltninger. Ovenstående spidsformulerede overskrifter skal altså forstås som en måde, hvorpå vi har udfordret vores situation i hermeneutisk forstand.

Hvor vi hidtil mest har fokuseret på de observerede møder og de opfølgende interview, vil vi i dette kapitel zoome ud og se møderne og interviewene i en bredere kontekst. Dette gør vi ved at benytte os af de “case notes” i DIS’ database, som de tre møder er en del af, og som kan bestå af e-mails og noter fra møder og telefonsamtaler. Vi starter med at fremhæve nogle dilemmaer om fortrolighed og forskubbete konflikter i Louises sag.

6.2 Louise, gør lige noget ved denne her konflikt – men sig det ikke til Allison!

Sagen er i DIS' database relativt omfattende. Den er sat til at have været i 17 dage og have taget ca. 2 ½ time af Louises arbejdstid⁵⁶. Sagen er kategoriseret som bestående af tre forskellige kommunikationstyper; 14 "E-mail"s, "Personal" (dvs. tre fysiske møder) og "Phone" (altså telefonsamtaler, i dette tilfælde tre med værtsmøren). Af de tre møder er det første mellem Louise, Allison og roommaten; det næste er det korte møde mellem Louise og Allison (som Rasmus observerer), og det sidste møde er mellem roommaten og Louise. For at opsummere sagen kort kan man sige, at Allison har én vinkel på, hvad der er galt, værtsmøren en anden vinkel, og "roommaten" en tredje vinkel.

Som vi beskrev i Kapitel 4, observerede Rasmus i forbindelse med denne sag et møde, der på overfladen giver indtryk af, at sagen er overstået, fordi Allison nu har fået løst sit problem. Den samlede sag i DIS' database, som Louise har dokumenteret, viser dog et større billede, hvor også værtsmøren og roommaten fremlægger nogle problematikker, som Allison tilsyneladende ikke er klar over.

Allison retter skriftlig henvendelse til DIS 11. februar, og efterfølgende taler Louise i telefon med værtsmøren. Louise skriver følgende noter efter telefonsamtalen 13. februar:

It started out with [værtsmørens navn] explaining that Allison was somewhat provoking [...]. She then said that her dad had stopped smoking 3 days prior to the girls coming in, and that she therefore didn't know why it was such a problem. She saw Allison as a very sensitive and unstable person who at one moment would be really nice and easy to talk to, and the next she would be all over the place, rude, and ungrateful.

Værtsmøren beder Louise om ikke at gå videre med det, værtsmøren har fortalt hende, og Louise fremlægger, hvordan det i så fald kan blive svært for DIS at tage sig af sagen og hjælpe med at løse den konflikt, som værtsmøren oplever: "I said that I couldn't just do that for her, as it would seem out of the blue if it came from me." Det er vores fortolkning, at Louise her mener, at det vil virke mærkelig for Allison, hvis Louise spørger ind til noget, hun ikke som HOSA-medarbejder umiddelbart ville have noget kendskab til.

Samtidig opstår der en anden situation, der besværliggør en åben konfrontation, idet værtsmøren i samme samtale beskriver, hvordan Allisons roommate opsøger værtsmøren på tomandshånd og beklager sig over, at "Allison was rude" og at værtsmøren "was too soft on" Allison. Roommaten beder ligeledes værtsmøren holde det hemmeligt over for Allison – "not to tell Allison anything". Denne sag indeholder altså flere elementer af skjulte konflikter, der ikke bliver gjort tydelige for konfliktens egentlige parter: Værtsmøren fortæller Louise om det, man kunne kalde værtsmørens fortolkning, men beder Louise holde det mellem dem.

⁵⁶ Tidsforbruget er sat af medarbejderen selv.

Roommaten kommer til værtsmoren med beklagelser, men beder værtsmoren om ikke at fortælle Allison om det.

Denne sags kompleksitet bunder i parternes forskellige ønsker om fortrolighed. Vi ser i sagen, hvorledes medarbejderen gør opmærksom på nogle implikationer heraf, f.eks. at hun får “mundkurv” på, også i forhold til sit mulige handlerum. Vi vil efterfølgende opsummere, hvad medarbejdernes arbejdsvilkår betyder for den mulige konflikthåndtering – og hvad vi som forskere kunne anbefale DIS i den henseende. Vi vil nu gå mere i dybden med Emma-sagen. Først vil vi se på sagens forløb, og hvilken rolle tid spiller i sagen. Bagefter vil vi beskæftige os med et etisk dilemma, der opstod i forbindelse med sagen.

6.3 ‘Vi medarbejdere har brug for hjælp!’ Emma: ‘O.k., jeg løser det lige for jer!’

Sagen, som Emmas møde med de tre kvindelige studerende, er en del af, varer aktivt i seks dage set med et HOSA-perspektiv⁵⁷. Sagen starter med, at en mandlig SRA (på vegne af begge SRAs i den pågældende LLC) en søndag skriver en mail, som han sender til både Care Team og Shared Housing Team. I mailen gør SRA’en opmærksom på forskellige problemstillinger, der drejer sig om en gruppe på tre kvindelige studerende, der bor i LLC’en. SRA’en beder om råd til, hvordan de skal tackle disse:

Vi skriver til jer for at høre, hvad I synes, vi skal gøre? Vi har overvejet at trække de tre piger til side og tage en snak med dem, men vi er bare bange for, at de vil føle sig ’singled out’, hvilket vi har fået at vide, at man skal passe på med. Så hvad tænker I?⁵⁸

Om mandagen gør to Care Team-medarbejdere Mia opmærksom på sagen som mulig “interessant” og “af interesse” for denne undersøgelse, eftersom mailen faldt sammen med den uge, hvor vi generede vores empiri⁵⁹. Emma svarer alle pr. mail: “Jeg er på sagen ;) Og skal nok tale med Mia ... ;)”⁶⁰. Tirsdag formiddag (19. februar) skriver Emma til de tre studerende:

I would like to invite you all in for a meeting to discuss some recent events in your housing that I’ve become aware of. It looks like⁶¹ each of you have time in your schedules to meet on Friday, at 10.15 am.

⁵⁷ Vi vælger denne formulering, eftersom de to interview med henholdsvis Celeste og Rose/Heather er vidnesbyrd om, at sagen på ingen måde er afsluttet for dem den fredag, hvor Emma lukker sagen i DIS’ database. Det var tydeligt i særligt ét af de opfølgende studenter-interview.

⁵⁸ Fra DIS’ Case-database.

⁵⁹ Jf. HOSA-medarbejderes mulige forforståelse af, hvilke sager der er særligt relevante for to masterstuderende i konfliktmægling, på trods af at vi havde forsøgt at gøre opmærksom på både mundtligt og skriftligt, at vi som udgangspunkt var interesserede i at observere alle slags studentermøder i HOSA-regi – uanset emne eller graden af konfliktintensitet.

⁶⁰ Mail fra Emily, 19. februar 2018.

⁶¹ Til orientering har HOSA-medarbejdere adgang til de studerendes undervisningsskema.

Det står os ikke helt klart, præcis hvornår Emma pr. mail beder en af SRA'erne om at komme ind til et lille forberedelsesmøde, før hun skal mødes med de studerende. Men det er den kvindelige SRA, der svarer, at det vil hun gøre. Det er det mest oplagte, fordi hun allerede på det tidspunkt har snakket med de tre studerende om sagen.

Samme dag (tirsdag), som Rose og de andre studerende, modtager e-mailen fra Emma, beder Rose pr. mail Emma specificere, præcis hvad mødet vil handle om:

Is there any way you could let us know what the meeting is about and how long it might take? Otherwise, I don't think that time on Friday will work for me.

Emma svarer, at det er:

related to some feedback I received about your participation in your housing site so far this semester. You don't need to prepare anything ahead of the meeting.

Mødet endte med at blive ændret til kl. 10:45, da en af de studerende havde en aftale⁶². Det er derfor sandsynligt, det var den aftale, som Rose hentyder til her; at det tidspunkt måske ikke passer hende så godt.

Der er flere mulige fortolkninger af denne korte mailkorrespondance. Måske ønsker Rose blot at vide lidt mere om, hvad mødet egentlig skal handle om, således at hun kan vurdere, hvordan hun skal prioritere i forhold til de to sammenfaldende aktiviteter (mødet og hendes aftale). Dét, at Rose gør opmærksom på, at hun og hendes veninder ønsker at vide mere om mødet, kan også tolkes som et forsøg på at positionere sig selv stærkere: Hun spiller tilbage til Emma, at hvis Emma skal "have noget" i dette tilfælde tid og lydhørhed, må hun også blive mere specifik. I lyset af vores foregående analyser af henholdsvis de studerende og Emmas adgange til magt, og de studerendes nervøsitet inden mødet, finder vi denne fortolkning plausibel.

Senere tirsdag snakker de tre studerende med deres kvindelige SRA, fordi de er forvirrede og usikre over, hvad Emma hentyder til i sin mail: Hvad er det for begivenheder, der har fundet sted, og hvad er der mon galt med deres deltagelse i LLC'en? Denne forvirring og usikkerhed kommer også til udtryk både under mødet med Emma samt i det efterfølgende interview, som Mia har med Rose og Heather. Vi henviser igen til det tidspunkt i interviewet (se også Afsnit 5.1.3.), hvor Mia spørger, hvorfor de studerende valgte at møde op til det af Emma indkaldte møde. Spørgsmålet afstedkommer en høj latter fra begge de studerende, som vi vælger at tolke som en form for afvæbnende reaktion på, hvad man måske kan kalde et selvindlysende spørgsmål. Har de tre studerende et valg? Det har de givetvis i en mere filosofisk forståelse, hvis vi taler om fri vilje som muligheden for, at den handlende kunne have handlet på en anden måde. Men det er helt sikkert ikke et valg i en konsekvensløs forstand. Rose svarer på Mias

⁶² Aftalen var DIS-relateret og handlede om, at den studerende på et bestemt klokkeslæt havde fået udstukket tid til at skulle registrere sig ved en dansk myndighed, så hun kunne få sig et CPR-nummer.

spørgsmål på en måde, der underbygger vores fortolkning af, at denne manglende udspecificering af, hvad mødet skulle handle om, har afstedkommet bekymring. Rose svarer: ”Her email was a little vague, so we were all kind of worried.”

Onsdag holder Emma formøde med den kvindelige SRA for at få mere indblik i sagen, og fredag formiddag finder selve mødet mellem Emma og de tre studerende sted. Efter mødet sender Emma en informerende mail om mødet til de to SRAs og LLC-koordinatoren, og Emma lukker efterfølgende sagen i DIS’ database.

Denne del af sagen fremstår for os som et eksempel, hvor vi bragte vores fordomme i spil. Efterhånden som Rasmus som udefrakommende bevægede sig mere og mere ind i sagen, opstod der en form for dømmende fortolkning. Vi var klar over det store dilemma, Emma stod i (jf. Afsnit 4.3.2). Samtidig dukkede et spørgsmål op: Hvorfor tog Emma ikke bare direkte kontakt med de tre studerende, inden sagen udviklede sig? Eller hvorfor tog hun ikke et møde med de to SRAs og lod dem håndtere sagen fremover? Det er vigtigt at pointere, at vi her ikke mener denne fortolkning i en præskriptiv forstand – som i “Emma burde have ...” eller “Vi havde da selv valgt at ...”. Dette kapitels tema omhandler netop de dilemmaer, der opstår, når mange forskellige roller og ansvarsområder skal varetages. Nej, det gik op for os, at vores fordomme og egne konfliktpræferencer er af stor betydning for vores fortolkning af empirien – også af Emma-sagen.

Uddannelsens første moduler havde stort fokus på konfliktforståelse og dermed også vores egne konfliktmønstre. Vi har under denne afhandlings tilblivelse haft mange samtaler om vore egne konfliktmønstre og konflikt håndteringsstile⁶³, og hvorledes disse påvirkede vores fortolkninger af empirien. Rasmus oplevede som sagt en vis frustration, som måske handler om hans *accommodating/yielding*-konfliktstil. Det er Rasmus’ oplevelse, at han med denne konfliktpræference eller -mønster ofte bevidst og ubevidst opsøger konflikter – og bemærker konflikter, før andre har bemærket dem. Dette gør det også til en udfordring for Rasmus at vente, trække tiden eller stå over, når det kommer til konflikter. De studerende i Emma-sagen gør i deres interview opmærksomme på, at de finder det hårdt at skulle vente i uvisshed i fire dage (fra tirsdag til fredag), fra de modtager Emmas mail, og til mødet skal finde sted. Rasmus har samme fornemmelse. Det er ikke utænkeligt, at Rasmus oplevede en vis frustration over denne tidsfaktor på grund af sit konfliktmønster.

At der er tale om en fortolkning fra vores side, idet vi ikke kan vide, hvordan Rose har oplevet sagen, bliver yderligere nuanceret i et svar fra Rose ca. to måneder efter mødet med Emma⁶⁴. Vi valgte at skrive til Rose og hendes to veninder, Heather og Celeste, og spørge til situationen, som hun oplevede den nu. Rose er den eneste, der svarer - tilsyneladende på alle tres vegne:

⁶³ Når vi taler om personlige konflikt håndteringsstile, er vi inspireret af eksempelvis Thomas & Kilmann “TKI model” (Thomas & Kilmann 2008) og Pruitt & Kims “Dual concern model” (Pruitt & Kim 2004).

⁶⁴ E-mailen er fra 23. april 2018.

As far as the LLC is going, everything has been fine since the incident took place. If anything, I feel more comfortable now knowing that I can easily go to my RAs⁶⁵ for help and advice if issues do present themselves. Fortunately, no issues have arisen and things are going very well within the house. I still feel as though things were handled well despite the confusion at the beginning. Looking back on it now, it seems like a slight blip in the progression of the semester. I hope our feedback has helped you both in your studies.

Rose beskriver altså, hvordan hun vurderer, at tingene blev håndteret godt til trods for forvirringen i begyndelsen af semestret. Vores første reaktion på dette svar var overraskelse, fordi både Rose og Heather (men i mest udprægede grad Rose) i interviewet havde gjort opmærksom på, at de til deres første LLC-arrangement efter mødet med Emma havde været både forvirrede og hyper-opmærksomme på deres egen opførsel – på en måde, der potentielt kunne påvirke deres deltagelse negativt. Denne sag viser, hvordan tid spiller en vigtig rolle; måske er det muligt, at Rose har “spillet med åbne kort” både under interviewet og i e-mailen to måneder efter – men har hendes forståelse og fortolkning af hendes egen situation rykket sig med tiden?

Tid er også af vigtighed i Emma-sagen i den forstand, at når konflikter skubbes i tid, opstår der en mulig forvirring og bekymring, ligesom der opstår grobund for alliancer og fælles fjendebilleder.

6.3.1 Viden som magt og positioneringsmulighed

Denne sag rummer også et andet interessant element, der kom til at kræve etiske overvejelser af os. Rose røbede nemlig under interviewet noget information om Emma, hun havde fra en af sine SRA's, og som vi som forskere vurderer som noget, der kan betragtes som illoyalt af SRA'en at have delt med studerende. Denne information antager vi, at Emma har været og fortsat er uvidende om. Oplysningen kom for dagen, da Mia spørger Rose og Heather, om deres forventninger til mødet ændrede sig undervejs i selve mødet. Som vi også refererede til i Afsnit 3.3.3. svarer Rose, at deres SRA havde “advaret” dem om, at nogle studerende sidste semester havde haft nogle “issues” med Emma på grund af den måde, hun havde håndteret nogle ting på, og derfor havde de haft bange anelser før mødet. I interviewet specificerer pigerne, at sagen sidste semester havde handlet om en basketball, som én under en fest havde smidt op ad en fredet væg i LLC'en med det resultat, at væggen skulle repareres for et anseeligt beløb. Da ingen ansvarlig meldte sig, havde Emma delt regningen ud mellem samtlige beboere i LLC'en, og de studerende havde været utilfredse med det.

Igen er der mange fortolkningsmuligheder på spil her. Der kunne være tale om, at Rose slet og ret opfinder en historie, hun kan bruge i egen favør. Mia genkender dog sagen fra uformelle, kollegiale samtaler med Emma, og det får os til at vurdere SRA'ens udsagn til de studerende som sandsynlig: Vi sammenlægger del-meningerne, sådan at vi kan “lukke” vores fortolkning med en ny helmening. Vi ser det også som en yderligere problematisering af det, vi kalder

⁶⁵ SRAs svarer på DIS til RAs, som mange af de studerende kender fra deres amerikanske hjemmeuniversiteter.

forskubbelsen af konflikten: De tre studerende er usikre og opsøger en SRA. Hvad denne SRA har tænkt, kan vi kun gætte os til, hvilket igen åbner for flere fortolkningsmuligheder. Der er en stor forskel mellem Emmas relation til de studerende og SRAs relationer, fordi SRAs har direkte daglig kontakt med de studerende. Måske føler denne SRA sig fanget mellem Emma som den overordnede chef og et ønske om at være åben, indlevende og en god støtte for de studerende, der kommer til hende for hjælp?

Hele forløbet åbner for en række positioneringsmuligheder for parterne. Hvilke positioneringer er mulige fra de studerende såvel som fra Emmas side? De studerende beskriver, hvordan de først er usikre, og vi ved, at de søger rådgivning hos en SRA. Herefter har nogle af dem efter eget udsagn noget viden om en tidligere sag i samme LLC og Emmas håndtering heraf. Er der i denne re-positionering potentiale for en form for magtforskydning? De tre studerende har pludselig et “es i ærmet”, som de kan vælge at spille.

Dette forhold bringer os frem til en sidste problematisering: Vi indså, at vi som forskere via andenhåndsviden i denne sag havde fået en form for magt, der teoretisk set kunne få konsekvenser for den SRA, der angivelig havde sat en overordnet i et dårligt lys over for tre studerende. Derved var vi selv ironisk nok kommet i en form for forskubbet konflikt⁶⁶.

6.4 Delkonklusion: Burde konflikter i højere grad “sendes tilbage med assistance”?

Vi har i dette kapitel beskæftiget os med konflikter, der dels skubbes mellem aktører. Vi har også redegjort for en del af Den Refleksive Models værdigrundlag – nemlig at konflikten ikke bør “stjæles” af andre, og at det er parterne selv, der bedst kan løse deres egen konflikt: For indflydelse på egen konflikt handler samtidig om at have indflydelse på eget liv. Men hvis HOSAs medarbejdere hverken skulle “stjæle” konflikterne fra deres interessenter eller være deres interessenters “konfliktskraldespand”, hvordan kunne man så gribe sager som Louises og Emmas an?

En både praktisk og teoretisk inspiration kunne være Søren Viemoses imperativ: “Send konflikten tilbage med assistance”. Det blev vi præsenteret for i Viemoses undervisning på masteruddannelsen i Forårssemestret 2017. Viemose beskrev, hvordan han som forhandler og mægler, særligt i en konkret forhandling i en stor skandinavisk virksomhed, havde oplevet, hvordan konflikter, der opstod i forskellige afdelinger, ikke blev håndteret *der*, hvor de opstod – med store økonomiske tab til følge. Virksomheden besluttede sig for at prøve at ændre denne

⁶⁶ Vi har haft mange overvejelser om dette (som vi så) etiske dilemma, men vælger at tage denne information med i afhandlingen. Vi vurderer, at vi med aftalen om, at opgaven læses igennem af HOSAs afdelingsleder Anette Frederiksen før en evt. offentliggørelse tager hånd om den givne SRA. Mia har nemlig allerede nævnt episoden for Anette (uden at nævne SRA’en ved navn), og hun gav udtryk for, det lød spændende, og at hun glædede sig til at læse afhandlingen. Det er Mias samlede vurdering, at denne andenhåndsviden om Emma, der angivelig stammer fra SRA’en, ikke vil få konsekvenser for vedkommende.

kultur – med bl.a. Viemoses hjælp. Det udmøntede sig i en konkret aftale om, hvordan man fremover ønskede at håndtere konflikter i virksomheden. Her ses aftalens sidste punkter⁶⁷, hvor der netop er indskrevet en procedure i overensstemmelse med processen om at sende konflikten tilbage med assistance:

Håndtering af konflikter

Forebyggelse

12. Samarbejdet indebærer, at alle ledere og medarbejdere arbejder særligt opmærksomt på at forebygge og tage hånd om forhold, der kan give anledning til konflikter.

Tidlig håndtering dér hvor uenigheden opstår

13. Uoverensstemmelser eller konflikter håndteres så vidt muligt dér, hvor de opstår - på et så *tidligt* tidspunkt som muligt, og *af dem*, der er direkte involveret i uoverensstemmelsen.

Assistance

14. Ledere og repræsentanter for medarbejderne bidrager opmærksomt til en tidlig indsats dér hvor uenigheden er opstået. Det skal bl.a. ske ved at opfordre til- og evt. *assistere* de direkte involverede i selv at gennemføre drøftelser på basis af ovenstående principper.

Viemose omtaler også denne proces som *loop back*, fordi konflikten bliver sendt tilbage til konfliktens parter i en form for cirkelbevægelse. I forhandlingsaftalen er denne problematik indskrevet som en fremtidig forebyggelsesproces.

Det er interessant at lege med tanken om, hvordan Emma-sagen måske kunne være tacklet med et imperativ om at sende konflikten tilbage til parterne, og hvilken forskel det måske havde gjort. Havde SRAs mon været åbne over for en større grad af involvering i sagen? Noget tyder på det, eftersom de i deres indledende mail allerede havde gjort sig nogle overvejelser og også bad om gode råd til en mulig håndtering. Og hvad med de studerende? Som udgangspunkt lagde de vægt på et ønske om selv at have kunnet klare konflikten de studerende imellem. Og hvordan med medarbejderen selv? Emma lægger vægt på gerne at ville bevæge sig i en mere undersøgende retning, så motivationen er der. Og ville en sådan tilgang, hvor konfliktens deciderede parter blev hjulpet med at komme i direkte tale med hinanden om konflikten, mon imødekomme noget af den usikkerhed og frustration, som de studerende berettede om?

⁶⁷ Viemose sendte os aftaleformuleringen i en mail 25. april 2018. For at beskytte parternes og virksomhedens fortrolighed nævner vi ikke virksomheden ved navn.

Hvordan forholder det sig i Louise-sagen? Måske kunne en officiel aftale om håndtering af konflikter i HOSA-regi – i stil med Viemoses eksempel – være nogle hjælpsomme rammer for medarbejdernes spillerum udi konflikthåndtering? Kunne det tænkes, at Louise i så fald bedre ville kunne stille krav til betingelserne for sit hjælpearbejde, f.eks. over for Allison's værtsmor, der ønsker, at Louise "graver" i Allison's oplevelser i hendes hjem, men samtidig giver Louise mundkurv på? Og kunne en sådan aftale i sidste ende tænkes at bidrage med empowerment til både medarbejdere og HOSAs interessenter, bl.a. de studerende, som DIS gerne ser, udvikle "life skills essential for engaged citizenship"⁶⁸?

Vi er nu nået til vores konklusion, hvor vi vil opsummere denne afhandlings resultater samt mulige læringspotentialer for HOSA.

⁶⁸ Jf. DIS' Mission Statement citeret i Afsnit 2.1.

7. Kapitel: Konklusion

Vi vil besvare afhandlingens forskningsspørgsmål ét for ét. Vi har omformuleret de forskellige spørgsmål til mere overskuelige overskrifter (se de fulde spørgsmål i Afsnit 1.4). Herefter vil vi komme med vores forskningsbaserede anbefalinger til HOSA og afslutte med en epilog.

7.1 Dialogens muligheder og begrænsninger i de tre møder

Som vi har beskrevet i Kapitel 4, ser vi tydelige eksempler på samtaler med dialogiske kvaliteter i vores empiri. Spørgsmålet bliver, hvor skarpt man skal definere dialog. Når Kristiansen og Bloch-Poulsen med inspiration fra Bohm stiller en række dialogiske kompetencer op over for diskussion, må vi konstatere, at hvis alle disse kompetencer skal være opfyldt, førend man kan tale om, at der finder egentlig dialog sted, så synes dialogen som fænomen at være en umulighed. Kristiansen og Bloch-Poulsen kommer selv kritikken i møde, når de erkender, hvordan de er gået fra ”begeistret naivitet til naiv realisme” (2004: 16). Vi genkender denne erkendelse: Vi kiggede begejstrede ind i organisationen DIS og glædede os til at starte med over nogle observationer, hvor tilsyneladende dygtige medarbejderne gjorde brug af dialogiske kompetencer. Efterhånden som vi gik i dybden med analyser og fik øje på vore egne forforståelser, tegnede der sig et mere nuanceret og komplekst billede.

Kristiansen og Bloch-Poulsens forforståelser kan måske kritiseres for at fremstille dialogen elitær, således at det fremstår som en piedestalisering og dermed som en mulig antitese til manipulation. I forbindelse med vores analysearbejde talte vi ofte om dialog som en form for kontinuum, hvor der er elementer af dialogiske kompetencer, samtidig med at der også er elementer af andre kommunikative tilgange, f.eks. et ønske om at manipulere. Kristiansen og Bloch-Poulsen når frem til nogle af de samme erkendelser, men vi vurderer deres definition af begrebet manipulation som anderledes end vores, når de eksempelvis skriver, at man kunne ”spørge, om involvering gennem dialog ikke i sig selv er udtryk for manipulation” (2004: 33).

I vores empiri møder vi fem studerende, der generelt udtrykker tilfredshed med den samtale, de har deltaget i. Vi ser tydelige eksempler på manipulation fra de ansattes side – både i form af magtudfoldelse med den hensigt at positionere sig i et forhold, der styrker DIS, eksempelvis i samtalen med Emma og de tre studerende. Vi ser også manipulation, der kan tolkes som et forsøg på at flytte et menneske til en mere ”empowered” position. Vi kan kun gisne om det sidste, fordi det jo bliver en videnskabelig umulighed at indfange værensmåder. Om et menneske ønsker at føre et andet menneske et bestemt sted hen ud fra et medmenneskeligt værdistyrede syn eller blot ønsker at manipulere det andet menneske og dermed bruge det som middel til at opnå egen vinding bliver en umulighed at afgøre endeligt. Derved fremstiller Kristiansen og Bloch-Poulsen nogle forudsætninger, vi aldrig vil kunne bevise. En af videnskabens fornemmeste opgaver er at kunne falsificere: Det har været let for os at få øje på fraværet af dialogiske kompetencer i vores empiri, og dermed falsificere teorien. Men da et

menneskes værensmåde ikke kan verificeres, synes det derfor umuligt videnskabeligt at verificere dialogen som fænomen.

7.2 Vores påvirkning af feltet?

Inden vi svarer på, *hvordan* vi mon har påvirket feltet, må vi først spørge “*Har* vi overhovedet påvirket feltet?” Svaret er ja, fordi vi har brugt os selv som forskningsredskaber – som både indefra- og udefrakommende i HOSA. Vi har vist ved hjælp af gatekeeper-begrebet, at vores felt og informanter også har indgået i den skabende proces. Desuden har vi også sandsynliggjort, hvorledes vores informanter kan have forskellige motiver til at deltage i et forskningsprojekt, f.eks. ønsket om mulig “*med-magt*” i casen med Emma og de tre studerende, hvilket naturligvis kan betyde noget for de magtforhandlinger, der fandt sted mellem dem før og under mødet.

Vi bekender os som sagt til en filosofisk-hermeneutiske tradition. Men hvad betyder disse gensidige påvirkninger, som vi ser som et vilkår ved den hermeneutiske tilgang, mon for et studies mulige validitet? Jf. Fredslund (2013) har vi i dette masterprojekt tilstræbt at eksplicitere vores forforståelse, f.eks. omkring dialog i HOSA-regi, og dermed synliggøre de subjekter, vi er. For det andet har vi også som forskere redegjort og argumenteret for de væsentlige skridt, vi har taget, i forskningsprocessen. Et eksempel er, hvordan vi har udvalgt og er kommet i kontakt med vores informanter, både medarbejdere og studerende. Vi har med andre ord ladet læserne kigge os over skuldrene, så læserne kan se og tjekke mange af vores mellemregninger – og dermed har indsigt til at kunne forholde sig kritisk til processen og dermed også til vores resultater. Endelig er det også Fredslunds pointe, at hermeneutisk forskning bør diskutere fortolkningens omsættelighed til andre situationer: I forbindelse med generering af empiri og analyse har vi forholdt os komparativt til Rasmus’ højskole-virkelighed og rolle som viceforstander, og det er Rasmus’ vurdering, at vores resultater også går i spænd med det felt. Det er naturligvis ikke rimeligt at slutte induktivt, at vores forskning dermed er bredt generaliserbar, men det synes dog rimeligt at antage, at vores forskningsresultater ikke er enestående og partikulære.

7.3 Magtens manifestationer og betydning for konfliktens udvikling

Fordi vi ser forskellige slags magt udspille sig i vores empiri, valgte vi at benytte os af to teoretiske tilgange til magt: På den ene side en magt som ressource, der kan besiddes og bestrides. På den anden side den diskursive, foucaultske tilgang, der kommer til udtryk gennem informanternes forskellige positioneringer, som da Allison i interviewet udtaler, at hun kan spørge HOSA-medarbejderen Louise om alt, der er “*appropriate in the situation*”. Dette er et

tydeligt eksempel på, at subjektet Allison er underlagt en bestemt diskurs om passende opførsel, hvilket hun i citatet anerkender.

Magt kan også lede til følelser af magtesløshed, frustration og forvirring: De tre studerende, som Emma indkalder til møde, ved, at Emma har *magt over* dem, jf. magt som ressource. Men de ved ikke, *hvordan* hun kan finde på at bruge sin magt, og *hvad* hun vil dem. Ligeledes kan Adam og Annabelle tænkes at misforstå hinanden, fordi de måske har forskellige opfattelser af, hvad det er for en slags magt, der er på spil i deres møde og professionelle forhold, og hvad prisen og spillereglerne skal være, jf. det bekendende element i pastoral magt.

7.4 Positioneringer, der kommer til udtryk i møderne

Vi kan besidde magt, men vi kan også "gøre magt" og "handle magt", og derved opstår mulighederne for produktiv magt. Derfor er den positionsteori, som Davies og Harré præsenterer, en *ikke-statisk* teori. Når vi søgte at svare på, hvilke positioneringer der kommer til udtryk, opdagede vi, at det ikke giver mening at konkludere i faste typologier i form af eksempelvis den *eksemplariske studerende*, den *lyttende ansatte* eller den *modstridende studerende*. Positioneringer bliver konstant forhandlet inden for diskursen.

Vi har flere gange umiddelbart omtalt informanterne i en rubriceret forståelse, hvilket i en hermeneutisk forstand giver mening: Vi er i en vis forstand nødt til at dvæle ved en del-mening for en stund og acceptere en given fortolkning af en informant. Vi har flere gange omtalt vores informanter med en efterfølgende sætning fra empirien: Adam som ham, der ønskede at blive "the best self at all times", eller Rose, der med vrængende stemme ironiserede over sin og venindernes påståede "exclusive behavior". Denne rubricering af vores informanter gjorde vores analyse mere overskuelig, men omvendt har vi også erfaret, at vores informanter har udvist mange eksempler på et utal af forhandlede positioneringer, også Adam og Rose. Når det er sagt, mener vi godt, man kan tale om nogle gennemgående træk, og at det er disse træk, vi har taget med os ind i en analyse. Eksempelvis var det Adams brug af stærke vendinger og en positionering, som vi tolkede som en form for bekendelse, der pludselig vækkede vores interesse for Foucaults pastorale magtteori.

På samme måde så vi også nogle generelle tendenser hos de ansatte. Vi genkendte positioneringer som *den lyttende ansatte*, *den empatiske ansatte*, *den forstående og hjælpsomme ansatte* etc. Måske var det disse genkendte positioneringsmuligheder, der i første omgang forførte os, og som fik os til forholdsvis hurtigt at del-konkludere, at de ansatte i høj grad gjorde brug af dialogiske kompetencer i møderne. Med denne positioneringsteori, det produktive magtbegreb og den hermeneutiske videnskabsteori blev vores konklusioner langt mere komplekse, men fremstår så til gengæld også mere nuancerede og valide.

7.5 Fortrolighed

Vi lærte gennem vores bearbejdning af empirien, at det ikke var nok at sætte fokus på fortrolighed alene. Hvad vi først identificerede som temaet “fortrolighed”, viste sig også at være forbundet med, hvad vi tolkede som en form for såkaldt konfliktskyhed, tilbageholdt information og et spørgsmål om, hvem der inddrages, når konflikter drøftes, og hvem der har beslutningsmagt herover.

Vi ser flere mønstre i Emma- og Louise-sagerne: For det første; jo flere parter, des mere kompleksitet. For det andet; jo mere viden, der er enten skjult, fortrolig eller ikke delt, des mere kompleksitet. Komplekse problemstillinger er sværere at løse end simple sager. Vi ser potentiale i Viemoses imperativ om at sende konflikten tilbage til parterne med assistance – samt generelt at tilstræbe, at konflikter løses af parterne selv og så tidligt som muligt.

7.6 Forskningsbaserede anbefalinger til Housing & Student Affairs

“Hvad vil vi anbefale DIS som organisation med baggrund i vores resultater?” Dette spørgsmål stillede vi os selv som led i vores oprindelige problemformulering, og det vil vi gerne give nogle bud på nu.

De to housing-teams overvejer indførelsen af et konfliktkodeks for studerende, værter, kollegieboere osv. Denne afhandlings resultater støtter indførelsen af en aftale om, hvordan konflikter gribes an i HOSA-regi, jf. Viemose “loop back”. En sådan aftale har potentiale til at være empowering og lærerig både for HOSAs medarbejdere og interessenter. Måske vil et sådan konfliktkodeks også imødekomme problemet om forskubbede konflikter og forvirrende fortrolighed? Måske kan det også med fordel virke som inspiration til kollegaskabet HOSA-medarbejdere imellem og til DIS som organisation? En mulig indførelse af et kodeks kræver naturligvis adgang til passende loop back-assistance, hvilket medfører nye spørgsmål for HOSAs ledelse om strategiske beslutninger, ressourcer og uddannelse.

En anden anbefaling drejer sig om træning og rum for fælles vending af problemstillinger på tværs af HOSA. Dette forårssemester er afdelingen ved sammen at følge et kursus om psykisk førstehjælp. Det synes at være et eksempel på at skabe rammer for fælles læring og rum for deling, diskussion og drøftelse. Det er langt hen ad vejen forskellige typer møder, medarbejderne i de tre teams har med studerende, som vores tre møder også eksemplificerer. Men det er vigtigt med et stærkt samarbejde, så medarbejderne kan reflektere sammen og lære af hinanden.

I denne fælles læring vil det i vores optik være brugbart at sætte fokus på forskellige kommunikationstyper, såsom dialog, diskussion, diktat, vejledning, anerkendende tilgang, osv. Ved at lære om forskellige virkemidler og tilgange vil medarbejderne få udvidet deres repertoire, og de vil kunne bruge egen og kollegaernes læring til at blive styrkede i deres arbejde. Én ting, vi har fået øje på som et resultat af dette projekt, er en vis piedestalisering af dialog: Dialog er et vigtigt værktøj inden for konflikthåndtering, men det er ikke det eneste, og vi skal også kunne bruge andre. Dikotomien fra mægling, faciliterende versus evaluerende, ser vi som et nyttigt begrebspar, når forskellige tilgange til kommunikation og hjælpearbejde diskuteres.

En sidste anbefaling er en opmærksomhed og træning i den dialogiske kompetence metakommunikation for at medarbejdere og interessenter kan få større fælles klarhed over deres indbyrdes kommunikation og kontakt i fysiske møder, pr. telefon eller via mail. Med vores forskningsspørgsmål vel besvarede og anbefalinger givet på basis heraf vil vi nu afslutte afhandlingen:

7.7 Epilog

Denne afhandlings tilblivelse startede med en refleksiv samtale på en bænk i Tisvilde, og den sluttede på en måde også på en bænk på Gammeltorv i København. Vi tillod os for en stund at lægge tunge teorier og academia fra os og reflektere over, hvad vi hver især og i særdeleshed sammen har lært. Vi mener stadigvæk, at dialog er ønskelig i enhver konflikt, også i en organisatorisk kontekst, men som vi har vist, er der mange faktorer, der spiller ind, og som kan forpurre dette ideal om dialog.

Som vi har nævnt, er en del af værdigrundlaget i Den Refleksive Mægling, at dialog er midlet til at løse konflikter. Vi talte om, hvordan det til tider i konfliktlitteraturen og i den medfølgende konsulentverden kan synes, som om dialogiske kompetencer træder ind og bliver målet i sig selv, og derved opstår der en forvridning: Hvor dialog i Vindeløvs værdigrundlag er midlet til at opnå løsninger i konflikter og dermed sætter mennesker som mål, opstår der en risiko for et etisk problem i kantiansk forstand⁶⁹: Ifølge Vindeløv er dialog et middel til at løse konflikter, og det værdigrundlag, der ligger til grund for Refleksiv Mægling, er netop forankret i et menneskesyn, der kan siges at sætte mennesket som mål. Hvis dialog bliver et *mål* i sig selv, så er der en risiko for, at mødet med det andet menneske bliver et *middel* til at opfylde *målet* om dialog. I dette lys bliver dialog uden en medmenneskelig værensmåde ikke blot til pseudo-dialog: Den bliver også uetisk, jvf. Kants etiske filosofi.

⁶⁹ Med "kantiansk forstand" henviser vi til Kants kategoriske imperativ: "Handl kun ifølge den maksime ved hvilken du samtidig kan ville, at den bliver en almengyldig lov" (Kant 1999: 78).

Se også: <https://www.etik.dk/etik.dk/hvad-er-det-kategoriske-imperativ>. Kant omtaler andetsteds dette imperativ som "Handl således, at du altid tillige behandler menneskeheden, såvel i din egen person som i enhver andens person, som mål, aldrig blot som middel" (Ibid: 88).

Hvis dialog får lov at være en kvalitet, der kan optræde i mere eller mindre grad i det kontinuum, en organisatorisk samtale må befinde sig på, kan det igen blive et *middel* til at skabe møder mellem mennesker, der efterlever et etisk forsvarligt menneskesyn, samtidigt med at en organisation som DIS fortsat kan have “glade kunder i butikken”.

Litteraturliste

Adrian, L., & Vindeløv, V. (2014). Angreb på mæglingens DNA - Antaster til en diskussion om tvungen mækling. In P. Blume & C. Henrichsen (Eds.), *Forvaltning og retssikkerhed*, festskrift til Steen Rønsholdt (1 udg. ed.). København: Jurist- og Økonomforbundets Forlag.

Bloch-Poulsen J. (2006) *Dialog – en udfordring Mellem involvering og demokratur i organisationsudvikling*, (kap. 1 Dialogens muligheder, Dialogiske kompetencer s. 55 - 134) Aalborg, Aalborg Universitetsforlag

Bohm, D. (1996). *On Dialogue*. London: London, US: Taylor and Francis.

Christie, N. (1977). Konflikt som eiendom. *Tidsskrift for rettsvitenskap*, 90, 113-132.

Coleman, P. T. (2014). Power and Conflict. In P. T. Coleman, M. Deutsch, & E. C. Marcus (Eds.), *The Handbook of Conflict Resolution: Theory and Practice* (3 ed., pp. 137-167). San Fransisco: Jossey-Bass.

Davies B. & Harré R. (1990) Positioning: The discursive Production of Selves, 20 (1): 43- 63 *Journal for the Theory of Social Behaviour*,

Foucault M. (1979) Omnes et Singulatim: Towards a Criticism of “Political Reason” *The Tanner Lectures on Human Values*, (s 223- 254) (October 10 and 16 1979) Delivered at Stanford University

Foucault M. (1982) Subject and Power, *Critical Inquiry*, vol. 8 no. 4 (p. 777-795) University of Chicago Press

Fredslund H. (2013) Den filosofiske hermeneutik - fra filosofi til forskningspraksis i Claus Nygaard (red.) *Samfundsvidenskabelige analysemetoder* (2. udgave) (kap. 4 s. 75-100) Frederiksberg: Samfundslitteratur

Gadamer, Hans-Georg (2004) *Sandhed og metode* (1. udgave) (Kap. II Grundtræk af en hermeneutisk erfaringsteori, afsnit 1 Forståelsens historicitet som det hermeneutiske princip (s. 253-291) Arne Jørgensen og Systime A/S

Hammerich E., Frydensberg K. (2016) (3. udgave) (kap 1 s. 15 - 40) *Konflikt og Kontakt - om at forstå og håndtere konflikter* © Center for Konfliktløsning og Else Hammerich og Kirsten Frydensberg, Forlaget Hovedland

Kant I. (1999) *Grundlæggelse af sædernes metafysik* (2. udgave) (Kap 2 Overgang fra den almindelige sædelige fornuftserkendelse til den filosofiske s 57-103), København, Hans Reitzels Forlag

Kierkegaard S. (1948) *Synspunktet for min Forfatter Virksomhed* (Capitel 1 s. 29-48) København: Wivels Forlag

Kristiansen, M., & Bloch-Poulsen, J. (2004). Dialog og dialogiske kompetencer : en ny form for magt? i Helle Alrø og Marianne Kristiansen (red.) *Dialog og magt i organisationer*. Aalborg Universitetsforlag

Mik-Meyer N., & Villadsen K. (2007) *Magtens Former - Sociologiske perspektiver på statens møde med borgeren* (1. udgave) (kap. 2 s. 16-42) København, Hans Reitzels Forlag

Priskorn M. (2005) *Som et familiemedlem - Slægtskab og forbundethed mellem udenlandske udvekslingsstudenter og danske værtsfamilier*. (kap. 2 s. 14-33) Specialeafhandling til Kandidateksamen, Institut for Antropologi, Københavns Universitet

Pruitt, D. G. (2004). Strategic Choice. In S. H. Kim (Ed.), *Social conflict : escalation, stalemate, and settlement* (3rd ed., pp. 37-62). Boston: McGraw-Hill.

Vindeløv, V. (2013). *Konfliktmægling: En refleksiv model* (3. rev. udg. ed.). København: Jurist- og Økonomforbundets Forlag.

Zahavi D. *Fænomenologi*, (1. udgave) (del 1: Metodologiske grundtemaer s.11- 39) Roskilde Universitetsforlag

Selvvalgt litteratur (max 400 sider)

Bloch-Poulsen J. (2006) *Dialog – en udfordring Mellem involvering og demokratur i organisationsudvikling*, (kap. 1 Dialogens muligheder, Dialogiske kompetencer s. 55 - 134)
Aalborg, Aalborg Universitetsforlag
Antal sider: 79

Davies B. & Harré R. (1990) Positioning: The discursive Production of Selves, 20 (1)(s. 43-63) *Journal for the Theory of Social Behaviour*
Antal sider: 20

Foucault M. (1979) Omnes et Singulatim: Towards a Criticism of “Political Reason” *The Tanner Lectures on Human Values*, (s. 223- 254) (October 10 and 16 1979) Delivered at Stanford University,
Antal sider: 31

Foucault M. (1982) Subjekt and Power, *Critical Inquiry*, vol. 8 no. 4 (p. 777-795)
University of Chicago Press
Antal sider: 18

Fredslund H. (2013) Den filosofiske hermeneutik - fra filosofi til forskningspraksis i Claus Nygaard (red.) *Samfundsvidenskabelige analysemetoder* (2. udgave) (kap. 4 s. 75-100)
Frederiksberg: Samfundslitteratur
Antal sider: 25

Gadamer, Hans-Georg (2004) *Sandhed og metode* (1. udgave) (Kap. II Grundtræk af en hermeneutisk erfaringsteori, afsnit 1 Forståelsens historicitet som det hermeneutiske princip (s. 253-291) Arne Jørgensen og Systime A/S
Antal sider: 38

Hammerich E., Frydensberg K. (2016) (3. udgave) (kap 1 s. 15 - 40) *Konflikt og Kontakt - om at forstå og håndtere konflikter* © Center for Konfliktløsning og Else Hammerich og Kirsten Frydensberg, Forlaget Hovedland
Antal sider: 25

Kant I. (1999) *Grundlæggelse af sædernes metafysik* (2. udgave) (Kap 2 Overgang fra den almindelige sædelige fornuftserkendelse til den filosofiske s 57-103), København, Hans Reitzels Forlag
Antal sider: 46

Kierkegaard S. (1948) *Synspunktet for min Forfatter Virksomhed* (Capitel 1 s. 29-48)
København: Wivels Forlag
Antal sider: 19

Mik-Meyer N., & Villadsen K. (2007) *Magtens Former - Sociologiske perspektiver på statens møde med borgeren* (1. udgave) (kap. 2 s. 16-42) København, Hans Reitzels Forlag
Antal sider: 26

Priskorn M. (2005) *Som et familiemedlem - Slægtskab og forbundethed mellem udenlandske udvekslingsstudenter og danske værtsfamilier* (kap. 2 s. 14-33) Specialeafhandling til Kandidateksamen, Institiut for Antropologi, Københavns Universitet
Antal sider: 19

Zahavi D. *Fænomenologi*, (1. udgave) (del 1: Metodologiske grundtemaer s.11- 39)
© Roskilde Universitetsforlag
Antal sider: 28

Antal sider i alt: 374



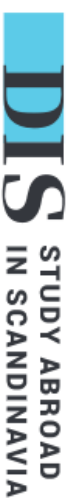
Bilag 1: Liste over forkortelser

- god at have ved hånden under læsning af afhandlingen

DIS	En non-profit uddannelses-fond. Organisationens fulde navn er: DIS - Study Abroad in Scandinavia Se mere i Afsnit 2.1
HOSA	Housing & Student Affairs Afdeling i DIS, som vores empiri er genereret i samarbejde med, og hvor Mia er ansat som mellemlider. Se mere i afsnit 2.2
LLC	Living & Louisering Community En af DIS' 6 boligmuligheder, hvor de studerende i boligen har et tematisk fællesskab, eks. "Social Justice" Se også Fodnote 11
RA	Kan stå for Resident Assistant eller Resident Advisor¹ Gængs medarbejdergruppe i på amerikanske colleges boligafdelinger. Svarer nogenlunde til DIS' SRAs (se herunder)
SRA	Social & Residential Advisor Deltidsansat medarbejder i HOSA, som for det meste bor sammen med de studerende, bl.a. i LLC-boligformen. SRAs skal både sørge for, at det sociale fungerer i boligen, og at husreglerne bliver overholdt. Se også Afsnit 2.2

¹Se blandt andet https://en.wikipedia.org/wiki/Resident_assistant, 30. april 2018

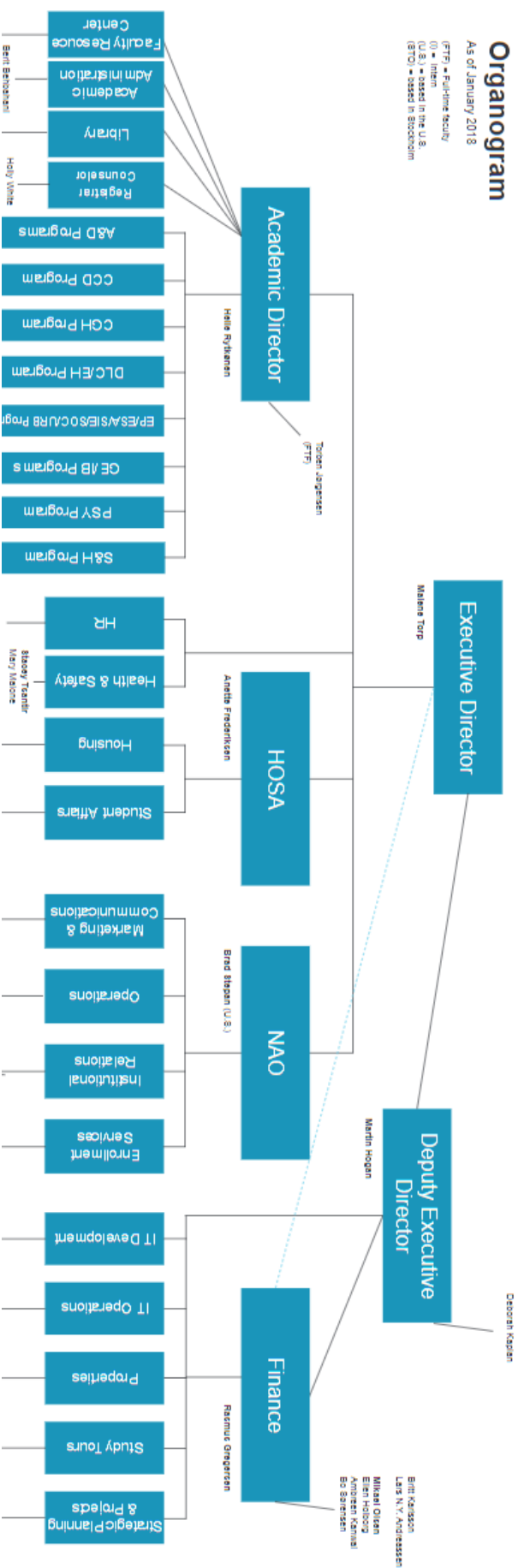
Bilag 2: Udsnit af DIS' "organogram"1



Organogram

As of January 2018

(FTF) = Full-time faculty
 (O) = Intern
 (U.S.) = based in the U.S.
 (BOT) = based in Stockholm



1fra DIS' Intranet, 5. maj 2018:

<https://disdenmark.sharepoint.com/sites/DISIntranet/news/PublishingImages/Forms/Thumbnails.aspx?RootFolder=%2Fsites%2FDISIntranet%2Fnews>

[%2FPublishingImages%2FDIS%20News%20Images%2FOrganogram-January-2018&FolderC:TID=0x0120009D8B0BE1D271D5489BCA934140F94DE8](#)

Bilag 3: Case-kategorier i DIS' database

(i alfabetisk rækkefølge)

Academic

Academic Discipline

Adjustment/Mental health

Arrest/Police Interaction

Assault (Physical)

Assault (Sexual)/Stalking

Death

Discipline

ERG Incident (direct student impact)

Family emergency/Emergency at Home

Housing

Housing - Discipline

Housing - Move

Housing - Notes

Housing - Pre Departure

Insurance

Missing Student

Other:

Outside vendors

Physical health

Pre-departure Accommodation Request

Pre-departure Advising

Pre-departure Health Form Follow up

Program Complaint

Residence permit

Theft/Robbery/Loss - Burglary

Theft/Robbery/Loss - Larceny

Theft/Robbery/Loss - Lost

Theft/Robbery/Loss - Robbery

Transportation/Immigration

Bilag 4: Data Oversigt

Møde	1. Rasmus ansvarlig	2. Rasmus ansvarlig	3. Mia ansvarlig
Case category	Housing	Adjustment/mental health	Housing
Hvornår?	Torsdag d. 22. februar	Fredag d. 23. februar	Fredag d. 23. februar
Varighed	8 min.	49 min.	18 min.
Hvor?	Mindre mødelokale	Annabelles kontor	Mødelokale m. sofagrube
HOSA-medarbejder	Louise	Annabelle	Emma
Studerende	Allison	Adam	Rose, Heather & Celeste
Hvem tog initiativ til mødet?	Louise (medarbejder)	Adam (studerende)	Emma (medarbejder)
Hvad er data?	Observation	Video & lyd	Lyd
Interview, HOSA-medarbejder	Louise	Annabelle	Emma
Titel	Coordinator (Mia som leder)	Director	Manager
Antal år <u>ansat</u> ved DIS	4 år	16 år	8 år
Hvornår?	Torsdag d. 22. februar	Tirsdag d. 6. marts	Fredag d. 23. februar
Hvor lang tid efter mødet?	Senere samme dag	11 dage efter mødet	Senere samme dag
Varighed	20 min.	48 min.	38 min.
Hvor?	Mødelokale efter Louises valg	Annabelles kontor	Emma's kontor
Hvad er data?	Lydoptagelse	Lydoptagelse	Lydoptagelse

Bilag 4: Data Oversigt

	1. Rasmus ansvarlig	2. Rasmus ansvarlig	3. Mia ansvarlig
Interview, studerende	Allison	Adam	Celeste
Køn	Kvinde	Mand	Kvinde
Etnicitet (selvoplyst fra database)	"White"	"Black or Afro American"	"White"
Hvornår?	Fredag d. 9. marts	Fredag d. 23. februar	Tirsdag d. 27. februar
Hvor lang tid efter mødet?	15 dage efter mødet	Umiddelbart efter mødet	4 dage efter mødet
Varighed	17 min.	23 min.	23 min.
Hvor?	Mødelokale m. sofagrube	Mindre mødelokale	Rum indrettet til børn
Hvad er data?	Lydoptagelse	Lydoptagelse	Lydoptagelse
			Rose & Heather
			Kvinder
			"White"
			Onsdag d. 28. februar
			5 dage efter mødet
			38 min.
			Rum indrettet til børn
			Lydoptagelse

Bilag 5: Email til mulige studenter-deltagere

Title: Would you like to help future DIS students? (research project)

Please send with Mia and Rasmus on copy (mp@dis.dk; rg@drh.dk)

Dear [preferred name],

The DIS Housing and Student Affairs department is currently hosting a research project that focuses on the scheduled meetings between staff and students. The two researchers, Mia Priskorn and Rasmus Grosell, are Master students from the Faculty of Law at the University of Copenhagen. Mia and Rasmus would like to observe and record (audio or video) the meeting we have booked for [day & time]. Please note that, as of now, Mia and Rasmus do not know what our meeting is about, only that a meeting has been scheduled. The researchers would also like to talk to each of us separately after the meeting.

I have given consent on my end for the researchers to be present, as observers, at our meeting, as well as to video tape it [change wording according to specific agreement with HOSA staff]. I would like to underline, however, that whether you choose to participate or not - your answer will not, in any way, affect your relationship with DIS (and with me as a DIS staff). You are welcome to see attached for further information about the research project.

Please note that Mia or Rasmus (both copied onto this email) will reach out to you by phone within the next 24 hours to explain more about their project and be able to answer any questions you might have before deciding whether to participate. You are of course also more than welcome to reach out to them at your convenience if you have questions or would like to reply to them whether you would like to participate.

Thanks for your consideration.

Best,

[HOSA staff]

Bilag 6: Vedhæftelse til email (til studerende)

Side 1

Title: Research project_Meetings with students

Who we are:

We are two Master students studying Conflict Mediation at the Faculty of Law, Copenhagen University. As the empirical foundation of our Master thesis we are taking a look at scheduled, one-on-one, meetings between DIS students and staff from Housing & Student Affairs.

One of us, [Mia Priskorn](#), works full-time in Housing & Student Affairs as a team manager. The other, Rasmus Grosell, is the Vice Principal of a Danish “folkehøjskole” for young Danes.

Why do one-on-one meetings between DIS students and staff interest us?

We are passionate about working with young adults and we believe that being properly listened to and respectfully challenged make a big difference - both here and now and later on in life.

How do we find out more?

We would like to learn more about what actually goes on at these meetings between students and staff. After the meeting, we would also like the opportunity to talk, one-on-one, with both staff and student (each separately). The purpose of these talks would be a reflection on what happened at the meeting, what each party had expected, what were empowering moments and what were disempowering moments, etc.

What do we ask of you, specifically?

We would like your permission to observe as well as audio record your scheduled meeting with a Housing & Student Affairs staff. Afterwards, we would also like to interview you for max. one hour, at a time and at a place that is convenient for you. As a token of our appreciation, participants will receive a gift certificate to Starbucks worth 100 DKK.

Confidentiality, anonymity and consent

1. We guarantee you full confidentiality both in regards to the content of your meeting with the Housing & Student Affairs staff, and what you choose to share with us in the interview afterwards.
2. We guarantee all participants full anonymity in the written thesis.
3. Lastly, your participation is completely voluntary. If you choose to give us your consent you can at any point ask for a pause, for recording to be stopped, to answer only certain questions or to withdraw your participation all together, etc.

Data collected**Side 2**

Audio and video recordings will be stored on a USB stick until the end of June 2018, which is when we plan to have handed in our thesis and have also defended it orally. After this date, the USB stick will be destroyed.

The recordings are to be used solely by Rasmus and Mia for the purpose of analysis.

The only additional persons who may ask to see or hear the recordings are:

-our academic supervisor, Jørgen Bloch-Poulsen (Associate Professor at Department of Education, Louisenberg and Philosophy, Aalborg University),

-Lin Adrian (Associate Professor, Faculty of Law, University of Copenhagen and overall responsible for the Master Program of Conflict Mediation)

-as well as a yet unknown external examiner employed by the Faculty of Law.

Within the next 24 hours we will take the liberty of calling you on the phone to explain further and answer any questions you might have. You are of course also more than welcome to reach out to us at your convenience (both within and outside of normal office hours).

In optimistic and respectful anticipation,

Mia Priskorn (3067 1026 / mp@dis.dk)

&

Rasmus Grosell (2681 1125 / rg@drh.dk)

