Roskilde University

Skriftsprogbrug og arbejdspraksis

et sprogteoretisk professionsstudium

Brok, Lene Storgaard

Publication date:
2009

Document Version
Også kaldet Forlagets PDF

Citation for published version (APA):
Brok, L. S. (2009). *Skriftsprogbrug og arbejdspraksis: et sprogteoretisk professionsstudium*. Roskilde Universitet.

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

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

Take down policy
If you believe that this document breaches copyright please contact rucforsk@kb.dk providing details, and we will remove access to the work immediately and investigate your claim.

Download date: 03. Jul. 2025

Lene Storgaard Brok

Lene Storgaard Brok afsøger i denne originale afhandling hvad sprogteoretiske studier kan bibringe professionsforskningen. Med en lang række forskellige teksttyper fra den fysioterapeutiske og fra den pædagogiske profession som empirisk grundlag, spørger hun hvilke typer skriftsprogbrug de to professioner anvender, hvilket billede af arbejdet som sprogbrugen fremkalder og endelig hvorfor en bestemt type arbejdes skriftsprog udvikler sig som det gør.

Analyserne eksponerer forventeligt to forskellige måder at anvende skriftsproget på – den mere naturvidenskabeligt funderede fysioterapi og den mere humanistisk funderede pædagogik. De fremstiller også en række indre modsætninger i arbejdets praksis – forskellige funktioner af arbejdet – og i de professionelles subjektive omgang med det.

Skriftlighed og dokumentation er i stigende omfang en professionel pligt. Afhandlingen er et velkomment bidrag til afsøgningen af skriftens mulighed for ikke blot at blive formelt dokumentations materiale, men tillige blive bidrag til en professionel selvrefleksion – og et bedre arbejde!

Afhandlingens teorigrundlag er systemisk funktionel lingvistik (Halliday) kombineret med en hermeneutisk analysemåde (Ricoeur). Dens professionsteoretiske rammeforståelse trækker på forholdet mellem vidensgrundlag, lønarbejdsvilkår og menneskeligt engagement. Afslutningsvis tegner Lene Storgaard Brok en række mulige fremtidige perspektiver for udvikling af denne nye, tværvidenskabelige forskningstilgang.

Afhandlinger fra Forskerskolen i Livslang Læring er let redigerede afhandlinger fra ph.d.-uddannelser, der er gennemført ved forskerskolen. Seriens udgivelser præsenterer de enkelte ph.d.'ers konkrete forskningsprojekter. Forskerskolen inddrager de nyeste teoretiske og metodologiske diskussioner i en tværfaglig udforskning af læring såvel i uddannelse som i alle mulige andre livssammenhænge: i hverdagslivet, i arbejdslivet, i familien. Hver afhandling er et lille teoretisk, metodisk og/eller empirisk pionerarbejde i udfoldelsen af dette forskningsfelt.

ISBN 978-87-91387-31-9

Skriftsprogbrug og arbejdspraksis

Skriftsprogbrug og arbejdspraksis

– et sprogteoretisk professionsstudium

- en ph.d.-afhandling fra Forskerskolen i Livslang Læring

Lene Storgaard Brok

Skriftsprogbrug og arbejdspraksis

- et sprogteoretisk professionsstudium

Ph.d.-afhandling
Forskerskolen i Livslang Læring,
Institut for Psykologi og Uddannelsesforskning,
Roskilde Universitet
December 2009

Lene Storgaard Brok
Skriftsprogbrug og arbejdspraksis – et sprogteoretisk professionsstudium

En udgivelse i serien *Afhandlinger fra Forskerskolen i Livslang Læring,* Roskilde Universitet

1. udgave 2009 Forskerskolen i Livslang Læring

© Forskerskolen i Livslang Læring og forfatteren

Omslag: Vibeke Lihn
Sats: Forfatteren
Tryk: Kopicentralen, RUC

Forhandles hos RUC-Bogladen/Samfundslitteratur
E-mail: ruc@sl.cbs.dk

ISBN: 978-87-91387-31-9

Udgivet af:
Forskerskolen i Livslang Læring
Roskilde Universitetscenter
P10, Postboks 260
4000 Roskilde
Fax: 46 74 30 70
E-mail: forskerskolen@ruc.dk
www.ruc.dk/paes/forskerskolen/

Alle rettigheder forbeholdes.
Kopiering fra denne bog må kun finde sted på institutioner, der har indgået aftale med COPY-DAN, og kun inden for de i aftalen nævnte rammer.
Undtaget herfra er korte uddrag til anmeldelse.

Forskerskolens forord

Når en ph.d.-afhandling ligger færdig som tekst, fokuseres på den viden den indeholder og dens bidrag til et eller flere forskningsfelter. Afhandlingen bringes videre som viden for andre kontekster og kommer i dialog med både det felt den beskæftiger sig med og med andre udviklings- og forskningsarbejder, og vil blive taget som afsæt for nye projekter og blive inddraget som diskussions indspil. Imidlertid er en ph.d.-afhandling også udtryk for en gennemført forskeruddannelse og en personlig-faglig udviklingsproces, som ikke kun, men især har afhandlingen som resultat. Et længerevarende fagligt engagement og en uddannelse er afsluttet.

Ph.d.-afhandlingen bliver svendestykket som viser at forfatteren har gennemført et selvstændigt forskningsarbejde under vejledning (fra bekendtgørelsen om forskeruddannelse). En forskeruddannelse ved Forskerskolen i Livslang Læring indebærer at den forskerstuderende har indskrevet sig i pædagogisk forskning, som her dækker et bredt forskningsområde om læring i hverdagslivet, i arbejde, i uddannelse og på tværs af flere sfærer og igennem hele livsløbet.

Lene Storgaard Brok afsøger i denne afhandling hvorvidt og hvorledes sprogteoretiske studier kan bidrage til udviklingen af professionsforskningen indenfor social- og sundhedssektoren. Dette tværvidenskabelige forskningsfelt udsprang af mangeårigt arbejde med professionelles skriftsprog og den implicitte viden forfatteren gennem årene havde oparbejdet om de erkendelses- og erfaringsmuligheder skrivningen kan afstedkomme. I en tid hvor skriftlighed og dokumentation bliver en fortsat mere central del af det professionelle arbejde er det i sig selv påtrængende at spørge hvordan skrift og arbejdspraksis påvirker hinanden, og hvorledes skriftlighed kan bruges af de professionelle selv til udvikling af arbejdet.

Der er tre styrende forskningsspørgsmål i afhandlingen: hvilke typer skriftsprogbrug de to professioner anvender, hvilket billede af arbejdet som sprogbrugen fremkalder og endelig hvorfor en bestemt type arbejdes skriftsprog udvikler sig som det gør.

Det teoretiske grundlag er først og fremmest den systemisk funktionelle lingvistik i traditionen fra Halliday i samspil med en hermeneutisk analysetilgang, inspireret af Ricoeur. I sammentænkningen af disse paradigmatisk forskellige traditioner udvikler Lene Storgaard Brok sin "kontekstsensitive" analysemetode, altså en metode der anerkender at sproget og skriften på forskellig vis fungerer i en konkret historisk sammenhæng - som de så igen præges

eller ligefrem defineres af. Udover disse bærende positioner - og deres kernebegreber - præsenterer afhandlingen et kort overblik over skandinavisk forskning i sprog i arbejdslivet og en rammeforståelse fra aktuel professionsforskning i forhold til de mellemlange videregående uddannelsers arbejdsfelter i den sociale sektor og sundhedssektoren.

Det empiriske grundlag defineres indenfor to forskellige professioner, nemlig den overvejende "sunde", profession, fysioterapien og den overvejende "sociale" profession, pædagogikken. Fra disse to professioner indsamles og produceres en lang række forskellige tekstdokumenter - spændende fra administrativ dokumentation over professionelle indberetninger til individuelt producerede beretninger om oplevelsen af skriftlighed i arbejdet (se såkaldte hurtigskrivningstekster). I tilknytning til empiriproduktionen, analysearbejdet og den efterfølgende diskussion med informanterne fører Lene Storgaard Brok en relevant diskussion om etiske hensyn i sin forskningspraksis. Det empiriske arbejde defineres som "cases" ud fra et specifikt praksisperspektiv.

Sammenhængen mellem fagenes vidensgrundlag, måden man omgås brugere på, arbejdets konkrete funktioner i forhold til det omgivende offentlige system - og den politiske udvikling af arbejdsforhold eksponeres på to forskellige måder i hhv. fysioterapeutprofessionen og pædagogprofessionen. Hermed yder afhandlingen et vigtigt, nuancerende bidrag til den aktuelle professionsforskning i Danmark. Det gør den dels ved at præcisere den faglighed og selvforståelse der præger og måske bærer professionerne, dels ved gennem analysen af skriftsproget at eksponere modsætninger mellem bevidsthed, skrift og praksis - og åbne for forandringsmuligheder. Afhandlingens analyser giver informanterne og deres profession deres faglighed tilbage i en ny forandret form, hvor en række modsætninger kan observeres - og dermed bearbejdes. Det er et meget vigtigt perspektiv for professionsforskningen i en tid hvor mange tematiseringer af arbejdet i den offentlige sektor drejer sig vanskelighederne med at opretholde den faglige kvalitet under moderniseringsprocesserne. Ligeledes er udviklingen af den kvalitative analysemetode et godt bidrag til spektret af kvalitative og aktionsorienterede metoder.

Ikke mindst i dette perspektiv skriver Lene Storgaard Broks afhandling sig på logisk og fornyende vis ind i Forskerskolen i Livslang Lærings tradition professionsteoretisk udviklingsarbejde. Den tværvidenskabelige ambition har her fundet en original form, der så samme tid er solidarisk med de professionelle og med de brugere der i sidste instans skal have gavn af deres arbejde.

Forskerskolen i Livslang Læring blev etableret i 1999 med støtte fra Forskerakademiet. Den byggede videre på det forskeruddannelsesprogram indenfor uddannelsesforskning som var igangsat allerede i begyndelsen af 90erne. Siden forskeruddannelsen ved Institut for uddannelsesforskning blev etableret er der 40 der har erhvervet ph.d.-graden. Der er nu ca. 45 indskrevne studerende, og Forskerskolen optager hvert år omkring 10 nye ph.d.-studerende. Fra sommeren 2005 indgår en række lærere og ph.d.-studerende ved Københavns Universitets Institut for Medier, Erkendelse og Formidling; Afdelingen for Pædagogik samt ved Tek-Sam instituttet ved RUC, som arbejder med forskning i livslang læring i Forskerskolen.

Forskerskolen trækker på teoretiske og metodiske inspirationer fra andre humanistiske og samfundsvidenskabelige forskningstraditioner. Den søger at tematisere nogle af de sammenhænge som disciplinopdelt videnskab og praktisk bestemt professionsviden traditionelt afskærer. Af fokuseringen på læring som en subjektiv proces, der indgår i nær sammenhæng med objektive samfundsmæssige og kulturelle sammenhænge, følger en række forskningsmæssige problemstillinger, som vedrører både læringsarenaer, de lærende og selve forståelsen af hvad læring, viden og kompetence er. Forskning i Livslang læring omfatter derfor en emnemæssig mangfoldighed og har en lige så mangfoldig praktisk perspektivering af forskningen. Ph.d.-afhandlingerne har ofte emner, der ikke umiddelbart ligner noget pædagogisk, men som bliver skrevet ind i det nye forskningsområde, som endnu kun vagt lader sig aftegne. Det kræver ofte teoretisk og metodemæssig innovation. Det er samtidig bestræbelsen i forskeruddannelsen at trække forbindelsen til eksisterende forskningstraditioner og paradigmer både i pædagogisk forskning og en række tilgrænsende discipliner. Metodologisk er der er en række gennemprøvede, fortolkningsbaserede empiriske metoder, som kan udnyttes, og bliver udnyttet, men hvert projekt rummer sine valg og tilpasninger.

Forskeruddannelsen er en international uddannelse, som løbende har fremtrædende internationale gæsteprofessorer og en jævn strøm af udenlandske gæstestuderende, ligesom både studerende og vejledere deltager meget intensivt i internationale forskningsnetværk. Der er etableret samarbejdsaftaler med en række toneangivende forskningsmiljøer ved universiteter over hele verden.

Indhold

FORORD **11**

1. SKRIFTLIGHED I PROFESSIONSARBEJDE **13**

PROFESSIONSARBEJDE 13
SKRIFTSPROGBRUG I MENNESKEARBEJDE 17
FORSKERPOSITION 19
TEORIHORISONT 21
FORSKNINGSSPØRGSMÅL 22
AFHANDLINGENS OPBYGNING 24

2. BESLÆGTEDE FORSKNINGSPROJEKTER **27**

SKRIFTSPROGSFORSKNING I UDDANNELSESKONTEKSTER 27
SKRIFTSPROGSFORSKNING I ARBEJDSPRAKSIS 28
"Workplace literacy" eller "literacy practices in working life" *30*
Situationskontekst og tekst *31*
Tingsarbejde eller menneskearbejde *32*

3. TEORIRAMME OG VIDENSKABSTEORETISKE OVERVEJELSER. **35**

SPROG, DISKURS OG HERMENEUTIK 36
TEKST FREMKALDER KONTEKST 42
ET BEGREB OM (SKRIFT)SPROG OG TEKSTER 49
Skriftsprog og tekstbegreb *55*
ET BEGREB OM (PROFESSIONS)ARBEJDE 59
Lønarbejde *59*
Menneskearbejde *61*
Vidensarbejde *63*
OPSAMLING PÅ TEORIRAMMEN 65

4. UNDERSØGELSESMETODE **67**

EMPIRIDESIGN 68
BEGRUNDELSER FOR PROFESSIONSVALG 70
BEGRUNDELSER FOR EMPIRISKE MATERIALER 73
FORSKERPOSITION OG FORSKNINGSETIK 77

5. BEGREBSRAMME 83

ANALYSEMETODE 83
TERMINOLOGIER 86
GENRETEORI 87
Funktionel genreteori 88
Tekstens navn 91
Teksters dominerende ytringsfunktion 92
Modellæser 93
Magtaspekt og statussignaler i sprogbrug og layout 96
Genreanalyse i brug 97
DISKURSIVE POSITIONER I SKRIFTSPROG 98
Interpersonelle sproglige resurser 101
Udveksling 103
Standpunkt 104
Appraisals – den evaluerende sprogbrug 105
TEKSTUALITET OG BETYDNINGSDANNELSE – EN VEJ TIL FORTOLKNING 108
Struktur i tekst 109
Tekstur i tekst 111
Fortolkning 112

6. CASE FRA ET BOSTED: PÆDAGOGERS SKRIFTSPROGBRUG 115

BESKRIVELSE AF BOSTEDET 115
PÆDAGOGERNES EGNE GENREBEGREBER 116
HURTIGSKRIVNINGER OM SKRIFTLIGHED I ARBEJDET 118
NÆRANALYSE AF SEKS UDVALGTE TEKSTER 123
Analyse af tekst 1: Metodebeskrivelse: Guideline for pædagogisk arbejdsmetode 123
Analyse af tekst 2: Planlægningsoplæg (borger status) 138
Analyse af tekst 3, 4 og 5: Skriftlighed ved et fastholdelsesforløb 150
Analyse af tekst 4: Afsnit i borgerbog (Milles bog) 158
Analyse af tekst 5: Indberetning om magtanvendelse 165
Analyse af tekst 6: Uddrag af Udviklingsplan for bostedet 174
OPSAMLING: PÆDAGOGERNES SKRIFTSPROGBRUG OG ARBEJDSPRAKSIS 188
PÆDAGOGERNES REAKTIONER PÅ MINE TOLKNINGER 197

7. CASE FRA ET HOSPITAL: FYSIOTERAPEUTERS SKRIFTSPROGBRUG 205

BESKRIVELSE AF HOSPITALET 205

FYSIOTERAPEUTERNES EGNE GENREBEGREBER 206
HURTIGSKRIVNINGER OM SKRIFTLIGHED I ARBEJDET 208
NÆRANALYSER AF SEKS UDVALGTE TEKSTER 214
Analyse af tekst a: Faglig vejledning/klinisk vejledning 215
Analyse af tekst b: Elektronisk patientjournal (EPJ) 224
Analyse af tekst c: Fysioterapeutisk status 231
Analyse af tekst d: Information til patienterne 238
Analyse af tekst e: Nyhedsbrev fra ledelsen 245
Analyse af tekst f: Referat fra terapiafdelingen 252
OPSAMLING: FYSIOTERAPEUTERS SKRIFTSPROGBRUG OG ARBEJDSPRAKSIS 266
FYSIOTERAPEUTERNES REAKTIONER PÅ MINE TOLKNINGER 273

8. KONKLUSION 285

SPROGBRUG OG ARBEJDSPRAKSISSER 288
UDFORDRINGER I DET SPROGTEORETISKE PERSPEKTIV 295
POTENTIALE I SKRIFTSPROGBRUGSANALYSER AF TEKSTER FRA ARBEJDSPRAKSISSER 299

LITTERATUR 305

BILAG 316

Bilag 1: Teksttyper fra pædagogernes arbejde 316
Bilag 2: Pædagogernes hurtigskrivninger 318
Bilag 3: Vejledning for udarbejdelse af udviklingsplaner 322
Bilag 4: Udskrift af gruppesamtale med 3 pædagoger fra bostedet 328
Bilag 5: Teksttyper fra fysioterapeuternes arbejde 345
Bilag 6: Fysioterapeuternes hurtigskrivninger 346
Bilag 7: Gruppesamtale med 18 fysioterapeuter 349

Forord

Denne afhandling handler om brugen af skriftsprog i det daglige arbejde. Jeg tager afsæt i tekstdokumenter fra to professioner, og afhandlingen er et sprogteoretisk professionsstudium, som giver indsigt i, hvordan arbejdsrelationer og arbejdsvilkår kan udledes af skriftsprogbrug. Denne indsigt kan bruges til at udvikle de enkelte professioners arbejdspladser og føre til læring om sprogbrug og arbejdspraksis.

Jeg vil gerne takke de to professionsgrupper, som har stillet deres materialer til rådighed for mig i mit forskningsprojekt. Det drejer sig om en fysioterapeutisk afdeling på et hospital og et bosted, hvor pædagoger arbejder med udviklingshæmmede. Det har været med gensidig interesse, at vi har udvekslet materialer og viden. Jeg har følt det som en stor opbakning at få i forskningsprojektet, at professionsgrupperne har været villige til at dele viden og diskutere med mig undervejs samt respondere på mine konklusioner.

Tak for diskussioner, kommentarer, konstruktive forslag, hjælp og opbakning til min vejleder professor Kirsten Weber, RUC og medlæser lektor Søren Frimann Trads, AAU.

Tak til Professionshøjskolen UCC for økonomisk støtte og til Institut for Psykologi og Uddannelsesforskning RUC for at skabe et attraktivt forskningsmiljø for ph.d.-studerende og for faglig og didaktisk inspiration.

Også tak til mine kolleger i Skrivecenteret fra Professionshøjskolen UCC, især Charlotte Skafte-Holm, Hanne Møller, Kirsten Bjerre og Lene Torp. Vi har sammen lavet udviklingsprojekter, som har ledt mig på sporet af mit projekt. Tak til min kollega Ruth Mulvad for grundig sparring og perspektivrige forslag til forbedringer. Tak til medstuderende, især Vibe Larsen, Sharmila Holmstrøm og Mari Holen, som jeg har diskuteret med i bilen på vej til RUC.

Og til sidst en tak til min familie Kristian, Andrea og Johanne – og min søster Inge for gode diskussioner undervejs.

Lene Storgaard Brok, august 2009

1. Skriftlighed i professionsarbejde

Skriftsproget har i vores moderne velfærdssamfund vigtige funktioner. Det tjener mange formål og bruges bl.a. til at forhandle, regulere, instruere, informere, dokumentere, legitimere, kontrollere og erkende med.

Jeg har i min afhandling fokus på den skriftsprogbrug, som anvendes i to forskellige typer professionsarbejde. Professionsarbejde er kendetegnet ved at mennesker interagerer med mennesker. Professionsudøvere behandler, plejer, passer, drager omsorg for eller underviser mennesker, og samtidig fylder det at skrive i og om arbejdet en stor del af arbejdstiden. Sprogliggørelsen af arbejdet er en selvstændig del af arbejdet. I skriftsproget indlejres spor af den livsform og praksis, der eksisterer blandt aktører på en arbejdsplads. Arbejdets praksisser findes i sproglige strukturer og kommer til udtryk i en sproglig betydning. Jeg har i min afhandling fokus på, hvordan professionsudøvernes skriftsprog gør sig afhængig af arbejdsplads og arbejdsopgaver. Sprog udvikles inden for diskursfællesskaber - på arbejdspladser, hvor mennesker interagerer med mennesker. Jeg gennemfører sprogbrugsanalyser af teksteksempler fra hverdagens sprogbrug, og min interesse er at få et indblik i, hvordan arbejdet konstrueres i og gennem sprogbrug. Skriftligheden er i arbejdet som en del af arbejdsdagen samtidig med, at skriftsproget skaber en distance til arbejdet og producerer et særligt billede af arbejdet. Det er disse forhold jeg undersøger i min afhandling. Skriftsprogbrug som *en del af* arbejdet og skriftsprogbrug som *et udsagn om* arbejdet.

Professionsarbejde

Mit felt er "skriftsprogbrug i professionsarbejde". Jeg indleder med en kort baggrundsbeskrivelse af, hvordan professionerne har gennemgået en særlig udvikling igennem den periode, hvor den offentlige sektor blev moderniseret, og hvordan skriftsproget har fået større betydning i den periode.

Begrebet "profession" refererer til de klassiske professioner: præster, læger og advokater, men også til faggrupper, som er ansat til at arbejde med mennesker (omsorg, undervisning, sundhed, sygepleje og socialt arbejde). Professionsarbejdet i disse erhverv kan karakteriseres ved den type arbejde, hvor mennesker på baggrund af en faglig viden skal handle i forhold til andre mennesker.(Nylehn og Støkken 2002, Weber 2002, Hjort 2004).

Andrew Abbott (1988) er en professionsteoretiker, der har interesseret sig for fælles træk ved professionsarbejdet. Han definerer arbejdet ud fra en logik om, at alle professionsudøvere skal foretage:

- Diagnose (som bringer informationer ind i det professionelle vidensystem.)
- Følgeslutninger(som benytter diagnosens informationer til at udpege en række behandlinger og deres forudsatte resultater)
- Behandling (som uddrager instruktioner af det professionelle vidensystem.)

(Efter Rasmussen 2004, p.62).

Abbotts definition på professionsbegrebet opererer med en progression: de professionelle skal på baggrund af en faglig vidensbase lokalisere og analysere et problem eller en tilstand, drage konklusioner på baggrund af analysen og vigtigst af alt: handle i forhold til de mennesker, de kommer på arbejde for.

> Overordnet kan der tales om et arbejde, der baserer sig på en særlig *viden, kunnen og villen*, dvs. på en særlig videnskabelig funderet og specialiseret teoretisk viden, på en særlig ekspertise i praktisk håndtering af komplekse, flertydige og konstant foranderlige situationer og på en særlig etisk eller social forpligtelse over for klienten: patienten eller studenten. (Hjort 2005, p.95).

Den type arbejde indebærer, at de professionelle i samfundet er anerkendt for deres vidensbase og har retten til at arbejde i det etablerede vidensystem. Her træder et tema, som har været et omdrejningspunkt i professionsdebatten de senere år frem: Har de klassiske professioner og de nyere semi-professioner monopol på deres viden eller trues de af teknologier, brugerindsigt og politisk administrative systemer? (Weber 2002, Nylehn og Støkken 2002, Hjort 2005). Tidligere accepterede man i samfundet, at nogle mennesker havde en viden, som man ikke selv havde, og man gav derfor disse mennesker beføjelser til at udføre deres arbejde på baggrund af deres viden. De professionelle indgik en social kontrakt med borgerne og fik legitimitet og magt til at udføre deres arbejde. I dag begrundes professioner med nye begreber og bevidstheder, og professionerne skal kæmpe for at vinde eller genvinde status (Svenningsen 2004, Hjort 2005). En måde, man i professionerne vinder status på, er ved at indføre mere skriftlighed. Den sociale kontrakt er udvidet med en offentlig kontraktstyringsmodel, som indebærer, at de professionelle skal synliggøre deres arbejde ved skriftligt at honorere rapporterings- og dokumentations-

krav. At få status i en profession er blandt andet at kunne sprogliggøre det arbejde, man udfører.

> For "relationsprofessionerne" betyder de nye styrings- og evalueringsformer, at de på én gang har fået mulighed for at positionere deres praksis som "videnskabelig begrundet" og "beviselig effektiv" og er blevet forpligtet til at stå til regnskab for deres aktiviteter inden for diskurser, der som udgangspunkt er fremmede for deres konkrete arbejde og kollegiale kultur.(Hjort 2005, p. 85).

Evidensbegrebet og evidenstænkning er indført både i de sundhedsfaglige og pædagogiske professioner. Kvalitetssikringssystemer er sat ind, så professionerne kan synliggøre arbejdet og argumentere for egen berettigelse, og derfor er det et vilkår i det moderne arbejdsliv, at professionerne udvikles og presses, fordi de ikke længere kan påberåbe sig monopol ved, at professionsudøverne udfører arbejdet. Praktikerne skal stå til regnskab, måles og vejes, beskrive, begrunde og argumentere for deres arbejde over for samfundets borgere. Ofte finder denne kvalitetssikring sit udtryk i skriftlig form, og med de mange rapporterings- og evalueringskrav er der kommet betydelig mere skriftlighed ind i professionsarbejdet. For mange professionsudøvere er det et brud med en mundtlig kultur at skriftliggøre praksis, og det at skrive fylder i dag mere i professionsudøvernes bevidsthed, end det tidligere har gjort. (Hjort 2005, Laursen 2005). Krav til skriftlighed og dokumentation opleves modsætningsfyldt af professionsudøverne. Det er professionernes mulighed for at synliggøre sig, og de professionelle kan dermed vise og bevise deres ekspertise. Skriftlighed sætter refleksionsprocesser i gang, og når arbejdet på den måde fastholdes, kan de skriftlige dokumenter være et udgangspunkt for kvalitetsudvikling af professionerne. Man kan på et skriftligt grundlag føre en diskussion i og om arbejdet. Men mange ser også de øgede krav til skriftlighed som en mistillid til menneskearbejderne. En mistillid der bygger på utilfredshed med velfærdsprofessionerne og en generel mistillid til eksperter.(Weber 2002). Når samfundet udvikler sig i retning af, at man skal vide og have indsigt i hinandens arbejde, og når processerne kontrol- og kontraktstyres ovenfra, skal de professionelle handle i synlige rum. Synligheden udstiller ens person i professionen, og derfor tilfører skriftligheden arbejdet en sårbarhed, som man ikke taler meget om i de store kvalitetssikringsprogrammer. Man forudsætter, at professionsuddannede er skriftligt orienterede, og dette krav opleves som en udfordring for mange professionsudøvere.

Kravet om, at professionerne skal skriftliggøre deres praksis, er med til at skabe en dobbelthed i arbejdet, fordi skriftsproget skaber repræsentationer af

hverdagens arbejde. En tekst er ikke virkelighed, men et billede af virkeligheden, som kan gengives ud fra forskellige strategiske hensigter. En fysioterapeut kan eksempelvis gennemføre et patientforløb med en patient, som i skriftsproget gengives på en anderledes måde, end det reelt oplevedes af patienten og fysioterapeuten. Gennem sprogbrug kan man udstille et redigeret forløb, fordi det er den "sandhed", man ønsker at lægge frem i professionen, eller fordi det er den "sandhed", der efterspørges. Skriftligheden er en del af det daglige arbejde, men den er også en særlig konstruktion af arbejdets karakter. De tekster, der skrives, kan intentionelt set være umiddelbare og reelle fremstillinger, men lige såvel retoriske bearbejdninger af virkeligheden, idet arbejdet skrives ind i en hverdagsramme med forskellige diskurser og forskellige forhandlede positioner. Aktørerne har både brug for at synliggøre og sløre forhold i arbejdet, og aktørerne konstruerer en bestemt udgave af arbejdet i skriftsproget, fordi skriftsproget formidler et reduceret billede af virkeligheden.

Moderniseringsprocesser, samfundsbetingede ændringer og mere skriftlighed bevirker, at menneskearbejdere placeres i en ambivalent position imellem det konkrete arbejde og fortællingen – det sproglige udtryk – om det konkrete arbejde. Selvforvaltning er i den forbindelse et centralt tema i professionsdebatten. Selvforvaltning bevirker, at man som professionel har ret til og mulighed for at få øget indflydelse på eget arbejde. Dermed er man med til at påvirke institutionernes udvikling i hverdagen. Selvforvaltningen fungerer under mål- og rammestyringsmekanismer på en arbejdsplads, og man kommer som professionel til selv at bestemme forhold, som andre allerede har fastlagt for en. Man får retten til at styre sig selv ud fra bestemte mål. Samtidig er der sket en specialisering af de professionelles arbejdsopgaver. Tendensen er, at flere udfører ekspertopgaver, hvilket er en del af kampen for at forsvare og beskytte et professionsfelt. Professionsuddannelserne er blevet akademiserede, og det akademiske vidensgrundlag slår igennem i professionerne, som på den ene side står med den opgave at skulle diagnosticere ud fra en faglig vidensbase og samtidig handle i forhold til en kompleks praksis, der ikke åbenlyst trækker på videnskabelige logikker. (Abbott 1988, Hjort 2004). Selvforvaltningen udgør et paradoks for den professionelle, fordi man som individ har retten til at beslutte og handle i arbejdet, men samtidig er underlagt stramme styringsmekanismer, som gør det umuligt reelt at forvalte selv. Professionsudøvere indfanges derfor i paradoksale beslutningsprocesser, og placeres i en modsætningsfyldt position. Det er i den position, at de skal skriftliggøre deres praksis.(Weber 2002).

Jeg undersøger i min afhandling skriftsprogbrug i professionsarbejde på baggrund af, hvad der findes af skrift i arbejdet. Det er en almen politisk pointe, at skriftlighed og evidens er en del af moderniseringen af den offentlige sektor. Med den udvikling er der indført mere skriftlighed, og nye genrer er både udviklet og indført i professionsarbejdet. Samtidig er det også en pointe, at skriftsproget altid har været i arbejdet. Det er blevet brugt til at kitte hverdagen sammen, til at overlevere oplysninger til kollegaer og til at dokumentere forhold og forløb, som det var vigtigt at fastholde viden om. Jeg interesserer mig for det brede kontinuum af tekster, man skriver i et professionsarbejde. Det gælder både de tekster, der opleves som nye teksttyper i professionerne, men også de teksttyper, som man altid har skrevet. Jeg undersøger diversiteten i skriftligheden og analyserer mig frem til, hvordan de enkelte tekster har intentioner om at tjene specifikke formål. Skriftsprogbrug er funktionelt og udfører et arbejde i arbejdet. Sprogliggørelsen af arbejdet danner betydning på forskellige måder. Det er afhandlingens genstandsfelt.

Min optik er ikke rettet mod skriftligheden som et problem i arbejdet. Jeg forstår det, at skriftligheden er en del af professionsarbejdet som et forhold, der er styret af eksterne interesser og samtidig er en indre nødvendighed på arbejdspladsen. Skriftsproget fungerer som en teknologi – som et arbejdsredskab, der bruges til kommunikation i dagligdagen. Derfor tjener den sin egen sag. Gennem sprogbrugsanalyser får jeg øje på de moderniseringsprocesser, der sætter sig igennem i professionsarbejdet. Det er en tematik, der kan forfølges. Jeg får også øje på den måde, som professionsarbejdet er et relationsarbejde og ligeledes den type forhandling, der finder sted i menneskearbejde. Jeg finder forskellige mønstre og spor gennem sprogbrugsanalyserne, som fører til diskussioner om arbejdets karakter. Med skriftsprogbrugsanalyser åbner jeg for tolkninger af arbejdspraksisser.

Skriftsprogbrug i menneskearbejde

Sprogbrug i menneskearbejde er ikke en formel og statisk kommunikationsform, man kan tilegne og tilpasse sig. Professionsgrupper, der dagligt arbejder med mennesker, udvikler en bestemt type skriftsprogbrug, fordi skriftsproget blandt andet tjener mellemmenneskelige formål. Sproget former sig som interpersonelle forhandlinger i professionstekster.

Inden for det sprogteoretiske univers taler man om, at tekster er kendetegnede ved at bestå af en række ord, der samler sig til sætninger, som akku-

muleres og skaber betydning. Skrivere er funktionelle i deres adfærd, fordi de medtænker den virkelighed, de befinder sig i. Derfor bliver deres måde at skrive og kommunikere på afhængig af de konkrete forhold, der er til stede i situationen. Man forholder sig til de repræsentationer, der er i ens virkelighed, og til de mennesker, der er omkring en. Man bringer kulturen med ind i skriftsprogbrugen, da man skriver på baggrund af erfaringer og ud fra de værdier og verdensbilleder, som man kender til, og som man ønsker at fremstille.(Halliday and Hasan 1985, Martin and Rose 2003, Halliday 2004, Frimann 2004, Andersen og Smedegaard 2005).

Skriftligheden har bestemte funktioner i de typer af arbejde, der retter sig mod at imødekomme menneskelige behov. Jeg har valgt at analysere tekster fra professionsgrupperne fysioterapeuter og pædagoger, da de er eksempler på forskelligartede typer af professionsarbejde. Jeg spørger til den sprogbrug disse professionsgrupper har. Hvilke genrer skriver de i? Hvad skriver disse professionsgrupper om? Til hvem skriver de? Hvordan skriver de? Hvordan fremstiller de sig selv, de mennesker de arbejder for og deres kolleger? Med hvilke ord og diskurser udtrykker de sig? Hvordan er arbejdet til stede i teksten? Og er der en sammenhæng imellem den skriftsprogbrug, der anvendes, og den type af arbejde som sprogbrugen fremskriver?

De tekster, som fysioterapeuter og pædagoger skriver, har forskellige funktioner. De skal eksempelvis videregive informationer, fastholde indtryk og oplevelser, dokumentere eller opfordre. Teksterne bliver oftest læst af professionelle, der arbejder på arbejdspladsen, og det er professionens aktører, der forstår den sprogbrug, man anvender. Professionsudøverne skriver om og til patienter, klienter eller borgere, der er i behandling. De skriver et referat fra et møde eller et oplæg til en samtale. Den måde, sprogbrugen former sig på, afspejler arbejdsprocesserne, og er derfor med til at konstruere og konstituere arbejdet.

Jeg har særlig fokus på den relationelle kommunikation i skriftsproget, der viser, hvem man er som professionel, og hvordan man føler og tænker om det "stof", man skriver om. I en tekst er der altid stemmer – positioner, hvorfra der skrives, og disse stemmer udtrykker det relationelle arbejde. Skriftsproget viser en afsenderposition, der er indlejret i den profession, man arbejder i. Tekster er nødvendigvis subjektive, fordi skriveren må indtage en bestemt position i forlængelse af og i forhold til de andre, som skriveren skriver til. Derfor går skriftligheden i dialog med sit felt. Skriveren skriver sig ind i en interpersonel forhandling med sagen eller aktørerne i feltet og positionerer sig selv i denne forhandling. Teksterne vil referere til andre tekster og an-

dre situationer, så man over tid interagerer på forhandlede måder. Disse relationelle kommunikationsforhold kan spores gennem analyser af interpersonelle niveauer i sprogbrug. Tekster er aldrig neutrale. De repræsenterer altid en position, en stemme, en indstilling. Ligegyldigt, hvad der bliver skrevet om, forholder man sig på en eller anden måde til det indhold, man skriver frem. Derfor er det interessant at analysere de arbejdende menneskers stemmer ud af den sprogbrug, de benytter sig af i deres arbejdsliv. Dette fører til overvejelser over, hvordan et arbejdsvalg fører til, at man tilegner og tilpasser sig en sprogbrug. Man udvikler sig som professionel i sit arbejde, og samtidig præger arbejdet en som menneske og som sprogbruger. Sprogbrugen er med til at benævne, betegne og bestemme arbejdet. De ord og sætninger, man har mulighed for at bruge, udvikler sig gennem de forståelser sproget giver adgang til. Sprogbrug producerer også arbejdet. (Frimann 2004, Martin and White 2005, Andersen og Smedegaard 2005, Nielsen 2007).

Mine analyser baserer sig på skriftsprogbrug i tekster. Der er afsendere og modtagere af tekster i den reelle verden. Afsendere og modtagere som er levende mennesker: fysioterapeuter og pædagoger. Jeg forfølger ikke disse aktørers tekstproduktion og tekstreception. Derimod forfølger jeg den måde afsendere og modtagere konstrueres i skriftsproget, og det er derfor afsenderens sprogbrug, der informerer mig om arbejdet. Det er et bestemt sprogteoretisk perspektiv, jeg retter på skriftsprog i arbejdspraksis, når jeg lader mig informere gennem sprogbrugen selv. Min vinkel giver viden om, hvordan sprogbrug konstruerer praksisser, og hvordan praksisserne er indlejrede som determinerede vilkår i sprogbrugen.

Forskerposition

Min forskningsinteresse udspringer af, at jeg over en årrække har været videncenterkonsulent i et Skrivecenter i et CVU/en Professionshøjskole[1]. I dette Skrivecenter underviste konsulenterne i, hvordan man kunne skrive forskellige teksttyper i professionsuddannelse og -arbejde. I uddannelserne var det særligt opgaveskrivning, der blev efterspurgt kurser i. Skrivecenteret udviklede skrivekurser, som understøttede de studerendes skriveprocesser. I profes-

[1] Skrivecenteret blev oprettet som et videncenter i CVU Storkøbenhavn i 2002 og havde til hensigt at kvalificere skriveprocesser og tekstproduktion i professionsuddannelser og i professionsarbejde. I Skrivecenteret arbejdede man med kursusvirksomhed, udviklingsprojekter, supervision og vejledning. (Brok, Møller, Skafte-Holm, Skov 2003, Brok og Mathiesen 2005).

sionerne blev konsulenterne rekvirerede til at lave skrivekurser for professionelle, der oplevede, at der kom mere skriftlighed ind i deres hverdag. Det var en broget samling tekster, man som konsulent blev konfronteret med, når sygeplejersker, fysioterapeuter, socialrådgivere, lærere og pædagoger ønskede hjælp til at skrive.

Jeg opdagede i mødet med professionsudøveres måder at skrive på, at det var vanskeligt at give generelle råd til, hvordan tekster kunne skrives. Det at kunne skrive "godt" er ikke en entydig størrelse. Skriftsproget er ikke en teknisk og generel færdighed, men derimod et medium, der forudsætter en forståelse for, hvordan arbejdet sætter særlige rammer og begrænsninger for indhold og form. Skriftsprog er social praksis, og den indsigt fordrer, at man som konsulent er sensitiv i forhold til at forstå, hvordan social praksis sætter betingelser for det skriftlige udtryk. Eksempelvis underviste jeg dengang fysioterapeuter på et hospital i, hvordan de kunne skabe en tydelig argumentation igennem deres skriftlige fremstilling. Jeg opfattede en tydelig argumentation som et af kriterierne for "god skriftlighed". Jeg opdagede først senere, at denne anbefaling ikke var hensigtsmæssig, idet fysioterapeuterne skulle overlade den tydelige argumentation til lægerne, hvis de ville have opfyldt de hensigter, de havde med at skrive teksterne. Dette er blot et eksempel på, at skriftsproget gør sig afhængig af de relationer og den type arbejde, sproget eksisterer i, og samtidig må bearbejdes i forhold til de hensigter, det skal udføre. Fysioterapeuter har ikke en position, som lægerne har på et hospital. Derfor må skriftsproget tilpasse sig professionsgruppens position på arbejdspladsen, og derfor kunne jeg som udefrakommende konsulent ikke give generelle råd til, hvordan skriftsproget skulle være i deres praksis, fordi det er afhængigt af de relationer og positioner, der er på arbejdspladsen.

Af mit arbejde som konsulent i Skrivecenteret udsprang et behov for at udvikle måder at forstå skriftsprog på, som kunne begribe de kontekstafhængigheder, som sprogbrug er indlejrede i. Min måde at undersøge skriftsprogbrug på i denne afhandling afspejler, at de problemer, jeg har oplevet med skriftligheden i forskellige professionsfelter, er problemer, der findes, når sprog udfører bestemte funktioner i arbejdet. Jeg har derfor valgt et empiridesign, hvor jeg går tæt på skriftsprogbrug og stiller spørgsmål til den funktion og de intentioner, sprogbrugen viser, at den har i et professionsarbejde. Jeg arbejder med at udvikle analysespørgsmål og analysemetodikker, der interesserer sig for, hvordan sproget producerer betydninger – ud fra en optik på selve sprogbrugen. Med forskningsprojektet har jeg en ambition om at udvikle en sprogbrugsanalysemetode, der kan forklare og forstå den kontekst, der

indlejres i sproget med udgangspunkt i professionens egen sprogbrug. Jeg er optaget af at undersøge specifikke professionssprogbrug, og jeg er optaget af at udvikle en analysemetode til dette formål.

Mine erkendelsesinteresser er tværvidenskabelige. Jeg er interesseret i at udforske, hvad et sprogteoretisk perspektiv på professionsarbejdet kan bidrage med. Derfor skaber jeg i afhandlingen en forbindelse imellem sprogteori og professionsforskning. Min forskerposition kan sammenfattende beskrives som en humanist, der med lingvistiske interesser analyserer tekster fra et professionsfelt og gennem et sprogteoretisk perspektiv får øje på den måde, som professionsarbejdet indlejres i skriftsprogbrugen på.

Teorihorisont

To inspirationskilder ligger til grund for mine sprogteoretiske tilgange. Det er Paul Ricoeurs diskurs-hermeneutiske måde at gå til tekstlæsning på samt kredsen af systemisk funktionelle lingvister (sfl), der har dannet skole ud fra M.A.K. Hallidays sprogteorier. De to inspirationer er videnskabsteoretisk placeret inden for forskellige paradigmer og arbejder i forskellige retninger. Ricoeurs teorihorisont kan beskrives som en hermeneutisk interesse i at forstå verden gennem fortolkninger. En fortolkning, der belægges med sprog- og diskursanalyser. Ricoeur har en filosofisk tilgang til tekstanalyse og tekstfortolkning. Hans hermeneutik bidrager med en måde at erkende verden på gennem sprog. Halliday interesserer sig på en anderledes måde for, hvordan sprogbrug skaber betydninger og kommunikerer med verden. Halliday er ikke hermeneutisk interesseret. Han er lingvist. Han vedkender sig, at de deskriptive analyser af sprogbrug skal udlægges til fortolkninger, men hans interesse har primært været at udvikle et begrebsapparat, der ser sproget som en ressource, der er funktionel og skal udføre en opgave. Sproglige betydninger påvirkes af de kontekster, de udveksles i, og den specifikke sprogbrug er udtryk for, at de sproglige betydninger er skabt gennem aktørernes valg.

> Language is as it is because of what it has to do. (Halliday 1978, p.19).

Med en sfl-inspiration på skriftsprogbrug gennemfører jeg sprogbeskrivelser, der åbner for forklaringer på, hvad det er sprogbrugen gør i teksterne – hvilke funktioner sprogbrugen intenderer at udføre. Med en hermeneutisk tilgang giver disse iagttagelser af sprogbrugens funktioner mig en mulighed for at

fortolke analyserne ind i rammen af professionsarbejdets vilkår. Jeg konstruerer derfor min optik på skriftsproget ud fra en interesse i *at forklare*, hvordan sprogbrug arbejder i teksterne fra de to arbejdspladser for derefter hermeneutisk *at fortolke*, hvad det er, der gør, at sprogbrugen er, som den er.[2]
En genreforsker ved navn Vijay Bhatia, der arbejder ud fra systemisk funktionel lingvistik, stiller spørgsmålet på denne måde:

> Why does a particular use of language take the shape it does? (Bhatia 2004, p. 22).

Det er dette spørgsmål min afhandling kredser om. Jeg vil undersøge, *hvordan* skriftsprogbrug er i forskellige typer af menneskearbejde og komme med bud på, *hvorfor* skriftsprogbrugen har det udtryk, den har.

Forskningsspørgsmål

Skriftligheden fylder. Den er blevet en måde at synliggøre og kvalificere arbejdet på. Skriftligheden kan give status og udvikle professionerne, så man har mulighed for at gå i dialog med andre professioner og det øvrige samfund. Samtidig er skriftligheden kontrollerende og med til at styre mennesker i arbejdsprocesser. Feltet "skriftsprogbrug i professionsarbejde" kan både begrundes i problematiske og udviklingspotentielle forhold. Jeg er ikke kun interesseret i den skriftlighed, der er sat på dagsordenen gennem de nye krav til professionerne, som er fulgt med moderniseringen af den offentlige sektor. Jeg er også interesseret i den skriftlighed, der er der som en nødvendighed i hverdagen på arbejdspladserne. Den skriftlighed der tjener lokale behov, og som aktørerne anvender til at kommunikere med i en hverdagspraksis. Jeg har formuleret mine forskningsspørgsmål, så de peger ind i feltet på en måde, som giver mig mulighed for at lave deskriptive analyser af forskellig slags sprogbrug fra arbejdspladserne og at fortolke disse forskellige former i forhold til det arbejde, der udføres. Dermed giver jeg mig selv adgang til at se teksterne både som udtryk for muligheder og nødvendigheder i arbejdet og som udtryk for tendenser i samfundet. Mine forskningsspørgsmål lyder:

[2] Der er altid en fare for, at man som sproganalytiker fortaber sig i sproglige detailanalyser af de mindste enheder i teksten. Man kommer tæt på detaljen på bekostning af overblikket. Jeg forsøger gennem processer med *at forklare og fortolke* tekstdokumenter at balancere imellem de sproglige iagttagelser og deres mulige betydningsdannelser. Jeg analyserer for at fortolke.

Hvilken skriftsprogbrug udtrykker to forskellige professionsgrupper sig med?

Hvilket billede af professionsarbejdet fremkalder disse skriftsprogbrug?

Hvorfor udvikler et bestemt professionsarbejdsskriftsprog sig, som det gør?

I denne afhandling giver jeg et bud på nogle af de forskelligheder, der karakteriserer sprogbrug i forskellige arbejdspraksisser, og konkret udpeger jeg, hvordan en type arbejde producerer en sprogbrug, der er anderledes end en anden type arbejde. Dermed får jeg øje på de særlige diskurser, der sætter sig igennem i et skriftliggjort professionsarbejde.

Mine intentioner med at gennemføre dette forskningsprojekt er, at jeg har en ide om, at man kan forstå og udvikle et professionsarbejde med udgangspunkt i sprogbrugseksempler fra praksis. Sprogbrugsanalyser giver en mulighed for at diskutere sammenhængen imellem sprogliggørelsen af arbejdet og selve arbejdet. Der er læringspotentiale gemt i sprogbrugsanalyser, fordi skriftsprogbrugen både er en del af arbejdet samtidig med, at den giver en mulighed for at distancere sig fra arbejdet. Man kan fremkalde et billede af arbejdet gennem sprogbrugen og dermed tage udgangspunkt i materialer fra egen praksis, hvis man vil lære om og af arbejdet. Jeg har med mit forskningsprojekt en intention om at bidrage med sprogbrugsbeskrivelser, som praksisfeltet kan anvende til arbejdslivslæring.

En anden motivation og intention er at forsøge at udvikle en analysemetode, som kan anvendes til skriftsprogbrugsanalyser af professionstekster. Analysemetoden skal være sensitiv overfor det diskursfællesskab og den kontekst, sprogbrugen produceres i. Denne intention har at gøre med, at jeg i mit arbejde som konsulent i Skrivecenteret tidligere har haft en ide om, at det var muligt at give anbefalinger til, hvordan sprogbrug *burde* være. Jeg har haft en formel tilgang til sprogbrug, men jeg er i mit møde med professionsudøvernes tekster og kontekster blevet opmærksom på de sociale processer, som spiller ind for skriftsproget og de betingelser, hvorunder sprogbrugen udfolder sig. Derfor er jeg ikke længere optaget af, hvordan skriftsprogbrug *bør* være, men optaget af den *funktion* skriftsprogbrugen udfører i en given praksis. Jeg er interesseret i at udvikle teksttyper og skriftsprogbrug sammen med professionsudøverne, så den skriftlighed, der er brug for i professionsarbejdet, giver mening og har funktioner for udøverne.

Jeg har en personlig interesse i med dette forskningsprojekt at foretage et teoretisk skift fra at se skriftsprogbrug som en generel og teknisk færdighed, til at forstå skriftsprogbrug som konstruktioner med intentioner og formål, der knytter sig til det diskursfællesskab, som sprogbrugen fungerer i. Jeg forsøger at gennemføre dette skifte ved at flytte min sproganalytiske optik fra, at jeg tidligere har haft et fokus på sprogbrug som en udtryksform, der formelt set kunne blive bedre og skrives bedre, til at forstå sprogbrugen som funktionel. Jeg lader mig inspirere af systemisk funktionel lingvistik og øver mig på et nyt syn på tekster og dermed et nyt syn på kontekster. Det er gennem denne tilegnelsesproces, jeg arbejder med at udvikle en analysemetode, der forstår skriftsprogbrug som kontekstafhængig[3].

Afhandlingens opbygning

Afhandlingen er opbygget ud fra en logik om, at der er noget jeg må forudsætte at mine læsere er med på, inden jeg udsætter dem for mine sproganalyser. Derfor følger efter denne indledning et kapitel om *"beslægtede forskningsprojekter"*. Det er en *"state of the art",* som viser, hvad der findes af forskning inden for feltet "skriftsprog i professionsarbejde". Samtidig har kapitlet den funktion at indkredse mit metodologiske felt, da jeg placerer mit eget forskningsprojekt gennem de øvrige forskningsprojekter.

Mine metodologiske perspektiver fremlægger jeg i kapitlerne *"Teoriramme og videnskabsteoretiske overvejelser", "Undersøgelsesmetode",* og *"Begrebsramme"*. I disse kapitler præsenteres det teoretiske fundament, som afhandlingen hviler på. Jeg fremskriver måden, jeg har valgt at producere viden om skriftsprogbrug i arbejdsliv på, den analysemetodik jeg anvender på mit empiriske materiale, samt den begrebsbrug, jeg refererer til.

Herefter følger to store analyseafsnit, hvori jeg anvender sprogteoretiske optikker til at undersøge sprogbrug i tekstmaterialer fra de to arbejdspladser. Jeg analyserer *skriftsprogseksempler fra henholdsvis en arbejdsplads for pædagoger og en*

[3] SFL kan anvendes som et sprogligt analyseredskab, der viser hvordan betydning konstrueres i diskursive systemer. Sprogteorien kan vise, hvordan sproget kan organisere forskellig slags betydninger i forskellige kontekster og dermed pege på sprogbrugens funktion. For mig og mange andre sproginteresserede er det en anderledes måde at forstå sproget på, end man har været vant til, og derfor sker der i tilegnelsesprocessen en bevægelse fra at forstå sprogbrug ud fra korrekthedskrav til at forstå sprogbrug som funktionelt. SFL udvikles i 1960erne i Australien og det er først i 1990erne at den funktionelle lingvistik introduceres i Danmark. Dette sker på initiativ af forskere fra Syddansk Universitet. Paradigmet breder sig i Danmark og SFL-kredsen med tilknytning til SDU er med til at udbrede et nyt syn på og en ny forståelse af sprogbrug.

for fysioterapeuter. Efter hvert afsnit opsamler jeg de iagttagelser, jeg har gjort mig i de respektive professioner og bringer derefter mine tolkninger af sprogbrugen tilbage til praksisfeltet: Jeg gennemfører gruppesamtaler med henholdsvis pædagoger og fysioterapeuter og får deres reaktioner på mine tolkninger af deres sprogbrug. Dermed lægger jeg op til diskussioner om sprogbrug og arbejdspraksisser på arbejdspladserne. Der er læringspotentiale gemt i sprogbrugsanalyser, og det er dette bidrag, jeg fører ud i arbejdslivet.
I min *konklusion* lader jeg de to eksempler på professionssprogbrug give perspektiver til hinanden. Jeg slutter afhandlingen af med en diskussion af, hvor langt den analysemetode, jeg har arbejdet med, rækker. Hvad er det for en viden, jeg producerer, når jeg arbejder med skriftsprogbrug ud fra de analysespørgsmål, der har struktureret mit analytiske perspektiv, og hvilke andre perspektiver kan jeg se som produktive, hvor afhandlingen afsluttes.

2. Beslægtede forskningsprojekter

Inden for det specifikke felt "skriftsprogbrug i professionsarbejde", findes ikke megen forskning i Norden. En del forskningsprojekter kan alligevel siges at være beslægtede med mit projekt, fordi de arbejder med beslægtede indholdsområder. Derfor indkredser jeg feltet ved at fremlægge eksempler på forskningsprojekter, der har inspireret mig i mit forskningsdesign og min analysemetodik. Jeg uddyber særligt et større forskningsprojekt fra Sverige om "skriftbruk i arbetsliv".

Skriftsprogsforskning i uddannelseskontekster

Skriveforskning i Danmark er et lille forskningsfelt, og det er primært forskning i skriftsprogets rolle i forskellige uddannelser, der de seneste år er gjort til genstand for analyser i danske ph.d. afhandlinger. Bettina Perregaard: *Forskning og undervisning i skriftsprog* DPU 1998, og Kjeld Kjertmann: *Skriftsprog og skolestart,* DPU 1999 er begge afhandlinger, der teoretisk tager udgangspunkt i Vygotskys forskning og handler om skriftsprogstilegnelsesprocessen. Bodil Hedeboes afhandling fra SDU 2002: *Når vejret læser kalenderen*, er en systemisk funktionel genreanalyse af skrivepædagogiske forløb. Undersøgelsen bygger på Hallidays lingvistik og afdækker de registrer, elever bruger i skriftsprogstilegnelse. Lisbeth Birde Wieses afhandling, SDU 2003: *Skrivning og studium*, er en undersøgelse af opgaveskrivning i gymnasiet i et spændingsfelt mellem undervisning og kulturel kapital. Afhandlingen afdækker progression i skriftlighed i gymnasieskolen og undersøger, hvordan skriftsprogstilegnelse er studieforberedende til videregående uddannelse. I Ellen Kroghs ph.d. afhandling fra SDU 2003: *Danskfagets didaktiske diskurser* forfølges skrivning og portfolioevaluering i gymnasiet. Signe Pildal Hansens afhandling fra DPU, 2004 *Praktisk Originalitet* har fokus på, hvordan gymnasieelever anvender fremstillingen som udtryk for deres person. Gurli Bjørn Iversens ph.d.-afhandling fra RUC 2004 om *Subjektivitet, jobrelatering og akademisk skrivning* handler om viden og videnskabelse på Den pædagogiske Diplomuddannelse. Afhandlingen er en undersøgelse af diplomstuderendes uddannelsesfortællinger og afgangsprojekter. Hanne Møllers ph.d.-afhandling fra DPU 2005: *Diskursiv praksis i læreruddannelsen* er en empirisk undersøgelse af bacheloropgavens positioner og udsigelse. Afhandlingen undersøger lærerstuderendes og seminarielæreres

forløb med bacheloropgaveskrivning i læreruddannelse og afdækker forskellige positioner, lærerstuderende indtager, når der skrives opgaver.

De 8 afhandlinger har alle fokus på, hvad der sker, når skriftsproget møder mennesker i skole og uddannelse. Der er en særlig interesse for de tilegnelsesprocesser, der aktualiseres imellem skriftsprogsudvikling og uddannelse. Mit projekt er inspireret af de 8 afhandlinger, og jeg er optaget af *mødet* imellem sprogbrug og "et felt". Mit projekt ligger derfor i forlængelse af disse afhandlinger ved at interessere sig for, hvad der sker, når skriftsproget møder mennesker i arbejdspraksis. Det som internationalt går under betegnelsen "workplace literacy" eller "New Literacy Studies".

Skriftsprogsforskning i arbejdspraksis

Forskning i skriftens betydning for arbejdslivet har ikke en lang historie, hvilket kan skyldes, at det først er de seneste år, at skriften er begyndt at fylde så meget i så mange forskellige erhverv. Nye krav i arbejdslivet, moderniseringsprocesser og forandringstiltag har medført øget fokus på skriftsprogbrug, og derfor er det først nu, at feltet rejser sig.

I den engelske tradition har man haft fokus på "Workplace literacy". Dette felt står for en opfattelse af, at literacykompetencer er knyttet til individets kompetencer, og at skriftsproget udgøres af færdigheder. Man har en forståelse af literacykompetencer som tekniske færdigheder, der kan læres i en skole. Man har fokus på de mangler og fejl, man kan få øje på i skriften, og dermed undersøger man inden for Workplace literacy-forskningen, hvad det er, arbejderne i USA og England mangler af kompetencer for at beherske de literatcykvalifikationer, som arbejdet kræver. (Street 1993). Ud af dette perspektiv voksede en kritik imod at se literacy som færdigheder - som skills og i stedet opfatte literacy som social situeret og begrundet i diskursfællesskabernes måde at bruge sprog på. Disse studier kaldes for "New Literacy Studies" og refererer til forskning, hvor skriftbrug undersøges ud fra en etnografisk tilgang. Man har fokus på, hvordan skriftkompetencer har betydning for familie og lokalsamfund[4]. (Barton & Hamilton 1998). New Literacy Studies kan ses som en reaktion på og et muligt alternativ til den type af literacy-studier, som hævder, at der findes en generel literacykompetence, og at denne kan testes og

[4] "The Literacy Research Center" ved Lancaster Universitet er kendt for at have et stærkt fokus på at undersøge skriftsprogets rolle i samfundet. Gruppen tæller kendte forskere som: David Barton, Julia Gillin, Mary Hammilton, Roz Ivanic og Uta Papen.

bedømmes som et kontekstløst og absolut område. Studierne fokuserer på literacy i sociale praksisser, som er betydningsfulde for den måde en arbejder kan skrive og læse på. (Hull 1997).

New literacy forskningen er ikke en del af en nordiske tradition, men der findes et stort svensk forskningsprojekt, som jeg vil gøre ekstra meget ud af at beskrive, da dette forskningsprojekt har haft betydning for mit eget forsknings- og empiridesign.

"Skriftbruk i arbeitslivet" er et forskningsprojektet der blev gennemført i et samarbejde mellem Humanistisk institution ved Örebro Universitet, Institutionen för nordiska språk ved Stockholm Universitet og Svensk sprognævn. Det var en forskergruppe bestående af Anna-Marlin Karlsson, Per Ledin og Olle Josephson der fra 2002 til 2004 undersøgte, hvilken rolle skriften spiller i arbejdslivet. Projektet gik ud på at undersøge skriftbrug i 7 forskellige erhverv, og man koncentrerede sig især om de erhverv, som ikke tidligere er beskrevet sociolingvistisk, og hvor man normalt ikke forventer, at skriftligheden har nogen særlig betydning for arbejdet. Det var erhvervsgrupperne: tømrer, lastbilschauffør, it-medarbejder, førskolelærer, butiksekspedient, rengøringsassistent og plejehjemsassistent, der var genstand for undersøgelsen.

Baggrunden for at igangsætte forskningsprojektet var, at man var blevet opmærksom på, at ændringerne i det moderne arbejdsliv havde implikationer for arbejdernes literacy-kompetencer. Forskningsgruppen skriver, at der i den omfattende svenske arbejdslivsforskning findes påfaldende få eksempler på, hvad skriftbrugens andel af dagen eller krav til specifikke skriftsprogskompetencer betyder for arbejdet. Decentralisering, ekstern kontrol og nye samarbejdsformer implicerer ændringer i brugen af læse- og skrivekompetencer på arbejdet, og man satte forskningsprojektet i gang med det ønske at beskrive, hvad mennesker læser og skriver i deres daglige arbejde. Forskerne ville belyse, hvordan tekster bidrager til at skærpe struktur og mening i arbejdet, da skriftens rolle langtfra er givet på forhånd.

Metodisk var forskningsprojektet designet som en række casestudier, hvortil man koblede etnografiske og tekstlingvistiske metodikker. Forskerne undersøgte den konkrete arbejdssituation, som tekster skrives og læses i, og bedrev tekstlingvistiske analyser af de tekster, de mødte på de forskellige arbejdspladser. Man interesserede sig for alle skrifthændelser på en arbejdsplads og observerede alt fra rapportskrivning til læsning af diverse lister, lapper, tabeller

osv.[5] En forsker skyggede en arbejder en dag og noterede alle de skrivehændelser og skrifthændelseskæder, der fandt sted den arbejdsdag. Forskeren observerede, noterede, fotograferede og interviewede arbejderen om skriftens betydning for arbejdet. Dertil koblede man et "site study", hvor man iagttog og beskrev selve skriftbrugsmiljøet. Det kunne være lastbilschaufførens førerrum eller kontoret på plejehjemmet. Man undersøgte, om skriften fulgte arbejderen gennem hele dagen, eller om skrivehændelserne havde bestemte lokaliteter. Endelig lavede man tekstanalyser af udvalgte tekster.
Resultatet af dette store forskningsprojekt kan læses i 7 delrapporter[6]. Jeg fremlægger et par pointer og problemstillinger, som har inspireret mig til diskussioner, metodologiske overvejelser og valg i mit eget forskningsprojekt.

"Workplace literacy" eller "literacy practices in working life"

I den engelsksprogede verden er "workplace literacy" et veletableret begreb, som først og fremmest står for det perspektiv, at arbejdernes læse- og skriveevner måles som "skills". Disse færdigheder kan måles og bedømmes isoleret fra arbejdets virkelighed, og i workplace literacy-forskningen handler det om, hvordan man skal få arbejderne til at forbedre deres færdigheder og opnå "basic skills". Disse studier har fokus på de individuelle kompetencer eller mangel på kompetencer, arbejderne har. Erkendelsesinteressen er at bedrive en type forskning, der kan bevise, at der er åbenlyse kompetenceproblemer blandt arbejderne i et samfund, og man derfor med sin forskning er med til at argumentere for, at staten skal yde flere midler til arbejdernes kompetenceudvikling, som det eksempelvis sker i England. Denne type forskning kan be-

[5] Forskerne byggede på et Bakhtinsk tekstbegreb, som er en sociointeraktionistisk forståelse af tekst. Tekstbegrebet er multimodalt, idet man forstår tekster som semiotiske systemser, eksempelvis tabeller, billeder, grafiske arrangementer ol.

[6] Alle rapporter findes på webadressen: http://www.nordiska.su.se/skriftbruk/

Karlsson, Anna-Malin. 2003: Skrift och texter på bygget. En undersökning av vad och hur några byggnadsarbetare läser och skriver, verbalt och visuellt, i sitt arbete.

Karlsson, Anna-Malin. 2003: Med bilen som kontor. Om en lastbilsförares skriftbruk, texter och skriftbruksmiljöer.

Meilink, Johanna. 2004: Skriftbruket på en förskola. En undersökning av vad och hur en förskollärare skriver och läser i sitt arbete.

Sundstedt, Martin. 2004: Det papperslösa kontoret - myt eller verklighet. En fallstudie av skriftbruket i ett IT-yrke.

Karlsson, Anna-Malin. 2004: Varor och tjänster. Om skriftbruk i butiken.

Svensson, Tomas. 2005: Skriftbruk på en bilverkstad. En studie av en fordonsmekanikers användning av text under en dag.

Östman, Staffan, 2005: Skriver städaren? En städares skriftbruk under en arbetsdag.

tegnes som en forskning, der leder efter mangler eller fejl, og denne type forskning opfatter primært literacykompetencer som tekniske færdigheder, der kan læres.(Hull 1997).
Det svenske forskningsprojekt indtager en anden position. Her undersøger man omgangen med læsning og skrivning i arbejdslivet. Det vil sige, at man opfatter literacy som et sæt af sociale eller kulturelle praksisser, som er tæt forankret i arbejdskonteksten. Svenskernes forskningsinteresse er at *afdække, belyse og beskrive* for at *forstå*, hvad der er på færde, når man skriver på arbejdet. Det er to forskellige erkendelsesinteresser. Vil man synliggøre en mangel for at argumentere for politiske forbedringer (workplace literacy) eller vil man afdække et arbejdsområde for at forstå dets præmisser (literacy practices in working life). For mit eget forskningsprojekt har denne problematik været med til at skærpe mine overvejelser over mit forskningsdesign. Jeg er ikke optaget af at udpege manglende kompetencer blandt professionsudøvere, men interesseret i at undersøge den funktion skriftsproget intenderer at udføre i en given sammenhæng. Derfor blev mit primære empiriske materiale tekstdokumenter, da jeg i tekster kan finde den sprogbrug, der anvendes i en hverdagspraksis på en arbejdsplads. Sprogbrugen peger på dens funktion, og det er derfor sprogbrug som social proces, jeg undersøger.

Situationskontekst og tekst

I det svenske forskningsprojekt tager man metodisk udgangspunkt i situationskonteksten (hvad der sker på en arbejdsdag), og ad den vej producerer man et empirisk materiale, der også inddrager teksten. Man går fra skygning (forskeren observerer og følger en arbejder), til lokalitet (forskeren iagttager, hvor skriften "bor" på arbejdet), til tekst (forskeren analyserer tekster). Man undersøger hvad og hvordan arbejderne læser, skriver, kigger på, håndterer eller udfylder tekster.
Ud fra dette forskningsdesign bliver det muligt at producere situationskontekstuelle pointer. Man kan beskrive skrifthændelser og skriftmiljøer på arbejdet. Man kan undersøge om arbejderne starter og slutter deres dage med at skrive, eller om skriften indgår i bestemte rutineprægede opgaver. Interessant er det, om teksterne indgår kontinuerligt i arbejdet og dermed er med i en dynamisk arbejdsproces. Bruges skriften til at klare logistiske opgaver eller til at udføre kundebehov. Man kan vise om tekster og skrift er koblet til personer eller til steder, og man kan vise, hvordan tekster indgår i kommunikationskæder og videregives enten til kolleger, der har samme rolle og ansvar, eller vide-

regives op eller ned i hierarkiet og dermed interagerer på forskellige organisatoriske niveauer.

Forskningsmetodikken bevirker, at man kan få ganske fyldige beskrivelser af den situationskontekstuelle indramning af teksterne: Man ved, hvornår og hvordan teksterne anvendes, og man ved, hvordan teksterne relaterer sig til særlige funktioner og personer i arbejdet.

I projektet viser man ikke tætte sprogbrugsanalyser af selve tekstmaterialet. Man er interesseret i de handlinger og adfærdsformer, der findes i arbejdet i omgang med skrift, mere end man er interesseret i, hvad og hvordan afsender har skrevet, og hvordan modtager forstår det, der er skrevet. Derfor er forskningsprojektet et projekt om *skriftpraksisser* mere end et projekt om *skriftsprogbrug*.

Det svenske projekt har haft betydning for mit empiridesign. Jeg overvejede, om mit fokus skulle ligge på en etnografisk adgang til arbejdsfeltet eller en adgang til fordybelse i tekstdokumenter (sprogbrug) fra arbejdspladserne. Jeg kan se interessante perspektiver i at kombinere de to metodologier.

Det svenske forskningsprojekt blev udført over 3 år af en erfaren forskergruppe. Derfor har det været en mulighed for dem både at arbejde etnometodologisk og tekstlingvistisk. Jeg har i mit projekt valgt at afgrænse mig til selve skriftsproget, og derfor fokuserer jeg på sprogbrug i tekster og kobler små etnometodologiske empiriske materialer til mit design. Min forskningsretning går fra teksten til arbejdet frem for fra arbejdet til teksten.

Tingsarbejde eller menneskearbejde

Det er en væsentlig pointe i det svenske forskningsprojekt, at skriftsproget er forskelligt afhængigt af, om det er tingsarbejde eller menneskearbejde, der udføres.(Karlsson 2006). Jeg har valgt at afgrænse mit projekt til udelukkende at fokusere på menneskearbejde. Det er de interpersonelle forhold imellem mennesker, der giver mig en antagelse om, at sprogbrugen har et særligt udtryk i professionsarbejde.

På baggrund af mine erfaringer som konsulent i Skrivecenteret, hvor jeg har undervist forskellige professionsgrupper i tekstskrivning, er jeg nysgerrig efter at finde ud af, hvordan forskellige typer af menneskearbejde producerer forskellige skriftsprogbrug. Derfor er det professionsarbejde – menneskearbejde, jeg har fokus på, og det er særligt skriftsprogets som interpersonel sprogbrug, jeg undersøger. Det svenske forskningsprojekt har hjulpet mig med at skærpe

opmærksomheden på, at der er forskelle på skriftsprogbrug og skrivepraksisser i tingsarbejde og menneskearbejde.
Mit forskningsprojekt kobler sig teoretisk til de forskere, der er inspirerede af systemisk funktionel lingvistik og hermeneutik. Metodisk kobler det sig primært til tekstdokumentanalyser, suppleret med etnografisk inspirerede empiriske materialer. Selve genstandsfeltet at undersøge "skriftsprogbrug i professionsarbejde" perspektiverer til den professionsforskning, der er fundet sted inden for nyere arbejdslivsforskning[7].
Jeg er i en nordisk sammenhæng kun stødt på det svenske forskningsprojekt, hvor man interesserer sig for skriftpraksisser. Jeg er ikke stødt på forskningsprojekter, hvor man har gjort skriftsprogbrug i tekster til genstand for undersøgelse af arbejdspraksisser. Enten er man optaget af skriftpraksisser, sprogbrug eller professionsarbejde, men ikke sammenhængen imellem skriftsprogbrug og arbejde. Derfor placerer jeg mit projekt i dette felt. Jeg mener, at der er brug for at sætte fokus på, hvordan sprogbrug producerer bestemte udtryk af arbejdet, fordi man gennem sådanne analyser kan få en viden om sprogbrugens betydning og rolle i et arbejde. Samtidig kan man få øje på arbejdet i sprogbrugen, og med det samlede materiale lægge op til en diskussion af, hvordan man gennem sprogbrugsanalyser kan skærpe blikket på professionsarbejdet.

[7] Af nyere forskningsprojekter som knytter sig til de to professioner og arbejdsliv, jeg undersøger, kan bla. nævnes: Jo Krøjer: *Det mærkede sted – køn, krop og arbejdsrelationer* 2003 Trine Wulf-Andersen: *Positioneringsmuligheder og social integration i et særligt støtteboligtilbud* 2004, Signe Svenningsen: *Den elektroniske patientjournal og medicinsk arbejde* 2004, Nanna Mik-Meyer: *Dømt til personlig udvikling* 2004.

3. Teoriramme og videnskabsteoretiske overvejelser

Jeg arbejder grundlæggende med to forskellige discipliner: en sprogbeskrivelsesdisciplin, der stammer fra en sprogvidenskabelig tradition, og en tekstlæsningsdisciplin, der stammer fra den hermeneutiske tradition. Disse discipliner lever videnskabsteoretisk hver deres liv, og der er altid en risiko for at støde ind i inkonsistensproblemer, når jeg trækker forskelligartede teoretiske perspektiver ind i mit arbejde. Selvom hermeneutik og sprogteori på det teoretiske niveau arbejder i forskellige retninger og ud fra forskellige erkendelsesinteresser, har jeg fundet det frugtbart at bringe de to verdener sammen. Jeg har haft brug for at udvikle en analysemetode til sprogbrugsanalyser, og i det praktiske arbejde med at analysere tekster trækker jeg på lingvistikken og hermeneutikken. Jeg mener, at det giver mening at anvende tænkning fra de to discipliner for at udvikle en metode, der kan undersøge sprogbrugens funktion i praksistekster. Det er dette arbejde jeg forfølger ved først at fremlægge teoretiske pointer, for derefter at præsentere en analysemetodik.

Det filosofiske og lingvistiske teorifundament for min vidensproduktion, er repræsenteret ved Paul Ricoeurs hermeneutiske brobygningsprojekt og M. A. K. Hallidays systemisk funktionelle lingvistik. Ricoeur har videreudviklet hermeneutikken[8] som en fortolkningslære, der bygger på såvel sproglige (strukturelle), diskursive som hermeneutiske discipliner. Ricoeur sammentænker teorier og begreber, som andre filosoffer har opfattet som modstillede filosofiske retninger.[9]

---

[8] En pointe i forhold til min arbejdsmetode er, at man igennem den hermeneutiske teoriudvikling løbende har diskuteret, hvordan et subjekt kan forstå "en fremmed tale"/ en tekst. Schleiermacher (1768-1834) mente, at processen med at forstå tekst rettede sig i to forskellige retninger: En der interesserede sig for genstandens objektive side, dvs. dens grammatiske og sproglige strukturer, og en der rettede sig mod tekstens subjektive og psykologiske side, og dermed interesserede sig for tekstens forfatter. Hermeneutikere som Schleiermacher, Dilthey, Heidegger og Gadamer har diskuteret forholdet mellem sprog og fortolkning, og jo længere man når frem i hermeneutikkens teorihistorie jo tættere på subjektet placeres fortolkningslæren. Selve fortolkningsprocessen flyttes ind i fortolkeren selv og væk fra en objektiv, positivistisk tilgang til at udlede viden af sprog. Hans Robert Jauss, Wolfgang Iser og Umberto Eco her udviklet en receptionsteoretisk tilgang til hermeneutikken, som taler for at bringe læserens erfarings- og forventningshorisonter i spil, når tekster tolkes. Ricoeur placerer sig i den hermeneutiske diskussion ved at trække på grammatiske og sproglige strukturer for at udlægge subjektive forståelser af tekster. (Alvorsson og Sköldberg1994, Gulddal og Møller 1999.)

[9] Foucault har i *Vidensarkæologien* udredt diskursanalysen betydning, og han tænker diskurs og hermeneutik som discipliner med forskellige hensigter. Hermeneutikere som Dilthey og Gadamer mente ikke at sproglig objektivering førte til fortolkninger. I Danmark har der på universitetsniveau været tradition for at adskille de sprogteoretiske og hermeneutiske discipliner. Således interesserede littera-

Hallidays sprogteori kobler jeg ind i denne bevægelse fra sprog over diskurs til hermeneutik som en konkret måde at begribe, hvordan sproglige strukturer konstruerer mening og betydning. Halliday har ikke en hermeneutisk interesse, men er interesseret i at vise, hvordan sprogbrug er betydningsdannende. Ricoeur skriver i filosofiske vendinger om bevægelsen fra de sproglige iagttagelser til den hermeneutiske udlægning, hvor Halliday leverer et specifikt begrebsapparat til at undersøge, hvordan sproglige betydningsdannelser konstrueres gennem tekster.

I dette kapitel, som både indeholder en teorifremstilling og mine videnskabsteoretiske overvejelser over undersøgelsens metodologi, fremlægger jeg den teorihorisont, som projektet kan læses indenfor.

Sprog, diskurs og hermeneutik

Den hermeneutiske grundsituation kan beskrives som en situation, hvor et menneske møder en tekst og forsøger at begribe, hvad der står i teksten. Hvis teksten ikke giver mening fra sig, genlæser læseren teksten, slår ord op, gætter på forskellige forståelser, tænker praktiske og teoretiske perspektiver ind i teksten, sætter sit erfaringsrepertoire i spil og gør på den måde et nyt fortolkningsforsøg. Fortolkningsprocessen bevæger sig frem og tilbage imellem sproglige iagttagelser, diskursive overvejelser og bud på tolkninger. (Alversson og Sköldberg 1994, Gulddal og Møller 1999).

Paul Ricoeur har interesseret sig for, hvordan en læser skaber mening ud af sprog. Jeg præsenterer Ricoeurs skelnen imellem talesprog og skriftsprog, da denne skelnen viser, hvordan de to udtryksformer er referentielt forskellige. Derefter udfolder jeg Ricoeurs tænkning om forskellen på sprog, diskurs og hermeneutik og hans ide om, hvordan de forskellige discipliner beriger hinanden.

Ricoeur diskuterer forskellene imellem talesprog og skriftsprog. I skriftsproget løsrives teksten fra den kommunikationssammenhæng, den er blevet til i. Skriftsproget distancerer sig fra situationen og frigør sig fra mundtligheden, hvilket medfører, at skriftsproget må forstås på anderledes betingelser end talesprog. Talesproget er situeret. Man kan gennem stemme og kropslig artikulation udlægge talesprogets mening i situationen. Når skriften træder i

---

turforskere sig ikke for lingvistiske udlægninger, og lingvisterne interesserede sig ikke for hermeneutik, selvom de to discipliner ofte er placeret på samme institut.

talens sted, sker der en distancering og en omvæltning, som rammer sprogets referentielle forhold til verden:

> Ved "referentielt forhold" eller "referentiel funktion" forstår vi dette: Idet diskursens subjekt henvender sig til et andet, talende menneske, siger det noget om noget. Det, som diskursens subjekt taler om, er det, diskursen refererer til. Som man ved, er denne referentielle funktion båret af sætningen, der er den første og mest enkle enhed inden for diskursen. Sætningen har til formål at sige noget sandt eller noget reelt. Dette gælder i det mindste i den deklarative diskurs. Den referentielle funktion er så vigtig, at den så at sige opvejer et andet træk ved sproget, som er at adskille tegnene fra tingene. Med Gustav Guillaumes ord bevirker sproget ved hjælp af den referentielle funktion, at de tegn som symbolfunktionen allerede fra sin begyndelse har gjort fraværende fra tingene, sendes "tilbage til verden". Enhver diskurs er således til en vis grad forbundet med verden.(Ricoeur 1970, p. 241).

Pointen er, at mennesket gennem skriftsproget sender mening *tilbage til verden*, og dermed forstår jeg med Ricoeur, at skriftsproget *til en vis grad* refererer til verden. Sprogets realitetsreference er der i et særligt og reduceret sprogligt udtryk, som gennem diskursive meningsdannelser refererer til virkeligheden.

I forhold til mit projekt har denne indsigt den betydning, at skriftsproget fra professionernes hverdagspraksis er udtryk for et reduceret, men skærpet billede af den praksis, sproget kommer fra. Der er mere og andet stof i en arbejdspraksis, end der er indeholdt i teksterne, men den sprogbrug, der er i teksterne, refererer tilbage til arbejdet. Derfor er skriftsprogets realitetsreference en anden end talesprogets, og de konklusioner, jeg drager ud fra skriftsprogsanalyser, skal forstås i forhold til Ricoeurs indsigt. Sprogbrugen er ikke lig med arbejdet, men er en måde at udtrykke en realitet af arbejdet på. Derfor søger jeg i mine analyser ikke efter en bagvedliggende sandhed om arbejdet, men efter de udsagn og sproglige betydningsdannelser, der kan åbne mod tolkninger af arbejdspraksisser.

Ricoeur mener, at det er læserens opgave at virkeliggøre skriftens reference til virkeligheden. Teksten har fået en autonom status set i forhold til talesproget, fordi skriften lader sig forklare og forstå på egne betingelser.

> For mig er teksten langt mere end et særtilfælde af mellemmenneskelig kommunikation. I stedet er den paradigmet på distancering i kommunikation, og i den egenskab afslører den en grundegenskab ved selve den menneskelige erfarings historicitet, nemlig at den er kommunikation i og gennem afstand. (Ricoeur 1986, p. 34).

Skriftsproget fastholder begivenheder og meningspotentialer fra virkelighedens verden, samtidig med at sprogbrugen spiller en aktiv rolle i at skabe og forandre verden. Skriftlighed er kommunikation i og gennem afstand.

Ricoeur taler om en bevægelse fra sprog over diskurs til hermeneutik. Det er sprogteoretikeren Èmile Benviniste[10], der gør det muligt for Ricoeur at skelne imellem sprogets semiotiske, semantiske og hermeneutiske niveau og dermed få øje på, hvordan sprog bliver til diskurs ved at konstruere begivenhed og mening. Imellem de semiotiske, semantiske og hermeneutiske niveauer er der en diskursiv spænding til stede, som gør at subjektet kan forklare og forstå skriftsprogets meningspotentiale.

De formale sprogteoretikere[11] og strukturalisterne udpeger ord, strukturer og modsætninger i sproget, men de udlægger ikke det overskud af mening, der er i skriftsproget. De forbliver i skriftens autonomi. Ricoeur går skridtet videre og inddrager i sin sprogfilosofi: *et semiotisk niveau*, hvor sproget immanente tegnenheder iagttages, *et semantisk niveau,* hvor sprogets referentielle funktion viser, hvordan sproget peger ud over sig selv og beskriver et sagsforhold i verden, samt *et diskursivt og pragmatisk niveau*, hvor meningen bliver til i en begivenhed, en kontekst og er en sproghandling, der er bestemt af sprogbrugerens praktiske hensigter (Ricoeur 1970). Ord får mening ud fra sætningens helhed, men er samtidig også selvstændigt meningsstrukturerende. En sætning er en dynamisk sprogbegivenhed, der muliggør sproglige variationer, og som bliver til i måden sprogbrugeren anvender sprog som tegnsystem til at skrive til nogen om noget. Deri ligger Ricoeurs diskursforståelse:

> Teksten udtrykker som genfortælling af verden en distancering fra virkeligheden. Selvom den strukturelle analyse af teksten som sprogobjekt bidrager til forståelsen, fastholder Ricoeur, at værket også må undersøges som en diskurs, der forholder sig til den menneskelige virkelighed. Dette udtrykker sig i Ricoeurs skel mellem tekstens reference og dens mening. Som diskurs er værket en projektion af en verden, som mennesket kan indtage og bebo. Ricoeur fremhæver, at værket som skrift er løsrevet fra samtalens sprogbegivenhed. Men det betyder ikke, at der er tale om et lukket sprogsystem. Forståelsens kunst er at lade sig dirigere mod den verden, som teksten åbner i kraft af skriftens distance til den umiddelbare virkelighed.(Rendtorff 2000, p. 102).

---

[10] Emilie Benviniste var fransk strukturalist og blandt andet inspireret af Ferdinand de Saussures. Han mente, at det er gennem sproget, at mennesket konstituerer sig selv som subjekt. Han udviklede et begrebsapparat – som Ricoeur trækker på - til forståelse af dette forhold. *Emilie Benviniste: Problémes de linguistique générale. Paris 1966.*

[11] I afsnittet "Et begreb om (skrift)sproget" redegør jeg for forskellen på formal og funktionel sprogteori.

Skriftens distance til den umiddelbare virkelighed viser, at skriften ikke er virkelighed, men skærper et billede af virkeligheden. Skriften afspejler ikke virkeligheden, men viser mulige spor af virkelighed, som indlejrede holdninger, individuelle og kollektive forestillinger, rutiner, værdisæt, menneskesyn og andet sprogligt materiale, der refererer tilbage til en given kontekst. Skriftsproget kan gennem distancen forrykke blikket på virkeligheden og give læseren mulighed for at gøre virkeligheden til en fremmedoplevelse. Dermed udsiger skriftsproget noget andet end talesproget.

I mit projekt er det en pointe, at skriftsproget udsiger noget andet end talesproget. Tekstanalyser giver adgang til at distancere skriftsproget fra virkeligheden, og jeg har gennem analyser af skriftsprogbrug mulighed for at objektivere arbejdets realiteter med en vis distance til selve arbejdet. I tekster gemmer der sig spor af realiteter fra arbejdspraksisser. Disse spor forstærkes som dimensioner, tematikker, indsigter i arbejdets praksisser og kan tolkes som sådan.

Ricoeur definerer diskurs som det meningsproducerende materiale, der muliggør det for en læser at begribe begivenheder og betydninger imellem et sprogligt materiale og en hermeneutisk udlægning. Han siger, at sprogsystemet er tegn, der kan henvise til andre tegn, mens diskursen altid handler om noget. Den henviser til en verden, den hævder at beskrive, udtrykke eller repræsentere. Sproget er derfor en forhåndsbetingelse for kommunikation, mens diskurs er der, hvor kommunikationen foregår og budskaber udveksles. (Ricoeur 1986).

Sprogets lingvistik og diskursens lingvistik bygger på forskellige enheder. Det leksikalske *tegn* i skriftsproget er sprogets grundenhed, og *sætningen* er diskursens grundenhed. Sætninger består af helheder, hvor nogen siger noget til nogen om noget.[12] Læserens opgave er at udlede det dialogiske kommunikationsmateriale, der ligger i skriftsproget for derigennem at udlægge tekstens begivenhed, mening og hensigt.

Jeg bygger til mine tekstanalyser en analysemetodik op ud fra bevægelsen fra sprog over diskurs til hermeneutiske fortolkninger af skriftsprogbrug. Gennem sproglige iagttagelser i tekstdokumenter får jeg øje på sprogbrugens enheder. Sproget er et stort system, og når en afsender skal skrive, vælger denne afsender en lille del af sprogets systemer at udtrykke sig med. Derfor kan sprogbrugen beskrives ud fra *det valg af sprog,* der er anvendt. Diskursen er en sprogbegivenhed, og diskursen udtrykker sig i sætninger. Diskursen viser tilbage til afsenderpositionen gennem en kompliceret samling koblinger af

[12] Jf. Karl Bühlers kommunikationsmodel fra *Ausdruckstheorie* (1933) og *Sprachtheorie* (1934).

sproglige enheder. Diskursen henviser til en virkelighed, som den hævder at beskrive, udtrykke og repræsentere, og det er i diskurs, at sprogets symbolfunktion gøres til virkelighed. (Ricoeur 1986).

I tekstanalyserne forklarer jeg sprogbrugen med et metasprog[13] for at få øje på diskurserne og for at forbinde diskurserne med hinanden. Ad den vej åbner jeg for fortolkninger. Fortolkning og forståelse betyder i Ricoeurs udlægning tilegnelse og indsigt. Fortolkning giver i modsætning til forklaring en mulighed for at komme til kritisk konkret refleksion. Man kan tilegne sig en tekst ved at forklare den sprogligt og forstå den hermeneutisk[14]. Ricoeur anviser denne tekstanalyseretning for at nærme sig meningen i en tekst og i den virkelighed, som teksten refererer til. Analysearbejdet giver mulighed for at forstå og tilegne sig et stof, som før var fremmed for en.

Ricoeur bidrager i mit forskningsprojekt til at vise, hvordan en fremmed skriftsprogbrug kan åbne sig mod fortolkning. Skriftsproget distancerer sig fra virkeligheden på arbejdspladsen, og skriftsproget bliver analyseret af mig som forsker, der ikke kender til professionsudøvernes hverdag og virkelighed. På den måde fordobles objektiveringen: jeg analyserer en sprogbrug, der distancerer et arbejde. Fremmedoplevelsen er et produktivt blik på skriftsprog og arbejdspraksis. Jeg kan med mit forskersubjekt og med min forskerposition gætte mig til forhold i arbejdet, som jeg udleder på baggrund af analyser af skriftsprogbrug, men jeg kan ikke vide, hvad der er foregået, og hvad der foregår. Jeg kan fremkalde et billede af arbejdet på baggrund af den måde, skriftsproget bruges på, og derved kan jeg tolke arbejdet. Mine tolkninger fungerer som skærpede fremstillinger af den konkrete hverdag. Det er her mit fokus ligger. Jeg er optaget af, hvordan et professionsarbejde udtrykkes, når det viser sig gennem skriftsprogbrug, og jeg er optaget af, hvordan skriftsprog bruges, når skriften har intentioner og funktioner i professionsarbejde.

I et sådan hermeneutisk diskursanalysearbejde bliver det nødvendigt først at forklare den mening, der kan udledes af tekstens interne relationer og strukturer for derefter at udlægge det betydningspotentiale, der kan ligge i diskursens mening. For Ricoeur er denne analyseproces et etapearbejde[15], hvor man starter med at gennemføre en strukturel sproglig analyse, fordi de

---

[13] Dette metasprog henter jeg begreber fra inden for systemisk funktionel lingvistik: et metasprog om sprog.

[14] I den hermeneutiske tradition har man længe diskuteret forholdet mellem forklaring og forståelse. Det er derfor en gammel diskussion med Schleiermacher, Ricoeur tager op. Ricoeur udlægger i *Filosofiens kilde 1973* og i *Du texte á l´action* fra 1986 indholdet i de to begreber.

[15] Ricoeur taler om den hermeneutiske bue, hvorpå et sådan etapearbejde skal foregå. (Ricoeur 1986).

forklaringer, der kan findes i den sproglige analyse, er en nødvendig etape mellem en naiv og kritisk fortolkning. (Ricoeur 1973, 1986).

Når jeg i mit projekt undersøger de sproglige træk, der findes i tekster fra arbejdspraksisser, gør jeg det med udgangspunkt i systemisk funktionel lingvistik. Jeg undersøger, hvordan sprogbrug skaber betydning i de konkrete tekster, samt hvordan skriftsproget konstruerer mening inden for tekstens autonome verden. Deraf får jeg øje på fremtrædende diskurser i teksterne og udlægger på baggrund heraf det billede, der viser sig af arbejdet. Jeg undersøger ikke det egentlige arbejde – den levende hverdag på arbejdspladsen, men udlægger en arbejdspraksis af skriftsprogbrugens realitetsreference.

Det følger med Ricoeurs teori, at jeg med sprogbrugsanalyser og diskursanalyser kan spørge til, *hvad* tekster handler om, og *med hvilket sprog* tekster er skrevet. Jeg kan forklare de strukturelle dele af teksten og udlede diskursens betydningspotentiale. Med en hermeneutisk tilgang kan jeg koble teksternes indhold med den konkrete sprogbrug og dermed nå frem til at udlægge et bud på, *hvorfor* sproget er, som det er i teksten. Jeg kan sammenholde de mange sproglige iagttagelser og de diskurser, jeg finder herskende i teksterne og på den baggrund fortolke teksten og tekstens omgivelser (kon-teksten). At arbejde sig fra sprog over diskurs til fortolkning er en proces, hvor jeg øjner sprogbrugen og fortolker sprogets realitetsreference. Min analysemetode er udviklet på baggrund af de spørgsmål, som Ricoeur giver mig mulighed for at stille til en given sprogbrug: Hvad er indholdet i en tekst? Hvilken sprogbrug er anvendt? Hvordan er sammenhængen imellem indholdet og sprogbrugen? Hvorfor er sprogbrugen, som den er?[16]

[16] De fire analytiske spørgsmål begrunder jeg i Ricoeurs og Hallidays teoriuniverser. Men spørgsmålene vil være genkendelige optikker, der tidligere har fundet begrundelser i andre teoretiske sammenhænge. På RUC har jeg i min forskningsproces deltaget i forskellige fora, hvor disse spørgekategorier har været et omdrejningspunkt. I klyngesammenhænge og i tolkningsworkshop har vi på Institut for Psykologi og Uddannelsesforskning arbejdet med spørgsmålene: *Hvad står der i teksten, hvordan står det der står, hvordan står hvad og hvorfor står der det der står,* i forhold til forskellige empiriske materialer. På instituttet er spørgsmålene begrundet i Thomas Leitheusers og Birgit Volmergs arbejde med livshistorieforskning og bygger på et socialpsykologisk grundlag fra Alfred Lorenzer. Jeg arbejder ikke inden for denne tradition, men har ladet mig inspirere af spørgsmålene til at udvikle min egen analyseoptik, som jeg begrunder i Ricoeurs hermeneutiske brobygningsprojekt og systemisk funktionel lingvistik.

Tekst fremkalder kontekst

Halliday har den grundforståelse, at viden skabes socialt, og sproget udvikler, forklarer og fortolker den praksis, man som menneske er en del af. Jeg deler den opfattelse, og derfor gør jeg mig i det følgende metodologiske overvejelser over begreberne "tekst og kontekst".

Sprog og diskursiv handlen er en form for social handlen, som er med til at konstruere den sociale verden. Viden, identiteter og sociale relationer er til stede inden for en social praksis, og bestemmes også gennem den sprogbrug, der anvendes. Den sociale verden er ikke givet på forhånd. Den er ikke determineret af ydre forhold, men udvikles i en dobbelthed af subjekters vilje til at ændre på forhold og de vilkår, disse subjekter er underlagt. (Halliday 1978, 1985, Andersen, Petersen, Smedegaard 2001, Frimann 2004).

Jeg forstår en social praksis som de sammenhænge, hvori sproget spiller en aktiv rolle i at fastholde og udvikle aktørernes fælles virkelighed. En social praksis udmøntes i et situeret rum og udgør et diskursfællesskab. Sociale praksisser sætter de deltagende aktørers handlinger i et dobbeltperspektiv. På den ene side er handlinger konkrete, individuelle og bundet til den praksis, de udføres i, og på den anden side er de institutionaliserede og socialt forankrede gennem politiske og historiske logikker. Der er en vis regelbundethed til stede i sociale praksisser. Regelbundethed, som er blevet til rutiner og hverdag, og som ikke altid kan forklares med udgangspunkt i en specifik kontekst, men må forstås i et større samfundsperspektiv. Halliday mener, at sproget konstituerer diskurser i sociale praksisser, og at sproget samtidig selv er konstitueret af denne praksis.

I mit forskningsprojekt definerer jeg en arbejdsplads og et fællesskab mellem professionsansatte som en social praksis. På arbejdspladserne udvikles et diskursfællesskab, som er bestemt af historisk determinerede regelbundetheder af faglig viden og af de aktører, der handler i den givne praksis på den givne arbejdsplads. En social praksis er i Hallidays begrebsverden *en situationskontekst*, og ifølge sfl er *tekster* hverdagssproglige meningssystemer, der er indlejrede og producerede i specifikke situationskontekster, i specifikke sociale praksisrum. Tekster er sprogliggørelse af arbejdet og indlejret i situationskonteksten. Situationskontekster er igen indlejrede i *kulturkontekster*. (Halliday 1985, 2004).

Halliday overlader ofte kulturkontekstanalyser til samfundsforskere, da dette niveau indebærer, at man som forsker forholder sig til kulturens værdisystem, de kulturelle normer og samarbejdsformer, der er anerkendte i en given kultur. Kulturkonteksten er synonym med det sociale meningssystem produceret gennem historiske, praktiske og rituelle handlinger. Kulturkonteksten skal forstås som de generelle samfundsskabte strukturer og systemer og er fællesmængden af forståelse og betydningsbærende tegn. (Halliday 1985, 2004, Frimann og Jantzen 2006).

Halliday interesserer sig for de elementer i konteksten, der relaterer sig til sprogbrug, og disse relateringer finder han i *situationskonteksten.* Situationskonteksten er defineret ved, at man kan relatere den konkrete sprogbrug til aspekter ved menneskers erfaringer. Sprogbrug i specifikke situationer peger tilbage til den verden af hverdagsbevidsthed, der er til stede i situationen og dermed den fælles tilegnede viden, de fælles erfaringer, som aktører udvikler i en given situation. Situationskonteksten betyder tekstens omgivelser, og Halliday foreslår, at man undersøger situationskonteksten med et sprogteoretisk udgangspunkt. Man spørger til:

Field - diskursens felt, og undersøger, hvad der foregår, hvem der deltager i den sociale handling, og hvad de gør med sproget?

Tenor - diskursens relation: hvordan deltagerne relaterer sig til hinanden og hvilke positioner de indtager og giver hinanden.

Mode - diskursens mediering: hvordan sproget bruges, hvilken rolle sproget spiller i situationer, og hvad sproget skal hjælpe deltagerne med?[17]

[17] Jeg indarbejder disse diskursanalysemetodikker i min tekstanalysemetode i kapitel 5.

Ifølge Halliday kan man rekonstruere en kontekst ud af en tekst. Man kan også sige noget om sandsynlig sprogbrug ud fra en given kontekst. Der er en systematisk forbindelse mellem tekst og kontekst. Ved at finde svar på spørgsmålene om diskursens field, tenor og mode, og ved at koble naturlige gætninger, til de mulige svar, kan man fremkalde situationskonteksten ud af teksten. (Halliday 1985, Hasan 1996, Maagerø 1999, Frimann 2004). At fremkalde eller at rekonstruere en kontekst ud fra en tekst, er at undersøge sprogbrug og diskurs for derefter at udlægge sprogets betydning i forhold til dets mulige realitetsreference. (Ricoeur 1986).

Hallidays sprogteoretiske perspektiv kobler ikke en hermeneutik til måden at forstå sprog i brug på. Han er ikke hermeneutisk interesseret. Men måden, han rekonstruerer kontekster ud af tekster på, forbinder sig alligevel til hermeneutisk tænkning. Halliday opererer med "gætninger" som en slags almen forudsat adfærdsform. Vi gætter os i forskellige situationer til, hvad der foregår, og kobler derefter analyser til disse gætninger.(Halliday 1985).
Ricoeur giver i *"Du text á l´action 1986"* et bud på, hvordan gæt kan valideres i tekstlæsning – gennem sprog- og diskursanalyser. Halliday og Ricoeur har hver for sig interesseret sig for, hvordan skriftsprog kan fremkalde baggrundssituationer, og det er en kendt figur i den hermeneutiske teoriramme, at det at fortolke også er at gætte, at tydeliggøre sine fordomme og forventninger til teksten og at udfylde de inferensmuligheder, der ligger som ubestemtheder og åbninger i sprogbrug[18].

Det hermeneutiske arbejde er et fortolkningsarbejde, og fortolkning vil sige, at man udlægger betydning og mening af en sprogbrug. Inden for sfl er Ruqaiya Hasan en forsker, som har forholdt sig til forholdet imellem lingvistik og interpretationer[19]. Hasan har i *Ways of Saying: Ways of Meaning* (1996) beskrevet, hvordan betydninger dannes gennem semantiske systemer. Hendes pointe er at:

> Different ways of saying are different ways of meaning – obviously not the same thing. How we say is indicative of how we mean. And a culture develops characteristic ways of meaning. These ways of meaning, in their totality,

[18] Der findes en lang forskningstradition inden for litteraturvidenskaben: receptionsæstetik og receptionsteori, der netop udfolder inferensproblematikken. Hvordan en læser udfylder de tomme pladser i en tekst og dermed fortolker sprog. Jeg henviser til Hans Robert Jauss, Wolfgang Iser, Umberto Eco, og Torben Kragh Grodahl IN: Olsen og Kelstrup 1981 for yderligere læsning, som kunne kobles til diskussionen om, hvordan man fortolker tekster.

[19] Kredsen af sprogteoretikere og forskere inden for sfl er stor, og når jeg fremhæver Hasans forskning i sprogbrugens måder at skabe betydning på, er det fordi jeg i hendes tekster kan se, at hun arbejder med at skabe en forbindelse imellem de sproglige analyser og de mulige måder at udlægge analyserne på. Hun forholder sig til brobygningen og opererer med *"A tool for the analysis of meaning"*, uden at hun benævner det som et hermeneutisk projekt.(Hasan 1996).

> are specific to that culture; they constitute its *semiotic style*. (Hasan 1996, p. 191).

Der udvikler sig en karakteristisk semiotisk stil i en kultur gennem den måde, sproget bruges på. For at få øje på den karakteristiske semiotiske stil, må man undersøge sprogbrugen i detaljen, for det er her mening og betydning er indlejrede. Hasan mener, at man ved at lave mange og detaljerede analyser af sprogbrug, kan fremkalde et indtryk af kulturens måde at skabe mening på.
Det er dog nødvendigt at understrege, at man gennem sfl-analyser kan fremkalde situationskonteksten ud af teksten, men at de *materielle* omstændigheder omkring en tekst *ikke* er identiske med situationskonteksten.

> (…)hvor de materielle omstændigheder betegner den konkrete fysiske virkelighed omkring en tekst, betegner den situationelle kontekst hovedsageligt en abstraktion – et mentalt billede af den materielle virkelighed. Således redegør felt og tenor for situationen omkring en tekst som social situation. Med andre ord betegner felt og tenor de aspekter af situationen omkring en tekst, der i kraft af de interagerende parter og disses indtryk af situationen har betydning for tekstens karakteristika og som afspejles i denne. (Andersen m.fl. 2001, p. 259, Andersen og Smedegaard 2005, p. 26).

Situationskonteksten er en abstrakt kontekst, der viser de kommunikative rutiner, som deltagerne har opbygget som resultat af deres kulturelle assimilation inden for det sproglige fællesskab, de er deltagere i. Det er medlemmernes kollektive hukommelse, som sædvanligvis tages for givet af deltagerne selv. Professionsudøverne forstår den sprogbrug, de anvender. Situationskontekst er de omgivelser, der udgør et afgrænset felt i form af en institution, en sag, en social praksis, hvor mennesker agerer om noget. Det er *ikke* de konkrete handlinger, der finder sted i den specifikke situation, men samlingen af adfærdsformer og handlinger i praksisfeltet.

Hallidays tekstbegreb er, at tekst er funktionelt sprog. Sproget udfører et arbejde for én i en given sammenhæng. Sproget er et aktivt handlende instrument, som mennesker bruger til at handle og forhandle med i hverdagen. Tekster er social betydning, som er noget i kraft af de omgivelser og de situationer, hvori de indgår.

> The important thing about the nature of a text is that, although when we write it down it looks as though it is made of words and sentences; it is really made of meanings. Of course, the meanings have to be expressed, or coded, in words and structures, just as these in turn have to be expressed over again – recoded, if you like – in sounds or in written symbols. It has to be coded in

> something in order to be communicated; but as a thing in itself, a text is essentially a semantic unit. (Halliday 1985, p.10).

Tekster kan ses som produkter af sprogbrug, der kan studeres. Men tekster kan også ses som processer, da tekster er udtryk for de semantiske valg, en skriver har gjort sig. I sproget er der et overskud af ord og meningsmuligheder, og en skriver vælger sig nogle bestemte ord, som skal hjælpe med at udføre en funktion i situationskonteksten. Derfor er tekster både produkt og proces. Halliday mener, at alle typer tekster kan relateres til interaktionen mellem de parter, der deltager i situationskonteksten, og i sidste instans er det her, at sprogbrug og kultur udvikler sig. Mennesker bruger sprogresurserne til at improvisere, skabe nyt, lave ændringer i systemet gennem den mellemmenneskelige og daglige udveksling af mening og betydning. Man forhandler mening ved at bruge sprog.

> A text, then, is both an object in its own right (…) and an instance – an instance of social meaning in a particular context of situation. It is a product of its environment, a product of a continuous process of choices in meaning that we can represent as multiple paths or passes through the networks that constitute the linguistic system. (Halliday 1985, p. 11).

Tekster defineres som meningsproducerende sprog, der er eksempler på de processer og produkter, der kommer ud af en social mening i en bestemt situationskontekst. Jeg definerer, med Halliday, tekster som skriftsprogbrug, hvori arbejdet er indlejret, og samtidig er skriftsprogbrug et meningsproducerende og forandrende aspekt i selve arbejdet. Skriftsprog er bogstaver, ord, sætninger og diskurser, der kan fortolkes. Skriftsproget medierer arbejdet ved gennem sproglige valg og diskursive registre at udtrykke sig *om* arbejdet. Med Ricoeur distanceres sagen gennem skriftsproget, og det er gennem den distancerede sprogliggørelse, at jeg udlægger arbejdets karakter.

Hvordan kommer jeg fra teksten til situationskonteksten og fra sprogbrug til arbejdspraksis? Hvordan kommer jeg den anden vej fra arbejdslivet på arbejdspladsen (situationskonteksten) til skriftsprogbrugen? Hallidays svar på disse spørgsmål er, at situationskonteksten er indlejret i teksten som en systematisk forbindelse mellem de sociale omgivelser på den ene side og den funktionelle organisering af sprogbrugen på den anden. Hvis man betragter både tekst og situationskontekst som semiotiske fænomener, kan man komme fra det ene til det andet.

> The participants in a culture make use of this close relationship between the text and the situation as a basis for their own interaction. I have used the term "prediction" to refer to this, and it is perhaps important to make one point clear. I am not saying, of course, that either the participant in the situation, or the linguist looking over his or her shoulder, can predict the text in the sense of actually guessing in advance exactly what is going to be said or written; obviously not. What I am saying is that we can and do (and must) make inferences from the situation to the text, about the kinds of meaning that are likely to be exchanged; and also inferences from the text to the situation. In the normal course of life, all day and every day, when we are interacting with others through language, we are making these inferences in both directions. We are making inferences from the situation to the text and from the text to the situation. There are instances where we have only one or the other to go on; and then, of course, we have to make inferences in one direction only. So there are certain kinds of text (…) in which there is no situation except the external situation of ourselves as readers, and we have to construct the inner situation entirely from our reading of the text. On the other hand, there are instances where we find ourselves for some reason or another as if we were dropped from Mars in the middle of some ongoing situation; we simply have to do a quick survey of what is happening, and this enables us to zero in on the meanings and to make predictions about what is likely to be said. (Halliday 1985, p. 36).

Pointen er, at situationskonteksten findes i teksten som funktionelt og meningsskabende sprog. Halliday rekonstruerer kontekster ved at "gøre inferensarbejde". Han slutter fra tekst til kontekst med en henvisning til, at vi som mennesker er vant til at indgå i forskellige meningssammenhænge, og vi er vant til at danne os et overblik over situationer og at skabe betydninger ud fra den måde, vi afkoder sammenhængen i situationen på. Det samme sker gennem tekstanalyser. Når jeg analyserer tekster, undersøger jeg sprogbrug og diskurser, og danner mig på baggrund af dette billede et indtryk af, hvad det er, der foregår i teksten. Hvad teksten har til hensigt at gøre. Genreteorier hjælper mig i den forbindelse med at forstå den sammenhæng en tekst eller en situation indgår i. Jeg vender i kap 5 (Begrebsrammen) tilbage til, hvordan intentioner og hensigter sætter sig igennem i sprogbrug og bliver til genrer, som man kan forstå verden med. Genrekategorier stilladserer og støtter læsere i at afkode tekstens intention. Genrer er ikke at forstå som forudbestemte måder at skrive på, men som handlinger og hensigter, der sætter sig igennem som sprogbrug i teksterne.

Ricoeur kaldte tekst for "*en diskurs, der er fæstnet ved skriften*".(Ricoeur 1970, p.103). Halliday deler denne tekstdefinition, idet tekster ikke blot er semantiske enheder, men mening og diskurs fra situationskonteksten fikseret i skriftsprog. Tekstlæseren skal igennem tekstanalysen gøre inferenser imellem tek-

stens sprog og den situationelle kontekst, og dermed benytter læseren sig af diskursanalytiske og hermeneutiske metoder for at komme fra tekst til situationskontekst. Halliday taler om en diskursgrammatik, mens Ricoeur taler om en diskurshermeneutik. Det er forskelligt fokus og forskellige interesser, de to teoretikere har i tekstanalysearbejdet. Jeg bringer begge optikker i spil i min udvikling af en analysemetode, der kan give retning i et hermeneutisk etapearbejde: fra forklaring til forståelse, fra sproganalyse over diskursanalyse til hermeneutisk tolkning.

Jeg præsenterer senere i afhandlingen mit empiridesign. Inden da vil jeg kort beskrive den måde, jeg arbejder med begreberne *tekst, situationskontekst og kulturkontekst*.

Jeg analyserer tekstdokumenter fra to arbejdspladser ud fra den ricouerske logik om at komme fra forklaringer på sprogets måde at konstruere mening på til forståelser af dette sprogs hensigt i diskursfeltet. Jeg undersøger tekstens iboende sprog og strukturer for at forstå den funktion, sprogbrugen signalerer, at den skal udføre i en social praksis. Jeg er antropolog på sprogbrug - ikke på professionen. Det betyder, at jeg beskriver en sprogbrug og udleder et professionsarbejde ud fra de spor af arbejde, der er til stede i teksten. Sprogbrugen fremkalder arbejdet, og det er denne fremkaldning, jeg fører igennem i mine tekstdokumentanalyser.

Tekster er som empirisk materiale en samling af tekstdokumenter fra to forskellige arbejdspladser. Teksterne er institutionernes sprogbrug og udtrykker sig i forskellige institutionelle teksttyper. Jeg har ikke interesseret mig for de personer, der har skrevet teksterne, men opfatter al sprogbrug i teksterne som udtryk for en afsenderposition, der er professionens.

Situationskontekster er arbejdspladser, hvori disse tekstdokumenter er skrevet. Det er arbejdspladser, der repræsenterer professionsarbejdskulturer, og som fungerer under professionsarbejdets betingelser. Jeg har ikke interesseret mig for de konkrete arbejdspladser som materielle kontekster. Jeg har ikke undersøgt kultur og hverdagspraksisser, der eksisterer på arbejdspladserne, fordi jeg går vejen gennem skriftsprogbrugsanalyser. Derfor arbejder jeg med situationskonteksten som en kultur, der sætter sig som spor i sprogbrug.

Kulturkonteksterne forstår jeg som samfundsbetingede forhold. Det er de traditioner og samfundsforandringer, der har fundet sted i vores moderne velfærdsstat, og som jeg ser spor af i sprogbrugen. Kulturkontekstniveauet har jeg interesseret mig for gennem litteraturstudier, hvor beskrivelser af professionsfeltet og professionsarbejdet er udfoldet.

Jeg vægter sprogbrugsanalyserne på mikroplanet (tekstniveauet) højere end kulturkontekstanalyserne på makroplanet. Derfor rækker mine analyser til et vist punkt, og man kunne med fordel koble bredere samfundsorienterede teorier til de tekstanalyser, jeg gennemfører, for at skabe et tydeligere samfundsperspektiv på baggrund af analyserne. Det er et generelt problem ved sfl-analyseoptikken, at man ofte fortaber sig i detaljerede sprogbrugsanalyser på bekostning af et større overblik. Jeg forsøger at balancere min analysemetodik, så jeg både gennemfører tekstnære sprogbrugsanalyser og fører disse analyser ud i situationskonteksten og kulturkonteksten.

I mit projekt kan det nogle gange være vanskeligt at adskille situationskonteksten fra kulturkonteksten. Noget af det, jeg ser i teksterne, forbinder sig specifikt til arbejdspladskulturen, hvor teksterne er skrevet, og noget forbinder sig til nogle overordnede samfundsbetingede vilkår. De kan være vanskeligt at adskille de to niveauer, men da der er tale om analytiske kategorier, hvormed jeg kan se på verden, trækker jeg trådene mellem tekst, situationskontekst og kulturkontekst. At jeg gennem sproganalyser udleder forhold, der kan have at gøre med de særlige vilkår nogle professionsudøvere har på en arbejdsplads, opfatter jeg som udtryk for perspektiver, der også kan ledes ud i kulturkonteksten, ud i samfundsbetingede forhold. Ligesom teksten er indlejret i situationskonteksten, er situationskonteksten indlejret i kulturkonteksten. Derfor er de iagttagelser, jeg gør mig på de forskellige niveauer i Hallidays kontekstmodel, iagttagelser der informerer hinanden.[20]

Et begreb om (skrift)sprog og tekster

Det sprogsyn, der ligger til grund for mine undersøgelser af professioners skriftlighed, bygger på en forståelse af sproget som funktionelt og forandrende. Jeg har præsenteret Hallidays tekst og kontekstbegreb i foregående afsnit, og hans ideer om sproget som betydningsskabende har inspireret mig i måden at analysere på. Sprogbrug er en semiotisk proces, hvor betydning udvikler sig

[20] I artiklen: *Tekstvidenskabernes kontekstbegreb: betragtninger i anledning af den kritiske diskursanalyse* (2006) har Frimann og Jantzen problematiseret kultur-kontekstbegrebet inden for sfl. De skriver at Halliday kun har udviklet begreber til at analysere forholdet mellem teksten og den umiddelbare situationskontekst, og at kulturkontekstens indvirkning på situationskonteksten og teksten er det op til analytikeren selv at hitte ud af at fortolke. Jeg giver dem ret i, at kulturkontekstbegrebet er vagt beskrevet i sfl, og at det er op til en selv at forbinde tekstanalyserne til samfundsbetingede problematikker. Derfor kommer kulturkonteksten til at stå som en letter utydelig baggrund for den forskning, man kan bedrive med sfl, og det bliver selve mikro-analyserne: forholdet imellem tekst og situationskontekst, der får fokus.

gennem de valg, brugerne foretager. Sproget er stort og abstrakt, og der er mange måder, man som sprogbruger kan anvende sproget på. I sproget er der et potentiale, og man udnytter kun ganske få af sprogets muligheder, når man skriver en tekst. Man vælger ord, billeder og sætningsstrukturer ud af en stor abstrakt sprogmængde, og den måde man vælger at bruge sproget på afhænger af den situationelle kontekst, man befinder sig i. Man agerer som menneske i situationskontekster, hvor særlige diskurser dominerer. Man er deltagere i diskursfællesskaber og underlagt de vilkår, arbejdslivet tilbyder en. Der er mange betingelser indlejrede som vilkår i hverdagen, og mennesket tilpasser sig disse betingelser. Samtidig har man mulighed for at påvirke og ændre på betingelserne. Man har mulighed, ansvar og vilje til at sætte en anden dagsorden og dermed deltage aktivt i at forandre virkeligheden. Subjektet navigerer imellem vilje og vilkår, og sprogbrug refererer til dette forhold. Sprogbrug er både dynamisk og determineret og viser at subjektet former og tilpasser sig fællesskaber, agerer og reagerer i dem.(Andersen m.fl. 2001, Pedersen 2008).

Halliday ser en sammenhæng imellem de former for social praksis, som individer deltager i og de semiotiske systemer, som de samme individer skaber mening med. Derfor er det sprogets funktion i sociale praksisser, der er udgangspunktet for hans analyser. At sprogbrug er funktionel betyder, at sproget giver udtryk for menneskets særlige hensigter. Sproget skal udrette noget, og er samtidig et redskab i social interaktion, hvor sprogets formål er at skabe og vedligeholde relationer. Men hvor kommer dette sprogsyn fra, og hvordan er det anderledes end andre sprogsyn?

Gunther Kress har i artiklen: *From Saussure to Critical Sociolinguistics: The Turn Towards a Social View of Language* (2001) beskrevet sprogteoretiske bevægelser igennem det 20. århundrede. Han gennemgår forskellige sprogsyn og positioner, som har drevet viden om sproget frem. Han foreslår at læse sprogteorihistorien ud fra en komparativ synsvinkel, som leder frem til et modsætningsforhold imellem at forstå sproget som formelt og sproget som funktionelt.[21] Disse to retninger forfølger jeg i dette afsnit.

Det formelle paradigme er primært repræsenteret ved Noam Chomskys transformationsgrammatik, mens det funktionelle paradigme er udviklet gennem Hallidays analyser af sprog i brug. Dik (1978) og Kress (2001) har opstil-

[21] I Danmark er der på universitetsniveau tradition for, at man enten bekender sig til det ene eller det andet paradigme. Det funktionelle lingvistiske paradigme knytter sig stærkest til Institut for Sprog og Kommunikation ved Syddansk Universitet, hvor der er oprettet et nordisk netværk for systemisk funktionel lingvistisk www.nordisksfl.dk .Traditionen er forholdsvis ny i Danmark, og der er først i løbet af de seneste 7-8 år udkommet bøger, der beskriver det danske sprog i en systemisk funktionel grammatik.

let en dikotomi imellem de to sprogvidenskabelige paradigmer, der viser, at man ikke kan kombinere et element fra det ene paradigme med et fra et andet uden at blive inkonsistent. Det er bestemte syn på sproget, der styrer de to sprogvidenskabelige retninger.

Formal paradigm	Functional paradigm
1. a language (lg) is a set of sentences	1. a lg is an instrument of social interaction
2. the primary function of a lg. is expression of thought	2. the primary function of lg is communication
3. the psychological correlate of lg is competence: the capacity to produce, interpret and judge sentences social interaction by	3. the psychological correlate of lg is communicative competence: the ability to carry on means of language.
4. the study of competence has logical and methodological priority over the study of performance	4. the study of lg system must take place within the framework of the system of language use.
5. the sentences of a lg must be described independently of the setting (context and of functioning in a given situation) in which they are used.	5. the description of linguistic elements of language use must provide points of contact for the description of their settings.
6. lg acquisition is innate; input is restricted – "poverty of stimulus" theory	6. the child discovers the system underlying lg and lg use aided by extensive and highly structured input of linguistic data presented in natural settings.
7. lg universals are innate properties of the human organism, biological and psychological	7. Lg universals are constraints inherent in the goals of communication, the constitution of lg. users and the settings where language is used.
8. syntax is autonomous with respect to semantics: syntax and semantics are autonomous with respect to pragmatics and the priorities run from syntax via semantics to pragmatics	8. pragmatics is the framework within which semantics and syntax must be studied; semantics is subservient to pragmatics& the priorities run from pragmatics via semantics to syntax.

Forud for denne adskillelse af sprogsyn beskriver Kress tidligere sprogteoretikeres arbejde, som bl.a. Ferdinand de Saussure (1857-1913), Frants Boaz (1858-1943), Louis Hjelmslev (1899-1965) og Ludwig Wittgenstein (1889-1951). Disse lingvisters teorier udgør en baggrund til at forstå, hvordan den funktionelle grammatik har udviklet sig. Jeg præsenterer i det følgende kort Saussure og Wittgensteins betydning for den funktionelle lingvistik.

Ferdinand de Saussure præsenterede verden for det forhold, at sprog og virkelighed er arbitrært. Han skelnede imellem to niveauer i sproget: *langue* og *parole*. Langue er sprogets struktur, og det netværk af tegn, der giver hinanden betydning. Langue er fast og uforanderligt. Parole derimod er den konkrete sprogbrug, det enkelte menneske benytter sig af. Parole trækker på langue. Saussure selv var mest optaget af langue og den strukturalistiske tænkning, der fulgte med Saussure, interesserede sig for sprogets faste strukturer. Hvert tegn har sin plads et bestemt sted i strukturen. Det sprogsyn, der kobler sig til langue-tænkningen og interessen for at ordne sproget i bestemte systemer, er siden hen fulgt op af de formelle sprogteoretikere. Chomskyskolen går under betegnelsen formalgrammatikken.[22] Disse lingvister fokuserer på sproget som et system, man kan studere inden for systemet, og ikke som et referentielt forhold. De fokuserer på struktur frem for funktion, og interesserer sig ikke for betydningen af individet som aktivt handlende. De ser ikke sproget som direkte forbundet med det sociale, men fokuserer på sprogets autonomi, dets form-relation mere end dets meningsrelationer.

Den anden retning, der udviklede sig ud af Saussures sprogopdagelser, var en interesse for *parole*. Det er i den konkrete anvendelse af sproget, at strukturen skabes, reproduceres og forandres, og derfor er parole-forskningen optaget af, hvordan sproget bringes i spil og forandrer sig i forskellige kontekster. "Den sproglige vending" er et centralt omdrejningspunkt til at forstå det skifte, der sker for nogle sprogteoretikere i det 20. århundrede, og kobler sig til Saussures parole-begreb. Den sproglige vending kan særligt spores gennem Wittgensteins måde at tænke to forskellige sprogteorier frem i værkerne

[22] Chomskys tilgang til arbejdet med sprog er biologisk/psykologisk forankret. Han er optaget af hjerneforskning, og arbejder med at beskrive de systematiske egenskaber ved alle sprog, der er almene, rationelle og konsistente. Han udvikler transformationsgrammatikken, og repræsenterer derfor det formelle paradigme i lingvistikken. Chomsky udviklede to begrebsforståelser, som ikke er identiske med Saussures parole og language, men relateret dertil. Chomsky arbejder med begreberne: Surface structure: performance og deep structure competence. Competence er et psykologisk og biologisk fænomen. Han mener at den sproglige evne er medfødt og universel. Den medfødte evne kalder Chomsky for universal grammatik og er karakteriseret som et "organ" placeret i hjernen. Chomskys sprogfilosofi er et brud med den behavoristiske holdning. Han mener at sproget er en evne ikke en adfærd. Sproglig kompetence er en egenskab ved hjernen og derfor almindelig for alle mennesker.

*"Tractatus"(*1921)[23] og *"Filosofiske undersøgelser"*(1953). Wittgenstein er i begge værker optaget af, hvad sproget gør for mennesker, og hvad det er, der gør sprog til sprog. Han erkendte, at tingene ikke har en "inderste essens", en sandhed, men afhænger af de måder, de defineres på. Han anlægger i *Filosofiske undersøgelser* et helhedsperspektiv på sproget. I stedet for at interessere sig for beskrivende sætninger, elementærsætninger som sprogets byggestene, interesserede Wittgenstein sig for sætningens mening i dens brug. Han ser på sproget som en regelstyret praksis, og han beskriver det at tale et sprog som at deltage i en regelstyret aktivitet.

> Et ords betydning er dets brug i sproget. (Wittgenstein 1953, p. 54§43).

Sproget gør uoverskueligt mange ting og har mange forskellige funktioner, når det bruges. Sætninger skal forstås i sammenhæng med andre beslægtede sætninger, der har samme brug. Det er selve anvendelsen, der giver sætningen mening. Hvad en ting er, afhænger af måden den defineres på, og en definition sker ved, at noget sættes i relation til noget andet. Først da bliver det en bestemt ting eller et fænomen, som man kan vide og sige noget om. De relationer, som definerer en given ting, en situation, et begreb, udspiller sig blandt andet i sproget, ved den måde vi taler og skriver om tingene på. Sproget ses hermed som et aktivt, helhedspræget og praktisk socialt fænomen. (Wittgenstein 1953, Husted 1989). Wittgensteins sprogspilsteori beskriver måden, sproget er funktionelt på:

> Men hvor mange slags sætninger findes der? F.eks. påstande, spørgsmål og befalinger? – Der findes et utal af sådanne typer: Et utal forskellige slags anvendelse af det, vi kalder "tegn", "ord", "sætninger". Og i denne mangfoldighed er ikke noget fast, noget der er givet en gang for alle; men nye typer sprog, nye sprogspil, som vi siger, opstår og andre forældes og glemmes. Or-

[23]Den tidlige Wittgenstein afklarede i "Tractatus" erkendelsens grænse og gyldighed gennem sproget. Vi tænker gennem sproget, og Wittgenstein mente at tankens grænse svarede til sprogets grænse. Han viste, at sproget havde en logik, der kunne definere sætninger som sande eller falske. Sproget afbildede virkeligheden, og sproget var i stand til at udsige virkeligheden. Han udviklede en "billedteori", som havde den konsekvens, at hvert ord måtte svare til noget i virkeligheden. Ord er navne for ting, og Wittgensteins sprogteori er på det (tidlige) tidspunkt udtryk for, hvad der kan beskrives. Verden er sproglig, og vi har ikke en verden, uden at den har en bestemt form og uden sprog er tingene bare ting, der ikke har indbyrdes relation. Den tidlige Wittgenstein troede på sproget som et selvstændigt autonomt system, og han definerede sproget som noget, der kunne hæftes på virkeligheden. Billedteorien vender Wittgenstein sig senere imod, og udvikler i stedet en sprogspilsteori. Det er sprogspilsteorien, der er interessant i forhold til at forstå funktionel lingvistik.

det "sprogspil" skal her fremhæves. At det at tale et sprog er en del af en aktivitet eller livsform. (Wittgenstein 1958, p. 44 § 23).

Sprogspilsteorien formidler, at sprogets betydning opstår i den måde det bruges på. Den sociale praksis føder forskellige sprogspil, som er udtryk for de talendes livsform, og derfor kan sprog og livsform ikke adskilles. At forstå et ord er at kunne anvende det. I anvendelsen følger vi regler, der karakteriserer det sprogspil, anvendelsen af ordet indgår i. Sproget virker på mange forskellige måder, og man kan derfor ikke forstå og bestemme sprogets virkemåder uden at forstå og bestemme den livssammenhæng, sproget er blevet til i. I den forstand er ordets betydning dets brug, og sproget indgår i aktiviteter, som er afgørende for, hvordan man kan begribe sproget.

Den sproglige vending er en vending væk fra at se sproget som et formelt system, der med et logisk opbygget beskrivelsesapparat kan betegne sandheden om tingene - til at se sproget som socialt afhængigt og formet af den sociale praksis, som sproget indgår i. Sproget er kontekstuelt, historisk og kulturelt betinget. Wittgensteins spil-metafor henviser til, at der i alle spil er givne regler, som deltagerne skal overholde for at kunne spille med. Det gælder i kortspil, brætspil, boldspil. Man indgår som spiller i en aktivitet, hvor man følger spillets regler, ligesom man med sproget indgår i aktiviteter, hvor man følger diskursens regler. Alt bliver i den forstand til regelstyret praksis, og man kan med sprogspilsbegrebet undersøge denne praksis. Sproget består af mange forskellige sprogspil, sproglege eller sproglige aktiviteter, som foregår mellem mennesker. Sproget læres ved leg, indøvelse, optræning og afprøvning i praksis. Sprogspillene frembringer vor livsverden, hvilket betyder, at sproget ikke står uden for verden og beskriver den, men er med til at konstruere livsverdenen. Ved at deltage i livet knyttes man sammen med andre mennesker, og det er i den sociale verden, man indgår i, at sproget udvikler sig. Sprogspillene danner en fællesmenneskelig virkelighed.

Wittgenstein formulerer med sprogspilsteorien et konstruktivistisk sprogsyn og viser, hvordan sproget refererer til virkelighed og er afhængig af virkeligheden. Hans sprogvidenskabelige retning er siden fulgt op af J.L. Austin og J. R. Searle, der har udviklet talehandlingsteorien.(Austin 1962, Searle 1969).

Halliday henviser i sine systembeskrivelser af den funktionelle lingvistik ikke direkte til Wittgenstein, men nok til Austin og Searle[24]. Hallidays arbejde

[24] Jeg har ikke kunnet finde artikler, hvori Halliday direkte adresserer Wittgenstein. Men forholdet mellem sproghandlingsteorien og de ytringsfunktioner, som man arbejder med inden for sfl, er beslægtede. I Berge m.fl (1999): *Å skape mening med sprog* er et kapitel om Hallidays måde at arbejde med sproghandlingsbegrebet og ytringsfunktioner på. Og i Ruqaiya Hasans bog: *Ways of Saying: Ways*

er også begrundet i et konstruktivistisk sprogsyn. Han mener, at sproglig betydning ikke findes i sprogets repræsentative funktion, men i den brug vi gør af det. At forstå sproget som funktionelt indebærer, at man foretager et videnskabeligt skifte fra et formelt til et kontekstuelt paradigme. Det implicerer, at man undersøger sprogbrug som sproghandling og flytter fokus fra at forstå, hvordan sprogbrug *er* til at forstå, hvad sprogbrug *gør*.(Halliday 1985, Andersen m.fl. 2001, Frimann 2004, Andersen og Smedegaard 2005).

Diskursanalyse, tekstlingvistik og arbejdet med sprog i brugssituationer (sfl) står i dag som modsætninger til Saussures og Chomskys sprogteori. Selvom de funktionelle lingvister trækker på Saussures parole-definitioner, har systemisk funktionel lingvistik og diskursanalytikere primært rødder i funktionalistisk og etnografiske tilgange til at forstå og beskrive sprog i brugssituationer.[25] Sproget bliver til, der hvor vi bruger det. Halliday mener, at en sprogteori må være et interpersonelt fænomen. Han definerer sprog som lokaliseret i en social og kulturel omverden. Halliday kombinerer diskursanalyser med grammatiske analyser, idet betydninger bliver realiseret i sætninger, og derfor bliver en grammatisk analyse nødvendig for fortolkninger. (Halliday 1985, Frimann 2004).

Skriftsprog og tekstbegreb

Indtil videre har jeg præsenteret det sprogparadigme, som afhandlingen kan læses indenfor. I det følgende vil jeg fokusere på det særlige forhold ved skriften – det *skrift*sproglige – *skrift*sprogbrugen, og det der gør skrift til tekst.
Ricoeur definerede talesproget som situeret og skriftsproget som distanceret.
Mange sprogteoretikere har forsøgt at afgøre de specifikke forskelle på talesprog og skriftsprog, og det leder ofte til en diskussion om, hvorvidt talesproget er en mere primitiv kommunikationsform end skriftsproget. Man diskuterer, om der er en større leksikalsk tæthed i skriftsproget, end der er i talesproget, om sætningsstrukturerne er mere komplicerede i skriftsprog, om der bruges længere sætninger, om der gøres brug af underordnede sætninger og

---

*of Meaning (*1996)skriver hun sfl ind i en sammenhæng, hvor Wittegenstein, Austin og Searle også figurerer.

[25] Halliday var inspireret af antropologen Bronislaw Malinowskis studier (1923,1935) af sprogbrug blandt menneskene på en øgruppe i Stillehavet. Malinowski studerede hvordan ø-befolkningen brugte sproget, og han udviklede begrebet situationskontekst, som Halliday senere har overtaget. (Halliday og Hasan 1985). Den funktionelle lingvistik kan placeres inden for den kontinentale videnskabelige tradition, men også indenfor rammerne af britisk antropologi. Som Berge skrive i sin præsentation af Hallidays sprogteori: *Summa summarum er det å leite etter Halliday-skolens intellektuelle røtter det samme som å avdekke sentrale innslag i den kontinentale europeiske menneskeforskningstradisjonen.* (Berge 1999, Frimann 2004).

indskud, og om frekvensen af passivsætninger er hyppigere i skriftsprog end i talesprog. (Ong 1982, Goody 2000, Biber and Vásquez 2008). Disse studier har fremført den generelle konklusion, at skriftsproget er:

> ...structually elaborated, complex, formal, and abstract, where spoken language is concrete, context-dependent, and structually simple. (Biber and Vásquez 2008, p. 535).

Hallidays analyser af talesprog og skriftsprog går i en anden retning. Han har analyseret skriftsprog og talesprog ud fra en funktionel tilgang til sproganalyse og kan vise, at måden talesproget og skriftsproget konstituerer sig på afhænger af, hvem der bruger det, hvordan det bruges og med hvilken hensigt det bruges. Han viser at talesproget i visse tilfælde er mere elaboreret end skriftsproget, fordi talesproget har en springende syntaks og dermed en grammatisk kompleks struktur. Skriftsproget har en høj leksikalsk tæthed, men samtidig en enklere sætningsstruktur end talesproget. Mundtlig og skriftlig sprogbrug har forskellige typer af kompleksitet. Skriftsprog er gerne leksikalsk tæt, men grammatisk enkelt, mens mundtligt sprog oftest er grammatisk indviklet, men leksikalsk spredt. (Halliday 1985, 1996, Goody 2000).
Et særtræk ved skriftsproget er, at skriftsproget har en tendens til at pakke informationer i nominalisering og i grammatiske metaforer. Skriftsproget kan fremstå som "et dødt sprog", fordi man kan kommunikere på en måde, som man aldrig ville gøre mundtligt. Man bruger grammatiske metaforer, forkortelser, stryger agenter og logiske forbindere og gemmer derved betydningen inde i sætningerne. (Goody 1987). Derved er den skriftlige version flertydig, og det er ikke altid til at afgøre, hvad der menes i skriftsproget.

> Mellom setningene i det skriftlige språket er det solidaritet mellom delene slik at hver på lik linje griper fatt i alle de andre og bliver grepet fatt i av dem. Det utgjør en struktur og bliver ikke grunnleggende brutt ved å bli representert synoptisk som en strukturell enhet. I setningskomplekset i det muntlige språket finnes det ikke en slik solidaritet, ingen gjensidig sammengripning delene imellom. (Halliday 1987, 1989, p. 277).

Halliday beskriver, hvordan der i skriftsproget er solidaritet imellem sætninger. Sætninger gøres til tekstur, der væves sammen. Sætninger viser en logisk sammenhæng imellem de ytringer, der fremskrives. At skrive er en mere bevidst proces end at tale, og derfor kræver det omtanke og logiske følgeordninger at skriftliggøre sig. Halliday sammenligner skriftsproget med at spille skak, hvor talesproget sammenlignes med at danse eller at løbe. Skakspilleren

tænker, inden han trækker, hvor løberen lader kroppen bevæge benene, ofte uden at tænke over det. (Halliday 1987).

Jeg forholder mig ikke yderligere til de lingvistiske forskelle imellem tale- og skriftsprog, men knytter et par overvejelser til skriftsprogets funktion i et samfund som det danske, hvor skriftsproget har fået stor betydning.

Skriftsproget består mens talen forsvinder. Det er en grundlæggende måde at differentiere imellem de to udtryksformer. Det, at skriften består, betyder, at man kan vende tilbage til tekster, læse og genlæse, fastholde indtryk, fæstne tanker og ideer og reflektere og erkende gennem skriftligheden. Dermed bliver skriftsproget et bevis for tanken. I et skriftbaseret samfund som det danske, er der stor tiltro til skriftsproget. Skriften får magt ved at den kan fastholde. Gennem skriftligheden kan man konstruere sin tænkning, vise de logiske måder man argumenterer på. Man kan skrive, som man tænker, og man kan retorisk bearbejde måden, man skriver på, så skriften også udfører strategiske hensigter og fremmer særlige fremstillinger. Skriftsproget konstruerer og producerer virkeligheden på en anden måde end talesproget gør, fordi skriftsproget fastholder et bestemt udtryk af virkeligheden. (Dysthe m.fl. 2000, Brok og Mathiesen 2005).

Et grundlæggende karakteristisk træk ved skriftsproget er, at det kobler sig til synsevnen. Det er med synoptisk læsning, at vi forstår skriften. Man kan ikke høre noget, man lige har sagt, for lyden forsvinder, men man kan se noget, man lige har skrevet. Når skriften fastholdes på papiret, kan den tilpasses forskellige hensigter, den kan gemmes væk og findes frem, alt efter hvad den skal bruges til. Skriften viser, at noget har været på en særlig måde engang, og i et skriftbåret samfund er der mere tiltro til skriftsproget end talesproget, fordi skriftsproget signalerer troværdighed[26](Halliday 1987, Baserman 2008). Skriften har det med at fremstå som endelige konklusioner og tilsidesætte det talte sprogs fleksibilitet. Det påkalder sig en definitiv status og fremstår derved mere magtfuldt og troværdigt end talesproget.

Skriften nedskrives i et dokument. Når sætninger føjes sammen, bliver de til tekst, og tekst forstås i hverdagssproget som "skrevne ord på papir". I et moderne informationssamfund kan denne tekstopfattelse nok klandres for at

[26] Jeg kan give mange eksempler på teksttyper, hvor virkeligheden konstrueres på strategiske måder i skriftsproget i vores samfund, fordi vi gennem skriftlighed beviser os selv. Tag eksempler som *udviklingsplaner* , hvori der fremskrives særlige idealer for en virksomhed. Eksempler som *lektorkvalificeringssystemet,* hvor en underviser skal bevise sit arbejde gennem en lektorkvalificeringsansøgning,. Eksempler som *elevplaner* i skolerne, hvor lærerne skriftliggør deres forestillinger om eleverne for at fremskrive en mulig forandring. Hele akkrediteringssystemet bygger på en forestilling om, at man gennem skriftlig dokumentation kan bevise uddannelsernes værd. (Brok og Mathiesen, 2005).

være forældet, da de multimodale medier har indført symbolbetydning i mange andre medier end på papiret.

"Tekst" betyder på latin *vævet, knyttet, flettet*, og en skreven tekst består af ytringer, der er vævet sammen til en meningsfuld helhed. Jeg interesserer mig for sprogets interne strukturer i teksterne, eftersom disse kan siges at udgøre en social struktur, en social proces og viser, hvordan arbejdet er virksomt. Mit tekstbegreb er derfor, at skrevne ord på papiret skaber betydning og interaktion. Der skal mere end et enkelt ord og en enkelt sætning til, at man kan tale om "tekst". Tekst er komplekse sammenvævninger af betydning, der skabes inden for sætninger, i afsnit, i hele teksten og i samspillet mellem kulturkontekst, situationskontekst og tekst. Skriften viser - som Halliday siger - hvordan der er solidaritet mellem sætningerne, og hvordan sprogbrug bliver til tekst.

Det tekstdokumentmateriale, som udgør mit primære empiriske materiale, og som jeg beskriver i kap. 4 *"Undersøgelsesmetode"* er tekster, der består af ord, sætninger, afsnit og hele tekstgenrer. Der er ingen multimodale tekster og ingen eksempler på tegninger eller skemaer. Det betyder ikke, at jeg ikke opfatter multimodale tekster som tekster, men jeg har ikke gjort dem til genstand for analyser i mit projekt. Det afgørende for mig er, at tekster læses som betydningsskabende, og at tekster både er udtryk for de *produkter,* man som arbejdsplads har forhandlet sig frem til som færdige tekstresultater, samtidig med at teksterne viser spor af den *proces,* der har fundet sted ved skrivningen af teksten, og derfor er udtryk for de semantiske valg professionsudøveren foretager, når hun skriver. Tekster er i min afhandling afgrænset til at være skriftsprog, der skaber betydning. De bliver brugt i interaktion og er i funktion. (Halliday 1985, Karlsson 2003).

Mit udgangspunkt er derfor, at tekster er skriftsprog. Jeg ser alle de tekstdokumenter, jeg analyserer, som eksempler på professionsinstitutionelle sprogbrug. Jeg har fokus på afsendersemiosis og forstår afsenderen som en professionsstemme i teksten. I det faktiske arbejde har teksterne meget forskellige funktioner. Nogle tekster er tekster, der skal skrives for at dokumentere arbejdet, andre tekster er personfølsomme tekster, som aktørerne skal være varsomme med at skrive og anvende. Jeg har ikke analyseret, hvordan praktikerne omgås teksterne, da jeg ikke har fokus på praktikernes reception og omgang med skriftsprogbrugen, men interesserer mig for de konstruktioner af afsender og modtagere, der finder udtryk i sprogbrugen. Fra mit perspektiv er tekster eksempler på professionens sprogbrug, og dette perspektiv løsner sproget fra de virkelige personer i

arbejdspraksisserne. Jeg vender i afsnittet om "Forskerposition og forskningsetik" tilbage til diskussionen om, hvad tekster er, og hvem der ejer teksterne fra arbejdspraksisserne.

Et begreb om (professions)arbejde

Jeg fremkalder konteksten (professionsarbejdet) gennem analyser af tekster (den specifikke skriftsprogbrug) fra to forskellige typer professionsarbejde. Det indebærer, at jeg ud over et sprogbegreb også har brug for et begreb om arbejdet. Nedenfor fremskriver jeg den professionsarbejdsforståelse, jeg har opbygget gennem litteraturstudier. (Eliasson 1992, Juul Jensen 1998, Eliasson 2000, Nylehn og Støkken 2002, Weber 2002, Hasenfeld 2003, Weicher og Laursen 2003, Hjort 2004, Hjort 2005, Laursen 2005, Dybbroe 2006, Andersen og Weber 2009). Jeg strukturerer mit arbejdsbegreb med udgangspunkt i Kirsten Webers karakteristik af professionsarbejdet som udspændt imellem *lønarbejde, menneskearbejde og vidensarbejde.* (Weber 2002, Andersen og Weber 2009).

Lønarbejde

Et professionsarbejde er organiseret som et *lønarbejde,* hvilket betyder, at arbejdet fungerer på ganske bestemte betingelser. Det menneske, der går på arbejde, er styret af penge, arbejdstider og arbejdsnormer. Løn og ansættelsesforhold er forhandlet for én af et fagforbund, og disse forhandlinger kobler sig til rationaler, der ligger uden for selve arbejdspladsrelationen. Lønarbejdet er derfor delvis[27] styret af eksisterende politiserede samfundsforandringer og samfundstendenser. Professionsarbejde har bestemte rammebetingelser, som kan virke modsætningsfyldte i forhold til, at man som professionsudøver har et arbejde at gøre for andre mennesker.

> At holde stramt på sine lønarbejderrettigheder skurer både mod arbejdets særlige karakter og fagenes grundlæggende værdier. Arbejdet med at understøtte menneskelige livs- og læreprocesser er jo pr. princip eller natur (!) uforudsigeligt, ukontrollerbart og permanent foranderligt. Eller sagt på en anden måde: Historisk er det jo det arbejde, der ikke har kunnet planlægges og sty-

[27] Lønarbejdet er også lokalt forhandlet på arbejdspladsen, så professionsudøvere navigerer imellem eksterne krav og interne forhandlede systemer.

> res, så det har kunnet bringes til at betale sig, der er blevet overladt til familierne eller velfærdsstaten.(Hjort 2005, p.78).

Katrin Hjorts pointe med at menneskearbejde er ukontrollerbart, mens lønarbejde netop defineres som rammesat og kontrollerbart, viser den modsætningsfyldte position, de professionelle placeres i. Sygeplejersken kan ikke gå hjem, når patienten skal behandles. Pædagogen kan ikke gå til pause i børnehaven, når der er konflikt i børnegruppen. Menneskearbejde strider imod lønarbejderlogikker, og professionsarbejdet bærer præg af dette.

Lønarbejdets vilkår har forandret sig med moderniseringen af den offentlige sektor. Tidligere var der en tydelig grænse mellem arbejde og fritid, men i det moderne arbejdsliv er grænsen blevet mere utydelig, da opfattelsen af arbejdet er blevet flydende. Man har en arbejdsdag og nogle arbejdstider at forholde sig til, men man forhandler ændringer af arbejdstiden i forhold til de konkrete behov, der er på arbejdspladsen. Der kan være tale om merarbejde eller ekstra arbejde, fordi kolleger er ramt af sygdom eller stress, eller der kan være tale om at ens arbejde har så konfliktfyldt en karakter, at det er vanskeligt at lægge arbejdet fra sig, når man går hjem. Selvom lønarbejdet reelt fylder ca. 7 timer om dagen, kan det opleves som om det fylder 24 timer i døgnet. Det er derfor vanskeligt at forstå professionsarbejde udelukkende som et lønarbejde inden for det modernes arbejdslivs logikker.

> Hvis lønarbejderen tænkte udelukkende i forhold til deres materielle interesser og gjorde det konsekvent, så var lønarbejdet alene midlet til et mål: penge til at leve for. Denne holdning kaldes instrumentalisme. En instrumentel tænkende lønarbejder er således ligeglad med arbejdsprocessen og med resultatet af arbejdet. I de nye professioner oplever vi næsten kun en sådan rendyrket version hos medarbejdere, der er nedslidte eller udbrændte. Det indholdsmæssige aspekt af lønarbejdet er, sammen med den lange tid man relativt bruger på sit arbejde, og den status man nyder som følge af sin indsats, grundlag for, at identitet på vore breddegrader grundlæggende er arbejdsidentitet. (Laursen m.fl. 2005, p. 91).

Per Fibæk Laursen fremskriver, at man som professionsarbejder ikke anerkendes for sin indsats, hvis man kun opfatter arbejdet som et lønarbejde. Ens identitet er tæt knyttet til arbejdsidentitet. Arbejdet giver én anseelse og status. Hvis lønarbejdet opleves instrumentelt, er det en distanceret følelse, man tager på arbejde med. Men distance og et uengageret forhold til arbejdet står i modstrid til et andet særtræk ved professionsarbejdet, nemlig at man er menneskearbejder og fungerer i en tæt og engageret relation til de mennesker, man arbejder for.

Menneskearbejde

Professionsarbejdet som et *relationsarbejde* er bundet til den realitet, at professionsudøverne skal indgå i et mellemmenneskeligt forhold til de mennesker, de arbejder for og sammen med. En række professioner går under betegnelsen *menneskearbejde*[28]. Med denne betegnelse er der særlig opmærksomhed på, at man arbejder i menneskelig interaktion med borgere, brugere, klienter og patienter.(Weicher og Laursen 2003, Tidsskrift for arbejdsliv 2006/8, Andersen og Weber 2009).

Der er bestemte karakteristiske forhold, der gør sig gældende, når man benævner professionsarbejdet som menneske/relations-arbejde. Professionelle indgår i mange forskelligartede interpersonelle relationer på deres arbejde. De skal forstå sig selv i forhold til de mennesker, de arbejder med. Det kan være fysioterapeuten, der arbejder med sine patienter, læreren der arbejder med sine elever og pædagogen der arbejder med børn eller borgere. Der er relationer i spil mellem de professionelle og andre professionsudøvere, som når fysioterapeuten skal samarbejde med lægen og sygeplejersken, og når læreren skal samarbejde med skolepsykologen og socialforvaltningen. Derudover er der professionelle relationer imellem kolleger på arbejdspladsen, eksempelvis et lærerteam eller et team af fysioterapeuter på en afdeling på et sygehus. I sådanne relationsforhold er der ofte kolleger med forskellige specialer. Dertil komme de relationer, som de professionelle har til administrationen og ledelsen, og endelig har professionelle også relationer til politikerniveauet og det statslige niveau, idet de er styret af statslig lovgivning. Denne opregning af interessenter udgør et billede af de interpersonelle relationer, professionsudøvere arbejder i. Dette er et forsøg på at illustrere, hvor komplekse menneskelige relationer, der er aktive, når professionelle er på arbejde. Der er både symmetriske og asymmetriske magtrelationer i et sådan arbejde. Man er positioneret forskelligt af hinanden afhængige af den måde, man positionerer andre på og den måde, man lader sig selv positionere på. (Nylehn og Støkken 2002, Laursen 2005).

At professionsarbejdet er relationelt betyder, at arbejdet forudsætter en evne til at sætte sig ind i og forstå andre menneskers situation. Når arbejdets genstandsfelt er mennesker, og når arbejdet også består i at være relationel, er man i en situation, hvor man skal håndtere forholdet mellem egne følelser og holdninger, og ens professionelle udøvelse.

---

[28] "Tidsskrift for Arbejdsliv 2006.nr.1" er et temanummer om "Menneskearbejdet". Heri diskuteres betegnelsen grundigt.

Børn, elever, udviklingshæmmede og alvorligt syge patienter på et hospital er tvunget ind i et relationsforhold med den professionelle, som forventes at håndtere dette afhængighedsforhold på en professionel måde. Man skal kunne håndtere sin egen adfærd, og man skal kunne tolke andres.
Man er tvunget til samarbejde, og relationsarbejdet indebærer, at man kan håndtere engagement og distance på samme tid. Man har mennesker som sit arbejde, og man passer, hjælper, plejer, behandler eller forbedrer andre mennesker liv. (Juul Jensen 1998, Hasenfeld 2003, Dybbroe 2006).

Mit perspektiv i forhold til det relationelle arbejde er, at relationsarbejdet også har stor plads i den skriftlige del af arbejdet. Professionsudøvere skal skrive, dokumentere, reflektere, evaluere og legitimere det relationelle arbejde. Komplekse kvalitetssikringssystemer er sat i værk, og det relationelle arbejde bliver *også* et arbejde, hvor man skal finde en balance imellem de subjektive følelser til arbejdet og de mere professionelle overvejelser i forhold til den styrings-tænkning, der er en del af arbejderens hverdag. De professionelle har myndighed og faglig autoritet. Men den måde, som professionsfeltet har udviklet sig på de seneste år, har medført, at der er sket en glidning i nogle professioner fra at se de professionelle som vidende myndighedspersoner til at opfatte dem som servicearbejdere (Dale 1999, Buus 2003, Dybbroe 2006).

> Der er en tendens til, at den overordnede kontrol- og styringsinteresse (fra statslig og kommunal side) medfører udvikling af nye syn på pasning, undervisning og læring. Der kommer større fokus på en planlægningsrationalitet, der går ud fra, at man kan opdele og planlægge de pædagogiske processer i delprocesser med delmål, som kan måles. Derfor ser vi krav om, at institutionerne skal udforme virksomhedsplaner, der er en kontrakt mellem institution og forvaltning/politikere, hvor man har markeret en status og en række udviklingsmål. Institutionen evalueres årligt på baggrund af denne plan. (Laursen 2005, p. 79).

De nye styringsmetoder er med til at ændre relationerne mellem de professionelle og de mennesker, de arbejder for. Virksomhedsplaner, evalueringsrapporter, løbende dokumentation og andet skriftligt materiale lægges uden for de konkrete relationelle situationer. Disse tekster bliver til dokumenter, som synliggør og legitimerer de professionelles arbejde. På den ene side forventes de professionelle at indgå i tætte relationer med deres "brugere", i relationer hvor de skal bruge deres indlevelsesevne til at skabe en god kontakt med menneskene. På den anden side skal de med professionalisme skriftliggøre deres praksis i tekster, der adresseres til hinanden og til eksterne modtagere. I disse tekster kan det relationelle arbejde være kompliceret at skrive om, fordi

man udstiller de kampe og spændinger, der er imellem aktørerne i en arbejdspraksis. Det relationelle arbejde gør noget ved *skrift*sprogbrug, fordi arbejdet konstrueres på bestemte måder i tekster. Skriftsprogbrug synliggør menneskearbejde, og professionerne arbejder på at skabe tillid til menneskearbejdet gennem skriften. Derfor skal det menneskelige relationelle omsorgsarbejde kunne håndteres i skriftsprogbrugen, og det skal kunne vises frem som et vidensgrundlag i professionerne. (Hjort 2004, Hjort 2005).

Vidensarbejde

Ud over at professionsarbejdet er et lønarbejde og et menneskearbejde, beskriver Weber det også som et *vidensarbejde* (Weber 2002, Andersen og Weber 2009). Hver profession har sin egen vidensbase og sit eget kompetenceområde, som ikke nødvendigvis har noget med menneskelige relationer at gøre. Således er fysioterapeuterne uddannede i fysioterapi, lærere er uddannede i linjefag, pædagogik og didaktik, og pædagogerne er uddannede i pædagogik og socialfag.

> Professionsviden kan være videnskabelig i sig selv og tjene som almen forståelsesramme og legitimation. Den videnskabelige viden kan foreligge i en forandret, raffineret form som praktisk rutine. (Andersen og Weber 2009, p. 24).

Professionsviden er i den optik både teoretisk og praktisk viden. Det er en viden, der er tilegnet gennem teoretiske studier og praktiske erfaringer, og et:

> professionelt arbejde udmærker sig groft sagt ved at dets handlinger er velbegrundede, og grundene kan man hente i sin viden. (Andersen og Weber 2009, p. 28).

Det at være vidensarbejder betyder, at professionsudøverne af offentligheden er anerkendt for deres faglighed. Viden i professionsarbejdet er et grundlæggende vilkår for, at man overhovedet kan tale om professionsarbejdet som et relationsarbejde og et lønarbejde. Fysioterapeuten og pædagogen har gennem en mellemlang videregående uddannelse erhvervet sig faglige kvalifikationer, hvormed de legitimerer, at de har en vidensbase, som andre ikke har. Professionsudøverne handler på baggrund af en teoretisk uddannelse og de erfaringer, de opnår i mødet med nye arbejdsopgaver. De udvikler en særlig ekspertise på arbejdsfeltet, og de bærer autorisation til at udføre et arbejde, som an-

dre ikke må udføre[29]. Deres vidensbase består af teoretisk og praktisk faglighed, idet ekspertisen også er bundet til erfaringer fra det konkrete arbejde.

Mit professionsarbejdsbegreb kan sammenfattes ud fra Webers tredeling mellem lønarbejde, menneskearbejde og vidensarbejde; En vidensarbejder møder op på sin arbejdsplads med sin uddannelse i rygsækken og sine faglige kvalifikationer. Her kæmper hun for løn, rettigheder og status samtidig med, at hun udsætter sig for arbejdspladsens organiserende effekt og tilpasser sig de lønarbejdervilkår, der er knyttet til professionsarbejdet. Hun bruger sin viden, sine erfaringer og sine relationskompetencer og udfører arbejdet i mødet med de mennesker, for hvem hun arbejder. Når man på en gang er lønarbejder, menneskearbejder og vidensarbejder, skal man håndtere modsætningsfyldte forhold, hvor man som lønarbejder må agere med en vis distance samtidig med, at man som relationsarbejder må lade sig involvere i brugerens situation for endelig med en faglig vidensbase at kunne handle professionelt. Man må som professionsarbejder kunne afbalancere forskelligartede logikker, fordi man skal lykkes med at formidle engagement og distance i hverdagen. (Weber 2002, Laursen 2005, Hjort 2004).

Jeg har fremskrevet mit arbejdsbegreb som et professionsarbejdsbegreb, der definerer, at en menneskearbejder fungerer i modsigelsesfyldte arbejdsprocesser. Arbejdet giver aktørerne mulighed for selvbestemmelse og kontrol. Det giver mulighed for at indgå i sociale aktiviteter og processer med andre mennesker, og professionsarbejdet forudsætter altid en etisk forsvarlig adfærd. Samtidig udfordrer det menneskearbejderen til at udvikle sig fagligt og praktisk, og endelig fordrer det arbejdsforhold, der kan sætte grænser for arbejdets karakter.

I afhandlingens analysedel anvender jeg dette professionsarbejdsbegreb til at søge efter spor af lønarbejde, relationsarbejde og vidensarbejde i skriftsproget fra arbejdspladserne. Jeg er opmærksom på ambivalente forhold som udtrykker sig ud fra de tre optikker. Mit fokus er dog primært på arbejdet som et relationsarbejde. Jeg forstår sproget som et interpersonelt fænomen, og jeg forstår professionsarbejdet som et relationsarbejde mellem mennesker. Jeg uddyber teori om interpersonelle sproglige resurser i kap 5: *Begrebsramme* og introducerer til sprogteori om den sproglige ressource, der kan vise, hvordan en relationel sprogbrug tager form i teksterne.

[29] Professionsarbejdet er i dag truet af konkurrerende teknologier og af andre uddannelser, af frafald og lavstatus. Jeg kommer ikke yderligere ind på dette problem, men henviser til Weber 2002, Hjort 2005, for denne diskussion.

Opsamling på teorirammen

Min teoretiske ramme sigter imod at lave hermeneutiske analyser af praksistekster, der baserer sig på sproganalyser og diskursanalyser. Hensigten med at bringe Ricoeurs diskurshermeneutik på banen er, at jeg inden for hans teoriunivers kan udvikle en analysemetode, der både interesserer sig for sproglige, diskursive og hermeneutiske udlægninger. Men Ricoeur bidrager ikke med konkrete analysebegreber. Hans sprogfilosofi og hans brobygningsprojekt er en baggrund, hvorudfra mit perspektiv kan udfoldes. Halliday går mere håndfast til tekstanalysearbejdet. Hans tekst- og kontekstbegreb giver mig analytiske kategorier at arbejde inden for, og jeg kan med Halliday adskille forskellige niveauer i min undersøgelse. Tekster - som skriftsprogseksempler - udgør én type empiri. Ved at gennemføre sprogbrugsanalyser, kan jeg fremkalde viden om situationskonteksten, hvilket i mit projekt defineres som det specifikke professionsarbejde. Denne viden kaster også viden ud til kulturkonteksten, og jeg kan gennem tekstanalyserne se strømninger og tendenser i vores samfundskultur. Med Halliday er jeg optager af, hvordan sprogbrugen handler i arbejdet. Jeg er optaget af de intentioner, der fra afsender er lagt ind i sætningerne, og derfor placerer jeg mit projekt inden for det funktionelle sprogvidenskabelige paradigme. Professionsteoretisk bygger jeg på en teoriramme, der tager tegn af de vilkår professionsudøverne er underlagt. Vilkår som er opbygget gennem historiske traditioner, samfundsbetingede forhold, livserfaringer og det faktum, at professionsudøvere har med en type arbejde at gøre, hvor man er lønarbejder, vidensarbejder og har andre mennesker som sit arbejde.

4. Undersøgelsesmetode

Jeg placerer min forskning inden for feltet af lingvistiske analyser og hermeneutiske fortolkninger. Min sprogteoretiske tilgang indebærer, at jeg undersøger det interaktionspotentiale, der ligger i selve skriftsprogbrugen og ud af denne undersøgelse rekonstruerer konteksten af teksten. Skriftsprog genererer mange betydninger, og disse betydninger kan iagttages som et relationelt fænomen, og som et meningspotentiale, der er til stede i selve sprogbrugen. Mit forskningsprojekt er en tekst-fortolkningsorienteret forskning, hvor jeg med et fremmed blik udforsker udvalgte skriftsprogbrug. I et funktionelt sprogsyn ligger der en antagelse om at:

> Language is as it is because of what is has to do. (Halliday 1978, p 19).

Med en sådan optik er de ord, der bruges, og den sprogbrug der etableres i en arbejdskultur, ikke tilfældige. Sprogbrug har funktion, og tekstdokumentanalyser er særligt velegnede til at udlede en nuanceret forståelse af de handlingsperspektiver, der er indlejrede i sprogbrugen. Skriftsproget skal udføre et arbejde i arbejdet, og det er her mit fokus ligger. Hvordan konstruerer skriftsproget betydning i et professionsarbejde, og hvordan bidrager det som medium til at fastholde og udvikle en praksis? Ud af sprogbrugsanalyserne viser der sig forskellige tematikker om arbejdets betingelser. Disse tematikker producerer viden, der forhandles af aktørerne i professionsfeltet. Derfor er tekstdokumentanalyser flertydige, og spændinger imellem forskellige forståelser forhandles i teksterne. (Guba & Lincoln 1994).

Teksters måder at virke på i en social praksis kunne empirisk forfølges ved at følge dokumentets vej fra at blive skrevet til at blive anvendt i et arbejde. Som Anna-Marlin Karlsson gør i det store forskningsprojekt fra Sverige om skriftbrug i arbejdsliv[30]. Men skriftsproget i sig selv indeholder et meningspotentiale, som kan realiseres gennem forklaringer og fortolkninger, og derfor fordyber jeg mig i skriftsprogbrug i stedet for at gå ud på arbejdspladsen for at få øje på skriftbrugens meningspotentiale. Jeg leder i analyserne ikke efter en bagvedliggende entydighed, der kan analyseres frem, men skriftsproget er autonomt, aktivt og intentionelt, og det lægger op til forskellige fortolkninger af arbejdet.

[30] Omtalt i kapitel 2: Beslægtede forskningsprojekter.

Empiridesign

Med skriftsprog og tekstpraksis som det primære fokusfelt, har det været vigtigt for mig at kommet tæt på skriftsprogbrug. Jeg har valgt et empiridesign, hvor jeg studerer forskelligartede teksttyper, som to grupper af professionsudøvere producerer i deres hverdag. Med udgangspunkt i casestudiemetodikken[31] har jeg produceret forskelligartede empiriske materialer. En case forstår jeg som "et tilfælde", og jeg anskuer de to arbejdspladser, hvor jeg har produceret mit empiriske materiale som to tilfælde. Inden for disse arbejdspladser eksisterer en social praksis, hvoraf skriftsproget og de tekster, der skrives på arbejdet, udgør en del af den sociale praksis. Arbejdspladserne kan opfattes som rammen om mit casemateriale, hvor tekstdokumenterne udgør de konkrete materialer – de specifikke skriftsprogsudtryk, der er at finde på arbejdspladsen.

Casestudieforskning er en forskningsstrategi, der først og fremmest giver indsigt i dybden. Bent Flyvbjerg kalder strategien for "det konkretes videnskab" (Flyvbjerg 1991), idet man ved at betragte "en konkret sag" kan opnå en detaljeret viden om et fænomen. Min konkrete sag er selve skriftsprogbrugen, og derfor konstruerer jeg cases, hvortil jeg udvælger tekstmaterialer til næranalyse. Jeg studerer via casen en hændelse (det skriftsprog man benytter sig af i arbejdet), der ikke på forhånd er tilrettelagt, og gennem sprogbrugsanalyser og hermeneutiske fortolkninger fremlægger jeg fænomenet i dets afgrænsethed. Tekstdokumenterne i mine cases er ikke skrevet til forskningsbrug. Det er hverdagstekster, og dermed ikke et planlagt og tilrettelagt empirisk materiale, men en udvalgt samling af forskelligartede skriftsprogsudtryk[32]. Casestudiet egner sig til beskrivende undersøgelser, der danner udgangspunkt for fortolkning og refleksion. Metoden giver mig en afgrænset ramme at arbejde inden for og harmonerer med mit teoretiske fundament, idet jeg gen-

---

[31] Casestudiet som forskningsstrategi er beskrevet i en omfattende videnskabsteoretisk litteratur. Robert K. Yin: *"Case Study Research, Design and Methods",* 1984 er en klassiker på området, og Bent Flyvbjerg: *"Rationalitet og magt 1 og 2",* Akademisk forlag 1991 diskuteres casestudiet på en måde, der har inspireret mig til mine empiriske valg. Knud Ramians lærebog "*Casestudie i praksis",* 2007 giver konkrete anvisninger til at designe forskningsprocessen. Derudover anvender jeg Kirsten Bransholm Pedersen og Lise Drewes Nielsen (red.): "*Kvalitative metoder – fra metateori til markarbejde"*, Roskilde Universitets Forlag, 2001 samt Torben Bechman Jensen og Gerd Christensen (red.): *"Psykologisk og pædagogiske metoder. Kvalitative og kvantitative forskningsmetoder i praksis*", Roskilde Universitetsforlag, 2005. Og et paper skrevet af Winston Tellis**,** *The Qualitative Report, Volume 3*, Number 2, July, 1997 om case study metoden.

[32] Casestudiet forudsætter, at man som forsker må forholde sig til en vis form for "uregerlighed" i materialet. Man arbejder med materialer fra praksis, og man kan ikke have kontrol over dette materiale. Derfor er casestudiet inspireret af antropologisk feltforskning, idet man også her kan komme til at stå med et stort forskelligartet materiale, fordi man er tæt på praksis.(Flyvbjerg 1991, Ramian 2007).

nem hermeneutisk diskursanalyse arbejder med at forklare og fortolke eksempler på professionsarbejders skriftsprogbrug. (Greenwood & Lowemthal 2005, Ramian 2007).

Jeg har valgt to forskelligartede professionsarbejder, fordi jeg ved at synliggøre forskellige typer af sprogbrug kan - om ikke sammenligne - så berige professionerne med hinandens perspektiver. Det giver mening at få øje på forskelle og ligheder i sprogbrugens praksisser, ikke som en måde at måle professionerne op imod hinanden, men som en indsigt i, hvordan den sprogbrug man har, er betinget af det arbejde, man har.

Min første case er et bosted, hvor pædagoger arbejder med uviklingshæmmede. Derfra har jeg et *skriftligt materiale* bestående af 76 sides tekst. Materialet fremstår som en tekstdokumentsamling, skrevet i perioden 2000-2006. Det er en irregulær og usystematisk samling af eksempler på skriftsprogbrug fra bostedets hverdagspraksis. Alle tekster består af sætninger på papir. Der er i mit materiale ikke multimodale tekster eller tegninger, figurer og illustrationer. Årsagen til at jeg ikke har fået tekster af en anden type end "sætninger på papir", tilskriver jeg den måde, jeg har produceret materialet på. Jeg har bedt ledelsen på bostedet, om jeg måtte forske på de tekster, pædagoger skriver i deres hverdag på arbejdet, og i ledelsens forståelse er det "sætninger på papir". Jeg har ikke efterspurgt andre teksttyper, hvilket bevirker, at feltets eget tekstbegreb har været med til at afgrænse min empiri. Jeg har modtaget materialet ved et møde med lederen. Lederen havde fundet tekster frem til mig på forhånd, men åbnede undervejs i samtalen ringbind med tekster, som hun kopierede til mig. Noget materiale er håndskrevne kopier fra forskellige bøger på bostedet, andet er udkast til tekster, der skal skrives færdige samt eksempler på tekster, som er rene præsentationstekster. Tekstsamlingen fremstår som en usammenhængende mængde af hverdagens skriftligheder.

Ud over tekstdokumentsamlingen har jeg produceret tre små empiriske materialer, som jeg anvender til at give perspektiv til de analyser jeg gør af sprogbrugen i tekstdokumentsamlingen. Det er *genreoplistninger af teksttyper* i pædagogarbejdet, *hurtigskrivningsøvelser* blandt pædagoger fra bostedet, samt *en gruppesamtale* med 3 pædagoger. Jeg gør mig metodologiske overvejelser over disse materialer senere i kapitlet.

Min anden case er et hospital, hvor et team af fysioterapeuter arbejder med patienter. Derfra har jeg et lignende empirisk materiale. Teksterne fra fysioterapeuternes hverdagspraksis er skrevet i perioden fra 2001-2006. Jeg har 96 siders tekst fra hospitalet. Selvom tekstmaterialet er af meget forskellig karakter, og hvert enkelt dokument har sin egen udformning, så har teksterne

det til fælles med teksterne fra bostedet, at de ikke er skrevet for at skulle anvendes i en forskningssammenhæng. Alle teksterne er skrevet, fordi de har en funktion i den sociale praksis, som de indgår i på arbejdet. Det er forskelligartede funktionstekster, hvor sprogbrugen har hensigter i arbejdet. Ligesom hos pædagogerne består teksterne af "sætninger på papir", og heller ikke blandt fysioterapeuterne har jeg fået adgang til tekster, der kunne kategoriseres under det udvidede tekstbegreb. Jeg har modtaget materialet af lederen af det fysioterapeutiske team. Hun har sammen med en gruppe kolleger valgt de mange forskellige teksteksempler til mig. Blandt fysioterapeuterne har jeg ligeledes suppleret mit empiriske materiale. En gruppe fysioterapeuter har *oplistet de teksttyper,* de skriver i deres arbejde, og de samme fysioterapeuter har gennemført *en hurtigskrivningsøvelse.* Derudover har jeg gennemført *en gruppesamtale* med fysioterapeuterne. Ved den samtale deltog 18 fysioterapeuter.

Begrundelser for professionsvalg

Med en casestudiemetodik har jeg mulighed for at kigge på to udvalgte arbejdspraksissers skriftsprogbrug. Jeg gør nedslag, som ikke er repræsentative og ikke kan kompareres, men som kan vise varianter af skriftsprogbrugspraksisser. I min forskningsproces har jeg arbejdet med "et fleksibel design". Noget af den empiriske forskningsproces var fastlagt, inden selve produktionen af empirien gik i gang, men en del af undersøgelsen udviklede sig undervejs og bragte nye spørgsmål og nye empiriske materialer frem. Mine valg af arbejdspladser og mit empiridesign er et resultat af en processuel forskning. (Ramian 2007).

De to arbejdspladser er valgt ud fra forskellige antagelser. Først og fremmest var jeg interesseret i at begribe, hvordan skriftsprogbrug i professionsarbejdet er forskelligt afhængigt af det arbejde, der skal udføres. For at kunne synliggøre forskellighed måtte jeg have to typer af skriftsprogbrug, sådan at jeg kunne analysere sprogbrug inden for dets egne rammer, men også se de to skriftsprogbrug med hinanden. Jeg gennemfører analyserne af arbejdspladsernes tekstmaterialer i hver deres kapitel og opsamler efter hvert analyseafsnit mine fund. Jeg holder i min afsluttende konklusion de to slags skriftsprogbrug op imod hinanden. Der er ligheder og forskelle, nuancer og detaljer som er koblet til og betinget af arbejdsvilkår. Analyserne giver indsigt hver for sig og indsigt, når jeg perspektiverer dem i forhold til hinanden. Gennem analyserne er det muligt at få øje på problemstillinger i arbejdet, og

det er muligt ad den vej at rejse en diskussion om professionsarbejdets vilkår og forandringsmuligheder. Hver sprogbrugsanalyse peger ind i forskelligartede tematikker, som kan tages op i professionerne eller som kan føre til et fornyet blik på arbejdet og på de muligheder, man har for at skriftliggøre sig i arbejdet.

Mit valg af arbejdspladser er videnskabsteoretisk truffet ud fra en ide om at synliggøre varians gennem cases. (Yin 1989, Flyvbjerg 1991, Ramian 2007). Jeg kunne på det tidspunkt, hvor jeg fastlagde mit empiridesign kun have en antagelse om, at skriftsproget på de to arbejdspladser reelt set er forskelligt. Jeg antog, at arbejdsprocesserne med at hjælpe og behandle henholdsvis beboere på bostedet og patienter på et hospital kunne have visse ligheder, men da det er skriftsproget, jeg undersøger, er det skriftsprogbrugens forskellighed, der udgør kriteriet for min udvælgelse.

Jeg kunne vælge sprogbrugseksempler fra mange forskellige typer af professionsarbejder, men for at skabe tydelighed og få øje på forskellighed faldt mit valg på et pædagogisk og et sundhedsfagligt professionsarbejde. Professionerne har forskellige vidensbaser, er underlagt forskellige lønarbejdervilkår og har forskellige måder at udføre det relationelle arbejde på og må dermed også antages at have en sprogbrug, der skal udføre forskellige funktioner i arbejdet.

Inden for det pædagogiske arbejdsfelt kunne jeg vælge vuggestuepædagoger, børnehavepædagoger, fritidshjemspædagoger eller pædagoger der arbejder med specialpædagogiske problemstillinger, og jeg kunne gå til beslægtede uddannelsesretninger som socialpædagoger og lærere. Jeg valgte bostedspædagogernes arbejdsfelt, fordi de er meget skrivende pædagoger. Den arbejdsplads, jeg fik kontakt til, er karakteriseret ved, at der er få pædagoger på arbejde samtidig, og alle ansatte skriver hver dag. Det betyder, at der er forholdsvis meget tekstmateriale i hverdagen.

Inden for det sundhedsfaglige felt kunne jeg vælge imellem sygeplejersker, jordmødre, ergoterapeuter og fysioterapeuter. At det blev fysioterapeuterne skyldes, at jeg på daværende tidspunkt lavede en del skrivekurser for fysioterapeuter, og der fik øje på, hvordan fysioterapeuterne er en professionsgruppe med en anderledes vidensbase end pædagogerne. Jeg er interesseret i at synliggøre varians og diversitet, og derfor fremstod fysioterapeuterne som en profession, der ville give mig et anderledes tekstdokumentmateriale end bostedspædagogerne.

Selve processen med at konstruere mit empiridesign er forløbet processuelt. Jeg indledte med at gennemføre et pilotprojekt for at afprøve casemate-

rialets kvaliteter. Jeg producerede min empiri på bostedet og gennemførte forsøgsvise analyser af forskellige typer af tekster derfra. I pilotprojektet fandt jeg ud af, at man på et bosted arbejder i "utydelige" - organisationer. Magt og ledelse er et kollektivt anliggende, og dette har en særlig betydning for den måde pædagogerne skriftliggør sig i og om deres praksis. Organisationsforståelsen beror på en form for kollektiv tavs viden.[33]

Som en varians der kunne være et tydeligt anderledes eksempel til pædagogernes skriftsprog var fysioterapeuterne oplagt. Jeg har derfor foretaget en kædeudvælgelse, idet jeg vælger fysioterapeuterne som case efter, at jeg har gennemført pilotstudiet med pædagogerne. Fysioterapeuter arbejder i hospitalshierarkier, og er et team, der placerer sig mellem læger, sygeplejersker, ergoterapeuter, lægesekretærer og sosu-medarbejdere. Magthierarkiet er massivt i hospitalsverdenen, og det har betydning for den måde, som fysioterapeuter kan bruge skriftsproget på. Fysioterapeuternes arbejdsplads anskueliggør et anderledes professionsarbejde end pædagogernes, og derfor antog jeg at skriftsproget skulle tjene andre hensigter i arbejdet. (Flyvbjerg 1991, Ramian 2007).

De to professioner har forskellige vidensbaser, er indlejrede i forskellige organisationskulturer, fungerer under forskellige lønarbejdervilkår og udfører forskellige typer af relationsarbejde med de mennesker, de arbejder for. Derfor kan jeg antage at skriftsprogbrugen i de to professioner tjener forskellige formål – og det er ud fra disse forskelligheder, at jeg begrunder mine professionsvalg.

Med disse to arbejdspladser som casevalg møder jeg mange spørgsmål og støder ind i mange problemer. De uddannede på arbejdspladserne har det tilfælles, at de alle er mvu-uddannede, og betegnes som professionsudøvere, men rekrutteringsgrundlaget til de to professionsuddannelser er forskelligt. Antal uddannede inden for fagene er forskellige, og det er ikke to faggrupper, der sammenligner sig. Min pointe i mit studium af to eksempler på professioners skriftsprogbrug er ikke, at de skal sammenligne sig, men at man kan få øje på, hvordan sprogbrug tager forskelligt udtryk og udfører forskellige opgaver afhængig af arbejdspraksisser.

Jeg arbejder, som beskrevet, med en teoretisk forståelse af, at alle skriftsprog udvikler sig i og afhængig af det diskursfællesskab, det anvendes i. (Ricoeur 1986, Halliday 1985). Derfor er mine professionsvalg udtryk for, at jeg ved at lave nedslag i to forskelligartede typer af arbejde, med eksemplets kraft

[33] Jeg forfølger ikke i afhandlingen dette magtspor, men skriver om det her, fordi det var et udgangspunkt for min udvælgelse af professioner.

kan beskrive disse skriftsprogbrug. En kritik der ofte rejses mod casestudiet som forskningsstrategi er, at forskning, der afhænger af en enkelt case gør det umuligt at fremføre generelle konklusioner. Selvom der anvendes multiple-case-studier, hvor undersøgelserne gennemføres på flere forskellige cases, gør det ikke materialet repræsentativt, og derfor kan der fremføres specifikke betragtninger og ikke generelle. Målet gennem casestudier er ikke via antallet af cases at bevise eller dokumentere problemstillingen, men ved eksemplets kraft at undersøge og sandsynliggøre en sag. Derfor forstår jeg casestudier som komplekse dybdeanalyserende eksempler på afgrænsede områder af virkeligheden[34]. (Yin 1989, Flyvbjerg 1991, Ramian 2007).

Jeg kan ikke udlede en generel viden om skriftlighed i pædagogprofessionen eller fysioterapeutprofessionen. Jeg undersøger en specifik skriftsprogbrug i en specifik arbejdspraksis, og mine analyser kan tjene som eksemplariske fremstillinger af, hvordan skriftsprog metodisk set kan undersøges. Den viden, jeg udleder af analyserne, kan være en spejlingsmulighed for øvrige professioner og arbejdspladser, men er ikke en generel viden om professioners skriftsprogbrug.

Begrundelser for empiriske materialer

Min empiri består af *oplistninger af teksttyper, hurtigskrivninger, tekstdokumenter og gruppesamtaler* fra de to professioner. Tekstdokumentsamlingen er det primære empiriske materiale, hvor de øvrige empiriske materialer er produceret for at give perspektiv til de analyser og tolkninger, jeg gennemfører af sprogbrugen i tekstdokumenterne.

Tekstdokumentsamlingen er som tidligere beskrevet en uensartet samling af hverdagens praksistekster. Det har været et ønske fra min side at få så divergent et tekstmateriale som muligt at forske på, da jeg har en ide om, at jeg kan nuancere min viden om skriftsprogbrug i arbejdet ved at undersøge de forskelligartede intentioner, der lægger sig som ytringsfunktioner i teksterne.
Mine erkendelsesinteresser går ikke i retning af at forstå, hvordan en specifik genre udformer sig. Jeg er interesseret i at fremlægge diversitet og spændinger i sprogbrug i professionsarbejde. For at kunne gøre det måtte jeg producere en tekstdokumentsamling, der på mange måder fremstår med et polyfont udtryk. Jeg kunne have valgt mig et empiridesign, hvor jeg havde lavet en foku-

[34] Bent Flyvbjerg har lavet en oversigt over misforståelser ved caseforskning. Se Flyvbjerg 1991.

seret undersøgelse af en udvalgt genre. Eksempelvis kunne jeg have undersøgt patientjournaler og klientjournaler. Hvis jeg havde gjort det, havde min forskning kunnet forfølge, hvordan tekster kædes sammen med andre dokumenter fra arbejdet. Et sådan projekt ville give mulighed for at undersøge, hvordan citater vandrer videre fra en tekst til en anden tekst (Kirkebæk 2006, Frandsen 2006). Jeg ville kunne kortlægge den proces, hvori eksempelvis en beskrivelse af en klient leder til en ny beskrivelse af en klient (Mik-Mayer 2004). Jeg har ikke ønsket at gennemføre så fokuseret et genreprojekt, fordi jeg er interesseret i at forstå den uregerlige og uensartede sprogbrugs forskellige funktioner i arbejdet. Det gør naturligvis mine analyser uhomogene, og tematikkerne der rejser sig ud af tekstanalyserne peger i forskellige retninger. Men da alle tekster er skrevet fra samme arbejdsplads, tegner der sig alligevel et billede på tværs af sprogbrugen i dokumentsamlingen.

Mit forskersubjekt har ingen betydning, i forhold til den måde tekstdokumenterne er blevet til på, da jeg ikke har været i pædagogernes og fysioterapeuternes bevidsthed på skrivetidspunktet. Mit forskersubjekt kan have betydning for, hvad lederne valgte at give mig af tekster. Der er tekster, som ikke frigives til forskningsbrug, og derfor kan det materiale jeg har produceret give et indtryk af skriftsprogbrug i pædagogarbejdet og i fysioterapeuters hospitalsarbejde, men der kan være mere og anden sprogbrug fra arbejdspladserne, som jeg ikke har adgang til.

Mit forskersubjekt har ingen betydning for tekstproduktionen, men stor betydning for den måde jeg udvælger tekster til analyse, og for selve måden jeg analyserer sprogbrug på. Jeg refererer til denne diskussion, når jeg senere beskriver, hvordan jeg som tolkende subjekt udlægger et bud på arbejdets karakter[35].

Oplistninger af forskellige typer af tekster, som skrives i arbejdet, har jeg produceret ved et møde med henholdsvis pædagogerne og fysioterapeuterne. Jeg bad deltagerne ved mødet om at nedskrive hvilke tekster, de kunne huske, at de havde skrevet i arbejdet inden for det sidste halve år. De giver eksempler som journaler, magtanvendelsesskemaer, døgnvagtskemaer og lignende teksttyper. Jeg bruger disse lister i mine diskussioner af, hvordan tekstdokumenterne kan genrebestemmes. Aktørerne informerer mig på den måde om deres egne genrebenævnelser, og jeg anvender benævnelserne til at forstå den funktion, som professionsudøverne mener, at sprogbrugen har for dem i ar-

[35] At jeg er involveret som forskersubjekt viser sig særligt i de valg, jeg gør i analysemetodeafsnittet (kap 5), og i måden jeg analyserer de forskellige tekster på i de to store kapitler om henholdsvis sprogbrugsanalyser fra bostedspædagogernes og fra fysioterapeuternes arbejde.(kap. 6 og 7).

bejdet. Oplistningerne er med til at rammesætte mine analyser af tekstdokumenterne, og jeg anvender dem som en indgang til at få viden om feltet.

Skriveøvelsen som jeg bad både pædagoger og fysioterapeuter om at udføre, er en hurtigskrivning[36]. Det er en type skriveøvelse, som jeg har erfaringer med som konsulent i Skrivecenteret, hvor jeg har brugt den til at sætte refleksioner over skriftlighed i gang. Man kan sammenligne en skriveøvelse med et kort interview i skriftlig form. Ved et møde med henholdsvis pædagogerne og fysioterapeuterne bad jeg dem om individuelt på 10 minutter at lave en hurtigskrivning til mig. Jeg gjorde det klart for dem, at de *ikke* skulle læse teksten op for hinanden bagefter, og at det var frivilligt, om de ville give mig teksterne til brug for min forskning. Skrivegenren "hurtigskrivning" går ud på, at man ikke stopper sin skrivning, men skriver frit derudad. Man læser ikke tilbage og redigerer i teksten. Det gør at hurtigskrivning er associationsskrivning /spontanskrivning, der viser, hvad der dukker op i hovedet på pædagogerne og fysioterapeuterne, når de får en ytring at tænkeskrive ud fra.

Som empiriproduktion er hurtigskrivninger ikke hverdagstekst, men en skoleøvelse. Det er et eksperiment, der skabes i en særlig situation, og det kan være vanskeligt at afgøre, om det, pædagoger og fysioterapeuter skriver, er strategiske overvejelser i forhold til det spørgsmål, jeg beder dem skrive ud fra, eller om det er tanker, der skrives frit fra deres erfaringsrepetoir.
Øvelsen medfører, at den ene tanke tager den anden. Der er ingen styring af tanken, bortset fra den sætning de får at skrive ud fra. Rummet, hvori de skriver, er der forhold som spiller ind for måden, de hurtigskriver på. Der sidder andre kolleger og skriver derudad. Alle er tidsmæssigt pressede. De kan føle at 10 minutter er lang tid at skrive i, men samtidig ser de, at sidemanden gør det. Hånden flyver hen over papiret, og der er en vis lytten, som går på, hvem der når at fylde en side først – rive siden af og fortsætte på næste side. Hurtigskrivning bevirker, at man som skriver gerne vil nå at skrive en masse, men ikke altid kan. Derfor er der i rummet et pres på skriveprocessen, som er styret af tid. Nogle mennesker kan skrive uden at have noget at skrive om, og nogle mennesker kan ikke skrive. Derfor er også denne empiriproduktion noget forskelligartet i sit udtryk.

En faktor, som jeg tillægger betydning ved en sådan konstrueret empiriproduktion, er deltagernes individuelle følelsesmæssige tilstand i forhold til det at skriftliggøre sig. Nogle mennesker bliver meget usikre, når man beder

[36] Hurtigskrivningsteknikken er særlig udviklet inden for norsk skrivepædagogik. Se Dysthe, Hertzberg og Hoel 2000. I den amerikanske tradition er det Peter Elbow der har præsenteret teknikken (2003).

dem skrive, frem for at tale, og hvis de generelt er utilpas ved at skrive, kan det virke som en overvældende fordring at bede dem skrive i 10 minutter uden pause. Andre føler det forløsende og lader tankerne flyde.

Mit forskersubjekt har afgjort betydning for den måde pædagogerne og fysioterapeuterne skriver på. Jeg skal på kort tid have skabt en vis tillid i rummet, og de skal føle, at de kan skrive afslappet til mig uden at være til bedømmelse. Det er der ikke alle, der kan, og derfor bidrager denne form for empiriproduktion med en viden om, hvad pædagoger og fysioterapeuter tænker, når de bliver sat til at udføre en "skoleøvelse". Det er inden for rammerne af empiri som eksperiment, at materialet kan analyseres.

På trods af de omstændigheder der knytter sit til skriveøvelse som empiri, har jeg valgt at lade materialet udgøre en del af min empiriproduktion. Det skyldes, at jeg som konsulent i Skrivecenteret har mange erfaringer med at igangsætte læring om skriftlighed netop ud fra hurtigskrivningsøvelser. Det har gang på gang overrasket mig, at så meget stof kommer på papiret, når man giver mennesker ro til at tænke fokuseret. Derfor er denne form for empiriproduktion også en måde at få forskellige indtryk af, hvad skriftligheden betyder i professionsarbejdet. Hurtigskrivninger presser tanker frem, aktørerne får skrevet meget på kort tid, og de fører en art skriftlig samtale med sig selv og mig i disse hurtigskrivninger.

Den sætning som jeg bad pædagogerne og fysioterapeuterne skrive ud fra lød: *Hvornår fungerer det godt for mig at skrive i arbejdet?* Sætningen er opbygget sådan, at den indleder med at efterspørge en positiv indstilling. Hvis man beder folk om at skrive om noget positivt, så skriver de oftest både om det positive og det negative, de kommer til at tænke på. Hvorimod hvis man beder dem om at skrive ud fra en negativ sætning, så skriver de kun om de negative tanker, de får. Jeg konstruerede derfor sætningen, hvori der indgår en opfordring til at tænke positivt "*hvornår fungerer det godt for mig",* og hvori de konkret skulle forholde sig til det *at skrive i arbejdet".*
Hurtigskrivningerne giver mig et "lille skriftligt interview" med henholdsvis pædagogerne og fysioterapeuterne på de to arbejdspladser. Det er en empiriproduktion, der giver et interessant perspektiv til tekstdokumentsamlingerne. Jeg bruger de informationer, jeg får gennem udsagnene i hurtigskrivningerne til at rammesætte tekstdokumentanalyserne. Udsagnene tjener som en indgang til at forstå skriftsprogets funktion i de to professioner, fordi der kommer forskellige perspektiver på det at skrive og det at være professionel i et professionsarbejde.

Gruppesamtalen afslutter mit samlede analyse- og tolkningsarbejde. Det er en type af empiri, som jeg har produceret, efter jeg har gennemført analyser og tolkninger af henholdsvis oplistninger, hurtigskrivninger og sprogbrugsanalyser af tekstdokumenterne. Hensigten med denne empiriproduktion var at bringe mine tolkninger af professionernes skriftsprogbrug tilbage til praksisfeltet og få professionsudøvernes reaktioner på de fund, jeg har gjort. I en tekst-fortolkningsorienteret forskning står man altid med et spørgsmål om, hvordan man kan afgøre fortolkningens værdi. Jeg analyserer og fortolker tekster med udgangspunkt i teksten som en kohærent helhed, og mine fortolkninger forbinder sig til den måde sproget bruges på i teksterne. Men hvordan oplever professionspraktikerne disse tolkninger? Hvordan forstår de mine udlægninger af deres sprogbrug og arbejde?

Gruppesamtalen har ikke haft til hensigt at validere eller legitimere mine analyser. Det er muligt at der rejser sig tematikker ud af sprogbrugsanalyser, som ikke er italesat blandt aktørerne i professionen. Der er også den mulighed, at jeg fejlfortolker eller overfortolker sammenhængen imellem sprogbrug og arbejdspraksis. Professionspraktikere kan ikke nødvendigvis genkende billedet af det arbejde, som jeg præsenterer for dem. Omvendt er det muligt, at mine analyser vækker genklang hos dem. Diskussioner om disse forhold er gruppesamtalens funktion. Samtalerne viser mig, hvordan de professionelle responderer på sprogbrugsanalyser, og samtalerne giver mig en ide om, hvad sprogbrugsanalyser og tolkninger af arbejdspraksisser fremover kan bidrage med. At vende tilbage til praksisfeltet med sin forskning sætter ens forskningsproces i et særligt perspektiv. At give sin viden tilbage er som at afslutte sit projekt, men samtidig er det også en måde at starte på på ny, fordi de diskussioner, der rejser sig på baggrund af min forskning, giver stof til at tage nye problemstillinger op. På den måde afslutter og gen-starter gruppesamtalerne min forskningsproces.

Forskerposition og forskningsetik

I de senere års kvalitative forskning er der i øget omfang sat fokus på forskerens rolle i forskningsprocessen. (Guba & Lincoln, 1994, Alvesson og Sköldberg 1994, Jävinen og Mik–Meyer 2004, Jensen og Christensen 2005). Kvalitativ forskning gør op med forståelsen af forskeren som en objektiv og neutral instans, der med teoretisk distance kan indsamle data og udlede sand viden deraf. Forskeren er i nyere kvalitativ forskning aktiv i konstruktionen af

det empiriske materiale, i udvælgelsen af det teoretiske perspektiv, og i måden fortolkningsprocessen forløber på. Jeg vil i det følgende eksplicitere min forskerposition og de refleksioner, jeg har gjort mig over, hvilke konsekvenser min position har for undersøgelsens troværdighed.

Min egen position er den, at jeg som forsker står uden for både skriftsproget i professionsarbejdet og selve professionsarbejdet. Jeg er hverken en del af teksten eller konteksten. Hvordan argumenterer jeg for, at mine repræsentationer af de iagttagelser, jeg gør mig af skriftsproget, er gyldige repræsentationer, når jeg forsker med et fremmed blik på sagen?
Jeg står som forsker uden for det genstandsfelt, jeg undersøger, men min metodik indebærer, at jeg bringer mig selv ind i sproganalyser, diskursanalyser og hermeneutiske tolkninger, og dermed sætter min subjektive forskerposition i spil med det fremmede. Mit forskersubjekt har betydning for de valg, jeg gør af såvel det empiriske design, som af de teoretiske vinkler, jeg anlægger. Som både Ricoeur og Halliday er inde på, forekommer der i fortolkningsprocesser situationer, hvor man må sætte sig selv ind i fortolkningerne og "gætte" eller udfylde de inferensmuligheder, der er i teksterne. (Ricoeur 1986, Halliday 1985). Hvad gætter man med, når man fortolker tekster? Hvad gætter *jeg* med, og hvilke muligheder har jeg for at udfylde inferenser i teksterne, når jeg ikke selv er en del af professionsfeltet?

Min adgang til feltet har været præget af, at jeg gennem mit arbejde som videncenterkonsulent i Skrivecenteret, har været involveret i professionsudøveres skriveprocesser. Jeg har kendt til feltet "skriftsprogbrug i professionsarbejde" som underviser i sprog og skriftlig udtryksform, men jeg har ikke haft et egentligt kendskab til professionsarbejdet. Jeg har ingen praksiserfaring og praksisviden fra arbejdspladser, hvor fysioterapeuter eller bostedspædagoger arbejder. Mine erfaringer fra Skrivecenterets kurser og udviklingsprojekter[37] har givet mig holdninger til, hvordan skriftligheden forvaltes i professionsarbejdet. Mange professionsudøvere oplever skriftlighed som en ny udfordring i arbejdet, og de mange krav til skiftlighed ombryder kulturerne. Jeg er derfor i en position, hvor jeg har indsigt i de processer og materialer, der produceres, når mennesker skriver i menneskearbejde. Min forskerposition kan beskrives som en position, der har erfaringer med og er involveret i

[37] Skrivekurser blev holdt for mange forskellige professionsudøvere. Alle kurser var rekvirerede kurser, hvor professionsudøverne udtrykte ønske om at kvalificere deres skriftlighed i mange forskellige professionsgenrer. Af udviklingsprojekter fra Skrivecenteret kan nævnes: Faglig skrivning i skolen 2005, Bachelorer på spil 2006, Empiriske materialer i professionsuddannelser 2006, Faglig skrivning i praktikken 2007. Samt et EU-projekt(Scriptorium) om at udvikle literacy-kompetencer ved at etablere Skrivecentre i professionsuddannelser 2005-2008. www.skrivecenter.dk

forhold til det skriftsprog, jeg studerer, fordi jeg på mine skrivekurser har mødt og forholdt mig til sprogbrug af den type som professionsudøvere skriver. Men jeg er fremmed i forhold til de arbejdskulturer og arbejdsprocesser, der er på arbejdspladserne. (Wedel 1991, Guba & Lincoln 1994).

Mit projekt kan gennemlyses ved den måde, jeg ekspliciterer min analysemetodik på. Jeg fremlægger min analysemetode i kapitel 5 og viser gennem de enkelte sprogbrugsanalyser i kapitel 6 og 7, hvordan mine analyser og fortolkninger af skriftsprogbrug tager form. En fortolkning er altid til en vis grad subjektiv, også selvom jeg belægger mine tolkninger med sproganalyser og diskursanalyser. Fortolkninger er koncentrater af viden, bearbejdet retorisk så de bliver fremlagt ud fra forskerens hensigt. *(*Alversson og Kärreman 2005). Sådan er mine fortolkninger også. Jeg gennemfører sproganalyser og diskursanalyser, og ud af dem får jeg øje på forhold i professionsarbejdet, som jeg fortolker ind i tematikker, der viser diversiteten i arbejdet. Det er rækkevidden af mine analyser. Jeg kan ikke afgøre, om mine analyser er en oplevelse, der matcher professionsudøvernes forståelser af skriftsproget og arbejdet. Jeg har ikke konstrueret mit empiridesign sådan, at feltets aktører selv er nærværende deltagere i projektet. Det er "sprogbrugen", der er objekt i mine analyser, og jeg forstår afsendere såvel som modtagere som iboende positioner i teksterne. De tekster, jeg analyserer, er institutionelle tekster, der er stillet mig til rådighed af lederne på de to arbejdspladser. Derfor har jeg ikke fokus på individerne på arbejdet, men på tekstlighed og sprogbrug.

Min forskerposition kan karakteriseres som en position, hvor jeg med erfaringer som skrivekonsulent i professionsfeltet og med en sprogteoretisk og professionsteoretisk viden undersøger sprogbrugen i et professionsfelt, som er mig ubekendt.

Mit valg af empiridesign blev et casestudium, da et casestudium giver mulighed for at sammensætte et uhomogent og forskelligartet empirisk materiale, hvorved jeg kan være antropolog på skriftsprogbrugen. Det har været et vigtigt parameter for min forskning, at jeg har villet finde ud af, hvordan jeg kunne udlede viden om den sociale praksis – arbejdspladsen – ud fra selve skriftsprogbrugen og ikke ved at observere det specifikke arbejde. Som jeg beskrev i indledningen, er en af intentionerne med mit forskningsprojekt at bidrage med en metode til tekstanalyse - skriftsprogbrugsanalyse – som er sensitiv overfor de kontekstuelle bindinger, der udgøres af arbejdet. Der er inden for min arbejdspraksis og mit arbejdsfelt brug for en tekstanalysemetodik, der kan nuancere, hvordan sproget er kontekstafhængigt, og hvordan sproget både producerer og reproducerer en praksis. Der er brug for at for-

skyde analyseoptikken mod et funktionelt sprogparadigme. Derfor har min teoretiske indgangsvinkel været at undersøge, hvordan sprogbrug fremkalder billeder af arbejde.

Med casestudiemetodikken kan jeg kombinere forskelligartede materialer som supplerer hinanden. De *skriftlige tekstdokumenter* giver mig en mulighed for at komme tæt på skriftsprogbrug. Jeg er med dette materiale på nærmeste niveau af sagen. Jeg sidder med skriften i hånden. *Oplistninger* af forskellige genrer giver et indblik i, hvordan aktørerne selv opfatter de forskelligartede tekst-typer, de skriver. *Hurtigskrivningerne* giver et perspektiv fra professionsudøverne på, hvordan de forstår og tænker skriftlighed og arbejde. *Gruppesamtalen* fører min forskning tilbage til praksisfeltet og indleder en dialog med praktikerne om sprogbrug og arbejde. (Wedel 1991, Flyvbjerg 1991, Ramian 2007).

Jeg har gjort mig forskningsetiske overvejelser i forbindelse med håndtering af et tekstmateriale, der stammer fra arbejdspraksisser, hvor man arbejder med mennesker. Mit projekt har et deskriptivt og fortolkende sigte, som baserer sig på skriftsprogbrug. Derfor kredser mine forskningsetiske overvejelser omkring tre forhold: adgang og tilladelse til tekstmaterialet, anonymiseringspraksis og at give forskningsbidrag tilbage til praksisfeltet.

Jeg har fået stillet tekstmaterialet til rådighed af lederne på de to institutioner, og det er tekstligheden (sprogbrugen), der er objekt i analyserne. Jeg interesserer mig for afsenderpositionen og de modtagerforhold (modlæseren), som er indskrevet i selve sprogbrugen. Jeg interesserer mig ikke for de virkelige mennesker på de faktiske arbejdspladser. Mit fokus er måden professionsudøverne bruger sproget på. Jeg opfatter derfor teksterne som institutionens tekster, og de stemmer jeg identificerer i teksterne er udtryk for de positioneringsmuligheder, praktikerne har og giver hinanden på arbejdspladserne.

Jeg har af hensyn til de faktiske arbejdspladser anonymiseret teksterne ved at sløre genkendelige geografiske forhold, ændre på navne og datoer, ombytte enkelte ord i tekster med synonymer, således at virkeligheden sløres i sprogbrugen uden at de grammatiske forhold ændres. Jeg gør dette anonymiseringsarbejde, fordi jeg har til hensigt med mit forskningsprojekt at vise eksempler på sprogbrug fra eksemplariske institutioner. Arbejdspladserne er "tilfælde" af arbejdspladser udvalgt blandt mulige professionsarbejdspladser. Sprogbrugen er "tilfælde" af sprogbrug, som vil være genkendelig for nogle beslægtede arbejdspladser og ikke for andre. Jeg anonymiserer arbejdspladserne, fordi de skal tjene som eksempler ikke som specifikke materielle virkeligheder.

Jeg har som beskrevet givet mine tolkninger af sprogbrug og arbejdspraksis tilbage til praksisfeltet ved en gruppesamtale med praktikere fra de to arbejdspladser. Forskningsetisk forstår jeg det at give sin forskning tilbage til praksisfeltet som en måde at åbne for kritiske diskussioner af såvel mit forskningsprojekt som deres sprogbrug og arbejde. Ved at løfte tekster ud af en sammenhæng (sprogbrug ud af et professionsarbejde), gennemføre analyser og tolkninger af disse og vende tilbage feltet med de iagttagelser og tolkninger, jeg har gjort mig, giver jeg en mulighed for at fortsætte forskningsprocessen ind i praksisfeltet. Jeg har ikke haft til hensigt at praktikerne skulle legitimere eller validere mine tolkninger. Jeg har ved gruppesamtalerne lagt op til, at de netop skulle tænke med, være uenige, give udtryk for deres skepsis og i det hele taget reagere, når de konfronteres med min udlægning af deres arbejde. Jeg ville med gruppesamtalen finde ud af om mine tolkninger vandt genklang eller modstand i professionerne.

Det materiale, der kommer ud af en gruppesamtale, er en åbning for diskussion og udvikling. Mit forskningsprojekt afsluttes med gruppesamtalen, og i den er der potentiale til et videre arbejde om sprogbrug og profession. Materialet kan uddybes og fortsætte diskussionerne af de reaktioner som praktikerne kommer med. Når de anerkender mine tolkninger og billiger det udefra-blik, som min forskning bidrager med, kunne man fortsætte diskussionerne der og spørge til, hvorfor praktikerne kan lide det billede, jeg fremkalder af deres arbejde? Og ligesådan når de er kritiske og viser modstand overfor mine tolkninger – hvorfor er de så netop kritiske og yder modstand der? Gruppesamtalen lægger op til at føre forskningen ind i arbejdet, og jeg ser med den en mulighed for, at forskningen kan blive diskuteret, blive til inspiration, vække modstand, føre til kritisk refleksion og være med til at forstyrre og udvikle den eksisterende praksis.

Resultatet af mine samlede analyser og tolkninger bliver dels, at jeg bidrager med en viden til de to professioner om, hvordan eksempler på skriftsprogbrug fra deres hverdagspraksisser kan beskrives. Dels at jeg bidrager med en analysemetode til at undersøge skriftsprogbrug i diskursfællesskaber. Den første del af undersøgelsen leder til deskriptive udlægninger af den sprogbrug, der anvendes i arbejdspraksisser, samt tematiske iagttagelser af arbejdets karakter. Jeg beskriver sprogbrug og tolker arbejdet. Den anden del af undersøgelsen bidrager med en diskussion af den analysemetode, som jeg har udviklet til at bringe billedet af arbejdet frem i sprogbrugsanalyserne. En diskussion af den måde jeg gennem teksten fremkalder konteksten.

5. Begrebsramme

Jeg har i mit forskningsforløb arbejdet i en rekursiv tolkningsproces, hvor jeg har bevæget mig frem og tilbage imellem analyse af sprogbrug i tekstdokumentsamlingerne og en løbende sprogteoretisk og professionsteoretisk forankring. Igennem denne tolkningsproces har jeg udviklet en analysemetode til sprogbrugsanalyser, som indledningsvis fokuserer på teksternes autonomi, og de sproglige iagttagelser, man kan gøre sig i teksterne. Derefter fokuserer jeg på, hvordan sproget former diskurser og spændinger i teksterne og giver retning til tolkning af tekstens indhold. Bevægelsen i analysemetodikken går fra det interne til det eksterne, fra mikroniveauer mod makroniveauer[38], fra sprog over diskurs til hermeneutik.

Som jeg tidligere har beskrevet, fremstår tekstdokumentsamlingerne som en uensartet materialesamling. En struktureret analysemetode hjælper mig til at holde denne uensartethed i skak i forskningsprocessen, da analysemetoden giver en ensartet tilgang at undersøge tekster med. Selvom tilgangen til analyserne er ensartet, er udfaldet af analyserne forskelligartet, hvilket skyldes, at det empiriske materiale har forskellige intentioner og informerer om forskellige tematikker. Mine analyser starter derfor alle ét sted; nemlig i selve sprogbrugen, men slutter forskellige steder i billedet af arbejdets karakter. Jeg præsenterer den samlede analysemetode og begrunder dens enkeltdele i den efterfølgende begrebsramme.

Analysemetode

1. Genre og indhold - Hvad er indholdet i teksten?
Hvad handler teksten om?
Hvilken primær ytringsfunktion styrer teksten?
Hvilken modellæser er indskrevet i teksten?
Hvilke magtsignaler/statusmarkeringer er der i sprogbrug og layout?
Hvilke intentioner er der med teksten?

[38] Jeg kalder det "mod makroanalyser", fordi mine analyser peger imod at forstå samfundsbetingede forhold, men mine analyser når sjældent så langt som til at udlægge samfundsmæssigheder. De når til at pege i retning af dem.

Svarene på disse spørgsmål orienterer sig mod tekstens topic og genre. Med spørgsmålene som styrepinde undersøger jeg, hvilke intentioner der er indlejrede i sprogbrugen. Jeg gennemfører en umiddelbar bestemmelse af teksten, men samtidig en første analyse af tekstens hensigt, intenderede læser og status. Det er en sprogintern analyse, jeg foretager, når jeg undersøger ytringsfunktioner, modellæserposition, layout og afsenders intentioner i tekster.

2. Interpersonelle forhold i skriftsproget. Hvilken sprogbrug udtrykker aktørerne sig med? (hvordan skriver de?)
Hvem er afsender af teksten, og hvordan positionerer afsender sig i teksten?
Hvordan konstruerer afsender skriftsprogligt de deltagere, der indgår i teksten?
Hvordan konstruerer afsender skriftsprogligt sin modellæser?
Hvordan kan de interpersonelle relationer beskrives?
Hvad viser det evaluerende sprog om afsenderens følelser og holdninger i forhold til det, der skrives om?

Disse spørgsmål sætter afsenderpositionen i fokus. Jeg spørger til den sprogbrug afsender anvender, og kommer tættere på, hvordan det interpersonelle skriftsprog former sig i et professionsarbejde. De analyser, der kan foretages ud fra spørgsmålene medfører deskriptive forklaringer på sprogbrugen. Spørgsmålene er centrerede omkring det relationelle arbejde, og jer fremskriver med måden at stille spørgsmålene på en konstruktionsramme, der giver indsigt i, hvordan de professionelle forstår de mennesker, de arbejder for og sammen med. Dermed kan jeg beskrive, hvordan afsenderne gennem skriftsproglige markeringer konstruerer et billede af mennesker i menneskearbejdet. Også denne del af analysen tager sit udgangspunkt i de sproginterne forhold i teksten, og leder hen imod at få øje på diskursive måder at være i sproget på.

3. Sprog og indhold – Hvad fortæller sprogbrugen om arbejdet?
Hvilket billede får jeg af arbejdet ud fra den sprogbrug, der anvendes?

Dette spørgsmål syntetiserer den viden, der er kommet ud af analysespørgsmål 1 og 2. Ved analysespørgsmål 1 undersøgte jeg tekstens hensigt og den intenderede læser, og i analysespørgsmål 2 gik jeg tæt på den sproglige afsenderposition. Jeg sammenholder ved spørgsmål 3 tekstens genre, indhold og topic med de diskursive måder, man skriver på. Gennem spørgsmål 3 kob-

ler jeg sprogbrugen med arbejdet og fremkalder et billede af arbejdet. Jeg fortolker sproget i professionsarbejdet, og her træder en hermeneutisk tilgang til tekstlæsning ind, idet jeg sammenholder indhold og form; jeg ser en sammenhæng imellem den måde man skriver på, og det man skriver om.

4. Hvorfor skrives der således om noget?
Hvilke tematikker rejses gennem den valgte skriftsprogbrug?
Kan jeg tolke, hvorfor de to professionsgrupper skriver, som de gør?
Hvordan fremkalder sprogbrug arbejdets karakter?
Hvordan kan en viden om professionsarbejdet som udspændt mellem lønarbejde, vidensarbejde og relationsarbejde belyse at skriftsprogbrug i professionen er, som den er?

Når aktørerne skriver, som de gør (jf. analyserne af spørgsmål 1, 2 og 3), hvordan kan den sprogbrug, de anvender, forstås i forhold til det professionsarbejde, der skal udføres? Der kan gives forskelligartede svar på, hvorfor der skrives som der gør, og jeg stiller spørgsmål 4 for at præsentere min tolkning af sprogbrugens afhængighed af arbejdet. I spørgsmål 4 er det en hermeneutisk tilgang, der giver mulighed for at udlede fra de sproglige og diskursive måder at etablere betydning på i teksten til en udlægning af tekstens betydning. Jeg undersøger skriftsprogbrug som et signal om en arbejdspraksis, og gennemfører tolkninger af teksternes meningspotentiale.

Analysespørgsmål 1 og 2 peger i retning af deskriptive svar. Disse spørgsmål kan undersøges med udgangspunk i en sproganalytisk og diskursanalytisk optik. De stilles for at *forklare* skriftsproget i arbejdet. Analysespørgsmål 3 og 4 er fortolkningsspørgsmål, der stilles for at *forstå* og udlægge arbejdets karakter. De stilles fordi jeg med min "fremmede" forskerposition opdager interessante forhold, undrer mig, og derfor bruger "hvorforspørgsmålet" til at tolke sproget som eksempel på professionssprogbrug.
Mine analyser rummer deskriptive analyser samt hermeneutiske tolkninger. Jeg har ikke en intention om at fremføre en kritik af pædagogernes og fysioterapeuternes måde at skrive eller at arbejde på, men lægger det arbejde, jeg kan fremkalde gennem analyserne frem til beskuelse. Samtidig forsøger jeg at holde både brugernes (beboerne og patienterne) og de professionelles (pædagogernes og fysioterapeuternes) perspektiv levende, gennem de diskussioner der rejser sig i fortolkningerne af teksterne.

Et problem, jeg har erfaret ved at gøre brug af en analysemetode, er, at det empiriske materiale også kalder på, at man stiller andre spørgsmål end

dem, man får stillet inden for analysemetodens rammer. Den rekursive undersøgelsesproces, som jeg har været igennem, har gjort, at jeg med analysemetoden får lavet mig en systematisk måde at gå til tekstanalyse på, men spørgsmålenes karakter lukker ikke for, at det empiriske materiale selv kan tale gennem analyserne. Analysemetodens spørgsmål leder undersøgelsen på vej, og den interessante opdagelse er, at jeg kan lave forholdsvis teknisk interne sprogbrugsundersøgelser, som peger på de tematikker, der rejser sig i teksterne, og derefter tager teksteren selv over og er med til at svare på det sidste spørgsmål *"Hvorfor skriver professionsudøverne som de skriver?"* Jeg anvender derfor analysemetoden til at åbne teksterne ud fra en optik på sprogbrug, og det jeg derved opdager, leder mig på vej mod at fremkalde et billede af arbejdet. Jeg vender i min afsluttende konklusion (kap. 8) tilbage til en diskussion af analysemetodens rækkevidde.

Terminologier

Halliday er som beskrevet en hovedfigur inden for systemisk funktionel lingvistik, godt hjulpet af en kreds af funktionelt orienterede sprogforskere, som knytter sig til den australske skole. Jeg refererer igennem min begrebsramme til teoriudvikling udført af Halliday og hans nærmeste medarbejdere: Ruqaiya Hasan, Jim R. Martin, David Rose, P. R. R White, og til en genreforsker, der er inspireret af Hallidays tænkning; Vijay K. Bhatia.

Jeg indleder med en diskussion af *genrebegrebet*, da mit første spørgsmål i analysemetoden handler om at udføre en umiddelbar genreanalyse. Tekstsamlingerne fra de to professionsarbejder fylder tilsammen 172 sider. Min interesse er at lave sproglige næranalyser. Derfor analyserer jeg ikke de i alt 172 siders tekst, som jeg er i besiddelse af, men udvælger gennem genreanalyser et lille antal forskelligartede tekster fra hver profession til en næranalyse.[39]
Dernæst præsenterer jeg et begrebsapparat til at forstå, hvordan *aktørerne positionerer* sig igennem de tekster, de skriver. (jf. de spørgsmål jeg stiller i analysespørgsmål 2). I teksterne kan man udpege et sprogligt stof, der har interpersonel karakter og derved undersøge, hvordan afsenderen konstruerer sig selv, de mennesker, de arbejder for og kollegagruppen. De *interpersonelle sproglige re-*

[39] Jeg kunne med diskursteoretikere som Ernesto Laclau og Chantal Mouffe gennemføre diskursanalyser af en stor tekstmængde, og disse analyser ville fører til nogle overordnede iagttagelser om tendenser i samfundet. Jeg har ønsket at komme tæt på hverdagssproget, og derfor afgrænser jeg mit materiale ud fra det genrekategoriseringssystem, som jeg præsenterer i dette kapitel.

surser og *det evaluerende sprog" (appraisal)* viser tilbage til den måde positionering og relatering findes i arbejdet. Jeg præsenterer derfor faglige termer inden for disse områder.

Til slut i begrebsrammen præsenterer jeg *struktur og tekstur* og beskriver, hvordan sprog konstruerer betydning gennem kohærens- og kohæsionsmekanismer, og gennem forskellige temamønstre. Tekst bindes sammen af forskellige typer af referentkoblinger. I teksturbegrebet ligger der en interesse for teksthelhed og betydningsdannelse, og denne teksthelhed viser en sammenhæng imellem det indhold, der skrives om og de interpersonelle forhold, der er i spil. (jf. analysespørgsmål 3). Tekstualitet peger i retning af fortolkning.

Til analysespørgsmål 4 *(Hvorfor skrives der således om noget?)* anvender jeg Ricoeurs hermeneutiske brobygningsprojekt til at lade de sproglige analyser give retning til de diskurser, der kan identificeres i teksterne og dermed være et grundlag for fortolkning. Ifølge Ricoeur har en tekst netop mulighed for at blive fortolket, når den er frigjort fra sin afsender og kan blive forstået på afstand. Distanceringens hermeneutiske funktion er en forudsætning for, at fortolkning lader sig gøre. (Ricoeur 1986). Jeg har som udenforstående analytiker en mulighed for at objektivere sprogbrugen, fortolke teksterne og de arbejdspraksisser, der indlejrer sig i tekstdokumenterne. Derfor fremstår mine fortolkninger som bud på, hvorfor et sprog bruges som det gør, og hvordan sprog og arbejde er forbundne størrelser.

Genreteori

Termen "genre" refererer til forskellige typer af tekst, der interagerer i forskellige sociale kontekster[40]. Genrer forstås som sociale processer, idet tekster ikke er statisk dødt sprog, men en meningsproducerende faktor i arbejdet.
Genrer er et tekstlingvistisk begreb, men samtidig et resultat af de ulige og kaotiske kommunikative praksisser, som findes i en kultur, og er dermed til stadighed foranderlige.(Bhatia 2004). I et genresystem træder diskursfællesskabets egen tekstbrug frem. Når en fysioterapeut læser i en journal, ved hun, hvad tekstens formål er. Og når en pædagog læser i en personalebog, kender også hun tekstens hensigt. Feltets eget genresystem er med til at styre aktivite-

[40] Der er stor uenighed blandt genreforskere om, hvad genrebegrebet indeholder. Er det et tekstbegreb, et sproghandlingsbegreb, et diskursbegreb, et kulturbegreb? Jeg anvender det som et tekstbegreb og forstår genre som sprogbrug, der handler i sociale processer. (Miller 1984, Bhatia 1993, 2004).

ter og hensigter i arbejdet. Hver enkelt tekst har sine individuelle kendetegn, og via den måde aktørerne skriver på, opretholdes konventioner og systemer på arbejdspladsen. Samtidig skabes nye genrer, fordi der i skriftsproget ligger et potentiale til at udvikle og forandre de eksisterende praksisser. De kommunikative hændelser, der foregår på en arbejdsplads, står i et gensidigt afhængighedsforhold til genresystemet. Genresystemet skaber stabilitet og genkendelighed, og udvikles ud af de behov, der er for sprogliggørelse i arbejdet. (Bhatia 2004, Holmberg og Karlsson 2006).

Funktionel genreteori

Inden for det systemisk funktionelle paradigme forstås genrer som dynamiske processer, hvor tekster ses som begivenheder, der forløber i tid, hver gang en tekst produceres og forstås i en kommunikationssituation. At læse tekster er en hermeneutisk proces, hvor man med en kompositionel tilgang forstår delene før helheden. Man læser teksten fra venstre mod højre, ord for ord, sætning for sætning og akkumulerer meningen med, hvad man har læst, indtil man når slutningen. Her forsøger man at forstå teksten. Samtidig med denne læsemåde foregår der en proces "udefra og ind", hvor man forsøger at forstå meningen med delen ud fra den funktion, man antager at delen har i den helhed, den indgår i[41]. Inden for sfl arbejder man simultant med en kompositionel og en funktionel tilgang. Man læser teksten indefra og ud for at forstå dens hensigt, samtidig med at man ud fra de signaler, der i tekster er om situationskonteksten, læser en hensigt ind i teksten - udefra og ind. (Halliday1985, Bhatia 2004).

> The study of genres has to be founded on the study of convention. A useful principle of classification for discourse, then, should have some basis in the conventions of rhetorical practice, including the way actual rhetors and audiences have of comprehending the discourse they use. (Miller 1994, p. 24).

Forskellige tekstgenrer opstår ved, at et diskursfællesskab udvikler egne konventioner, og disse konventioner finder plads i skriftsproget, som gentagne retoriske praksisser. Konventioner i et arbejde bliver til, når afsenderne skriver på bestemte måder igen og igen, og opdager at teksterne modtages på be-

[41] Både Ricoeur og Halliday har beskrevet, at man læser ord og sætninger, forklarer diskurser samtidig med at man gætter på mulige betydninger. Fortolkningen bevæger sig frem og tilbage imellem sprog, diskurs og tolkning. Hallidays tilgang er diskursgrammatisk, hvor Ricoeurs er diskurshermeneutisk.(Halliday 1985, Ricoeur 1986).

stemte måder igen og igen. Skriften samler sig i genrer med hensigter og funktioner. Bhatia har videreudviklet Hallidays kontekstmodel[42], og samtidig givet retning til en teoretisk indgangsvinkel, hvormed man kan undersøge genrer som funktionelle kategorier i en professionel praksis.

Model 1: Social-Critical Perspective. (Bhatia 2004, p.19).

Hvis man som analytiker indleder tekstanalyserne på *Discourse as text niveau*, analyserer man leksikogrammatiske, semantiske, strukturelle og informative strukturer i teksten, uden i første omgang at have kendskab til den omverden teksterne er produceret i. Man undersøger tekstens iboende materiale ud fra en sproglig analyse. Diskursen er indlejret i teksten, og man undersøger den som sådan og ikke som et ydre kontekstuelt forhold. På dette niveau kan man finde de intertekstualiteter, der er i spil mellem tekster, der interagerer med

[42] Kontekstmodellen er illustreret i afsnittet "Tekst fremkalder kontekst". Bhatias model korresponderer med Hallidays model ved at indeholde både tekstniveau (textual space), materiel kontekst (tactical space), situationskontekst (professional space) og kulturkontekst (social space).

hinanden i en given praksis. Det er primært afsenderens hensigt med teksten, og teksternes samspil med hinanden, man får mulighed for at begribe.
Modtageren af teksten undersøger man som et tekstuelt forhold. Der er altid en implicit læser – en modellæser – skrevet ind i en tekst, og det er denne læser, man kan undersøge. Derimod kan man ikke sige meget om den reelle læser, da man på "discourse as text niveau" ikke har undersøgt, hvordan tekster modtages.

> Discourse as genre, in contrast, extends the analysis beyond the textual product to incorporate context in a broader sense to account for not only the way text is constructed, but also for the way it is often interpreted, used and exploited in specific institutional or more narrowly professional contexts to achieve specific disciplinary goals. (Bhatia 2004, p. 20).

På *"discourse as genre-niveau"* undersøger man ikke kun de sproglige og kommunikative forhold ved teksten, men også de sociokognitive og etnografiske. Dermed får man adgang til at forstå, hvordan man inden for et diskursfællesskab tænker og forstår de tekster, man skriver i hverdagen. Det er skrivernes, brugernes og læsernes oplevelser med teksterne, der er i fokus på "discourse as genre-niveauet". Niveauet benævnes også *"the tactical space"* i modellen, fordi der ligger taktiske handlinger gemt her. Teksterne er skrevet med retoriske formål og forstås ud fra bestemte interesser. Derfor er det et taktisk forhandlende rum, teksterne fungerer i. Forskningsmæssigt kan dette niveau undersøges ved, at man analyserer tekstdokumenter og interviewer aktørerne fra arbejdspladsen.

Tæt relateret til dette niveau findes "*discourse as professional practice*." Niveauet indebærer, at man gør sig til en del af praksisfeltet, og med professionel viden, erfaring, indsigt og ekspertise kan forstå genrernes brug og funktioner i arbejdet. Det kræver et etnografisk feltstudie, hvis man vil producere viden til dette niveau.

På det øverste niveau i modellen, *discourse as social practice*, arbejder man med en bredere forståelse af det sociale rum. Man har sociologisk og pragmatisk viden, som man bringer i spil i forhold til de genrer, der skrives. Det er samfundsvidenskabelige analyser af de historiske og sociale konstruktioner af viden, der produceres på dette niveau.

Som forsker kan man bevæge sig rundt imellem de forskellige diskursniveauer i modellen: *tekst, genre, professionel praksis og social praksis,* og niveauerne informerer hinanden. Det vil ofte være sådan at sociolingvister går oppefra og ned i modellen og derfor indleder med et sociologisk eller etnografisk studie

af det sociale og det professionelle for at forstå genrer og tekster i et samfundsperspektiv. Min forskningsinteresse gør, at jeg bevæger mig nedefra og op i modellen, idet jeg går lingvistens vej og starter med at undersøge praksisteksterne. Jeg undersøger dem ud fra en *"discourse as tekst-metodik"*. Dertil supplerer jeg med empiriske materialer fra *"discourse as genre-niveauet",* idet jeg har aktørernes oplistninger af de genretyper, de skriver i deres arbejde, samt hurtigskrivninger og gruppesamtaler. Dermed har jeg stof, hvori feltets egne benævnelser og synspunkter på arbejdsteksterne kommer til udtryk. Jeg lader "discourse as genre" informere "discourse as text"- niveauet i mit analysearbejde.

Tekstens navn

Genrer har særlige faglige og sociale opgaver i et arbejde, fordi de udfylder bestemte kommunikative formål. Ofte kan der være flere interesser på spil i samme tekst. Når jeg definerer genrer, forholder jeg mig til, hvilke kriterier, der gør, at jeg betragter nogle og ikke andre tekster som tilhørende samme kategori. For aktørerne på arbejdspladsen foregår genrebestemmelserne problemløst og uden nærmere refleksion. De genkender teksten som en konvention i arbejdet. Genrebestemmelse hænger sammen med en række karakteristiske træk ved genrens form og indhold. Det hænger sammen med om aktørerne anerkender teksternes kommunikative formål, om aktørerne har erfaringer med den slags situationer, som teksterne skal bruges i, samt aktørernes forventninger til den givne teksttype. Der føres blandt genreteoretikere (Miller 1994, Swales 1990, Bhatia 1993, 2004, Martin 2008) diskussioner om ud fra hvilke kriterier, genrerne kan bestemmes, og jeg har til brug for mine genreanalyser lagt mig fast på fire forskellige måder at kategorisere tekster på:

a. Genrebestemmelse ud fra aktørernes egen tekstbenævnelser
b. Genrebestemmelse ud fra de dominerende ytringsfunktioner i teksterne
c. Genrebestemmelse ud fra et modellæserperspektiv.
d. Genrebestemmelse ud fra en analyse af magtaspektet og statussignaler i sprogbrug og layout.

Nogle af de hverdagssproglige teksteksempler i mit materiale, kan fremstå som "rene" genrer, som eksempelvis en journal og en vejledning, mens andre tekster er hybrider, hvor tekstafsnit fra forskellige teksttyper er blandet sammen, eksempelvis i logbøger og referater fra møder. Nogle tekster er skrevet i

standardiserede skemaer, og her påkalder layoutet i sig selv, at man anvender en bestemt sprogbrug og kommunikerer på en særlig måde, mens anden tekstlayouter inviterer til, at man blander retoriske praksisser. (Bhatia 2004).
Når jeg genreklassificerer tekstsamlingerne ved at spørge aktørerne i feltet, hvad de kalder deres tekster (ad a), arbejder jeg ud fra en etnometodologisk forståelse af, at aktørernes hverdagssprog fortæller noget teoretisk vigtigt om diskurs. Jeg tager aktørernes aktiviteter som udtryk for, at teksterne skal udrette noget bestemt i arbejdet. Denne empiriproduktion *benævner* teksttyper, men den viser ikke, hvad disse tekster indeholder. Derfor udvider jeg min genreanalyse med også at se på tekstens dominerende ytringsfunktion, tekstens modellæser samt den måde, som teksten signalerer magtpositionering og vigtighed på.

Teksters dominerende ytringsfunktion

Tekster kommunikerer, og kommunikationen er altid en interaktionel begivenhed, som indebærer, at der er en skribent og en læser; en afsender og en modtager. Kommunikationen udtrykker i sprogbrugen en relation mellem afsender og modtager, og kommunikationen har et formål. Dette formål kan undersøges gennem tekstens dominerende ytringsfunktioner.[43]
Inden for sfl opererer man med fire dominerende ytringsfunktioner: *udsagn, tilbud, spørgsmål eller opfordring*. Disse ytringsfunktioner viser, hvordan sprogbrug udveksler indhold. Man *giver* som afsender en information (et udsagn) til en modtager, eller man *giver* modtageren et tilbud. Man *anmoder* som afsender, modtageren om at gøre noget (spørgsmål), eller man *opfordrer* modtageren til at gøre noget. (Halliday 1985, 2004, Frimann 2004, Andersen og Smedegaard 2005, Holmberg og Karlsson 2006, Mulvad 2009). Gennem analyse af de dominerende ytringsfunktioner kommer man nærmere den dialogiske interaktion, der er lagt op til fra afsenders side. For at genrebestemme en tekst kom-

[43] Man skal tilbage til John Austin(1962) og John Searles (1969,1979) sproghandlingsteorier, for at forklare, hvordan sproget fungerer som mellemmenneskelig handling. Sproget er ikke blot formidling af informationer, men ytrende sætninger, der påvirker modtageren til at gøre noget. John Austin opererer med tre forskellige handlingstyper: den lokutionære handling, der går ud på at kommunikere et indhold, den illokutionære handling, der kommunikerer en relation mellem afsender og modtager, og den perlokutionære handling, der kommunikerer et mål med handlingen. (1962). Searle videreudviklede denne sproghandlingsteori og fandt frem til fem overordnede sproghandlinger: Repræsentativer, direktiver, kommisiver, ekspressiver og deklarationer. Forholdet mellem sproghandlinger og ytringsfunktioner kan forklares ved at sproghandlinger modsvares af de interpersonelle ytringsfunktioner inden for systemisk funktionel lingvistik. Men det er vigtigt at påpege at sproghandlingsteorien er en filosofisk teori, hvor SFLs speech act teori er lingvistisk, der arbejder med substantielle begrundelser.

binerer jeg de fire ytringsfunktioner med tekstens temamønstre. Temamønstrene kan være *narrativer, instruktioner, beskrivelser eller argumentationer.*[44]

Når jeg som analytiker står med en tekst, indleder jeg med at undersøge den retoriske handling, der er i sprogbrugen, og dermed undersøge tekstens dominerende ytringsfunktion. Derefter kobler jeg disse iagttagelser til tekstens temamønstre og finder på den måde ud af, om teksten primært er en narrativ, deskriptiv, instruerende eller argumenterende tekst. Derved kan jeg indkredse de primære intentioner med teksten, og komme tættere på den relation, som afsender skaber til modtageren. Dette sammenholder jeg med, hvad professionsudøverne selv kalder deres tekst og laver derved en grovinddeling af mit samlede materiale (de 172 sider) for at finde genrer med forskellig intention og forskellig sprogbrug. (Bhatia 2002).
Derefter gør jeg mig ideer om afsenderpositionen og den kommunikative hensigt, som teksten indgår i. Bhatia kalder det at gruppere sprog i genrekolonier, som på et generelt plan udsiger, hvad teksten skal i en kommunikativ sammenhæng.

> Genre colonies represent groupings of closely related genres serving broadly similar communicative purposes, but not necessarily all the communicative purposes in cases where they serve more than one. (Bhatia 2004, p. 59).

Tekster arbejder sammen og knytter sig til hinanden gennem det primære formål, de har. Teksterne fungerer intertekstuelt og interdiskursivt.

Det næste led i genreanalysen er at forstå den enkelte teksts specifikke formål og dermed gennemføre en genrebestemmelse. Er det et spiseskema, et oplæg til en diskussion, en opskrift? Hvilken benævnelse passer til den handling, sprogbrugen signalerer, at teksten skal udføre? Ud af dette analysearbejde, kan jeg identificere de mangeartede skriftlige produkter, der eksisterer inden for et arbejds-diskursfællesskab. Genrebestemmelserne giver overblik og viser, at sprogbrug tjener forskellige formål i forskellige teksttyper.

Modellæser

En teksts egenskaber sætter grænser for, hvordan den kan fortolkes af en modtager. Umberto Eco har i essayet *"Lector in fabula"* (1979 I: Olsen 1981) udviklet modellæserbegreb, som er en måde at undersøge de afsender-modtagerkoder, der gennem sproglige valg konstituerer tekster. En afsender

[44] Kombinationen af ytringsfunktioner og temamønstre er beskrevet i Frimann 2004 s. 285. Jeg udfolder temamønstrene i afsnittet om "Tekstualitet og betydningsdannelse" senere i dette kapitel.

forudsætter sin læsers viden og kompetencer, og samtidig instituerer hun dem. Hun lægger gennem valg af sprog, leksikalsk viden, en given stilistisk tradition og leksikalske kompetencer forventninger til sine læsere ind i teksten. Modellæserbegrebet defineres som afsenderens konstruktion af en mulig læser gennem forskellige sprog- og tekststrategiske valg. (Eco 1979). Eco forfølger de ubestemtheder, der er i sproget, ned i grammatikken og viser, hvordan tekster fordrer, at læseren er i stand til at forestille sig de scenarier, som afsenderen fremskriver gennem sprogbrugen. Tekstens muligheder for at blive læst forstås som en hensigt hos afsenderen, og måden den kan blive læst på afhænger af de sproglige koder, der læggers ind mellem afsender og modtager.

> En tekst er et produkt hvis tolkningsskæbne må være en del af dens egen generative mekanik: at generere en tekst vil sige at bringe en strategi i anvendelse, som også regner med andres træk – som det for øvrigt gælder for enhver strategi. (Eco 1979, p. 182).

Tekster forstås med Eco som konstruktioner af valgt sprog, der udtrykker bestemte strategiske måder at give læseretning på. Det er tekstens primære hensigt, der kan være med til at bestemme genren og forudsætte styrede læsninger.

> Altså betyder det at forudse sin modellæser ikke blot at håbe at han eksisterer, det betyder også at give teksten en drejning, så at den opbygger denne Modellæser. En tekst grunder sig ikke bare på en kompetens; den bidrager også til at producere den. (Eco 1979, p.185).

Skriveren konstruerer sin egen modellæser ved at vælge graden af sproglig vanskelighed og mængden af referencer. Ved i teksten at indlægge nøgler, tilbagehenvisninger samt muligheder for forskellige grader af læsninger på kryds og tværs. Tekster er intertekstuelle. De fungerer som tekstkæder, hvor afsenderen lægger signaler ind i teksten om, at de refererer til andre tekster, eller bygger videre på andre teksters indhold og logikker. Teksterne forbinder sig i genrekolonier. Tekster er samtidig interdiskursive og refererer til de konventioner, som har generiske konstruktioner i sig såvel inden for teksten selv som ude i konteksten. Hvilke diskurser kan identificeres? Bæres diskurserne oppe af sproglige og tekstuelle resurser og forskellige retoriske strategier, og kan disse identificeres interdiskursivt? (Bhatia 2004). Ved en modellæseranalyse af tekstsamlingerne identificerer jeg tekstens intentionelle rettethed ud fra sprogbrugen i teksten. En opdeling af tekstertyper er på den baggrund orien-

teret imod, om teksten primært er henvendt til en intern eller en ekstern læser.

Intern skriftlighed (lokale tekster) ⟷ Ekstern skriftlighed (globale tekster)

Henvendt til skriveren selv	**Henvendt til kollegerne:**	**Henvendt til organisationen/arbejdspladsen:**	**Henvendt direkte til brugeren**	**Henvendt eksternt: større offentlighed**
eget materiale	monofagligt kollegafællesskab tværfaglig kollegafællesskab	Rettet mod det professionelle arbejde (med patienten eller beboere) Rettet mod arbejdspladsen som organisation.	Tekster af mere officiel karakter og med en direkte brugerhenvendelse	Bred modtagergruppe Tekster af officiel karakter

Ud fra en modellæseranalyse kan teksterne rubriceres i ovenstående system. Denne kategorisering må ikke forveksles med en modtagerkategorisering af teksterne. I det reelle arbejde skifter genrerne ofte funktion alt efter, hvem der bruger dem. Hvis en tekst, som er skrevet til en kollegagruppe, vises til en patient, kan det "interne-eksterne" genresystem brude sammen, da patienten læser teksten med andre intentioner end fagkolleger gør. Eller en tekst, der er skrevet til organisatorisk brug på afdelingen, kan læses af en ekstern læser eksempelvis via hospitalets hjemmeside og dermed blive forstået og brugt på en anden måde, end hensigten var fra afsenders side. En modtageranalyse af teksterne er anderledes kompliceret at forfølge end en modellæseranalyse, idet man skal skygge den enkelte teksts vej gennem hænderne (- og receptionen) på arbejdspladsens aktører. Der er derfor stor forskel på at undersøge tekst-hensigt og tekstfunktion.

I mit projekt har jeg fokus på afsender-semiosis. Det bevirker, at jeg undersøger den sprogbrug, som afsender lægger ned i teksten og dermed den "forestilling om verden", som afsender gør sig. Jeg kender ikke afsenderen som et menneske i et arbejde, men jeg konstruerer afsenderpositionen som værende en professionsstemme i teksterne, der er et udtryk for den professionssprogbrug, der skrives med. Ved at gennemføre modellæseranalyser af tekstmaterialet fra de to arbejdspladser får jeg mulighed for at identificere om

teksterne på det intentionelle niveau primært retter sig til en intern eller en ekstern modtager. Derfor forstår jeg modtageren som en hensigt – en rettethed i sprogbrugen og ikke som et virkeligt menneske.[45]

Magtaspekt og statussignaler i sprogbrug og layout

Tekstens umiddelbare magtsignaler er den fjerde måde, jeg genrebestemmer på. Magtaspektet er til stede i sprogbrug, i tekstlayout, i teksthelhederne og i den sociale praksis. Magt træder frem som de mellemmenneskelige hensigter og meninger, som teksten aktiverer. Afsenderen af en tekst fordrer noget af sin modtager, og modtageren skal være med på, at hun skal gøre noget, når hun læser teksten. Der skal være genkendelige egenskaber i teksten, som gør det muligt at finde ud af hvilken handling, der faktisk udføres. Genrerne – og dermed ytringsfunktionerne - signalerer, at der skal handles på forskellige måder, ud fra de intentionelle rettetheder, der ligger i teksten. Enhver tekst har principielt en egenværdi, men teksten får status og magt, hvis den evner at overbevise modtageren om den handling, der skal udføres.

Uta Papen, som er literacyforsker ved Lancaster University i England, har skelnet imellem to former for magt ved tekstproduktion. Magt i tekstens sprogbrug og magt i situationskonteksten. I praksis falder de to magtanalyser sammen, men for analytisk brug finder hun det givtigt at adskille dem. Hun har oplistet de enheder, man kan undersøge teksten for, når man vil analysere sprogbrugens magtsignaler:

> Power is found in texts in:
>
> • the language the text uses (vocabulary, style, grammar);
>
> • layout and format;
>
> • how the text speaks about people and their experiences (also, who it speaks about, and who is excluded);
>
> • what knowledge is accepted (e.g. professional "expert" knowledge only?)

[45] Når jeg beskriver afsender-semiosis og modellæser på denne måde har det – også – at gøre med mine forskningsetiske overvejelser. Jeg har fokus på sprogbrug, og derfor er det stemmerne i teksten, jeg analyserer og ikke personer i arbejdet. Det bevirker at min tekstforståelse og min måde at analysere sprogbrug på forstås som et forhold, der er i arbejdet og samtidig distancerer sig fra selve arbejdet. Det er tekster som institutionstekster jeg har fokus på, og sprogbrug som institutionssprog. Modellæser-kategorien giver netop retning til at foretage sådanne analyser, fordi modtageren ikke opfattes som det konkrete menneske i arbejdet, men sprogbrugen løsner sig fra personerne, og bliver til professionsstemmer og professionspositioner.

Hvis man vil undersøge magten i situationskonteksten, foreslår hun at undersøge:

> • how the text assigns roles to participants and what behaviour it prescribes (or attempts to prescribe);
>
> • the text´s role in the interaction between those involved in the literacy event;
>
> • the text´s role in institutional processes (e.g. setting rules and norms for how things are supposed to be done; initiating action and procedures; financial or legal implications). (Papen 2005, p.49).

Som tidligere beskrevet tager jeg mit analytiske udgangspunkt i "discourse as text" niveauet i Bhatias model. Derfor indarbejdet jeg Papens fire første punkter i min genreanalyse, da de magt- og statussignaler, som er lagt ind i skriftsprogbrugen, er med til at vise genrens generiske værdi og den måde afsenderpositionen gennem sprogbrug tænker sin læser.

Genreanalyse i brug

De fire måder at genrekategorisere på a)spørge aktørerne i feltet, b)tekstens dominerende ytringsfunktioner, c)tekstens modellæsere og d)tekstens magt/statussignaler er informerende for hinanden og overlappende. Jeg bruger dem i mit kategoriseringsarbejde til at afgrænse mit materiale til en tekstmængde med divergerende hensigt og sprogbrug. Jeg krydser analyserne med hinanden, og på den måde udvælger jeg ud af de 76 siders tekst fra pædagogprofessionen 6 tekstdokumenter til en næranalyse, og ud af de 96 siders tekst fra fysioterapeutprofessionen udvælger jeg også 6 tekstdokumenter.[46] Genreanalyserne bruges til at afgrænse mit materiale og til at svare på de spørgsmål, der knytter sig til analysespørgsmål 1 i min analysemetode.

En indvending mod min måde at koble forskellige genrekategoriseringssystemer, kan være, at det virker kompliceret at håndtere. Jeg har fundet det

[46] Det er for omfangsrigt i afhandlingen, at vise de mange genreanalyser, men den genrekategoriseringsproces jeg har beskrevet, ligger bag de valg af tekster, som jeg analyserer i kapitel 6 og 7. At jeg beslutter mig for at analysere netop 6 tekster fra hver profession, har at gøre med en afgrænsning af afhandlingens omfang. Hvis jeg have analyseret flere tekster, ville jeg nå til yderligere nuanceringer af skriftsprogbrugen (og afhandlingen ville fylde mere), og havde jeg analyseret færre var mine udsagn om sprogbrugen blevet knap så udfoldet (og afhandlingen ville være knap så lang). Det er ikke afgørende, hvor mange tekster jeg analyserer, men det er måden jeg analyserer sprogbrugen på, der er afgørende for, hvilke udsagn jeg kan komme med om sprogbrug og arbejdspraksis.

nødvendigt at udvikle systemet, fordi mit empiriske materiale har så uens en karakter. Min forskning tager sit udgangspunkt i praktikernes forskelligartede skriftsprogbrug, og jeg har valgt et empiridesign, hvor jeg får eksempler på en mangetydig hverdagsskriftlighed. Hvis jeg havde valgt at lave skriftsprogbrugsanalyser af en specifik genre, ville kategoriseringsarbejdet give sig selv. I mit projekt giver det ikke sig selv, men fremmer forståelsen af, at professionspraktikere arbejder med tekstproduktion, der i hverdagen tjener mange forskellige formål, har forskelligartede hensigter, bliver skrevet ud fra forskellige subjektive positioner, retter sig mod forskellige interne og eksterne læsere, og skal legitimere og skabe status i arbejdet på mange forskellige måder. Samtidig er skriftsprogbrug indlejret i professionsarbejdets samfundsbetingede forhold. Teksterne forbinder sig både til arbejdspladserne og de arbejdskulturer, der hersker, og til samfundet som en mere overordnet forståelse af de måder vores fælles danske kulturkontekst er på.

Diskursive positioner i skriftsprog

- interpersonel sprogbrug

Man positionerer sig selv og andre ved at tildele hinanden forskellig forståelse. Begrebet "position" afviger fra begreber som "rolle", "identitet", og "subjekt" ved, at en position forstås som en kortvarig, nuanceret og dynamisk placering af sig selv og andre. Man positionerer og re-positionerer sig til stadighed inden for de diskurser, der er tilgængelige for en i en situationskontekst, og viser derved den subjektivitet, man henvender sig med, og som man kan identificere sig med, samt den forståelse man har af andres subjektivitet i situationen. Positioneringsteoretikere er ikke optagede af at forstå mennesket, som et psykologisk individ, men de interesserer sig for sprogpsykologi og diskurspsykologi - de raffinementer man gør sig om hinanden gennem diskursive valg.[47] Jeg anskueliggør denne pointe med et lille eksempel:

[47] Positioneringsbegrebet er omdiskuteret. Rom Harré og Luk van Langenhove har i "Positioning Theory" (1999) introduceret en forståelse af begrebet som diskurspsykologisk. De har fokus på de dynamiske processer i den sociale interaktion. Jeg har ladet mig inspirere af Harré og Langenhoves teori, men valgt ikke at præsentere den i afhandlingen som en grundteori, da jeg fokuserer på det sproglige materiale, der viser måder at positionere sig på i sætninger. Derfor præsenterer jeg et begrebsapparat, der er udviklet inden for sfl: de interpersonelle sproglige resurser i sætninger.

Hvis man skriver sætningen: *"Det kunne du have gjort",* opfordrer man sin læser til at tænke i de muligheder vedkommende kunne have udnyttet. Sætningen opfordrer til at modtageren havde gjort noget.
Hvis man i stedet skriver *"Det kunne du godt have gjort*", lægger man en lille modalitetsmarkør ind i sætningen, og straks ændrer stilen i sætningen sig til at blive mere vurderende. Man positionerer mig asymmetrisk med ordet "godt", idet man evaluerer den andens handlinger.
Hvis man skriver *"Det kunne du godt have gjort!"* positionerer man sig endnu mere asymmetrisk, idet udråbstegnet markerer kontanthed og forstærker ens holdning.
De tre sætningseksempler illustrerer, hvordan små ændringer i den semantiske struktur, ændrer betydning af sprogbrug. Dette raffinement viser, hvordan man som afsender af en tekst kan positionere sig på forskellige måder.[48]

Teori om positioneringsmuligheder i sprogbrug og interpersonel interaktion, bygger blandt andet på Mikhail Bakhtins ide om, at alle tekster er dialogiske. Han har præsenteret et "stemmebegreb" om flerstemmighed og polyfoni i tekster.

> Det er velkendt at ytringer indeholder "spor" af afsender og modtager, og det på mange forskellige måder. Man kan bare tænke på de personlige pronominer eller på de værdiladede adjektiver. Denne tilstedeværelse af diskurspartnerne er dybt forankret i det menneskelige sprog. Så snart man er opmærksom på dette forhold, opdager man imidlertid at også andre synspunkter – andres stemmer – kan formidles gennem ytringen der således bliver "polyfon". Denne polyfoni er faktisk indlejret i selve sprogsystemet hvor både ord og strukturer kan generere flerstemmighed. (Therkelsen 2007, p. 8).

Der er flere stemmer tilstede i enhver ytring, og disse stemmer kommer til udtryk i sprogbrugen, som nuancerede positioneringer, der udtrykker forskellige følelsesmæssige registrer. (Bakhtin 1981, Martin and White 2005, Andersen 2007).

> There are no "neutral" words and forms – words and forms that can belong to "no-one"; language has been completely taken over shot through with intentions and accents. For any individual consciousness living in it, language is not an abstract system of normative forms but rather a concrete heteroglot conception of the world. All words have the "taste" of a profession, a genre, a tendency, a party, a particular work, a particular person, a generation, an age

[48] Ud over disse raffinementer betyder læserstemmen også en del. Sætningernes betydninger kan ændre sig alt afhængig af den tone(den indre stemmeføring), man læser med, og derfor er det kontekst-en, der hjælper en læser til at afgøre, hvordan sætningernes modalitet kan forstås. Det er sammenhængen imellem sætningerne, der giver retning til fortolkningen af sætningen.

> group, the day and hour. Each word tastes of the context and contexts in which it has lived its socially charged life; all words and forms are populated by intentions. (Bakhtin 1981, p. 293).

Et objektivt, neutralt sprog findes ikke. Alle ord og ytringer udtrykker intentioner, og disse intentioner er farvet af de erfaringer, man som menneske har med sig, og de følelser og holdninger man nærer til det, man skriver om og dem man skriver til i situationen. En af Bakhtins pointer er, at de stemmer, der udtrykker sig gennem sprogbrugen, ikke kun tilhører individet, og at individet aldrig kan være eneansvarligt for den mening, der udtrykkes.

> The word in language is half someone else´s. (Bakhtin 1981, p. 293).

Med dette mener Bakhtin, at den anden del af stemmen er forbundet med det samfund, man som individ er et produkt af. Der er spor af en selv som subjekt, men også stemmer der blander sig ind i ens sprog, stemmer der kommer fra de diskursfællesskaber, man har erfaringer med og interagerer i.

Halliday mener, at alle tekster er dialogiske og indeholder forskellige stemmer, forskellige positioneringsmuligheder. Han skelner imellem *en erfaringsbaseret måde* at mene på og *en interpersonel måde* at skabe mening på i sprogbrug. Om erfaringsbaseret mening siger Halliday, at man forstår sprog som *"et slags symbolsk forhold"* (Halliday 1985,p.83). Man tolker sætninger som repræsentation af genkendelige fænomener ved at sammenholde de enkelte ord med ens egen erfaringshorisont. Læseren forbinder sig med de symbolske tilstande, der er i teksten, og tolker på baggrund heraf teksten. Sproget bliver, gennem den erfaringsbaserede måde at mene på, en måde at reflektere på. Hvorimod den interpersonelle måde at skabe mening på i en tekst, er en måde at handle på. Om den interpersonelle meningskonstruktion foreslår Halliday, at man først finder ud af tekstens dominerende ytringsfunktion for at finde ud af, om den sproglige udveksling grundlæggende går ud på at give noget til en anden (information og tilbud) eller at forlange noget af en anden(opfordring og spørgsmål). Når man analyserer sprogbrug på denne måde, ser man på en helt anden måde på sætningerne.

> Vi betrakter den ikke lenger ut fra den funksjonen at den skal representere vår erfaring. Vi betrakter den derimot ut fra den funksjonen den har i en prosess av sosial samhandling. Den bliver tolket ikke som en måte å tenke på, men som en måte å gjøre på. (Halliday 1985, p. 85 I: Berge 1999).

Tekster er i den optik ikke repræsentation af virkelighed, men "sam-handling" mellem afsender og modtager.

I positioneringsteori er personen konstitueret i kraft af de interpersonelle relationer, som denne indgår i. En forudsætning for positionering er, at individet kan positionere sig ved hjælp af andre, da det ikke giver mening at tale om positionering, hvis der ikke er noget fællesskab at positionere sig i. Positioneringsbegrebet – og interessen for den interpersonelle sprogbrug - er dermed socialt diskursivt producerende. Positionering er den identitet mennesket tager og bliver givet gennem interpersonel interaktion med andre og derved en betegnelse for de kendetegn, der er specifikke for mennesket i forskellige kontekster.[49]

Jeg undersøger i mine tekstanalyser, hvordan afsenderen gennem skriftsproglige valg får positioneret sig selv, de mennesker de arbejder for og kollegerne. Der er altid stemmer i en tekst, og disse stemmer er aldrig neutrale, fordi sprogbrug ikke giver mulighed for at skrive sig fri af følelser og meninger i en kontekst. I menneskearbejde interagerer de professionelle dagligt med de mennesker, der er på institutionerne: beboere, patienter, kolleger, ledelser og øvrige interessenter af arbejdet. Derfor udgør arbejdet et interaktionsrum og et forhandlingsrum, hvor hvert enkelt menneske skaber sin egen position. Der er mange positioneringsmuligheder til stede i selve arbejdet, og disse positioneringer indgår som dialogiske spor af stemmer i teksterne fra arbejdspladserne. Disse positioneringer kan forfølges som forhold, der fremkalder den situationelle kontekst.

Interpersonelle sproglige resurser

Inden for sfl arbejder man ud fra tre metafunktioner: den interpersonelle, den ideationelle og den tekstuelle. Disse metafunktioner viser, at man gør tre forskellige ting med sproget samtidig:

> För det första söker vi kontakt med andre og förhåller os till dem. För det andra beskriver vi våra erfarenheter av världen runt omkring oss. Och för det tredje ordnar vi den information vi förmedlar så att vi med hjälp av själva

[49] Hverdagslivet er fragmenteret, og mennesker indgår i forskellige situationskontekster i løbet af en dag. Forskellige situationskontekster inviterer til forskellig slags opførsel. De mange positioneringsmuligheder, er udtryk for subjektets flerstemmighed. Positioneringsteorien definerer sig på denne måde op imod socialpsykologiske forestillinger om, at der i et individ er en kerne og et ubevidste, som man kan konfrontere sig med. Selvet findes ikke som en enhed, men derimod findes mange fremvisninger af den person man er, og disse fremvisninger kommer til udtryk gennem sprogbrug og diskurser i tale og skrift.

> språket kan skapa samband mellan olika bitar av information. (Holmberg og Karlsson 2006, p. 18).

Den interpersonelle metafunktion har fokus på de relationer, der udtrykkes gennem forskellige sproglige positioneringer. Den ideationelle metafunktion har fokus på det diskursrum, der udfolder sig ud fra den viden og de erfaringer, som skriveren bringer i spil i sin sprogbrug. Og den tekstuelle metafunktion samler vores forståelser af verden, så vi er i stand til at skabe helheder og sammenhænge imellem tekstdele og kontekst[50].(Halliday 1985, Halliday 2004, Andersen og Smedegaard 2005, Martin and White 2005, Holmberg og Karlsson 2006).

I mine analyser tager jeg udgangspunk i de interpersonelle relationer i teksteksemplerne. Jeg bringer et begrebsapparat i anvendelse, som viser de dele af ytringerne i teksterne, der har interpersonel funktion[51].
Inden for sfl er der udviklet en interpersonel grammatik, hvormed man opdager, hvordan særlige sproglige valg viser interpersonel positionering. Mentale fænomener som attitude og følelser er immanent til stede i diskursive aktiviteter, og ved en interpersonel sproganalyse kan man sandsynliggøre, hvilke sproglige markører afsenderen positionerer sig selv og andre med. I tekster skriver man både om et sagsforhold, og dermed etablerer man relationer og positioner til de deltagere, der er i teksten, samtidig med at man skriver til en modtager uden for teksten og dermed positionerer sig over for læseren[52]. (Halliday 1985, Frimann 2004, Andersen og Smedegaard 2005).

J.R. Martin og P.R.R. White har udviklet et detaljeret begrebsapparat om "appraisal" i sprogbrug. I *"The Language of Evaluation, Appraisal in English"* (2005) udfolder de, hvordan man som sprogbruger viser de måder, man mener og føler på i sprogbrug. De taler om: *"Ways of Feeling"*. I en dansk sammenhæng er "appraisalteorien" endnu ikke fyldestgørende udforsket, men beskrivelsesværktøjet er relevant at inddrage i mine tekstanalyser, da jeg med dette begrebsapparat kan sandsynliggøre komplekse relationsforhold i to eksempler på menneskearbejde. Derfor læner jeg mig teoretisk op af de engelsk-

---

[50] De tre metafunktioner er grundlæggende inden for sfl og rigt beskrevet i alle værker om systemisk funktionel lingvistik.(Halliday 1985, 2004, Martin and Rose 2003, Martin and White 2005 og i en nordisk sammenhæng Berge, Coppock og Maagerø 1998, Andersen m.fl. 2001, Frimann 2004, Andersen og Smedegaard 2005, Holmberg og Karlsson 2006, Mulvad 2009).Jeg tager mit udgangspunkt i den interpersonelle metafunktion, men anvender også ideationelle og tekstuelle analysemåder, når det er af relevans for den tolkning, jeg fremlægger.

[51] Søren Frimann Trads ph.d. afhandling fra AAU 2000 om *"Interpersonelle relationer i medarbejdersamtaler"* er i en dansk sammenhæng en relevant reference, da Frimann undersøger, hvordan sprogets interpersonelle funktioner er grammatikaliserede. Han undersøger hvilke sætningsdele, der kan siges at have interpersonel funktion.

[52] Jf. Umberto Ecos modellæseranalyse

sprogede fremstillinger samt de formidlinger, der findes i en nordisk sammenhæng indtil nu[53].

Nedenfor præsenterer jeg udvalgte begreber fra den interpersonelle metafunktion og appraisalteorien, som jeg senere anvender i mine besvarelser af analysespørgsmål 2. Jeg fremhæver dele af de grammatiske forhold, der har interpersonel betydning, når man taler om *sproglig udveksling* mellem aktører i en tekst, sproglige måder at indtage et *standpunkt* på og sproglige måder at *evaluere* sig selv og hinanden på.

Udveksling

Centralt for udveksling er sprogets *ytringsfunktioner*, som jeg tidligere har beskrevet. Ytringsfunktionerne viser forhandling mellem aktørerne gennem sproglige valg. I ytringer findes der et særligt interpersonelt sprogligt materiale som benævnes *modus*. Modus rummer funktioner, som bærer udvekslingen som helhed fremad. Moduselementer består af subjektet, det finitte verbal, polaritets- og modaladverbier. Subjekt og finit verbal er kernen i moduselementet. Det finitte verbal kan angive modalitet, hvilket vil sige, at man gennem valg af verbum kan udlede afsenderens vurdering eller forpligtethed i forhold til det, ytringen handler om. Man kender i dansk grammatik modussystemet fra modalverber, hvor ytringerne farves forskelligt alt afhængig af, om man skriver: *burde, kunne, måtte, skulle, turde, ville* eller *gide*. Interpersonelt har modalverber den funktion, at de udtrykker kongruens. Modalverberne forankrer modaliteten i det finitte verbum, hvilket oftest indebærer, at det kobles til en person som bør, kan, vil eller må noget. Derfor er modalverberne med til at etablere betydninger, der ligger tæt på afsenders tænkning og handlinger.(Andersen m.fl. 2001, Frimann, 2004, Holmberg og Karlsson 2006). Udvekslingens interpersonelle relation kan derfor karakteriseres gennem en analyse af ytringsfunktioner og moduselementer.[54]

---

[53] Dette er: Søren Frimanns afsnit om den interpersonelle metafunktion i "Kommunikation, tekst i kontekst" 2004, Hestbæk Andersen og Smedegaards fremstilling af Den interpersonelle metafunktion: evaluering (kap 8) I "Hvad er meningen" 2005, og endelig Lene Nielsens bog om "Sproglig tekstanalyse: Evaluering. Et funktionelt grammatisk perspektiv på værdisætning i tekster " SDU 2007. Derudover anvender jeg to lærebøger i sfl: Holmberg og Karlsson 2006 og Mulvad 2009.

[54] Eksempler på modusdele af sætninger kunne være: *Connie vil lave mad på søndag* ,Eller *Connie skal lave mad på søndag*. De to sætninger betyder noget forskelligt, fordi modalverbet *vil* indikerer, at det er Connies eget ønske, hvorimod modalverbet *skal* viser, at nogen muligvis har sat Connie til at lave mad.

Standpunkt

Gennem en udveksling skaber afsender sig et ståsted i teksten, en position hvorfra der skrives. Standpunkt kan undersøges ved at finde sproglige resurser som *polaritet og modalitet*.

Polaritet betyder, at man som skriver markerer enten positiv eller negativ værdi i forhold til udsagnets gyldighed. Positiv polaritet er et umarkeret valg, idet man ikke indsætter noget adverbium, når man mener noget positivt. Ved negativ polaritet skriver man enten "ikke" eller "ej".[55] Polaritet har interpersonel funktion: hvis en afsender bruger megen negativ polaritet i sin tekst, har afsenderen en antagelse om, at modtageren af teksten ikke er enig i ytringerne. Den negative modalitet bruges til at forstærke eller overbevise modtagerne om afsenderens hensigt. (Halliday 2004, Frimann 2004).

Modalitet betyder måder at nuancere sine holdninger på og måder at positionere sig selv og de øvrige aktører i en tekst. Modalitet har også at gøre med den måde, man forstår tekstens læser på. I modalitet ligger der forventninger til læserne, forventninger som kan udledes gennem en modellæseranalyse.

Modusadjunkter vises i nedenstående figur. De forskellige adjunkter kan *forstærke* en ytring, *forpligte* modtageren på noget, *forudsætte* særlige handlinger eller adfærdsmønstre i forhold til det standpunkt, som afsenderen selv indtager.

Typer af modusadjunkter	**Eksempler på modusadjunkter**
Modalitet:	
Sandsynlighed	Sandsynligvis, sikkert, formentlig, muligvis, måske, næppe
Vanlighed	Altid, bestandig, stedse, sædvanligvis, undertiden
Villighed	Gerne, sagtens
Forpligtelse	Afgjort, absolut, bestemt, naturligvis, eventuelt
Tid	Pludselig, allerede, endnu, stadig, snart, engang, netop, lige
Styrke	
Grad	Næsten, knap nok, vist nok

[55] Eksempel: negativ polaritet: *Connie spiser ikke op*. Positiv polaritet: *Connie spiser op*.

Selvfølgelighed	Selvfølgelig, uden tvivl, tydeligvis, indlysende, ligefrem, klar
Intensitet - afsvækning	Bare, kun, blot, vel
Intensitet - forstærkning	Dog, endog, sgu, fanme

(Andersen m.fl. 2001: 43, se også Frimann 2004: 141).

Standpunkt i tekst kan blandt andet findes ved at undersøge polaritets og modalitetsforhold.[56]

Appraisals – den evaluerende sprogbrug

> (Appraisal theory) is concerned with how writers/speakers approve and disapprove, enthuse and abhor, applaud and criticise, and with how they position their readers/listeners to do likewise. It is concerned with the construction by texts of communities of shared feelings and values, and with the linguistic mechanisms for the sharing of emotions, tastes and normative assessments. (Martin and White 2005, p.1).

Modalitetsbegrebet er traditionelt den grammatiske resurse, der refereres til, når man taler om det interpersonelle evaluerende eller følelsesmæssige sprog. I modaliteterne findes et sproglige materiale, der viser, hvordan en teksts stemme positionerer sig selv i forhold til andre stemmer og andre positioner. Martin og White udfolder modalitetsbegrebet i et detaljeret system ved at udpege sproglige resurser, der har diskurssemantisk funktion, idet disse resurser har *"mening beyound the clause" (Martin and White 2005: 9).* Den måde sætninger er organiserede på, og de valg af ord og bøjningsformer, som forekommer, eksponerer følelser indlejret i sprogbrugen.[57] Jeg giver nedenfor eksempler på appriasalsystemet og bringer det senere i anvendelse i mine analyser.

Man kan som afsender vise sin måde at mene noget om noget på ved at udnytte den sproglige resurse: *påskønnelse.* Påskønnelse orienterer sig mod en specifik virkelighed, som sprogbrugeren er en del af. Dermed fortæller "på-

[56] Eksempler på modalitet i sætninger kunne være: *Ib kan fanme ikke lide maden,* Eller *Ib kan vist nok ikke lide maden.* Det er to meget forskellige måder at vurdere på og dermed vise standpunkt på.

[57] Martin og White har udarbejdet en oversigt over de diskurssemantiske resurser, der konstituerer interpersonel betydning. Oversigten findes side 35 i Martin og White 2005 og giver mulighed for at orientere sig i det komplicerede appraisal system.

skønnelse" om afsenderens forhold til den situationelle kontekst. Det er ofte adjektiver, der realiserer "påskønnelse". Eksempelvis kan man:

- skrive hvad man kan lide eller ikke lide*: Hun er en sød pige.*
- reagere på noget: *den opskrift er uforståelig*
- vurdere noget: *problemet synes stærkt overdrevet i medierne.*

De sproglige resurser, der er med til at udtrykke "påskønnelse", viser afsenderens holdning. Det viser, hvad vedkommende mener. (Andersen og Smedegaard 2005).

Affekt er et andet "appraisal-begreb". Affekt orienterer sig mod den rolle, en sprogbruger indtager i en kommunikationssituation, og sproget fortæller derfor om afsenderens følelsesmæssige forhold til den situationelle kontekst. Affekt realiseres primært gennem adjektiver eller gennem proceskernen i verber, men kan også realiseres gennem adverbier. Affekttyperne viser om man er:

- lykkelig/ulykkelig: *Hun er langt nede efter det store chok*,
- sikker/usikker: *Hun er meget stolt af sin eksamen*
- tilfreds/utilfreds: *Vi kan kun være utilfredse efter denne behandling.*

Affekt udtrykker følelsen og graden af følelserne lykke/ulykke, sikkerhed/usikkerhed og tilfredshed/utilfredshed.(Andersen og Smedegaard 2005).

Bedømmelse er en tredje appraisal-resurse og er primært orienteret mod kulturkonteksten. Det er sprogbrugerens vurdering af de grundlæggende værdier, der udtrykkes gennem bedømmelsestyperne, og viser sprogbrugerens indstilling til andre menneskers verbale, mentale og fysiske adfærd. "Bedømmelsen" holdes op imod sprogbrugerens egne normer og værdier.
"Bedømmelse" realiseres typisk gennem adjektiver og kan opdeles i:

- social sanktion: *det var en udpræget egoistisk handling*
- social anseelse: *nogen stærk leder bliver han aldrig.*

Bedømmelse har at gøre med, hvor moralsk rigtigt eller forkert, og hvor ærligt eller uærligt en sprogbruger tænker om andre mennesker. Samtidig sker der bedømmelse i sprogbrug ud fra afsenderens ståsted som moralsk stærkt eller svagt samt afsenders kompetence. "Bedømmelse" udtrykker vurdering ud fra et værdisyn.

Den sidste appraisal-resurse, som jeg fremlægger, er *forstærkning*. Forstærkning graduerer de holdninger, følelser og vurderinger, som kommer frem gennem *påskønnelse, affekt og bedømmelse.* Forstærkning er et komplekst evalueringssystem, der kan udtrykkes som "en favning af teksten". Farvning fokuserer på, hvordan en sprogbruger anvender ord og vendinger, der farver betydningen i teksten på en bestemt måde. Farvning kommer blandt andet til

udtryk gennem ordvalg, overdrivelse eller underdrivelse, overleksikalisering, formel/ uformel sprogbrug og tegnsystemet.

Når mennesker skriver til hinanden, positionerer de sig altid i en eller anden form for magt- og solidaritetsrelation. Særligt *ordvalget* er med til at udpege bestemte mellemmenneskelige relationer mellem deltagerne, og disse relationer er samtidig bestemt af genren, man skriver i, og modtageren man skriver til. Eksempelvis kan *tiltaleformer*[58] og *omtaleformer*[59] have stor betydning for relationen mellem deltagerne. Man markerer nærhed eller distance gennem tiltaleformer og omtaleformer samt personlige eller upersonlige relationer.

Et *formelt eller et uformelt ordvalg* er også med til at farve teksten og markerer udveksling og standpunkt gennem sprogbrug. Fagudtryk kan bruges af bestemte faggrupper til at vise tilhørsforhold og til at ekskludere læsere. Bruger man fagudtryk blandt fagfæller positionerer man sig professionelt og symmetrisk. Bruger man fagudtryk udenfor diskursfællesskabet, signalerer man, at man skriver noget, som man ved, at modtageren muligvis ikke forstår, og dermed positionerer man sig asymmetrisk. Man kan have strategiske hensigter med at skrive i en sprogbrug, som man ved at ens læser ikke til fulde forstår.

Tegnsætnings-systemet har indbyggede interpersonelle resurser i sig. Eksempelvis er et udråbstegn ment som et udråb, en ordre, en opfordring, et ønske eller udtryk for forundring. Ved at sætte udråbstegn forstærkes og farves ytringen. Farvning er små nuancer i sprogbrug, som skaber en stemning i teksten. Det er en måde at føle på gennem sprogbrugsvalg. (Andersen og Smedegaard 2005, Martin og White 2005).

Interpersonelle relationsanalyser og appraisal-analyser anvender jeg i mit projekt til at undersøge, hvordan afsenderne på de to arbejdspladser positionerer sig selv igennem skriftsprogbrugen. Hvilke stemmer skrives frem, og hvordan konstruerer de "den anden" gennem skriftsprogbrug. "Den anden" forstås som de mennesker, der deltager i teksterne, og som de intenderede læsere af teksterne. Jeg anvender begrebsapparatet i forbindelse med analysespørgsmål 2; hvordan de interpersonelle relationer realiseres som standpunkt (position) og udveksling i sprogbrug i forhold til, hvordan afsenderen *påskønner, viser affekt, bedømmer eller forstærker,* det hun skriver, ved at vælge bestemte sproglige udtryk og bestemte sætningskonstruktioner. Det er min intention

[58] Eksempler på tiltaleformer: *Hr, Fru, De, du, din osv.*

[59] Omtaleformer handler om den måde, man skriver om personer internt i teksten: han/hun, du/dem. Eller om man slet ikke bruger personlige pronominer, så omtaleformen fremstår upersonlig.

med dette begrebsapparat i spil at vise de komplekse relationelle positioner og interpersonelle interaktioner, der udfolder sig i tekster, som er skrevet i menneskearbejde. Netop fordi mit fokus er på menneskearbejdet som et relationsarbejde, har jeg en særlig optik på, hvordan det relationelle forhandles og placerer sig som diskursive positioneringer i skriftsprogbrug.

Tekstualitet og betydningsdannelse – en vej til fortolkning

Inden for sfl argumenteres der grundlæggende ud fra lingvistiske logikker. Jeg er med min analysemetodik stødt ind i det problem, hvordan jeg med sfls begrebsapparat kan undersøge en teksts tolkningsmuligheder – en teksts betydningsdannelse. Hvordan kommer jeg som analytiker fra de sproglige og diskursive iagttagelser af sprogbrug til en udlægning af, hvordan teksten konstruerer mening? Genreteorien anvender jeg til at indkredse tekstens intentioner og den umiddelbare situationskontekst, som sprogbrugen signalerer, at den indgår i. Med resurser fra den interpersonelle metafunktion undersøger jeg interaktionsmønstre og positioneringer i tekster. Når jeg forbinder de to dele (analysespørgsmål 1 og 2), samler der sig tegn på, hvordan mening og betydning konstrueres igennem arbejdspladsens skriftsprogbrug.

Ruqaiya Hasan[60] er en sfl-forsker, der har interesseret sig for tekstur og tolkningspotentiale i tekster. Hasan bidrager til sfl med en tekstlingvistik, der giver retning til, hvordan man, gennem den måde som ord og sætninger væves sammen til tekst, kan tolke tekstens betydning. Hun beskriver, hvordan *struktur* sammenholdt med *tekstur* etablerer ledetråde, der giver tolkninger af tekster retning[61] (Hasan 1985).

[60] Jeg introducerede i min teoriramme Ricoeurs filosofiske måde at forstå sprog og diskurs på, og hans ide om hermeneutiske tolkninger af tekster. Ricoeur hjælper mig på vej mod en hermeneutisk udlægning af teksterne, og derfor har jeg brugt hans forståelser til at danne en ramme om mit projekt. Ruqaiya Hasan har haft en interesse i at vise, hvordan tolkninger af tekster kan udspringe af sfl-analyser. Hun taler ikke om en egentlig hermeneutik, men viser gennem tekstlingvistiske analyser, hvordan helheder af sprogbrug i tekster åbner mod fortolkning.(Halliday og Hasan 1985,Hasan 1996).

[61] Der er få sfl-forskere der har skrevet om fortolkningsteori. Ruqaiya Hasan (1976, 1985,1996) er en af dem, og Jim Martin (1992)en anden. Deres tilgange er ligesom de øvrige sfl-forskere en lingvistisk tilgang. Inden for sfl er der ikke tradition for at referere til andre paradigmer. Jeg mener at sfl kunne have brug for at tænke en hermeneutik ind i deres arbejde. Jeg placerer min interesse her i en note, og vender tilbage til diskussionen i min konklusion.

Struktur i tekst

Samtlige grammatiske og semantiske elementer i en ytring bidrager til en teksts tekstur. Det vil sige til at skabe det væv, der får teksten til at fremstå som en sammenhængende helhed. Struktur henviser i den forbindelse til hele tekstens opbygning og til den overordnede struktur i et budskab. En tekst er komponeret på en bestemt måde, og denne komposition har at gøre med tekstens hypertema - tekstens hovedide. De elementer, som teksten er opbygget af, forbinder sig med tekstens indhold. De strukturelle elementer peger derfor på tekstens generiske struktur. Som Halliday udtrykker det, er der solidaritet imellem delene i en tekst. (Halliday 1987).

Hasan forstår struktur i tekster som tekstelementer, der kombineres. Hun skriver, at tekster skal have *en udløsende hændelse, en konsekvenshændelse, og en åbenbaring*[62] (Hasan 1985). Disse elementer gør strukturelt set en tekst til en tekst.

Kohærensbegrebet er knyttet til tekstens struktur. Med kohærens kan man undersøge meningssammenhænge i selve tekstkonstruktionen. De enkelte sætninger i en tekst står i relation til den overordnede kontrollerende ide med teksten, altså det tema eller spørgsmål, der har dannet udgangspunktet for den retoriske diskurs. Kohærens betyder, at en tekst har en underliggende semantisk sammenhæng, hvilket vil sige, at teksten kommunikerer på et indholdsniveau, også selvom der ikke altid er sprogligt kit til at få teksten til at hænge sammen. Kohærens findes både i de eksplicitte udsagn og i den underforståede mening i teksten, og er måden tekstelementer samlet set skaber betydning. Det kan synes som et strukturelt forhold, men det er også et meningskonstruerende element. Måden, teksten er struktureret på, er med til at underbygge den intention og det budskab, teksten har.

Forskellige temamønstre kobler sig til struktur og kohærens i en tekst.

Deskriptive mønstre er berettende eller beskrivende temamønstre, som er karakteriserede ved at give mange detaljerede informationer om et indhold, der er konkret situeret i tid og rum. De deskriptive temamønstre findes typisk i informative tekstertyper som beretninger eller beskrivelser. Beretninger er en sproglig fremstilling af en hændelse, der har fundet sted. Hændelsen er afsluttet i fortiden, og derfor skrives der i datid. Beretninger findes i informative teksttyper som eksempelvis journaler, rapporter og referater. Beskrivelser er temamønstre, der har til opgave at beskrive *noget*. Det kan være et væsen, en genstand, eller en tilstand. Beskrivende mønstre indeholder mange logisk-semantiske relationer, hvor det, der beskrives, kittes sammen af konnektorer

[62] Hasan henviser til Aristoteles definition af den græske tragedie og kobler i øvrigt sin sproginteresse på en interesse for litterær tolkning.

og anskueliggøres med eksempler. Beskrivelser er detaljerige og tilføjet meget information. Beskrivende temamønstre findes eksempelvis i informationsmaterialer, lærebøger og videnskabelige afhandlinger.

Struktur og kohærens findes i berettende og beskrivende temamønstre som meningskonstruktion, der fremviser en fortidig hændelse.

Narrative mønstre findes i William Labovs teori om narrative genreskemaer (Labov og Waletzsky, 1967). Han viser, at en tekst er opbygget af forskellige narrative komponenter: *sammendrag, orientering, komplikation, evaluering, løsning og afslutning*. I narrative mønstre sker der en tidslig organisering af forløbet, hvor strukturen i teksten typisk matcher rækkefølgen af begivenheder, som de indtraf i den fortalte hændelse. Ved et *sammendrag* får læseren præsenteret, hvad teksten handler om. *Orientering* går ud på at uddybe for læseren hvem, hvad, hvor og hvornår noget skete. *Komplikation* er den udløsende hændelse, der gør, at der er noget at fortælle om. *Evaluering* handler om, hvad der videre skal ske. Og afsenderen vurderer og slutter med en *afslutning*, hvori løsninger, konsekvenser eller hovedpointen fremlægges. Struktur og kohærens findes i narrative temamønstre som meningskonstruktion, der fremviser et forløb.

Instruerende temamønstre er opfordrende teksttyper, hvor modtageren opfordres til at handle ud fra bestemte tidsligt organiserede rækkefølger. Temaet betegner et hændelsesforløb, som kan generaliseres og gentages. Ofte er instruerende tekster opstillet med punkter eller kortfattede opfordringer til at gøre sådan og sådan. Disse temamønstre findes særligt i manualer, opskrifter ol. Kohærensen i instruerende temamønstre er oftest en logisk-processuel fremskrivning af, at hvis man følger en given struktur, opnår man et givent resultat. Instruerende temamønstre fremviser en fremtidig hændelse.

Til de *argumenterende temamønstre* har Stephen Toulmin udviklet en argumentationsmodel, der ofte anvendes[63], når man undersøger argumentation i tekster. Man undersøger tekstens *hovedpåstand*, det *belægsmateriale* afsender underbygger sin påstand med, den *hjemmel,* der retfærdiggør, at det er muligt at underbygge påstand med belæg. Dertil kobler sig faktorer som *styrkemarkør, rygdækning og gendrivelse*, som er med til at forstærke eller svække argumentets kraft. En analyse af de forskellige faktorer i modellen fører til, at man som læser kan afgøre, om tekstens primære temamønster er argumenterende, og man kan undersøge, hvordan sprogbrug forsøger at overbevise en modtager

[63]Min gennemgang af Toulmins argumentationsmodel er overfladisk, da det er et meget velkendt analyseredskab. Modellen findes udførligt beskrevet i Charlotte Jørgensen og Merete Onsberg (1999): *Praktisk argumentation*. Teknisk forlag.

om noget. Kohærensen i argumenterende temamønstre følger argumentets logik. Struktur og meningskonstruktion bygger op om det forhold, at en læser skal overbevises om noget. (Frimann 2004, Mulvad 2009).

Struktur i en tekst er både kompositionen i teksten som et ydre formmæssigt forhold, hvor man kan afgøre, hvordan de enkelte dele står i forhold til hinanden. Det er samtidig de indre meningsskabende faktorer, der viser, hvordan sprogbrug har forskellige intentioner, hvorfor tekster er komponeret forskelligt afhængigt af, om de skal berette, beskrive, fortælle(narrationer), instruere eller argumentere. De ydre og indre strukturer er derfor med til at lægge en tolkning af en tekst tilrette, idet struktur bygger en forståelsesverden op omkring teksten.

Tekstur i tekst

En tekst har teksturegenskaber, hvilket vil sige, at der mellem de semantiske enheder skabes meningsrelationer. Ordene kobler sig til hinanden, sætningerne kobler sig til hinanden, afsnittene kobler sig til hinanden og disse meningsrelationer etablerer betydningsdannelse. Tekstur betyder, at sproglige dele i en tekst er vævet sammen til en helhed. Derfor må der være relation mellem delene. Semantiske enheder udgør enkeltbudskaber. Disse budskaber følger efter hinanden og samler sig i et hovedbudskab. (Halliday 1985).

Kohæsionsmekanismer binder en tekst sammen af grammatiske og leksikalske koblingsmidler. Kohæsion er sammen med kohærens med til at give tolkninger af tekster retning. Der findes en lang række grammatiske og leksikalske kohæsive midler som leder tolkningen på vej. Jeg præsenterer et par af dem nedenfor og henviser i øvrigt til Bernt Fossestøls (1980) tekstlingvistik for en yderligere fordybelse.

De grammatiske ledetråde kan blandt andet undersøges som endofiske og esoforiske referencer. *Endofiske* referencer er referentkoblinger, der skabes inden for tekstens univers. Det kan være *anaforisk reference*, hvor en referent introduceres i teksten, og man i de efterfølgende elementer refererer tilbage til denne referent gennem eksempelvis pronominer. Det kan også være en *kataforisk reference*, hvor afsenderen refererer fremad i teksten og efterfølgende ekspliciterer indholdet. *Esoforisk* reference viser, at referenten ikke findes inden for teksten, men skal findes i konteksten eller i tekstens ydre omgivelser. Der er størrelser i teksten, der henviser til noget uden for teksten. (Fossestøl 1980, Hasan 1985).

Ved leksikalske kohæsive koblingsmidler forstås det forhold, at forskellige ord og betegnelser kobler sig sammen i en semantisk sammenhæng. Dette kan ske via *repetition, synonymer, hyponymer, antonymer, ellipse og inferens*. De leksikalske kohæsive træk instituerer diskurser, der findes i sprogbrug.

Både de grammatiske og leksikalske kohæsionsmekanismer samler sig som betydningsbærende dele i tekster og er med til at orientere teksten mod at give mening fra sig på ganske bestemte måder. Måden, hvor ord forbindes med ord, og sætninger forbindes med sætninger, etablerer et overskud af mening, som lægger op til at gennemføre bestemte fortolkninger af teksterne.

Fortolkning

Teksttolkninger etablerer sig i mit projekt i en sammenhæng mellem genreteoretiske iagttagelser, interpersonelle relationsmønstre og tekstens struktur og tekstur. I tekster skabes en helhed, som er knyttet sammen af leksikalske og grammatiske kohæsionsmekanismer. Disse bygger op omkring strukturen i teksten, kobler sig til de positioneringer aktørerne gør sig og samler sig i forskellige temamønstre og tekstintentioner. Når iagttagelser af sprogbrug samles, ledes tolkning på vej.

Mit begrebsapparat er tungt af fagbegreber fra sfl, og som det er beskrevet i dette kapitel, kan det lyde som om en tekst er en formenhed - men det er den ikke! Den er en meningshelhed, der er skabt ved at ord og sætninger arbejder sammen til diskurser. Teksten bliver til gennem brug af sprog, og det som foregår i teksten, er "lavet af tekst". Det er tekstualitet[64] som frembringes gennem sproglige analyser, og det er den vej, jeg metodisk går frem, når jeg vil opnå forståelse af en tekst. Når tekstens univers toner ud af mine analyser, kobler jeg som læser de forklaringer, sprogbrug giver, til en opfattelse af hvad det er, teksten siger, og hvordan den siger det. Min erfaringsbaserede viden møder de sproglige iagttagelser, hvorved teksten konfigureres og åbner sig mod fortolkning. (Hasan 1985, Ricoeur 1986, Eco 1990).
Som tekstfortolker placerer man sig både som en læser og en medskaber af tekstens hensigter. Det at fortolke en tekst vil sige at integrere de forskellige iagttagelser, man har gjort sig om tekstens dele, som i mit projekt har fokus på iagttagelser af sprogets intention. I en fortolkningsproces sker der en form for transaktion – en oversættelse af det sproglige materiale. Transaktionen

[64] Med tekstualitetsbegrebet refererer jeg til Umberto Ecos diskussion i "*The Limits of Interpretation*" (1990), hvori han diskuterer, hvordan tekstuel betydning etableres inden for tekstens univers. Det der foregår i tekster er "lavet af tekst", og der skal en læser til at aktualisere det. Tekstualitet refererer til de mange sproglige forbindelser, der skabes, gennem den sprogbrug teksten er et resultat af.

finder sted gennem sfl-analyser af den specifikke sprogbrug, og ved at lade iagttagelserne samle sig til et helhedsbillede udlægger jeg en samlet forståelse af teksten. Den hermeneutiske tolkningsproces udtrykker netop bestræbelsen på at udlægge en tekst, hvis mening ikke ligger fast på forhånd. Det er mig som læser og analytiker, der møder tekstens bevidsthed med min bevidsthed (teoretisk indsigt, viden, erfaring, forforståelser) om professionsarbejdet, og deraf fremkalder jeg et billede af arbejdet. Hermeneutikkens forståelsesramme er at afkode tekstens mening gennem en skærpet opmærksomhed på sprogbrug samt en åbenhed og modtagelighed for den mening, teksten ønsker at viderebringe. De sproglige analyser giver retning, og orienterer teksten imod at realisere et betydningspotentiale.

Skriften fjerner – som jeg tidligere har beskrevet – teksten fra sin afsender og fra den situationelle kontekst, som teksten blev til i. Teksten mister derfor den levende tales direkte reference til verden, og den genvinder først sin betydning, når den aktualiseres af en læser. Den virkelighed, den refererer til, er læserens virkelighed. Teksten læses ind i en anden kontekst, og derfor bliver det nødvendigt at inddrage en hermeneutisk dimension i den semiotiske beskrivelse. Hermeneutikken har stået i kontrast til dele af sprogvidenskaben, som netop bestræbte sig på at forklare betydning som nogle objektive strukturer i teksten selv. Men et tegn eller en tekst får tilskrevet betydning gennem den læsning jeg foretager, og denne læsning må sættes i forbindelse med professionsarbejdet som situationskontekst. Derfor bliver det nødvendigt at trække på hermeneutiske indsigter, når tekstens betydning skal fremkaldes. Her er det Paul Ricoeur træder til med sin skelnen mellem forklaring og forståelse. På den ene side kan man spørge, *hvad der står i en tekst*. Det kalder Ricoeur for forklaring, og forklaringer kan blandt andet gives gennem en beskrivelse af det sproglige og diskursive materiale i teksten. På den anden side kan man spørge, *hvad teksten handler om*, og det kalder Ricoeur for fortolkning. For at tage stilling til hvad teksten handler om, er det nødvendigt at forstå teksten med udgangspunkt i den kulturelle kontekst, den er skabt i. Den grund, som den umiddelbare fortolkning bliver til på, er tekstens oprindelige kontekst. Tekster fra en professionspraksis må fortolkes i lyset af professionsarbejdet som kontekst. Gennem en fortolkning bringes sprogbrugen i forbindelse med situationskonteksten. Der sker en rekontekstualisering af konteksten.

> Hermeneutikken er stadig, mener jeg, kunsten at skelne diskursen i værket. Men denne diskurs forekommer netop kun i og gennem værkets strukturer. Deraf følger, at fortolkning er svaret på den fundamentale distancering, der

> skabes ved menneskets objektivering i dets diskursive værker.(Ricoeur 1986, p. 41).

Der ligger meningspotentiale gemt i måden, man bruger sproget på. Det er ikke lige meget, hvordan man benævner verden, og måden, man benævner verden på, kan fortolkes med forbindelse til den kultur, som sprogbrugen er produceret i. Hvad en tekst handler om, er derfor forbundet med den måde sproget bruges på. Mit projekt går ud på at skærpe en sproglig opmærksomhed, så man igennem den kan komme til bevidsthed om forbindelser mellem sprogbrug og arbejdspraksis. Det er dette analysearbejde jeg gennemfører i de næste to kapitler om skriftsprogbrug blandt henholdsvis pædagoger og fysioterapeuter.

6. Case fra et bosted: pædagogers skriftsprogbrug

I mit projekt er det en pointe, at det er gennem analyser af den specifikke sprogbrug fra arbejdspladsen, jeg udleder viden om pædagogernes skriftlighed og arbejdspraksis. Derfor beskriver jeg kun kort bostedet[65], hvor jeg har produceret min empiri, for derefter at gå direkte til analyser af det empiriske materiale og ad den vej udlede en viden om pædagogernes professionsarbejde.

Beskrivelse af bostedet

Bostedet er et hjem for voksne udviklingshæmmede, og det er primært beboere med diagnoserne nedsat psykisk og fysisk funktionsniveau, der bor her. Karakteristisk for alle beboerne er, at de i perioder kan være meget selvdestruktive. Jeg har i en gruppesamtale med pædagogerne bedt dem om en karakteristik af deres beboere, og her beskrev de beboerne som:

> mennesker der har det rigtig svært, og som skal guides igennem deres hverdag. Der er flere af dem hvor det er sindssygen der er det store problem som kan resultere i selvskadende eller udadreagerende handlinger. (bilag 4)

Pædagogerne på bostedet er uddannede som pædagoger. Nogle er erfarne pædagoger, der har arbejdet på bostedet i mange år, og andre er nyansatte pædagoger med en professionsbacheloruddannelse i bagagen. Der er både kvinder og mænd på arbejdspladsen, og ledelsen består også af kvinder og mænd. Pædagogerne er forpligtet på "Bekendtgørelse af lov om social service nr. 58". Af denne lov fremgår det at:

> Kommunalbestyrelsen skal tilbyde ophold i boformer, der er egnet til længerevarende ophold, til personer, som på grund af betydelig og varigt nedsat fysisk eller psykisk funktionsevne har behov for omfattende hjælp til almindelige, daglige funktioner eller pleje, omsorg eller behandling, og som ikke kan få dækket disse behov på anden vis.(Lov om social service kap. 20 § 108).

[65] Beskrivelsen bygger på udsagn om arbejdspladsen, som jeg har fået af ledelsen og pædagogerne på bostedet.

I dette pleje og omsorgsarbejde er det pædagogernes pligt at skrive tekster til kommunalbestyrelsen eller regionsrådet, da disse instanser fører tilsyn med bostedet. Det er lovpligtigt at skrive indberetninger om magtanvendelse § 126, og det er lovpligtigt at skrive registreringer, indberetninger og handleplaner § 136. Pædagogerne skriver – ud over de tekster der skal skrives til det eksterne niveau – en del i hverdagen. De skriver til hinanden for at dokumentere, og de skriver til hinanden og pårørende for at informere og kommunikere. Værgerne til de udviklingshæmmede udgør en gruppe af forældre og pårørende. De har ikke den store betydning for pædagogernes arbejde, da mange af beboerne er ældre beboere og ikke har stor tilknytning til deres pårørende. Derfor spiller værgerne ikke en aktiv rolle i hverdagen på dette bosted, og pædagogerne retter sjældent deres skriftlighed direkte til dem.

Det empiriske materiale, som jeg har produceret på bostedet, består samlet set af:

- 6 oplistninger af feltets egne genrebegreber,
- 8 hurtigskrivninger om skriftlighed i arbejdet,
- 76 siders forskelligartede tekstdokumenter fra hverdagen
- 1 gruppesamtale med tre pædagoger af 1½ times varighed.

Pædagogernes egne genrebegreber

Jeg har stillet en gruppe pædagoger fra bostedet spørgsmålet: *hvilke typer tekster skriver I i jeres arbejdsliv.* (bilag 1). I alt anfører pædagogerne 44 teksttyper. Titlerne på teksterne er udtryk for de mangeartede genrer, der eksisterer i pædagogernes arbejde på bostedet. Teksttyperne forbinder sig i genrekolonier, der supplerer hinandens funktioner. Jeg grupperer teksterne ud fra de signaler om indhold, som benævnelserne giver.

En lang række tekster peger i retning af at være *informerende og dokumenterende* tekster. De skrives, fordi de skal fastholde hændelsesforløb og aftaler, eller fordi de udgør registreringer, som skal anvendes i beboerforløbene:

> Magtanvendelser, personalebog, kalender, hjem- dagtilbudsbøger, kontaktbøger, neglebog, medicinskemaer, mailbeskeder, afføringsplan, tåskema, postkort, indkøbsskema, køkkentavle, sovelister, afkrydsningsskemaer, indkøbssedler, soveskema, intern informationsbog, skriftlig information mellem beboerens arbejdssted, rapportbog, taxigodtgørelse, regnskaber, netbank, personskema, mangellister, beboernes bøger, sygeplejeskemaer, kardex, døgnrapport, dagskemaer, mappe til nattevagtens opgaver, ugeskemaer, indhold i fryseren, dokumentation af vores arbejdsopgaver, madplan, brandinstruks.

Dertil føjer sig en række teksttyper, som har en mere organiserende funktion i arbejdet. Disse tekster er oplæg til at fastholde eller ændre på den daglige arbejdsgang. Det er tekster, der er kommunikerende, idet de lægger op til analyse, forhandling eller reaktion.

> Planlægningsoplæg, hjem- dagtilbudsbøger, mailbeskeder, vagtplan, pengesøgning hos kommunen, personalemødereferat, strukturplaner, jobopslag, dagsorden, udarbejdelse af retningslinjer fra forvaltningen.

Endelig er der to teksttyper, som jeg identificerer som diskussions- og refleksionstekster. Det er tekster, hvis indhold er forhandlet på forhånd og dermed et resultat af pædagogiske overvejelser og aftaler.

> Metodebeskrivelser, formålsbeskrivelser

Disse tekster er organiserende teksttyper, fordi de fastholder særlige hensigter i det pædagogiske arbejde. Samtidig er de oplæg til diskussioner om, hvilke metoder og hvilke formål, man arbejder med på arbejdspladsen.

Ud af denne lille empiriproduktion kan jeg udlede, at pædagogerne skriver mange forskellige typer tekster i arbejdet, og hver tekst fordrer sin sprogbrug. Der er forskel på at skrive informerende, dokumenterende, kommunikerende, diskuterende og reflekterende[66]. De 44 genrekategorier anvender jeg som et signal om, hvordan pædagogerne selv forstår de tekster, de skriver. Benævnelserne viser, at teksterne har konkrete funktioner i det daglige arbejde, og giver indtryk af arbejdets karakter. Pædagogernes arbejde er en type arbejde, hvor der skal føres *neglebog, afføringsskema, tåskema og medicinskemaer*. Det er nødvendigt at registrere, beboernes fysiske tilstande for at kunne tage vare på dem. Det er en type arbejde, hvor man fører *dagskemaer, døgnrapport, ugeskemaer og kontaktbøger,* og altså dagligt må nedskrive og fastholde, hvad der foregår på bostedet. Det er en type arbejde, hvor man er i "et hjem", for der er tekster, som særligt hører hjemmet til som: *kalender, køkkentavle, indkøbssedler, indhold i fryseren, netbank*. Samtidig er det ikke et hjem, men en arbejdsplads, fordi man skriver tekster som: *personalebøger, skriftlig information mellem beboernes arbejdssted, dokumentation af arbejdsopgaver, planlægningsoplæg og vagtplaner. Magtanvendelser* er en genre, der signalerer, at man på dette arbejde må bruge fysisk magt for at kunne styre beboerne, og de mange registreringstekster viser, at

[66] Disse måder at opdele tekstintentioner på kobler sig til de temamønstre, jeg har beskrevet i afsnittet om tekstualitet: deskriptive, narrative, instruktive eller argumenterende teksttyper.

pædagogerne skal føre tæt kontrol med beboernes kroppe og psykiske tilstande. Arbejdet som et pædagogisk arbejde udtrykker sig blandt andet i genrekategorier som *metodebeskrivelser og formålsbeskrivelser,* samt i *planlægningsoplæg, dokumentation af arbejdsopgaver og strukturplaner.* Man tager vare på beboerne, og man nedskriver de pædagogiske arbejdsprocesser for at fastholde dem i skriftsproget.

Hurtigskrivninger om skriftlighed i arbejdet

Min anden empiriproduktion består af 8 hurtigskrivninger, som jeg gennemførte på et personalemøde med pædagogerne på bostedet. Jeg bad pædagogerne om at håndskrive uafbrudt i 10 minutter ud fra overskriften "*Hvornår fungerer det godt for mig at skrive i arbejdet?* (bilag 2). Jeg gennemfører en tematisk analyse af de 8 hurtigskrivninger for at udlede pædagogernes egne tanker om at skrive i arbejdet. Hvad forstår de ved skriftlighed i arbejdet? Hvad er det for en del af arbejdet, der skal udføres skriftligt, og hvordan fungerer det for pædagogerne? Jeg gennemfører ikke sproglige analyser af hurtigskrivningerne, da denne empiriproduktion lægger op til, at man skriver sine tanker frem i et "hurtigt sprog"[67].

Skriftligheden i arbejdet fungerer, når der er ro, og når pædagogerne har tid til at få tankerne til at flyde. Skriftligheden bruges til at strukturere, til at undres, til at dele viden og erfaringer, til at fastholde vigtige ting i hverdagen, til at huske og til at tydeliggøre arbejdet. (bilag 2, tekst 2,3,5,7,8). En pædagog skriver:

> Kan godt lide at lave metodebeskrivelse- fordybelsen i detaljen & præsiscionen mht hvordan opgaven skal udføres og i hvilken rækkefølge. Kan også godt lide at arbejde med personale håndbogen/instrukserne – hvis der er tid. (bilag 2, tekst 3).

Skriften bliver udlagt som en fordybelsesmulighed, og er en måde at få styr på arbejdet, en måde at være præcis på. Dette underbygges af en anden pædagog:

[67] Jeg har i kap 4 diskuteret og begrundet hurtigskrivninger som empiriproduktion. Derfor går jeg i dette afsnit direkte til analyserne af de 8 hurtigskrivninger. Jeg indføjer citater fra hurtigskrivningerne, og disse citater er fyldt med stavefejl, og udeladte ord og vendinger. Det skyldes ikke pædagogers manglende skrivekompetencer, men øvelsens karakter, hvor jeg beder dem om at skrive uafbrudt derudad og ikke rette i teksten. De opfordres til at skrive "grimt" og få tankerne frem, og ikke tænke på korrekthed og retorisk bearbejdede formuleringer. Derfor fremstår skriften som umiddelbar skrift.

> de skrivelser der udspringer af min dagligdag og hvor jeg kan se et logisk formål - det er de skrivelser der fungerer bedst for mig. Det er dem jeg er involveret i og er motiveret for at lave. Det bliver lavet med stor omhu og ansvarlighed. (bilag 2, tekst 7).

En tredje pædagog supplerer udsagnet:

> At skrive handler om overskud, når motivationen er lyst og ikke pligt. Når man føler noget er særligt vigtigt, Nogle gang kan det at skrive få ens øjne op for kvaliteten af ens arbejde hvilket er en god proces. (bilag 2, tekst 8).

Skriftligheden giver fordybelsesmulighed, men samtidig problematiseres skriftligheden i arbejdet:

> Egenkontrol af fødevare- forholden sig til diverse kemikalier i rengøringsmidler, registreringsattester af alverdens afskygninger som havner i en stor bunke, - og som ingen ved hvad de skal stille op med. Vi er lige flyttet til fine nye stor lokaler med masser af lagerplads – om 5 år er de for små til alt vores lort!" (bilag 2, tekst 5).

Mængden af skriftlighed og de mangeartede tekster, der skal skrives, mens man er på arbejde, opleves her som en belastning. Samme pædagog skriver:

> 14 års erfaring med omsorgsarbejdet er også oplevelsen med stadig flere krav om uinteressant beukrati.(bilag 2, tekst 5).

Hurtigskrivning 7 understøtter denne oplevelse:

> Jeg oplever at meget af det jeg skal skrive ikke har andet formål end at tilfredsstille nogle retningslinjer som er udstukket fra fx forvaltningen, men ikke har noget logisk at gøre med den dagligdag jeg står i. Den form for skrivelser har det med at fylde unødvendig meget. De stresser og kan være uoverskuelige arbejdsopgaver.(bilag 2, tekst 7).

Præmisserne for at få skriftligheden til at fungere i arbejdet er, at man skal have tid til at skrive, og man skal kunne se en mening, med det man skriver. Enten fordi det giver mening i selve arbejdet, eller fordi det åbner øjnene for en selv. Man kan få øje på arbejdet, fordi skriften fastholder tanker og situationer, og hvis det er en mulighed at arbejde med skriften på den måde, opleves det som en kvalitet for pædagogerne at skrive. I hurtigskrivning 1 skriver pædagogen om stress i arbejdet:

> Denne tendens (til stress) ligger i min egen natur men jeg er sikker på, at noget også kommer fra et arbejdsliv med stadigt mere stres. Dette fylder desværre sådan i mit liv, at de første par timer efter endt arbejdsdag, kører jeg i et for højt tempo. Hvilket jo er vanvittigt, Det er meningen vi ikke skal blive syge. Men det arbejde staten giver os, gør os syge. (bilag 2, tekst 1).

Hurtigskrivning 3 understøtter udsagnet:

> Arbejde der kalder, for mange løse ender. Kontordag, hvor man har planer – men ender med at lave noget helt andet. F. eks. i går, hvor det var sikkerhedsarbejde – men ente med ting omkring nattevagtsopgaven samt blev involveret i "fastholdelse". (bilag 2, tekst 3).

Pædagog 1 og 3 skriver om sig selv som stressede pædagoger. De bliver syge og forstyrrede af, at arbejdet er brudt op i mange forskellige gøremål, og at de skal springe fra den ene opgave til den anden.

> Man har simpelthen ikke tiden til at fordybe sig i det skriftlige fordi man samtidig skal tage vare på beboerne. Selvfølgelig er beboerne det vigtigste! Og helt klart også det mest interessante aspekt ved det omsorgsarbejde jeg nu engang har valgt at beskæftige mig med – men for at kunne videreformidle arbejdsmetoder og alt det andet "udenoms" er det nødvendigt for omsorgsarbejderen også at have tid på "kontoret". (bilag 2, tekst 5).

Det egentlige arbejde defineres i disse hurtigskrivninger som "arbejdet med beboerne", og det at skrive opfattes som noget "udenoms", der skal til for at kunne fastholde og videreformidle arbejdet. Arbejdet består både i at være nærværende i nuet med beboerne og samtidig i at få tid til at skabe en vis distance til arbejdet gennem skriftliggørelsen. Distancen til arbejdet skrives frem som noget "udenoms", og er derfor ikke altid mulig at få tid til i en stresset hverdag.
En pædagog har et andet syn på skriftlighed og arbejdet:

> Det fungerer rigtig godt at skrive, når man har haft en dagvagt og der er sket en masse ting. For eksempel forleden dag, hvor en beboer syntes jeg var en stor idiot – havde jeg en masse at skrive i rapportbogen. Det er vigtigt at jeg skriver præcis hvad der er sket i vores rapportbog, så de næste der kommer på arbejde ved hvordan de skal gribe vagten an. Hvis de ikke ved hvordan beboerne har haft det, kan de heller ikke yde den nødvendige omsorg – og hjælp beboeren trænger. (bilag 2, tekst 6).

Denne pædagog opfatter ikke skriftligheden som noget "udenoms", men som en vigtig del af den måde, man kommunikerer med hinanden på. Pædagogen

pointerer senere, at det er vigtigt med en klar kommunikation mellem personalet og den vagt, der møder på arbejde, da der ellers nemt kan ske misforståelser. Pædagogen refererer til sine erfaringer fra et andet bosted og fremhæver det arbejdsvilkår, at man ofte er alene om vagten på et bosted, og derfor har brug for skriftsproget til at kommunikere med. Det bliver nødvendigt at skrive oplevelser og hændelser udførligt ned i en rapportbog, fordi det bliver måden kollegerne samarbejder på.

> Der erfarede vi, at det var utrolig vigtigt, at bevare en god respektfuld tone imellem personalet, da beskeder, irettesættelser etc. nemt kunne blive misforstået. Der har været episoder, hvor der er blevet skrevet beskeder hvor budskabet er blevet forvrænget eller misforstået – og dette var ikke sket hvis kollegaerne havde været på vagt sammen eller overlappet sammen.(bilag 2, tekst 6).

Når arbejdet opleves krævende og kompliceret, og man skal være nærværende overfor beboerne, bliver skriftligheden et af de kommunikationsmidler, man må benytte sig af, for at kollegerne kan være fælles om omsorgsopgaven.

> Nogle gang kan det være svært at få skrevet nøjagtigt nok til at næste vagt får det indhold som man synes dagen havde mens man selv var der. Man vil gerne synliggøre successerne men mangler ord. (bilag 2, tekst 8).

I hurtigskrivning 6 og 8 argumenteres der for, at man må gøre sig umage med at skrive udførligt om arbejdet, da det har stor betydning for omsorgsarbejdet med beboerne og for det kollegiale samarbejde. Samtidig formidler de øvrige hurtigskrivninger det dilemma, at der ikke er tid og ro til at skrive udførligt.

Skriftligheden afhænger også af, hvordan man har det med at skrive, og her finder der en del selvvurdering sted i hurtigskrivningerne. Nogle af pædagogerne føler sig som sikre skrivere:

> Det fungerer generelt godt for mig. Kan godt lide at skrive. God måde at få styr på tankerne. (bilag 2, tekst3).

En anden pædagog skriver, at det afhænger af:

> at jeg har kompetence til at kunne tage de skriftlige beslutninger som for mig er nødvendige" og "at jeg oplever at jeg får skrevet hvad jeg vil og oplever at dem der skal modtage det kan forstå og udføre hvad der er min hensigt. (bilag 2, tekst 7).

Disse pædagoger kan lide at skrive, og de bruger blandt andet skriftsproget til at tiltage sig beslutningsretten i arbejdet. Andre pædagoger skriver, at de er usikre skrivere.

> Ofte må jeg skrive ting om da de kan være svært at læse grundet stavefejl (bilag 2, tekst 2).

> …min egen irritation over, at jeg ikke har et flydende skriftsprog. (bilag 2, tekst 1).

> mit ønske har længe været, at komme på et skrive/grammatik kursus. Ofte når jeg skriver kunne det samme have været skrevet korter og mere præcist. Dette kommer sig reelt af ikke alt for gode skrive kundskaber. (bilag 2, tekst 1).

> Det tidspunkt det fungerer best for mig at skrive i mit arbejde, er når jeg har ro omkring mig & ikke bliver stillet for mange spørgsmål fra hverken beboerer eller personale, da jeg er ordblind & virkelig skal bruge alt min energi på at få formuleret mig på en sådan måde at jeg kan gøre det forståeligt for alle parter. (bilag 2, tekst 4).

For disse pædagoger er skriftsproget vanskeligt, fordi de vurderer egne evner i forhold til et korrekthedskrav. Skriftlighed bliver for dem til stavefejl, vanskelige sætningskonstruktioner og ordblindhed.

Hurtigskrivningerne giver samlet set et billede af, hvor modsætningsfyldt det opleves for de 8 pædagoger at skrive i arbejdet. Nogle kan lide det, fordi det giver dem mulighed for fordybelse og mulighed for at tydeliggøre arbejdet. Andre kan ikke lide at skrive, fordi de føler, at deres skrivekompetencer er dårlige, og de bliver målt på deres måde at formulere sig på. Alle skriver, at det er tidskrævende at skrive, for det kræver, at man er omhyggelig og dette forhold står i kontrast til en stresset hverdag fyldt med gøremål blandt beboerne. Når man skriver til hinanden om relevante forhold i arbejdet, opleves skriftligheden meningsfuld, men ofte er det sådan, at man skriver til en ekstern læser, og man ved ikke, om det, man skriver, bliver læst og brugt. Det vanskeliggør skriveprocessen, når modtageren er ukendt, og når der er utydelige krav fra forvaltningen. Skriftlighed i arbejdet er både noget, der er "udenoms" det egentlige arbejde, men også en kommunikationsform i selve arbejdet. Skriftligheden gør nytte som kommunikationsmiddel internt og i sådanne tilfælde opleves den relevant og brugbar, mens den skriftlighed, der sendes ud af huset, kan virke som en ekstra byrde.

Næranalyse af seks udvalgte tekster

Pædagogernes arbejde er en type menneskearbejde, hvor udøverne skriver meget. Det at skrive opleves både som en måde at styrke arbejdet på, men også som en besværlighed. I de følgende afsnit zoomer jeg ind på seks tekster fra arbejdspladsen for gennem sprogbrugsanalyser at iagttage, forklare og fortolke, hvordan sprogbrug skaber betydning i pædagogernes arbejde og samtidig udøver funktioner.

Jeg har gennemført genreanalyser af de 76 siders tekst jeg har fra pædagogprofessionen, og ud af denne analyse har jeg valgt 6 forskellige tekster, med forskellige intentioner, forskellige modellæsere, forskellige ytringsfunktioner og forskellige måder at signalere betydning på. De seks tekster er *en metodebeskrivelse, en borgerstatus, tre forskellige tekster fra et fastholdelsesforløb og en udviklingsplan.* Alle seks tekster analyserer jeg med udgangspunkt i den analysemetode, jeg har beskrevet i min teori- og begrebsramme. Jeg går systematisk til værks og arbejder mig igennem de fire grundspørgsmål med støtte fra de supplerende spørgsmål i metoden. Ricoeur siger, at det at tolke tekster er på en gang at mistænke og at lytte (Ricoeur 1960). Jeg indtager netop den forskerposition, at jeg med min analysemetodik lytter til teksterne samtidig med, at jeg undrer mig over den viden, sprogbrug producerer. Ad den vej åbner jeg for tolkninger af teksterne.

Analyse af tekst 1: Metodebeskrivelse: Guideline for pædagogisk arbejdsmetode

Teksten i fuld længde:

Pædagogisk arbejdsmetode 2005

Beboerne på bostedet har alle forskellige diagnoser og funktionsniveau. Til trods for denne forskelligh-
hed, er der tydelige fællestræk i beboernes måde at agere på. Beboerne er meget påvirkelige overfor
ydre og indre faktorer, som kan komme til udtryk ved angst og usikkerhed. Angsten og usikkerhe-
den kan opstå ved at ting pludselig er væk, ændringer i hverdagen, tanker, medarbejdere der ikke er
til stede etc.. Beboernes livskvalitet øger vi ved at strukturere deres hverdag. Det giver beboerne tryg-
hed og genkendelighed, som de har brug for i deres videre udvikling.
Vi har på bostedet udarbejdet en pædagogisk arbejdsmetode som skal være guidelines for hvordan vi
støtter og samarbejder med beboerne. Ved brug af den pædagogiske arbejdsmetode er det muligt at

skabe nogle rammer der er i overensstemmelse med beboernes behov her og nu. Den pædagogiske arbejdsmetode skal være med til at forebygge at beboerne bliver angste og usikre. Metoden består af 3 niveauer, det er vigtigt at veksle mellem niveauerne alt efter beboernes psykiske tilstand.

Før niveauerne bliver beskrevet har vi valgt at lave en begrebsafklaring, for at øge den fælles forståelse.

Begrebsafklaring:

Aktiviteter, er alt hvad du kan foretage dig sammen med beboeren. Det kan f.eks. være madlavning, spise mad, drikke kaffe, forskellige rengørings aktiviteter, gå/ cykle/køre tur, spille spil, tage ud og spise etc.

Dags- og ugeprogrammet, er et program som er lavet til hver enkel beboer. Programmerne er tilrettelagt ud fra beboernes interesser og de praktiske opgaver som hører hverdagen til. Programmet er dét beboerne kan opleve tryghed i, fordi strukturen i programmet skaber forudsigelighed og genkendelighed for beboeren.

Adfærdsregulerende aktiviteter, er aktiviteter som har til formål at bryde uhensigtsmæssigt adfærd. Adfærdsregulerende aktiviteter er andre aktiviteter en dem der indgår i dagsprogrammet. Kendetegnet ved adfærdsregulerende aktiviteterne er, at de er konkrete, let overskuelige og kortvarige. Beboeren skal kunne forstå den adfærdsregulerende aktivitet som han/hun skal lave og kunne danne sig et billede af forløbet fra start til slut, således at det skaber tryghed og forenkler beboerens kaos lige nu og her. Adfærdsregulerende aktiviteter foregår primært inden døre.

Uhensigtsmæssig adfærd, er selvdestruktive tanker som kommer til udtryk gennem udadrettet adfærd, tvangshandlinger eller en tydelig ændret uhensigtsmæssig adfærd. Den uhensigtsmæssige adfærd kan være generende og skadende for beboeren selv og/eller de andre beboere. Det kan f.eks. være meget høj tale, ritualiseret adfærd som virker forringende på beboernes livskvalitet, slag, spark og skub, gentagende drillerier, kradse og rive sig selv etc.

At ***Styre*** en beboer, er medarbejderens redskab til at støtte beboeren ved at skabe nogle konkrete og klare rammer gennem verbal kontakt med beboeren. Medarbejderen skaber disse rammer ved at fortælle beboeren hvad der skal ske og hvad beboeren skal prøve at ændre i sin adfærd. Medarbejderens opgave er at skabe tryghed gennem struktur, genkendelighed og forudsigelighed – reducere indtrykkene/kaosset i beboerens tanker. Igennem medarbejdernes verbale *styring* med klar, kort og tydelig tale vil aktiviteterne fremstå tydelige og overskuelige. Medarbejderen kan styre en beboer i deres dag/uge programaktiviteter eller beslutte sig for at tage beboeren ud af dagsprogrammet og lave adfærdsregulerende aktiviteter. Medarbejderens verbale styring

kan reducere beboerens uhensigtsmæssige tanker – og handlemønstre og bibeholde fokus på dag/uge programmet eller de adfærdsregulerende aktiviteter. Medarbejderen skal tilpasse og ændre sin styringsform og de adfærdsregulerende aktiviteter efter beboerens behov. Målet er at skabe tryghed og fjerne beboerens usikkerhed så det ikke fører til uhensigtsmæssig adfærd.

Time out, er et pædagogisk redskab som bruges til at forebygge at den uhensigtsmæssige adfærd ikke udvikler sig. Det er medarbejderens vurdering hvornår *Time out* med fordel kan anvendes. Formålet er at give beboeren en tænkepause, hvor beboeren får mulighed for at bryde sine uhensigtsmæssige tanker – og handlemønstre. I forbindelse med en *Time out* vil der oftest være et miljøskift til et rum hvor der er ro og færre sanseindtryk. *Time out* kan være med til at trække tempoet ud af det kaos der foregår hos beboeren og være med til at skabe klarhed. Under en *Time out* er der altid en medarbejder til stede. (En *Time out* kan være af længere eller kortere varighed), når en Time out er slut vender beboeren tilbage til udgangspunktet. Hvis *Time out´en* ikke har den ønskede effekt kan den kombineres med en adfærdsregulerende aktivitet. Under Time out, er der mulighed for medarbejderen at reflektere og gå i dialog med sine kollegaer, om de bedste handlemuligheder for beboeren.

Deltagelse i det sociale samvær, for at deltage i det sociale samvær skal beboeren befinde sig på niveau 1 eller 2. Beboeren deltager ikke i det sociale samvær hvis han/hun har behov for intensiv støtte. Vores oplevelse er at beboeren ikke profiterer af et fællesskab med mange indtryk og mennesker, når beboeren befinder sig i niveau 3. Beboeren kan også være til fare for andre. Når beboeren er på niveau 3, er der hele tiden en medarbejder tæt på beboeren. Beboeren spiser og udfører aktiviteter i et andet rum udenfor fællesskabet. Når beboeren er stabil deltager beboeren igen i det sociale samvær.

Det er vigtigt at medarbejderen veksler mellem niveauerne og vurderer hvilket niveau det vil være rigtigt ud fra beboerens behov her og nu. Tidsperspektivet i niveauerne kan variere fra minutter, timer, til dage afhængigt af beboerens psykiske tilstand.

Beboerne har forskellige udtryksformer både af den hensigts- og – uhensigtsmæssige karakter. Mange er nævnt i nedenstående men det vil være forskelligt for den enkelte beboer hvornår det vil være trygheds skabende at gøre brug af de 3 niveauer.

<u>Niveau 1. – Støtte</u>

Beboeren er stabil. Beboeren er generelt fysisk rolig og udtrykker sig primært ved brug af et normalt toneleje, høje lyde og råb er forbundet med glæde. Beboeren virker rolig, glad og tilfreds. Beboernes adfærd kan være præget af ritualiserede handlinger, stereotyp tale og/eller uhensigtsmæssige handlinger i mindre grad.

Beboeren udfører sit dag/uge program og deltager i det sociale samvær. Beboeren udfører aktiviteterne selvstændigt eller i samarbejde med medarbejderen. Beboeren skal opleve medbestemmelse og inddragelse i overensstemmelse med beboerens funktionsniveau. Beboeren kan blive inddraget i valg af aktiviteter eller blive præsenteret for forskellige valgmuligheder. Dette gøres i aktivitetsvalgene i dagsprogrammet eller hvis der er tid mellem de fastlagte aktiviteter. Medarbejderen kan gå i dialog med beboeren og der kan tales om mange ting. Hvis beboeren vælger at agere uhensigtsmæssig kan medarbejderen støtte beboeren ved at korrigere beboeren verbalt. Hvis beboerens uhensigtsmæssige adfærd forsætter, kan medarbejderen vælge at bruge en "Time out". Det er vigtigt at medarbejderen anerkender beboerens hensigtsmæssige adfærd, gennem ros, hyggeligt samvær og humor. Det er på dette niveau der hovedsagelig er mulighed for udvikling/læring og opbygge/forstærke relationerne til medarbejderne.

Niveau 2. – Udvidet støtte

Beboeren er usikker. Beboeren er fysisk urolig og udtrykker sig i et højere toneleje end normalt. Beboeren er periodevis ikke koncentreret i aktiviteterne, er fysisk og psykisk fraværende. Beboeren har svært ved at bibeholde fokus og beskæftiger sig med andre ting, som kan komme til udtryk verbalt og gennem handlinger. Beboeren kan agere med passivitet eller ved at være rastløs/urolig, den ritualiserede adfærd kan blive meget tydelig. Psykisk kan det f.eks. komme til udtryk ved stereotyp tale en gentagende søgen efter svar på spørgsmål som allerede er besvaret og/eller høje lyde/råb af kortere varighed. Selvdestruktiv og udadrettet adfærd kan forekomme i lettere karakter.

Medarbejderen instruerer beboeren i aktiviteten eller i den adfærdsregulerende aktivitet og klargøre rammer og forventninger. Medarbejderen taler i korte og klare vendinger for at skabe størst forståelse og tryghed for beboeren. Medarbejderen kan vælge at støtte beboeren ved hjælp af styring. Hvis beboeren fortsat agere usikkert kan medarbejderen bruge "Time out" eller også vælge en adfærdsregulerende aktivitet som er mere konkret. Det er vigtigt at beboeren gennemfører den adfærdsregulerende aktivitet og derigennem oplever succes. Det kan i nogle situationer være en fordel at starte forfra på aktiviteterne eller på de adfærdsregulerende aktiviteter for at skabe

klarhed og skabe mulighed for beboeren at udføre aktiviteten på den rigtige måde. Der er mindst mulig dialog mens aktiviteten udføres, da det mindsker indtrykkene for beboeren og derigennem øger muligheden for ro, koncentration og stabilitet. Når beboeren udfører aktiviteten eller den adfærdsregulerende aktivitet rigtigt giver medarbejderen beboeren anerkendelse gennem ros. Når aktiviteten er slut evalueres forløbet med beboeren. Når beboeren er stabil gør medarbejderen brug af niveau 1.

Niveau 3, - intensiv støtte

Beboeren er meget usikker. Beboeren er fysisk meget urolig og udtrykker sig i et højt toneleje. Beboeren kan også opleves meget passiv og virkelighedsfjern. Beboeren kan f.eks. agere ved at løbe, skubbe, slå og sparke. Dét fysiske kan komme til udtryk i form af udadrettet adfærd og/eller ved selvdestruktivitet. Beboeren kan være verbalt truende og råbe/skrive højt i længere varende perioder, den stereotype tale bliver meget tydelig og kan komme til udtryk ved højt toneleje. Beboeren kan være svær at komme i verbal kontakt med. Beboeren har svært ved at frigøre sig fra den uhensigtsmæssige ritualiserede adfærd. Beboeren deltager ikke i det social samvær.

Beboeren er minimum sammen med en medarbejder, medarbejderen vender aldrig ryggen til beboeren. Medarbejderen befinder sig hele tiden helt tæt på beboeren. Medarbejderen har informeret sine kollegaer om situationen, så de er klar til at yde støtte. Der arbejdes med lette og overskuelige adfærdsregulerende aktiviteter. Fokus flyttes fra den uhensigtsmæssige adfærd over på den adfærdsregulerende aktivitet, medarbejderen styrer beboeren med minimal dialog gennem den adfærdsregulerende aktivitet. Beboeren får klare og tydelige verbale instruktioner om udførelsen af den adfærdsregulerende aktivitet – der er fokus på en ting ad gangen. Medarbejderen kan vælge at understøtte det verbale med fysiske anvisninger. Den kan være at beboeren skal gennemføre flere adfærdsregulerende aktiviteter, før han/hun oplever tryghed, stabilitet og succes. Medarbejderen giver beboeren anerkendelse og ros, når aktiviteten er gennemført, Det er medarbejderes vurdering når beboerne er klar til at deltage i det sociale samvær igen.

Ove 31.07.2004

1. Genre og indhold - Hvad er indholdet i teksten?

Teksten benævnes "metodebeskrivelse"(jf. bilag 1) af pædagogerne. Den bestemmer de pædagogiske begreber, man anvender, og den fremskriver beboernes og pædagogernes handlemønstre og adfærdsformer. Teksten fremstår som en "erfaringstekst" og en "enighedstekst", idet det i indledningen anføres:

> Vi har på Bostedet udarbejdet en pædagogisk arbejdsmetode som skal være guidelines for hvordan vi støtter og samarbejder med beboerne.(l. 9).

At skrive et fælles papir om, hvordan "vi" benævner arbejdet med beboerne, og hvad "vi" gør på dette bosted, kommer af de særlige erfaringer, pædagogerne har med bostedets beboere:

> Beboerne på "Bostedet X" har alle forskellige diagnoser og funktionsniveau. Til trods for denne forskellighed, er der tydelige fællesstræk i beboernes måde at agere på. Beboerne er meget påvirkelige overfor ydre og indre faktorer, som kan komme til udtryk ved angst og usikkerhed. (…) Beboernes livskvalitet øger vi ved at strukturere deres hverdag.(l. 3).

Metodebeskrivelsen betegnes også som guidelines, og måden den er skrevet på, giver den en drejning i retning af *en instruktion* i, hvordan arbejdet på bostedet skal være.

Tekstens dominerende ytringsfunktioner er informerende. Man har valgt at fremskrive en *Begrebsafklaring* for bostedet, og det i sig selv er en oplysende ytringsfunktion, idet teksten anviser, hvordan man skal bruge sproget, når man er på arbejde. Samtidig fremskrives en pædagogisk arbejdsmetode i tre trin om, hvordan man arbejder med adfærdsregulerende pædagogik. Teksten fremstår informerende, men der er mange signaler i teksten, der viser, at den har en instruerende hensigt. Teksten udstråler enighed og entydighed og bliver et grunddokument for institutionen, idet pædagogerne kan vende tilbage til dette skrift og finde de fælles aftalte pædagogikker. Teksten er skrevet som et fælles beslutningsreferat, og den inviterer ikke umiddelbart til, at man betvivler de handlinger og pædagogikker, den foreskriver. Teksten er en anvisning, en instruerende fremskrivning af, hvordan man skal arbejde, og hvordan beboernes adfærd kan reguleres. Pædagogiske diskussioner og forhandlinger om arbejdet går forud for denne tekstproduktionen, og metodebeskrivelsen fremstår derfor som bostedets pædagogiske politik.

Modellæseren i teksten findes i forskellige udgaver. Metodebeskrivelsen indledes med et inkluderende kollegialt *"vi",* som viser, at her er man blevet

enige om noget, man skriver til hinanden, og man forpligtiger derfor hinanden på tekstens indhold. Den implicitte læser er kollegaerne. "Vi" bliver i linje 20 til et "du": *"Aktiviteter er alt hvad du kan foretage dig sammen med beboeren."* Med du-formen udpeges et tydeligt ansvar for aktiviteten; "det er dig, der er pædagog, og det er dig, der skal tage initiativer". Teksten orienterer sig frem til linje 40 til en lokal læser. Derefter anvendes det formelle udtryk *medarbejderen* i stedet for de personlige pronominer. "Medarbejderen" anvendes som udtryk 32 gange i teksten[68] og refererer til pædagogen som professionel. Modellæseren bliver med massesubjektbetegnelsen til en bredere læsergruppe. Tekstens første del fungerer som en intern metodebeskrivelse, der anviser arbejdet lokalt. Fra linje 40 og frem bliver den en kategorisk tekst, der instruerer alle, der kan forbinde sig med betegnelsen "medarbejder". Teksten har derfor en større offentlighed: vikarer på bostedet, nyt personale, værger der vil informeres om den pædagogiske arbejdsmetode og kommunens tilsynsførende.

Der er magtsignaler i skriftsprogbrugen i form af præcise formuleringer, udførlige eksemplificeringer, et inkluderende vi, et generaliseret og distanceret masssesubjektbegreb - både om beboerne og medarbejderne. Der er instruerende sætninger og et layout, der læserstyrer modtageren ind i en generel fremskrivning af bostedets professionelle pædagogik. Layoutet signalerer vigtighed på forskellige måder. De kursiverede afsnit handler om tegn på adfærdsforstyrrelser. Fed skrifttype bruges til begrebspræsentation og anvendes som et opslagssignal i en ordbog. Tekstens struktur og layout understøtter den sproglige hensigt om at instruere i en pædagogik, der kan favne, hvad pædagogerne skal gøre, når beboernes adfærd går fra at være stabil til at kræve intensiv støtte. (l 85-153).

2. Interpersonelle forhold i skriftsproget. Hvilken sprogbrug udtrykker aktørerne sig med?
Pædagogernes erfaringsgrundlag bygger på arbejdet med og relationerne til beboerne. Det er beboernes opførsel, der bevirker, at pædagogerne foreskriver deres egen lokale arbejdspladspædagogik. De bruger skriftsproget til at forstå de mulige adfærdsformer, der er blandt beboerne, og samtidig foreskriver de egne mulige reaktionsmønstre. Afsender af teksten er Ove. Der optræder på intet tidspunkt et "jeg" i teksten. Ove er pennefører for en kollegagruppes beslutninger, hvilket betyder, at han på en gang er afsender og modtager af teksten.

[68] "Vi" og "vores" optræder til sammenligning 5 gange. "du" og "dig" optræder 2 gange.

> Beboerne er meget påvirkelige over for ydre og indre faktorer som kan komme til udtryk ved angst og usikkerhed. Angsten og usikkerheden kan opstå ved at ting pludselig er væk, ændringer i hverdagen, tanker, medarbejdere der ikke er til stede etc.(l.3).
>
> Vores oplevelse er at beboeren ikke profiterer af et fællesskab med mange indtryk og mennesker, når beboeren befinder sig i niveau 3. Beboeren kan også være til fare for andre (l.68).

Afsender positionerer sig ud fra pædagogiske fagbegreber og fremskriver et lokalt sprog – et begrebsapparat, som skal *"øge den fælles forståelse"* (l.15). I dette lokale sprog er der både spor af hverdagsbegreber og teoretisk viden, som bl.a. kan aflæses ud af de valgte substantiver og adjektiver:

> diagnoser, funktionsniveau, faktorer, guidelines, struktur, program, adfærdsregulerende aktiviteter, uhensigtsmæssig adfærd, kaos, selvdestruktive tanker, udadrettet adfærd, tvangshandlinger, ritualiseret adfærd, verbal styring, handlemønstre, time out, miljøskift, handlemuligheder, sociale samvær, intensiv støtte, psykiske tilstand, stereotyp tale, medbestemmelse, inddragelse, koncentration, stabilitet, evalueres forløbet, passiv og virkelighedsfjern, verbalt truende, minimal dialog, succes.

Jeg sporer mange psykologiske fagtermer i teksten, og der sker en ophobning af termer, der signalerer reguleringer i forhold til menneskers adfærd. Det er grænsedragninger for menneskelig adfærd, som kræver, at pædagogerne sætter ind med *"struktur, program, regulering, styring, støtte og samvær"*.

Fagsproget er kendetegnet ved at være forståelige begreber for en større modtagergruppe end pædagoger, blandt andet fordi afsender indholdsbestemmer ordene ved at anskueliggøre betydningen gennem eksempler:

> **Time out**, er et pædagogisk redskab som bruges til at forebygge at den uhensigtsmæssige adfærd ikke udvikler sig. Det er medarbejderens vurdering hvornår Time out med fordel kan anvendes. Formålet er at give beboeren en tænkepause, hvor beboeren får mulighed for at bryde sine uhensigtsmæssige tanker – og handlemønstre. I forbindelse med en Time out vil der oftest være et miljøskift til et rum hvor der er ro og færre sanseindtryk. Time out kan være med til at trække tempoet ud af det kaos der foregår hos beboeren og være med til at skabe klarhed. Under en Time out er der altid en medarbejder til stede (l.54).

Begreberne forklares ved hjælp af synonymer og indholdseksempler. Således er en time out en tænkepause og et miljøskift til et andet rum. Det er en pædagogisk måde at holde beboerne væk fra det sociale fællesskab.

Afsender markerer gennem forskellige sproglige valg sit ståsted i forhold til det budskab, der skrives frem og i forhold til modellæseren. Jeg undersøger i det følgende, hvordan afsenders holdninger kommer til udtryk i teksten ved at fokusere på *tekststruktur, modus, polaritet og appraisals.*

Tekstens viden og betydning konstrueres blandt andet gennem måden teksten er struktureret på. Teksten er struktureret ud fra den logik at opridse bevægelsen fra, hvad der er mest stabil adfærd til, hvad der er mest ustabil adfærd blandt beboerne. Det gælder både i oplistningen af begreber og i de tre niveaudefinitioner af, hvad pædagogerne skal gøre, når de skal arbejde sig fra *støtte* til *udvidet støtte* til *intensiv støtte.* Det er afsenders holdning at instruere i, hvordan man professionelt skal handle, når beboerne ikke kan styres. Tekststrukturen fremskriver den bevægelse.

Modus i teksten består primært af informerende sætninger, der skal forklare modtageren, hvilke begreber man er enige om at bruge, og hvad der skal gøres i forskellige problematiske situationer. Teksten er skrevet for at forebygge, at beboernes adfærd udvikler sig i en uhensigtsmæssig retning, og pædagogerne opfordres til at forestille sig bestemte scenarier om beboerne og gennemtænke egne handlinger i forhold dertil. Modalverbet *skal* signalerer nødvendighed. Det er primært i sætninger, der har at gøre med omsorg for beboerne, at modalverbet "skal" anvendes.

> Vi har på bostedet udarbejdet en pædagogisk arbejdsmetode der <u>skal</u> være guidelines for hvordan vi støtter og samarbejder med beboerne (l.9).
>
> Beboerne <u>skal</u> kunne forstå den adfærdsregulerende aktivitet som han/hun <u>skal</u> lave og kunne danne sig et billede af forløbet fra start til slut (l.30).
>
> Beboerne <u>skal</u> opleve medbestemmelse og inddragelse i overensstemmelse med beboernes funktionsniveau (l.92).

Modalverbet "skal" har til hensigt at sikre, at pædagogerne forstår, at det er nødvendigt, at de gør et stykke arbejde, som støtter, skaber forståelse og giver beboerne mulighed for at opleve medbestemmelse og inddragelse. "Skal" udtrykker en nødvendighed i forhold til at få beboerne med i det forebyggende arbejde på bostedet.

Polariteten i teksten er kendetegnet ved at være positiv. Der er kun 5 steder, hvor adverbiet *ikke* anvendes, og dette skaber et indtryk af, at afsender af teksten antager, at modtageren er enig, i det der skrives[69]. Afsenderen skal ik-

[69] Valget mellem positiv og negativ polaritet har interpersonel funktion som beskrevet i Begrebsrammen.(Frimann 2004, p. 141).

ke overbevise modtageren og forsvare sig i forhold til kollegagruppen. Afsenderen skriver sig ikke op imod et anderledes pædagogisk princip, hvilket også understøttes af de mange kan-modalverber (37 i alt), der er udtryk for, at pædagogerne er blevet enige om en måde at arbejde på. Afsender evaluerer sig selv og andre igennem forskellige sproglige udtryk:

> Beboernes livskvalitet øger vi ved at strukturere deres hverdag (l.7).
>
> "…har vi valgt at lave en begrebsafklaring, for at øge den fælles forståelse (l.15).
>
> "…strukturen i programmet skaber forudsigelighed og genkendelighed for beboeren (l. l.25).
>
> Medarbejderen skaber disse rammer ved at fortælle beboeren hvad der skal ske(l.41).

Med verberne "øger" og "skaber" signalerer afsender, at man i det pædagogiske arbejde kan forbedre beboernes liv ved at tage et ansvar for dem. Afsender installerer med disse verber et håb om, at forebyggelse kan føre til forbedringer, og at arbejdet med beboerne derfor kan føre til idealet på bostedet:

> …mulighed for udvikling/læring og opbygge/forstærke relationerne til medarbejderne (l. 102).

Afsender placerer sig i en position, der peger mod udvikling og forbedring. Han anvender psykologiske termer, der skal regulere arbejdet, anskueliggøre scenarier via eksempler, skrive med kan-modalverber og positiv polaritet, hvilket jeg udlægger sådan, at det er uproblematisk at fremskrive en pædagogik for arbejdet. Positioneringsanalysen tyder på enighed i kollegagruppen.

Beboerne betegnes som "beboere af et bosted". De fremskrives med et massesubjektbegreb, der viser tilbage til bostedet som deres hjem. De er i teksten kategoriserede som en samlet gruppe, der kan karakteriseres ud fra de *fællestræk,* de har, deres *psykiske tilstand,* samt den måde det er muligt for dem at *udtrykke* sig på. Beboerne fremstår som en homogen gruppe med individuelle behov. De har forskellige diagnoser og funktionsniveau, de har forskellige udtryksformer, men der er fællestræk i deres måder at agere på. Der tilrettelægges individuelle dags- og ugeprogrammer ud fra beboernes interesser. Homogeniteten består i, at beboerne kan styres inden for den pædagogiske arbejdsmetodes tre niveauer: De kan fungere som "stabile" (niveau 1) i en hverdag og dermed få tilbud om aktiviteter og et dags-ugeprogram. De kan

fungere som "usikre" (niveau 2), og dermed skal der ske adfærdsregulerende aktiviteter, styring og evt. time out. Endelig kan de fungere som "meget usikker" (niveau 3) og med faglige begrundelser blive ekskluderet af de sociale samvær på bostedet:

> Beboeren deltager ikke i det sociale samvær hvis han/hun har behov for intensiv støtte. Vores oplevelse er at beboeren ikke profiterer af et fællesskab med mange indtryk og mennesker, når beboeren befinder sig i niveau 3. Beboeren kan også være til fare for andre. (l.67).

Beboerne er gennem det evaluerende sprog primært karakteriserede ved problematiserede værdiladede adjektiver og adverbier som:

> Påvirkelige, angste, usikre, uhensigtsmæssige i deres adfærd, selvdestruktive, udadrettede, generende, skadende, urolig, fraværende, passiv, rastløs, virkelighedsfjern, verbalt truende, ritualiserede

Der fremskrives også positive værdiladede adjektiver om beboerne:

> rolige, glade og tilfreds, koncentrerede og stabile, og opleve tryghed, stabilitet og succes.

> Beboerne "Kan udføre aktiviteter selvstændigt"(l.91) og de "kan blive inddraget i valg af aktiviteter eller blive præsenteret for forskellige valgmuligheder." (l.94)

Beboerne kommunikerer med hinanden og med pædagogerne ved:

> høj tale, ritualiseret adfærd, slag, spark og skub, gentagende drillerier, kradse og rive sig selv, verbalt truende og råbe/skrige højt.

Når de er i stabil tilstand kan:

> de udtrykker sig ved brug af et normalt toneleje, høje lyde og råb er forbundet med glæde.

Beboerne kan forstå medarbejdernes styring gennem:

> klar, kort og tydelig tale.

Beboerne er i teksten konstrueret som objekter for observation. De fremskrives gennem generaliserede protypisk adfærd, og de beskrives primært via ne-

gative værdiladede eksempler. Det er en diagnosticerende[70] regulerende skrivestil, der giver dette indtryk af, at mennesker bliver til objektkonstruktioner i teksten.

De øvrige deltagere i teksten er pædagogerne selv. De konstrueres som tidligere skrevet gennem pronominerne *"vi", "vores", "du", "dig" og "medarbejdere"*. Pædagogerne betegner sig selv som hjælpere, der støtter og samarbejder med beboerne for at øge beboernes livskvalitet. De foretager faglige vurderinger af beboernes psykiske tilstande og bestemmer, hvilke adfærdsregulerende tiltag, der skal til i forhold til den enkelte beboers behov. De arbejder indenfor en forandrings- og forbedringsdiskurs, idet meningen i arbejdet blandt andet er at forbedre beboernes livskvalitet gennem pædagogiske tiltag. Pædagogernes blotte tilstedeværelse kan gøre, at beboerne befinder sig i en stabil tilstand, og derfor tilskrives pædagogernes relation til beboerne stor betydning.

Modaliteten i teksten består primært af styrkemodaler, der markerer grader og intensitet af udsagnene. Disse fungerer som forstærkninger og underbygger tydeligheden i de scenarier, der fremskrives:

> Det er vigtigt at medarbejderen anerkender beboerens hensigtsmæssige adfærd…(l.100).

> Det er vigtigt at beboeren gennemfører den adfærdsregulerende aktivitet og derigennem oplever succes. (l. 121).

Når afsender skriver, at *"det er vigtigt at"* er det udtryk for en interpersonel grammatisk metafor, som implicit gør medarbejderne ansvarlige for det pædagogiske arbejde. Der er lagt forpligtethed ind i sætningerne, som instruerer medarbejderne i, at de bør handle på bestemte måder. Modaliteten virker som instruktioner og alvorssignaler i teksten, og markerer pædagogens rolle i arbejdet. Sprogbrugen understøtter derfor den insisterende hensigt, der ligger i hele teksten, nemlig at arbejdet skal udføres på ganske bestemt måder. Dette understøttes af scenarier, som visualiserer, at beboernes psykiske tilstande afhænger af, hvordan pædagogerne arbejder og reagerer overfor beboerne:

[70] Diagnostisk skrivestil er en nøgtern, knap, stringent fagsproglig skrivestil. I denne metodebeskrivelse fremskrives det diagnostiske via eksempler på adfærd, og det diagnostiske indtryk udfolder sig ikke gennem sprogligt knaphed, men gennem måden beboerne i generelle vendinger bedømmes på af pædagogerne.

> At **Styre** en beboer, er medarbejderens redskab til at støtte beboeren ved at skabe nogle konkrete og klare rammer gennem verbal kontakt med beboeren. Medarbejderen skaber disse rammer ved at fortælle beboeren hvad der skal ske og hvad beboeren skal prøve at ændre i sin adfærd. (…) Medarbejderen skal tilpasse og ændre sin styringsform og de adfærdsregulerende aktiviteter efter beboerens behov. Målet er at skabe tryghed og fjerne beboerens usikkerhed så det ikke fører til uhensigtsmæssig adfærd. (l.40).

Når pædagogerne *styrer, støtter, skaber og tilpasser* deres pædagogiske metoder til beboernes behov, bærer de et ansvar for, at beboerne ikke kommer i en ustabil situation. Det er pædagogernes relation til beboerne, og deres måde at gå ind i pædagogiske processer på, der medvirker til beboernes forandrede adfærd. Der konstrueres derved et billede af, at pædagogerne gøres til medansvarlig for, hvordan beboerne opfører sig. Beboernes adfærd reguleres ud fra pædagogernes adfærd, og på den måde indeholder teksten en dobbeltregulerende hensigt - at styre beboerne og at sætte rammer for pædagogernes måder at arbejde på. Sprogbrugen instruerer i, hvordan arbejdet *bør* udføres. Dette er et signal om, at teksten ikke skal opfattes som en opfordring til kollegagruppen, men er en instruktion i, hvordan, der skal arbejdes.

3. Sprog og indhold – Hvad fortæller sprogbrugen om arbejdet?

Teksten er en metodebeskrivelse, der med deklarative informerende sætninger instruerer pædagogernes professionelle adfærd overfor beboerne. Beboernes adfærdsformer bliver udførligt beskrevet i generelle vendinger, fordi hensigten med teksten er at informere og instruere pædagogerne om den måde, de kan arbejde med beboerne på. Teksten er derfor en foreskrivende tekst, der fastlægger et fælles aftalegrundlag: "Beboerne opfører sig sådan – derfor gør vi sådan!" Modellæseren i teksten er den brede gruppe af kollegaer på arbejdspladsen, og teksten har mange magtsignaler, som udtrykker at teksten er et vigtigt grunddokument i organisationen.

Afsender positionerer sig som betydningsfuld i det relationelle pædagogiske arbejde. Pædagogen er en erfaren professionsudøver, der er opmærksom på, hvordan man tilpasser egen adfærd, sådan at beboerne oplever den adfærdsregulerende pædagogik som en støtte, der kan forøge beboernes livskvalitet. Afsender anvender en sprogbrug, der er genkendeligt for læsere uden for diskursfællesskabet. Der er både anvendt hverdagssproglige termer og psykologiske begreber, men sprogbrugen er ikke faglig på en måde, der gør den uforståelig for udenforstående. Afsender trækker på sine hverdagserfaringer fra bostedet og positionerer sig som erfaren, vidende og opmærksom overfor det relationelle pædagogiske arbejde.

Beboerne konstrueres i teksten primært ved deres problematiske adfærdsform. Dette tilskriver jeg genrens intention og funktion nemlig at teksten har til hensigt at vise hvilke pædagogiske tiltag, man skal sætte ind med, når beboerne er, hvad pædagogerne kalder udadreagerende. Tekstens hensigt er at *forebygge* uhensigtsmæssig adfærd. Derfor må afsender anskueliggøre beboernes usikre adfærd ved at give konkrete eksempler på, hvad en sådan adfærd er kendetegnet ved. Derved fremskriver afsender en "problematisk" beboer. Det er en skriftsproglig konstruktion af beboerne. Skriftsproget konstruerer bestemte betydninger og viser, at man i denne tekst har haft behov for at udtrykke en særlig variant af beboeren, da hensigten med teksten er at opbygge pædagogiske arbejdsmetoder imod uhensigtsmæssig adfærd. Det er ikke det samme som, at pædagogerne tænker og taler om beboerne på samme måde, som de skriver om dem i denne tekst[71].

Gruppen af pædagoger konstrueres som erfarne professionelle. De er enige om, hvordan de skal handle, og de viser, at de har de bedste hensigter i arbejdet med beboerne. Den positive fremskrivning kan bl.a. tilskrives genrens særlige hensigt, at når man skal fremskrive pædagogiske principper, er det oplagt "de rigtige" måder at gøre arbejdet på, der finder udtryk i sprogbrugen.

Måden, der skrives på, er i overensstemmelse med genrens hensigt. Man vil på en anskuelig måde forklare, hvordan man skal begrebssætte arbejdet, og hvordan man skal handle i vanskelige situationer med beboerne. Sprogbrugen fremkalder et billede af et arbejdsliv, der kræver, at en kollegagruppe arbejder sammen om at etablere metodikker, der kan skabe stabile relationer til beboerne og til hinanden. Sprogbrugen signalerer, at det man er blevet enige om, som arbejdspladsens pædagogiske arbejdsmetode, er den mulige måde at arbejde på. Sprogbrugen understøtter tekstens hensigt, som er at instruere i det pædagogiske arbejde på bostedet.

4. Hvorfor skrives der således om noget?

Jeg tolker skriftsprogbrugen i teksten sådan, at et arbejde som pædagog på et bosted nødvendigvis er et meget reguleret arbejde, hvor man tænker over, hvordan man som pædagog sætter grænser for tilladelig adfærd. Jeg kan stille spørgsmålet, hvorfor der på en arbejdsplads er behov for at skrive en tekst som denne, og svaret må findes i det forhold, at det er vanskeligt for den enkelte pædagog igen og igen selv at vurdere, hvordan der skal handles i forskel-

[71] Jf. mine diskussioner i teorirammen om, hvordan skriftsprog ikke afbilleder virkeligheden, men skærper særlige betydninger af virkelighed.

lige situationer, hvor beboere er udadreagerende. Pædagogerne skal tolke den konkrete adfærd og have viden om beboerens rutiner og handlemønstre. De skal kende til de kliniske diagnoser og vide, hvad der er acceptabel pædagogik på arbejdspladsen. Derfor fremskriver man i fællesskab en pædagogisk arbejdsmetode, som særligt tager højde for de følelsesmæssig komplekse relationer, der er mellem pædagogerne og beboerne, og pædagoggruppen imellem. At arbejde med mennesker betyder, at man i sit daglige arbejde bruger sig selv i forhold til beboerne og kollegerne. Det forudsættes, at man involverer sig personligt, samtidig med at der forudsættes en professionel distance til beboerne. Den instruerende sprogbrug i metodebeskrivelsen er udtryk for, at der er behov for konsensus. Der skal etableres et arbejdsgrundlag til at forstå det relationelle følelsesmæssige menneskearbejde.

Teksten behandler ikke som sådan følelserne i arbejdet, men metaforiserer dem gennem grammatiske strukturer ved at konstruere en generel viden om menneskelige relationer. Deltagerne bliver i sproget til generaliserede objekter, og deres indbyrdes relationer skjules bag anvisende instruktioner. De positioneringer, der er i teksten, viser menneskenes interaktionsmåder, og de viser, at alle mennesker er gensidigt aktive deltagere i teksten og i arbejdet. Hvis en pædagog eksempelvis udviser vrede, vil beboerne eller de øvrige kolleger, der oplever denne vrede positionere sig i forhold til pædagogens følelse. Jeg tolker metodebeskrivelsen som udtryk for, at der på arbejdspladsen er et behov for at nedskrive de mulige reaktionsmønstre. Teksten handler ikke om følelser, men om hvordan pædagogerne styrer sig i arbejdet, så de ikke viser deres følelser. De må styre sig selv for at kunne regulere beboernes adfærd. De mulige reaktionsmønstre er særligt nødvendigt at nedskrive, fordi beboerne på bostedet ikke reagerer, som man kan forvente, at mennesker "normalt" reagerer. Udviklingshæmmedes følelsesmæssige reaktioner er anderledes, og teksten viser, at det er et område, som pædagogerne har stor erfaring med. På bostedet opfører beboerne sig på andre måder, og derfor er det nødvendigt for pædagogerne skriftligt at fastholde de aftaler, de har om deres egne reaktionsmønstre i forhold til beboernes reaktionsmønstre. Teksten beskriver beboernes reaktionsmønstre i forskellige situationer, men foreskriver samtidig, hvordan pædagogerne skal regulere deres egen adfærd, sådan at de ikke fremprovokerer uhensigtsmæssig adfærd blandt beboerne. Pædagogerne skal eksempelvis "*rose, skabe hyggeligt samvær og gøre brug af humor*". De skal i vanskelige situationer "*tale i korte og klare vendinger, og i visse situationer må de slet ikke sige noget*". Disse eksempler viser, at beboernes muligheder for at bevæge sig fra

ustabil til stabil tilstand også afhænger af pædagogernes måder at være til stede på og at gennemføre aktiveringer på.

Sprogbrugen viser, at det at være pædagog på et bosted også er et spørgsmål om at kunne håndtere modstridende følelser i interaktion med beboerne. Pædagogernes følelsesmæssige reaktioner kan være konfliktskabende i forhold til beboerne. Derfor er det relationelle pædagogiske arbejde at kunne styre egne følelser i konfliktfyldte situationer, hvor beboerne er udadreagerende. Dette indebærer for pædagogerne, at de skal adskille deres eget subjektive følelsesliv fra det professionelle følelsesliv. At håndtere denne ambivalens kommer tydeligt frem i "metodebeskrivelsen", fordi her reguleres adfærd, og her generaliseres der om måder at opføre sig på, og dette bliver til en regulerende sprogbrug og en principtekst om, hvordan der kan arbejdes.

Analyse af tekst 2: Planlægningsoplæg (borger status)

Tekst 2 er et planlægningsoplæg, eller med pædagogernes benævnelse en "borger status"(jf. bilag 1). Teksten handler om Kurt, som er beboer på bostedet. Teksten er i alt på 7 A4 sider. Jeg har valgt et uddrag af teksten for en næranalyse. Uddraget bringes her:

Personalets oplevelse af de aktuelle problemstillinger:

Som nævnt tidligere har Kurts adfærd taget en meget uheldig retning over det seneste stykke tid. Vi oplever Kurt være meget fastlåst i ritualiserende eller tvangsprægede handlinger. Det har i den tid Kurt har boet på bostedet, altid været kendetegnende ved Kurts handicap, at han havde "systemer" eller skulle "dimse" med tingene, men det har nu nået et alarmerende omfang. Eksempler:
Kurt skal binde sine sko, men når knuden er bundet og sløjfen slås, slipper han snørebåndet for at trække op i strømperne; Kurt starter så forfra på at stramme knuden.
Kurt har knappet sine bukser og skal spænde sit bælte; Kurt slipper bæltet for at vende tilbage til knapperne.
Kurt skal hænge sit håndklæde op efter brug, men først skal stroppen rettes til.
Kurt har redt sin seng og skal ligge sofapuderne på plads. Kurt vender puderne og retter dem til.
Kendetegnende ved alle eksemplerne er at Kurt er fastlåst i sine handlinger og har svært ved at komme videre ved egen hjælp.
Hvor vi førhen har oplevet Kurt som en glad, samarbejdsvillig og imødekommende person, men dog med en tendens til hurtigt at søge negative samtaleemner, oplever vi

nærmest det modsatte nu. Kurt virker som en "tikkende bombe" med en meget kort lunte. Kurt er generelt negativ og konfliktsøgende og formår at fange personalet i en negativ spiral. Eksempler:

Man kommer ind på Kurts værelse efter overlap, hilser og siger " Du skal være sammen med mig i dag". "Det er jeg ked af, jeg kan ikke li´ dig; fede svin" svare Kurt tilbage!

Kurt har været på toilettet og efterfølgende minder man ham om at vaske hænder "Hvorfor det? Det er jeg ked af, jeg er sur nu!"

Kurt sidder på kondicyklen mens han fører en hyggelig samtale med en medarbejder; Kurt spørger; velvidende at det ikke er "slikdag", om han så må får slik når han er færdig med at cykle. Medarbejderen afslår med et smil og henviser til den efterfølgende "slikdag". Kurt hopper af cyklen og skriger div. ukvemsord mod medarbejderen.

Kurt er i bad om morgenen, hvor han modtager verbal guidning af en medarbejder. Medarbejderen minder Kurt om at skylle sit hår grundigt så al shampoen kommer ud. "Skal du skælde mig ud? Jeg er ked af det, du er dum".

Det er som nævnt ikke noget nyt at Kurt søger de negative samtaleemner. En hyggelig snak om en ferietur, bliver hurtigt til *"Hvorfor hidsede jeg mig op, da jeg var ved at træde i en hundelort, nede i Frankrig (i 1996)?"* (*et karikeret eksempel men meget rammende!)* På gaden møder vi en medarbejder fra et tidligere bosted Kurt har boet på. Medarbejderen hilser glad på Kurt, kommentere hans gode udseende og giver måske udtryk for at Kurt er savnet. Kurt hilser glad tilbage; spørger måske til hvordan det går med den tidligere medarbejders lange sorte støvler (!), og tager afsked igen. Efterfølgende vil Kurt i de fleste tilfælde spørge: *"Hvorfor skulle jeg flytte fra hjemmet? Lavede jeg ballade? Peter skældte mig ud da jeg havde været inde på kontoret og stjæle 10 kr. fra pengekassen: hvorfor gjorde han det?"*

Kurts cirkulerende i det negative kan også komme til udtryk i "bagvendt" form; Kurt kommer hjem fra dagtilbud eller en posttur til en "søsterafdeling" og fortæller om en konflikt han har haft. Hvis man så ringer til stedet, for at høre hvad det drejer sig om, får man at vide at dagen eller besøget, har været helt uproblematisk. Kurt "opfinder" altså konflikter, for at få en negativ respons. På samme måde kan man også opleve Kurt sige, at han er sur eller ked af det, men det foregår med et smil på læben; og når man så svare at det tror man ikke på, giver Kurt så én ret.

I sociale sammenhæng, det være sig spise- og kaffesituationer eller fjernsynskiggeri oplever vi ofte at Kurt "stjæler" opmærksomheden. Han bryder ind i samtaler ved måske at trampe i gulvet; bryde ud i sang ("it´s hard to be a nissemand", som er den eneste sang Kurt kender!) eller rumstere med sit service. I mange tilfælde kan man stoppe Kurt ved at fortælle ham, at man er klar over hans tilstedeværelse, og man gerne vil tale med ham, når man er færdig med den igangværende samtale; men der er

stor sandsynlighed for at han blot vil fortsætte sin forstyrrende adfærd, eller straks forsøge at overtage samtalen.

Forsøger man at ignorere Kurt, eskalerer hans handlinger og han griner hysterisk, til man beder ham stoppe. Her vil han så i mange tilfælde straks svare aggressivt tilbage. *"Skal du skælde mig ud; jeg er sur nu!"*.

Når Kurt går i affekt er det heldigvis oftest verbalt; han bruger udtryk som; *"fede svin, møgkælling, luder, sorte svin og brilleabe",* men kommer også med meget konkrete trusler som: *"jeg har lyst til at smadre dine briller, jeg skærer halsen over på dig, jeg smadre dit hoved, jeg har lyst til at slås"*. Kurt "truer" også med at "melde" personerne han har en konflikt med. Det være sig at melde dem til Politi, bistandskontoret, sin far, Forstanderen eller andre personaler der ikke er på arbejde. At man ikke er på arbejde er dog ikke ensbetydende med at man er fredet; Kurt kan sagtens involvere en medarbejder der har fri, eller måske endda er ophørt med at arbejde på bostedet, i at vedkommende er dum og skal meldes, eller retter sine trusler mod den pågældende.

Andre gange oplever man Kurt sparke eller slå til ting eller møblement. Et gammelt mønster som vi har oplevet igen et par gange; er at Kurt smider sig på gulvet eller fortovet, eller han løber ind på sit værelse eller et badeværelse, og låser døren. Kurt er ofte i stand til at regulere sig selv når han får det svært; på anmodning fra personalet vælger Kurt tit at ligge sig på gulvet frem for at "slås"; her vil han så i de fleste tilfælde forsætte sine verbale udfald, grine eller skrige psykotisk, og måske lave samlejebevægelser.

Når Kurt bliver udadrettet forsøger han at både slå, bide og sparke; når han bliver fastholdt kæmper han voldsomt imod, og når han ikke kan få ramt på personalet, slår han hovedet i gulvet (ikke særligt hårdt!); når dette sker anklager han personalet for at gøre det! Når Kurt bliver fastholdt er han som regel også meget verbalt truende og han skriger psykotisk. En fastholdelse er som regel af 5 til 20 minutters varighed. Efter en fastholdelse kan Kurt være meget ydmyg og angrende over den "ballade" han har skabt, og i nogle tilfælde virker han helt klar og "normal", og spørger til hvad han fejler siden han reagere som han gør. I andre tilfælde er Kurts realitetssans mere afvigende, og han give udtryk for, at han synes "Det er for dårligt at behandle syge mennesker sådan, det kan man ikke tillade sig!".

I indeværende år har det været nødvendigt at fastholde Kurt fem gange; i 2004 otte gange, og året før tre gange.

De sidste mange måneder har dog båret præg af, at Kurt nærmest dagligt har været oppe i det "røde felt", hvor situationen har kunnet udvikle sig i hvad retning det skulle være.

1. Genre og indhold - Hvad er indholdet i teksten?

Forud for ovenstående uddrag er der i teksten en beskrivelse af Kurts personlighed, og de aktiviteter Kurt deltager i. Der er en kort oplistning af hans barndom, ungdom og voksenliv med fokus på de skoler og institutioner, han har været placeret på. Der er en oplistning af Kurts medicinske behandling, en fortælling om hans udseende, gangart, sprog, trafiksikkerhed, sociale engagement, festglæde, familieforhold, sexliv og hans mani med at være optaget af trøjer og strømper. Det uddrag, jeg næranalyserer, er et afsnit i teksten, hvor personalet opsamler deres oplevelser af de aktuelle problemstillinger med Kurt. Pædagogerne gør status, og der er særlige hensigter indlejret i sprogbrugen, når nogen gør status over andre.

Den dominerende ytringsfunktion i teksten er *opfordring,* idet afsenderen af teksten forlanger noget af modtageren. Men det som forlanges skrives ikke eksplicit frem, og der opfordres ikke gennem imperative sætninger. Der står intet sted i teksten, at pædagogerne opfordrer modtagerne til at handle i forhold til Kurts adfærd, men at det er tekstens hensigt, kan jeg udlede ud fra ytringer som:

> Som nævnt tidligere har Kurts adfærd taget en meget uheldig retning over det seneste stykke tid (l.2).
>
> Hvor vi førhen har oplevet Kurt som en glad, samarbejdsvillig og imødekommende person…. oplever vi nærmest det modsatte nu. Kurt virker som en "tikkende bombe" med en meget kort lunte (l. 17).
>
> "De sidste mange måneder har dog båret præg af, at Kurt nærmest dagligt har været oppe i det "røde felt", hvor situationen har kunnet udvikle sig i hvad retning det skulle være (l. 89).

Man har på bostedet *en tikkende bombe* med *en kort lunte* gående rundt, og denne bombe nærmer sig *det røde felt*. Sprængstofsmetaforikken understreger, at det står alvorligt til med Kurt og at nogen må handle. Opfordringen er fremsat indirekte gennem eksempler og forandringsmarkører.

Teksten er opbygget ud fra udsagn med deklarativ ytringsfunktion og er genremæssigt både et udsagn om en person og en opfordring til ændringer. Derfor er der forskellige temamønstre koblet til forskellige ytringsfunktioner:

- *beskrivelse*: hele teksten er en personskildring,
- *instruktioner eller anvisninger:* implicitte ytringer signalerer, at der skal ske forandring.

- *argument,* gennem eksempler føres belæg for, at der er et behov for at forandre Kurts liv på bostedet
- *narrativer,* der underbygger problemet med Kurt og afsenders modsætningsfyldte relation til ham. Teksten er derfor både beskrivende, instruerende, argumenterende og narrativt berettende. Den er et internt oplæg til personalegruppen på bostedet til at diskutere Kurts fremtid, og et oplæg som videresendes til en neuropædagog, der på baggrund af teksten skal gennemføre en neuropædagogisk diagnose.[72] Sprogbrugen veksler imellem et lokalt og indforstået sprog, og eksplicit visualiserende beretninger. Flere steder i teksten signaleres det, at teksten skal fungere i en kollegial sammenhæng: Eksempelvis er der anvendt en lokal sprogbrug som:

> Det har den tid Kurt har boet på bostedet, altid været kendetegnende ved Kurts handicap, at han havde "systemer" eller skulle "dimse" med tingene (l.5).

At " have systemer" og "at dimse" med tingene bliver forklaret gennem eksempler fra linje 7-13. De to udtryk er sproglige innovationer fra pædagogprofessionen, som viser, at de pædagoger, som skriver teksten, har brug for at anvende begreber, der ligger tæt på de konkrete fysiske handlinger i praksis. Måden at skrive på vidner om, at Kurt er en kending i huset. Afsender har et nært forhold til ham og tillader sig en jovial jargon. Skrivestilen fordrer, at læseren af teksten går med på denne måde at beskrive og argumentere på.
Sideordnet med den hverdagsagtige lokale jargon bruges faglige pædagogiske/ psykologiske termer som:

> Fastlåst i ritualiserende eller tvangsprægede handlinger, fastlåst i egne handlinger, søger negative samtaleemner, modtager verbal guidning, cirkulerende i det negative, forstyrrende adfærd, går i affekt, at regulere sig selv, blive udadrettet, afvigende realitetssans.

Modellæseren er en læser, der kan indleve sig i Kurts situation, og kan se Kurt for sig, når han *dimser* eller *laver ballade.* Samtidig kender modellæseren til, hvad udtryk som at være *fastlåst i egne handlinger og modtage verbal guidning* indebærer. Modellæseren tillægges et ansvar i forhold til Kurts fremtid, men det er et diffust ansvarsforhold, der fremskrives, idet det ikke fremgår direkte af teksten, hvem ansvaret adresseres til.

[72] Jeg har fået disse informationer fra pædagogerne ved gruppesamtalen, så det at teksten er henvendt til en ekstern ekspert, er derfor ikke en viden, som jeg direkte kan analysere ud af sprogbrugen.

Teksten er skrevet i et hverdagssprog med mange narrativer og en malende personskildring af Kurt. Teksten fremtræder som en fortløbende beretning og er layoutmæssigt skrevet uden signaler om, at læseren skal anvende forskellige læsestrategier. Den er et situationsbestemt relationelt dokument imellem fagpersoner, som gør status over Kurt og stiller en social diagnose. Den er som "borger status" og som dokumentation et magtfuldt dokument, idet teksten legitimerer, at der skal ske afgørende forandringer med Kurt, og at han kan se en anden fremtid i møde.

2. Interpersonelle forhold i skriftsproget. Hvilken sprogbrug udtrykker aktørerne sig med?
Måden, som afsender skriver på, analyserer jeg ved at undersøge de emotive interpersonelle markører i teksten. Jeg fremlægger nedenfor en nærmere analyse af de interpersonelle resurser ved at fokusere på *udråbstegnet som en interpersonel resurse, det emotive sprog og narrativitet.*

Udråbstegnet har interpersonel værdi. Der er i teksten flere eksempler, hvori udråbstegnet påkalder sig opmærksomhed:

> Eksempel 1: Man kommer ind på Kurts værelse efter overlap, hilser og siger " Du skal være sammen med mig i dag". "Det er jeg ked af, jeg kan ikke li´ dig; fede svin" svare Kurt tilbage ! (l. 23).

Udråbstegnet markerer, at afsender ikke kan lide at blive kaldt for fede svin. Det tydeliggør, at Kurt sprogligt går over grænsen. Når pædagogen henvender sig på en venlig måde, får hun et beskidt svar igen. Udråbstegnet er et relationelt udtryk for, at pædagogen ikke accepterer Kurts adfærd.

> Eksempel 2: En hyggelig snak om en ferietur, bliver hurtigt til "Hvorfor hidsede jeg mig op, da jeg var ved at træde i en hundelort, nede i Frankrig(i 1996)?" (et karikeret eksempel men meget rammende!) (l. 35).

Kurt refererer til en ferietur for mere end fire år siden. Han husker de tidspunkter, hvor hans adfærd har været grænseoverskridende. Med udråbstegnet forstærkes signalet om, at eksemplet er godt, fordi det er adfærdstypisk for Kurt at vende tilbage til negative situationer. Afsenders holdning til Kurt kan tolkes som en kommentar om, at det er trist, at Kurt er fastlåst i en negativ spiral. Denne tristhed forstærkes af modsætningen mellem den hyggelige snak, som pædagogerne deltager i, og Kurt der hidsede sig op.

> Eksempel 3: Kurt hilser glad tilbage; spørger måske til hvordan det går med den tidligere medarbejders lange sorte støvler (!) (l.38).

Udråbstegnet træder her tydeligt frem ved at blive sat i parentes. Afsender kan mene, at det muligvis ikke er nødvendigt at anvende tegnet som en kommentar i teksten, men ved at sætte det i parentes fremhæves kommentaren. Udråbstegnet signalerer en form for absurditet. Pædagogerne arbejder med beboere, der spørger til andre menneskers sorte støvler. Udråbstegnet fremstår som en kommentar til denne normalitetsforskydning.

> Eksempel 4: når han bliver fastholdt kæmper han voldsomt imod, og når han ikke kan få ramt på personalet, slår han hovedet i gulvet (ikke særligt hårdt!); når dette sker anklager han personalet for at gøre det! (l.79).

Med det første udråbstegn viser afsender, at hun vurderer, at Kurt ved, at han laver "en scene". Han er bevidst om ikke at skade sig selv, vurderer pædagogerne. Udråbstegnet falder tilbage på Kurt og markerer pædagogernes distance til hans adfærd. Det andet udråbstegn signalerer forurettethed og viser, at pædagogerne føler sig placeret i en modsætningsfyldt position, når de gør deres arbejde og samtidig anklages for det.

Udråbstegnene farver teksten i retning af at vise, at relationen mellem pædagogerne og Kurt er præget af ambivalente følelser. En analyse af "appraisals" i teksten kan yderligere udfolde de interpersonelle relationer. Følelsesmæssig affekt realiseres primært igennem adjektiver, adverbier eller gennem proceskernen i verbet. Også metaforikken og valg af substantiver kan have en affekt-farvning. Her følger et par eksempler på den affektfølelse afsender viser i sprogbrugen:

> Kurt virker som en "tikkende bombe" med en meget kort lunte. Kurt er generelt negativ og konfliktsøgende og formår at fange personalet i en negativ spiral (l. 19).

Metaforikken er, som jeg tidligere har påpeget, sprængfærdig, og det har den følelsesmæssige affekt, at afsenderen viser, at hun føler sig truet af Kurt. Kurt er i stand til at "fange" personalet, hvilket signalerer afsenders usikkerhed i forhold til Kurt.

> "Når Kurt går i affekt er det heldigvis oftest verbalt (l. 61).

Også i dette udsagn er der et element af afmagt til stede fra afsenders side. Det er dog bedre, at Kurt udtrykker sig verbalt, end at han slår fra sig. Kurt truer personalet (l. 60) og personalet føler sig truet*(l.* 64).

Affektsignalerne i afsenders sprogbrug kan karakteriseres ved at pædagogerne er utrygge ved Kurt, de er usikre og måske ligefrem bange for hans adfærd, og de viser gennem eksemplerne tegn på utilfredshed med, at de er fanget ind af Kurt.

Påskønnelse kommer til udtryk gennem afsenders reaktioner på beboeren, og her viser der sig et andet billede end gennem affekt-analysen, idet Kurt fremskrives *"som en glad, samarbejdsvillig og imødekommende person"* (l.17), som man kan have *"en hyggelig snak om en ferietur "*(l. 33) med. Kurt er også et menneske, der når han møder en gammel kending reagerer således: *"Medarbejderen hilser glad på Kurt, kommentere hans gode udseende og giver måske udtryk for at Kurt er savnet. Kurt hilser glad tilbage.* (l.36). Denne måde at fremskrive Kurt på viser, at Kurt er vellidt, at man har tillid til ham, og derfor kan fremskrive en positiv påskønnelse af ham. Han er et menneske, der *"ofte (er) i stand til at regulere sig selv når han får det svært* (73), hvilket vil sige at pædagogerne anerkender og påskønner, at han arbejder med sig selv i forhold til de pædagogiske metoder, de har på bostedet[73] . Det er en kendt figur i det socialpædagogiske arbejde, at man som pædagog forsøger at få beboerne delagtiggjort i egen behandling, og man påskønner, når de udøver selvkontrol[74]. Og endelig skriver afsender om Kurt:

> "Efter en fastholdelse kan Kurt være meget ydmyg og angrende over den "ballade" han har skabt, og i nogle tilfælde virker han helt klar og "normal", og spørger til hvad han fejler siden han reagere som han gør (l. 81).

Gennem dette eksempel fremskrives et billede af Kurt, som en beboer der i glimt forstår, at han er forstyrret og derfor også kategoriseres som "normal". Den påskønnende sprogbrug viser, at pædagogerne kan lide Kurt. De anerkender ham som et glad og vellidt menneske.

Bedømmelse er den sidste begrebskategori at analysere den emotive sprogbrug med. I teksten er der flere eksempler på negativ bedømmelse:

> …har Kurts adfærd taget en meget uheldig retning. (l. 3).

---

[73] Her er et eksempel på, at tekst 1 (Metodebeskrivelsen) er en nøgletekst, et arbejdsgrundlag som de øvrige tekster refererer tilbage til. Selvregulering er et pædagogisk princip på bostedet. I tekst 1 blev selvregulering fremskrevet som en måde beboerne kunne beherske sig selv på, og her i tekst 2 viser det sig at pædagogerne påskønner, når det sker.

[74] Birgit Kirkebæk skriver herom i: "Fra beplankning til bofællesskab. Den horisontale og vertikale fortælling om åndsvage i Danmark". 2005.

…at han havde "systemer" eller skulle "dimse" med tingene, men det har nu nået et alarmerende omfang "(l.6).

..har svært ved at komme videre ved egen hjælp" (l. 15).

Forsøger man at ignorere Kurt, eskalerer hans handlinger og han griner hysterisk. (l. 58).

Den negative bedømmelse virker som et argument fra afsender om, at der skal sættes ind med andre midler end hidtil, for grænsen for, hvad man kan håndtere, er overskredet.

Appraisalanalysen af teksten understøtter det indtryk, jeg fik efter analysen af udråbstegnene. Pædagogernes relation til Kurt er præget af, at de kender ham, holder af ham, samtidig med at de frygter ham, når han truer og er udadreagerende, og de er frustrerede over, at han ikke er i stand til at ændre sin adfærd. Et særligt kendetegn ved personskildringen af Kurt er, at pædagogerne konstruerer Kurts problematiske adfærd gennem *narrative strukturer*. Det narrative skema er en komponentstruktur, som organiserer det globale indhold i en tekst. Jeg tager mit udgangspunkt i det temamønster om narrativitet, som jeg har fremskrevet i "Begrebsrammen". Når jeg undersøger Kurt-teksten ud fra de narrative komponenter finder jeg narrativitet både på makro- og mikroniveau. Jeg fokuserer min analyse på mikro-niveauerne.

Mikrostruktur i tekst udtrykkes ved indholdet i sekvenser eller enkeltsætninger i teksten. Det er de enkelte sprogdeles måde at skabe en sammenhængende tekst på. Et af de interessante forhold ved Kurt-teksten er, at kohærensen bla. fungerer ved, at der oplistes en række små narrationer om Kurts adfærd[75]. De enkelte narrativer er i sig selv ikke eksempler på, at der er grund til at føle sig truet af Kurt, men når de kursiverede narrativer på mikroniveau akkumuleres i teksten, giver det et andet helhedsbillede. Her følger et par eksempler:

Eksempel 1:

Sammendrag og orientering: Kurt har været på toilettet, og efterfølgende minder man ham om at vaske hænder.

Komplikation: Hvorfor det? Det er jeg ked af, jeg er sur nu

Evaluering: ! (l. 24).

[75] Kohærensen fungerer selvfølgelig også ved sammenkædning af andre semantiske relationer end narrative strukturer.

Eksempel 2:

> Sammendrag og orientering: Kurt spørger; velvidende at det ikke er "slikdag", om han så må få slik når han er færdig med at cykle.
>
> Komplikation: Medarbejderen afslår med et smil og henviser til den efterfølgende "slikdag".
>
> Evaluering: Kurt hopper af cyklen og skriger div. ukvemsord mod medarbejderen (l. 26).

Eksempel 3:

> Sammendrag og orientering: "jeg har lyst til
>
> Komplikation: at smadre dine briller, jeg skærer halsen over på dig, jeg smadre dit hoved, jeg har lyst til at slås" (63).

Der er i tekstuddraget i alt 12 korte narrativer, der fremstiller Kurt som problematisk. Alle narrativerne indeholder komplikationskomponentet, og disse giver et sammenhængende billede af Kurt som en person, der indtager mange forskellige positioner. Jeg tolker ud af narrativernes tematiseringer Kurt som et *barn,* der ikke vil vaske hænder efter toiletbesøg, og som vil have slik, når det ikke er slikdag. Han fremskrives som en *teenager,* der svarer igen med grimme ord, når man henvender sig på en høflig måde. Han er som en *husmoder,* der retter på puderne i sofaen, som en *psykopat* der skriger, at han vil skære halsen over på dig, og som en *tvangsneurotiker* der "dimser" med sko og knuder. Den narrative skrivemåde opbygger en social diagnose gennem billeddannende eksempler og bliver belæg i en argumentation, der handler om, at Kurt er fastlåst og har udviklet sig på en måde, som pædagogerne ikke har magten over i hverdagen.

3. Sprog og indhold – Hvad fortæller sprogbrugen om arbejdet?

Det indtryk, jeg får af arbejdet på bostedet ud fra analysen af *udråbstegnene, den emotive sprogbrug og de narrative strukturer,* er et arbejde, hvor pædagogerne konstant kan forvente en anderledes og muligvis overrumplende adfærd fra beboernes side. Pædagogerne fremstiller Kurt som et menneske, der søger mod de negative situationer. Kurt vil forsøge at fremmane situationer, hvor han enten taler grimt til personalet, søger konflikter og konfrontationer og i visse situationer forsøger at slå ud efter dem. Pædagogerne skal derfor følelsesmæssigt være *parate* til at tackle den slags konfliktskabende situationer. Som det

fremgår af teksten, kan Kurts adfærd ændre sig inden for ganske kort tid, og når man tror, man har det rart og hyggeligt, kan man sekundet efter føle sig angrebet. Det er som om, Kurt i visse situationer tager magten på bostedet. Pædagogerne kan ikke styre ham, og derfor fremskrives han i teksten med en diskurs, der gør ham til et problematisk individ.

Teksten har jeg genrebestemt som en status med forskellige hensigter. Personalet på bostedet benævner genren *Planlægningsoplæg og borgerstatus,* og dette udpeger tekstens hensigt som en argumenterende tekst, idet den er et oplæg til, at der skal ske ændringer. Men teksten er samtidig en *livsskildring* om Kurt fortalt af pædagoger, der er professionelt involveret i arbejdet med ham. Modellæseranalysen viste, at teksten har en lokal sprogbrug, og derfor retter teksten sig internt ind i arbejdet på bostedet. Det er en tekst, der har stor betydning for beboerens liv, men for personalet på bostedet tolker jeg det som en hverdagstekst, idet det er en løbende og opsamlende dokumentation over en beboers adfærd. Analysen af udråbstegnene og den affektive, påskønnende og bedømmende sprogbrug formidler et billede af Kurt som en venlig og rar person, der er fastlåst i uhensigtsmæssige rutiner. Pædagogerne føler sig truede af ham. De fremskriver situationer, der er angstudviklende for dem, og de bedømmer hans adfærd negativt. Samtidig er der gennem den påskønnende sprogbrug stemmer i teksten, der viser anerkendelse og indsigt i Kurts situation. Selvom han udvikler sig i en negativ og uhensigtsmæssig retning, fremskrives han samtidig som en venlig beboer. Kurt konstrueres gennem skriftsproget og de narrative beskrivelser som en sammensat person. Han er både barn, ung og voksen. Han er både kvinde og mand, han har psykopatiske træk og optræder som tvangsneurotiker. Afsender anvender ikke et eksplicit diagnosticerende sprogbrug til at fremskrive dette, men opbygger i stedet en levende og nærværende personskildring gennem en narrativ emotionel sprogbrug. Teksten har diagnostisk hensigt, og det særlige fagsprog kan ud fra teksten karakteriseres som en kombination af narration og diagnostik. Fagtermer og hverdagssprog fletter sig ind i narrative beskrivelser, og den primære hensigt bliver at skabe et grundlag, hvorudfra der kan træffes faglige beslutninger om Kurts fremtid. Dette grundlag tager i sproget form af en emotiv diagnostisk skrivemåde.

4. Hvorfor skrives der således om noget?

Hvorfor skriver pædagogerne med en narrativ emotionel sprogbrug en status over en beboer? Det scenarie, der opbygges gennem teksten om Kurt, tolker jeg sådan, at bostedet er et hjem for beboerne og "et andet hjem" for pæda-

gogerne. Det socialpædagogiske arbejde rummer udfordringen af at være i andres hverdag, og på bostedet ligner gøremålene ens egen voksenhverdag til forveksling. Pædagogerne bevæger sig fra "eget hjem" til "andet hjem", og i begge hjem er der hverdag og rutiner til stede. Når pædagogerne går på arbejde, træder de ind i beboernes hjem, og her skal de påtage sig en opdragende funktion: de skal gå ind i skænderier og konflikter med beboerne, de skal lave mad og spise sammen med dem, kigge fjernsyn, sørge for at man vasker hænder efter, man har været på toilettet osv. "Det andet hjem" indeholder de samme familiære kulturmønstre og relationer som eget hjem. Familieadfærd, moralsystemer, normer og kontrol i et hjem flytter med ind på arbejdet, og derfor bliver den måde de professionelle skal sætte sig igennem på også personlig. De skal bruge deres person til at pleje, opdrage og nære omsorg for beboerne.

Sprogbrugen i teksten har jeg betegnet som et emotivt omsorgssprog. Afsender viser, at pædagogerne holder af Kurt, og at de skal være i konstant beredskab. De skal være parate til at tage imod de forskrækkelser, beboerne kan udsætte dem for. Jeg tolker det sådan, at pædagogerne gennem skriftsproget får magt over Kurt. De kan netop få magt over Kurt i skriftsproget, fordi der er han ikke selv til stede. De kan ikke få magt over ham i det praktiske liv, fordi hans reaktionsmønstre er overraskende. Den narrative sprogbrug ligger i den henseende lige for. Den har et forløsende element indbygget i strukturen. Det at fortælle er at få styr på egne tanker, og det at fortælle er også en udtryksform, der hører familien og hjemmet til. Det er i familien, at man genkalder sig oplevelser og ridser minder op for hinanden. Man bruger familiens historik som argumentation i dagligdagen. Narrativer har funktion i form af kollektiv familiehukommelse, men narrationen har også en terapeutisk funktion. Ved at skrive om belastende forhold i arbejdet kan man få disse erfaringer på afstand. Den narrative skrivemåde er en måde at erkende på og skabe rum for refleksion over de begivenheder, man som bostedspædagog skal rumme. Pædagogerne er involverede i beboerne på bostedet. De skaber et hjem for dem, og samtidig må de beskytte sig mod dem, fordi de kan blive udsat for aggressiv og voldelig adfærd. Et sådan arbejde er psykisk anstrengende, og jeg tror, at det er her, jeg skal finde begrundelser for den narrative skrivestil. Pædagogerne har i professionsarbejdet et iboende behov for at fortolke de mange komplekse menneskesituationer, de befinder sig i, og narrationen er en måde at skrive en sammenhængende forståelse frem. Det er belastende for pædagogerne at arbejde med mennesker, der hele tiden ændrer adfærd, og derfor medfører deres parathed, at når de skal skrive om det, så

bliver skrivestilen nødvendigvis narrativ og emotiv, fordi de har brug for at indskrive deres relation til "familiemedlemmet" i teksten. De kan ikke fremskrive en distanceret, nøgtern relation om et menneske de på arbejdet "bor sammen med". Derfor bliver diagnostiske tekster narrativ og emotiv i pædagogernes praksis.

Viden i arbejdet bliver i teksten sammenfaldende med *relationsarbejdet*. Det at vide, hvad man skal gøre med Kurt i forskellige situationer, afhænger af, hvordan man positionerer ham, og hvordan man lader sig selv positionere af ham. Ligesom i tekst 1 (metodebeskrivelsen) handler det om at vide, hvordan man reagerer over for en beboer – det er en stor del af arbejdet i sig selv. Pædagogernes vidensbase viser sig i teksten ved, at de kan fremskrive deres egen position som emotiv erfaring. De kender Kurt, og de kender hans reaktionsmønstre. De ved hvad der tricker ham, og de ved hvordan de skal tackle ham i forskellige udadreagerende situationer. De pædagogiske principper og metoder skal omsættes til handling i relationsarbejdet, og jeg udlægger det som den pædagogiske vidensbase. Derfor bliver det faglige argument for, at der skal ske ændringer i forhold til Kurts fremtid, udtrykt i et emotivt erfaringssprog.
Et karakteristisk træk ved sprogbrugen i Kurt-teksten er, at der ikke anvendes mange fagbegreber. Pædagogernes videnssprog udtrykkes i denne tekst med en narrativ emotiv sprogbrug, mere end med faglige begreber. Det er derfor ikke en videnskabelig viden, der giver retning til at vise, hvad der foregår på bostedet, og hvordan pædagogerne handler i forhold til Kurt. Diagnostiske beskrivelser bliver til emotive beretninger – det er den sprogbrug, man har brug for i arbejdet.

Analyse af tekst 3, 4 og 5: Skriftlighed ved et fastholdelsesforløb

Personalet på bostedet er af og til tvunget til at beskytte beboerne mod overlast. Beboerne kan være udadreagerende, slå sig selv eller andre, og derfor må pædagogerne fastholde beboerne. Det kaldes i lov om social service for magtanvendelse. Efterfølgende har de pligt til at indberette denne hændelse om magtanvendelse til kommunen. Jeg har i min tekstdokumentsamling tre tekster, hvorigennem et sådan fastholdelsesforløb beskrives, og jeg analyserer de forskellige forståelser af fastholdelsesforløbet, der kommer til udtryk i de tre tekstvarianter. Variationerne har at gøre med, at teksterne er skrevet på forskellige tidspunkter i forløbet, har forskellige modellæsere, sprogbrugen er

forskellig, hensigterne med teksterne er forskellige og indtrykket af, hvad der er sket ved fastholdelsen bliver således forskellig.

Tekst 3 er skrevet i bostedets personalebog/døgnrapportbog. Teksten er håndskrevet og gengives i fuld længde.

27/3 – 05 Alle!!!
Mille har I dag været fastholdt af Jytte og Arne. Da Mille har slået sig selv med et glas i hoved. Mille har været på skadestuen hvor de har vasket hendes sår men kan ikke gøre yderligere ved det. Vi skal vaske Milles hår/ sår med sæbe hver dag. Er såret ikke helet inden 10 dage skal Mille tilses af egen læge.
Vedr. Arbejdet med Mille: Mille er udelukket og under stramstyring, Mille skal have besked på hvad hun skal og det er os der bestemmer alt! !! Mille skal ikke spørge om noget men gøre hvad hun får besked på der skal heller ikke stilles spørgsmål til Mille.
Mille har fået at vide at hun er udelukket og skal gå med kyse til hun får en anden besked.
Til måltiderne spiser mille følgende:
Morgenmad: skemad, 1 stk. brød og en kop kaffe.
Frokost: 4 stk. som personalet smør og vælger pålæg, ingen mao ingen salater.
Mille drikker vand. 2 glas
Middagsmad/Aftensmad: Mille spiser en telerken mad (stor nok til at hun bliver mædt. Mille drikker 2 glas.
Mille drikker ikke E- kaffe og A-kaffe.
Når mille spiser skal personalet være lige ved siden af hende. Giver Mille udtryk for at hun ikke er sulten så fjern talerkner, kropper osv. Da dette er et udtryk for at mille har det svært.
Mille skal ikke være alene på noget tidspung hun skal gå lige ved siden af en medarbejder og vi sidder ved milles dør til hun sover.
Pas godt på jer selv og hinanden, der må ikke stå kopper, glas eller askebære rundt omkring i huset.
Iben

1. Genre og indhold - Hvad er indholdet i teksten?

Teksten er en besked, der skrives i en døgnrapportbog af Iben til det øvrige personale. Beskeden fremstår som en bestemt og markant udmelding til personalet om, hvad der skal ske i det fremtidige arbejde med Mille. Mille har slået sig selv, er blevet fastholdt og kørt på skadestuen. Herefter følger en handleplan, der kort pålægger personalet, hvordan Mille skal behandles, samt foreskriver, hvad hun må og ikke må. Beskeden slutter med en opfordring til, at man passer på hinanden.

Genren er en besked. Modellæseren er absolut intern, da sprogbrugen er kortfattet og indforstået, og teksten er skrevet med håndskrift i den lokale døgnrapportbog. Sprogbrugen viser, at der finder magtfuld positionering sted, men den logbogsagtige[76] skrivemåde vidner samtidig om, at det er en intern positionering på bostedet.

2. Interpersonelle forhold i skriftsproget. Hvilken sprogbrug udtrykker aktørerne sig med?

Afsender af teksten hedder Iben og er pædagog på bostedet. Hun positionerer sig gennem forskellige sproglige positioneringsmarkører, og en af dem, der springer i øjnene først, er henvendelsesformen, hvor hun indleder beskeden med at skrive *27/3- 05 Alle !!!* (l.1). De tre udråbstegn og understregningen markerer, at hun vil påkalde sig alle kollegers opmærksomhed. Der er tale om et opråb til kollegerne om, at denne besked er vigtig.

I teksten anvender Iben en forholdsvis uformel sprogbrug. Hun beskriver kort, hvad der er sket med Mille (l.2-4), for derefter at gå over til at pålægge kollegerne, hvad der *skal ske* med Mille fremover (l.4-25). Iben anvender en sprogbrug med en høj grad af modalitet i handlingsverberne: *"Vi skal"/ "Mille skal",* hvor hun pålægger personalet via skal-fordringer at udføre arbejdet på en bestemt måde. Således anvendes verbet "skal" 10 gange. Ytringsfunktionen er opfodrende, adfærdsregulerende og kravsættende.

Siger	**proces: verbal**	**modtager**	**Verbalisering**
			Mille *skal* have besked på hvad hun *skal* og det er os der bestemmer alt!!!
			Mille *skal* ikke spørge om noget men gøre hvad hun får besked på

[76] Med "logbogsagtige skrivemåde" mener jeg, at teksten er en hurtigt skrevet besked til kollegerne. Teksten er ikke gennemredigeret, men skrevet spontant.

			Der *skal* heller ikke stilles spørgsmål til Mille.
			Mille har fået at vide at hun er udelukket og *skal* gå med kyse til hun får en anden besked.

Den interne sprogbrug viser sig ved at 'sigeren' er udeladt i sætningerne, da det er underforstået, at det er Iben, som afsender af teksten, der giver besked om, hvad der skal ske med Mille. Procesverbalet er også udeladt, men skal-fordringerne i verbaliseringsfeltet peger på, at Iben ikke foreslår eller anbefaler, hvad det er, der skal ske med Mille, men gennem sprogbrugen regulerer en adfærdsændring. Det er Iben, der bestemmer, og Iben der positionerer sig som den, der kan bestemme. Modtagerfeltet er også tomt, idet modtagerne af teksten er bekendt af alle involverede i sagen, nemlig de ansatte på bostedet, som skal læse teksten for at kunne arbejde videre. Verbaliseringsfeltet er fuldt udfyldt, og her fremføres en regulerende diskurs, som har til formål at sørge for, at Mille ikke udsætter sig selv for yderligere selvdestruktiv adfærd.

De mange skal-fordringer i Ibens tekst bevirker, at modus står i deklarativ og er et proposal med høj modalitet, hvilket forpligter modtageren på handling. Subjektet er oftest "Mille", og modaliteten udtrykker derfor en nødvendighed. Mille bliver i teksten den sag, hændelsen drejer sig om. Agens peger på, hvem der igangsætter handlingen i teksten, og der er en høj grad af redundans i navnebrug, idet man normalt ville introducere navnet "Mille" i første sætning og herefter referere til hende med pronominet "hun". I Ibens tekst refereres navnet Mille i alt 21 gange: 17 gange skrives det med stort M, og 4 gang med lille M. 10 gange henvises der til Mille med referentkoblingerne "hun" og "hendes". Der er en overdreven brug af henvisninger til den primære agens-person Mille, hvilket virker som en særlig overtydelighed i teksten.

Mille bliver gjort til en beboer, man skal passe på. Hun er udelukket og under stram styring (l.6), og hun må ikke være alene på noget tidspunkt (l. 21). Måltiderne reguleres ud fra, hvad hun må få, og hvad hun ikke må få. Hun må ikke spørge om noget (l.7), og personalet må heller ikke spørge til Mille (l.8). Hun skal gå med en kyse (l.9), og hun skal være i nærheden af en medarbejder hele tiden (l 21). Det er en adfærdsregulerende pædagogik, der kommer til udtryk gennem teksten, og den regulerende diskurs understøttes sprogligt af instruerende ytringsfunktioner, hjælpeverbet "skal" og den overdrevne omtaleform.

De øvrige deltagere i teksten er alle aktører, der er ansvarlige for at hjælpe Mille. To af dem har fastholdt Mille (Jytte og Arne), og dermed været aktive deltagere i hændelsen[77], mens de øvrige aktører er de pædagoger, som beskeden henvender sig til. Disse benævnes som: *vi, os, personalet, medarbejder, jer selv og hinanden.* Disse henvisninger udgør tekstens modellæsere. Der er passager i teksten, hvor der anvendes et inkluderende vi …*det er os der bestemmer alt!!* (l. 7) og ..*vi sidder ved milles dør til hun sover* (l.22). Denne måde at skrive på tyder på, at man i personalegruppen er enige om konsekvenspædagogikken. Men der er også passager og signaler i teksten, der får mig til at tvivle på, at der i personalegruppen er enighed om måden at tackle Milles problemer på. Dette forhold ser jeg i sprogbrugen ved, at Iben giver informationer til kollegerne på en opfordrende og instruerende måde. Disse ytringsfunktioner forudsætter et gensidigt afhængighedsforhold imellem deltagerne (Iben og de kolleger hun skriver til), og bliver i teksten formuleret som udsagn: *"Mille skal…"*. De grammatiske strukturer viser Ibens måde at skabe og vedligeholde de interpersonelle relationer mellem kollegerne på. Da ytringsfunktioner er social handling og udtrykkes som opfordring i imperativ, har modtagerne af informationerne to muligheder: Enten kan de udføre handlingen og gøre som Iben skriver, eller også kan de nægte handlingen og vælge at gøre noget andet. Der er i skrivemåden signaler om, at Iben kunne forvente sig at kollegerne ikke er enige i den måde, som Milles problemer skal tackles på, og disse signaler findes bla i de negative polaritetsmarkører. Iben skriver eksempelvis:

> Mille skal ikke spørge om noget men gøre hvad hun får besked på der skal heller ikke stilles spørgsmål til Mille¨ (l.7).
>
> Mille drikker ikke E-kaffe og A-kaffe (l.17).
>
> Mille skal ikke være alene på noget tidspunkt (l.21).

I Ibens tekst, bruges forholdsvis mange negative polaritetsmarkeringer. En tolkning kunne derfor være, at Iben ved, at hun ikke umiddelbart opnår tilslutning til det, hun skriver i bogen, men at hun skal argumentere for beslutningerne. Sproganalysen viser, at Iben bruger skriftsproget til at insistere på, at det er hende, der skal bestemme, hvad der skal ske med Mille, men hun er usikker på om modtagerne accepterer disse beslutninger. Teksten kan også udlægges sådan, at det er Milles modstand mod Ibens beslutninger, der bevir-

[77] Ibens rolle i fastholdelsen fremgår ikke af tekst 3, men kan udledes af tekst 4 som følger efter denne analyse.

ker, at Iben skriver insisterende. Det er Ibens forventninger om modstand der gør, at hun udtrykker sig bestemt og magtfuldt.

Af moduselementer der har betydning for den interpersonelle funktion, finder jeg udråbstegnene i titlen *Alle !!!* og i sætningen: …*det er os der bestemmer alt!!!*(l.7) samt intensitetsforstærkeren: *der skal heller ikke stilles spørgsmål til Mille,* (l.8). Skrivestilen er nøgtern og instruerende, og Iben anvender ikke mange modalitetsadjunkter til at forstærke, det hun vil sige. Hun anvender en instruerende positionering til at få tilslutning til sine beslutninger om Milles fremtidige adfærd. Den instruerende skrivestil bevirker, at afsenders følelser ikke kommer til udtryk igennem modalitetsmarkører i form af ord og vurderinger, men udtrykkes gennem den knaphed, der er i instruerende sætninger. De følelser jeg udlægger af skrivestil og det indhold, der skrives om, er ubehag og påpasselighed. Den nøgterne skrivestil peger på, at Iben må holde sine egne følelsesmæssige tilstande ude af arbejdet – lige her. Den type menneskerelationsarbejde, hvor man som pædagog skal beskytte en beboer, har også det vilkår at holde en følelsesmæssig distance til det, der sker på arbejdet og i stedet sætte ind med beslutninger om, hvordan der handles her og nu.

I de afsluttende bemærkninger læser jeg omsorg ind i de skriftlige formuleringer. Iben skriver at

> Mille skal ikke være alene på noget tidspunkt hun skal gå lige ved siden af en medarbejder og vi sidder ved Milles dør til hun sover.(l.21).

> Pas godt på jer selv og hinanden, der må ikke stå kopper, glas eller askebære rundt omkring i huset.(l.23).

Teksten afsluttes med en opfordring til det øvrige personale, hvor der henstilles til fællesskab og forsigtighed. Der må ikke stå genstande i huset, som beboerne kan slå sig selv i hovedet med, og man skal både passe på beboerne, men også på hinanden, da det ikke er ufarligt at være beboer - og at være på arbejde.

3. Sprog og indhold – Hvad fortæller sprogbrugen om arbejdet?

Ibens måde at skrive om fastholdelsen er præget af, at der er fundet en ubehagelig hændelse sted, og det pædagogiske tiltag er at sætte ind med konsekvenspædagogik og adfærdsregulering. Omtaleformen, hvor Mille er gjort til thema i flere sætninger, viser en overdreven brug at navnet Mille, hvilket bevirker, at Iben er meget insisterende i sin måde at fremsætte beskeden om det fremadrettede pædagogiske arbejde. Det kan tolkes sådan, at Iben er blevet

forskrækket over hændelsen, og derfor vælger at være omhyggelig over for personalet og kortfattet, præcis og beslutsom i sin måde at insistere på et fælles handlegrundlag. Iben tager styringen ved selve fastholdelsen[78], og det er også hende der tager magten i skriftsproget. Modtagerne af teksten er det øvrige personale i institutionen, og disse aktører benævnes blandt andet med *personalet og medarbejderne*. Iben skaber via denne henvendelsesform en asymmetrisk relation til kollegerne, da hun henvender sig til dem med en distanceret massesubjektbetegnelse i en intern lokal tekst. Iben opfordrer kollegerne til at udføre en række konkrete handlinger i en bestemt rækkefølge og i en markeret tone gennem imperative skal-fordringer. Hun viser en sproglig distance til kollegerne. Teksten er håndskrevet i en personalebog, hvori der fortløbende skrives små beskeder og fortællinger om, hvad der foregår på bostedet. Derfor overrasker det mig, at hun tiltaler kollegerne med de mere formelle betegnelser *personale / medarbejder*. At hun vælger at anvende netop disse ord kan pege på situationskonteksten. Hun kan have brug for at bruge sproget magtfuldt og med distance for at komme igennem med sit budskab. Iben er vedholdende i sin måde at fremsætte ønsker om den fremtidige regulering af Mille på, og denne vedholdenhed kan tolkes som et forsøg fra Ibens side på at vinde accept i personalegruppen. I teksten er der mange eksempler på afsenderens forventninger til, hvad den kommende pædagogiske praksis skal være. Med de mange skal-fordringer inviterer Iben ikke til forhandling om den pædagogiske intervention. Hun skærper og forstærker sin argumentation i teksten ved at skrive kortfattet, nøgternt i imperativ og med et budskab om, at det er nødvendigt at handle, som hun skriver. På den måde insisterer Iben gennem sprogbrugen på at bestemme.

Modellæserne er kolleger, som Iben instruerer i en konkret konsekvenspædagogik. Jeg kan gennem sprogbrugsanalysen ikke afgøre, om Iben forventer at kollegerne gør, som hun siger, eller om hun forventer modstand fra deres side. Skrivemåden lægger ikke op til forhandling, den insisterer på, at Iben bestemmer. Samtidig kan der være forhold i situationskonteksten, der gør, at hun skriver så insisterende. Forhold der ikke har med magtpositionering overfor kollegerne at gøre, men som er udtryk for at pædagogers arbejde på bostedet, er en hverdag fyldt med hændelser, der skal tages hånd om. Iben forventer en reaktion fra Mille på de pædagogiske tiltag, og det kan være en forventning om Milles modstand mod at blive udelukket fra fællesskabet, der gør, at Iben skriver afmålt instruerende. Teksten kan læses som en magtpositionering overfor kollegerne, men den kan lige såvel læses som udtryk for so-

[78] Dette fremgår mere klart af tekst 4.

lidaritet og nærhed i situationen. Der er brugt et inklusivt vi og en omsorgsfuld sprogtone i slutningen af beskeden, som viser, at der er flere ting på spil samtidig i teksten.

I en af hurtigskrivningerne skrev en pædagog om de erfaringer, de havde med at skrive beskeder og kommunikere via personalebogen.

> Der erfarede vi, at det var utrolig vigtigt, at bevare en god og respektfuld tone imellem personalet, (personalet imellem….) da beskeder, irettesættelser etc. nemt kunne blive misforstået. Der har været episoder, hvor der er blevet skrevet beskeder hvor budskabet er blevet forvrænget, eller misforstået. (bilag 2 tekst 6).

Denne udtalelse viser, at netop besked-genren kan være vanskelig, fordi pædagogerne ofte skriver spontant og direkte til hinanden, og at den knaphed hvormed man bruger skriftsproget, nemt kan misforstås. Ibens tekst kan både læses som en bestemt opfordring til kollegerne om, at gøre som hun siger, eller den kan læses som en besked, der lægger op til konflikt, hvis de øvrige kolleger ikke er enige i den måde, Mille skal reguleres på.

4. Hvorfor skrives der således om noget?

Pædagoger skal handle i situationer, og de skal handle hurtigt. Det er et arbejdsforhold, som jeg tolker ud af teksten. Det at handle og træffe beslutninger er et grundvilkår i pædagogprofessionen, og handling i arbejdet er både at gribe ind, når en beboer slår sig i hovedet med et glas, det er at fastholde beboeren med magt og det er at skrive om forløbet og derigennem hurtigt at træffe beslutninger om, hvordan det pædagogiske arbejde fremover skal være på bostedet. Handletvang i arbejdet er knyttet til tid og erfaring.[79] Indhold og skrivemåde i tekst 3 viser, at bostedspædagogernes arbejde med mennesker er et arbejde, hvor man er i beredskab, reagerer hurtigt og må være beslutsom. Den erfaring, som Iben trækker på for at træffe beslutninger, viser, at hun i akutsituationer handler ud fra de vante rutiner og pædagogiske praksisser, der er på bostedet. Teksten viser tilbage til tekst 1 om bostedets "pædagogiske arbejdsmetode", idet man i denne tekst foreskrev, hvad man gør med beboerne, når de har brug for intensiv støtte. Iben handler erfaringsmæssigt ud fra

[79] En undersøgelse fra lærerprofession viser, at en lærer skal træffe en beslutning hver andet minut. Clark og Peterson (1986): *Teachers' Thought Processes i Handbook of Research on Teaching.* Selvom det er en ældre undersøgelse, tror jeg ikke, at det forhold har ændret sig i en moderne skole. Jeg er ikke bekendt med lignende undersøgelser af pædagogprofessionen, men tekst 3 viser, at man som pædagog skal være hurtig til at handle og træffe beslutninger.

de fælles aftaler, man på bostedet har om at regulere beboerne. Beskeden om hvordan der adfærdsreguleres gør sproget knapt og insisterende. Sproget bliver som handlingen er – kort, resolut og bestemt.

Professionelle, der i deres arbejde skal styre relationelle pædagogiske processer med aktører, som i dette tilfælde er udviklingshæmmede, er i en form for menneskearbejde, hvor de kontinuerligt må handle og forhandle deres egen position både i forhold beboerne, som de skal passe og i forhold til kollegerne, som de skal være enige med om den pædagogiske praksis. Det betyder i dette tilfælde, hvor Iben skriver om fastholdelsen af Mille, at Iben har forskellige strategier i spil; Hun skal give en besked til sine kolleger om, at Mille er blevet fastholdt, og igennem de sproglige valg bestemmer hun sig for det fremtidige pædagogiske handlingsprogram for Mille og insisterer på, at dette ikke umiddelbart er til forhandling. Skriftligheden bliver dermed både til dokumentation for en hændelse med en beboer på bostedet, men samtidig til dokumentation af den handletvang og magtpositionering, hun som pædagog er placeret i. Iben håndterer det professionelle arbejde ved at skrive nøgternt og regulerende. Det er interessant, hvordan hun i dette menneskearbejde skaber sig en position, hvorfra hun kan håndtere de ambivalente forhold, som er en del af hendes hverdagsarbejdsliv, nemlig at skulle være tæt på mennesker, arbejde med at udvikle mennesker og samtidig beskytte sig selv og andre for fysisk overlast og for at blive følelsesmæssigt involveret. Ibens tekst er et eksempel på, hvordan hun håndterer positionen. Det gør hun ved at anvende en disciplinerende sprogbrug.

Analyse af tekst 4: Afsnit i borgerbog (Milles bog)

Tekst 4 er ligesom tekst 3 håndskrevet i en kinabog og bringes her i fuld længde. Borgerbogen, hvori teksten er skrevet, ligger på Milles værelse. Jytte har været med til at fastholde Mille, og det er hende, der skriver teksten. Teksten kan læses af personalet på bostedet og af Milles værge. Borgerbogen bruges som dagbog og som dokumentationsmateriale til planlægningsmøder om beboerne.

27/3-05 Dag Arne og Jytte

Mille starter morgenen meget ivrig efter at finde ud af hvem der er på arbejde. Hun ligger i sin seng og siger som en kat så Jørgensen er inde og give hende besked.

Mille starter morgenen da jeg kommer ned til hende med at fortælle mig at hun har fået besked med kysen af S.T.. så vi må starte forfra på morgenrutinerne!

Morgenmaden og gå/løbeturen klarer hun fint – højt humør og sang.

Under saften plager hun om besked med Sonja og jeg beder hende om at skure håndvaskene i køkkenet. Det klarer Mille nogenlunde er ikke helt koncentreret så hun må starte forfra på den ene vask.

Jeg beder derefter Mille tømme opvaskemaskinen og her griber hun pludselig et glas og slår sig selv bag i hovedet. Jeg kommer til hende bagfra får hende ned på knæ og får vristet glasset ud af hånden på hende. Arne kommer til og vi får lagt Mille ned på gulvet i køkkenet, hvor vi sidder på hver side af hende. Vi holder fast i Mille i 5-6minutter før der kommer helt ro på hovedet og hun ikke spænder i musklerne. Mille griner på et tidspunkt helt overgearet. Vi får ringet efter hjælp og Iben kommer efter 5 – 10 minutter. Arne og jeg sidder i mellemtiden stadig på hver side af Mille og holder fast i hendes hænder. Mille vil gerne snakke om kaffe, hvor længe hun skal være udelukket m.m.

Iben kommer til og tager styringen. Mille ligger yderligere ca. 10 minutter på gulvet før hun har fået nok ro på hovedet til at hun kan komme ud og sidde på en stol i lille gang. Hun får bandage og kyse på og får pn- medicin.

Kommer derefter på hospitalet hvor de renser hendes flænger og giver hende noget lokalbedøvelse. Hun får ny bandage + kyse på.

Har efter hjemkomst til boligen fået frokost i lille gang og fået besked om, at hun er udelukket indtil hun får anden besked. Måltiderne er kort blevet ridset op for hende, hvordan de skal foregå under udelukkelsen (se forklaring i P-bogen).

Har derefter fejet og vasket gulv i køkkenet. Det klarede hun nogenlunde, noget ukoncentreret, så hun måtte starte forfra et par gange.

Jytte

1. Genre og indhold - Hvad er indholdet i teksten?
Når jeg læser hændelsesforløbet i tekst 4 og sammenligner det med tekst 3, får jeg et andet indtryk af situationen. Det har været en almindelig morgen for Mille med morgenrutiner, løbetur og lidt diskussion om, hvem der er på arbejde den dag. Fra linje 1- 9 signaleres det, at Mille har sin egen måde at modsætte sig morgenrutinerne på. Hun vil vide besked om Sonja, som viser sig at være en bekendt af Mille[80]. Mille plager, og pædagogerne giver igen ved at aktivere hende med at skure håndvasken. Den dramatiske reaktion fra Milles side kender jeg fra tekst 3, hvor Mille slår sig selv i hovedet med et glas. Selve hændelsesforløbet gengives her i tekst 4 som et kontrolleret forløb.
Fra linje 18 og frem kommer Iben og overtager styringen. Teksten er herfra og frem til slut en beskrivelse af, hvad der sker med Mille, og hvad der skal ske med hende. Sproget signalerer, at det, man gør, ikke forhandles, men er pædagogernes måde at styre Mille på. Man følger en plan, og Mille klarer nogenlunde, hvad hun bliver bedt om (l.27).

De primære ytringsfunktioner i teksten er deklarative ytringsfunktioner, der i udsagnsform informerer om hændelsesforløbet. Genren er *en beretning om et hændelsesforløb.* Modellæseren er kollegerne og Milles værge. Da teksten er en håndskrevet beretning i borgerens bog, har den karakter af at være dokumentation og oplysning om en sag. Beretningen er ikke en egentlig magtfuld tekst. Jeg ved fra analysen af teksten om Kurt (tekst 2), at borgerbøgerne bliver et grundlag for at stille en social diagnose, og derfor kan denne form for løbende dokumentation på et senere tidspunkt blive belæg for at ændre praksis. Derfor kan teksten få en større betydning i den funktionelle praksis, end som den umiddelbart fremstår håndskrevet i kinabogen.

2. Interpersonelle forhold i skriftsproget. Hvilken sprogbrug udtrykker aktørerne sig med?
At aflægge beretning er at "føre bevis" for et hændelsesforløb. Det giver sig sprogligt til udtryk ved, at afsender er meget præcis med hensyn til at fastsætte *omstændigheder* i situationen. I Jyttes tekst er der mange tids-, steds- og mådesadverbialgrupper og præpositionsfraser.

Tidsadverbialer:

> starte forfra, under saften, må starte forfra, derefter, pludselig, på et tidspunkt, efter 5 minutter, i mellemtiden, stadig, yderligere 5-10 minutter, derefter, starte forfra.

[80] Dette udleder jeg senere af tekst 5

Stedsadverbialer*:*

> på arbejde, i sin seng, inde, ned, bag i hovedet, til hende bagfra, ned på knæ, ud af hånden, ned på gulvet, på hver side, på gulvet, ud at sidde på en stol, på hospitalet, i lille gang.

Mådesadverbialer:

> meget ivrig, klare hun fint, højt humør og sang, klare Mille nogenlunde, helt overgearet, nok ro på, nogenlunde, noget ukoncentreret.

Tids-, steds- og mådesadverbialerne klarlægger de nærmere omstændigheder ved hændelsen, og sætter rammen for den scene, hvorpå handlingsforløbet udspiller sig. Detaljeringsgraden er stor, og det har været vigtigt for Jytte at fastholde forløbet temporalt. Tidsadverbierne er med til at fastholde situationens forløb, men de anvendes også til at opbygge "spænding" eller markere forandring i beretningen. Jytte anvender tidsadverbiet "pludselig" til at markere vendepunkt og optrapning af et problem. Dette viser, at Jytte er overrasket over Milles handling, og adverbiet er med til at legitimere fastholdelsen. Efterfølgende bruger Jytte adverbier og præpositioner som: *på et tidspunkt, stadig, derefter og efter hjemkomsten.* Disse circumstantialer markerer ro og kontrol.

Stedadverbialer og stedspræpositionsfraser er præget af retningstilkendegivelser. Ud af præpositionsfraserne kan jeg udlede, hvor Mille fysisk befinder sig *(i sin seng, ned på gulvet i køkkenet, ud på en stol i gangen, på hospitalet og i lille gang),* samt hvordan personalet fysisk befinder sig i forhold til Mille. *(Jørgensen er inde, jeg kommer ned, jeg kommer til hende bagfra, får hende ned på knæ, får vristet glasset ud af hånden på hende, sidder ved hende side).* Da Mille slår sig selv med et glas bliver præpositionsfraserne kraftfulde: *jeg kommer til hende bagfra, får hende ned på knæ, får vristet glasset ud af hånden.*(l.11). Disse retningstilkendegivelser forstærker oplevelsen af fysisk magtanvendelse. Præpositionsfraserne er med til at legitimere fastholdelsens form, idet Mille kunne gøre skade på sig selv, hvis ikke Jytte og Arne havde tvunget hende "ned og ind".
I den sidste del af forløbet *sidder Arne og Jytte på hver side af Mille.*(l.16). Sætningen gentages, og dette viser, at de nu er fælles om at få ro på situationen: Arne, Jytte og Mille – er alle sammen <u>nede</u> ved gulvet. Herefter kommer Iben og tager styringen.

Mådesadverbialerne viser tilbage til den måde, Jytte oplever situationen på. Det er igennem mådesadverbialerne, at Jytte vurderer handlinger og processer. Hun får tilkendegivet en sympati for Mille i "normalsituationen" (in-

den fastholdelsen). Mille *er ivrig*, *klarer noget fint og i højt humør.* (l.2-6). Herefter bliver adverbialerne mere forsigtige: *nogenlunde, nok, nogenlunde og noget.*(l.8). Vurderingerne viser en større usikkerhed med hensyn til, hvordan Mille vil reagere. Et sted skriver Jytte at *Mille griner helt overgearet.*(l.15). Her markerer hun gennem adverbiet *helt,* og adjektivet *overgearet* at noget i Milles situation er ude af kontrol. Procestypene i teksten er primært materielle processer, hvor der udtrykkes handlinger og hændelser i den konkrete verden. Dette er ikke overraskende, da teksten netop skal gengive et hændelsesforløb, og dermed fastholde deltagere og måder at gøre noget på i en situation, der skal afrapporteres. De fleste materielle procestyper i teksten er neutrale *(Mille starter, jeg kommer, Mille vil, osv.)* og netop derfor er der to procestyper, der gør opmærksom på sig selv: *får vristet* (l. 12) og *spænder* (l. 14). "Får vristet" henviser til den fysiske kraft Jytte må lægge i fastholdelsen, og "spænder" henviser til den iagttagelse Jytte gør, om Milles reaktion på at blive fastholdt.

Jytte positionerer sig i teksten som en pædagog, der har nemt ved at berette om forløbet. Fra linje 1 til 18 er sproget kendetegnet ved at være berettende, og Jytte skriver sig selv frem som en pædagog, der har ro på i situationen. Hun *beder* Mille om at skure håndvaskene (l. 7) og om at tømme opvaskemaskinen (l.10), og ved fastholdelsen *sidder hun sammen med* (l.13) Arne ved Milles side og passer på hende. Jyttes ro og påpasselighed står i kontrast til Milles måde at være urolig på. Mille er meget ivrig (l. 2), hun siger som en kat (l.3), hun er i højt humør og synger(l.6). Mille plager (l,7), er ukoncentreret (l 8) hun slår sig selv i hovedet med et glas (l.12), hovedet er uroligt og hun spænder i musklerne (l. 14), hun griner overgearet (l.15) og vil gerne snakke (l.17) og efter besøget på sygehuset klarer hun aktiviteterne nogenlunde, men er noget ukoncentreret (l.28). Mille beskrives gennem de urolige og forstyrrende handlinger.

Selve kommunikationssituationen er kendetegnet ved, at Jytte skal skrive om Mille til to forskellige modtagere: Milles værge og kollegerne. Milles værge vil læse teksten med henblik på at vurdere om personalet handler forsvarligt over for Mille. Jytte er derfor under tilsyn i teksten. Hun viser gennem sprogbrugen, at hun er bevidst om, at hun skal forklare fastholdelsen på en måde, så læseren kan se situationen for sig. Teksten har til hensigt at dokumentere og legitimere fastholdelsen og bliver skrevet, så Jytte ikke kan angribes på sin professionalitet. Jytte beretter med stor detaljerigdom om hændelsesforløbet, og anvender en sprogbrug, der signalerer ro og kontrol. Samtidig skriver Jytte til kollegerne, og her fungerer teksten som en dokumentation af en faktisk sket hændelse. Jytte skal oplyse og informere kollegerne om, hvad der er sket.

Hun skal gøre det både så materialet kan bruges som dokumentation og status for, hvordan Mille har det her og nu, men også som en journaliseringstekst, som kan være en brik i den argumentation, der skal føres i forbindelse med det videre pædagogiske arbejde med Mille.

Når jeg analyserer *moduselementerne* i teksten ser jeg først og fremmest, at der næsten altid er et handlende subjekt. I sætningerne linje 22 og 24 er agens ikke markeret og der står intet om, hvem der pålægger Mille, det hun skal gøre fremover. Jeg udleder med mit kendskab til tekst 3, at det er Iben, der udfører dette beslutningsarbejde med at give Mille instrukser om den fremtidige adfærd. Jytte vælger i teksten at undgå at beskrive, hvem der træffer beslutningerne om, hvad der skal ske med Mille. Dette kan tolkes som at Jytte skriver sig fri af beslutningsniveauet og overlader det til Iben at bestemme. Den abrupte skrivestil, der indtræder, når der skrives i sætningsfragmenter frem for sætninger, kan også være et udtryk for, at Jytte positionerer sig asymmetrisk i forhold til Iben og ikke i denne tekst vil forhandle pædagogikken. Hun beretter, hvad der er sket, men går ikke i teksten i dialog med den pædagogiske linje. Jytte kan dække sig ind under Ibens styring og gennem sproget vise, at hun ikke har villet træffe de beslutninger, der skulle træffes. Enten fordi hun er enig i beslutningen og accepterer den, eller fordi hun ikke vil tage ansvaret eller diskussionen gennem skriftligheden. Jyttes brug af positiv polaritet viser, at hun føler sig tryg ved modtageren af teksten, og at hun ikke skal forsvare sine handlinger overfor værge og kolleger. Derfor kan jeg antage, at Jytte er enig i de pædagogiske beslutninger, som Iben har skrevet i personalebogen.

3. Sprog og indhold – Hvad fortæller sprogbrugen om arbejdet?

Rammesætningen i Jyttes beretning er tydelig. Man ved som læser, hvor man befinder sig på hvilket tidspunkt og med hvilken hændelse. Jytte tilkendegiver, at hun bliver overrasket over Milles adfærd ved brug af temporaladverbiet: *pludselig*, og at hun har udøvet magtanvendelse og *holdt Mille nede*, og at noget i situationen har været *ude af kontrol* for Mille, da hun griner overgearet.

Analysen af modaliteter og den evaluering, der finder sted gennem de sproglige valg, viser, at Jytte skriver berettende og uproblematisk om sagen med Mille. Hun formidler alt det, hun professionelt skal gøre ved en magtanvendelse, nemlig fastholde borgeren, tilkalde hjælp, lade Iben overtage styringen og skrive hele forløbet ned. Det er en proces, der rutinemæssigt skrider frem. Der er sproglige markeringer i teksten, som viser, at Jytte ikke bryder sig om det, der er sket: *pludselig, overgearet, vrister glasset ud, kommer til hende bagfra, plager*

og beder osv. Ordvalgene viser, at Jytte udfører sit arbejde samtidig med at der er ubehag forbundet med dele af det.

Jytte skriver *om* Mille, men *til* kollegerne og til værgen, og dette peger på den situationskontekst, Jytte opererer i. Hun skal legitimere sine handlinger for at være professionel. Hun skal gøre det detaljeret og i overensstemmelse med den oplevelse, hun har af situationen. Derved kommer rutiner, omgangsformer, de gode oplevelser og ubehaget i arbejdet frem gennem sprogbrugen.

4. Hvorfor skrives der således om noget?

Magtanvendelse er - generelt og specifikt her i teksten - en situation, hvor et menneske tvinger et andet menneske til at få styr på den ukontrollable krop. Hændelsesforløbet er fysisk og ude af kontrol, og fastholdelsen skal føre til kontrol. Denne kontrol kommer ekstra tydeligt til udtryk i Jyttes rolige beretning om, hvad der er foregået. Jytte genkalder sig situationen, hun anvender en form for memoteknik - en observationsteknik – til at fremlægge belægsmaterialet for hændelsesforløbet.

Jyttes uddrag fra borgerbogen knytter endnu et aspekt til min indsigt i, hvordan bostedspædagoger skriver *i* og *om* deres arbejde. Jytte skal dokumentere arbejdet, og det gør hun ved at berette om en hændelse. Hun skriver detaljeret om fastholdelsen. Teksten er en begrundelse for en handling i arbejdet og skal belægge og forklare, hvorfor man som pædagog arbejder, som man gør. Jytte aflægger rapport. Hun kontrolleres af andre (værgen, kollegerne, og de myndighedsansvarlige i kommunen) samtidig med, at hun skal kontrollere borgerne, så de ikke gør skade på sig selv. Situationer af kritisk karakter fastholdes skriftligt, da de har betydning for, om man kan træffe afgørelser i forhold til den fremtidige pædagogiske praksis.

Jeg får det indtryk, at Jytte skriver for selv at skabe klarhed over, hvad der er foregået i situationen. Skriftligheden er i den tolkning et redskab til at fastholde, dokumentere og forstå voldsomme situationer i arbejdet. Jytte har brug for at fortælle detaljeret om hændelsesforløbet, da hun selv er påvirket af situationen. Derfor indleder hun i en narrativ struktur med en udfoldet beskrivelse af, hvad der er sket. Jytte kan i den konkrete situation være i konflikt med sit arbejde. Hun kan finde det ubehageligt at skulle fastholde Mille. Det virker ikke som om det er ubehageligt for hende at skulle skrive om processen – teksten har nærmere forløsende karakter, da Jytte beretter detaljeret om, hvad der er foregået. Den konsekvenspædagogik, jeg analyserede ud af Ibens tekst (tekst 3), får ikke plads i detaljerne i Jyttes gengivelse af episoden. Enten har Jytte oplevet situationen på en anden måde end Iben, eller også vil Jytte ikke

forholde sig til beslutningsniveauet. Jeg tolker det sådan, at selve arbejdet er konfliktfyldt, men det at skriftliggøre sig om arbejdet er med til at efterbehandle det, der er foregået for Jytte. I skriftsproget kan Jytte vise, at hun har styr på situationen, mens selve den fysiske fastholdelse må opleves mere kaotisk, end den udtrykkes gennem en berettende, kontrollerende sprogbrug.

Analyse af tekst 5: Indberetning om magtanvendelse

Tekst 5 er en indberetning om magtanvendelse, som er skrevet i et standardskema til brug ved foranstaltninger efter serviceloven §109b, nødværge, nødret og al anden form for magtanvendelse,§109. Skemaet har to rubrikker, hvori der står personlig data for den person, magtanvendelsen handler om, samt data for de pædagoger, der har været ansvarlige for magtanvendelsen. Disse rubrikker er af anonymiseringsgrunde ikke medtaget her. Indberetningen er dateret den 27.3.2005, hvilket er samme dag, som tekst 3 og 4 er dateret.

3. Indgrebets art og karakter:

Beskriv situationen op til magtanvendelsen? Beskriv den pædagogiske indsats før magtanvendelsen? Beskriv magtanvendelsen? Beskriv hvilke tryghedsskabende initiativer du iværksætter efterfølgende? (se vejledning til indberetning af magtanvendelse).

Mille har haft en fin start på morgenen. Har været ude at gå/løbe med Jytte, hvor vi har sunget og humøret har i det hele taget været fint. Efter hjemkomst til boligen får Mille noget at drikke. Imens vi sidder og drikker saftevand, begynder Mille at plage om besked vedr. aftale om besøg hos en gammel bekendt, Sonja. Jeg beder Mille stoppe – giver hende en time out for at give hende mulighed for at blive rolig igen. Da time out'en ikke har den ønskede effekt, vælger jeg at aktivere hende, da hun ofte kan finde ro i aktiveringen af kendte opgaver. Dette skal til for, at hun kan vise mig, at hun kan finde ud af at klare sit dagsprogram. Til at aktivere Mille vælger jeg, at hun skal skure vores køkkenvaske og det klarer Mille nogenlunde. Hun er lidt ukoncentreret, så da hun er færdig, beder jeg hende yderligere om at tømme opvaskemaskinen.

Pludselig griber Mille et glas fra opvaskemaskinen og slår sig selv bag i hovedet – i alt når hun at slå sig selv fire/fem gange. Jeg griber fat om Mille bagfra og får ført hende ned på knæ, og jeg får yderligere vristet glasset ud af hånden på hende. Jeg får kaldt på min kollega, Arne, som hurtigt kommer til og tager fat. Vi får lagt Mille helt ned

på maven og her ligger Mille i ca. 5 – 6 minutter, hvor vi holder fast i hende før hun bliver rolig. Mille griner flere gange psykotisk og er psykisk ustabil. Fastholdelsen varer fra kl. 10.45 – 10.55. Samtidig med dette får vi hidkaldt en anden beboer og får ham til at hente et håndklæde, vi kan lægge under Milles hoved og vi får ringet efter hjælp.

Mille bliver nu så rolig at jeg kan bede Mille om at lægge sine arme ned langs kroppen og Arne og jeg kan give slip på hendes arme og hænder. 5 – 10 minutter senere kommer Iben til. Hun overtager styringen og Mille ligger yderligere 5 – 10 minutter på gulvet før vi kan få hende bede hende om at gå ind i et tilstødende lokale og sætte sig på en stol for at skabe mere ro omkring hende. Her får hun pn-medicin, 5 mg diazepam og 50 mg truxal.

Hun får bandage og kyse på og kommer på skadestuen på hospitalet. Her får hun vasket sine flænger. Det er ikke muligt at sy eller lime flængerne, så hun får en lokalbedøvende sprøjte og får en ny bandage og kyse på.

Efter hjemkomst til boligen bliver Mille aktiveret med små korte overskuelige opgaver.

1. Genre og indhold - Hvad er indholdet i teksten?
Teksten er en indberetning, som skal sendes til kommunen om, at en magtanvendelse har fundet sted. Det er en forløbsbeskrivelse, der i modsætning til tekst 3 og 4 indledes med en harmonisk fremstilling af morgensituationen på bostedet, hvor Mille har været i godt humør. Milles humør ændrer sig. Hun begynder at plage og møder modstand hos personalet. Derfor styres og aktiveres hun af personalet. Beretningen om den selvdestruktive adfærd, hospitalsbesøg og efterfølgende aktivering kender jeg fra tekst 3 og 4. Den dominerende ytringsfunktion i teksten er udsagnfunktionen, og teksten informerer om et hændelsesforløb på bostedet, som der skal føres tilsyn med[81]. Teksten er informerende og begrunder gennem narrative strukturer, at det har været nødvendigt at fastholde Mille. Informationen retter sig mod de myndighedsansvarlige i kommunen, og henvendelsesformen er generel og abstrakt. Det er en tekst, der skrives som dokumentation for en hændelse og en tekst, der egner sig til arkivering. (dette forhold vender jeg tilbage til.) Modellæseren er indskrevet i teksten som en neutral person. Der er kun brugt et fagbegreb: *time out*, og to medicinske betegnelser: *5 mg diazeepam og 50 mg truxal*, ellers fremstår skriftsproget hverdagssprogligt.

Standardskemaet signalerer, at teksten er et vigtigt dokument for kommunen at få udfyldt. Skemaer kræver særlige oplysninger, hvilket fremgår af linje 1-5, hvor skriveren guides. Sprogbrugen i teksten signalerer ikke magt og vigtighed, men giver udtryk for, at man har kontrol over situationen på bostedet. Afsender af teksten er reelt Jytte, hvilket jeg udleder ud fra beretningen i tekst 4 sammenholdt med tekst 5. Men de faktiske afsendere, som fremgår af magtanvendelsesskemaets sidehoved er: stedfortræderen for forstanderen: Kirsten, samt det ansvarlige personale: Jytte og Arne. Jeg ved fra en samtale med forstanderen, at teksten er blevet til i fællesskab. Jytte har skrevet et første udkast, som forstanderen efterfølgende har redigeret, og man har i fællesskab retorisk bearbejdet teksten.

2. Interpersonelle forhold i skriftsproget. Hvilken sprogbrug udtrykker aktørerne sig med?
Jytte skrev i Borgerbogen (tekst 4) grundlaget for indberetningen, og der er citatvandring fra Jyttes tekst til indberetningen. Jytte er også med-afsender til indberetningen, så det er ikke mærkeligt, at der går sætninger igen. Der er næsten ikke citatvandring fra tekst 3, som Iben skrev. Dette kan skyldes at de to

[81] Det foreskrives i Servicelovens § 136, at al magtanvendelse skal indberettes til kommunalbestyrelsen og det er kommunalbestyrelsens pligt at udarbejde handleplaner på baggrund af indberetningerne. (Serviceloven § 140, 141).

tekster har forskellige hensigter, og at der er forhold fra tekst 3, som man ikke ønsker kommunens indblanding i. I tekst 3 beslutter Iben, hvordan det pædagogiske arbejde med Mille skal forme sig. Hun giver besked. Hvorimod tekst 5 er en dokumentation for en fastholdelse af Mille. I tekst 5 er selvfremstillingen og den positionering, der her finder sted anderledes rolig og kontrolleret end i tekst 3, hvilket kan begrundes i, at det er en tekst, der går ud af huset.

I indberetningen optræder der - sammenholdt med tekst 3 og 4 - nye informationer, ændrede sætninger, og samtidig er der en række informationer, der ikke er med, eller er skrevet på en anden måde. Jeg slår ned forskellige steder i teksten for at vise eksempler på, hvordan sprogbrugen er forskellig, afhængig af om man skriver til hinanden på bostedet, eller om man skriver til en kontrolinstans ved kommunen.

Ny information 1 i indberetningen:

> Mille har haft en fin start på morgenen.(l.6).

I tekst 3 går Iben lige på med en beskrivelse af fastholdelsen, og i tekst 4 beskrives Milles start på dagen med, at hun lyder som en kat, er ivrig, og plager. Senere i tekst 4 står der, at hun er i godt humør og klarer morgenrutinerne fint, og det er denne sætning, der føres over i indberetningen. Når afsenderne i den eksterne tekst vælger at indlede med en narration om, at Mille har haft en fin start på morgenen signalerer de, at der er ro på situationen i bostedet og at Mille har følt sig veltilpas. Udgangspunktet er en positiv stemning i bostedet.

Ny information 2 i indberetningen:

> …begynder Mille at plage om besked vedr. aftale om besøg hos en gammel bekendt, Sonja.(l 8).

Af tekst 4 fremgår det, at Mille plager om besked vedrørende Sonja, og det er i tekst 5, at jeg får oplyst, at det er en gammel bekendt af Mille, som hun efterlyser besøg hos. Denne information er med til at styrke forståelsen af Mille som et menneske med relationer ude i verden, og hun plager om lov til at få kontakt til denne omverden. Informationen styrker Milles person. Omverdensrelationer er med til at menneskeliggøre og normaliserer beboerne, og informationen om Sonja underbygger et positivt indtryk af Mille.

Ny information 3 i indberetningen:

> Jeg beder Mille stoppe – giver hende en time out for at give hende mulighed for at blive rolig igen. Da time out'en ikke har den ønskede effekt, vælger jeg at aktivere hende, da hun ofte kan finde ro i aktiveringen af kendte opgaver. Dette skal til for, at hun kan vise mig, at hun kan finde ud af at klare sit dagsprogram. Til at aktivere Mille vælger jeg,…(l.8).

I dette afsnit får jeg en række informationer, som ikke tidligere er beskrevet. Jytte forklarer den pædagogiske praksis og anvender fagudtrykket "time out". Hun begrunder reguleringen med, at Mille skal have mulighed for at finde ro igen. Hun følger "time outen" op med aktivering og begrunder også dette pædagogiske træk ved at forklare, at Mille finder ro i kendte opgaver. Det bliver rutinerne, der skal styre Mille ud af sin selvdestruktivitet, og dermed får Jytte fortalt, at man på bostedet følger et dagsprogram, som er med til at regulere beboernes liv [82].

Ny information 4:

> Vi får lagt Mille helt ned på maven. (l.20).

Denne information fortæller læseren, hvor voldsom fastholdelsen er. Mille ligger på maven og kan ikke røre sig. Det er en ny information, og den forstærker det indtryk, man får af den nødvendige fastholdelse. Hvis ikke personalet holder Mille nede ved gulvet og på maven, vil hun slå sig selv.

Ny information 5:

> Mille griner flere gange psykotisk og er psykisk ustabil. Fastholdelsen varer fra kl. 10.45 – 10.55. Samtidig med dette får vi hidkaldt en anden beboer og får ham til at hente et håndklæde, vi kan lægge under Milles hoved og vi får ringet efter hjælp. Mille bliver nu så rolig at jeg kan bede Mille om at lægge sine arme ned langs kroppen og Arne og jeg kan give slip på hendes arme og hænder. (l.22).

I tekst 4 stod der, at Mille griner helt overgearet, og her i indberetningen bliver denne beskrivelse til *"griner flere gange psykotisk"* og *"er psykisk ustabil"*. Det er et anderledes stærkere fagudtryk, der anvendes som Milles diagnose. Hvor adjektivet "overgearet" giver et indtryk af, at Mille er ude af kontrol, får man

[82] De pædagogiske arbejdsmetoder beskrevet i tekst 1 bliver igen en nøgletekst, hvor retningslinjerne for arbejdet går igen i de øvrige tekster.

nu det indtryk at Mille er psykotisk – indadrettet og syg. Diagnostiske udtryk for psykiatrien legitimerer fastholdelsen.

Jeg får også den information, at fastholdelsen varer fra kl. 10.45 – 10.55 Den punktlighed, hvormed det skrives, udtrykker kontrol og præcision. At en anden beboer lægger et håndklæde under Milles hoved er en ny information, og den er med til at bygge en selvfremstilling op om, at pædagogerne handler hurtigt og omsorgsfuldt ved en fysisk fastholdelse. At Mille får ro på viser, at pædagogerne har styr på situationen, og Mille kan ligge mere afslappet.

Indberetningen fremstår som en sammenhængende beretning, hvori to pædagoger gengiver det hverdagsagtige ved en fastholdelse: Milles normaltilstand, rutiner på bostedet, pædagogernes måde at udføre magtanvendelse på, og den måde fastholdelsen afslutter på. Teksten signalerer, at det er en hverdagsbegivenhed, der har fundet sted, den signalerer ro og kontrol. Jeg vil gennem de narrative strukturelementer vise, hvordan denne ro og kontrol konstrueres skriftsprogligt.

Først og fremmeste er selve tekststrukturen en narrativ struktur. Den narrative struktur indledes normalt med et sammendrag. Det finder jeg ikke i tekst 5, fordi selve magtanvendelses*skemaet* signalerer tekstens hensigt: den skal indberette en fastholdelse, derfor er det unødvendigt for afsender at skrive, at det er hensigten. Men herefter følger de narrative strukturkomponenter: Orienteringsafsnittet fra linje 6 -16 redegør for hvem, hvornår, hvad og hvor, og man får personer, tid, begivenhed og sted præsenteret. Måden aktørerne præsenteres på viser normalsituationer på bostedet. Der gengives et billede af en fordragelig morgen med Mille. Komplikationselementet indtræder i linje 17 med tidsadverbiet *pludselig* og selve narrationens dramatiske højdepunkt udspiller sig fra linje 17 til 24. Evalueringsdelen står fra linje 26 til linje 34 hvor pædagogen beskriver, hvordan der kommer ro og styr på situationen igen. Resultatet står i linje 33, hvor vi er tilbage ved den vante situation: *Efter hjemkomst til boligen bliver Mille aktiveret med små korte overskuelige opgaver.* Nu er der ro på igen, og de almindelige rutiner på bostedet kan genoptages.

Det er en anderledes gengivelse af situationen, end den jeg ser i tekst 3, hvor Mille udelukkes fra det sociale fællesskab og disciplineres gennem konsekvenspædagogik. Den narrative struktur i indberetningen er en tidslig organisering af forløbet og strukturen matcher rækkefølgen af begivenheder. Måden pædagogerne beretter på, skaber orden på begivenhederne og konstruerer et helhedsbillede af situationen. Denne måde at skrive på understøtter sprogligt det indtryk, man får af indholdet i teksten, nemlig at pædagogerne har styr på situationen.

På mikroanalyseniveau kobler en analyse af teksturen: tekstreferenter og kohæsionskæder sig til den narrative strukturanalyse. Sprogbrugen i beretningen fremstår rolig og almindelig og er med til at forstærke billedet af, at situationen ikke skal opleves som ubehagelig eller følelsesladet. Jeg analyserer tekstreferenterne fra et afsnit i indberetningen for at vise, hvordan referentkoblinger bruges til at udtrykke ro og kontrol.

Afsenderne gør stor brug af anaforisk reference, hvilket bevirker, at der skabes entydighed og struktur i teksten. Det er meget tydeligt, hvem der gør hvad, og disse referencer kobles kontinuerligt. Jeg markerer de anaforiske referencer med en understregning i et tekstuddrag:

> Jeg beder Mille stoppe – giver hende en time out for at give hende mulighed for at blive rolig igen. Da time out'en ikke har den ønskede effekt, vælger jeg at aktivere hende, da hun ofte kan finde ro i aktiveringen af kendte opgaver. Dette skal til for, at hun kan vise mig, at hun kan finde ud af at klare sit dagsprogram. Til at aktivere Mille vælger jeg, at hun skal skure vores køkkenvaske og det klarer Mille nogenlunde. Hun er lidt ukoncentreret, så da hun er færdig, beder jeg hende yderligere om at tømme opvaskemaskinen (l.10-16).

De anaforiske referencer er stabile. Dette står i kontrast til den måde, som Iben i tekst 3 skrev om hændelsesforløbet. Mille blev nævnt 21 gange i tekst 3, og der var en overdreven og mere kaotisk formidling af hændelsen. Her i tekst 5 er der sket en rekonstruktion af hændelsesforløbet, og pædagogerne har fået styr på situationen og dermed styr på sprogbrugen.

Der er to leksikalske relationsspor at forfølge i tekstuddraget og disse spor er kontrafaktiske, idet det ene spor handler om at få ro på (*Stoppe – time out – for at blive rolig igen – timeout´en – kan finde ro – kendte opgaver – dagsprogram)* og det andet spor handler om at aktivere *(Effekt- aktivere- aktiveringen – at aktivere – skure vores køkkenvaske – tømme opvaskemaskinen).* Arbejdet med beboerne er af en sådan karakter, at der skal aktivering til for at få ro på. Både ro og aktivering signalerer over for kommunens tilsynsførende, at der er styr på situationen.

Jytte fortsætter teksten med mange endofiske referencer, og selvom der introduceres tre personer yderligere: Arne, en anden beboer og Iben - er kohærensen stabil. Læseren af teksten ved, hvem der gør hvad, og det er interessant at Jytte positionerer sig med et stærkt jeg, der har magt over situationen. Hun gentager og bestyrker sin egen handling igennem beretningen om fastholdelsen. Analysen af de leksikalske relationer fra linje 17 – 31 viser, at der er rigtig megen "krop" til stede i dette afsnit, og der er en dynamik og dramatik med disse kroppe, som *skal gribe, slå, vriste, ned på knæ, ned på maven* osv. De

mange leksikalske kropsrelationer gør teksturen tydelig og sammenhængende. De temporale konneksioner er i teksten med til at gøre indberetningen til en narration med en dramatisk karakter, da der bliver brugt ord som *pludselig, hurtigt, minutter senere.* Der er tempo og en vis spænding lagt ind fra linje 17 - 25, som bygges op ud fra krop og tid. De leksikalske relationer er i det afsluttende afsnit knyttet til behandlingen på hospitalet, og derefter slutter beretningen af med at referere tilbage til indledningen, hvor man på bostedet aktiverer borgerne med rutineprægede opgaver. Teksten afrundes ved at slutte, hvor den startede. Konnektorerne er igen temporale og for at markere at hele historien ender godt, sluttes teksten med ordet "*Efter hjemkomsten til boligen bliver Mille aktiveret med små korte og overskuelige opgaver "*(l.36), hvilket markerer, at der nu er styr på situationen igen.

3. Sprog og indhold – Hvad fortæller sprogbrugen om arbejdet?

Sprogbrugen i indberetningen er karakteriseret ved en behersket fortællestemme, en narrativ struktur, tydelige referentkoblinger, stærk kohæsion og kohærens, og helsætninger uden ellipse, samt en tydelig præcision, et eksplicit ordvalg og en stor detaljeringsgrad. Denne måde at bruge sproget på er med til at forstærke indtrykket af kontrol og orden, som igen er med til at fremskrive et indtryk af pædagogisk professionalisme. Pædagogerne legitimerer fastholdelsen og dokumenterer, hvad der er sket ved at positionere sig som ansvarlige for Milles proces. I den eksternt rettede tekst skrives praksis på bostedet frem gennem generaliserede professionsudtryk som: *time out, effekt og aktivering.* Pædagogerne er i sprogbrugen omhyggelige med at fremstå kontrolleret og at vise, at de handler professionelt. Tekst 3 og 4 er skrevet umiddelbart efter fastholdelsen, mens tekst 5 er skrevet senere på dagen, og man har derfor kunnet skrive med distance. Det har afgjort også betydning, at stedfortræderen for forstanderen er medforfatter til tekst 5, hvorved indholdet bliver præsenteret på en måde, som også lederen kan stå inde for. Teksten signalerer ro og entydighed og er udtryk for enighed blandt kollegagruppen.

4. Hvorfor skrives der således om noget?

Teksten fremskriver kontrol som en kvalitet i pædagogisk arbejde. Teksten skal begrunde, at pædagogerne har handlet, som de har gjort, og den skal legitimere, at det har været nødvendigt at fastholde Mille. Jeg tolker årsagen til at pædagogerne skriver teksten som en kontrolleret narrativ beretning sådan, at de har pligt til at indberette situationer, hvor beboerne fastholdes, men at de reelt set helst selv vil klare situationen med beboerne. Måden de bruger spro-

get på lægger ikke op til, at der skal ske noget med Mille, eller at pædagogerne har brug for at kommunen blander sig i arbejdet. Teksten dokumenterer et hændelsesforløb og fremskriver pædagogernes professionelle måde at handle på. De legitimerer gennem sprogbrugen deres handlinger og deres arbejde.

Hvorfor skriver pædagogerne på en kontrolleret narrativ måde om magtanvendelse? Jeg vil forfølge tematikken "kontrol", da dette tema både kobler sig til indberetnings-genren og til den sprogbrug, pædagogerne anvender. De tekster, der i et professionsarbejde skal indberette en hændelse, er *skal-tekster*. Pædagogerne har pligt til at skrive dem inden et vist tidsrum, og årsagen til, at de skal skrives, er, at magtanvendelse er et indgreb i selvbestemmelsesretten. Ifølge Grundloven er den personlige frihed ukrænkelig, og derfor er reglerne for magtanvendelse bestemt ved lov[83]. Pædagogerne udfører et arbejde, som de *er nødt til* at gøre, og derefter har de *pligt til* at skrive om det. Kontrakten med kommunen består i, at kommunen til gengæld har pligt til at føre tilsyn med beboerne og det pædagogiske arbejde på bostederne. Indgrebene skal altid registreres og indberettes, og de skal løbende vurderes og følges op af en handlingsplan, som beskriver, hvordan man fremover vil arbejde med beboeren. De genrekonventioner, der ligger i en indberetning, lægger op til, at afsenderen af teksten fremskriver situationerne som kontrollerede. De skriver om hændelsen med Mille på en måde, som viser, at de handler på en professionel måde i akutsituationer. Beretningen udstråler kontrol, og den bliver kontrolleret for denne kontrol. Det hierarkiske system er derfor nærværende ved denne type tekstproduktion: Kommunen fører tilsyn med og har kontrol over det pædagogiske arbejde på bostederne, og pædagogerne fører tilsyn med og har kontrol over beboernes adfærd. At pædagogerne skriver på en narrativ kontrolleret måde, tilskriver jeg det faktum, at de ved de bliver kontrolleret af kommunen og derfor svarer på kommunens tilsyn med ro og professionalisme. Det er en måde at positionere sig på, der holder kommunen ud i en vis armslængde. Pædagogerne skaber gennem den narrative kontrollerede skrivestil distance til det kontrollerende blik på deres arbejde. Sproget understøtter hensigten at indberette uden at udstille arbejdet som problematisk.

De tre tekster i fastholdelsesforløbet retter sig mod tre forskellige kommunikationssituationer. I tekst 3 gives der besked til kollegerne, i tekst 4 dokumenteres og legitimeres hændelsesforløbet for kolleger og værger og i tekst 5 indberettes magtanvendelsen for en ekstern kontrolinstans. Det viser sig i dette forløb, at sprogbrugen ændre sig alt efter, hvem der skrives til. Man kan diskutere, om disse forandringer i sprogbrugen har at gøre med, at pædago-

[83] Serviceloven, kap. 21.

gerne har brug for at sløre noget af det, der reelt foregår i arbejdet, fordi der i selve arbejdet ligger et dilemma indbygget i magtanvendelsesprocedurerne. Det dilemma, jeg tolker ud af tekst 5, er, at pædagoger har pligt til at udøve magtanvendelse samtidig med, at de har en fornemmelse af, at det de gør "ikke er helt i orden". Derfor kan et narrativt legitimerende sprogbrug blive en måde at væbne sig imod myndighedsinstansen og samtidig en måde at komme afmagten til livs. Det kontrollerede skriftsprog fremskriver en forståelse af arbejdet som kontrolleret, og dermed tilbagetager pædagogerne sig definitionsretten over, hvad der er i orden, og hvad der ikke er i orden i arbejdet. Når modellæseren er en upersonlig læser som kommunen, og man som afsender er usikker på, hvordan ens tekst bliver læst og anvendt, så beskytter man bedst sig selv som professionel ved at fremskrive et kontrolleret billede af arbejdssituationerne.

Jeg tolker tekst 5 som en strategisk tekst. Den er retorisk bearbejdet således at pædagogerne kan vise en konstruktion af arbejdets praksisser frem. Tekst 3 og 4 giver et indblik i en institutionspraksis, hvor pædagoger handler på bestemte måder, fordi arbejdets vilkår er, som de er, i situationen med Mille. Arbejdets vilkår slår igennem i alle tre tekster, men på forskellige måder. Når man er pædagog og skal regulere beboernes adfærd, må man kunne regulere og give besked (tekst 3), kunne beherske og styre situationer (tekst 4) og endelig kunne berette om hændelserne på en måde, som beskytter en mod den eksterne kontrolinstans.

Analyse af tekst 6: Uddrag af Udviklingsplan for bostedet

Udviklingsplanen for bostedet er et hæfte på 30 sider, trykt på glittet papir og med farvebilleder. Uddraget, som jeg næranalyserer nedenfor, er udvalgt fordi der i dette afsnit særligt refereres til det kvalitetssikringssystem, der er sat i værk af forvaltningen for at styrke bostedspædagogernes arbejde. Jeg undersøger, hvordan pædagogerne skriver, når de skriver sig ind i en modernitetsdiskurs om målstyring og kvalitetssikring.

Forud for det afsnit jeg fremlægger, er der et afsnit om *Status for nuværende indsats*. I afsnittet berettes om, at det har været svært at arbejde med øget brugerinddragelse og medbestemmelse på bostedet, fordi borgerne er meget angstprægede og har svært ved at overskue mere end en ting ad gangen. De tåler ikke at skulle forholde sig til, hvad der skal foregå i fremtiden. De lever i nuet og har brug for en konkret og struktureret hverdag. Mange dage er prægede af at bryde uhensigtsmæssige tanke- og handlemønstre, for at forebygge

at borgerne agerer selvdestruktivt. Derfor er det pædagogernes vurdering af beboernes situation, der afgør, om man arbejder med de indsatsområder, som kommunen har besluttet, at man skal arbejde med.
Tekstuddraget som jeg analyserer følger:

4.1 Udviklingsplanen tilblivelse

Udviklingsplanen blev sat i gang på en temadag, hvor vi i fællesskab besluttede hvilket indsatsområde vi ville arbejde med. Indsatsområdet vil for Bostedet være fælles. Derefter blev det lagt ud til de enkelte afdelinger at tage stilling til, hvordan de ville inddrage indsatsområdet, således at det blev relevant og udviklende for de enkelte borgere.

Afdelingerne har løbende arbejdet med uviklingsplanen på personalemøderne for at finde frem til de rigtige kvalitetsmål og kvalitetsmålsætninger, samt metoden til at nå målet. Forældre og pårørende blev informeret om indsatsområdet og tankerne bag og det startede en god dialog. Forældre og pårørende viste stor forståelse og interesse for det valgte område. De pårørende påpegede, at det var vigtigt for dem, at der ikke gik for meget tid væk fra borgerne i hverdagen, i forhold til det skrivearbejde, der ligger i målinger og evalueringer. Vigtigt for dem var, at borgerne ikke vil opleve mindre tid sammen med medarbejderne.

Det har været vigtig for os, at udviklingsplanen skal være så konkret og forståelig som muligt. Netop så alle interessantere kan få indblik i planens overvejelser, nye tiltag og hele forløbet. Dette skal være med til at give alle en mulighed for at følge med i processen og løbende komme med spørgsmål og feedback. Ligeledes skal udviklingsplanen blive et godt pædagogisk redskab for såvel gamle personaler som nyansatte. Dette fører os til næste afsnit hvor Bostedet og afdelingernes kvalitetsmålsætninger og kvalitetsmål vil blive beskrevet.

5. Perspektiver og udfordringer – kvalitetsmålsætninger og kvalitetsmål

Som tidligere nævnt er udviklingsplanen vores første fælles projekt, så vi har vægtet højt at det skal være en succesoplevelse for alle implicerede. Derfor har vi valgt at sætte fokus på kun et indsatsområde og arbejdet målrettet mod at planen skal være realistisk, overskuelig, og ved gennemlæsning give mening for alle. Det overordnede indsatsområde inddrages af hver afdeling på sin egen måde, således at det giver mening og ejerskab for alle.

Vores specifikke fokus er baseret på, at vi løbende skal kunne bruge hinandens erfaringer gennem de 2 år udviklingsplanen forløber over. Og derigennem styrke samarbejde, muligheder for udvikling og trivsel i hverdagen – refleksioner og erfaringer skal videregives og diskuteres så vi alle kan lære af hinanden. Projektet skal ud-

munde i et seriøst veldokumenteret arbejde, med resultater der har øget vores faglige viden gennem udvikling. Vi har håb og forventninger til, at resultaterne vil kunne overføres til mange andre sammenhænge.

5.1 Bostedets overordnede kvalitetsmålsætning og kvalitetsmål

Formålet med fokusområdet er at højne den enkelte borgers livskvalitet ved øget brugerinddragelse og medbestemmelse. Brugerinddragelse og borgernes livskvalitet bliver de centrale værdier i udviklingsplanen. Vi har valgt at definere begreberne for at skabe en fælles forståelse.

Brugerinddragelse:

At involvere og samarbejde med den enkelte borger i hverdagens valg og beslutninger ud fra borgernes behov, ønsker og funktionsniveau.

Medbestemmelse:

Deltagelse i beslutninger og dermed direkte indflydelse på, hvad der skal ske og hvordan det skal gøres. (Psykologisk pædagogisk ordbog, Gyldendal, 1995. side 233)

Vi har valgt følgende kvalitetsmålsætning.

<u>Kvalitetsmålsætning</u>

Vi vil på bostedet arbejde med brugerinddragelse og medbestemmelse, så borgerne får og oplever mere indflydelse i hverdage. Brugerinddragelsen og medbestemmelsen skal tilrettelæges ud fra den enkelte borgers forudsætninger, ønsker og behov. Vores mål er, at borgerne ved øget indflydelse i højere grad vil opleve glæde og øget livskvalitet. Vi har håb og forventninger om, at borgerne i de nye rammer vil danne nye erfaringer. Disse erfaringer kan være med til at borgerne vil opnå større tillid til egne handlinger og dermed udvide deres handlemuligheder i andre sammenhænge.

<u>Kvalitetsmål</u>

Alle afdelinger skal udarbejde en eller flere kvalitetsmålsætninger og kvalitetsmål så de bliver relevante og udviklende for den enkelte borger. Ligeledes skal hver afdeling udarbejde en specifik aktivitetsplan og en plan for måling og evaluering. På alle afdelinger skal der på de respektive kontorer stå en mappe, ved navn "UDVIKLINGSPLAN", som indeholder metode, eventuelle registreringsskemaer og de løbende evalueringer. Afdelingerne skal have afsat tid på personalemøderne så de har mulighed for at gennemføre målingerne og evalueringerne. Der afholdes fællesmøder, hvor medarbejderen kan udveksle erfaringer og få mulighed for at lære af hinanden.

Vi har valgt ikke at udarbejde aktivitetsplan, målinger og evaluering på Bostedets overordnede kvalitetsmålsætning og kvalitetsmål. Ledelsen på Bostedet er tovholdere for at udviklingsplanen forløber som aftalt. Der vil være opsamlinger på bostedets interne ledermøder, desuden er ledelsen ansvarlig for, at der bliver arrangeret muligheder for erfaringsudveksling og informationsniveauet til forældre og pårørende.

1. Genre og indhold - Hvad er indholdet i teksten?

I bostedets udviklingsplan møder jeg en anden sprogbrug, end jeg har set i de øvrige tekster. Pædagogerne skriver sig ind i en målings- og evalueringsdiskurs, som er blevet dem pålagt af Familie og arbejdsmarkedsforvaltningen i kommunen[84]. I teksten blander kvalitetssikringsbegreber sig med pædagogerne egne ræsonnementer, og derfor kan denne tekst genremæssigt karakteriseres som et pålæg til pædagogerne om at igangsætte udvikling på bostedet. Denne udvikling tager form af hensigtserklæringer om, hvordan arbejdet med udviklingsplanen og dermed også arbejdet med at implementere et indsatsområde, kan omsættes til en realistisk praksis. Teksten handler både om, hvordan man blandt personalet vil skriftliggøre sig om de nye krav, der stilles til pædagogerne (hvordan man vi skrive udviklingsplanen), og hvordan man vil omsætte et aftalt indsatsområde til praksis (hvordan man vil udføre arbejdet). Jeg genrebestemmer udviklingsplanen som en *pålagt hensigtserklæring*, og vender tilbage til denne genrekategori senere i analysen.

Tekstens primære modellæsere er de myndighedsansvarlige ved kommunen[85]. Dette tilskriver jeg særligt de mange begreber, der kobler sig til en kommunal målingsdiskurs. Pædagogerne ville ikke skrive en sådan tekst til sig selv, for de værktøjer som Familie- og arbejdsmarkedsforvaltningens vejledning foreskriver, er ikke pædagogernes eget skriftsprogbrug[86]. Teksten udstråler magt og betydning i forhold til at legitimere det pædagogiske arbejde over for kommunen, og den kan have stor betydning i forhold til den måde, pædagogerne på bostedet fremover skal arbejde på. Gennem skriftliggørelse tvinges pædagogerne ind i at forholde sig eksplicit til, hvordan de fremover vil gøre sig erfaringer med at arbejde med et fokuseret indsatsområde og med mål- og evalueringsredskaber.

2. Interpersonelle forhold i skriftsproget. Hvilken sprogbrug udtrykker aktørerne sig med?

Der er fem aktørniveauer til stede i teksten: *borgerne, forældre/pårørende, pædagoger, ledelse af bostedet og forvaltningen* (som er en implicit modellæser i teksten). Ledelsen har udfærdiget udviklingsplanen i samarbejde med det øvrige perso-

[84] I vejledningen er det foreskrevet, hvordan udviklingsplaner skal udarbejdes: "Vejledning til udarbejdelse af udviklingsplaner". Standardskemaet for udviklingsplaner er et kvalitetssikringsoplæg til bostederne og kan læses i bilag 3.

[85] Værger er også en modellæser i teksten, men det er primært kommunens ansvarlige afsenderen har haft i tankerne, hvilket jeg udleder ud af de diskurser, der bringes i anvendelse.

[86] Denne påstand bygger på de 5 øvrige analyser jeg har lavet af bostedspædagogernes skriftsprog, samt mit samlede empiriske tekstmateriale på 76 sider fra bostedet. I disse tekster finder jeg ikke spor af målstyringsdiskurser.

nale på bostedet, og ledelsen er tovholder for det fremtidige arbejde med planen.
Afsender refererer tilbage til en fælles temadag, hvor man har besluttet bostedets indsatsområde for det kommende år. Teksten er skrevet som et referat af en beslutningsproces, hvor hensigtserklæringer i forhold til det fremtidige arbejde præsenteres. Afsender veksler imellem at referere tilbage til de fælles diskussioner og frem til de hensigter, man på disse møder har diskuteret. En egentlig "nutid" optræder ikke i teksten. Det er derfor en tekst, der på baggrund af en fortidig diskussion fremskriver et fremtidigt perspektiv for arbejdet. På den måde bygges hensigtserklæringerne op ud fra forvaltningens krav til kvalitetsudvikling og bostedets egne fælles erfaringer og diskussioner.

Teksten er komponeret ud fra en disposition, som på forhånd er givet af forvaltningen (bilag 3), men tekstens sammenhæng er også konstrueret gennem en stærk leksikalsk kohæsion. Jeg gennemfører nedenfor en analyse af tekststrukturen (disponeringen på makroniveau), for dernæst at undersøge tekstens leksikalske kohæsion (sammenhængsmekanismerne på mikroniveau).

I det første afsnit forklarer ledelsen selve tilblivelsesprocessen med udviklingsplanen og beskriver, hvordan man har arbejdet med at forstå og omsætte det arbejde som Familie – og arbejdsmarkedsforvaltningens vejledning foreskriver. (1-14). I dette afsnit er der forskellige stemmer til stede. Der er et *vi*, som refererer til *alle* medarbejdere på hele bostedet, og dette *vi* fremskriver en særlig fællesskabsdiskurs. Der er truffet *fælles* beslutninger (l. 2), og det er hensigten, at udviklingsplanen skal være:

> så konkret og forståelig som muligt. Netop så alle interessantere kan få indblik i planens overvejelser, nye tiltag og hele forløbet. (l.15) Ligeledes skal udviklingsplanen blive et godt pædagogisk redskab for såvel gamle personaler som nyansatte.(l. 18).

Ledelsen insisterer gennem sprogbrugen på at gøre arbejdet med udviklingsplanen til et fælles udviklende projekt for medarbejderne på bostedet. De fremhæver, at udviklingsplanen skal blive til et godt pædagogisk redskab, og man skal arbejde med den på en praksisnær måde.

> At give alle en mulighed for at følge med i processen og løbende komme med spørgsmål og feedback.(l. 17-18).

Fællesskabsdiskursen både opfordrer til og insisterer på samarbejde. Fællesskabsdiskursen er ledelsens opfordring, men samtidig er den et pålæg fra forvaltningen. I Vejledningen til Udviklingsplanen står der:

> Tilbuddets ledelse tilrettelægger den konkrete proces omkring udarbejdelse af udviklingsplanen. Det forudsættes, at udarbejdelsen sker i dialog med personale, brugere og pårørende. For det første fordi et af formålene med udviklingsplanen er at støtte dialogen mellem personale, bruger og pårørende om den ønskede udvikling. For det andet fordi dialogen er afgørende for, at der kan udvikles en fælles kultur og fælles holdninger til den fremtidige udvikling. (…) en god proces vil i sig selv være meget givende for tilbuddet og være med til at skabe resultater. (Bilag 3).

Fællesskabsdiskursen er eksempel på, at forvaltningen og ledelsen taler med samme stemme. Sideløbende med denne diskurs kører der en demokratidiskurs/en decentraliseringsdiskurs. Man er på bostedet fælles om at skulle gennemføre arbejdet med udviklingsplanen, men samtidig:

> blev det lagt ud til de enkelte afdelinger at tage stilling til, hvordan de ville inddrage indsatsområdet, således at det blev relevant og udviklende for de enkelte borgere. (l. 4-6).

Ledelsen uddelegerer opgaven til afdelingerne, så det pædagogiske personale selv kan bidrage med fortolkninger af, hvordan indsatsområdet kan omsættes til den bedst mulige praksis for borgerne. De nye tiltag og pligten til at skabe udvikling blandt beboerne decentraliseres med den hensigt, at personalet involverer sig aktivt i projektet. I linje 9-12 gøres forældre og pårørende til talerør for et modsynspunkt, som er velkendt såvel blandt disse grupper af aktører[87], men også blandt pædagogerne og ledelsen:

> De pårørende påpegede, at det var vigtigt for dem, at der ikke gik for meget tid væk fra borgerne i hverdagen, i forhold til det skrivearbejde, der ligger i målinger og evalueringer. (l.11).

Vigtigt for dem var, at borgerne ikke vil opleve mindre tid sammen med medarbejderne. Dette synspunkt vækker genklang i forhold til, hvad en pædagog udtrykte i hurtigskrivning 5 (bilag 2). Hun skrev, at skriftligheden oplevedes som noget "udenoms" arbejde, der tog tiden fra det egentlig arbejde. I udviklingsplanen bliver de pårørende dem, der udtrykker bekymring over at skriftlighed kan være forstyrrende, for det man opfatter som det egentlige arbejde, nemlig den kontakt som beboerne har brug for. Den stille protest, der ligger i at lade de pårørende udtrykke en kritik af skrivearbejdet med udvik-

[87] Landsforeningen LEV (uvikling for udviklingshæmmede) deler den holdning at kontrol, målstyring og skriftlighed ikke nødvendigvis er den bedste baggrund for udvikling.

lingsplanen, er det eneste spor i teksten, der problematiserer indholdet i Vejledningen fra Familie og arbejdsmarkedsforvaltningen.

Det næste afsnit i Udviklingsplanen handler om bostedets *perspektiver og udfordringer – kvalitetsmålsætninger og kvalitetsmål.* (l.23-26). I dette afsnit forstærkes både fællesskabsdiskursen og decentraliseringsdiskursen. Det er bostedets *første fælles projekt* (l. 24) og det *skal være en succesoplevelse for alle implicerede.* (l.25) *Man skal løbende kunne bruge hinandens erfaringer* (l. 30) og resultatet skal føre til *øget faglig viden gennem udvikling.* (l.34) Samtidig skal det hele foregå på *en realistisk og overskuelig måde* (l.27), og indsatsområdet *inddrages af hver afdeling på sin egen måde, således at det giver mening og ejerskab for alle.*(l.27).

Efter denne udredning om, hvordan man har arbejdet med udviklingsplanen, og hvad den skal føre til, skriver ledelsen et afsnit om *bostedets overordnede kvalitetsmålsætning og kvalitetsmål* (l.38). Ledelsen fokuserer på indsatsområdet. De begrebsdefinerer ordene *brugerinddragelse og medbestemmelse* for at skabe et grundlag, alle kan forstå. (l. 43-48). Det er en arbejdsform, som jeg genkender fra tekst 1, hvor man i "den pædagogiske arbejdsmetode" på bostedet definerede begreberne for at fremskrive en fælles sprogforståelse. Ledelsen/pædagogerne har behov for begrebsafklaring, fordi det ikke er indlysende, hvordan man skal forstå og arbejde med brugerinddragelse og medbestemmelse på et bosted for udviklingshæmmede.

Efter begrebsdefinitionerne begynder et afsnit, som tydeligt viser, at det *skal* skrives ifølge Familie- og arbejdsmarkedsforvaltningens vejledning, og som bærer overskriften *kvalitetsmålsætning.* I dette afsnit præsenteres målet med brugerinddragelse og medbestemmelse, men mål-sætningerne bliver hurtigt til "håb-sætninger".

> Vi har håb og forventninger om, at borgeren i de nye rammer vil danne nye erfaringer. Disse erfaringer kan være med til at borgerne vil opnå større tillid til egne handlinger og dermed udvide deres handlemuligheder i andre sammenhænge. (l. 57-60).

Pædagogerne installerer gennem den udviklingsdiskurs, der er indlejret i hele konceptet omkring kvalitetsstandarder og udviklingsplaner, et håb om, hvordan man i arbejdet kan forbedre beboernes liv. Jeg tolker det sådan, at pædagogerne ikke er vant til at sætte mål op for arbejdet, men vant til at tænke i forbedring og behandling af deres beboere. Derfor er det naturligt at udtrykke sig i håb frem for mål.

I det næste afsnit om kvalitetsmål (l.62-71) sker der et brud i forhold til den øvrige tekst. I dette afsnit beskriver ledelsen, hvordan arbejdet med at

målsætte kan skrives og arkiveres i en mappe på kontoret, ved navn "UDVIKLINGSPLAN" (l.67). Det bliver et kvalitetsmål at fastholde erfaringer i udviklingsprocessen. Samtidig er det et mål, at sætte tid af til at arbejde med mål og evalueringer. (l.68) I afsnittet metakommunikerer ledelsen om, hvordan udviklingsprojektet kan fastholdes. Kohærensen brydes, da ledelsen vælger at forskyde indholdet til ikke at kvalitetsmålsætte i forhold til indsatsområdet: brugerinddragelse og medbestemmelse, men derimod at beskrive, hvordan erfaringer skal ordnes og systematiseres.

Det afsluttende afsnit (l. 72-76) handler om de fravalg og det ansvar, der er forbundet med denne pålagte udviklingsproces. Ledelsen vælger ikke at udarbejde aktivitetsplaner, målinger og evalueringer på bostedets overordnede kvalitetsmålsætninger og kvalitetsmål. Og de vælger at lade ledelsen være tovholder og ansvarlige for processen med at implementere indsatsområdet og dokumentere arbejdet gennem en udviklingsplan. Her vender de tilbage til det arbejde, der skal gøres og udpeger de ansvarlige.

De stemmer, jeg identificerer i strukturanalysen, udtrykker en fællesskabsdiskurs, en demokratidiskurs, en forbedringsdiskurs og en målstyringsdiskurs. Disse diskurser fletter sig ind i forskellige afsnit og etablerer sig gennem leksikalske kohæsive mønstre. Fællesskabsdiskursen etableres gennem leksikalske kæder: Det er primært stabiliteten i og gentagelser af de personlige pronominer, der skaber fællesskabsdiskursen. Pronominerne *vi, os, vores, hinanden* og adjektivet *alle* optræder i alt 27 gange i teksten og understøttes af ord som *fælles, fællesskab, sammen, og samarbejde.* Massesubjektbetegnelser som *medarbejderne, borgerne, pårørende og forældre* forekommer også i denne tekst. Demokratidiskursen er givet til bostedet fra forvaltningen i form af udtryk som: *brugerinddragelse og medbestemmelse.* Disse begreber slår ledelsen op i en ordbog, og derfor udvides diskursen med fraser som *at involvere og samarbejde, at deltage i beslutninger, direkte indflydelse.* Pædagogerne har et "eget sprog" i denne demokratidiskurs, som kommer til udtryk i fraser som: *hvor vi i fællesskab besluttede (2), derefter blev det lagt ud til den enkelte afdeling at tage stilling til.(4) Hvordan de ville inddrage indsatsområdet (4), startede en god dialog (10), at give alle en mulighed for at følge med i processen og løbende komme med spørgsmål og feedback (17) vi løbende skal kunne bruge hinandens erfaringer (30) borgerne får og oplever mere indflydelse i hverdagen.(l.54).*

Forbedringsdiskursen handler om, at pædagogerne ser en mulighed for at forbedre borgernes livsvilkår og deres eget pædagogiske arbejde. Sprogligt fremskrives denne diskurs gennem sætninger, hvor processen med at udvikle særligt fremhæves:

> Afdelingen har løbende arbejdet med udviklingsplanen på personalemøderne, for at finde frem til de rigtige kvalitetsmål og kvalitetsmålsætninger, samt metoden til at nå målet. (7-8).
>
> Ligeledes skal udviklingsplanen blive et godt pædagogisk redskab for såvel gamle personaler som nyansatte (l.18-19).

Man insisterer på, at der kan komme et konkret pædagogisk værktøj ud af arbejdet med kvalitetsmålsætninger og evalueringsarbejdet. Dermed fremskriver udviklingsprocessen en forbedring af det pædagogiske arbejde, som fører til:

> resultater der har øget vores faglige viden gennem udvikling.(l.34).

Det opleves også som en forbedring i arbejdet at få styr på dokumenter:

> Ligeledes skal hver afdeling udarbejde en specifik aktivitetsplan for måling og evaluering. På alle afdelinger skal der på de respektive kontorer stå en mappe, med navn "UDVIKLINGSPLAN", som indeholder metode, eventuelle registreringsskemaer og de løbende evalueringer. (l. 64-68).

Det er en forbedring at samle viden, og det er en forbedring, at man på personalemøderne giver tid til at *udveksle erfaringer og få mulighed for at lære af hinanden.* (l.70). For borgerne tager forbedringsdiskursen udgangspunkt i fraser som:

> Formålet med fokusområdet er at højne den enkelte borgers livskvalitet ved øget brugerinddragelse og medbestemmelse. (l.39).
>
> Deltagelse i beslutninger og dermed direkte indflydelse på, hvad der skal ske og hvordan det skal gøres. (l.47).
>
> Vores mål er at borgerne ved øget indflydelse i højere grad vil opleve glæde og øget livskvalitet. Vi har håb og forventninger om, at borgerne i de nye rammer vil danne nye erfaringer. Disse erfaringer kan være med til at borgerne vil opnå større tillid til egne handlinger og dermed udvide deres handlemuligheder i andre sammenhænge. (l. 57).

Det er positivt valoriserede adjektiver og adverbier *(rigtigt, godt, ny, seriøst, vigtigt og veldokumenteret)* der sammen med verberne (*styrke, øge, højne, opleve, udvikle),* verbalsubstantiver *(brugerinddragelse, medbestemmelse*) og substantiver*(livskvalitet, trivsel og udvikling)* fremskriver en positiv tilgang til arbejdet med udviklingsplaner og indbygger en forbedringsdiskurs i sproget. Men det er i min tolkning en "usanselig" forbedringsdiskurs, der er renset for realitetsreference, da

de erfaringer, som pædagogerne har fra selve arbejdet, forsvinder. Forbedringsdiskursen kopierer forvaltningens forventninger til forandring og forbedring, og derfor fremstår teksten som en pålagt hensigtserklæring.

Den sidste og meget stærke diskurs, jeg identificerer i teksten er forvaltningens <u>målstyringsdiskurs</u>. Den er tæt koblet til forbedringsdiskursen og etablerer sig i termer, der er vandret videre fra Familie og arbejdsmarkedsforvaltningens vejledning (bilag 3). Diskursen fletter sig ind i teksten, med begreber som jeg ikke har set i andre tekster fra pædagogernes arbejde. Det er særligt sammensatte substantiver, der bærer måldiskursen op: *udviklingsplanen, kvalitetsmål, kvalitetsmålsætninger, indsatsområdet, et pædagogisk redskab, aktivitetsplan, plan for måling og evaluering, registreringsskemaer, løbende evalueringer, resultater*. I alt optræder disse substantiver 48 steder i teksten. Substantiverne repeteres ned igennem teksten, og er med til at skabe en leksikalsk kohæsion, der vidner om, at det er en sprogbrug, som ledelsen er i færd med at tilegne sig. Forbedringsdiskursen, demokratidiskursen og fællesskabsdiskursen kan også spores i Vejledningen til Udviklingsplaner. Disse diskurser kan ledelsen på bostedet bedre forbinde sig med end målstyringsdiskursen, og derfor kommer målstyringsdiskursen til at skabe en redundant tekst. Substantiver er den ordklasse, der skaber tyngde i tekster, og de substantiver, der refererer til målstyring er endog sammensatte. Det forstærker oplevelsen af tyngde og bevirker, at forvaltningens tunge sprogbrug blander sig ind i pædagogernes egne diskurser om at forbedre arbejdet og udvikle en demokratisk arbejdsplads.

De interpersonelle forhold i teksten kobler sig til de forskellige diskurser, der er i spil: ledelsen som afsender taler med forvaltningens målstyringsdiskurs om, hvordan arbejdet kan forbedres ved at indføre demokratiske pædagogikker i arbejdet med borgerne og ved at opmuntre til, at medarbejderne skal gøre dette udviklingsarbejde i fællesskab. Ledelsen udtrykker sig med en sprogbrug, der viser, at de i teksten går med på ideen, og der er mange positive markeringer af deres indstilling til arbejdet. De steder, hvor der blander sig en kritisk røst, er, når forældre og pårørende refereres for deres bekymring for om udviklingsprojektet betyder, at der går opmærksomhed fra det egentlige arbejde med beboerne. Ledelsen problematiserer også målstyringslogikken i forhold til den praktiske hverdag. Her pointeres det flere steder, at det skal være realistisk, konkret og relevant at gennemføre udviklingsplanen, og heri ligger der en implicit kritik af, at udviklingsplanens idealer ligger for langt fra hverdagserfaringerne i arbejdet. Derfor må udviklingsprocessen *ind i* afdelingerne, *ud til* pædagogerne og *omsættes*. Jeg kan ikke afgøre om pædagogerne er enige med ledelsen i denne proces, men som genre er det heller ikke en tekst,

der har til hensigt at vise de uenigheder, der kan være om dette projekt. Det er et "skal-projekt" – et eksempel på kontraktledelse - som forvaltningen har sat i gang på alle bosteder i kommunen, og derfor et projekt som pædagogerne og ledelsen skal gribe. Det gør de med en sproglig optimisme, som kan have forskellige hensigter.

3. Sprog og indhold – Hvad fortæller sprogbrugen om arbejdet?

De fire forskellige diskurser er udtryk for fire forskellige rationaler. Fællesskabsdiskursen skal understøtte, at der med dette udviklingsprojekt er sat et *vi-projekt* i gang. Udviklingsplanen bliver til institutionsudvikling og fælles fodslag, og det er i ledelsens interesse, at projektet skal udvikle medarbejderne. Forbedringsdiskursen viser, at både arbejdet for pædagogerne og livet for beboerne kan blive bedre. Forbedringsdiskursen er med til at give et indtryk af, at man ikke tidligere har arbejdet med demokratisk pædagogik på bostedet, og det italesættes som noget helt nyt, at beboerne kan få indflydelse på deres hverdag. Det er ikke sikkert, at det er sådan pædagogerne oplever deres arbejde med beboerne, men det, at ledelsen nu med forvaltningen i ryggen skubber nye begreber ind i arbejdet, får teksten til at udstråle, at en demokratisk pædagogik er en ny og anderledes tilgang til arbejdet. Forbedringsdiskursen og demokratidiskursen er med til at skabe et billede af, at man på bostedet tidligere har arbejdet med en pædagogik, der ikke tog hensyn til borgernes ønsker, men at der med udviklingsplanen igangsættes et vendepunkt i det pædagogiske arbejde.

Målstyringsdiskursen bygger på et synliggørelsesrationale. Det er meningen, at arbejdet skal kunne måles, evalueres, og dokumenteres. Det er hensigtsmæssigt, at arbejdet gennem dette projekt kan vises frem, så andre udenfor bostedet kan få indsigt gennem de skriftlige dokumenter. Målstyringsdiskursen er forvaltningens sprog, og den indarbejdes på en måde, så den understøtter forbedrings- og demokratidiskursen. Ledelsen tager begreberne til sig og viser i teksten, at de accepterer, at de skal tilegne sig den sprogbrug og logik, der følger med målstyring. Skriftsproget kan derfor beskrives som et tilegnelsessprog. Arbejdet med udviklingsplanen skal ikke kun sætte nye pædagogiske tiltag på dagsordenen, men også være med til at give ledelsen og pædagogerne på bostedet et nyt sprog at tænke med. Dette tilegnelsessprog kommer til udtryk i form af, at et redundant forvaltningssprog trænger sig ind i de mere humane diskurser om fællesskab, demokrati og forbedring.

4. Hvorfor skrives der således om noget?

Min analyse viser, at den optimisme, jeg sporer i teksten gennem de positivt valoriserede begreber og sætninger, kan have flere hensigter. Udviklingsplanen er en genre, der skal dokumentere processer, som kan legitimere at bostedet er med på kvalitetssikringsbølgen, og derfor har teksten i sig selv til hensigt at vise de myndighedsansvarlige i kommunen, at "her går det godt" og "at vi er med på ideen om at udvikle". Derfor kan det være et strategisk valg fra ledelsen side at skrive teksten med en vis optimisme[88] . Det kan også være et strategisk valg over for medarbejderne på bostedet, at ledelsen gennem skrivemåden signalerer accept og anerkendelse af de nye demokratiske tiltag. Ledelsen kan udnytte forvaltningens politiske hensigt ind i organisationen og skabe udvikling med rygdækning i forvaltningens beslutninger. Skriftsproget understøtter hensigten med teksten ved, at ledelsen skriver sig ind i en moderniserings- og målingsdiskurs, og dermed honorerer de eksterne pålagte krav til arbejdet. Samtidig tilegner de sig og omsætter målingsdiskursen, så den kan give mening ind i deres egne hverdagserfaringer på bostedet. De tager et forvaltningsrationale, og gør det til en pædagogisk mulighed i hverdagen blandt pædagoger og beboere. Denne måde at arbejde på lægger op til at styrke det fællesskab, de har på bostedet og er samtidig med til at styrke et billede af pædagogerne som udviklingsorienterede.

Jeg har genrebestemt teksten som *"en pålagt hensigtserklæring",* hvilket jeg gør fordi teksten både rummer spor af tvang og pligtarbejde, som bliver til et håb om en forbedret arbejdsplads for pædagogerne og forbedret livskvalitet for beboerne. I skriftsproget kan sympatien for forvaltningens initiativer og kontraktstyring være udtryk for de strategiske valg ledelsen på bostedet gør sig. Sprogbrugsanalysen viser, at ledelsen skriver sig ind i et loyalitetsforhold med forvaltningen, men jeg kan ikke se, om de bruger teksten til at dekoble[89] bostedets praksis og faktiske adfærd fra det, de skriver. Sprogbrugen er et eksempel på, at kvalitetssikringssystemer sætter sig igennem i professionsarbejde. Jeg tolker teksten sådan, at ledelsen fremskriver en logik og et rationale gennem skriftsproget til ære for forvaltningen, uden at det nødvendigvis sætter sig igennem i praksis i hverdagen. Bostedet kan håndtere pålægget fra

---

[88] Jeg kan ikke gennem sproganalysen afgøre, om der er tale om at ledelsen loyalt indarbejder forvaltningens ønsker, eller om ledelsen i praksis modsætter sig forvaltningens krav. Mine sproganalyser sandsynliggør forhold, og pointen er, at jeg har fået øje på et tilegnelsessprog i teksten, som kan tyde på at ledelsen muligvis ikke er helt enige i de krav, de bliver pålagt. Ledelsens sprogbrug ligger tæt op ad forvaltningens. Hvis det skal afgøres, om der er tale om loyalitet eller modstand, kræver det et supplerende empirisk materiale.

[89] Dekobling vil sige at præsentere de formelle elementer fra opskriften udadtil uden at integrere elementerne i bostedets faktiske opgaveudførelse. (Brunsson 2000).

kommunen ved loyalt at implementere vejledningens anvisninger eller ved at dekoble dem fra organisationens praksis. Kontraktstyring, mål- og evalueringslogikker bliver påført menneskeprofessioner og for at håndtere de eksterne krav til arbejdet, kan der etablere sig en skriftlighed i professionerne, som bliver en strategisk måde at skriftliggøre sig på. Der udvikler sig en rituel eller "hyklerisk" måde at håndtere kravene fra forvaltningerne på. Hykleriet opstår, fordi man vil navigere uden om forvaltningens krav til professionsarbejdet. Man skriver tekster, som forvaltningen gerne vil se dem. Man gennemarbejder sproget retorisk og udvikler på den måde en rituel skriftlighed, som ikke har bund i hverdagserfaringer. Pointen er, at bostedet enten implementerer opskrifter loyalt og fører dem helt igennem til organisationens faktiske opgaveudførsel, eller dekobler rationalerne gennem en rituel skriftsprogbrug. Med den sprogbrug, jeg finder i udviklingsplanen, kan jeg have min tvivl om rationalet i vejledningen fra Familie og arbejdsmarkedsforvaltningen føres igennem i bostedets praksis, fordi den sprogbrug, der fremskriver rationalet i udviklingsplanen ligger tættere på forvaltningens vejledning end på pædagogernes eget skriftsprog fra deres hverdagserfaringer. Hvis bostedet ikke "adlyder" forvaltningens krav, kan de skrive teksten, så de lader som om de "adlyder". Hvis det er det, der sker, kan bostedet håndtere presset, uden at det reelt udfordrer stedets hidtidige praksis og adfærd.

Men hvorfor skriver ledelsen teksten på den måde, de gør og med den sprogbrug, de anvender? Jeg tolker teksten som en typisk ledelsestekst. Ledelsen navigerer, så de både signalerer interesse og loyalitet overfor forvaltningens tiltag, samtidig med, at de skaber deres egen platform at implementere nye ideer ud fra. Selvom der udvikler sig en modstand mod forvaltningens rationaler, så er logikken sat på dagsordenen – gennem ledelsen - og vil under alle omstændigheder skubbe til pædagogernes måder at tænke på. Så trods modstand og en mulig dekobling er sproget med til at forandre tænkning. På ledelsesniveau kan man i vores velfærdssamfund og med moderniseringen af den offentlige sektor ikke komme uden om den type kvalitetsledelse og kvalitetsstandardisering, som udviklingsplanen er et eksempel på. Teksten skrives derfor, så den kan læses som optimistisk og loyal, men kan samtidig være udtryk for, at organisationen skriver strategisk, og selv sætter en dagsorden af en anden art end den vejledningen foreskriver. Sprogbrugen i Udviklingsplanen tolker jeg som et sløret billede af, hvad der er realiteterne på bostedet. De hverdagserfaringer der kan spores i tekst 1,2,3 og 4 finder ikke plads i teksttyper, der skal honorere forvaltningens krav. (tekst 5 og 6). Derimod udvikler der sig en slags gensvar-sprogbrug, som søger at gøre sig resistent overfor

forvaltningens kravsætning. Når forvaltningen kontrollerer arbejdet ud fra en bestemt logik, modsvares denne logik af en sprogbrug, som pædagogprofessionen udvikler til formålet.

Opsamling: pædagogernes skriftsprogbrug og arbejdspraksis

Ricoeur tolkede ikke tekster ud fra en forståelse af, at der lå problemer gemt i dem. Han tolkede ikke tekster for at være kritisk, men ud fra en ide om, at et "mysterium" om menneskelig eksistens kan spores i skriftsproget. For mig har bostedsteksterne været et mysterium at gå på opdagelse i, fordi jeg ikke kender til arbejdet som empirisk hverdag. Som Ricoeur siger, så er sproget ikke virkelighed, men virkeligheden viser sig og bliver tydelig gennem sproget. (Ricoeur 1986). Jeg har lagt mine analyser og tolkninger af skriftsprogbrugen frem, og opsamler nedenfor forskellige tematikker, der viser hvordan pædagogernes "arbejdsvirkelighed" bliver tydelig gennem sprogbrugen.

Skriftsprogbrug fokuserer på "det problematiske"
I alle tekstanalyserne viser det sig, at skriftsproget bruges til at fokusere på alvorlige og problematiske forhold i arbejdet. Gennem skriftligheden berettes om beboernes negative adfærd, de forstyrrelser der er i arbejdet, det regulerede arbejde, måden at disciplinere på, måden at få styr på bostedet ol. Kun i tekst 6 fremskrives en vis optimisme, hvor ledelsen præsenterer et ideal om en demokratisk pædagogik, og med en forbedringsdiskurs indskriver sig i forvaltningens sprogbrug. Denne optimisme tolkede jeg som en mulig dekobling, hvilket også gør, at sprogbrugen i denne tekst fokuserer på at navigere i det som opleves problematisk i arbejdet. Derfor bruges skriftsproget til at fastholde, erkende og bearbejde "det problematiske" i arbejdet.
Det problemfokus, jeg finder i teksterne, har at gøre med skriftsprogets funktion. Skriftligheden skal overlevere beboernes hverdag til pædagoger, der møder på arbejde, til vikarer der pludselig skal overtage en vagt, til nyansatte, til eksperter der skal stille faglige diagnoser, og til kommunens forvaltning, der skal føre tilsyn med bostedet. Da man på bostedet har med udviklingshæm-

mede at gøre, bliver det de problematiske forhold, som teksterne kredser om, fordi der er problemerne med beboerne, som er vigtige at videregive.[90]
Den problemfokuserede diskurs hersker i skriftsproget, men samtidig kobler denne diskurs sig til skriftsprogets funktion og hensigt i arbejdet. Hver tekst skrives, fordi den skal udføre en funktion for pædagogerne, og alle teksterne, som jeg har analyseret, viser at de enten skal dokumentere, at der er problemer i en given praksis (tekst 1, 2, 5, 6) eller teksterne skal kommunikere en forandring af den givne praksis (tekst 2, 3, 4, 6). Når det er "problemet i praksis" der er udgangspunktet for at skrive teksterne, er det oplagt at de udviklingshæmmede fremskrives i en problemfokuseret diskurs, for det er problemet med beboerne, der er selve praksisserne. Eller sagt på en anden måde: Pædagogerne skal argumentere for, at der skal ske forandringer. Det er en indre nødvendighed i deres arbejde, og derfor en indre hensigt i teksterne. Samtidig styres pædagogerne af en ydre tvang, som kommer fra forvaltningen. Skriftsproget er netop spændt ud imellem pædagogernes forhandlinger om at forandre praksis ud fra en indre nødvendighed og en ydre tvang. Derfor ligger der i hele konceptet, hvad der skal skriftliggøres i bostedspædagogernes arbejde, et underliggende kriterium om at skrive beboerne ind i en problematiserende diskurs.

Massesubjektbetegnelser eller subjektbetegnelser
Afsenderne af teksterne positionerer ofte sig selv, hinanden og beboerne gennem massesubjektbetegnelser. De kalder de udviklingshæmmede for *borgere* og *beboere*, og de kalder sig selv for *medarbejdere* og *personale*. Jeg finder disse massesubjektbetegnelser både i tekster, som er skrevet som interne beskeder (tekst 3), men også i de tekster der har et dobbeltsigte og både retter sig ind i huset og ud af huset (tekst 1 og 2), og i tekster der primært retter sig ud af huset (tekst 6).

Tekst 1 viste en generaliserende skrivestil, hvor der med grammatiske metaforer konstrueres en generel anvisning af arbejdet. I den tekst understøtter massesubjektbetegnelserne indtrykket af, at her siges noget overordnet, noget der ikke er til forhandling. Der er et stykke vej fra den generelle skrivestil til den personnære skrivestil, som tegner skildringen af subjekter som Kurt og Mille. Disse tekster følger det enkelte individ, men alligevel anvendes massesubjektbetegnelser af personerne også i disse genrer. Massesubjektbe-

[90] Det er sandsynligt, at positive oplevelser finder plads i andre udtryksformer: i mundtlig, visuel og kropslig kommunikation i hverdagen. Det har jeg ikke undersøgt. I mit materiale er det primært de problematiske forhold, man skriver om.

tegnelserne gør sproget upersonligt og markerer distance til de mennesker, man skriver om. I mine analyser er det tydeligt i tekst 1 og 6, at massesubjektbetegnelserne har til hensigt at skabe generaliserede billeder af aktørerne. Gruppetilhørs-forholdene slører de specifikke og konkrete problemer, der er i arbejdet, og det er til dels også genrernes hensigter: at skabe generelle normative fremstillinger af, hvordan arbejdet bør udføres. I de tekster, hvor der forekommer et konkret personbegreb, som i tekst 2, 3, 4 og 5, hvor Kurts livshistorie skildres, og Milles adfærd tydeliggøres, anvendes både subjektbetegnelser og massesubjektbetegnelser. Afsender skriver både direkte *til* personerne, specifikt *om* personerne og samtidig i generelle vendinger, der gør subjekter til "sager" i teksterne.

Når pædagogerne skriver om sig selv, er det med en sprogbrug, der viser, at de har kontrol over arbejdet. De fremstår som professionelle, der har de bedste hensigter, og de signalerer, at de har et stærkt professions-ethos funderet i erfaringer fra arbejdet på bostedet. Massesubjektbetegnelser som *medarbejderne* og *personalet* er med til at generalisere beslutningerne i det pædagogiske arbejde. Det er faggruppen som helhed, der handler på bestemte måder, og derfor fremskrives en professionsidentitet gennem generaliserede udtryk. Det bliver et gennemgående kriterium at skrive sig selv frem som den erfarne aktør. Dette kriterium har igen at gøre med at erfaringer og tanker skal skriftliggøres. Det giver ikke mening for pædagogerne at fremstille sig selv med svage og usikre positioneringer, fordi skriften er under tilsyn fra kolleger, værger og kommunale myndighedsansvarlige, og derfor er der ikke plads til at tematisere problematiske kollegiale forhold i teksterne. Det er, som en af pædagogerne skrev i en hurtigskrivning, sådan, at skriftsproget nemt bliver forvrænget eller misforstået, og derfor må de kollegiale uoverensstemmelser klares mundtligt. Skriftsprog er magtens sprog, og en del af arbejdets legitimitet er, at dem, der udfører det skriftlige arbejde, forstår at positionere sig selv som professionelle. Massesubjektbetegnelserne får den funktion at fremskrive et professionelt billede af såvel afsendere som kolleger og de mennesker, der bor på bostedet. Betegnelserne argumenterer for, at det er den samlede personalegruppe, den samlede medarbejdergruppe eller den samlede beboergruppe, man taler om, og ikke det enkelte individ.

Jeg har undersøgt den historiske forskning om, hvordan patienter, klienter og borgere er blevet beskrevet i skriftsproget i forskellige tidsperioder. Selvom det ikke er en viden, jeg kan udlede af mit empiriske materiale, vil jeg alligevel koble nogle iagttagelser gjort af Birgit Kirkebæk og Peter Fransen til mine fund. I "Det forrykte menneske" (2006) viser de, hvordan man gennem

tiden har dokumenteret den enkelte klient, patient eller borgers liv og adfærd i journaler eller andre genrer, der følger individet (logbøger, dagbøger, personbeskrivelser, statusser). Skriftlighedsrutiner har skabt et system, der overvåger og kontrollerer den enkelte person. Fransen (2006) peger i artiklen *"Den arkivalske virkelighed"* på det problem, at den store mængde personregistrerende informationsmateriale i sig selv skaber en "arkivskabt" virkelighed om den enkelte person. Det er en skriftfastholdt konstruktion af borgerens liv og adfærd, som kan være en anden fortælling end fortællingen om den virkelige person. Skriftsproget i standardiserede skemaer fortæller en selektiv historie om patientforløbene.

Birgit Kirkebæk har i sit arbejde med at fortælle de psykisk syges historie interesseret sig for optagelsesskemaer og patientjournaler i plejesystemet. Hun har undersøgt de optagelsesskemaer der lå til grund for, at kvinder tilbage i 1923 blev optaget på Kvindeanstalten Sprogø.

> Ser man på de 18 første indlagte kvinders journaler er det tydeligt, at optagelses-skemaerne bliver tillagt stor vægt. De kan være mere eller mindre omhyggeligt udarbejdede, men indholdet citeres ofte i journalens videre tekst og opfattes som fakta på trods af årene, der går. Fremkomsten af muligt ændrede teorier og vurderinger vedrørende anamneseoptagelse og diagnosefastsættelse påvirker ikke citatbrugen af oplysningerne fra optagelsesskemaet. Herved får de en meget stor betydning. (Kirkebæk 2006, p.112).

For mig er disse historiske analyser interessante, fordi skriftligheden fastholder de forestillinger, man i professionen har gjort sig om patienten/beboerne. Ved at føre individuelle journaler og dermed registrere menneskers liv gennem skriftsproget, har man fremskrevet personidentiteter, som ikke kan favne nuancerne i "det virkelige menneske". Man genbruger citater – ord – der en gang er blevet prædikat for netop det individ. Denne fremstilling af mennesket får stor betydning for den måde, man fremover ser og forstår personen. Kirkebæk peger på, at der er fundet *citatvandringer og citatforskydninger* sted i overlægers beskrivelser af patienter. Hun finder den samme sprogbrug anvendt om patienten over en lang årrække, som om patientens situation er uændret af alder og kontekst. Citatforskydninger tillægges det motiv, at overlægen ved at ændre lidt på teksten fra de tidligere journaler forsøger at argumentere for sin ret. Han har muligvis villet fastholde patienten i en position eller ønsket, at en særlig forandring skulle finde sted og overfører så citater fra tidligere journaler, men ændrer kun lidt på ordlyden. (Kirkebæk 2006).

Kirkebæk og Fransens forskning viser, at skriftsproget er et redskab til at beherske virkeligheden og til at beherske hinanden. Jeg kan i mine sprog-

brugsanalyser ikke vise citatvandring gennem de dokumenter, der følger subjektets historie på bostedet, fordi mit empiriske materiale ikke følger individet, men favner forskelligartet skriftlighed fra bostedet. Men holder jeg den sociale diagnose om Kurt (tekst 2), og måden man på bostedet fremskriver Milles adfærd på (tekst 3,4,5) op imod Kirkebæks og Fransens pointer, viser sprogbrugen i teksterne, at beboerne fastholdes på en ganske bestemt måde i skriften – nemlig som en konstruktion af en problematisk individidentitet, som kan følge dem over år. Beboerne bliver til særligt problematiske konstruktioner i skriftsproget, fordi skriftsprogets funktion er at dokumentere og legitimere, det der er nødvendigt at vide, når man arbejder med mennesker i en pædagogisk sammenhæng. Og det der er nødvendigt at vide, er det, som er problematisk. Derfor har skriftsproget et problemfokus, og derfor fremskrives personerne både som enkeltsubjekter med særlige diagnoser, men også som massesubjekter, der tilhører gruppen af aktører, som kan beskrives på ensartede måder. Ved både at anvende subjektbetegnelser og massesubjektbetegnelser blandes de forventninger, man kan have til det enkelte individ med de forventninger, man kan have til grupper af mennesker, der karakteriseres på samme måde. Mille og Kurt kategoriseres som udviklingshæmmede borgere og beboere, hvis adfærd man som pædagog har bestemte forventninger til. Kollegerne bestemmes ved udtryk som medarbejdere og personale, hvilket gør dem til en samlet gruppe af professionelle, der er ansat til at hjælpe de mennesker, der bor på bostedet. Man er ikke den enkelte pædagog på arbejde, man tilhører gruppen af pædagoger, og man dækker sig på den måde ind under professionen.

En problemfokuseret diskurs fører til behandlings- og forbedringsdiskurs

Den problemfokuserede diskurs giver pædagogerne er opgave[91]. Den gør beboerne behandlingstrængende, og den fremskriver det grundvilkår, der ligger i pædagogernes profession; nemlig at man arbejder med hjælpesøgende mennesker. Kurt og Mille er konkrete eksempler på beboere, der ikke kan leve i eget hjem uden at pædagogerne hjælper dem. *At hjælpe, at behandle og at forbedre* beboernes tilstande er (sprog)handlinger og diskurser, som eksisterer som et grundvilkår i omsorgsarbejdet[92]. En vigtig del af behandlingsdiskursen er, at

[91] Når jeg skriver på denne måde, kan det lyde som om, det er skriftsproget, der producerer problemet: beboerne. Det er det ikke kun, det er selve arbejdet på bostedet med beboerne, der producerer problemet. Men jeg har kun undersøgt skriftsprog, så jeg kan kun se problematikken fremskrevet her.

[92] I Bekendtgørelse af lov om social service nr. 58 af 18. januar 2007 er dette forhold også beskrevet: "§1 stk 2: Formålet med hjælpen efter denne lov er at fremme den enkeltes mulighed for at klare sig selv eller at lette dennes tilværelse og forbedre livskvaliteten. §1 stk 3: Hjælpen efter denne lov byg-

beboerne selv skal bringes til at forstå, at de kræver behandling og pleje. De anerkendes, når de samarbejder, og de vurderes med negative fremstillinger, når de modarbejder (tekst 1, 2 og 3). Pædagogernes opgave er i den forbindelse at mediere og guide beboerne i deres handlinger. Pædagogerne skal også mediere i forhold til andre interessenter i arbejdet: kolleger, ledelse, pårørende og forvaltning, og derved fremstår et andet grundvilkår, som lyser ud af skriftsproget - de asymmetriske relationer, der er i et arbejde, hvor man har mennesker som sit arbejde.

At skrive som aktør i et hierarki af magt og demokrati

Det særlige ved pædagogernes grundvilkår er, at de samtidig med at de passer, plejer og hjælper beboerne i deres hverdag skal levere et skriftligt materiale, der sætter dem selv, pårørende og tilsynsførende fra kommunen i stand til at afklare beboernes situation. Skriftligheden skal være oplysende og afklarende, og det fører med sig, at flere tekster skrives ind i en hierarkisk og magtfuld situationskontekst. I "den pædagogiske arbejdsmetode"(tekst 1) instrueres pædagogerne i normen på bostedet. En norm der fremskriver en trinvis progression i behandlingen af beboerne. Her markeres asymmetriske positioner både i forhold til beboerne, men også i den instruerende anvisende måde at fremskrive en praksis på. Pædagogen, der har skrevet teksten, positionerer sig magtfuldt i forhold til beboere og øvrige kolleger. I teksterne om Kurt og Mille er disse to beboere underlagt pædagogernes vurderinger af deres adfærd, og de to personer skildres gennem den problemfokuserede diskurs, jeg har beskrevet ovenfor. Pædagogerne er tydeligt asymmetrisk positioneret som ansvarlige for at foretage vurderinger af andre mennesker. At vurdere er en funktion i arbejdet. I tekst 6 er det forvaltningen, der pålægger bostedet at arbejde med et styringsværktøj på en ny og anderledes måde. Her positionerer pædagogerne sig asymmetrisk ved at anvende et tilegnelsessprog, der viser, at de optager "en herskende" sprogbrug i deres egne skriftlige dokumenter.

Hierarki og magtpositionering er til stede i alle teksterne og medfører, at teksternes modellæsere bliver vigtige. Der skrives til kolleger, værger og tilsynsførende fra kommunen, som kontrollerer, at arbejdet udføres etisk forsvarligt. Denne måde at skriftliggøre sig om arbejdet på, lægger et mistillidspres på professionsarbejdet. Man har ikke umiddelbart hinandens og interessenternes tillid. Man bliver kigget efter i sømmene af hinanden og andre, og

---

ger på den enkeltes ansvar for sig selv og sin familie. Hjælpen tilrettelægges ud fra den enkelte persons behov og forudsætninger i samarbejde med den enkelte".

derfor har skriftligheden særlige positioneringshensigter: den skal bevise og anskueliggøre, at man gør arbejdet på rimelige måder. (tekst 1,2,5 og 6).

Tekst 3 og 4 falder i en anden kategori, fordi disse tekster er internt kommunikerende. De er skrevet med håndskrift i dagrapportbøger, og de kommunikerer beskeder og beretninger til kollegerne. Her er der intern magtpositionering til stede, og derfor kan jeg også aflæse asymmetriske interpersonelle relationer ud af disse tekster, men det handler mere om at tilkæmpe sig retten til at have indflydelse på det pædagogiske arbejde i hverdagen, end det handler om at skrive ind i et mistillidsrum.

Hvad sker der med sprogbrugen, når man skal skrive for at afklare, positionere og legitimere sit arbejde? Jeg har gennem analyserne fået øje på forskellige træk ved bostedspædagogernes sprogbrug: *1) de anvender en regulerende skrivestil, 2) de bruger skriftsproget forhandlende, 3) de skriver sig ind i en narrativ diagnostisk diskurs.*

En regulerende skrivestil - et disciplineringssprog

I alle teksterne er der en tydelig instruerende og regulerende skrivestil. Skriverne regulerer beboernes og hinandens adfærd gennem beretninger, beskeder, narrativer og hensigtserklæringer. I den regulerende skrivestil er magt indlejret, idet skriverne regulerer beboernes adfærd, og pædagogerne regulerer deres egen adfærd samtidig med, at forvaltningen regulerer forestillingen om arbejdet på bostedet. Der er tale om et hierarki af performancer, som både er funktioner i en nær praksis som i tekst 1, 2, 3 og 4, men som også er forsøg på at skrive sig ud af et påtvunget rationale (tekst 5 og 6). Når pædagogerne skriver til en ekstern læser, skriver de tekster, der skal dokumentere, gøre status, legitimere og vise hensigtserklæringer. Den sprogbrug er behersket, i ro og kontrol. Jeg tager det som udtryk for, at det opleves som en professionalisme i faget at bevare roen og at skrive til omverdenen, at her er der styr på arbejdet. Når der skrives internt som i tekst 3 og 4 vises et andet billede af arbejdet, nemlig at det også er kaotisk, ukontrollabelt og utrygt at arbejde med mennesker som Kurt og Mille. Disse tekster viser belastningerne i arbejdet, men den form for skriftlighed, når ikke ud i det eksterne niveau. I de eksterne tekster fremskrives et helstøbt billede af arbejdet - som et arbejde man forsvarer. Skriftsproget bruges til at få styr på situationerne i arbejdet, det bliver til et kontrolsprog og et disciplineringssprog, og de ordnede beretninger, der tager form af helhedsbilleder/afrundede narrativer, er med til at understøtte indtrykket af at have kontrol og styr på menneskene i hverdagen på bostedet.

Den regulerende skrivestil er et disciplineringssprog, der er kendetegnet ved mange generaliserede forestillinger om, hvordan mennesker er, og hvordan arbejdet kan udføres. Arbejdet skal styre og ordne andre menneskers adfærd. Samtidig skal ens egen adfærd kontrolleres, og det hele bliver kontrolleret af "kommunen". Disciplinering bliver en måde, man kan bestemme og afklare sig på, når man bærer et ansvar for andre menneskers hverdag, samtidig med at man skal legitimere det arbejde, man udfører. Når menneskers adfærd skal reguleres, så er selve måden, man skriver om det at regulere og disciplinere på, til forhandling:

En forhandlende sprogbrug

I pædagogernes sprogbrug finder der stærke positioneringer sted. Pædagogernes arbejde med beboere og kolleger bevirker, at de mellemmenneskelige forhold betyder meget for den måde, man kan skrive på. Arbejdet er relationelt og konfliktfyldt. Det er spækket med vurdering og fortolkning af hinandens gøren og laden, og det betyder, at der er meget interpersonelt stof i spil, og det kan være sårbart at fastholde dette til offentlig beskuelse. Man forhandler magtpositioner, og man kæmper om definitionsretten i forhold til de pædagogiske principper, der normsætter arbejdet. Det gør man ved at skrive instruerende som i tekst 1, eller ved at udstikke ordre som i tekst 3, ved at berette på en kontrolleret måde i tekst 4 og 5, eller ved at dekoble sig en ekstern logik som i tekst 6. Disse ytringsfunktioner viser, hvordan man skaber sig et ståsted i arbejdet. De placerer aktørerne midt i arbejdet og midt i retten til at udføre arbejdet. Pædagogerne skal samarbejde om at give beboerne de bedste livsbetingelser. De skal indgå i et tæt samarbejde med hinanden for at skabe en sammenhængende struktur for beboerne, og de samarbejder med beboerne for at styre beboernes adfærd. Derfor er det en nødvendighed i arbejdet at kunne være relationel. Sammenhæng og samarbejde er af stor betydning, for at man kan fungere i arbejdet.

Skriftsproget bliver i den optik til forhandling og regulering på samme tid. Positioner forhandles og adfærd reguleres, og samtidig er pædagogerne underlagt principperne om selvforvaltning i den offentlige sektor, hvilket bevirker, at det ikke blot er andre, de skal forhandle deres position med, men også sig selv. Skriftsproget viser, at pædagogerne kontinuerligt arbejder på at udvikle deres egne "funktionsbeskrivelser". De forhandler idealer i arbejdet og kæmper om at klargøre, hvordan de bedst og mest ansvarligt udfører et arbejde, hvor man har hjælpetrængende mennesker som sit arbejde. Det er interessant, at når sprogbrugen bliver regulerende, og man kontinuerligt må

forhandle en praksis, så viser det sig, at det sprog, som er nødvendigt for pædagogerne at bruge, er en narrativ sprogbrug.

Narrativ diagnostisk skrivestil

De diagnostiske hensigter i arbejdet udtrykkes i en narrativ emotiv sprogbrug og bliver til sociale diagnoser. Der fletter sig psykologiske fagbegreber ind i de narrative beretninger. Dette emotive omsorgssprog udspringer både af det arbejde pædagogerne gør for og sammen med beboerne, men også af det forhold, at når man er på arbejde, er man i et andet menneskes hjem. At være involveret i andre mennesker er samtidig en belastning, og jeg får derfor den læseoplevelse, at den narrative skrivemåde også udfører et terapeutisk arbejde for pædagogerne. De bruger skrivemåden til at fremskrive detaljerige situationer, vise eksempler fra hverdagen, fremskriver scenarier, bevise og belægge deres argumenter og skrive sig til erkendelser om livet på bostedet. Et narrativt skriftsprog er et sprog, der fortæller i sammenhængende kæder, og som indarbejder skæbnehistorier i sig. Pædagoger arbejder med menneskeskæbner, som fortælles frem gennem narrationer. Den narrative skrivestil er særlig tydelig i teksten om Kurt. Her lægges hændelsesforløb, der ligger tilbage i hans liv frem til beskuelse, og de mange små narrativer bliver bevis for Kurts livsforløb. Det er selektive udsnit, der gøres til belæg for en social diagnose, som skal stå som statusmateriale, hvorudfra man kan fortolke Kurts problem. At skrive narrativt tolker jeg som pædagogernes kommunikationssprogbrug. Det er pædagogernes behov for at skabe et helhedsbillede og samtidig en tilgængelig måde at skabe distance til arbejdet. Pædagogerne har ikke behov for at være knappe og kliniske i deres skriftsprog, for så ville de udtrykke sig med en helt anden sprogbrug. De har behov for at skrive hverdagens erfaringer frem gennem narrative berettende strukturer for at skabe sammenhængende billeder af det de er, og det de gør. De har brug for at fortælle arbejdet.

Det sprog, det giver mening at skrive med

Det er interessant, at man i to tekster (tekst 1 og 6) har slået begreber op i et opslagsværk for at definere og forstå dem. Man begrebsdefinerer og udfolder sproget for at få sig et fælles sprog at arbejde med. Man slår ord op for at skabe betydning, fordi sproget producerer særlige forestillinger om, hvordan arbejdet er, og hvordan det kan skrives frem. Samtidig finder jeg eksempler på, at pædagogerne fornyer sproget ved at begrebssætte hverdagserfaringer. I teksterne er der et lokalt sprog, et situationskontekstsprog og samtidig et hverdagssprog, som alle kan forstå. Der er ikke mange fagtermer at spore, og

når de er der, er det primært psykologiske begreber, der hjælper pædagogerne med at regulere arbejdet. Jeg tager det som udtryk for, at den sprogbrug pædagogerne anvender, er den sprogbrug, der bedst hjælper pædagogerne med at udføre det arbejde, der skal udføres på bostedet. Det er et regulerende, forhandlende og narrativt skriftsprog. Pædagogerne tænker og skriver i erfaring, handling og aktivering. De skriver i de praksisnære forhold, og det hjælper et andet sprog som eksempelvis et videnskabeligt sprog eller et teoretisk sprog dem ikke med. Derfor er det skriftsprog, det giver mening at bruge, et hverdagssprog og et billeddannede sprog. Pædagogernes fagsprog kan ud fra teksterne karakteriseres som et sprog med narrative strukturer, hvor det bliver væsentligt at vide, hvordan man skriver sig til en regulerende praksis, når man befinder sig i en forhandlende position. Mine observationer af skriftsprogbrug viser, at skriftsproget er tæt på praksis, tæt på det personlige erfaringsgrundlag, og at den pædagogiske vidensbase udfolder sig i narrative billeddannende strukturer.

Pædagogernes reaktioner på mine tolkninger

Den udlægning af arbejdet, som jeg ovenfor har fremskrevet, har jeg efterfølgende fremlagt for tre pædagoger fra bostedet. Ved en gruppesamtale lagde jeg mine tolkninger af deres skriftsprogbrug og arbejdspraksis frem, og diskuterede materialets potentiale med dem. Jeg gjorde det klart, at jeg var nysgerrig efter at høre deres kommentarer til det, jeg havde fundet ud af, men at jeg ikke søgte at legitimere mine analyser gennem deres respons. Jeg afslutter denne caseanalyse fra bostedet med at bringe uddrag af pædagogernes kommentarer til mine tolkninger. Jeg laver ikke en egentlig analyse af gruppesamtalen, da jeg vil lade praktikernes udsagn stå som en åbning, der viser, hvordan professionsfeltet tager imod mine forskningsresultater. Jeg har skrevet kommentarer fra gruppesamtalen ind i et referat og citerer løbende pædagogernes udsagn i forhold til de teksttolkninger, jeg lægger frem. Samtalen kan læses i sin fulde længde i bilag 4[93].

[93] Samtalen foregik på bostedet. Jeg havde ikke lavet en spørgeguide, men taget de konklusioner med, som jeg har fremskrevet i foregående afsnit, samt mappen med tekster fra bostedet. Jeg fremlagde undervejs i samtalen mine tolkninger af sprogbrug og arbejdspraksis og de tre pædagoger responderede løbende derpå.

Jeg indledte samtalen med at fremlægge mine iagttagelser om, at jeg i alle tekster ser de problematiske forhold i arbejdet beskrevet. Til det replicerede pædagogerne:

> B:…det er stadig vigtigt at holde fast i de ting som er svære herude…det som beboerne har svært ved, og det er vigtigt vi videregiver de oplysninger så andre ved hvor de skal starte deres arbejde når de møder ind på en vagt, det handler jo om det, men det er jo også vigtigt at fortælle de gode historie, fordi så kan man snakke om hvad har I lavet i går. Hvis man ved de har haft en god dag ikk.
>
> S: Jeg kunne ikke finde på at møde ind til en morgenvagt og så starte med at gå hen og banke på hos en beboer.

Pædagogerne siger, at det er vigtigt at skrive om de problematiske forhold i arbejdet, fordi man ikke kan udføre arbejdet, hvis ikke skriftligheden fastholder og overleverer fortællingerne om beboernes hverdag.

> P: Der ligger jo også rigtig meget overlevering i det ikk – fordi at æhh – beboerne har jo nogle dårlige hukommelser selv, så når om ti år der er nogle andre personaler der er her ikk, så kan personalet ikke gå hen og spørge Kurt, nå men Kurt hvad har du så lavet tidligere i dit liv hvor han har været på ferie eller sådan noget. Så er det jo Kurts hukommelse der ligger der. Det (dagbøgerne) bliver til kollektiv hukommelse - ja - som fremtidige generationer af pædagoger så kan læse…. når man starter herinde så læser man op på beboerne. Ser hvad de er for nogle.

Beboerne fastholdes som identiteter, der er konstrueret gennem skriftsproget, og det bliver vigtigt at *"læse op på dem"*. Pædagogerne informeres gennem dagbøgerne om de tilstande, beboerne er i. Derfor tematiserer pædagogerne, at det bliver vigtigt for dem at skrive de positive og de problematiske personskildringer frem.

Jeg beskrev for pædagogerne, at jeg i mange tekster havde fundet, hvad jeg kalder en regulerende sprogbrug. Dertil forklarede pædagogerne:

> P: (Beboerne) har brug for støtte i hvert tilfælde. Det er en type beboer som kan en masse ting selv rent motorisk men vi skal guide dem hele vejen igennem: "Du skal gøre det, og så skal du gøre det bagefter og du skal gøre det på den og den måde". Det er det vi gør – vi guider dem - vi støtter dem verbalt.

Pædagogerne guider og regulerer beboerne, og dette forhold førte samtalen ind på tekst 1 som beskriver den pædagogiske arbejdsmetode:

S:…der har været en arbejdsgruppe der har lavet det her ikk. Men det man har gjort er at man har nærmest bare samlet praksis. Et eller andet sted. Og så formuleret det. Og det er jo også til nye medarbejdere som starter. Så kan de læse det, de ser selvfølgelig også vores arbejde men så kan de se det der sort på hvidt at sådan og sådan arbejder vi.

Det overrasker mig til dels, at de beskriver teksten som, at de *har samlet praksis,* for det betyder, at de opfatter det, de har skrevet i tekst 1, som tæt på deres praksis. Teksten opleves ikke som anderledes, end det de gør i hverdagen, og i den optik bliver de generelle anvisninger et udtryk for normativitet i det pædagogiske arbejde. Vi diskuterede det at være adfærdsregulerende over for beboerne og samtidig at skulle beskytte sig selv, fordi arbejdet er belastende, og man må regulere egen adfærd i forhold til beboerne og hinanden. En af pædagogerne sagde:

P: Jeg synes at det er interessant at du har fundet ud af at det er et regulerende sprog.

Lene: det synes du ? … det er jo også forhandlende og fortællende.

P: ja men det er jo det vi gør i dagligdagen – regulerer de her beboeres adfærd.

Lene: men min pointe er at sprog og arbejde hænger sammen. Og min pointe er at hvis du først får et job som bostedspædagog så kan du ikke komme fri af det sprog.

P: så bliver du regulerende.

Lene: jamen det er sproget og I bygger det op sammen og I arbejder ud fra det… men jeg vidste det bare ikke før jeg havde lavet de her analyser.

P: men det er fordi jeg har nemlig gerne villet snakke med nogle af mine kollegaer om …. at fordi de her beboere har så meget behov for at blive reguleret så vil det tiltrække medarbejdere som godt kan lide at regulere og når vi så oveni købet har en regulerende sprogbrug også….hmmm

Med afsæt i mine analyser indledte P en diskussion med kollegerne om magt og regulering på bostedet. Han siger: *Vi har jo når vi lærer beboerne at kende har vi jo meget stor magt.* Diskussionen leder over i en snak om, at når man har et magtfuldt og regulerende arbejde, så er man også under kontrol og tilsyn udefra. Pædagogerne fortæller mig, at der er indført et nyt it-system, som gør, at

der skal skrives og dokumenteres meget mere end tidligere, hvilket har med kontrol og tilsyn at gøre.

> Lene: arbejder i stadigvæk efter sådan en metodebeskrivelse?
>
> K: ja til en vis grad og faktisk endnu mere nu fordi vi har det her nye system og man er frygtelig bange for at det bliver hacket af en eller anden ekstrablads journalist. En der hiver et eller andet ud af kontekst.
>
> Lene: Altså I føler jer sådan lidt truet eller hvordan?
>
> K: ja altså jeg gør ikke hvis jeg skal være helt ærlig men, men men det gør man i ledelsen, ingen tvivl om det. Uha – der har jo været de her sager inden for området og derfor er der kommet så meget fokus på hvordan..vi skal tale indbyrdes og til beboerne osv. Og selvfølgelig skal det foregå på en god måde men…
>
> P: ...og jo da filmholdene stod herude der så øhh så var jeg sgu bange for lige at træde forkert. Og det var ingen gang fordi man havde trådt forkert, men at det kunne ligne at man gjorde det. Ikk. Altså det må jeg ærligt indrømme det øhh….

De mange sager i medierne om bosteders behandling af beboerne har ført til at der er indført et it-system, som gør at pædagogerne i langt større grad skal skriftliggøre deres praksis, og dokumentere hvad der foregår på arbejdet

> P: Jamen det er dokumentation Det er jo noget der kommer lidt i kølvandet på alle de sager der har været.
>
> Lene: I bliver presset på at dokumentere mere?
>
> P. men også hvor man skal lave handleplaner på alt mulige uforudsigelig ting altså. Hvordan reagerer vi hvis beboerne pludselig reagerer på den og den måde ude i byen og det handler jo om at uanset hvordan vi reagere så er vi i stand til at kunne hive et stykke papir op ad lommen eller gå hjem og finde det og sige at grunden til at vi reagerede sådan og sådan var…sådan og sådan
>
> Lene: Det er interessant var…
>
> P. Vi skal jo dokumentere på forhånd ikk.

Praksis skal tænkes igennem, man skal som pædagog vide, hvordan man vil handle - og som der bliver sagt: *kunne dokumentere på forhånd.* At være i mediernes søgelys betyder, at man skriver meget mere end tidligere. Denne tema-

tik ledte diskussionen over på tekst 3- 4-5 om magtanvendelse og tekst 6 udviklingsplanen, da disse tekster er eksempler på "kontrol-tekster".

Jeg fremlagde mine tolkninger om, at jeg igennem teksterne kunne se at pædagogerne og ledelsen dekobler sig de kommunale diskurser og skriver sig fri til at arbejde på egne præmisser. Til magtanvendelsesprocessen spurgte jeg til, hvordan de får respons fra kommunen på de indberetninger, de skriver:

> K: Vi får vel først besked hvis der er noget galt? Hvis de ikke mener at den er i overensstemmelse med?
>
> S. Ja
>
> Lene: men hvordan kan de se det?
>
> S: men der sidder jo da nogle mennesker der arbejder med den slags, De er jo nødt til at tro på det vi skriver ikk?
>
> Lene: ja det er jo det.
>
> S: og nogle gange får vi det tilbage med at… at det har ikke været okay – at gøre, eller at arbejde på den og den måde …så må vi jo tage det til efterretning.

Kommunen er nødt til at tro på det vi skriver - det er en vigtig pointe. Skriftligheden overleverer arbejdet til kontrol, og derfor skriver pædagogerne, så de kan tåle et tilsyn. Til de eksterne modtagere skrives på en måde, hvor man af og til dekobler sig kommunens krav, fordi det ikke er muligt at omsætte de kommunale hensigter i praksis.

> S: …nu er der jo så lige kommet et nyt udkast til handleplansmøderne, og der er dispositionen alene på 15 sider ! (griner)
>
> Lene: fra kommunen eller hvordan?
>
> S. ja eller fra centeret jeg kan ikke rigtig finde ud af hvor det kommer fra. Altså jeg mener bare dispositionen fylder 15 sider ikk.- det havde vi så14 dage til at lave ikk. (griner igen)

De eksterne kontrolkrav er skærpede, og det har medført, at dokumentationsmængden stiger i en grad, som ikke balancerer med pædagogernes arbejdsvilkår. Det fører til en diskussion af modsætningsfyldte forhold i pædagogernes arbejde.

K: Altså hvis vi skulle nå at lave det arbejde på så kort tid, så ville vi ikke kunne være sammen med beboerne… altså støtte dem. Altså det kan vi jo ikke.

S. problemet er faktisk at nu er man så gået over til at nu skal de så have noget brugerindflydelse og selvfølgelig skal de det… men også langt mere

K. end de kan administrere

S: end de kan administrere.

Lene: altså hvordan er man gået over til det?

S. jamen fra ledelsen side… og det handler igen om det fokus der er inden for området ikk… selvbestemmelse og medbestemmelse ikk, men så skal de så også have det ikk – det er retten til at gå i hundene.

Kravene om at beboerne skal have selvbestemmelse og medbestemmelse betyder, at pædagogerne forhandler realiteter og muligheder med sig selv, når de skal dokumentere til kommunen. De ved, at selvbestemmelse fører til, at beboerne *går i hundene*. Det kan de ikke fagligt og moralsk forsvare, og det kan de ikke skrive til kommunens tilsynsførende.

K. og ja – vi bruger da endnu mere nu… altså … siden den der gang, altså vi bruger endnu mere tid på det nu og det bruger man da også tid på i handleplanerne ikk, det bruger man rigtig meget tid på – det står der side op og side ned: hvordan er beboeren inddraget eller hvilket medbestemmelse eller hvilken selvbestemmelse: øhm skriv ned de punkter hvor beboeren har 100% selvbestemmelse. Sådan nogle ting ik… det er jo meget svært når man sidder med det spørgsmål hvor man 100 % selvbestemmelse, og så når man sidder og tænker over det, altså hvor har de det, fordi på mange punkter kan de måske slet ikke administrere 100 % selvbestemmelse og så sidder man der, skal man bare skrive et eller andet, nej det skal man ikke altså…hvad skal der så stå i den rubrik. Sådan tænker jeg om det når jeg har siddet med det. At man føler lidt man måske skal "please" nogen.

Det er fordi i bund og grund handler en god pædagog vel ikke om om man er hammerdygtig til at skrive det handler vel om – selvfølgelig skal man også kunne noget –

S. det ville være rigtig godt ja…

K.. men det vigtigste er vel vores praksis altså det vi gør med beboerne….selvfølgelig skal vi stadig kunne videreformidle noget skriftligt men altså

S: dokumentere det!

> K: ja ja – dokumentere det, men praksis er vel alfa og omega. At beboerne har det godt og at vi kan finde ud af vores arbejde. Sådan ser jeg på det!

Her slutter jeg mit referat af pædagogernes diskussion og kapitlet om skriftsprogbrug fra bostedet. Pædagogernes reaktioner fortæller mig, at der er potentiale til at diskutere og udvikle professionsarbejde med udgangspunkt i analyser af skriftsprogbrug. Tematikker som "den regulerende pædagog", "magt og asymmetri", "at være handlings-arbejder", "at skrive i et omsorgsarbejde", "at arbejde i andres hjem", "at være under tilsyn af kommunen og medierne", " at please andre" og flere temaer kom på banen i gruppesamtalen, og disse tematikker leder mine forskningsfund tilbage i professionsarbejdet, tilbage til det praktiske arbejde med mennesker og sprogbrug.

Det er en metodologisk pointe at bringe sin forskning tilbage til praksisfeltet. Gruppesamtalen med pædagogerne viser, at praksisfeltet tager imod mine forskningsfund med en interesse i at diskutere professionskritiske spørgsmål. De tolkninger jeg fremlægger af sprogbrug og arbejdspraksisser viser, at det sprog man bruger i professionen ikke er et tilfældigt sprog, men en sprogbrug der sættes i forbindelse med professionsarbejdets karakter, arbejdspladskulturen og pædagogernes arbejdsvilkår. Mine analyser og mit udefra-blik bidrager til at rejse en professionskritisk diskussion, som i gruppesamtalen viser sig at være en del af pædagogernes egen diskurs. Pædagogerne er optagede af at fortolke og udvikle deres arbejdspraksis, også med udgangspunkt i de sprogbrugsanalyser, jeg lægger frem. Diskussionen kunne føres videre til en diskussion om, at en opmærksomhed på sprogbrug kan føre til forandringer af arbejdspraksis, og en opmærksomhed på arbejdet kan føre til forandringer af sprogbrugen. På den måde ligger der læringspotentiale gemt i at bedrive sprogbrugsanalyser og diskutere, hvordan sprog og arbejde er gensidigt afhængige størrelser for professionspraktikere.

7. Case fra et hospital: fysioterapeuters skriftsprogbrug

Nu til noget helt andet – eller helt det samme! Det empiriske materiale fra fysioterapeuters arbejde på et hospital er en parallel case til det materiale, jeg har fra bostedet. Jeg har produceret 4 genrelister, 6 hurtigskrivninger, 96 siders forskelligartet tekstdokumenter og 1 gruppesamtale af 1½ times varighed. Casen er derfor konstrueret som en parallel case[94], men herefter hører lighederne op. Fysioterapeuters professionsarbejde og sprogbrug er anderledes end pædagogers.

Beskrivelse af hospitalet

Hospitalet, hvor jeg har produceret min empiri, er et større hospital i Danmark.[95] Det har som alle andre sundhedsinstitutioner gennemgået en voldsom omstrukturering, og det fysioterapeutiske team er derfor en sammenbragt gruppe af professionelle. Der er både nyansatte og ældre fysioterapeuter i teamet, og alle har samme uddannelsesbaggrund. De er uddannede fra den gamle fysioterapiuddannelse eller de er professionsbachelorer. Der er flest kvinder i det fysioterapeutiske team.

Fysioterapeuterne "bor" fysisk i et rum for sig. De har deres egen terapiafdeling, hvor de behandler patienter. Samtidig har de behandlingsopgaver på hospitalsafdelingerne. Det er et stort skriftligt logistisk arbejde at organisere hvilke terapeuter, der behandler hvilke patienter, og hvor det skal foregå. Fysioterapeuterne kalder sig selv for terapeuter og behandlere. De har en konsultativ tilgang til behandlingen, da de har fokus på den del af patientbehandlingen, der drejer som at justere kroppens dele. De hører ikke til på hospitalsafdelingerne på samme måde som sygeplejersker og det øvrige plejepersonale gør. De hører til i deres eget team, men de behandler patienterne på afdelin-

[94] Jeg har valgt at lave en parallel case, fordi det er min måde at styre og overskue et empirisk materiale på. Det er ikke sådan at de to cases kan sammenlignes, for som jeg tidligere har skrevet er skriftsproget indlejret i arbejdskulturer, der er forskellige. Det, at jeg har konstrueret parallelle cases, er udtryk for min måde at overskue og få kontrol over en uensartet og uregerlig mængde af forskelligartet skriftsprogbrug, og det giver en mulighed for at perspektivere sprogbrugene med hinanden.

[95] Beskrivelsen bygger på de iagttagelser, jeg har gjort mig på hospitalet, og de informationer jeg har fået af fysioterapeuterne via hurtigskrivninger og gruppesamtale.

gerne, og udfører deres arbejde i samarbejde med det tværfaglige team af personale, der er omkring patienterne.

Patienterne er en broget skare af mennesker, der alle har det tilfælles, at de er syge. De er indlagt på hospitalet, og for mange patienter betyder det, at de har følelser af magtesløshed i forhold til deres egen situation og i forhold til hospitalssystemet. Det moderne sundhedsvæsen er under forandring, og dermed sker der også en ændring i patientrollen, hvor patienter ikke kun kan beskrives som værende underlagt den faglige ekspertise på sygehuset. Patienter italesættes i dag både som autoritetstro og tålmodige, men også som forbrugere, der stille krav til sundhedsvæsenet og tager et ansvar for egen sundhed[96].(Svenningsen 2004, Nielsen og Reinbacher 2004). Når fysioterapeuterne møder patienterne, er det de fysiologiske problemer, der er i fokus. I udgangspunktet er relationen mellem en fysioterapeut og en patient den, at fysioterapeuten er den faglige ekspert, som både rådgiver og behandler patienten.

Fysioterapeuternes egne genrebegreber

Min første empiriproduktion består af lister med genreoptegnelser. Seks fysioterapeuter har skrevet lister over de teksttyper, de skriver i deres arbejde[97] (bilag 5), og i alt anføres 37 forskellige teksttyper. Der er en tydelig forskel på de tre første lister, som rummer teksttyper som udøvende fysioterapeuter på afdelingen har skrevet, mens den sidste liste er skrevet af to fysioterapeuter, der udover at være udøvende også har ledelsesbeføjelser.

Ud af genrebenævnelserne kan jeg identificere en række tekster, som har fokus på patientbehandling og fysioterapi:

> behandlingskort, elektronisk patientjournal, status over patienter, genoptræningsplan, hjælpemiddelsedler, træningsprogrammer, notater, arbejdsjournaler, lånesedler, pjecer, faglige vejledninger, beskrivelser af behandlingstilbud,

96 Det er en forenklet patientrollefremstilling, jeg af afgrænsningshensyn gør i beskrivelsen af hospitalets aktører. I det moderne sundhedsvæsen taler man om patienten som forbruger i forhold til sundhedsvæsenet, og i rollen som forbruger er patienterne ikke autoritetstro og tålmodige, men aktører der kræver deres ret. I 1998 fik Danmark den første lov som beskrev patienters rettigheder. Loven beskriver patienters rettigheder med hensyn til aktindsigt, samtykke til videregivelse af helbredsoplysninger og informeret samtykke til behandling. Patienterne fik adgang til klagemuligheder ved hændelser i sundhedsvæsenet. Både loven om patientrettigheder og klageadgang er med til at understøtte billedet af patienten som forbruger med rettigheder og beskyttelsesmuligheder. Margrethe Nielsen og Gunnar Scott Reinbacher: "Italesættelsen af den moderne kompetente patient i det danske sundhedsvæsen" 2004.

97 De seks fysioterapeuter samarbejdede om at skrive lister, og det blev til 4 lister.(bilag 5.).

huskesedler, indberetninger vedr. risiko, sundhedsaftaler, samarbejdsaftaler, diverse skabeloner, breve, underskrifter på administrative papirer.

Disse teksttyper dokumenterer det fysioterapeutiske arbejde og udgør et netværk af skriftlige artefakter i fysioterapeutens arbejde og i patientbehandlingen. Genrebetegnelserne signalerer, at teksterne skal informere kolleger om patienttilstand og behandlingsstatus. Blandt teksterne er der en række teksttyper, som fastsætter et fremtidigt forløb for patienterne*: - planer, -programmer, - vejledninger, -tilbud, -aftaler*. Afsendere af disse teksttyper giver informationer videre til andre, og samtidig anmoder de modtagerne om at følge deres anbefalinger. Teksterne indgår i et netværk af forskellige teksttyper, som er informationsbidder i et kontinuerligt arbejde med og omkring patienten.

En anden type af tekster identificerer jeg som genrer af organisatorisk karakter. Der er teksttyper, som dokumenterer det organisatoriske arbejde blandt medarbejderne og teksttyper, der informerer om ledelsesniveauets hensigter. Genrerne vidner om, at der skrives tekster, som er led i en moderne ledelsesorganisation. En del af teksttyperne er policy-dokumenter og styringsdokumenter som: *procedurer, politikker, kommissorier, funktionsbeskrivelser, årsberetninger*. Andre er teksttyper, som er fulgt med moderniseringen af den offentlige sektor, og som er pålagt offentlige arbejdspladser: *trivselsundersøgelser, medarbejder og udviklingssamtaleoplæg og –aftaler, arbejdsmiljøprojekter*. De organisatoriske teksttyper er både informerende og dokumenterende genrer, men også undersøgelser, der skal synliggøre organisations tilstand. Blandt de organisatoriske tekster er der en række formidlende teksttyper, som kitter organisationen sammen. Disse tekster er til for at skabe kommunikationskanaler i en organisation: *nyhedsbreve, almindelig korrespondance, orienteringsskrivelser, oversigter, noter i kalenderen og invitationer*. Med disse tekster er der lagt op til en organisation med et højt informationsniveau og genrebrugen giver et indtryk af en moderne organisationskultur.

En tredje type af tekster handler om at søge faglige udfordringer og kvalificere sit arbejde: *jobansøgning og ansøgning af legater*. Teksttyperne kan være påført, fordi det er almindeligt for fysioterapeuter at søge faglige udfordringer uden for arbejdspladsen og at orientere sig i de muligheder, der er i det fysioterapeutiske felt.

Samlet giver de 37 genrebetegnelser et indtryk af, at fysioterapeutisk arbejde retter sig mod patientbehandling og organisationsopbygning. Det at være ansat på et hospital betyder, at man skal samarbejde med mange forskellige faggrupper, og hver faggruppe skal dokumentere og legitimere sit område. Samtidig har fysioterapeuterne et ansvar for at dokumentere og legitimere de

patientbehandlingsforløb, de gennemfører på arbejdet. Gennem genrerne udføres faglige og organisatoriske opgaver som behandling og pleje af patienterne, og kontrol med organisationens måde at forvalte opgaverne på.

Hurtigskrivninger om skriftlighed i arbejdet

Mit andet empiriske materiale består af hurtigskrivninger. 6 fysioterapeuter har ved et møde skrevet ud fra det samme spørgsmål, som jeg stillede pædagogerne: *Hvornår fungerer det godt for mig at skrive i arbejdet?* (bilag 6). Fysioterapeuterne tematiserer i disse skriverier, hvordan skriftligheden er, når den opleves som meningsfuld for arbejdets indhold:

> Det fungerer godt at skrive når det giver mening for mig. Når jeg skal dokumentere hvad det er jeg laver. Så føler jeg det er meningsfuldt at skrive. Når jeg går ned på afdelingen og vurdere, undersøger og behandler en patient skriver jeg i et program der hedder EPJ. Hvor alle faggrupper som er på afdelingen kan dokumentere deres behandling. Jeg skriver i et fys. ark hvor jeg forklare/dokumentere beh. Jeg skriver fx genoptræning øvelser og i den rubrik skriver jeg ligg. Øv. Sidd øv eller st. øv eller LFT, selv spændings æøv mm. Dernæst dokumenterer jeg hvordan Pt kommer ind/ud af seng hvordan pt rejser/sætter sig. Dernæst skriver jeg hvordan pt går og evt. trappetræning. Desuden vurderes smerte -= sm-(bilag 6, tekst 3).

Fysioterapeuten giver en indføring i, hvordan hun bruger skriftligheden. Hun dokumenterer patientens tilstand, og fagsproget er præget af forkortelser, som kort og præcist beskriver patientens fysik. Detaljeringsgraden er høj og beskrivelserne af arbejdsprocesserne udførlige. Der skrives overtydeligt og i en instruerende form, som vidner om, at arbejdet handler om at lave grundige og detaljerede justeringer af kroppens dele, og dette også finder sit udtryk i sprogbrugen, som grundige og detaljerede beskrivelser af arbejdets karakter. Skriftligheden giver mening som et dokumentationsredskab og bliver en vigtig teknologi i arbejdet, fordi den giver adgang til, at alle faggrupper kan følge patientsagen.

> Desuden er skrive arbejdet med til at informationer ikke går tabt. Dokumenteres der ikke er det ydermere risiko for at hvis sygehus får en klage sag kan det ikke forklares hvorfor pt. netop har fået den behandling. Der er endvidere risiko for at fejlbeh. Pt under indlæggelse og informationer er evt. meget vigtige dokumentationer går tabt. (bilag 6, tekst 3).

Skriftligheden vurderes som et materiale, der fastholder et patientforløb, og dermed virker som informations- og bevismateriale i patientbehandling. Skriftligheden opleves af fysioterapeut 3 som noget alvorligt, noget der er afgørende for arbejdets udførelse. Jeg udleder af den måde, hun skriver om skriftlighedens betydning, at hun arbejder i et risikofyldt miljø, hvor det er afgørende, at man ikke begår fejl.

> Ville ønske at personalet på sygh og alle andre steder var bedre til at gå ind og læse hvad hinanden skrev og bruge det i det daglige arbejde." "Synes det skriftlige godt kan være lidt til overs…". Skriftligheden kan opleves som noget ekstra, noget andet end det egentlige arbejde, noget overflødigt. (bilag 6, tekst 1)

Skriftligheden opleves overflødig, som *noget ekstra*, noget der er *til overs*, når den ikke bliver læst. Skriftligheden giver mening, hvis de forskellige faggrupper på hospitalet gør brug af den, men når dette ikke sker, er skriftlighed en kilde til frustration. Samme fysioterapeut tematiserer de arbejdsrutiner, der er forbundet med skriftligheden:

> Det fungere godt at have de lyserøde ark på afd. Jeg har på fornemmelsen, at de på afd. så småt er begyndt at bruge dem og spørger ind til dem.
>
> meget af det skriftlige arb har jeg med gerne at ville dobbelt tjekke, forstået på den måde at skal jeg fx på afd være sikker på at min information kommer videre giver jeg den både skriftlig og mundtlig.
>
> Det fungere godt i mit arb at vi på div møder efterfølgende får det hele på skrifte, så jeg lige kan få en opsummering omkring hvad der blev aftalt på mødet. (bilag 6, tekst 1).

Fysioterapeuten viser, at man i arbejdet ikke kan have ubetinget tillid til det skriftlige materiale, der produceres. Det er således almindeligt for hende at dobbelttjekke, for at sikre at informationer går videre, og det er nødvendigt at bruge tekster til at opsummere aftaler. Fysioterapeuten giver udtryk for, at de skriftlige arbejdsprocesser er under opbygning, da hun *har på fornemmelsen at de på afdelingen så små er begyndt at bruge de lyserøde ark*. Der er altså en vis usikkerhed forbundet med den måde, som tekster anvendes på blandt faggrupperne på hospitalet. Samtidig udtrykker fysioterapeuten et ønske om grundighed, faglighed og optimale interaktionsmønstre. Man giver informationerne både mundtligt og skriftligt, og man forudsætter, at der er læsere af teksterne, og man opsamler aftaler. Hvis interaktionen omkring det skriftlige materiale ikke

fungerer, opleves det skriftlige arbejde som overflødigt og frustrerende at håndtere.

Fysioterapeuter på et hospital arbejder i kollektive rum. Deres profession udøves i forhold til patienter, men i samarbejde med andre fysioterapeuter samt plejepersonale, sygeplejersker og læger. Skriftligheden har i den forbindelse en relationsopbyggende funktion. Den fremmer samarbejdet på afdelingen.

> Hvad angår kolleger tænker jeg både indenfor den monofaglige del som den tværfaglige del. I forhold til den monofaglige del...her er det vigtigt at jeg med sikkerhed får formidlet vigtige oplysninger videre i tilfælde af at en anden med kort varsel skal kunne overtage den beh. jeg har igangsat. I forh. til den tværfaglige del er det i arb. tiden vigtigt at personalet, her tænker jeg på bl.a. læger og sygeplejersker, er i stand til at hente mine oplysninger frem omkring den pt jeg har kontakt til. Disse oplysninger kan være vigtige for eks. plejepersonalet i forb. med udskr. og andet lige så vigtigt er det for mig at jeg er i stand til at frembringe lignende oplysninger fra andre i det tværfaglige samarb. Disse informationer er uundværlige i sammenhæng med hele rehabiliteringsprocessen.(bilag 6, tekst 5).

Når fysioterapeuten refererer til den monofaglige del, refererer hun til sine fysioterapeutkolleger. Skriftligheden skal sikre, at de vigtigste oplysninger om patienten videregives, således at kollegaer kan fortsætte behandlingen af patienten på en forsvarlig måde. Med skriftlighed som dokumentationsmateriale er det en synlig proces, fagligheden udspiller sig i. Fysioterapeuten nedskriver sin diagnose og vurdering af patienten, og kollegaen skal overtage skriften og dermed overtage arbejdet ud fra denne vurdering. Skriftlige udsagn anfægtes ofte ikke på samme måde, som mundtlige udsagn gør. Skriftlige udsagn antager en mere fast og uimodsigelig karakter og fremstår for læseren som færdigstøbt og afgjorte diagnoser. Fysioterapeuten skriver, at det er vigtigt for hende, at hun:

> med sikkerhed får formidlet vigtige oplysninger videre og lige så vigtigt er det for mig at jeg er i stand til at frembringe lignende oplysninger fra andr. (bilag 6, tekst 5).

I den optik kan skriftligheden bliver en type af sandhedsdokument, som går imellem hænderne på forskellige professionelle aktører.

Når fysioterapeuten refererer til den tværfaglige del, skriver hun om læger, sygeplejersker og plejepersonale. Disse faggrupper handler på baggrund af fysioterapeutens diagnoser i patientjournalen. Det er vigtigt for hendes ar-

bejde, at andre *"frembringer lignende oplysninger"*. Kvaliteten af fysioterapeutens arbejdsudførelse er derfor afhængig af, om det øvrige personale på afdelingen skriftliggør deres arbejde på en ordentlig måde. Det relationelle arbejde imellem kollegerne er på den måde også betinget af skriftlighed.

> Hvis man skriver det løbende kan andre faggrupper også kigge på hvad der er lavet med pt og hvordan pt. klarer de forskellige ting ex forflytninger. Så kan det øvrige personale tage udgangspunkt i fyssens notater og det kan fremme det tværfaglige samarbejde.(bilag 6, tekst 4).

> Min dokumentation kan læses af det øvrige plejepersonale hvilket fremmer tværfagligheden hvilket er med til at patient får et bedre behandlingsforløb på sygehuset.(bilag 6, tekst 3).

Skriftligheden er *fremmende* for tværfagligheden og med til at sikre et *"bedre behandlingsforløb"*. Sprogbrugen signalerer, at man oplever skriftlighed som noget, der fremstår som endeligt og som noget, der har udviklingspotentiale for teamsamarbejde. Fysioterapeuterne vægter det højt, at deres faglige vurderinger af patienterne kan bruges af kollegerne på arbejdet.

Hvorvidt skriftligheden lykkes i arbejdet afhænger af, om modtagerne tilslutter sig de faglige vurderinger.

> Det skriftlige arbejde afhænger også tit af modtagernes forventninger til arbejdet. Stemmer de overens med min egne? Hvordan er den videre arbejdsgang?(bilag 6, tekst 2).

Skriftligheden bliver evidens for patientens tilstand, men også for fysioterapeuternes faglighed. Fysioterapeuterne diagnosticerer patienten gennem skriften, og deres diagnoser skal anvendes af det kollektive team af kolleger på hospitalet. Derfor bliver det vigtigt for fysioterapeuterne, hvordan deres skriftlige dokumentationer læses. Skriftligheden er med til at fastholde og dokumentere patientforløb, men er samtidig en synliggørelse af arbejdet, som giver kolleger mulighed for at følge hinanden. Jeg tolker en usikkerhed ud af hurtigskrivning 2, da fysioterapeuten tematiserer det forhold, at modtagerne kan have andre forventninger til arbejdet end afsenderen, og at dette kan føre til usikkerhed mht., om det man har skrevet stemmer overens med andres vurderinger. Skriftligheden synliggør arbejdsprocesser og arbejdets indhold, hvilket har betydning for relationerne mellem aktørerne på arbejdspladsen. At udføre et fysioterapeutisk arbejde er at behandle patienter og samtidig at skrive på en legitimerende måde om, hvordan man behandler patienterne. Man positionerer sig gennem skriftligheden overfor kolleger.

Skriftligheden forpligter og fællesgør arbejdets indhold. Man hjælper hinanden i teamet, og man lader andre rette fejl eller give anden form for hjælp. Fysioterapeuterne støtter hinanden i skrivearbejdet, og skriftligheden kitter hverdagens arbejdsrutiner sammen, og er samtidig en vigtig måde at markere det faglige arbejde på.

En anden faktor, som flere af fysioterapeuterne peger på, er, at skriftlighed tager tid.

> Det fungerer godt for mig at skrive i og om arb. når der er hul/tid til. Det kan være mellem pt. men det kan også være sidst på dagen efter endt behandling at diverse patienter. Det er også godt at skrive når der er ro og ingen stress, da der ofte er tid til at få overblik over dagens opgaver og pt. det bliver ofte også bedre skrevet/formuleret når der er ro. Men i det store hele fungere det fint med at få skrevet i løbet af dagen. Jeg synes ofte det er rart at gøre det løbende i stedet for at man skal huske alle ting/oplysninger.(bilag 6, tekst 4).

Fysioterapeuten har et særligt fokus på tidsaspektet i forhold til det at skrive, og gennem denne beskrivelse får hun fortalt, at hverdagen er bygget op, så hun møder forskellige patienter, der skal behandles, og at der ind imellem disse patientmøder kan være en lille pause, som hun kan bruge til at skrive. Ellers skal hun finde tid sidst på dagen *"efter endt behandling af diverse patienter"*. Arbejdet har karakter af en række møder med patienter, som skal behandles på forskellige måder, og hun skal nå i løbet af dagen at notere sit arbejde ned, så kollegerne kan få glæde af det. Hun arbejder i et felt mellem patient, kollega og tid. Det betyder for den del af arbejdet, der udføres skriftligt, at fysioterapeuten ofte skriver små stikord på en lap papir og senere – når der er ro til det - oversættes disse stikord til en beskrivelse, der indføres i et notat i den elektroniske patientjournal, eller i andre teksttyper som følger patientbehandlingen. I processen fra stikord til beskrivelse sker en udlægning af patientens tilstand. Tid, ro og ingen stress er væsentlige betingelser for at skriftligheden giver mening. Hvis disse faktorer er til stede, opleves det som en positiv måde at få styr på arbejdet:

> Det gør det når jeg har ro & god tid til at sammensætte de tanker jeg har gjort mig omkring min pågældende pt. samtidig når jeg har tid til at ræsonnere mig frem til forklaringssammenhænge i forh. til de os-fund jeg har gjort mig under pr.tp-situationen.(bilag 6, tekst 5).

Skriftligheden forstås som noget, der kan *"sammensætte tanker*", og noget man kan *"ræsonnere"* med. Gennem skriften kan man fastholde og erkende det praktiske arbejde og få overblik over patientbehandlingen.

> Hvis tid til skrivearb. eller ræsonnering ikke forekommer er det frustrerende for mig.(bilag 6 , tekst 5).

Skriftligheden er med til at fuldende arbejdet. Hvis ikke der er tid til at skrive og færdiggøre et patientforløb, opleves det frustrerende.

> Når jeg skal skrive fag faglige ting vil jeg gerne videregive et billede af den patient jeg har behandlet og den funktionsevne og problemstilling der er kendetegnende for vedkommende det er jo ofte de små ting der gør forskellen. Men man ved også at modtagerne har begrænset tid, så budskabet det vigtigste skal fremgå kort og klart af notatet. (bilag 6, tekst 6).

Fysioterapeuten vil i forhold til patienten gerne arbejde med en helhedsfremstilling, men samtidig peger hun på, at modtageren af teksten ikke altid har tid til at læse, og derfor skal skriftligheden være kort og præcis. Den tjener forskellige funktioner alt afhængig af læseren. Derfor handler skriftlighed om at formulere sig på en måde, som kollegaer og ansatte i sygehushierarkiet kan finde tid til. I en moderne hospitalsverden bliver en sådan skriftsprogbrug kompakt, kort og præcist.

I hurtigskrivningerne ser jeg tegn på fysioterapeuternes kollektive ethos og deres professionsideal. Sprogbrug og udsagn vidner om, at det er vigtigt for fysioterapeuterne, at de gør arbejdet grundigt. De henviser til sig selv som arbejdsomme mennesker. De *"dobbelttjekker", "gør sig opgaven klar", " har indsigt", "lader det være meningsfuldt", "har overblik", "ræsonnerer sig frem til forklaringssammenhænge" og "har rod i en faglig verden"*. Sprogbrugen viser, at det fysioterapeutiske team arbejder med en kollektiv forståelse af, at de har et stærkt ethos. De stræber efter at gøre arbejdet omhyggeligt og vinde professionsanerkendelse.

> ..det er sjovest eller lettest for mig når jeg synes jeg kan tillade mig at skrive hvad jeg tænker".(bilag6, tekst 6).

Når skriveren kan være sig selv som afsender af teksten, opleves skriftligheden som tilfredsstillende – så fungerer det godt. Samtidig udtrykker sætningen, at skriveren ikke altid kan skrive, som hun tænker. Hun bruger formuleringen *"kan tillade mig.."* der viser at fysioterapeuter arbejder i kollektive rum,

og derfor må de også kunne skrive strategisk og retorisk, når de skal kommunikere med hinanden.

Det indtryk, jeg får af den fysioterapeutiske sprogbrug gennem de seks hurtigskrivninger, er en sprogbrug med et højt detaljeringsniveau i beskrivelserne og samtidig en forkortet skriftlighed. På den måde kan fysioterapeuterne nå at skrive meget på kort tid og dermed være effektive samtidig med, at de er udførlige. Grundighed og effektivitet er en nødvendighed, og derfor bliver det at kunne skrive grundigt og effektivt skriftens funktionalitet.

Næranalyser af seks udvalgte tekster

I min primære empiriproduktion fra fysioterapeuterne har jeg en tekstsamling på 96 sider. Jeg har identificeret 51 dokumenter ud af denne tekstsamling. Disse dokumenter genreopdeler jeg ud fra tekstintentioner, primære ytringsfunktioner, modellæserperspektiv og de magt- og statussignaler, der ligger i sprogbrugen. Derudover blev jeg gennem fysioterapeuternes egne genrebenævnelser opmærksom på, at teksttyperne falder i to hovedkategorier: En der handler om *patientbehandling og det fysioterapeutiske arbejde,* og en der handler om *hospitalet som en organisatorisk arbejdsplads*. Jeg har valgt seks forskelligartede eksempler til næranalyse.

Fra patientbehandlingen analyserer jeg:

a: en faglig vejledning/klinisk vejledning
b: et notat fra en elektronisk patientjournal (EPJ)
c: en terapeutisk status
d: en informationstekst til patienter.

Fra det organisatoriske arbejde på hospitalet analyserer jeg:

e: et nyhedsbrev fra ledelsen
f: et referat fra et møde i terapiafdelingen

Analyse af tekst a: Faglig vejledning/klinisk vejledning

APOPLEKSIA CEREBRI

Diagnose:

Apopleksia cerebri.

Restriktioner:

Som udgangspunkt ingen.

Fysioterapeutisk behandling under indlæggelse:

Der foretages en vurdering. Derudfra opstilles mål og behandlingsplan.
Dysfagi-screening.
Træningen kan bestå i lejring, mobilisering, gangtræning, fascio-oral træning. Der arbejdes bl.a. med tonusnormalisering, balance og symmetri.
Referencerammen er ABC-konceptet.(Affolter, Bobath og Coombes) LIN-lejring er under implementering.
1 gang ugentlig tages patienterne op på en tværfaglig teamkonference. Derudover tværfaglige møder. Hjemmebesøg og målsamtaler med pt. og evt. pårørende efter behov.
Der udleveres patientfolder, hvori det tværfaglige team præsenteres.
Undervisning af plejepersonale, kommunale terapeuter, hjemmeplejen samt pårørende.
Udarbejdelse af genoptræningsplaner.
Instruktion i selvtræning.
Ved behov anvendes/udarbejdes orthoser, evt. i samarbejde med bandagist/ergoterapeut

Ergoterapeutisk behandling under indlæggelse:

Der fortages en vurdering. Derudfra opstilles mål og behandlingsplan
Dysfagi-screening.
Genoptræningen kan indeholde ADL-træning, færdighedstræning, facio-oral træning og kognitiv træning med henblik på er opnå størst mulig selvstændighed.
I enkelte tilfælde udføres en videoflouroskopi. Videoflouroskopien gennemføres kun i samarbejde med en ergoterapeut.
Referencerammen er ABC-konceptet (Affolter, Bobath og Coombes) samt den canadiske model.

1 gang ugentlig tages patienterne op på en tværfaglig teamkonference. Derudover tværfaglige møder. Hjemmebesøg og målsamtaler med pt. og evt. pårørende efter behov.
Der udleveres patientfolder, hvori det tværfaglige team præsenteres.
Undervisning af plejepersonale, kommunale terapeuter, hjemmeplejen samt pårørende.
Udarbejdelse af genoptræningsplaner.
Instruktion i selvtræning.
Ved behov anvendes/udarbejdes orthoser til hånden evt. i samarbejde med fysioterapeut.

Fysioterapeutisk og ergoterapeutisk efterbehandling:
Opfølgning i Geriatisk Klinik/Neurologisk Ambolatorium.
Fys/ergo-tilbud fra daglig træning til 1 gang ugentlig.
Varighed af træning: fra 14 dage til 6 måneder, individuelt efter vurdering.
Der foretages en terapeutisk vurdering. Deruaf opstilles mål og behandlingsplan.
Den fysioterapeutiske træning kan indeholde gang- og trappetræning. Der arbejdes bl.a. med tonusnormalisering, balance, symmetri og neurodynamik, med henblik på at opnå så højt et færdighedsniveau som muligt. Ved behov afklares videre træningstilbud til primærsektoren, evt. afprøves rideterapi eller bassin i forbindelse med træningsforløbet.
Den ergoterapeutiske træning kan indeholde færdighedstræning, facio-oral tærning og kognitiv træning, med henblik på at opnå så højt et færdihedsniveau som muligt.
Referencerammen er ABC-Konceptet /Affolter, Bobath og Coombes) samt den canadiske model.
Patienterne tages op på tværfaglige teamkonference efter behov.
Hjemmebesøg og målsamtaler med pt. evt. pårørende efter behov.
Der udleveres patientfolder.
Undervisning af kommunale terapeuter, hjemmeplejen samt pårørende.
Udarbejdelse af genoptræningsplaner
Instruktion i selvtræning.
Ved behov udarbejdes orthoser, evt. i samarbejde med bandagist.

Lægekontrol:
Under indlæggelse: løbende lægekontrol
I Geriatirsk Daghospital: Læge kontrol ved behov.
I Neurologisk Ambolatorium: lægekontrol ved behov.

Hjælpemidler:

Pt. vurderes individuelt, med henblik på behov for hjælpemidler

Andet:

Litteratur

Relevant faglitteratur fra Terapiafdelingens Bibliotek
Specielt kan nævnes:
Patricia M. Davies: skridt for skridt 2. udg. 2001 Fadl.
Patricia M. Davies: Fokus på midten. 1. udg. 1991. Fadl.
Patricia M. Davies: Vejen frem 1. udg. 1994. Fadl.
Egne noter fra Bente og Olav Gjelsvik (Bobath grund – og advanced kurser)
Affolter/Bichofberger: Behandling af perceptionsforstyrrelse 1. udg. 1993 Munksgård.
Affolter: Perception, interaktion and language. 1. udg. Springer 1987
Hellen Stensvold/Liv Uthe: Dysfagi. Ad Notam Gyldendal 1997
Kjærsgård Annette: Ansigt mund og svælg. 1. udg. Fadl 2005
Rærbæk Lone: Stemmebrugslære. 4. udg. Reitzels Forlag 2004
Coblenzer Mhuar: Åndedræt og stemme. 1. udg. Special Pæd. Forlag 2004
Undervsiningsmateriale udleveret af Heidrun Pickenbrock ved LIN.
Matti Bergstrøm: Neuropædagogik 1. udg. Reitzels Forlag 1995
Hanne Kaae Kristensen/Grethe Egmont Nielsen: Ergoterapi og hjerneskad. 2. udg. Fadl. 2003
Gammeltoft Christensen Birgitte: Skjulte handicaps. 1. udg. Fadl
Kielhofner Gary: Model of Human occupation. 1. udg. Williams and Wilkins 1995

1. Genre og indhold - Hvad er indholdet i teksten?

Teksten er en vejledning til fysioterapeuterne i, hvad de skal gøre, hvis en patient har diagnosen Apopleksia Cerebri. Det er en tekst, der guider fysioterapeuterne i den behandling, der skal udføres med patienten under og efter indlæggelse. De primære ytringsfunktioner i teksten er udsagn, der gives som informationer fra afsender til modtager, men måden informationerne gives på viser, at der er mange instruerende opfordringer i teksten. Vejledningen bliver derved foreskrivende. Udvekslingen mellem afsender og modtager er karakteriseret ved, at afsender forlanger, at modtager udfører behandlingen på en ganske bestemt måde. Dette kommer særligt til udtryk gennem de finitte verber, som instruerer læseren i arbejdsgangene: *der foretages, derudfra opstilles, der arbejdes, referencerammen er, der udleveres, pt vurderes* osv. Med disse finitte verber er der lagt op til at bestemme arbejdsgange, og de instruerende ytringsfunktioner viser at disse ikke er til diskussion.

Tekstens modellæser er det fysioterapeutiske og ergoterapeutiske personale på hospitalet. Modellæseren kender til det biomedicinske fagsprog[98], og gøres ansvarlig for, at behandlingen finder sted efter de aftaler, man har indgået på hospitalet. Teksten afsluttes med 15 litteraturhenvisninger til relevant litteratur, hvilket har en opfordrende ytringsfunktion. Fysioterapeuterne opfordres til at holde sig fagligt ajour med diagnosen. Sprogbrug og layout i teksten signalerer saglighed og alvor. Teksten legitimerer arbejdsgangene ved en patientdiagnose og er en grundlagstekst, som personalet på hospitalet kan slå op i, hvis de er i tvivl om, hvordan man behandler en patient med Apopleksia Cerebri. Teksten har høj faglig status, og har som intention at skabe fælles rutiner og procedurer ved behandlingsforløb. Den skal mindske tvivl og støtte fysioterapeuterne i behandlingsprocessen.

2. Interpersonelle forhold i skriftsproget. Hvilken sprogbrug udtrykker aktørerne sig med?

Afsender og modtagere er ikke til stede i teksten med personbetegnende identiteter. Aktørerne skjuler sig bag passive sætningskonstruktioner, nominaliseringer og grammatiske metaforer. Det bevirker, at selve handlingerne i be-

[98] Det biomedicinske fagsprog er kendetegnet ved medicinske begreber, der tilstræber at fremstå som universelle og neutrale. Biomedicinsk sprogbrug signalerer videnskabelig sandhed. Jeg behersker ikke selv det biomedicinske fagsprog. Derfor kan jeg ikke gennemføre næranalyser af den sprogbrug, der anvendes inden for det medicinske paradigme. Mine analyser begrænser sig til at iagttage, at den biomedicinske sprogbrug findes i særlige afsnit i teksterne, men hvordan den er udformet har jeg ikke kunnet analysere.

handlingsforløbet pakkes ind i sætninger, der har til hensigt at skabe et generelt og abstrakt grundlag at arbejde ud fra[99].
Jeg identificerer i alt 25 passive sætningskonstruktioner i teksten:

Der foretages en vurdering (l.9,27,50).

Derudfra opstilles mål og behandlingsplan.(l.9,27,50).

Der arbejdes bl.a. med tonusnormalisering…(l.11).

1 gang ugentlig tages patienterne op på en tværfaglig konference. (l.15,35,).

Der udleveres patientfolder…(l.18, 38,62).

Afsender opfordrer til, at fysioterapeuterne gør arbejdet gennem en sprogbrug, der sætter ting og service i fokus mere end handling og person. Det er dermed selve diagnosen, der har fokus i teksten, og betydningen konstrueres uden om de aktører, der skal handle i forhold til diagnosen.

De 6 aktive sætningsmønstre, der er i teksten, er kendetegnede ved at thema ikke er bærer af personidentiteter, men af procesverber, der er nominaliserede til substantiver.

Træningen kan bestå i… (l. 11) (at træne bliver til træningen osv.).

Genoptræningen kan indeholde (l. 29).

Træning kan indeholde…(l.51 og l 56).

Det er det fysioterapeutiske erfaringsgrundlag (viden om hvordan man træner), der får fokus og udgør en aktiv handling i teksten.

Sprogbrugen er kendetegnet ved en høj grad af nominaliseringer og grammatiske metaforer. Afsender omgør handleprocesser til tilstande: gør verber til substantiver. Det sker igennem satser som:

At vurdere bliver til *vurdering (l.9).*
At behandle bliver til *behandling (l 9).*
At træne bliver til *træning (l.11).*

[99] Flere af mine analytiske iagttagelser i det følgende afsnit (thema, grammatiske metaforer osv.) udspringer af analyser fra forhold, der har med den ideationelle metafunktion at gøre. Jeg kobler disse iagttagelser til det interpersonelle niveau, da måden "verden" erfares og beskrives på også har at gøre med måden afsender positionerer sig selv på.

At instruere bliver til *instruktion (l.22).*

Jeg finder mere end 57 eksperientielle grammatiske metaforer i teksten. Jo flere grammatiske metaforer en tekst indeholder, jo mere abstrakt er den, og jo mere pakker den sine informationer ind bag de processer, som er tekstens intention: at vejlede i, hvad der skal gøres, hvis en patient har en diagnose. Det forudsætter en læser, der er fagperson og vant til at forstå den type sprogbrug. Når der eksempelvis står *Dysfagi-screening (l. 10)* og *LIN-lejring er under implementering (l. 13*) skal læseren vide, hvad vedkommende skal gøre med disse ord, hvordan vedkommende skal handle. Derfor hviler en stor del af tekstens informationer og instruktioner på en forudsat fysioterapeutisk viden.

Teksten er renset for personlige pronominer, og derfor er der ikke noget personsubjekt til stede. De aktører, der optræder med personidentitet fremstår med massesubjektbetegnelser som: *patienter, plejepersonale, kommunale terapeuter, hjemmeplejen samt pårørende ((l.19 og l 39) bandagist og ergoterapeut (l.23) fysioterapeut (l.43).* De fremskrives som generaliserede persongrupper.

Afsender positionerer sig gennem passive sætningskonstruktioner og nominaliseringer, og viser sig som en distanceret stemme i teksten, der har til hensigt på en informationsmættet måde at instruere det fysioterapeutiske personale i et behandlingsforløb. Ud over at teksten har et højt informationsniveau, er den sprogligt konstrueret med en vis kompakthed og effektivitet for øje. Således fremkommer der flere sætningsemner, hvori subjekt og verbum er udeladt:

Som udgangspunk ingen. (l.6)

Dysfagi-screening. (l 10)

Derudover tværfaglige møder (l.15)

Hjemmebesøg og målsamtaler med pt. og evt. pårørende efter behov.(l.16)

Udarbejdelse af genoptræningsplaner (l.21)

Instruktion i selvtræning (l.22)

Sætningsemner gør adressat og aktører usynlige, og teksten skriver sig derved ind i et indforstået kommunikationsrum. Ind i fysioterapeuternes daglige rutiner. Der er ingen nedrangerede sætninger i teksten og ingen årsagsforklaringer som begrunder, at behandlingen skal udføres, som den fremskrives i tek-

sten. Vejledningen er en opfordring, der bestemmer behandlingsforløbet, mere end den argumenterer for sin sag. Det er derfor de instruerende stre, der præger teksten. Afsender positionerer sig selv med en faglig distance, som gør vedkommende til autoritet på området. Opfordringer og instruktioner er givet kortfattet, gennem passive sætningskonstruktioner og i en biomedicinsk sprogbrug. Personlige holdninger eller faglige diskussioner hører ikke hjemme i teksten. Litteraturlisten tjener som argumentation for de instruerende sætninger, idet modtageren kan søge mere viden i faglitteraturen, hvis vedkommende er tvivlende eller uenig i den måde, behandlingen skal udføres på.

De deltagere, der indgår i teksten, konstrueres som bærere af en diagnose: *patienter eller pt* eller som støtter til fysioterapeuternes arbejde: *plejepersonale, kommunale terapeuter, hjemmeplejen eller pårørende*. Disse aktører er betegnet med udtryk, der signalerer, at de skal hjælpe og støtte patienten i sygdomsperioden, og de skal hjælpe og støtte fysioterapeuten i arbejdet.

Modellæserne er til stede i teksten som læsere, der fagligt kan forstå skrivelsen, der er vant til en instruerende sprogbrug, der trives med korte, kompakte og præcise sætningskonstruktioner, og som ikke forventes at diskutere med indholdet i teksten.

En appraisal analyse af modalitetsmarkører i teksten fører til, at jeg kan finde få markeringer - eksempelvis modalverbet *kan,* som opfordrer til at fysioterapeuterne vurderer, om noget skal ske. Sprogbrugen er renset for det personlige følelsesmæssig sprog, og der er en nøgtern og fysioterapeutisk professionaliseret skrivestil i teksten. Den modalitet, jeg sporer, kommer til udtryk som afsenders anerkendelse af fysioterapeuternes faglighed: *Ved behov* optræder 11 gange i teksten og *efter vurdering* optræder 5 gange. Jeg tolker disse tilstandsmarkeringer sådan, at afsenderen af teksten lader det være op til modtagerne at foretage en stor del af behandlingsforløbet ud fra skønnede behov og vurderinger. Dermed signalerer afsender, at behandlingsforløbet afhænger af fysioterapeutens selvstændige farlige vurdering. Vejledningen bliver i den optik en huskeliste, som fysioterapeuterne kan bruge til at tjekke, om de har gennemført behandlingsprocessen ifølge forskriften. De får i teksten konkrete forslag til, hvad behandlingen kan bestå i og en litteraturliste at orientere sig i, men en stor del af det fysioterapeutiske arbejde overlades til fysioterapeuternes egen faglige autoritet og skøn. Dermed *påskønner* afsender fysioterapeuternes selvstændige arbejde.

Der er modalitetsmarkører i teksten, der peger i retning af, at det fysioterapeutiske arbejde også er et arbejde, der går ud på at være omhyggelig i forhold til patientrelationerne:

> 1 gang ugentlig tages patienterne op på en tværfaglig teamkonference. (l.15).
>
> Hjemmebesøg og målsamtaler med pt. og evt. pårørende efter behov(l.16).
>
> Der udleveres patientfolder, hvori det tværfaglige team præsenteres (l. 18).
>
> Udarbejdelse af genoptræningsplaner (21).
>
> Instruktion i selvtræning (l.22).

Teksten minder læserne om, at den fysioterapeutiske behandling skal kittes sammen med en løbende information og oplysning til henholdsvis det tværfaglige team, patienten og de pårørende. Information og kommunikation skal ske igennem informationsmaterialer, planer og instruktionsprogrammer. Der er indlejret omhyggelighed i behandlingsforløbet, som sikrer behandlingsprocessen og kommunikation om behandlingsprocessen.

3. Sprog og indhold – Hvad fortæller sprogbrugen om arbejdet?

Relationerne mellem aktørerne: afsender, modtager og patient kan beskrives som afpersonaliserede. Teksten handler ikke om patient og fysioterapeut, men om hvad en fysioterapeut skal gøre ved en patient med en given diagnose. Det er det diagnostiske forhold, der er selve sagen i teksten. Genren er en vejledning i et patientbehandlingsforløb, der skal mindske tvivl og skabe et fælles grundlag at arbejde ud fra. Teksten er skrevet uden personlige pronomener, men med massesubjektbetegnelser, mange passivkonstruktioner, nominaliserede sætninger, grammatiske metaforer og med en høj grad af faglig indforståethed, der vidner om, at modtagerne af teksten forventes at kende til de koder, der ligger i den fysioterapeutiske sprogbrug.

Selve vejledningsgenren lægger op til at guide en læser igennem et forløb, og i denne tekst guides læseren igennem behandlingens trin uden, at det specifikke arbejde med patienten skrives frem. Hvad der skal foregå, når der står *"der foretages en vurdering (l 9)* og *"instruktion i selvtræning (l.22)* er overladt til fysioterapeuternes professionelle viden og erfaring. Afsender har grundlæggende tillid til, at fysioterapeuterne handler ud fra de nødvendige skøn og faglige vurderinger. Der er ingen tvivl eller mistillid lagt ind i sprogbrugen. I teksten fremskrives et arbejde, der hviler på faglig viden, og som skriver sig fri af per-

sonlig involvering. Sprogbrugen giver retning til de arbejdsgange, der skal følges, den procedure man skal overholde, og de forpligtelser, man har på hospitalet.

4. Hvorfor skrives der således om noget?

Sprogbrugen signalerer, at det fysioterapeutiske arbejde er et vidensarbejde. I min analysemetode tager jeg mit udgangspunkt i de interpersonelle relationer, men sprogbrugen giver mig ikke meget stof at arbejde med her. Teksten har ikke fokus på det relationelle arbejde, men fokuserer i stedet på selve sagen: diagnose og behandling. Derfor glider jeg i mine analyser fra det interpersonelle forhold over til de mere ideationelle logikker, som viser, hvordan sproget organiserer forestillinger om verden, hvordan betydning skabes gennem den valgte sprogbrug. Her viser det sig, at betydning skabes gennem:

a. faglig kompetence (der er mange forudsatte forventninger til læseren i det biomedicinske fagsprog og de grammatiske metaforer)

b. afpersonaliseret sprogbrug

c. professionel distance til de aktører, man arbejder sammen med, og samtidig konsensus om at udføre arbejdet på en informativ måde.

Fysioterapeuterne er ikke personlig involveret i sagen, fordi man ikke er personlig involveret i diagnosen. Man skal derfor ikke sætte sin personlighed ind i arbejdet med at forstå, hvordan man behandler en patient, men man skal vide og behandle.

Hvorfor skriver fysioterapeuter en tekst som denne i et hospitalsarbejde? Min tolkning er, at det ikke er fagligheden, der giver problemer i arbejdet, det er derimod at huske procedurerne, hvorunder fagligheden skal udfolde sig. Arbejdsgange, rutiner, behandlingsforløb bliver vigtige at nedskrive, fordi det er den viden, der nemt kan gå tabt i en hektisk arbejdsdag. Man har brug for at være enige om arbejdsgangene, og derfor etablerer man med denne tekst-type konsensus. I hurtigskrivningerne tematiserede fysioterapeuterne tid og hverdagsrutiner i arbejdet og gav et indtryk af en meget struktureret arbejdsdag, hvor fysioterapeuterne i behandlingsforløbene skulle arbejde hurtigt og professionelt for at nå igennem antallet af patientmøder. *En faglig vejledning* er en påmindelse om arbejdets rutiner. Det fysioterapeutiske team skal være enige om måder at gøre arbejdet på. Afsender giver gennem tekstens intentioner og sprogbrug fysioterapeuterne frihed til at udøve det fysioterapeutiske arbejde ud fra de kvalifikationer, der er forudsat, når man er uddannet og ansat som fysioterapeut. Teksten vejleder, instruerer og fastholder fælles beslutninger og giver læseren et grundlag at føle sig sikker på. Et grundlag der sikrer, at

kommunikation, instruktion og træning når ud til de aktører, der har andel i at behandle en patient med en given diagnose.
Den biomedicinske sprogbrug kobles med passive sætningskonstruktioner, nominaliseringer og grammatiske metaforer, samt en afpersonaliseret skrivestil. Det betyder, at det man skriver om, og måden man skriver på skjuler og usynliggør selve arbejdsprocesserne og forstærker indtrykket af, at denne tekst er henvendt til den gruppe af eksperter på sygehuset, der kan kode teksten. Sprogbrugen bærer præg af "dødt sprog" (jf Goody 1987). Sætninger, forkortelser og medicinske udtryk vil ikke blive brugt på samme måde i mundtlig omgang med arbejdet. I teksten finder jeg dette døde sprog i form af forkortelser som *pt.* (man vil altid sige *patienten* ikke *pt.*) Og når afsender eksempelvis skriver: *Dysfagi-screening,* så vil man aldrig blot sige dette ord, men sige "du *skal foretage en dysfagi-screening*". Udtryk forkortes og sætninger nominaliseres, og disse sproglige forhold er med til at skabe et "dødt sprog" som findes i fysioterapeuternes skriftsprogbrug og ikke i en mundtlig udtryksform. Sprogbrugen er inkluderende for de fagligt kompetente og ekskluderende for alle, som ikke forstår sig på fysioterapeutisk patientbehandling. Dermed er sprogbrugen med til at trække grænser og skabe en autoritetsfuld position at arbejde inden for.

Sprogbrugen er et eksempel på en fag-skriftsprogbrug. Et sådan fagsprog bevirker, at der sker en forsimpling af informationsudvekslingen mellem deltagerne, hvilket gør at læserne af teksten skal være i stand til at pakke informationerne ud af sprogbrugen. De skal både kunne pakke informationerne ud af de biomedicinske fagudtryk, ud af forkortelserne, ud af de grammatiske metaforer og ud af den afpersonaliserede skrivestil. Dette fordrer, at fysioterapeuterne som læsere ikke kun skal være fagligt kompetente i forhold til patientbehandlingen, men også beherske visse hospitalskontekstuelle literacykompetencer. De skal beherske det professionelle arbejdes sprogbrug og vide, hvordan de handler ud fra det.

Analyse af tekst b: Elektronisk patientjournal (EPJ)

1 07 - 679804 Ergo-/fysioterapeutisk undersøgelse eller vurdering
2 Vi finder massive venstresidige udfaldssymptomer i form af neglect kropsligt og rum-
3 ligt, kraftnedsættelse, extinction, nedsat postural kontrol (pushertendens, øget aktivi-
4 tet i højresidige ekstremiteter) og kognitive vanskeligheder. Er orienteret i sted og eg-
5 ne data; men ved bicelIefigur og urtest ses store problemer

(persevereation og synsfeltudfald).
Der ses tungedeviation mod venstre, drøblen ligger fladt hen ad tungen og der opleves nedsat sensibilitet i venstre side af mundhulen incl. tungen. På trods af dette oplever vi, at synkefunktionen er intakt (der igangsættes "et bånd").
Leo skal have hjælp fra 2 personer fra liggende til siddende. Kan ikke selvstændigt opretholde den siddende stilling og må ikke forlades mens han sidder på sengekanten.
Pga træthed afprøver vi ikke stand- og gangfunktion.
Har behov for genoptræning i vores regi og vi forventer et længere forløb.
Ergoterapeut XXX
Fysioterapeut XXX

1. Genre og indhold - Hvad er indholdet i teksten?

Teksten er en beskrivelse af en patients tilstand, som skrives efter at ergoterapeut og fysioterapeut har foretaget en undersøgelse og vurdering. Teksten har to forfattere som afsendere. I den elektroniske patientjournal dokumenteres, hvad fysioterapeut og ergoterapeut har kunnet observere gennem undersøgelsen af patienten. Teksten er komponeret ud fra logikken: problem, handling og evaluering. Den primære ytringsfunktion er en informerende beskrivelse. Modellæserne er fysioterapeuternes og ergoterapeuternes kolleger i de monofaglige og tværfaglige team, som skal videreføre arbejdet med patienten ud fra, hvad der står i EPJ. Modellæserne er også læger og øvrigt plejepersonale, som behersker den medicinske sprogbrug. Patienten har ret til at læse patientjournalen, og er derfor også modtager af teksten, men sprogbrugen henvender sig ikke til patienten.

Teksten er en journaltekst, og den har status som løbende information om den fysioterapeutiske diagnose. Dokumenter i elektroniske patientjournaler bliver længere og længere i takt med patientens indlæggelsesforløb, efterhånden som der bliver tilføjet yderligere oplysninger og notater. Derfor fremstår teksten som et notat i en længere tekst.

2. Interpersonelle forhold i skriftsproget. Hvilken sprogbrug udtrykker aktørerne sig med?

I første afsnit positionerer afsender sig gennem en ophobning af fagudtryk, der fagligt diagnosticerer patientens tilstand.

> Vi finder massive venstresidige udfaldssymptomer i form af neglect kropsligt og rumligt, kraftnedsættelse, extinction, nedsat postural kontrol (pushertendens, øget aktivitet i højresidige ekstremiteter) og kognitive vanskeligheder. (l.2-4).

Disse udtryk er medicinske udtryk og forståelige for de uddannede i professionen. Fra linje 7 og frem tager teksten en narrativ struktur, og afsender vurderer patientens tilstand ved bla. at skrive beskrivende og informerende:

> På trods af dette oplever vi, at synkefunktionen er intakt. (l.8).

Flere steder i teksten undlader afsender at skrive et personligt pronomen ind i teksten.

> Er orienteret i sted og egne data;(l.4).

> Kan ikke selvstændigt opretholde den siddende stilling (l.10).

og må ikke forlades…(l.11).

Har behov for genoptræning i vores regi (l.13).

Denne skrivestil har notatkarakter og viser, at teksten er hurtigt skrevet i et journalsystem, og at den henvender sig til en intern gruppe kolleger. Den er skrevet i en opremsende kompakt stil, og positionerer afsender som en, der kender de sprogkoder, man bruger i journaltekster. Afsender behersker en særlig journaliseringsjagon, hvori der blandt andet indgår mange passive sætningskonstruktioner:

….men ved bicellefigur og urtest ses store problemer. (l.5).

Der ses tungedeviation mod venstre (l.7).

der opleves nedsat sensibilitet…(l.7).

må ikke forlades mens han sidder på sengekanten (l.11).

Passivkonstruktionerne slører, hvem der har foretaget undersøgelsen, og det bliver derfor ikke vigtigt *hvem,* der har foretaget vurderingen. Dermed gøres den fysioterapeutiske viden og ekspertise til selve afsenderpositionen.

Den passive skrivestil er ikke gennemgående i journalteksten. Der forekommer også tydeligere aktive positioneringer som:

Vi finder massive…(l.2).

på trods af dette oplever vi at…(l.8).

Leo skal have hjælp…(l.10).

mens han sidder på sengekanten (l. 11).

"vi forventer et længere forløb. (l.13).

I disse sætninger er der aktive handlingsverber og tydelige pronominer, der udpeger de ansvarlige afsendere, og den patient, det drejer sig om. Passive og aktive sætninger blandes i teksten. Dette kan have at gøre med, at selve diagnosticeringen af patienten er en aktiv handling, men samtidig er fysioterapeuterne vant til at udtrykke sig gennem passive sætningskonstruktioner. Derfor skrives der på en gang med distance og aktivt ansvar.

De interpersonelle relationer kan beskrives ved, at afsender er den faglige autoritet, der foretager den nødvendige undersøgelse af en patient ved navn Leo. Leo fremstår i de første afsnit (l. 2-9) som en sag; et objekt for den fysioterapeutiske undersøgelse. Han fremstår samtidig som et menneske, om hvem afsenderen drager omsorg. Det fremgår af modalitetsmarkørerne (modalverber) i denne sætning:

> Leo skal have hjælp af 2 personer fra liggende til siddende.Kan ikke selvstændigt opretholde den siddende stilling og må ikke forlades mens han sidder på sengekanten. Pga træthed afprøver vi ikke stand – og gangfunktion. (l.10-12).

Hele teksten fremstår som en argumentation for afsendernes vurdering af, at Leo skal i et længerevarende genoptræningsforløb. Denne argumentation er en modtagerbevidst argumentation, idet læger og det øvrige plejepersonale skal handle på baggrund af patientjournalen, og sprogbrugen derfor retter sig ind i forhold til deres fagligheder. Modtagerne er positionerede som fagpersoner, der kan overtage patientbehandlingen om nødvendigt, og som magtudøvere i patientbehandlingsforløb, idet de er beslutningsdygtige i forhold til Leos fremtidige behandlingsforløb. De informerende beskrivelser får en argumenterende funktion, idet teksten tjener som dokumentation og belæg for at stille en fremtidig behandlingsdiagnose.

3. Sprog og indhold – Hvad fortæller sprogbrugen om arbejdet?

De relationelle forhold i teksten er karakteriserede ved at fysioterapeut og ergoterapeut primært taler til øvrigt plejepersonale og læger på sygehuset. Teksten handler om Leo, men er ikke skrevet til ham, da sprogbrugen i EPJ skal videregive informationer internt til kolleger. Teksten skal informere og argumentere og udstråler stor faglig autoritet i kraft af markante fagudtryk. Teksten handler derfor i sprogbrugen både om at behandle en patient og om at synliggøre det fysioterapeutiske diagnosearbejde over for det team af kolleger, man arbejder sammen med på et sygehus. Tekstens hensigt er ikke, at patienten skal kunne forstå, hvad vedkommende fejler, og hvordan vedkommende kan behandles. Derfor er det en faglig fysioterapeutisk viden, der er accepteret i teksten gennem en biomedicinsk sprogbrug. Det fysioterapeutiske arbejde, som fremtoner gennem sprogbrugen, er et behandlings-diagnostisk arbejde, som finder begrundelser i undersøgelser, vurderinger og beskrivelser. Patientjournalen er et kollektivt dokument (teksten har mange læsere), og

sprogbrugen viser at faglig viden og professionelle behandlingsrutiner præger arbejdskulturen.

4. Hvorfor skrives der således om noget?

Præcis hvilken rolle notatet i EPJ om Leo spiller, kan jeg ud fra mit empiriske materiale ikke afgøre, men journaltekster er i hænderne på mange professionelle aktører, og læserne vil tage informationer fra journalerne og anvende dem ud fra deres egen faglige position og ud fra afsenderens pålidelighed. Derfor retter journalsprogbrug sig ind efter, at der er flere afsendere og flere modtagere. Sprogbrugen skal give modtagerne et grundlag at arbejde videre på og skal samtidig legitimere det behandlingsarbejde, der allerede er udført. Sprogbrugen bliver en kollektiv sprogbrug, som inkluderer alle, der forstår at gøre brug af diagnoser fra en fysioterapeutisk praksis.

Jeg tolker tekstdokumentet sådan, at den sprogbrug, der anvendes, fremmer en distance til patienten. Fysioterapeuterne arbejder ud fra en problemorienteret optik, der har fokus på den medicinske diagnose, og notatet viser en systematisk og strategisk repræsentation af det fysioterapeutiske arbejde. Det er en logisk opbygget, problemorienteret praksis, der realiseres gennem journalsprogbrugen. Patienten, som et behandlingskrævende menneske får tildelt en mindre involveret position. Patienten konstrueres som et passivt objekt for den fysioterapeutiske undersøgelse, og patientens muligheder for at få et indblik i diagnosen vanskeliggøres af den biomedicinske sprogbrug.

Skriftsprog har det med at fremstå som endelige konklusioner og tilsidesætte det talte sprogs fleksibilitet. Notat kan påkalde sig en form for definitiv status, fordi skriftsproget fremstår magtfuldt. Det lægger ikke op til diskussioner eller forhandlinger om diagnosens korrekthed. Sprogbrugen signalerer beslutsomhed og handling. Når afsenderpositionerne er flertydige, og modtagergruppen er en kollektiv gruppe af professionelle på et hospital, bliver det tekstunivers, der skrives frem om den enkelte patient et omdrejningspunkt i behandlingsforløbet. Det bliver i praksis afgørende, hvordan fysioterapeuterne skriver om patienterne, og hvordan læserne bruger informationerne fra patientjournalen. (jf. pointerne i hurtigskrivningerne). Den diagnostiske skrivestil faciliterer videre behandling og skaber et grundlag at arbejde ud fra. Sprogbrugen er derfor kompakt, kortfattet, faglig præcis og afsluttes med en vurdering, der gør det muligt for forskellige modtagere at fortsætte patientbehandlingen. Fysioterapeuten har foretaget sin vurdering og fremlagt sin anbefaling, og nu bliver det op til aktørerne i det videre forløb at bestemme, hvad der skal ske med Leo.

Det meningspotentiale, jeg tolker ud af teksten, er, at sprogbrugen på en gang er en diagnosticerende måde at bedømme en tilstand på samtidig med, at det er en strategisk måde at fremføre en argumentation på. Skriftsprogbrug er magtfuld og tjener som argumentation for den konklusion fysioterapeuten fremfører, nemlig at Leo skal have fortsat genoptræning af fysioterapeuter og ergoterapeuter. Det kan være vigtigt for afsenderne at eksplicitere konklusionen, da man i hospitalsverdenen dagligt må gøre sig prioriteringer i forhold til, hvilke patienter der skal behandles[100]. Når afsenderne slutter af med at skrive:

> Har behov for genoptræning i vores regi og vi forventer et længere forløb(l.13).

tolker jeg disse udsagn sådan, at ud over at være en konklusion er de også et kodesprog, der signalerer, at denne patient prioriteres.

Notatet fra den elektroniske patientjournal viser, at fysioterapeutisk praksis indgår i en medicinsk praksis, hvor man i skriftsproget må kunne distancere sig fra det relationelle menneskearbejde. Patienten er central for teksten, men samtidig fraværende, da det er diagnosen, der får fokus. Fysioterapeutisk arbejde er et arbejde, hvor man er i tæt fysisk kontakt med patienternes kroppe. Derfor er det interessant, hvordan fysioterapeuten behersker at skrive om patientbehandlingen i et medicinsk fagsprog og et strategisk hospitalssprog (to typer af kodesprog eller domænesprog), som er med til at skabe en professionel distance til patientrelationerne og patientkroppene. Fysioterapeuterne positionerer sig med medicinske termer, og dette har betydning for de roller og relationer, der er mellem de forskellige faglige aktører omkring patienten. Hierarkierne mellem de professionelle er massive i hospitalsverdenen, og sprogbrugen er derfor på et plan en diagnostisk tekst, og på et andet plan en strategisk tekst, der skal belægge argumenter for et fortsat behandlingsforløb.

Sprogbrugen i EPJ-teksten signalerer, at fysioterapeuterne positionerer sig i dialog med lægerne. De diagnosticerer, vurderer og konkluderer inden for deres fagdomæne og går dermed aktivt ind og belægger deres analyser af patienten med argumenter, som lægerne kan træffe beslutninger ud fra. Sprogbrugen viser, at kampen blandt de professionelle på hospitalet også står om, hvem der bestemmer, hvordan patienten skal behandles. Fysioterapeuterne behersker den medicinske sprogbrug, og de skriver sig ind i hospitals-

[100] Det er en løbende diskussion i medierne, at patienter prioriteres i forhold til alder, status og resurser.

personalets magthierarki og tiltager sig på den måde status og position både blandt kollegerne, og også i forhold til patientbehandlingen. Derfor tolker jeg dette uddrag fra den elektroniske patientjournal som en beskrivende information om et patientforløb, men også en af de hverdagslige kamp-tekster, der legitimerer det fysioterapeutiske arbejde og skaber en tydelig faglig position at udføre arbejdet ud fra. Sprogbrugen i patientjournalen viderebringer viden til kolleger samtidig med, at den trækker grænser mellem de forskellige professionelle aktører på hospitalet. Medicinsk sprogbrug giver symbolsk status og er med til at fastholde de traditionelle hierarkier, der er mellem faggrupper på et hospital. Man skal samarbejde om patientforløbene, og man skal samtidig legitimere sin faglighed og kæmpe for at bevare et professionelt territorium.

Analyse af tekst c: Fysioterapeutisk status

X- Amt	Indlæggelsesdato	/
X- Sygehus	Fysioterapi	Side

X- SYGEHUS, FYSIOTERAPIEN Side 1

30.06.06

Terapeutisk status 30.06.06

Funktionsniveau:

S.K. er kørestolsbruger og forflyttes med en tung lav forflytning ved hjælp af 1 person. S.K. hjælper godt til ved dette.

S.K. har nedsat opmærksomhed på venstre side og glemmer ind i mellem specielt venstre arm. Hun er dog blevet god til at inddrage armen i alle aktiviteter. Der er stadig nedsat kraft og sensibilitet i venstre side.

S.K. har smerter i venstre skulder ved elevation over ca. 120 grader. Når hun selv løsner, kan hun løfte armen uden smerter.

S.K. kan komme op at sidde og stå v.h.a 1 person. S.K. kan sidde selvstændigt, men må af og til korrigeres, da hun falder lidt bagover og mod venstre. Hun kan selv korrigere dette. Der ses nedsat siddende balance, når denne udfodres mod venstre.

S.K. kan komme til stående v.h.a 1 person. Hun har en usikker stående balance og er ikke meget for at få fuld vægtbæring på højre ben p.g.a. tendens til at skubbe mod venstre. Venstre knæ giver efter under stand og S.K. kan ikke helt kontrollere dette.

S.K. kan klare fysisk aktivitet i max 30 min. Har brug for korte pauser og middagshvil.
S.K. klarer ADL aktiviteter selvstændigt, hvis tingene, hun skal bruge, er lagt frem og inden for rækkevidde. S.K. har behov for god tid til at klare dette.

Kognitivt:
S.K. har kognitive problemer i form af nedsat hukommelse, hvor hun har svært ved at huske f.eks hvordan hun skal forflytte sig, eller hvad der skal til for at hun kan forflytte sig, eks. at låse kørestolen. Indimellem har S.K. haft svært ved at finde motivation i træningen.
S.K. virker realistisk omkring egen formåen.

Hjælpemidler:
Der er behov for en kørestol med bord, bækkenstol, toiletforhøjer med armlæn.

Træning under indlæggelse:
S.K. har modtaget daglig fysio - og ergoterapeutisk træning under indlæggelsen.
- Forflytninger.
- Stabiliserende øvelser af overkroppen.
- Balancetræning siddende og stående.
- Standtræning.
- Plejende og elementær guiding i ADL situationer.
- Koordinationsøvelser.
- Krafttræning.
- Løsning af venstre arm.

Træningsbehov efter udskrivelse:
Det vigtigste mål for S.K. er, at kunne forflytte sig selvstændigt, så hun selv kan klare toiletbesøg.
S.K. skal efter udskrivelsen træne 2/7 i daghospitalet.
Her vil der være behov for at træne:
- forflytninger. Evt. selvstændig forflytning.
- siddende og stående balance, så S.K. står mere sikkert under toiletbesøg.
- træning af venstre arm.

Pt. er informeret og samtykker.

X- ,ergoterapeut, X- ,fysioterapeut.

1. Genre og indhold - Hvad er indholdet i teksten?
En fysioterapeut og en ergoterapeut har i fællesskab foretaget en undersøgelse og vurdering af patienten, og nu fastholder de deres iagttagelser og vurderinger i dette dokument. Statusbeskrivelsen er skrevet på et stykke papir, der har en fast sidehoved, hvori der oplyses hvilket amt, hvilket sygehus og hvilken afdeling, der står bag skrivelsen, samt konkret dateringer om patienten. Teksten signalerer gennem sidelayout, at dokumentet har en vis officiel karakter – en vis autoritet. Patienten, som forkortes med initialerne SK, er kørestolsbruger. I statusbeskrivelsen informerer fysioterapeut og ergoterapeut om patientens *funktionsniveau, kognitive tilstand, de hjælpemidler, hun har brug for*, og den *træning,* der skal foregå med hende under og efter indlæggelsen. Teksten er komponeret med udgangspunkt i konstaterende og vurderende fremstillingsformer, og opbygget ud fra en professionsfaglig logik: undersøgelse (som er gået forud for skrivelsen), diagnose og vurdering. Indholdsmæssigt efterlader teksten et indtryk af en patient, der har brug for fysioterapeutisk behandling, da hun gerne vil blive i stand til selv at kunne flytte sig fra kørestol til toilet. Fysioterapeutens arbejde består i at forsøge at gøre et menneske så funktionsdygtig, så vedkommende kan opretholde en vis selvstændighed. Modellæseren er det øvrige personale på sygehuset, som skal indgå i patientens behandlingsforløb. I linje 59 står der *"Pt. er informeret og samtykker"* hvilket betyder, at patienten kender til indholdet i den terapeutiske statusbeskrivelse[101].

2. Interpersonelle forhold i skriftsproget. Hvilken sprogbrug udtrykker aktørerne sig med?
Statusbeskrivelsen har karakter af et journalmateriale, som lægges i patientens mappe. Sprogbrugen er anderledes end den sprogbrug, som jeg iagttog i tekst b (notat fra elektronisk patientjournal). Overskrifter markeret med fed skrifttype signalerer, at afsenderne følger en fast skabelon i udformningen af denne type statusbeskrivelser. Tekstens betydning etableres derfor ud fra en fysioterapeutisk logik om at analysere og vurdere patientens tilstand. Dette viser, hvordan det fysioterapeutiske arbejde bygger på observationsteknik, faglige vurderinger og løsningsforslag, og er indlejret i faste rutiner. Det kræver om-

[101] Ved et informeret samtykke forstås, at ingen behandling må indledes eller fortsættes uden at patienten har givet samtykke på grundlag af fyldestgørende information. En patient kan imidlertid, såfremt denne måtte ønske det, frabede sig information. Informationen skal indeholde tilstrækkelige oplysninger om sygdomstilstand, behandlingsmuligheder, risici og bivirkninger mv., så patienten kan tage stilling til den tilbudte behandling. Sundhedspersonen har således pligt til at give den nødvendige information, for at patienten kan overskue behandlingsforløbet og eventuelle senfølger af behandlingen. (Sundhedsvæsenets patientklagenævn).

hyggelighed både i undersøgelsesarbejdet og i dokumentationsarbejdet, og fremmer en forståelse af det fysioterapeutiske arbejde som et systematiske og strategisk arbejde.

Teksten består af i alt 408 ord, hvoraf jeg kun kan identificere 2 egentlige fagudtryk: *"elevation" (l.16), "ADL aktiviteter"(l.26).* Det er en forholdsvis uformel sprogbrug, der anvendes. Fagligheden udtrykkes gennem beskrivelser af patientens tilstand ud fra deskriptive og narrative sprogstrukturer. Som lægmand forstår jeg kun delvist teksten. Jeg forstår ordene, men jeg er ikke sikker på betydningen af alle beskrivelserne. Eksempelvis står der:

> S.K.er kørestolsbruger og forflyttes med en tung lav forflytning ved hjælp af 1 person(l.11).

Af denne sætning kan jeg udlede, at SK skal have hjælp til at blive flyttet fra kørestolen og denne hjælp kan ydes af 1 person, men jeg er usikker på, hvad *"en tung lav forflytning"* specifikt henviser til.
Et andet eksempel er:

> Når hun selv løsner, kan hun løfte armen uden smerter.(l. 16).

Af denne sætning forstår jeg, at når patienten selv gør noget, kan hun løfte armen uden smerter. Men jeg er usikker på betydningen af *"når hun selv løsner".* Sprogbrugen i teksten er ikke et biomedicinsk fagsprog, men en anden måde at have et fagsprog på. Der er en indforståethed skrevet ind i teksten.

Sætningsstrukturerne fungerer som en opremsning af iagttagelser om patienten. 14 sætninger indledes med forkortelsen for patientens navn (disse står i thema), hvorefter der ofte følger en relationel proces og derefter en beskrivelse af omstændighederne(rema).

Aktør	proces	cirkumstantial
S.K.	er	kørestolsbruger
S.K.	har	nedsat opmærksomhed på venstre side og …
S.K.	har	smerter i venstre skulder ved elevation...
SK	har	kognitive problemer i form af nedsat hukommelse

Det er relationelle procestyper, der præger teksten, og disse understøtter en upersonlig sprogbrug.[102] Patienten (SK) er aktør og er det handlende subjekt i det fleste sætninger, men hun er det på en måde, hvor hun bliver gjort til en sag gennem de mange relationelle processer. I teksten opremses detaljeret SKs tilstand, og hendes træningsprogram oplistes i punktform. Teksten fremstår derfor informationsmættet.

Modaliteten i teksten er kendetegnet ved, at afsenderne skriver positivt, omsorgsfuldt og opmuntrende om patientens tilstand. Det er en fysioterapeutisk diagnostisk tekst, og derfor er det patientens krop, som afsenders vurdering retter sig imod:

hun er dog blevet god til at inddrage armen i alle aktiviteter(l.14).

Der er stadig nedsat kraft og sensibilitet i venstre side (l.14).

S.K. kan ikke helt kontrollere dette (l.23)

S.K. har behov for god tid til at klare dette (l.27)

Modalitetsmarkørerne signalerer, at afsenderne er opmærksom på patienten som en mulig modtager af teksten. De understregede fraser bevirker, at afsender får positioneret sig forsigtigt og opmærksomt samtidig med, at kroppens funktionsdygtighed vurderes.

En appraisal-analyse viser, at vurderingerne fra afsenders side er faglige bedømmelser af patienttilstand:

SK hjælper godt til (l. 12).

Glemmer ind i mellem specielt venstre arm (l.13).

Hun har en usikker stående balance (l. 21).

SK. Kan ikke helt kontrollere dette (l. 23).

Fysioterapeuten vurderer kroppens funktionsdygtighed, som i sprogbrugen bliver til en bedømmelse af patientens formåen. Der er flere modalitetsmarkører, der farver relationerne mellem patienten og afsenderne og signalerer forståelse i forhold til patientens situation.

[102] Jf. Holmberg og Karlsson: Grammatik med betydelse 2004, p. 113.

Statussen afsluttes med: *"Pt. er informeret og samtykker" (l. 59),* hvilket betyder, at patienten kender indholdet i statusbeskrivelsen. Patienten har enten haft mulighed for at læse statusbeskrivelsen, eller den er blevet læst op for hende. Patienten er derfor på en gang afsender og modtager af teksten. Hun har ikke selv skrevet teksten, men hun accepterer at indholdet i statusbeskrivelsen må afsendes. Samtidig er hun modtager af teksten, fordi hun gennem skrivelsen får en status og vurdering af den tilstand, hun selv er i. Hun er ikke en modtager, der kan anvende beskrivelsen til at handle ud fra, men hun er en modtager, der kan forstå at andre læsere – de professionelle på hospitalet – kan handle på baggrund af den terapeutiske status. Patienten er derfor positioneret som informeret afsender og informeret modtager, uden egentlig at være afsender eller modtager af teksten.

Jeg vil karakterisere det som et forskudt relationsforhold, idet fysioterapeuten i sit arbejde skal diagnosticere patientens fysiologiske tilstand, hvilket bevirker at der er fokus på kroppens formåen. Den måde, som fysioterapeuten konstruerer patientkroppen på i teksten, er ud fra en bedømmelse af, hvad kroppen kan og ikke kan. Dermed positionerer fysioterapeuten sig som den fagligt vidende og "kroppen" sig som den, der bliver bedømt. Det er en tydelig asymmetrisk positionering, der her finder sted igennem den faglige bedømmelse. Samtidig er der et psykosocialt relationsforhold imellem fysioterapeuten og den patient, der er "bærer af kroppen". Patienten som et menneske med følelser. Fysioterapeuten er opmærksom og forstående i forhold til den situation patienten er kommet i, og fysioterapeuten er omhyggelig med at beskrive kroppens funktionsdygtighed på en måde, som gør at patienten, som en mulig læser, kan udholde sin tilstand. Dette udtrykker sig gennem omsorgsfulde og opmuntrende modalitetsmarkører, der viser at fysioterapeuten indlever sig i patientens situation. Derfor viser de interpersonelle sproglige resurser, at afsender positionerer sig asymmetrisk i den faglige diagnose, men ligeværdigt og forstående i forhold til patienten som et selvreflekterende individ. Patienten er i denne tekst både en sag og en menneskelig relation, og derfor balanceres sprogbrugen imellem fysioterapeutisk faglig viden og en relationel omsorgssprogbrug.

3. Sprog og indhold – Hvad fortæller sprogbrugen om arbejdet?

De interpersonelle relationer kan beskrives, som at afsender indtager en faglig position og skriver om en sag – en menneskekrops formåen – i en sprogbrug, der er opmærksom og forstående i forhold til patientens situation. Modtagerne konstrueres som professionelle, der forstår, hvordan det videre arbejde

med patienten skal forløbe ud fra statusbeskrivelsen. Modlæsergruppen kan være en anden end den modellæsergruppe, jeg analyserede ud af tekst b - den elektroniske patientjournal, fordi sprogbrugen ikke er biomedicinsk, men udfolder sig i vurderende beskrivelser af patientens fysiske tilstand. Derfor kan modtagerne ud over at være det øvrige personale på hospitalet også være patienten selv og pårørende til patienten. Afsender positionerer modtageren som en, der vil tage ansvar for og deltage i behandlingsforløbet. En der både forstår den svækkede krop og den menneskelige situation. Derfor ligger der en opfordrende ytringsfunktion indlejret i sprogbrugen, som opfordrer til at behandle og at tage vare på patienten.

Afsenderne har underskrevet den fysioterapeutiske status, men de fremstår i øvrigt ikke med personlig pronomen i teksten. Der er intet sted, hvor fysioterapeuten og ergoterapeuten skriver "vi". De afpersonaliserer (som jeg også så det i tekst a og b) sig selv, og lader deres faglighed være pennefører for det, de iagttager om patienten. Alligevel træder afsenderne frem igennem modalitetsmarkører i sprogbrugen og viser, at de positionerer sig i en forstående relation til patienten. Den måde, teksten er skrevet på, kan have betydning for patientens motivation til at fortsætte træningen. De mange modalitetsmarkører sikrer, at afsenderne viser, at de tror på, at patienten kan komme videre i sin udvikling. Patienten ekskluderes ikke af sprogbrugen i teksten, da der ikke er brugt et udpræget fagsprog. Alligevel er der formuleringer, som ikke umiddelbart er til at forstå for ukyndige.

Den viden som teksten bringer frem, er den viden man får ved at gennemføre en detaljeret fysioterapeutisk undersøgelse af en patient. Afkastet af undersøgelsesprocessen er den anerkendte og accepterede viden, der skal føre til argumentation for det videre arbejde. Det er "processen" der er i fokus, og med genrebetegnelsen *"terapeutisk status"* viser man, at man samler op på ens viden og bringer den et sted hen i et forløb. Man gør status for at kunne fortsætte behandlingen. Den naturvidenskabelige undersøgelsesmetode har legitimitet, og det er den arbejdsmetode, der skal skaffe fysioterapeuten anerkendelse og samtidig være grundlag for, at patientens fysiske tilstand kan forbedres. Sprogbrugen peger derfor på, at fysioterapeutisk arbejde er et arbejde, hvor man må balancere sin faglige viden med det relationelle patientarbejde. Det kommer til udtryk i sætninger, der dokumenterer og legitimerer det fysioterapeutiske undersøgelsesarbejde samtidig med, at det formidles på en patientvenlig måde. Den biomedicinske sprogbrug får ikke plads i denne tekst, hvilket jeg tror skyldes at det biomedicinske sprog, er en ekskluderende

sprogbrug, som skaber en distance til patienten. Denne distance er ikke hensigtsmæssig i en status.

4. Hvorfor skrives der således om noget?
Indholdsmæssigt handler teksten om at en patient, der sidder i kørestol, gerne vil genoptræne sin krop, så hun bliver i stand til selv at gå på toilettet. Måden, som afsenderne får skrevet dette på, er via en nøgtern sproglig beskrivelse af, hvad patienten kan, og hvad patienten skal arbejde videre med. Beskrivelsen er skrevet i et hverdagssprog, men samtidig faglig på en måde, hvor afsenderne har forsøgt at positionere sig bag ordene, som nogle der iagttager funktionsnedsættelsen og vurderer fremtidig handling, samtidig med at de er sensitive overfor patientens tilstand og vilkår. De afpersonaliserer sig selv ved ikke at optræde som aktører i teksten, men de er til stede som fagpersoner og omsorgspersoner gennem sproglige markører. Jeg tolker fysioterapeuternes afpersonaliserede skrivestil som udtryk for, at behandlingsperspektivet ikke skal individualiseres inden for sygevæsenet. Behandlingen skal fremstå som om den kommer fra organisationen, som en behandling andre med samme faglighed også ville være kommet frem til. Det er ikke fysioterapeuten som et menneske, men fysioterapeuten som viden og ekspert, der står som afsender af teksten. Samtidig ligger der en dobbelthed indlejret her, fordi fysioterapeuterne er fagpersoner, der skal udføre et relationsarbejde og forholde sig til mennesker med funktionsnedsættelser. Man kan ikke undgå også at skulle involvere sig i patienten som menneske, og derfor er denne status udtryk for at fysioterapeuten fletter to slags sprogbrug, to diskurser sammen i teksten: en anerkendt og institutionaliseret fysioterapeutisk sprogbrug og et relationssprog, der viser at man tager et patienthensyn, men forsøger at undgå for megen involvering.
Fysioterapeuten navigerer i forhold til dette dobbelte genstandsfelt. Sygdom og behandling er for en patient begivenheder, der også berører personlighedslivet. En sygdomsproces udspiller sig både i krop og bevidsthed, og derfor balancerer fysioterapeuten i teksten det at tale *om* den krop patienten har, samtidig med at de taler *med* den krop, som patienten er. Sprogbrugen viser denne balance og viser samtidig, hvordan det fysioterapeutiske arbejde er positioneret imellem biologisk og humanistisk viden.

Analyse af tekst d: Information til patienterne

Terapiafdelingen X hospital

Velkommen

I afdelingen er der ansat fysioterapeuter, ergoterapeuter, sygehjælper og afd. sekretær. I perioder har vi fysioterapeutstuderende fra Fysioterapeutskolen i X by.

Åbningstid:	Mandag – torsdag	07.45 – 15.00
	Fredag	07.45 – 15.00
	Træningen vil foregå på hold eller individuelt. Vi vil så vidt muligt finde et tidspunkt der passer dig indenfor åbningstiden.	
Ved behandling ved fysioterapeut medbringes:	Praktisk tøj & fodtøj ved behov. Evt. et håndklæde, idet der er mulighed for et brusebad efter træningen.	
Værdigenstande:	Opbevares på eget ansvar.	
Mobiltelefoner:	Skal være slukket under behandling.	
Afbud:	Af hensyn til effekten af træningen er det vigtigt, at du møder **hver gang.** Skulle du blive forhindret, så meld venligst afbud til **Terapiafdelingen på tlf. 88888888**	
Gentagne afbud:	Gentagne afbud vil resultere i en vurdering af behandlingsbehovet/-effekten. **Ved udeblivelse 2 gange uden afbud, bliver træningen afsluttet.**	
Aflysning:	I tilfælde af terapeutens fravær vil vi forsøge at finde en afløser ellers aflyses behandlingen og ny behandlingstid aftales.	

Træningstiderne vil være følgende:

Din terapeut: _____

1. Genre og indhold - Hvad er indholdet i teksten?
Teksten er en information til patienter om, hvordan de skal forholde sig, når de skal behandles i terapiafdelingen. Det er en kortfattet tekst, der skal give patienterne de vigtigste oplysninger om *åbningstider*, hvad der skal *medbringes, værdigenstande, mobiltelefoner, afbud, gentagne afbud og aflysninger.*

Afsender repræsenterer det team af medarbejdere, der arbejder i terapiafdelingen. Modellæseren er patienterne, og sagen, hvorom der skrives, er forventet patientadfærd og en eksplicitering af, hvad patienterne kan forvente af terapeuterne. Teksten har en gensidig afklarende hensigt, idet den skriver sig ind i de problemer, der opstår, når patienter ikke opfører sig som forventet, og når patienter forventer en anden service af terapeuterne end terapeuterne kan yde. Modellæseren er derved positioneret som en, der må indordne sig under de normer for patientbehandling, man har i terapiafdelingen. Teksten bliver en instruktion, der fordrer, at modtageren handler, som afsender foreskriver. Instruerende tekster konstruerer en anvisende social proces i, hvordan noget bør gøres. Instruktioner handler om fremtiden, og patienten skal forestille sig en bestemt måde at være på og at handle på, når denne møder op i terapiafdelingen.

2. Interpersonelle forhold i skriftsproget. Hvilken sprogbrug udtrykker aktørerne sig med?
Afsender indleder teksten med at præsentere det faglige personale i terapiafdelingen.

> I afdelingen er der ansat fysioterapeuter, ergoterapeuter, sygehjælper og afd. sekretær. I perioder har vi fysioterapeutstuderende fra Fysioterapeutskolen(l.5-6).

Herefter omtaler afsender sig selv med et "vi". Afsender placerer sig selv i en serviceposition:

> <u>Vi vil så vidt muligt</u> finde et tidspunkt der passer dig indenfor åbningstiden" (l. 11).
>
> <u>I tilfælde af</u> terapeutens fravær <u>vil vi forsøge</u> at finde en afløser ellers aflyses behandlingen og ny behandlingstid aftales.(l. 33).

Fysioterapeuterne yder en service for patienterne, både i form af den terapeutiske behandling, men også i form af hensyntagen til patientens muligheder for at møde op i afdelingen, og hensyntagen til at en patient, så vidt det er muligt, skal møde den samme fysioterapeut i behandlingsforløbet.

Modtageren er i sprogbrugen konstrueret som en patient, der gerne vil have alle relevante oplysninger i forbindelse med behandlingen, men samtidig også som en, der ikke altid gør som afsender forventer. Oplysninger og informationer skrives indledningsvis frem i en neutral sprogbrug:

> Åbningstid: mandag – torsdag 07.45 – 15.00 (l.8).
>
> Træningen vil foregå på hold eller individuelt. (l.10).
>
> Praktisk tøj & fodtøj ved behov (l. 14).

Der er ikke lagt modalitetsmarkører ind i de informerende ytringsfunktioner fra linje 1 til 20, men derefter er det som om, afsender kommer til at tænke på patienterne som en aktørgruppe, der i nogle tilfælde kan obstruere behandlingen. Teksten skrives fra linje 22 og frem på en påbydende og instruerende måde, og afsenderen fremskriver i denne del et generelt billede af en bred patientgruppe.

> Af hensyn til effekten af træningen er det vigtigt at du møder **hver gang.** Skulle du blive forhindret, så meld venligst afbud til Terapiafdelingen på tlf 8888888.(l.22)

Thema: *af hensyn til effekten af træningen* er en grammatisk metafor, der slører subjektet. Det er et udsagn om at patienten selv gøres ansvarlig for, at træningen kan få en mulig effekt. *"er det vigtigt"* er også en grammatisk metafor og bag disse ord står der: *du skal* . "Hver gang" er med fed for at understrege, at patienten selv har et ansvar. Hvis jeg opløser sætningen og omskriver de grammatiske metaforer, står der: "du har selv et ansvar for, at træningen har en effekt, derfor skal du møde hver gang". Eller "hvis det behandlingstilbud, som vi giver dig, skal virke, skal du møde hver gang."
Ansvarsforholdet sløres i sætningen i teksten, og det er ikke til at afgøre om det er patientens ansvar eller fysioterapeutens ansvar om træningen virker. Men det er måske netop en pointe fra afsenders side, at fysioterapeuterne ikke kan påtage sig et ansvar for behandlingsforløbet, hvis patienten ikke handler som aftalt. Fysioterapeuterne ved, at deres behandling ikke virker, hvis ikke patienterne møder og gennemfører træningen hver gang. Relationen mellem fysioterapeut og patient skrives frem som et forhold, hvor fysioterapeutens faglige viden og udførende arbejde mister betydning, hvis ikke patienterne indordner sig under de måder, man kan gennemføre et behandlingsforløb på.

Tekststrukturen etablerer en lignende betydning i teksten. Rækkefølgen af oplysninger går fra at tale til en patient, der er kommet ind på hospitalet, og som skal gøre bestemte ting inden for afdelingens åbningstid. Patienthenvendelsen er i du-form, og "du" instrueres i at tage håndklæde med, og at slukke for mobiltelefonen (l. 20). Men derefter brydes logikken, og afsender skriver sig ind i en relation, som forudsætter at patienten muligvis ikke møder op til behandling. I teksten skærpes tonen overfor "umulige patienter":

Gentagne afbud:	Gentagne afbud vil resultere i en vurdering af behandlingsbehovet/ - effekten. **Ved udeblivelse 2 gange uden afbud, bliver træningen afsluttet.** (l. 27-31)

Thema: *gentagne afbud* underforstår, at det er patienten, der gentagne gang ikke møder op. Hvis denne patient gentagne gange ikke møder op, må fysioterapeuterne lave en ny vurdering af træningsforløbet. Derefter følger konsekvensen i linje 27-31. Igen underforstår fysioterapeuterne i sprogbrugen, at det er patienterne, der udebliver uden at melde afbud, og de underforstår, at det er fysioterapeuterne, der afbryder træningsforløbet. Aktørerne sløres i teksten.

Når det handler om, at patienten udebliver, skriver afsender på en bestemt og resolut måde. (l. 27-31) Når det handler om, at det er fysioterapeuterne, der ikke møder op placeres ansvaret tydeligere:

> I tilfælde af terapeutens fravær vil vi forsøge at finde en afløser ellers aflyses behandlingen og ny behandlingstid aftales.(l. 33-35).

Modaliteten er forskellig i de to instruerende udsagn. Er det fysioterapeuten, der bliver forhindret i at møde, er sprogbrugen karakteriseret ved at modalitetsmarkører understreger, at fysioterapeuterne gør deres bedste for at få behandlingsforløbene til at fungere. Afsender skriver. *I tilfælde af… og vil vi forsøge…* Hvorimod patienterne konstrueres som personer, der foretager *gentagne afbud* eller *udebliver.*

Teksten har - som de øvrige tekster jeg har set fra fysioterapeuterne - en del nominaliseringer *(træningen, behandling, udeblivelse)*, passive sætninger (*opbevares, aftales),* og disse måder at konstruere verden på er med til at skabe et distanceret og generelt billede af sagen og den modtager, som sagen henvender sig til. I instruktioner fremstilles processer, personer, ting og omgivelser som generelle fænomener, noget der kan gøres af alle. En generel instruktion henvender sig bredt, og dermed udelukkes en del af de patienter teksten forsøger

at tale til. Den pligtopfyldende modellæser, vil i forvejen ikke finde på at udeblive fra en behandling uden at melde afbud. Denne læser guides til at læse teksten sådan, at det er der andre patienter, der åbenbart kan finde på. Patienterne positioneres derfor på forskellige måder i teksten. I første omgang(l. 1-21) som behandlingskrævende mennesker, der vil oplyses om, hvordan de skal forholde sig i terapiafdelingen. I anden halvdel af teksten(l. 22-31) positioneres de som ansvarlige for, at behandlingen kan forløbe på rimelige betingelser. De indskrives i en instruerende sprogbrug, der pålægger dem at gøre som afsender forventer. Det er forskellige måder at konstruere asymmetriske relationsforhold på, der fremskrives i teksten, og disse relationsforhold viser, at fysioterapeuterne oplever patienter på forskellige måder.

3. Sprog og indhold – Hvad fortæller sprogbrugen om arbejdet?

Teksten er informerende. Sprogbrugen er instruerende, og de interpersonelle relationer mellem fysioterapeuterne, som afsendere og patienterne som modtagere er fremskrevet som et afhængighedsforhold. Patienterne er afhængige af, at fysioterapeuterne kan udføre deres arbejde under bestemte givne rammer, og de er afhængige af fysioterapeuternes træningsprogrammer, viden og vurderinger. Fysioterapeuterne viser sig gennem sprogbrugen også at være afhængige af patienternes adfærd i terapiafdelingen. De kan kun udføre deres arbejde, hvis patienterne møder op inden for åbningstiden, og hvis de overholder de regler, man har på afdelingen. De kan ikke udføre deres arbejde, hvis patienterne ikke melder afbud, eller hvis de udebliver fra behandlingen. Derfor er fysioterapeutens arbejdsdag afhængig af, at patienterne giver besked, og det er dette relationsforhold, som teksten udtrykker. Man er forpligtet på hinandens adfærd i terapiafdelingen. Denne forpligtelse udtrykker fysioterapeuterne med en distanceret sprogbrug. De anvender instruerende ytringer, grammatiske metaforer, nominaliseringer, passive sætningskonstruktioner, og de skriver til en bred modtagergruppe (alle patienter der møde op i terapiafdelingen). Ved at tale til så bred en modtagergruppe konstruerer de to kategorier af patienter: dem der gør som de bliver instrueret i, og dem der ikke gør det. Teksten er derfor indledningsvis oplysende og inviterende, men tager en drejning imod at blive kravsættende og konsekvent.

4. Hvorfor skrives der således om noget?

Teksten kan læses som en dialog imellem patient og fysioterapeut. Patienten må vide, hvordan denne skal opføre sig, og det giver fysioterapeuten besked om. Samtidig er der lagt en obstruerende patienttype ind i fysioterapeutens

forestilling om patienter, der viser, at patienter ikke altid opfører sig som fysioterapeuterne forventer, og dette betyder at arbejdet bryder sammen for fysioterapeuterne. Arbejdsdagen afbrydes, hvis patienterne ikke kommer, og det har betydning for logistikken, for fysioterapeuterne, for behandlingsforløbet, for patienten og for afdelingens omdømme.

Jeg tolker en vis irritation overfor patienter, der ikke indordner sig under de regler, der er i terapiafdelingen. Men hvorfor skulle fysioterapeuter være irriterede på patienter, der udebliver, og hvorfor skrives teksten på en instruerende og påpegende måde til *alle* patienter? I min forståelse handler det om, at hospitalet er en arbejdsplads, der fungerer som en moderne organisation. Der er mange patienter på venteliste, og hvis patienten to gange ikke møder op uden afbud, gælder service og behandlingstilbud ikke. Hvis en patient udebliver, er det fysioterapeuten, der oplever ventetid, og en sådan ventetid kan producere stress, når man som ansvarlig for behandlingsforløbene presses på tid og effektive behandlinger. (jf. hurtigskrivningerne i bilag 6). Det er hospitalsorganisationen, som i min tolkning bliver forklaringsmodel for at patienterne positioneres, som de gør i teksten. Patienten italesættes ikke som syge eller behandlingskrævende mennesker. De positioneres som nogle, der må tage et ansvar for, at fysioterapeuterne kan udføre deres arbejde under rimelige betingelser. Patienterne bliver som de øvrige aktører på hospitalet (sygeplejersker, læger, portører, sekretærer) medansvarlige for, at arbejdet kan udføres. Patienten får dermed en anden rolle i teksten, end jeg har observeret i tekst a, b og c. De er både positioneret som mennesker, der er underlagt de professionelles viden, men i teksten også skrevet frem som brugere med rettigheder, pligter og ansvar. Patienterne bliver i den optik forhandlingspartnere i hospitalets daglige arbejdsliv. De drages med ind i arbejdsprocesser og arbejdsgange. Det er svært at gøre en bred og diffus patientgruppe til en fokuseret tekstmodtager, fordi patientgruppen både består af dem, der møder pligtopfyldende op til behandlingen, og dem der ikke gør det. Den viden, jeg tolker ud af teksten, er en viden, som kobler sig til nogle generelle tendenser i professionsudøveres arbejde. Rollerne i professionsarbejdet er under forandring, og i sprogbrugen bliver dette til at patienter, borgere, beboere eller klienter også er forbrugere og kunder. Der er med moderniseringen af den offentlige sektor sket et skift i måden, man forstår subjekter på. Både forbrugere og kunder er generelt mere kritiske overfor sundhedsvæsenet, end patienterne var. Patientgruppen er blevet til forskellige enkelte individer, der stiller deres egne diagnoser og samtidig stiller krav til sundhedsvæsenet. De kræver at blive oplyst, aktivt medinddraget og at få et ansvar i behandlingsfor-

løbet. "Informationen til patienterne" er et eksempel på, hvordan fysioterapeuterne *møder* patienten og i skriftsprogbrugen udtrykker dette sig med en flertydighed, hvor patienten både pålægges at møde sygehusvæsenet i rollen af den autoritetstro og underordnede aktør, der bliver nødt til at indordne sig under sygehusets rutiner, men samtidig også indskrives i fysioterapeuternes forståelse af patienter, der stiller krav og har et medansvar for behandlingsforløbet. Teksten er derfor både en information til patienterne, men også en tekst der viser, hvordan patienter indgår som en del af det organisatoriske arbejde på hospitalet.

Jeg vender mig i de kommende analyser mod teksttyper, der har et direkte organisatorisk fokus. At være fysioterapeut på et stort hospital er at behandle patienter i en organisation, der kræver samarbejde, rutiner og fastlagte aftaler. Det er disse forhold, de næste to analyser handler om.

Analyse af tekst e: Nyhedsbrev fra ledelsen

Nyt fra ledelsen:
Nyhedsbrev uge 34

Regionen har beskrevet styringsmodellen for udmøntning af budgetter, men der er fortsat uklarhed om grundlaget for terapiafdelingernes baseline
I har følt det hele året.
I har været frustrerede, forvirrede, fortrøstningsfulde og nogle har været fagligt forarget og tydeligt givet jeres vred tilkende over mine udmeldinger om de rammer og vilkår vi skal drive terapi indenfor.
Det er Terapiafdelingens vilkår på lige fod med de øvrige afdelingers og et vilkår der er en del af den virkelighed sygehuset befinder sig i.
Sundhedsreformen ændrer de opgaver vi skal løse og samtidig med vi skal sige farvel til gode kolleger og faglige udfordringer, siger vi også farvel den økonomiske styringsmodel amtet tidligere har lagt ud over sygehuset.

Regionen har beskrevet den økonomiske styringsmodel, der vil blive brugt.
Den økonomiske ramme for sundhedsområdet i de kommende regioner er overordnet fastsat udfra bloktilskud fra staten, aktivitetsbestemt finansiering fra staten, grundbidrag fra kommunerne og aktivitetsbidrag fra kommunerne.
Det forventes at regionen vil komme til at befinde sig i en finansieringsmæssig klemme, da der ikke kan udskrives skatter lokalt, og der fortsat vil ske en stigning i efter-

spørgslen på sundhedsydelser, som følge af nye behandlingsmuligheder. Ventetidsgaranti på 1 måned fra 1. september.

Den nye styringsmodel skal derfor understøtte en øget produktivitet på regionens sygehuse og udjævne forskellen i produktivitet og udgiftsniveau.

Til budgettet vil der være knyttet en baseline for produktionen og udsving både positive og negative i løbet af året vil påvirke og løbende justere det udmeldte budget.
Meraktivitet ses som marginalomkostninger og afregnes derfor kun med 50 % af DGR taksten.
Terapiafdelingens baseline kan ikke beregnes for dette år som for de kliniske afdelinger, men er foreslået fastlagt udfra aktiviteter sidste år.
Budgetrammen for terapiafdelingen skal korrigeres for de opgaver der flyttes ud i kommunerne.
Baseline vil fremover beregnes ud fra registrering af SKS-koder på afdelingsniveau – 6 ciffre og med 7 for afsnit.

Regionen har en arbejdsgruppe der har til opgave at sikre en ensartet registrerings praksis blandt terapierne i regionen.
Det er endnu ikke helt klart hvilken praksis der skal ligge til grund for terapiafdelingens budget, hvorfor der vil blive afholdt et nyt dialogmøde med direktionen i september.

1. Genre og indhold - Hvad er indholdet i teksten?

I nyhedsbrevet informerer ledelsen af terapiafdelingen medarbejderne om den økonomiske styringsmodel, der vil blive anvendt det kommende år. Budskabet og betydningen i teksten etableres i overskriften:

> Regionen har beskrevet styringsmodellen for udmøntning af budgetter, men der er fortsat uklarhed om grundlaget for terapiafdelingernes baseline (l. 4-5).

Herefter følger fra linje 6-14 en optakt, hvor ledelsen i en personlig skrivestil taler ind i den frustration, som man ved at medarbejderne står med. Derefter følger selve redegørelsen for, hvad den økonomiske styringsmodel for det kommende år betyder for terapiafdelingen (l. 16-43). Sprogbrugen etablerer en polariseret afsenderposition, imellem en forstående ledelse, der er lydhør overfor medarbejdernes frustrationer og delvist selv deler dem, og en autoritetstro og tilpasset ledelse, der indordner sig sygevæsenets direktiver.

Modtagerne af teksten er medarbejderne i terapiafdelingen, og sprogbrugen, indeholder mange økonomiske fagudtryk, hvilket gør modellæseren til en, der forstår sig på budgetter og styringsmodeller. Ledelsens primære intention med beskeden er at informere om, at det kommende års budgetstyringsmodel ikke tegner til, at arbejdsvilkårene i afdelingen forbedres. Samtidig viser ledelsen forståelse for personalets utilfredshed. Der efterlades ikke grund til optimisme, men ledelsen signalerer, at man tager arbejdet på sig. Det gør man i første omgang ved at informere medarbejderne om den aktuelle og fremtidige situation.

2. Interpersonelle forhold i skriftsproget. Hvilken sprogbrug udtrykker aktørerne sig med?

Jeg identificerer fem aktører i teksten: Ledelsen af terapiafdelingen, som omtaler sig selv i form af *ledelsen (l.1), mine udmeldinger (l.8)* og i øvrigt gør sig til et fælles *"vi"* flere gange i teksten. Medarbejderne som ledelsen italesætter med *"I"* og *"vi",* og derudover omtales som *"gode kolleger"* (l. 13). Derudover er der en lokal aktørgruppe på det specifikke sygehus, som beskrives som *terapiafdelingen*, og en mere abstrakt aktørgruppe, som omtales ved udtryk som: *regionen, staten, amtet og kommunerne.* Endelig er der den aktør, som terapiafdelings medarbejdere og ledelse er underlagt: *direktionen* (42). De mange aktørniveauer viser en hierarkisk magtstruktur, hvor ansvaret for det fremtidige budget har interessenter på forskellige niveauer. Ledelsen skal i sin udmelding i nyhedsbrevet navigere imellem disse forskellige aktørgrupper og niveauer, og det finder sprogligt udtryk i tre forskellige diskurser: *en medarbejder-empatidiskurs, en budgetdiskurs og en lederpositioneringsdiskurs.*

Medarbejder-empatidiskursen folder sig ud fra linje 6 -14. Her etablerer lederen en position, hvor man viser, at man forstår medarbejdernes utilfredshed og frustration. Man lever sig ind i medarbejdernes følelsesmæssige tilstande og er lydhør over for kritik:

> I har været frustrerede, forvirrede, fortrøstningsfulde og nogle har været fagligt forarget og tydeligt givet jeres vrede tilkende over mine udmeldinger om de rammer og vilkår vi skal drive terapi indenfor.(l. 7-9).

I empatidiskursen foretager lederen en analyse af medarbejdernes reaktioner på de forandringer, man har måttet gennemgå med den ændrede strukturmodel. Retorisk set er en sådan optakt et forsøg fra afsenders side på at tage brodden af den kritik, der vil komme også af udmeldingerne i dette nyhedsbrev. Ved at indleve sig i modtagerens reaktioner og anvende en sprogbrug, der er indfølende og empatisk, (sætningen er venlig, idet afsender har anvendt en nærmest melodisk skrivestil understøttet af allitterationer: *frustrerede, forvirrede, fortrøstningsfulde, fagligt forarget*), forsøger lederen at vinde accept blandt medarbejderne. Samtidig bruger ledelsen empatidiskursen som en optakt og en overgang til at komme frem til det budskab, man egentlig har som ærinde at formidle:

> …og samtidig med at vi skal sige farvel til gode kolleger og faglige udfordringer, siger vi også farvel til den økonomiske styringsmodel X tidligere har lagt ud over sygehuset. (l. 12-14).

Ledelsen gentager metaforen *"at sige farvel til"* og peger med udtrykkene *"gode kolleger og faglige udfordringer*" på, at det er et tab for afdelingen med denne forandring. Dermed når ledelsen frem til sagen: nemlig at man også skal sige farvel til en velkendt budget-styringsmodel og nu skal til at sætte sig ind i en ny. Det primære budskab i teksten er derfor, at der nu kommer en ny forandring for fysioterapeuterne i terapiafdelingen, og det bliver en forandring, der får lige så stor betydning for medarbejderne, som de fyringer og omplaceringer, der har fundet sted af gode kolleger. Den kommende forandring kobles dermed til tidligere forandringer, og placerer aktørerne midt i et omstillingskrævende arbejde. Fra linje 16-43 føres derefter en budgetstyringsdiskurs, hvori flere udtryk og sætninger stammer fra et andet dokument: regionens beskrivelse af den økonomiske styringsmodel. Budgetstyringsdiskursen er kendetegnet ved økonomiske begrebssætninger:

> Til budgettet vil der være knyttet en baseline for produktionen, og udsving både positive og negative i løbet af året vil påvirke og løbende justere det udmeldte budget. Meraktivitet ses som margnialomkostninger og afregnes derfor kun med 50 % af DGR taksten. (l. 28-31).
>
> Baseline vil femover beregnes ud fra registrering af SKS-koder på afdelingsniveau – 6 ciffre og med 7 for afsnit. (l.36).

De markante fagudtryk kræver en særlig økonomisk viden, samt indsigt i budgetstyringsprocesser. Ledelsen har ansvaret for at implementere den nye økonomiske styringsmodel, og medarbejderne gøres til meddelagtige i arbejdet. De forventes at kunne forstå både de økonomiske udtryk, og måden man fremover skal budgetstyre terapiafdelingen på. Budgetstyringsdiskursen har visse ligheder med den biomedicinske sprogbrug. Ikke at de to sprog har noget med hinanden at gøre, men de er som sprogdomæner lukkede systemer, der ekskluderer læsere, som ikke har viden inden for feltet. Den økonomiske sprogbrug arbejder på samme måde i teksten, som den biomedicinske sprogbrug gjorde det i tekst a og b.

Den tredje diskurs, som jeg identificerer i nyhedsbrevet, er <u>en ledelsespositionerings-diskurs.</u> Ledelsen har et ansvar for at omsætte og implementere nye tiltag i en etableret organisation. Ledelsespositionen skyder sig ind i teksten som en stemme, der viser, at man ikke har fuldstændig styr på, hvordan de nye tiltag med budgetstyringsmodellen skal indarbejdes i det daglige arbejde, men man er på ledelsesniveau i færd med at udføre dette omsætningsarbejde. Diskursen finder udtryk i sætninger som:

> Det er Terapiafdelingens <u>vilkår på lige fod</u> med de øvrige afdelingers og <u>et vilkår der er en del af den virkelighed</u> sygehuset <u>befinder sig i</u> (l. 10-11).

Med denne udmelding signalerer ledelsen en defensiv holdning. Man er som terapiafdeling på et sygehus underlagt et større systems orden(sygehusets), og det er et vilkår, man ikke kan ændre på. Samtidig med at ledelsen er defensiv i forhold til de regler og systemer, der sættes i gang på sygehuset, så handler man offensivt i forhold til at få indflydelse på de fremtidige praksisser, der er forbundet med at implementere den nye budgetstyringsmodel:

> Regionen har <u>en arbejdsgruppe</u> der har til opgave at sikre en ensartet registreringspraksis blandt terapierne i regionen. Det er <u>endnu ikke helt klart</u> hvilken praksis der skal ligge til grund for terapiafdelingens budget i Sygehus X hvorfor der vil blive afholdt et nyt <u>dialogmøde</u> med direktionen i september.(l. 39-43).

Ledelsen i terapiafdelingen er med til at forhandle kommende praksisser via arbejdsgrupper og dialogmøder.

De interpersonelle relationer i nyhedsbrevet kan karakteriseres ved, at en ledelse positionerer medarbejderne som nogle, der er underlagt både ledelsens, sygehusets, regionens, kommunen, amtets og statens beslutningskraft. Det placerer medarbejderne i en position, hvor ledelsen vedkender sig, at disse medarbejdere har grund til frustration. De er massivt asymmetrisk positionerede som professionelle, der må underlægge sig ledelsens forsøg på at skabe rimelige arbejdsforhold for dem i terapiafdelingen, i en kamp der handler om at omstrukturere et større sygehusvæsen. Ledelsen selv positionerer sig som forstående og empatisk indstillede i forhold til medarbejdernes frustrationer, men giver samtidig selv udtryk for frustrationer i forhold til de påvirkningsmuligheder, de har som aktør i et større sygehussystem. Terapiafdeling er en blandt mange afdelinger på et sygehus, og det er tydeligt, at der finder kampe og forhandlinger sted om, hvordan en fremtidig praksis skal være. Ledelsen deltager i disse forhandlinger samtidig med at de må indstille sig på også at være i en defensiv og afventende position, fordi også ledelsen er asymmetrisk positioneret, som underlagt stærkere aktørgrupper.
De mere abstrakte aktørgrupper som er *regionen, staten, amtet, kommunen og direktionen* er afpersonaliserede "fænomener", der udstikker nye tiltag til organiseringen på sygehuset.

> Det forventes at regionen vil komme til at befinde sig i en finansieringsmæssig klemme, da der ikke kan udskrives skatter lokalt… (l. 20)

Regionen er i klemme mellem stat og kommune. Denne klemme bliver samtidig til ledelsens klemme i forhold til at kunne udføre et organisatorisk arbejde i terapiafdelingen. De abstrakte aktørgrupper er distancerede magtfulde instanser, som positionerer ledelsen som underordnet.

3. Sprog og indhold – Hvad fortæller sprogbrugen om arbejdet?

Teksten er skrevet på en måde, som viser at ledelsen befinder sig i en modsætningsfuld position. Jeg tolker det sådan, at en empatisk skrivestil flettet ind i et nyhedsbrev om budgetstyring er udtryk for, at aktørerne er sat i et krydspres i organisationen. Medarbejdere kan skubbe deres frustrationer opad til ledelsen i afdelingen, og ledelsen er personbesat af mennesker, der forstår medarbejdernes vilkår. Når ledelsen skal skubbe deres frustrationer opad mod deres ansvarlige i organisationen bliver disse grupper til abstrakte samfundsaktører, som stat, kommune og region. Derfor navigerer ledelsen i et utydeligt

rum, hvor de på den ene side er underlagt stærke magtfulde kræfter, som på den anden side ikke er egentlige personbårne adressater at rette såvel ideer som frustrationer imod. Sprogbrugen udtrykker, at man er sat i et krydspres i mellem forskellige magtfulde aktører samtidig med, at man signalerer, at man tager et ledelsesansvar for medarbejderne.

4. Hvorfor skrives der således om noget?

Den kontekst, som nyhedsbrevet skriver sig ind i, kobler sig ikke blot til den specifikke praksis i terapiafdelingen på sygehuset, men også til en kulturkontekst, der har at gøre med strukturreformen og ændringer af magtcentre i Danmark. Sygehusene er, på det tidspunkt hvor nyhedsbrevet er skrevet, i gang med at overgå fra at være stats- og kommunestyrede til at være regionsstyrede. Samtidig er små sygehuse blevet sammenlagt til store hospitaler, og det bevirker, at der både på landsplan og på regionsplan er kraftige forandringsprocesser i gang. Ledelsens nyhedsbrev er udtryk for, hvad disse strukturændringer bevirker. I brevet udtrykkes ikke blot en instruktion i, hvordan en ny budgetstyringsmodel skal indarbejdes i organisationen, men sprogbrugen viser også det krydspres og den ambivalente position, man som ledelse og medarbejdere placeres i, når store organisationer forandres. Sprogbrugen stritter i forskellige retninger. Ledelsen er på en gang stødpude for kritik nedefra i organisationen samtidig med, at der er tvivl og usikkerhed forbundet fra ledelsens side med at ændre på organisationen. Ledelsen er positioneret i en mellemfunktion i forhold til hele sygehushierarkiet, og det kommer tydeligt til udtryk, når informationer skal gives videre uden, at man som leder kan tage det fulde ansvar for måden, den fremtidige praksis vil blive på.

Sygehuset er som organisation en stor kompleks organisation. Det er opbygget i afdelinger og specialer, og selvom specialerne hører til på samme adresse udgør de ikke nødvendigvis en egentlig organisation. Jeg forstår sygehuset som et netværk af små organisationer, der skal finde sammen om forhold som budgetstyring, økonomi, kommunikation og andre styringsredskaber, der kobler de enkelte afdelinger og specialer sammen til en arbejdsplads.
Sygehusene er underlagt et stærkt forandringspres, og den del af Nyhedsbrevet der handler om den fremtidige budgetstyringsmodel er udtryk for en New Public Managementorientering. NPM indebærer øget markedsorientering og overtagelse af ledelsesformer fra den private sektor, og der er netop den scene, der er sat i teksten. Imidlertid sætter NPM sig ikke direkte igennem, men skal "oversættes" af konkrete aktører (ledere og mellemledere) i lokale omgivelser og situerede praksisser, hvor udmøntningen ikke på forhånd er givet.

Det oversættelsesarbejde, der finder sted i teksten, viser at ledelsen kopierer dele af et styringsdokument, der indeholder mange spor af new public management tænkning. Selve sprogbrugen i styringsdokumentet oversættes ikke, men ledelsen forsøger at bane vejen for en accept blandt medarbejderne af de forandrede tiltag i forbindelse med budgetstyring, ved at indlede i en empatisk og ledelsespositionerende skrivestil. Budgetstyringsdiskursen fungerer intakt. Den har sine egne afsnit og sine egne begreber, så der er ikke tale om at ledelsen omformulerer eller anskueliggør de økonomiske fagbegreber. Oversættelsesarbejdet går nærmere på at inddrage og involvere medarbejderne i en styringsmetode, der umiddelbart kan opleves distanceret fra den fysioterapeutiske praksis og patientbehandlingen.

Det at arbejde som fysioterapeut i en terapiafdeling på et sygehus tolker jeg derfor også som et arbejde, hvor man bliver involveret i det organisatoriske arbejde. Man forventes at kunne forstå og forholde sig til budgetstyringsmodeller. Dermed ansvarliggøres medarbejderne i den organisatoriske udvikling. Magthierarkierne er massive i sygehusverdenen, og de forskellige afdelinger på sygehuset er magtcentre, der udøver faglige specialer. Derfor står kampen imellem, om fagprofessionelle rationaler skal vinde over de mere organisationspolitiske hensyn. Fysioterapeuterne i terapiafdelingen er lønarbejdere, der ofte tænker ud fra fagprofessionelle rationaler, men nyhedsbrevet viser, at fysioterapeuterne inviteres og opfordres til at være medansvarlige aktører i den organisatoriske udvikling af et komplekst sygehusvæsen.

Analyse af tekst f: Referat fra terapiafdelingen

Referat fra KMU for Terapiafdelingen d. 02.02.2005
Deltagere:
Ulla Pia Jensen, Ole Jensen, Anita Torp, Leila Jakobsen, Britta Krogstrup, Kirsten Spænder, Maria Olsen, Jytte Jensen, Margrethe Petersen og Elisabeth Bo.

Ad. 1 Godkendelse af dagsorden
Godkendt uden ændringer. Pkt. 4 er udeladt da der ikke er igangværende arbejdsgrupper.

Ad. 2 Kommentarer til og opfølgning på referat fra sidste møde
Der var tvivl om datoen for dette møde, men alle er mødt op ;o)

Selvom forretningsordenen foreskriver, at der laves konklusionsreferater, foretrækker de fleste et læsevenligt referat, der også gerne må komme ud tidligere end hidtil. Praksis er at referatet skal kommenteres indenfor 14 dage, hvorefter det tilrettes, godkendes og publiceres. Vi ønsker forretningsordenen revideret på dette punkt, således at referaterne kan publiceres tidligere blot med forbehold for ændringer.

Ad. 3 Faste informationspunkter

Information fra afdelingsledelsen:

Fysioterapeuterne har holdt deres 2 møder om fremtidig struktur. Referaterne lægges sammen med ergoterapeuternes på Intranettet. Sideløbende er der holdt 1 reelt (O-kir) og 2 indledende dialogrnøder (Med. & Gyn.) med andre afdelingsledelser, bl.a. med henblik på den forventede aktivitet næste år og udviklingsområder. Referater fra de reelle dialogmøder lægges på Intranettet. Mødet med medicinerne har affødt at der skal nedsættes en arbejdsgruppe med læger, sgpl. og terapeuter, der skal ensarte og se på, hvilke tilbud de medicinske patienter skal have fremover.

Endelig mødes UPJ også med Emil Skovsen om Genoptræningsplanerne. Her ses der på hvilke planer, der kan standardiseres / skal være individuelle og hvem der skal skrive dem (lægerne og sygeplejerskerne er også på banen, men lægens henvisning lever umiddelbart ikke op til lovens krav). Der bliver udarbejdet en national standard for GOP.

UPJ er indbudt til 3. dialogmøde med direktionen i december. Her forventes en udmelding på næste års budget

Information fra medarbejdersiden:

Elisabeth: Sbs overdrager 2 ergo'er til kommunen og får et barselsvikariat, alle 3 stillinger tilknyttet apopleksien. Det medfører usikkerhed blandt personalet. Pia svarer, at dette også er noget vi skal arbejde med i det videre forløb. Der er stadig 4 stillinger for meget i hele Terapien, men vi arbejder på at finde opgaver til at finansiere dem. Budgettet for næste år lægges jo ekskl. disse 4 stillinger og ekskl. 2 1/2 % i "opsparing", så ud fra dette vil sygdom kunne vikarieres med ca. 50% og barsel med 100% basis stilling (svarende til den refusion vi får). Der er enighed om at det videre forløb skal være præget af dialog.

Margrethe oplyser, at hun påregner at stoppe til sommerferien og Maria påpeger at der i forhold til KMU også skal findes erstatninger for dem, der bliver virksomhedsoverdraget.

Information fra sikkerhedsgruppen:

Ingen nye arbejdsskader.
Ved et møde for SiG, hvor hovedtemaet var Certificering af et sygehus i 2 tempi, har Bjarne Lihn opfordret til, at stress anmeldes på de interne skadesanmeldelser for at dokumentere det. Det afføder en diskussion om, hvordan man skelner mellem arbejdsbetinget stress, der kræver en anmeldelse og frustration over forandring, der ønskes dokumenteret men ikke anmeldt. Britta påpeger, at det er vigtigt at forholde sig til den påvirkning, forandringen har på personalet for at forebygge at frustrationen kan udvikle sig til noget, der medfører sygefravær. Derfor er det vigtigt at synliggøre, når folk har det skidt. HS har tidligere lavet og skal igen lave APV på det psykiske arbejdsmiljø. Vi kan bruge HR afdelingen i dette arbejde.
Anita refererer en psykolog, der har udtalt, at det man oplever i forbindelse med forandring ofte kan sidestilles med sorg og derfor kræver det en sorgbearbejdning for at komme videre.(se også under pkt. 5 - trivsel og arbejdsbelastning)

Økonomi- og aktivitetsoversigt:
Totalt set har afdelingen i øjeblikket overskud, dog er der stadig underskud på løndelen. Konklusionen er, at hvis der kommer vakante stillinger resten af året kan der ansættes vikar. Den stramme linie har medført at vi kommer ud af dette budgetår med et O, hvilket er flot, men heller ikke har været omkostningsfrit.

Andet af relevans for LMU:
Der har været et møde om det nye CMI. Maria fortæller, at der primært laves overordnede rammer og procedurer mens resten skal bestemmes lokalt (KMU). Ellers handler det meget om, at ensarte på tværs af sygehusene og ikke mindst, hvad Regionen vil.
Der er stadig et spørgsmål om det er en terapeut eller en jordemor, der skal have FTF-pladsen i CMI. Foreløbigt har Maria den, men hvem skal erstatte hende i 2006. Der er udover Marias også en ekstra plads i kontaktudvalget, der skal besættes. Elisabeth er suppleant for Maria i CMI og var derfor nærmest selvvalgt til denne plads.
Referater fra CMI skrives i løbet af l uge og lægges ud på Intranettet. (Klik på 'CMI' i kassen 'Faglige Fora' i højre side af skærmbilledet)

Ad. 5 Indkomne forslag
Arbejdsfravær i forbindelse med behandling ved f.eks. læge, tandlæge el. lign.
Margrethe anfører, at der har været usikkerhed om, i hvilket omfang der ydes tjenestefri med løn, når personale skal til tandlæge, speciallæge eller lign. Der er i KMU bred enighed om, at vi følger procedurerne fra personaleafdelingen, f.eks. at der ydes tjenestefri med løn ved akutte eller andre situationer, hvor medarbejderen ikke selv

har indflydelse på tidspunktet. Ellers henstilles der til, at medarbejderen laver aftaler udenfor arbejdstiden eller bruger afspadsering eller omlagt arbejde.

Trivsel og arbejdsbelastning

Maria fortæller, at flere medarbejdere har det meget dårligt og en medarbejder har været sygemeldt. Det er svært at skelne hvad der er betinget af arbejdet, kollegerne, hjemmet, fritiden osv. Generelt er det opfattelsen at folk har det dårligt. Meget synes at hænge sammen med kommunikation, selvom medarbejderne godt ved, at lederne ikke ved alt har der nok været forventninger om flere eller tydeligere signaler fra ledelsen. Spørgsmålet rejses om, hvad vi kan gøre nu (og resten af året). Der stilles forslag om at en (erhvervspsykolog eller arbejdsmediciner) kan holde en temadag om hvordan man håndterer forandringer. I den givne situation undgår vi ikke at folk føler som de gør, men vi kan gøre noget for, at folk ikke vælter af det. Vi er måske ikke gode nok til at tage vare på os selv? Der er (og skal nok også være) en forventning om at kollegerne kan se, når vi har det skidt, men man har også selvet ansvar for at melde ud.

Eksempler på tiltag fra KB er: Hold hinanden fast i at HUSKE at holde kaffe/frokost pauserne. Og det er ikke tilladt at tage "patienter" med til pauserne. Gør det lidt hyggeligt i afdelingen (duge på bordene, blomster m.m.).

Der bør laves en struktur for hvad vi gør og hvordan, f.eks. Rammer for tidsforbrug på kvalitetsarbejde, dokumentation, patientbehandling og andre opgaver samt retningslinier vedr. prioritering.

Efter en diskussion i udvalget om det uhensigtsmæssige i at tage tidstunge punkter op udenom dagsordenen, udgik punktet 'Tendenser i Tiden' til fordel for et indlæg fra Kerstin, der knyttede sig til emnet om trivsel og arbejdsbelastning.

(Dette medfører bl.a. at KMU ikke har mulighed for at bidrage med indlæg til Specialerådets arbejde med udviklingsplanen for Terapiafdelingen 2006)

Kirsten udleverede en skrivelse fra fysioterapeuterne **(referenten er nødt til at have den elektronisk, hvis den skal vedlægges referatet)** og supplerede skrivelsen med nogle holdningstilkendegivelser fra personale (både i fys og på sengeafdelingerne) på Sygehus, f.eks:

- Følelsen af ressourcemangel medfører en dårlig stemning, der igen medfører sygemeldinger / opsigelser og frygt for personaleflugt med tab af kompetencer til følge.
- Afdelingerne føler at der er forskel på den terapi, der tilbydes patienterne sammenlignet med de andre huse.

- Terapeuterne føler, at Pia "skubber bolden tilbage" og mangler forståelse for og en reaktion på de problemer de fremlægger.
- Terapien føler, at de har fået for lidt normering ved alle de rokader der er sket på sygehusene.

Disse argumenter udløser en livlig diskussion, som ikke lader sig referere, men essensen af diskussionen er, at der er normeringsmæssige problemer på **alle** sygehusene (j.f. de tidligere punkter) og vi er **nødt** til at arbejde **sammen** om den **fremtidige** opgaveløsning **indenfor** den ressourcemæssige ramme Terapiafdelingen har.

Ad. 6 Næste møde og dato for indsendelse af dagsordensforslag

Datoerne for KMU-møder i 2006 er 6. januar, 3. april, 18. august og 24. oktober. Punkter til dagsordenen skal være formand eller næstformand i hænde senest 14 dage forinden.

Ad. 7 Eventuelt.

Intet på grund af tidsnød.

Referent Ib Poulsen

1. Genre og indhold - Hvad er indholdet i teksten?

Teksten er et referat, der gengiver, hvad der er sket på et møde i terapiafdelingen. 10 repræsentanter har været til stede, og referatet bærer præg af, at man er midt i en forandringsproces, hvor afdelinger lægges sammen, kolleger omplaceres, og opgaver omfordeles. Referatet er et skriftligt fastholdt koncentrat af, hvad der er foregået på mødet. Mit indtryk af mødet er, at man i starten har kunnet følge dagsordenen. Man har diskuteret procedurer og videregivet informationer. På et tidspunkt diskuterer man "trivsel og arbejdsforhold", og der bryder ordenen sammen, og der udspiller sig en livlig diskussion, hvor frustrationer får frit løb. Betydningsdannelsen i referatet etableres ud fra en struktur, der går fra at have styr på situationen og mødet under kontrol til en mere kaotisk og emotionel realisering.

Referatgenren organiserer de informationer, der har været diskuteret på mødet. Samtidig handler referatet om at organisere det fremtidige arbejde. Tre temaer er omdrejningspunkt i referatet 1)at organisere skriften, 2) at organisere selve arbejdet, 3)at organisere hinanden i kollegagruppen.

De primære ytringsfunktioner i referatet er beskrivende informationer, koblet med fremtidige hensigtserklæringer (instruktioner). Teksten handler både om, hvordan *man har det*, og samtidig om, hvordan fremtiden skal blive:

<u>praksis er</u> at referatet skal kommenteres indenfor 14 dage (l. 13-14) (nutid)

<u>Vi ønsker</u> forretningsordenen <u>revideret</u> på dette punkt. (l. 15) (fremtid)

UPJ <u>er indbudt</u> til 3. dialogmøde med direktionen i december. (nutid)

Her <u>forventes en udmelding</u> på næste års budget (l. 33-34) (fremtid)

<u>Det medfører</u> usikkerhed blandt personalet. <u>Pia svarer (</u>nutid)

at dette også er noget <u>vi skal arbejde med i det videre forløb</u> (l.l38-39) (fremtid)

Der er enighed om (nutid)

at <u>det videre forløb skal være</u> præget af dialog (l. 43-44) (fremtid)

Hele referatet er bygget op over denne vekslen imellem at komme med informationer om, hvordan forholdene er, og koble hensigtserklæringer, der skal forbedre den nuværende situation. Derfor er referatet både en information, som afsender giver til modtagerne, men samtidig er der i udvekslingen af informationerne lagt anmodninger ind om, at modtageren af referatet opfordres til, at følge de fremtidige hensigtserklæringer. Man forpligter kolleger, der ikke har deltaget i mødet på de aftaler, der er indgået.

Temamønstrene er mange. Der er både berettende sætninger, der rekonstruerer hændelsesforløb i den rækkefølge, de har fundet sted i. (eks. l. 21, 60, 71, 84). Der er instruerende sætninger, som anviser en måde at arbejde på fremover (eks. l. 21,39, 43 131). Hele teksten er en beskrivende information, der skal holde styr på, hvad der er foregået på mødet, og samtidig forsøger afsender i teksten at årsagsforklare, problemer ved at lade forskellige kolleger fremlægge deres syn på sagen. (l. 92-103). Referatet efterlader et indtryk af, at mange har argumenteret for en forandring af den nuværende situation på sygehuset. Dermed er de argumenterende temamønstre en del af fremstillingsformen. De mange temamønstre gør referatet til en kompliceret tekst, der er udtryk for at forskelligartede intentioner er i spil og følelserne er oppe ved overfladen.

Modellæseren er ledelsen og kollegagruppen i terapiafdelingen. Alle gøres medansvarlige for at gennemføre ændringer, og alle forstår sprogbrugen. De fleste sætninger er hverdagssproglige, men en del forkortelser signalerer, at modellæserne afgrænser sig til at være de involverede medarbejdere på sygehuset:

> Sideløbende er der holdt et reelt (o-kir)… (l. 22).
>
> Der bliver udarbejdet en national standard for GOP. (l. 31).
>
> Sbs overdrager 2 ergoér til kommunen… (l. 37).
>
> Ved et møde for SiG… (l. 51).
>
> Der har været et møde om det nye CMU. (l. 71).
>
> Der skal have FTF-pladsen i CMU (l. 76).

Referatet har status af at være en type løbende dokumentation, der er med til at kitte organisationen sammen. Kollegaer der ikke har deltaget i mødet, får en orientering om den nuværende situation, og samtidig opdager de gennem

læsningen af referatet, at kritik og problemer i afdelingen er blevet diskuteret. Referatet kan på den måde have en forløsende funktion, da skrivestilen er diskuterende og problemer i afdelingen lægges frem. Særligt fra linje 91 (under punktet trivsel og arbejdsbelastning) rekonstruerer referenten noget af den følelsesladede utilfredshed, der er med at arbejde i afdelingen. Referatet giver luft for frustrationer, og mange kolleger i afdelingerne vil kunne spejle sig i den kritik, der rejses. Dermed kan referatet være med til at forløse konfliktstof i arbejdslivet. Men det kan omvendt være en måde at skabe yderligere frustration, fordi der ikke er nogen eksplicit adressat at sende referatet til. Man sender med referatet frustrationerne rundt til hinanden i organisationen.

2. Interpersonelle forhold i skriftsproget. Hvilken sprogbrug udtrykker aktørerne sig med?
Referatet er langt, og derfor gør jeg tre nedslag i teksten, hvori jeg næranalyserer sprogbrugen. De tre nedslag tager udgangspunkt i de tre temaer, jeg fik øje på i min umiddelbare oplevelse af teksten.

Det første tema er "at organisere skriften". Dette tema bearbejdes under punkt 2 og 3 i referatet (l. 10-34) og handler om, hvordan man ønsker sig en kommende referatprocedure:

> Vi ønsker forretningsordenen revideret på dette punkt, således at referaterne kan publiceres tidligere blot med forbehold for ændringer. (l. 15-16).

- hvordan man ønsker sig referaterne skrevet:

> selvom forretningsordenen foreskriver, at der laves konklusionsreferater, <u>foretrækker de fleste et læsevenligt referat…</u> (l. 12-13).

- hvordan man får referater publiceret hurtigst muligt i organisationen:

> … således at referaterne <u>kan publiceres tidligere</u>… (l. 15).

> Referaterne lægges sammen med ergoterapeuternes på Intranettet (l. 21).

Man er i organisationen opmærksom på, at skriftligheden skal være læservenlig fordi den er organisationsopbyggende. Derfor argumenterer man for at anvende en sprogbrug, alle kan forstå, og at få referaterne ud i organisationen tidligst muligt, så alle kan følge med. Omgangen med skriftlighed viser, at medarbejderne ønsker at blive informerede hurtigst muligt i et læsevenligt sprog om, hvad der sker. Det er tegn på, at man har brug for at kunne følge

med i omstillingsprocesserne, og at skiftsproget er den mulighed, man har for at føle sig orienteret.

Når aktørerne skriver om at organisere skriftligheden, er det både i forhold til interne referatprocedurer, men også i forhold til de behov for standardiseringer, der er i det fysioterapeutiske arbejde:

> Endelig mødes UPJ også med Emil Skovsen om Genoptræningsplanerne. Her ses der på hvilke planer, der kan standardiseres / skal være individuelle og hvem der skal skrive dem (lægerne og sygeplejerskerne er også på banen, men lægens henvisning lever umiddelbart ikke op til lovens krav). Der bliver udarbejdet en national standard for GOP. (l. 28-32)

Man arbejder med standardiserede tekster og individuelle tekster, og man forhandler, hvem der er afsender af disse tekster. Fysioterapeuter arbejder i team, hvor læger, sygeplejersker og fysioterapeuter skal fordele arbejdsopgaverne, og dermed også afhandle med hinanden, hvem der skal skrive hvad. Om skriftligheden standardiseres eller skrives individuelt er også med til at positionere dem, der arbejder med teksterne, og derfor forhandles retten til at udvikle standarder mellem læger, fysioterapeuter og sygeplejersker. At organisere skriftligheden er både et spørgsmål om at få informationer rundt i organisationen, men også et spørgsmål om, hvem der har retten til at bestemme de teksttyper, der skal produceres og dermed tiltage sig magten i skriften og i arbejdet.

Dette punkt leder til det andet tema i referatet: "at organisere arbejdet". Mange sætninger i referatet viser, at det er afgørende for kollegagruppen at arbejdet organiseres på en måde, så man kan få styr på fremtiden:

> Fysioterapeuterne har holdt 2 møder om fremtidig struktur (l. 21).

> Sideløbende er der holdt 1 reelt (o-kir) og 2 indledende dialogmøder (Med & Gyn.) med andre afdelingsledere, bl.a. med henblik på den forventede aktivitet næst år og udviklingsområder.(22.-24)

> Sbs overdrager 2 ergoer til kommunen og får et barselsvikariat, (l. 37)

> Der er stadig 4 stillinger for meget i hele Terapien, men vi arbejder på at finde opgaver til at finansiere dem.(l. 39-40)

> Margrethe oplyser at hun påregner at stoppe til sommerferien (l. 45)

> at der(…) også skal findes erstatninger for dem der bliver virksomhedsoverdraget (l. 46)

> Den stramme linie har medført at vi kommer ud af dette budgetår med et 0 hvilket er flot, men heller ikke har været omkostningsfrit (l. 67-68)

> Maria fortæller, at der primært laves overordnede rammer og procedurer mens resten skal bestemmes lokalt. (l. 71).

Eksemplerne viser, at man har fokus på at organisere beskæftigelse og at omplacere kolleger i forbindelse med strukturændringerne på hospitalet. Det er en kabale, der skal gå op, hvor nogle fratages deres stillinger, andre flyttes rundt, nogle er i overskud, og man skal forsøge at få styr på hinanden. Dette gør man blandt andet ved at skrive om, hvordan man arbejder med *den fremtidige struktur, at finde opgaver, at styre budgettet, at lave overordnede rammer og procedurer*. Man ordner og organiserer, og en konklusion i referatet bliver:

> Der bør laves en struktur for hvad vi gør og hvordan f.eks rammer og tidsforbrug på kvalitetsarbejde, dokumentation, patientbehandling og andre opgaver samt retningslinier ved prioritering.(l. 107-109).

Lønarbejdet skal fungere i aftalte rammer, som kan skabe orden i arbejdet. Man må aftale, hvad der forventes af en, og hvad man kan forvente af hinanden, når arbejdspladsen ombrydes.

Det tredje tema om "at organisere hinanden i kollegagruppen" kobler sig til at organisere arbejdet. Jeg eftersporer de interpersonelle udsagn i teksten, og det er tydeligt, at der er usikkerhed og frustrationer fulgt med omlægningen af afdelingen. Indholdsmæssigt handler punktet *Trivsel og arbejdsbelastning* (l. 91-132) om, at deltagerne på mødet åbent har diskuteret, at man vil have sat hverdagens problemer på dagsordenen. Man har brug for at fællesgøre erfaringer, og man har brug for at kolleger hjælper hinanden. Derfor tolker jeg et råb om hjælp i denne forandringsproces, som modsvares af nogle ideer om at lave en temadag med en erhvervspsykolog eller at huske at holde pauser og lægge en dug på bordene. Jeg læser teksten som en kollektiv "hjælpeløs frustreret stemme", der forsøger at finde fodfæste i en kaotisk forandringsproces, men jeg læser også teksten sådan, at der ikke fejes noget ind under bordet. Selvom man ikke har redskaber, der kan hjælpe personalegruppen videre, så taler man om situationen og fører den til referat. Man skriver frustrationer og udtalelser ned og sender dem rundt i organisationen.

De interpersonelle relationer i tekster er forbundet med de organisatoriske tematikker: *at organisere skriften, arbejdet og hinanden.* Sprogbrugen er hverdagssproglig og betydningen sløres ikke i teksten. Man skriver direkte om de

problemer, man har. Der er brugt mange aktiv-former, som gør teksten nærværende og handlingsrettet:

> Margrethe anfører at der har været usikkerhed…(l. 84).
>
> Maria fortæller at flere medarbejdere har det meget dårligt…(l. 92).
>
> Generelt er det opfattelsen at folk har det dårligt (l. 94).
>
> I den givne situation undgår vi ikke at folk føler som de gør..(l.99).

Aktørerne er enten fremskrevet ved navns nævnelse eller via forkortelser. Dermed adresseres deltagerne direkte. Referatet giver indtryk af, at det er vigtigt for referenten at være præcis i forhold til hvem, der har sagt hvad. Referenten er tydelig på den sammenhæng beslutningerne er truffet i, og stadigvæk forsøger han at opretholde en vis distance til sagen ved loyalt at gengive, hvad andre har sagt, samtidig med at referenten flere steder viser i sprogbrugen, at han er følelsesmæssigt involveret. Der er enighed om frustrationerne på arbejdspladsen, som retter sig mod de vilkår, man er underlagt i en omstillingsproces og imod ledelsen:

> Meget synes at hænge sammen med kommunikation, selvom medarbejderne godt ved, at lederne ikke ved alt har der nok været forventninger om flere eller tydeligere signaler fra ledelsen (l. 94-97).

Her rejses en direkte kritik til ledelsen. Men ellers er det hinanden, man peger på. Samarbejdet mellem kollegerne bliver fremlagt som væsentligt for et godt fremtidigt arbejde:

> Vi er måske ikke gode nok til at tage vare på os selv? Der er (og skal nok også være) en forventning om at kollegerne kan se, når vi har det skidt, men man har også selv et ansvar for at melde ud. (l. 100 – 103).
>
> …at der er normeringsmæssige problemer på **alle** sygehusene (j.f. de tidligere punkter) og vi er **nødt** til at arbejde **sammen** om den **fremtidige** opgaveløsning **indenfor** den ressourcemæssige ramme Terapiafdelingen har. (l.130)

Anklager og ansvar retter sig mod ledelsen, mod den omlægning af sygehusene, der er i gang og mod måden, man tager vare på hinanden. De interpersonelle relationer kan beskrives, som at aktørerne enkeltvis giver afløb for deres frustrationer og skyder deres kritik ud i organisationen, men at der ikke er konkrete mennesker, der kan tage ansvaret for disse frustrationer, og derfor

slutter man diskussionen på mødet og dermed referatet af med at pege pilen mod sig selv. *"Vi er nødt til at arbejde sammen…"*(l.131).

Modaliteten er i afsnittet om trivsel og arbejdsbelastning er stærk. Jeg understreger eksempler på appraisalresurser, der er anvendt, fordi jeg med dette afsnit kan vise et eksempel på en følelsesladet sprogbrug i en fysioterapeutisk tekst.

> Maria fortæller, at flere medarbejdere i By har det meget dårligt og en medarbejder har været sygemeldt. Det er svært at skelne hvad der er betinget af arbejdet, kollegerne hjemmet, fritiden osv. Generelt er det opfattelsen at folk har det dårligt. Meget synes at hænge sammen med kommunikation, selvom medarbejderen godt ved, at lederne ikke ved alt har der nok været forventninger om flere eller tydeligere signaler fra ledelsen. Spørgsmålet rejses om, hvad vi kan gøre nu (og resten af året). Der stilles forslag om at en (erhvervspsykolog eller arbejdsmediciner) kan holde en temadag om hvordan man håndterer forandringer. I den givne situation undgår vi ikke at folk føler som de gør, men vi kan gøre noget for, at folk ikke vælter af det. Vi er måske ikke gode nok til at tage vare på os selv? Der er(og skal nok også være) en forventning om at kollegerne kan se, når vi har det skidt, men man har også selv et ansvar for at melde ud. (l. 92- 103).

Appraisalresurserne i afsnittet er mange og forskelligartede. Der er både tale om en påskønnende sprogbrug, hvor kollegaerne reagerer kraftigt på situationen gennem forskellige adjektiviske markeringer. Der er tale om, at afsender indtager en affekt-position ved at vise, hvordan han og aktørerne er usikre på situationen, og samtidig utilfreds med den måde, alting foregår på. Og der er tale om, at vilkårene strider imod den gængse kulturopfattelse på sygehuset, så kolleger må sygemelde sig. Hele afsnittet er farvet af en oprevet stemning, og afsenderen er følelsesmæssigt til stede i teksten gennem udtryk, der forstærker en sensitiv holdning til sagen, der skrives om. Moduselementerne fjerner sproget fra en neutral, objektiv og distanceret sprogbrug og viser i stedet en affektfuld oplevelse af et dårligt arbejdsmiljø.

Referatindholdet er i sin helhed konfliktfyldt. Mødets indhold skal gengives, de forskellige medlemmers udtalelser skal frem i lyset, og dermed skal problemer skriftliggøres. Samtidig skal man forhandle ansvar med hinanden og med ledelsen, og referenten kan ikke holde egne personlige følelser ude af dette arbejde, fordi han er involveret. Dermed bliver den interpersonelle sprogbrug emotionel.

3. Sprog og indhold – Hvad fortæller sprogbrugen om arbejdet?

I referatet veksles der imellem eksempler på, hvordan fysioterapeuterne har det med at være på arbejde, og de tiltag som organisationen kan gøre. På den ene side er der professionelle, der er sat i en arbejdssituation, som gør det vanskeligt at udføre og fordele arbejdet, fordi man omplaceres af sygehusvæsenet og på den anden side modsvares disse følelsesmæssige udsagn af organisatoriske tiltag i form af struktur, rammer, procedurer og retningslinjer. Det er aktørerne selv, der diskuterer på denne måde. Det er dem, der først giver udtryk for deres frustrationer, for derefter at gribe til regelstyring. De forsøger at lukke frustrationerne med organisatoriske svar. De menneskelige forhold, der er forbundet med omstillingsprocesser, forsøger man at holde i skak gennem organisatoriske fikspunkter, der viser hvordan sygehuset arbejder med at standardisere arbejdet på sygehuset, samtidig med, at der på nogle punkter viser sig at være en form for følelsesmæssigt kaos. Dette kommer særligt til udtryk i slutningen af referatet, hvor følelserne tager over. Teksten taler om og til alle, der arbejder i afdelinger, der nu lægges sammen. Det er en affektfuld måde, referenten skriver på, men samtidig er den omhyggelig, sproglig præcis, forsøgt holdt i en saglig tone, om end punkt 5 viser, at det har været en følelsesladet diskussion.

Årsagen til at sprogbrugen er, som den er, kan have at gøre med tekstens status som organisationsopbyggende dokument, hvor alle medarbejdere på afdelingerne skal kunne genkende indholdet, og kunne forholde sig til problemerne. Referatet er med til at fællesgøre de eksisterende problemer. Alle, som tager del i arbejdet i afdelingen, er inkluderede som afsendere eller modtagere af referatet. Dermed tegner referatet en organisation, og det er organisationens medlemmer, som skal bruge den viden, der ligger i teksten til den fortsatte organisationsopbygning.

Teksten handler om sygehuset som arbejdsplads, og patienterne er ikke involverede i denne tekst. Jeg kan antage, at patienterne mærker til det konfliktstof, der udtrykkes i referatet, men de er ikke indskrevet som aktører, der er med i omstillingsprocesserne. Referatet viser at affekt og følelser i form af en arbejdspsykologisk beskrivelse af hverdagens problemer for medarbejderne er accepteret og anerkendt skriftlighed. Man udpeger personer, problemer og ansvarlige i organisationen og skriver om det i et referat, der skal være med til at fastholde og udvikle arbejdet på afdelingerne. I referatets sprogbrug er det den personlige – affektfyldte erfaring, der finder udtryk. Det er med en vis åbenhed, at man giver afløb for sine frustrationer.

4. Hvorfor skrives der således om noget?

Teksten er sprogligt set et anderledes dokument end de øvrige tekster, jeg har analyseret, fordi den handler om de hierarkiske, kollegiale og organisatoriske vilkår, man som fysioterapeut arbejder i og under. Sproget er hverdagssprogligt, alle sætninger er forståelige, og referatet er skrevet på en nærværende måde, hvor aktørerne adresseres direkte. Teksten er skrevet med engagement og involvering, hvilket er udtryk for, at noget alvorligt er på spil for referenten og mødedeltagerne. Der er de fremtidige arbejdsvilkår på spil, og det er af stor personlig betydning for fysioterapeuterne.

Modaliteterne udtrykker affekt og sensitivitet overfor hinanden og arbejdet. Denne måde at skrive på står i kontrast til den distancerede fagsproglige skriftlighed, som man ser i tekster om patienterne. Arbejdet med patienterne udtrykkes i professionelle vendinger, mens arbejdet i organisationen med hinanden udtrykkes affektfuldt og med patos. Den kontekst jeg tolker ud af teksten, er, at en organisatorisk afklaring er nødvendig for at skabe tilfredshed og ro til at udføre det egentlige arbejde med patienterne. Frustrationer bliver til bekymring for den professionelle, og det er tydeligt at disse bekymringer afspejler en psykisk tilstand, som ikke er god for mennesker, der arbejder med mennesker. Jeg tolker teksten som et råb om hjælp. De ansatte har ingen problemer med at sætte ord på deres frustrationer, men når de skal finde løsninger på situationen bliver det til nogle lidt hjælpeløse forslag om en temadag med en erhvervspsykolog, et forslag om at passe på hinanden og nogle krav til hinanden om at lave regelstyring så man kan få ordnede forhold. Frustrationerne konkretiseres og anskueliggøres i teksten gennem forskellige eksempler, mens løsningsforslagene er diffuse og peger i forskellige retninger. Dermed udtrykker afsenderne en afmagt, som nok kan tilskrives det forhold, at man er en lille aktør i et stort spil. Et spil der handler om at omstrukturere sygehuse, ændre på det geografiske landkort, slå enheder sammen, fusionere medarbejdere og stadig forvente af dem, at de udfører deres arbejde med patienterne rutinemæssigt.

Det billede jeg får af fysioterapeuternes arbejde, når jeg sammenholder denne tekst med tekst a, b, c og d er, at hvis fysioterapeuterne har ordnede forhold, så har de ingen problemer med at udføre deres arbejde. Deres arbejde er et vidensarbejde, og de ved, at de skal vide, hvordan de behandler patienterne. Så i "det lille lokale rum" – i mødet med patienten - er fysioterapeuterne i balance og i autoritet. Her har de magten. Men når organisationen rundt omkring dem bryder sammen, så bryder deres ordnede forhold sammen, og det påvirker dem som mennesker og som professionelle. Der står

flere steder i referatet, at de har det skidt, og at kolleger er sygemeldt. Organisationen forstyrrer arbejdet på en måde, der ikke er hensigtsmæssig, og der gives eksempler på, at professionelle, der skal behandle syge patienter, selv bliver patienter i systemet.

En tolkning som denne ville jeg formentlig kunne lave på mange institutioner, hvor moderniseringen af den offentlige sektor har sat sig igennem, og hvor de professionelle skal forvalte deres eget arbejde i organisationer, der kontinuerligt forandrer sig. Referatet udstråler de spændinger, der ligger i fysioterapeuternes arbejdsliv. Det professionelle arbejde med patienterne foregår i nøgterne og objektive konstruktioner, mens det kollegiale og organisatoriske arbejde får et subjektivt og affektivt tilsnit og giver et indtryk af, at fysioterapeuter skal håndtere subjektive ambivalente vilkår i arbejdet. De skal møde patienterne med professionalisme samtidig med, at de skal kunne udholde organisationens pres på dem selv som professionelle arbejdende mennesker.

Opsamling: fysioterapeuters skriftsprogbrug og arbejdspraksis

> Why does a particular use of language take the shape it does? (Bhatia 2004, 22)

Jeg opsamler - med udgangspunkt i dette spørgsmål - den sprogbrug, jeg har iagttaget i mit samlede empiriske materiale fra den fysioterapeutiske case. I opsamlingen fremkalder og tolker jeg fysioterapeuternes arbejde på baggrund af de seks tekstanalyser, fysioterapeuternes genreoplistninger og udsagn i hurtigskrivningerne.

Skriftsproget dokumenterer og legitimerer arbejdet

Fysioterapeuterne dokumenterer og legitimerer løbende deres arbejde ved at skrive tekster. De dokumenterer patientbehandlingsforløb gennem forskellige teksttyper, så arbejdet fastholdes og overleveres til hinanden. I dette dokumentationsarbejde ekspliciteres diagnoser, vurderinger begrundes, behandlingsforløb beskrives og fysioterapeuterne kommer med anbefalinger til rehabiliteringsprocesser. På den måde dokumenteres patientbehandlingsforløb, samtidig med at den skriftlige dokumentation viser fysioterapeuternes faglige ekspertise. Skriften fastholder ikke blot arbejdet med patienterne, den overle-

verer også arbejdet til kollegagruppen. Den udfylder et rum i mellem det arbejde en fysioterapeut gør med en patient, og det arbejde der skal følges op af andre professionelle aktører på hospitalet. Skriften er dermed et arbejdsredskab, der overleverer arbejdet og synliggør viden og processer. Patientbehandling er afhængig af, at faggrupper på hospitalet arbejder sammen, og skriftligheden kitter dette relationelle arbejde sammen.

De forskellige professionelle aktørgrupper på et sygehus arbejder indenfor en egen faglig logik og et tydeligt hierarki. Læger er positioneret anderledes end sygeplejersker, som er positioneret anderledes end fysioterapeuter. Faggrupperne fungerer i kollektiver omkring patienten, og arbejdet er afhængig af skriftlige diagnosticeringer og dokumentationsmaterialer. Det tværfaglige team samles omkring de skriftlige udsagn, når arbejdet skal udføres. De forholder sig til patienten, og de forholder sig til skriften om patienten. Dermed bliver skriftligheden en måde at vise problemet med patienten på, og samtidig en måde at vise det professionelle arbejde, der er udført med patienten. Efter hver behandling nedskriver man, hvordan man har behandlet, og man lægger sine skøn, vurderinger og anbefalinger frem til kolleger, der skal overtage arbejdet. Der er tydelighed og synlighed i patientbehandlingsarbejde. Dermed er skriftligheden med til at understøtte en åben arbejdskultur. Man må som fysioterapeut kunne behandle en patient, og man må have et sprog, der hjælper en med at vise andre, hvordan man har behandlet patienten. Arbejdet kan ikke udføres i lukkede rum, men må fremstilles og udstilles så kolleger forstår hinandens måde at arbejde på. Fysioterapeuterne udvikler i den forbindelse en vis taktik i deres skriftsprogbrug, fordi den skal fungere som dokumentation og samtidig legitimere det professionelle arbejde imellem kolleger. Skriftsprogbrugen bliver indforstået. Man kender hinandens professionalisme og arbejdsrutiner. Der er en form for "kædefunktion" i de skriftlige dokumentationer, da skriftligheden skaber sammenhæng i arbejdet. Man overleverer arbejdet til hinanden og dermed understøtter skriftligheden en åben arbejdskultur, hvor det at dokumentere arbejdet også bliver en måde at kvalitetssikre og kontrollere eget og andres arbejde.

Modsætningsfyldte forhold i arbejdet

De teksttyper, der handler om patientbehandling, giver et andet indtryk af arbejdets karakter end de teksttyper, der handler om det organisatoriske arbejde. I hverdagen er patientbehandling og organisation flettet sammen, men i sprogbrugen, er der forskellige diskurser i spil. Når fysioterapeuterne behandler patienterne er de på hjemmebane. De udfører et rutinepræget arbejde, der

er struktureret ud fra naturvidenskabeligt rationaler om at analysere, diagnosticere, behandle og komme med anbefalinger. Dette logisk rationale går igen som en grundlæggende struktur i flere af teksterne(a, b, c,) og er med til at vise et arbejde, der er håndterbart og standardiseret. Fysioterapeuterne kan gennem dette rationale tiltage sig magten, fordi de kan bestemme, hvad der skal foregå i den fysioterapeutiske praksis. De kan instruere patienten og kollegaerne i, hvordan der bør handles ud fra den givne diagnose. Fysioterapeuterne udfører et vidensarbejde i tæt relation med patient og kollegagruppe. De tekster, der handler om patientbehandling, er lokalt forankrede i terapiafdelingen, og i de sengeafdelinger på hospitalet, hvor patienterne er indlagte. Det er tekster, der produceres i "den lille verden", hvor relationer og positioner mellem aktørerne er kendte. De organisatoriske teksttyper knytter sig til "den store verden", som består af hele hospitalet som arbejdsplads og dermed til de brydninger, der sker med institutioner i den offentlige sektor i det danske samfund. I den del af arbejdet skal fysioterapeuterne forholde sig til en anden type faglighed, som eksempelvis budgetstyring, opgavefordeling, forhandlinger med andre professionsgrupper, omstruktureringer og mål- og rammestyringsforhold. Der er samfundsbetingede diskurser i spil, og fysioterapeuternes magt er spundet ind i et hierarki af politiseret strategi og retorik, som både har med de forskellige faggruppers positioner at gøre, men også det krydspres offentlige institutioner er placeret i, når de skal organisationsudvikle i igangværende fusionsprocesser. I disse teksttyper peger sprogbrugen i forskellige retninger. I tekst e finder jeg en empatisk diskurs samtidig med at der informeres om budgetstyring. Og i tekst f giver en kollegagruppe afløb for følelser og frustrationer samtidig med, at de forsøger at løse de organisatoriske problemer ved at efterlyse procedurer, orden og regelstyring. Sprogbrugen bruges til at analysere organisationens tilstand for på baggrund heraf at tage initiativ til forandringer.

I patientbehandlingsteksterne anvendes en sprogbrug, der signalerer, at fysioterapeuterne tiltager sig retten til at bestemme arbejdet, og dermed viser disse tekster en magtfuld positionering, hvorimod de organisatoriske teksttyper udstråler, at fysioterapeuterne er placeret i en svagere position. De giver udtryk for en vis form for afmagt. Patientbehandlingen finder sted på hospitalet, som er styret af den offentlige sektors rationaler, og derfor er den skriftlighed, der produceres i hverdagen på hospitalet både koblet til fysioterapeuternes vidensdomæne og videnssprog og samtidig koblet til uigennemskuelig organisatoriske retorikker. At arbejde som fysioterapeut på et hospital er derfor modsætningsfyldt på flere måder: Man er tæt på patienterne, man arbejder

i den nære relation og behandler patienternes kroppe. Den sprogbrug, der knytter sig til den del af arbejdet, er karakteriseret ved at være distanceret og afpersonaliseret, og fysioterapeuterne tilstræber at skrive så nøgternt og objektivt som muligt. Patientbehandlingen er derfor både et kropsligt nært arbejde samtidig med, at det er et sprogligt distanceret arbejde. Som professionel fysioterapeut behersker man disse arbejdskoder: på en gang at være i et relationelt omsorgsarbejde med patienten og samtidig at skrive på en måde, som gør relationerne distancerede. Denne dobbelte tilgang til patientbehandling udspiller sig i et hospitalsunivers, hvor en del af de organisatoriske beslutningsprocesser forekommer som usynlige og utydelige processer i en organisation, hvor aktørerne kæmper om at vinde domæne og anerkendelse, samtidig med at de bliver styret udefra af politiske beslutninger. Der er derfor både magt og afmagt indlejret i hverdagens arbejdsprocesser. Fysioterapeuterne arbejder i en slags kinesisk æskesystem, hvor de i "de indre rum" behandler patienter og i "de ydre rum" organiserer det at behandle patienter. Det gør, at sprogbrugen indtager forskellige funktioner alt efter, hvad den skal bruges til, og dermed balancerer den kontinuerligt imellem et nærværende og distanceret professionsarbejde og et magtfuldt og afmagtsfuldt professionsarbejde.

En afpersonaliseret og instruerende sprogbrug i et videns og omsorgsarbejde

Det fysioterapeutiske arbejde er et handlingsarbejde, hvor fysioterapeuten møder patienten og justerer kroppens dele. I skriftsprogbrugen skrives dette handlende og nærværende arbejde ind i en distanceret og afpersonaliseret sprogbrug. Det er det biomedicinske vidensarbejde, der får fokus. Fysioterapeuter har i konsultationen med patienterne en tæt fysisk kontakt, mens skriftsprogbrug tegner et billede af en distanceret, og naturvidenskabelig måde at forholde sig til arbejdet på. Den sprogbrug fysioterapeuterne anvender, er en taktisk sprogbrug, som viser at fysioterapeuterne er bevidste om den funktion skriftlighed og sprogbrug har. De skriver ikke personligt og følelsesmæssigt om deres patientbehandling. De skriver nøgternt, tilstræbt objektivt og med en forkortet og kompakt sprogbrug, som gør det muligt for dem at være præcise i deres diagnostiske koder. Den type sprogbrug er historisk set opstået ud af en standardiseret international lægefaglig sprogbrug med mange latinske betegnelser. Det er institutionssproget – det fysioterapeutiske fagsprog – der får plads i teksterne. Dermed viser fysioterapeuterne sig som en professionsgruppe, hvor det ikke er den enkelte professionelle, der skal tage ansvaret for arbejdet og processerne, men det er kollektivet af fysiotera-

peuter, institutionen, der tager et fælles ansvar for patientbehandlingen. Gennem den afpersonaliserede skrivestil beskytter fysioterapeuterne sig selv og patienterne. Fysioterapeuterne fremstår med en kollektiv faglighed, og dermed viser de, at deres vidensbase er styrende for arbejdet. De beskytter patienten ved at skrive på en måde, hvor de ikke involverer sig i personerne, men i sagen om personerne - kroppene. Fysioterapeuten som omsorgsarbejder er i sprogbrugen karakteriseret ved at beherske distancen. Der er ikke mange modalitetsmarkører i teksterne om patientbehandling. Der er ikke mange udsagn om patienterne, som har et personligt prædikat. Derfor tolker jeg fysioterapeuternes relationelle omsorgsarbejde som et arbejde, der skal finde sin balance imellem en naturvidenskabelig tilgang til problemet og en humanistisk erkendelse af patientens situation. Jeg tror, at skriftsprogbrugen har et andet udtryk og en anden funktion i arbejdet, end den måde fysioterapeuterne taler og behandler patienterne på. Kontakten med patienterne er konsultativ. De er i et "jeg-du" forhold til patienten, og de kan tale og behandle omsorgsfuldt. I skriftsprogbrugen skal de positionere sig med distance, da skriften følger patienten, skriften forlader fysioterapeuten og overleverer arbejdet til kollegerne. Modaliteter nedtones, da det sprog man har brug for i arbejdet er en kort, præcis og kompakt sprogbrug, som uden personlig involvering kan gives videre. Derfor er udsagn af mere personlig art ikke hensigtsmæssige, for de er ikke af relevans for det videre vidensarbejde.

At have et videnssprog i et risikofyldt arbejde

Fysioterapeuternes fagsprog er et biomedicinsk sprog, som kun de indviede forstår. Derfor er sproget i sig selv ekskluderende for alle, der ikke arbejder professionelt i en medicinsk praksis. At fagsproget er et lukket sprogdomæne har betydning for professionens selvopfattelse og omverdenens opfattelse af professionen. Patienter må forlade sig på fysioterapeuternes faglighed og stole på den behandling, de får. Patienter er sprogligt ekskluderede, og behandlingsprogrammet er lagt i fysioterapeutens hænder. Dette relationsforhold har betydning for den måde fysioterapeuten kan møde patienten på. Det gør, at patienten må have tillid til fysioterapeutens professionalisme og at magtforholdet præges af asymmetri. At fysioterapeuten er positioneret som vidende og patienten som uvidende, gør noget ved fysioterapeuternes skriftsprogbrug. Skriftsproget bliver bærer af autoritet og betydning. Det får et taktisk udtryk, idet det skal være evidens for den behandling, der er fundet sted. Skriften skal legitimere valget og kvaliteten af behandlingen.

Patienter er syge, de kan blive behandlet, fejlbehandlet eller de kan tro, at de bliver fejlbehandlet. For at sikre individets rettigheder har man indført aktindsigt og klageret. Fysioterapeuternes skriftsprogbrug placerer sig i dette kommunikationsforhold. Det er en naturvidenskabelig sprogbrug, der skal bære evidens for arbejdets udførelse i et miljø, hvor patienter kan blive fejlbehandlet og klage, og hvor kolleger kan kontrollere behandlingens kvalitet. Skriftsprogbrugen viser, at det fysioterapeutiske arbejde er et vidensarbejde, der udføres i et risikofyldt miljø. I et miljø, hvor arbejdet er til andres beskuelse. Derfor skriver man udførligt og detaljeret om patientforløbene i en sprogbrug, som man er sikker på at kolleger forstår. Det er selve sagen at behandle patienters kroppe, der får fokus i teksterne, for det er vidensarbejdet, det hele handler om.

At være kollegaer gennem sprogbrug

Kollegerne konstrueres i sprogbrugen både som hinandens nødvendige samarbejdspartnere og som strategiske aktører. På den ene side er man tæt på hinanden i arbejdet. Man skal overdrage patienterne til hinanden, man skal læse hinandens tekster, og man skal kunne udføre et arbejde på baggrund af en kollegas skriftlige diagnose og vurdering. Man har tillid til hinanden, og man baserer sit arbejde på hinandens kvalifikationer. I dette relationsforhold konstrueres kollegerne som en fælles aktørgruppe, der hjælper hinanden med at fremme kvaliteten af arbejdet. Men samtidig er man hinandens medvidende aktører. Man opdager kvaliteten af arbejdet gennem skriften[103], og man er vidende om hinandens arbejde. I hurtigskrivningerne kom det til udtryk, at man ikke altid kan skrive som man er, og som man tænker, men man må skrive på særlige måder, som tilpasser sig kollegernes læsninger og arbejde. Man positionerer sig gennem skriftligheden både i forhold til hinanden i det fysioterapeutiske team, men også i forhold til de øvrige professionsgrupper på sygehuset. Skriftligheden er et arbejdsredskab, der på en gang skaber sammenhæng i det kollegiale arbejde samtidig med at arbejdet udstilles for hinanden.

Tre typer af skriftsprogbrug – tre kodesprog

Jeg får i tekstanalyserne øje på tre forskellige typer af sprogbrug i fysioterapeuternes arbejde: *et hverdagssprog, et biomedicinske kodesprog, et hospitalskodesprog.*

[103] Man opdager sikkert også kvaliteten af arbejdet gennem den fysiske patientbehandling, men jeg har fokus på skriftligheden, derfor fremhæver jeg den som et element i kvalitetssikringen af professionsarbejdet.

Hverdagssproget er almindeligt og forståeligt for alle. Det bruger fysioterapeuterne, når de skriver tekster, som patienterne skal kunne forstå som eksempelvis genoptræningsplaner og statusser. Hverdagssproget er i patientbehandlingsteksterne kendetegnet ved at indeholde forsigtige modalitetsmarkører, da fysioterapeuterne vurderer personers kroppe. Hverdagssproget bruges også i de organisatoriske tekster, hvor fysioterapeuterne opsamler diskussioner og aftaler fra møder, eller kommunikerer med hinanden som kolleger. I disse teksttyper ligner hverdagssproget alle andres sprogbrug, fordi man her fortæller, udfolder og beskriver problemerne i arbejdet. Sådanne teksttyper udsendes til mange modtagere, og dermed skal sproget kunne forstås af mange. Hverdagssproget er en sprogbrug, der er genkendelig for alle, og som alle kan forstå og spørge tilbage til. Det er derfor som "kodesprog"[104] en sprogbrug, der bevidst inviterer til at andre blander sig og forhandler det, der skrives om.

Den biomedicinske sprogbrug optræder som et lægefagligt institutionssprog. Det bruges, når man skriver diagnosticerende, når man skriver internt til hinanden i det fysioterapeutiske team, og når man skriver til kollegerne inden for det medicinske fællesskab. Det biomedicinske sprog er et domænesprog, som ekskluderer alle, som ikke forstår begreberne. Det er et magtfuldt videnssprog, der udtrykker professionalisme. Jeg har ikke været i stand til at gennemføre næranalyser af det biomedicinske ordvalg, da jeg ikke kender til fagsproget og diskursen. Derfor kan jeg som analytiker blot iagttage, hvordan fagsproget er et videnssprog, der skaber et domæne for de medicinsk vidende.

Den tredje sprogbrug, som jeg sporer i teksterne, er et hospitalskodesprog. Det er en skriftsprogbrug, der etablerer sig i kraft af arbejdspladsen som organisatorisk rum. Det er en taktisk sprogbrug, der giver sig udtryk i kompakte, korte, forkortede, præcise og instruerende ytringer. Sprogbrugen ligner et "manual-sprog", fordi arbejdet består i at videregive viden på en instruerende måde. Dette har igen at gøre med det afhængighedsforhold, der er imellem fysioterapeut og patient - og fysioterapeut og kollegaer. En instruerende sprogbrug viser, at fysioterapeuterne har brug for at have styr på sagen, både i patientbehandlingsforløb, men også i det organisatoriske arbejde med hinanden. Hvis arbejdet skal lykkes, og patienterne skal helbredes må patienterne følge fysioterapeutens anvisninger. Kollegerne må følge op på hinandens arbejde. Derfor bliver sprogbrugen instruerende. Den kompakte og in-

[104] Man kan diskutere, om hverdagssproget kan betegnes som et kodesprog. Når jeg gør det her i opsamlingen er det fordi, jeg forstår det sådan, at fysioterapeuterne er meget bevidste, om hvornår de skal bruge et hverdagssprog, og hvornår de skal bruge et biomedicinsk sprog. Der er strategiske overvejelser koblet til valget af det sprog, der bruges.

struerende sprogbrug foreskriver arbejdsprocesser, arbejdsmåder og arbejdsforhold. Man skaber generelle grundlag at udføre arbejdet på, og dette gøres særligt gennem instruerende opfordringer. Hospitalskodesproget er ud over at være instruerende også kendetegnet ved en forkortet sprogbrug. De mange forkortelser både i genreoptegnelserne, hurtigskrivninger, og i tekstdokumenterne giver et præg af "dødt sprog", fordi det skal læses indenad. Det er en sprogbrug, man skal oversætte eller udfolde, hvis den skal udtrykkes i en mundtlig sammenhæng. Samtidig med at hospitalskodesproget er kompakt, forkortet og præcist, er det en detaljerig sprogbrug. Jeg tolker derfor hospitalssprogbrugen som en sprogbrug, der er nødvendig i et arbejde, hvor man har fokus på detaljen (patienternes kroppe skal behandles og justeres) samtidig med, at man har et behov for at udtrykke sig på en effektiv måde. Man har brug for en informationsmættet sprogbrug, da fysioterapeuternes arbejde på hospitalet er præget af mange patientforløb og mange skift. Man skal hurtigt kunne sætte sig ind i en ny patientsag og overtage hinandens arbejde.

Når jeg reflekterer fysioterapeuternes skriftsprogbrug i forhold til fysioterapeuternes arbejde, giver det mening at have en afpersonaliseret, distanceret, forkortet, kompakt, detaljerig og samtidig effektiv sprogbrug, fordi de retoriske situationer, som fysioterapeuterne skriver i, er karakteriserede ved de kommunikationsforhold, der udgør arbejdet. Sprogbrugen skal fungere i et kollegialt og relationelt hospitalshierarki, samtidig med at den skal formidle de professionelles vidensbase, og kunne omsættes i en type af menneskearbejde, hvor relationsforholdet mellem patient og professionel er asymmetrisk. Derfor er der brug for at kunne være sproglig præcis i den biomedicinske sprogbrug, at være organisatorisk opmærksom i hospitalssprogbrugen og at kunne forklare og oversætte arbejdet i en hverdagssprogbrug.

Fysioterapeuternes reaktioner på mine tolkninger

Jeg har ved en gruppesamtale fremlagt de tolkninger, jeg i foregående afsnit har opsamlet, for 18 fysioterapeuter.[105] Jeg havde lagt op til at gennemføre en gruppesamtale med 4 fysioterapeuter, men da døren gik op til det lokale på

[105] Jeg havde ikke forberedt en struktureret spørgeguide til gruppesamtalen, men taget den opsamling med, som jeg ovenfor har vist, samt de seks tekstdokumenter, jeg har analyseret. Årsagen hertil er at jeg ville i dialog med fysioterapeuterne om mine tolkninger. Der er ikke tale om et foredrag, eller et interview hvor jeg fremlægger eller spørger ind til særlige forhold. Der er tale om en samtale, der udvikler sig i mødet mellem mine tolkninger og deres reaktioner.

hospitalet, hvor samtalen skulle finde sted, kom der 17 fysioterapeuter ind og 1 leder fra terapiafdelingen. Jeg tager det store deltagerantal som udtryk for, at ledelsen havde opfordret fysioterapeuterne til at deltage, og at fysioterapeuterne var interesserede i at få et rum til at reflektere over deres egen skriftsprogbrug og arbejdspraksis. Metodisk set er det store deltagerantal ved en gruppesamtale et eksempel på, at når man som forsker møder praksisfeltet, er det ikke altid muligt at styre sit empiriske design. Med et stort deltagerantal kommer der flere og forskelligartede reaktioner på mine tolkninger. Diskussionerne tager en associativ form, hvor mine tolkninger bliver stikord, som fysioterapeuterne taler med mig og hinanden om. Det fører til mange og divergerende udsagn. Det er netop en pointe ved at bringe forskningsresultater ud til praksisfeltet. Reaktioner producerer diskussion på tværs af kollegagruppen, og jeg fik mange og forskelligartede tilbagemeldinger på mine tolkninger, som samtidig viste, at en udlægning af sprogbrug og arbejdspraksis kan sætte udviklingsprocesser blandt fysioterapeuterne i gang.

Jeg fremlægger nedenfor et referat af gruppesamtalen og fokuserer særligt på de tematikker, som skabte undren eller diskussion blandt fysioterapeuterne[106]. Ligesom med casen om bostedspædagogernes skriftsprogbrug, afslutter jeg denne caseanalyse af fysioterapeuternes skriftsprogbrug med at give ordet til fysioterapeuterne selv. Jeg gennemfører ikke en næranalyse af gruppesamtalen, da min hensigt med at bringe et referat af samtalen er at vise, hvordan min forskning er givet tilbage til praksisfeltet, og hvordan de tager imod mine tolkninger.

Et omdrejningspunkt i gruppesamtalen blev det forhold, at man som fysioterapeut er naturvidenskabeligt uddannet og derfor opdraget til at skrive i et biomedicinsk sprog, men at man samtidig arbejder med mennesker og derfor også udøver en omsorgsfunktion.

> R: Men jeg tænker alligevel i at skrive så objektivt som overhovedet muligt ikk. For har man en eller to gang været ude i en proces omkring en klage så tænker man i hvert til fælde over det synes jeg.
>
> Lene: Kan du sige lidt mere om det – hvad er det for nogle erfaringer man får?
>
> R: jamen det er da *ordvalget* og sådan noget der. Det er meget det synes jeg. Og sørge for at før skrev man måske ned to gange om ugen, så begynder man måske at skrive lidt hyppigere og..

[106] Gruppesamtalen kan læses i sin fulde længde i bilag 7.

Lene: Ja – man bliver mere udførlig?

R: ja man helgarderer sig på en eller anden måde. Så alt er i orden.

W: Der er også nogle tanker som du gør dig om patienten som du ikke skriver ned, men som du måske giver videre til den kollega, der skal have vedkommende. Hvis for eksempel "han er lidt doven", så skriver man ikke det ned.

Fysioterapeuterne diskuterer, hvordan de er forsigtige med deres skriftlighed, når det handler om patientbehandlingsforløb, og det er tydeligt, at de er påvirkede af klagesager, men også af det forhold, at de bedømmer andre mennesker.

J: Jeg skal blandt andet i nogle test beskrive adfærd – adfærd ikke også – der *huha* hvor jeg passer på – altså man ved jo godt hvor meget ord hæfter sig ved personerne ikke – så hvis jeg beskriver at barnet er ukritisk – så skriver jeg altid "at barnet er *under testen* ukritisk". For det er noget andet synes jeg end at jeg skriver barnet er ukritisk. Så kan dem som får det her papir sige: okay i den situation var hun ukritisk, og det er hun *også* ved os. Men jeg har ikke sagt at barnet nødvendigvis er ukritisk hele tiden. Så der er små bitte ord der er det afgørende netop når man skal beskrive sådan nogle ting som adfærd…

Diskussionen drejer sig om, at man som fysioterapeut har brug for udførligt at beskrive patientforløbene, fordi man har brug for at kunne gå tilbage i journalen og se den progression, der har været i behandlingsforløbet, men samtidig er fysioterapeuterne enige om, at de må være meget forsigtige i måden, de skriver på, fordi patienter har aktindsigt. Der er flere klagesager end tidligere, og derfor er det vigtigt at dokumentationen er i orden.

B: men afhængig af hvem man skriver til. Hvis vi laver en genoptræningsplan og vi ved at patienten skal ud i kommunen og de skal have en anden terapeut. Så ligger der da også det og det i det at man skriver ikke patienten *skal* det og det. Man skriver måske: *Jeg synes patienten vil have gavn af det* og det og det… men det er op til vores kollegers egen vurdering…altså vi skal ikke komme og lære dem noget.

Lene: nej – I skal passe på med at bestemme…eller hvad?

B: ja fordi det kan også hurtigt blive sådan at vedkommende der siger jeg skal gøre sådan men det vil jeg selv have lov at bestemme. Jeg vil lave min egen vurdering. Men jeg vil gerne tage imod gode råd.

Lene: altså I skal bane vejen?

B: eller andres erfaringer - ja altså man skal…også fordi det er i alles interesse. Også i patientens interesse at han ikke har to modstridende terapeuter der går og skændes om hvilken behandling…ikke.

Lene: så der er sådan noget – I arbejder samtidig på at motivere? Altså I motiverer dem der skal træffe beslutningerne men også nogle gange patienterne til det de skal gøre?

U: jo - man skal også passe på fordi især i genoptræningsplaner og sådan noget…hvis du så skriver "skal". Patienten ser dem jo også. Og hvis han så går ind til en anden en og han arbejder på en anden måde som måske er ligeså godt og effektivt og han siger "men jeg har fået at vide at jeg *skal* gøre sådan og sådan" så vil han slet ikke være med på det.

Lene: Ja

U: så tager de afstand fra det og så har det ingen effekt jo. Altså der er også meget om hvordan man omgås patienterne og hvordan sproget er osv. Hvis alle sammen siger at der er noget lort – jamen så bliver det også dårligt. Så har det ikke nogen effekt ud af det. Tit og ofte….at bruge sådan nogle ord som "*skal*" og sådan nogle – det skal man passe på med.

Fysioterapeuterne diskuterer, hvordan de er forsigtige med deres sprogbrug, og det fører til en diskussion om de kollegiale forhold. Jeg fremlægger deres arbejde som et arbejde, der eksisterer i meget tydelige og synlige rum. Fysioterapeuterne er afhængige af patienterne og af hinanden, og de synliggør og tydeliggør deres faglighed ved at udføre arbejdet og skrive om det, så kolleger kan følge med i forløbene. Jeg bruger ordet *"overvåger"* om det, at de kontrollerer hinanden i arbejdet, og jeg fokuserer i min tolkning på, at deres arbejde er et meget udstillet arbejde, fordi de kontinuerligt udfører og beskriver, det de udfører. Der kommer flere og forskelligartede reaktioner på denne tolkning:

U: Det har jeg aldrig tænkt på… (griner)

M. Der tænker jeg nemlig lige præcis når folk bliver skeptiske overfor det de tilbydes i systemet ikke, der bliver man da (overvåget) – synes jeg

---

A: Ja i høj grad – alle der journaliserer – vi er på en måde udstillede, fordi vi skriver et notat hver eneste gang vi har udført noget.

F: I og med at hvis man laver en genoptræningsplan så henvender man sig både til en kollega ude og til en patient og der hvor man sådan virkelig skal være .. og til journalen… og der tænker man at der skal virkelig ikke være noget her altså patienten skal jo ku læse …det er jo dem der først og fremmest skal have den ikke – den skal indeholde så mange modtagere så at man skal være opmærksom på hvad man skriver… og der har jeg altid en med på banen: *Lyder det helt underligt?. Hvad siger du?* Når jeg skriver det på den måde ikk. Så giver man hinanden input der…

———

H: Det er sjovt at høre den der vinkel udefra fordi der ikke er nogen af os der har opfattet det som værende kontrollerende…eller overvåget – det er jo bare.. man kan godt forstå det.

Jeg trækker min tolkning (og mit ord: overvågning) lidt i land igen, fordi ikke alle fysioterapeuter opfatter deres kollegiale arbejde som et arbejde, hvor de også kontrollerer hinanden. Derfor drejer jeg samtalen ind på, hvad dette kollegiale arbejde går ud på, og her kommer et par reaktioner:

Å: Men det er jo også en kultur- vi er jo opdraget i det ikke. Vi er jo synlige i træningen.. hvor vi end er henne på afdelingen ikke – så er vi jo hele tiden synlige både for patienterne men også for hinanden(…) vi er vant til at se hinanden arbejde.

———

K: Eller gøre klart for en selv, eller hvis ens kollega skal overtage fra en dagen efter…at de tanker man går ind til patienten med… at de ligesom er nedskrevet … så man giver ens kollega de bedste muligheder for at overtage. Eller sig selv når man har patienten om en uge næste gang. Fordi der har der jo i mellemtiden være 125 patienter imellem hænderne på en… inden man kommer til Hr. Hansen igen. Det er jo også noget med hvad den kognitive kapacitet kan klare. (peger på eget hoved)

Fysioterapeuterne er enige om, at det er en åben kultur, de arbejder i, og at de skal give hinanden de bedste muligheder for at overtage hinandens arbejde. Derfor er det vigtigt at skrive på måder, så man giver sine kolleger rimelige arbejdsbetingelser. Vi kommer i den forbindelse ind på fysioterapeuternes faglighed:

U: jeg synes egentlig at det du spørger om er sådan noget om fagligheden ikke - om vi har en stærk faglighed altså om den er godt funderet. Og det synes jeg da egentlig… det er sådan relativt altså … men ..

Lene: men det synes jeg jo det ser ud som om.

U: ja det vil jeg også sige det synes jeg egentlig også at vi har hvis vi sådan tænker på andre faggrupper så ved vi godt hvad fysioterapi er for noget. Og det har vi alle sammen fået med os fra skolen. Og vi snakker om det og der er en kerne der er fast. Det synes jeg da godt man kan sige. Hvor jeg oplever at sygeplejerskerne de har lidt flere problemer på det der… fordi de lægger sig sådan lidt op af hvad det er for en klinisk afdeling de er på og hvor vores … det kan bedre stå alene.

H: Og forskellen .. det kan jeg i hvert tilfælde huske på et kurset jeg har været på engang …terapeuter sig *jer er fysioterapeut,* sygeplejerskerne siger*: jeg arbejder som sygeplejerske.* De har ikke den der stærke identitet omkring fagkernen.

Gruppen af fysioterapeuter er enige om, at de har en faglig kerne, og diskussionen glider fra den faglige identitetsdiskussion til måden fysioterapeuterne skriver på. Jeg fremlægger en beskrivelse af deres skriftsprogbrug:

Lene: Men det man kan se i de tekster her det er jo at I er detaljerede, I er grundige, I er langsomme, I er omhyggelige, i bearbejder ting stille og roligt.. hele den der – jeg kalder det diskurs – den der måde at skrive på hvor man kan mærke – detaljen betyder noget. Og der tænker jeg at det gør den fordi I arbejder med kroppe.. og så kommer sproget også til.. det bliver ligesom den måde i arbejder med kroppe på. Den måde I skriver på.

T: Det er jo detaljen der flytter patienten jo.

Lene: ja –det er jo det – og det er også derfor jeres sprogbrug bliver sådan.

S: og det er også detaljen i de faglige diskussioner der er væsentlig ikke også.

Disse udsagn leder frem til en diskussion om det jeg tematiserer som "en åben kultur" med "en lukket sprogbrug". Jeg fortæller dem, at jeg i deres tekster har set mange afpersonaliserede ytringer, passive sætningskonstruktioner, nominaliseringer, en distanceret sprogbrug og at man ikke fornemmer aktørerne som mennesker i teksterne. Hverken fysioterapeuterne eller patienterne. Reaktionerne på disse udlægninger fører til en snak om de selv synes, at det er nødvendigt at have en generaliseret og afpersonaliseret professionssprogbrug:

G: Vi er jo også opdraget i den naturvidenskabelige ånd altså

Lene: Fortæl lige lidt om det.

G: ja det er jo det hele systemet er gennemsyret af. Og det er også sådan vi er opdraget på skolen fordi vi skal ud i det system. Og det er vi da vældig prægede af – vi er da forsigtige. ikk – og jeg har da tit tænkt på: Hvordan kan jeg

komme uden om det. Fordi jeg synes den anden side mangler. I allerhøjeste grad – også i vores skriftlighed. En af de måder jeg synes man kan komme uden om det på det er ved at skrive det patienten siger – ordret.

L: Så giver du dem stemme jo – kan man sige.

G. Ja – og så er det stadigvæk objektivt… Og så får jeg føleriet med ind. Og det synes jeg er rigtig vigtigt.

Det er vigtigt for fysioterapeuterne at fremhæve, at de er terapeuter, der behandler og konsulterer patienter. De tænker på patienternes behov og selvom skriftsprogbrugen kan virke distanceret og afpersonaliseret oplever de sig selv i et relationsarbejde med patienterne og hinanden. På et tidspunkt drejer jeg diskussionen ind på hospitalet som organisation og på de organisatoriske teksteksempler, jeg har analyseret. Jeg fremlægger min tolkning af hospitalssprogbrug, som en sprogbrug, hvor man skriver forkortet og kompakt, fordi man er effektiv og mangler tid i arbejdet.

A: ja - altså de får jo altid en kopi af det der bliver lavet – det får lægen, det får patienten og derfor er det jo også … det skal være rettet til flere mennesker jo – og lægen gider jo heller ikke at læse alle mulige overflødige ting og det gør en anden terapeut heller ikke. Fordi tid er der jo også mangel på så derfor er de korte – og der er ikke så meget følelsesmæssige inde i det - kun det der er vigtigt og hvad skal vi kunne.

Vi diskuterer, hvordan det forkortede sprog fungerer i organisationen som en indforstået måde at kommunikere på, og vi diskuterer, hvad det betyder at de professionelle forstår hinanden, men at andre ikke gør.

K: Der er også noget med det du siger at det er så kort og så præcist det er jo ikke… kort og præcist hvad er så mere nødvendigt at skrive? Øhm vi kunne da sagtens bruge alle mulige farver eller sådan noget også men for at udføre det stykke arbejde som vi skal er kort og præcis.. det er ja – det mest præcise sprog at bruge så ja øhm…vi skal ikke bruge overflødig tid på…

Det er det korte og præcise sprog, man har brug for, så hvorfor skulle man have en anden sprogbrug. Sproget passer til arbejdet. Det fører til en diskussion om sprog og tænkning, sprog og arbejde, og samtalen tager en drejning imod hospitalssproget som et organisatorisk sprog. Jeg giver et eksempel på, at jeg tolker noget af deres sprogbrug ind i hospitalsarbejdets kontekst. Når der eksempelvis står *Har behov for genoptræning i vores regi og vi forventer et længere forløb*, så tolker jeg, at et sådan udsagn også handler om at prioritere hvilke pa-

tienter, der skal behandles. Reaktionerne på denne tolkning er fra en fysioterapeut at:

> O: jeg tror ikke at der ligger så meget i det – men der er jo – hvis patienten har fået en henvisning fra en eller anden læge eller noget, jamen så er patienten i systemet.
>
> Lene: og så kører I?
>
> O: Ja så kører vi. - vi tager os ikke af – vi forholder os ikke til ventelisten fordi så hvis… det er lægerne der henviser så det er nok i højere grad dem der forholder sig til det.

Og fra en anden fysioterapeut:

> U: men jeg synes alligevel vi prioriterer om vi skal sende dem videre… og i genoptræningsplanen der prioriterer vi om de straks skal have hjælp eller om det kan vente de der 14 dage.

Nogle fysioterapeuter overlader det til lægerne at lave patientprioriteringer, mens andre fysioterapeuter dagligt må gøre disse prioriteringer. Hospitalssproget er derfor i min udlægning også et kodesprog, der er indlejret i magt og hierarkier. Dette viser sig også i følgende citat:

> H: og nogle gange er det jo også igen for at – du kan kalde det dokumentere eller legitimere – vi kan jo godt have lavet en vurdering og skønnet at der er altså brug for et langt forløb, men lægen eller afdelingen kan sige – nej men det synes vi ikke. Men så har du i hvert tilfælde - *made your statement* – at ud fra min baggrund så er det så ikke lige – så står det der i hvert tilfælde - det er ikke noget med at retfærdiggøre men alligevel… jeg har i hvert tilfælde gjort det og konkluderet det som jeg synes er fagligt forsvarligt men øh…men det er jo et vilkår vi har hver dag – man ved *aldrig* hvornår de så er sendt hjem fordi nu kommer der ti nye. Det var så specielt for hospitalsverdenen på den måde ikk.

Fysioterapeuterne må i skriftsproget positionere sig på egne professionsfaglige måder, ud fra den placering de har i organisationens magthierarki, og de må leve med de hospitalsvilkår, der betyder, at man aldrig ved om andre professionelle på sygehuset omgør deres råd og anbefalinger. Jeg fremlægger i den forbindelse en tolkning af fysioterapeuternes position som placeret i en ambivalent position:

Lene: Så har jeg (…) kigget på en helt anden type tekst. Som overhovedet ikke handler om jeres arbejde med patienterne men som handler om at være ansat på et sygehus og dermed have personalemøder og skrive referater og den slags ting og nu er vi så tilbage til i tiden og jeg kan se at det har været nogle vilde omstillingsprocesser I har været i...ikke og der vil jeg så sige at når jeg kigger på de organisatoriske tekster så synes jeg at I er rigtig meget mennesker og personer med følelser... der er til stede i de tekster. (de griner) Altså det er noget andet – det er en anden type tekst – det er der hvor I kan få lov til at skælde ud og være frustrerede over at tingene ikke fungerer og det bliver skrevet direkte ud og meget udførligt så der er rigtig plads til at komme af med noget af det indestængte man kan have over at der er nogen derude i verden der bestemmer over en. Er det ikke nærmest sådan det? I hvert tilfælde så kan jeg jo se at det.. altså noget af det jeg tolker ud af det er at jeg synes I .. når I er sammen med patienterne så har I magten, men når I er i organisationen som sådan, så har i den ikke.

G: Nej…(griner)…fuldstændig rigtig!

Lene: sådan tolker jeg det og der er en afmagt i den der type tekster fordi I kan simpelthen ikke få lov til at bestemme tingene fordi der er alt for mange aktørgrupper. Både internt på hospitalet men også det der med at I er i klemme imellem: hvad er regionen og hvad var gammel kommune og gammel amt. Altså der var nogle forskellige nogle der bestemte nogle ting over jer… og så snart der står sådan noget i teksten som *"direktionen"*. Eller amt eller sådan noget så kan man med det samme se: Jamen vi ved ikke hvem vi skal snakke med. Og det gør jer helt vildt forvirrede.

F: men mange af vores vilkår er jo også politisk bestemt.. så hvor retter man sig så henad?

Jeg tolker fysioterapeuternes reaktioner sådan, at de godt kan lide denne udlægning, fordi den sætter ord på det krydspres, de er placerede i. De diskuterer, hvordan hospitalshierarkiet fungerer, og hvordan kommunalreformen har ændret deres arbejdssituation. De er overraskede over at jeg i tekster tilbage fra 2006 kan se, hvordan omverdenens vilkår spiller ind på deres skriftlighed:

G: Det er lidt sjovt at høre at det har været så tydeligt allerede dengang… for tre år siden.

Lene: er det blevet mere tydeligt nu?

G: nej jeg tror bare at man er blevet mere mættet af det.

De er mættede af diskussionerne om ændrede arbejdsvilkår pga. kommunalreformen. De fortæller, at de i dag står med en anden type patienter:

G: Ja en anden type patienter og en anden slags patientforløb. Fordi vi har… mange af vores kolleger er i kommunen ikke, og der er noget økonomi ikke, hvor det er kommunen der har det økonomiske ansvar og som sådan er de interesserede i at behandle deres egne borgere ikk. Og det har været en øvelse at få det til at gå op i en højere enhed og det øver vi os stadigvæk på. Så det er ikke vores patienter på sygehuset mere – det er kommunens borgere.

Lene: Interessant diskurs – *kommunens borgere*?

S: Det kalder de dem selv jo.. kommunen kalder dem *borgere*

Lene: og I kalder dem *patienter?*

K: Ja

S: og var det ikke AK der sagde, at hun syntes de skulle hedde *personer* ikke også?

Fysioterapeuterne har både med *patienter, borgere eller personer* at gøre. Benævnelserne viser de kampe, der foregår imellem forskellige aktørgrupper. Fysioterapeuterne fortæller, at deres arbejde har ændret sig, så de har flere kortere forløb. De er blevet mere konsulentarbejdere, end de var for tre år siden. De er også blevet pålagt at indføre en ny sprogbrug; ICF- sprogbrug (*International klassifikation af funktionsevne, funktionsevnenedsættelse og helbredstilstand*), som er vedtaget af WHO, og som bevirker, at de nu skal beskrive patienterne på nye måder. Fysioterapeuterne bærer rundt på et lille skriftligt standardkort i lommen, som minder dem om den standardisering, der ligger i ICF-sprogbrugen. Dette kort tager de frem, når de skriver om patienterne for at huske at komme omkring alle de standardiseringer, der kræves af dem, når de skal beskrive med en ny sprogbrug.

AK vi arbejder jo på at udvikle et internationalt sprog til bestemmelse af patienten – og der er der så en helt bestemt måde at udtrykke tingene på. Der er også en helt række koder man kan bruge.

Lene: men hvordan bruge det? I skal vænne jer til at sige ordene eller skal I vænne jer til at skrive ordene eller hvordan?

AK: vi skal dels vænne os til en bestemt sprogbrug men også en bestemt opstilling – en struktur.

Lene: okay?

> O: men også en anderledes tankegang. Hvor vi tidligere har skrevet meget i Hvad er problemet? Og en art fejlvurdering – så skal vi nu tænke på jamen hvad er det personen kan. Og hvad er det de er forhindret i fordi vi vil gerne hjælpe dem med at kunne håndtere.
>
> AK: og det er fordi det er svært – det er altid svært at lære et nyt sprog men det er også svært at føle at man kan udtrykke det man gerne vil. Netop fordi vi er opdraget i den her naturfaglige måde at vi hele tiden har været nødt til at læne os op ad lægernes måder at lave journaler på. og tænke på og læse det på. Og det er meget meget nemmere at læse en journal hvor man ved hvad næste kapitel indeholder. Så er det også nemmere at placere – og så skal vi nu altså bare lave en ny skabelon…

Jeg slutter mit referat af gruppesamtalen her, og dermed afslutter jeg den fysioterapeutiske case. Jeg forlader fysioterapeuterne på et tidspunkt, hvor de er blevet pålagt at indføre en ny sprogbrug, og hvor de er i gang med at tilegne sig endnu et kodesprog. De regner selv med, at det vil tage mange år inden, de har tilegnet sig sprogbrugen og kan anvende den. Min samtale med dem sluttede af med en diskussion om, hvordan sprog og tænkning påvirker hinanden, og hvordan arbejdet som fag og praksis slår igennem i sprogbrug. Der står fysioterapeuterne i dag overfor en ny opgave - at ændre på tænkning og sprogbrug og dermed arbejdspraksis.

8. Konklusion

Jeg har i min afhandling undersøgt de muligheder, der ligger i at arbejde med en sprogteoretisk tilgang til at udvikle viden om praksis. Med inspiration fra systemisk funktionel lingvistik har jeg anvendt et sprogteoretisk begrebsapparat, som jeg i analyser har afprøvet på praksistekster fra to professionsfelter. Mit udgangspunkt for projektet var, at jeg ville afsøge grænserne for, hvad sprogteori kan bidrage med, og hvilken udsigelseskraft der ligger i at analysere professionsarbejde ud fra en sprogteoretisk vinkel. Mine erkendelsesinteresser var og er tværvidenskabelige, og derfor balancerer afhandlingen imellem en sprogteoretisk og en professionsteoretisk viden.

Jeg valgte to professioner som mit empiriske genstandsfelt, fordi professionsudøvere har fokus på mennesket i arbejdet. Pædagogerne er uddannede til at være omsorgsarbejdere for udviklingshæmmede, og fysioterapeuterne er uddannede til at behandle patienter. Med moderniseringen af den offentlige sektor er der kommet betydelig mere skriftlighed ind i professionsudøvernes hverdag, og derfor er sprogliggørelsen af arbejdet blevet en væsentlig del af selve arbejdet. Alle professionsudøvere skriver i deres arbejdspraksis. Denne ombrydning gør menneskearbejdet mere skriftligt orienteret, og skriftsproget optræder i mange forskellige tekstvarianter i hverdagens arbejde.

Som empirisk materiale konstruerede jeg to parallelle cases, uden at det var min egentlige intention at sammenligne en profession med en anden. Jeg ville arbejde med et materiale, der gav mulighed for at komme på nærmeste niveau af det skriftsprog, professionsudøverne skriver i deres hverdag. Derfor blev tekstdokumenter min primære empiri. Jeg har bearbejdet mit empiriske materiale på en måde, hvor jeg bruger genreoplistninger og hurtigskrivninger som anslag der informerer om feltet. Jeg spørger aktørerne, hvordan de opfatter skriftligheden i arbejdet, og de giver skriftlige svar til mig. Derefter har jeg fordybet mig i sprogbrugsanalyser af tekstdokumenter fra hverdagens arbejde i de to professioner. Jeg har beskrevet sprogbrugen og tolket arbejdet, og disse tolkninger har jeg efterfølgende fremlagt ved en gruppesamtale med henholdsvis pædagogerne og fysioterapeuterne. Dermed har jeg bragt mine forskningsbidrag tilbage til praksisfeltet, fået deres reaktioner, og indledt en diskussion om, hvad en opmærksomhed på sprogbrug kan bidrage med i et professionsudviklingsperspektiv. Den samlede analyse åbner for et læringsperspektiv og et kritisk blik på praksis. En professionspraksis er indlejret i sin egen situationskontekst og har samfundsmæssige realitetsreferencer. Analy-

serne eksponerer forhold i professionsarbejdet, og tendenser og vilkår der er samfundsmæssigt betingede.

Mine forskningsspørgsmål var centrerede om sprogteoriers muligheder for at udsige viden om professionsarbejde. Først spurgte jeg til *hvilken skriftsprogbrug to professionsgrupper udtrykker sig med?* De svar, som jeg har givet på dette spørgsmål, er to deskriptive beskrivelser af lingvistisk karakter. Jeg har vist, hvordan pædagogernes skriftsprogbrug kan karakteriseres som en regulerende sprogbrug, der samtidig forhandler den pædagogiske praksis og bliver skrevet i en narrativ social-diagnostisk skrivestil. Fysioterapeuternes skriftsprog er en biomedicinsk sprogbrug, der kobler sig til et hospitalskodesprog, og hvor hverdagssproget anvendes til at oversætte de to kodesprog, så patienter og andre interessenter udenfor diskursfællesskabet forstår sprogbrugen. De deskriptive udlægninger af de to sprogbrug har jeg præsenteret i hver enkel tekstdokumentanalyse og opsamlet som afslutning på de to caseafsnit.

Det andet forskningsspørgsmål lød: *Hvilket billede af professionsarbejdet fremkalder disse skriftsprogbrug?* Dette forskningsspørgsmål rejste jeg for at give mulighed for at tolke arbejdet ud af sprogbrugen. En forudsætning for at stille spørgsmålet er en antagelse om, at sprog og arbejde er gensidig afhængige og gensidigt skabende. Sprogbrug producerer arbejdspraksisser, og arbejdspraksisser producerer bestemte sprogbrug. Det er ikke sådan, at jeg har kunnet lave en direkte forbindelse fra mine sprogbrugsanalyser til realiteterne i arbejdet, men jeg tolker arbejdet på baggrund af den sprogbrug, jeg ser professionsudøverne anvender. Jeg får i mine tolkninger øje på to forskellige arbejdspraksisser, der er definerede ud fra de opgaver som professionsudøverne udfører, de mennesker de arbejder for og de kollegaer, de arbejder sammen med. Sprogbrugen retter sig ind i forhold til funktioner i arbejdet, og har en opgave at udføre der.

Hvis man tror på sproget, så fremkalder sproget et billede af arbejdet. Det er dette billede, der bliver mine tolkninger, som jeg har fremskrevet ved at udlede sprogbrugens meningspotentiale. Men sproget viser kun tilbage til en del af realiteterne i arbejdet. Det betyder, at det billede jeg fremkalder af professionsarbejdet, med Ricoeurs ord har *en vis* realitetsreference, men kan aldrig indfange realitet*erne*. Når jeg spørger til, hvilket billede sprogbrugen fremkalder, er det min mulighed for at komme med hermeneutiske tolkninger af arbejdspraksisser, som jeg ikke selv er en del af. At analysere det skriftlige udtryk er at åbne for, at tolkninger af arbejdet kan identificeres på en anden måde, end hvis jeg gennemførte analyser ude i professionsarbejdet. Skriften skærper billedet af arbejdet, og dette billede eksponerer særlige arbejdsforhold

og arbejdsvilkår. Det bliver med sprogbrugsanalyserne muligt at identificere disse forhold og dermed diskutere tolkninger af arbejdet. Min pointe er, at jeg gennem den forskningsmæssige distance til feltet, gennem analysemetoden og de hermeneutiske tolkninger giver mig selv og de udvalgte professionspraksisser en mulighed for at føre en diskussion om arbejdet og skriftens funktion i arbejdet på et grundlag, der er professionens eget. Jeg objektiverer ikke praktikernes arbejde, jeg objektiverer praktikerens sprogbrug. Det bevirker at selve sproget står imellem mig og professionsudøverne, og netop den måde at gå til undersøgelse af professionsarbejde på åbner en dør til feltet. Når jeg lader mine tolkninger møde praktikerne fra professionerne, informerer disse samtaler mig om, at der er tolkninger praktikerne gerne vil reflektere med på og andre tolkninger, de ikke kan genkende. Dette har at gøre med skriftsprogets realitetsreference og mig som forsker. Det er mig, der udlægger realitetsreferencen i skriftsprogbrugen, uden at jeg selv er en del af arbejdsfællesskabet, hvori teksterne er skrevet. Derfor kan mine tolkninger både være et reelt bud på, at sådan som det står i teksten, sådan er det i arbejdet. Eller tolkningerne kan være en særlig variant af arbejdets vilkår, som jeg vinkler og forstærker. Det bevirker, at der gennem skriftsprogsanalyser fremkaldes et bestemt billede af arbejdet - nemlig det billede, der tager form og finder udtryk, når arbejdet sprogliggøres, og når jeg tolker den sprogbrug, der anvendes.

Professionsarbejde er meget mere og meget andet end sprogbrug, og når jeg søger adgang til feltet gennem sprogbrugsanalyser, vinkler jeg arbejdet på en bestemt måde – gennem det skærpede billede af virkeligheden, som skriftsproget tilbyder. Dette forhold gør det nemt for professionsudøverne at forholde sig til analyserne, fordi det bliver udlægninger af hverdagens praksisser, som står til diskussion. Jeg producerer ikke overordnede samfundskritiske pointer i mit materiale. Jeg har ikke haft en kritisk tilgang til feltet, og jeg når ikke til samfundsmæssige analyser, der fungerer på makroniveau. Mine undersøgelser er mikroanalyser af hverdagssprog, og der kan ligge en pointe gemt i at åbne for udvikling af professionsarbejdet gennem et mikroanalytisk perspektiv, fordi aktørerne i professionerne får en vigtig rolle her. Det er deres skriftsprogbrug, deres arbejdspraksis og deres hverdag, jeg forsker i. Den nærhed, der ligger i en sådan metodologisk tilgang til feltet, åbner for professionskritiske spørgsmål, som praktikerne selv er interesserede i at diskutere[107].

[107] Ud fra et makrosociologisk perspektiv kan man vise at professionerne er i krise, og det er blevet gjort at flere forskere (Weber 2002, Hjort 2004, 2005). Ud fra en kritisk tilgang kan man kritisere professionsudøverne og denne tilgang har også en forskergruppe bag sig (Järvenin og Mik-Meyer 2004, 2005). Min forskningstilgang er mikroanalytiske analyser af sprogbrug, og det er interessant at sproganalyser skaber en adgang til at diskutere med praktikerne.

Sprogbrugsanalyser bygger bro til praksisfeltet og giver mulighed for at forstå og udvikle arbejdet.

Det billede, jeg har fremkaldt af arbejdet fra de to professioner, har jeg fremskrevet i de to opsamlende afsnit som afslutning på hver case. Diskussionen om sprogbrug og arbejdspraksisser fortsættes gennem mit tredje forskningsspørgsmål som lød: *Hvorfor udvikler et bestemt professionsarbejds-skriftsprog sig som det gør?* Med dette spørgsmål interesserer jeg mig for, hvilke vilkår i arbejdet, der giver retning til at benævne verden på den måde som professionspraktikerne gør? Hvilken sprogbrug giver det mening for professionsudøverne at anvende, og hvad går tabt ved ikke at benævne verden på en anden måde, end de gør? Disse spørgsmål vil jeg samle op på i denne afsluttende konklusion.

Sprogbrug og arbejdspraksisser

Sprogliggørelsen af arbejdet er en selvstændig del af arbejdet. Det er en pointe som har fulgt med i hele afhandlingen, og som jeg vil trække frem her i konklusionen. I teorirammen fremlagde jeg Hallidays kontekstmodel, der visualiserede den måde, man kan forstå skriftsprogbrug som teksteksempler, der er indlejrede i situations- og kulturkontekster. Mit bidrag til forskningen er en udfoldelse af, hvordan sprogliggørelsen af arbejdet tager bestemte udtryk og bestemte sprogbrug i funktion. Sprogbrugen i hver enkelt tekst eksponerer den type af arbejde, som professionsudøverne udfører, og teksterne tilsammen danner et mønster, som åbner for forståelse og tolkninger af, hvilke diskurser, der hersker i de givne fællesskaber, og hvilke rammer og betingelser professionsudøverne er underlagt.

Jeg har fået øje på, hvordan sprogbrug tjener bestemte funktioner i de to typer af professionsarbejde. Fysioterapeuter har et arbejde, hvor de skal justere kroppens dele, og pædagoger har et arbejde, hvor de skal regulere adfærd. Fysioterapeuter møder mange patienter i korte tidsrum. Pædagoger arbejder i de udviklingshæmmedes eget hjem, og de udviklingshæmmede er afhængige af, at pædagogerne er til stede og støtter dem i hverdagen. Disse og mange andre arbejdsforskelle og arbejdsfunktioner spiller ind på skriftsprogbrugen i de to typer af arbejde.

I både pædagog- og fysioterapeutprofessionen blev skriftsproget brugt til at overlevere arbejdet til hinanden. En af pædagogerne udtalte i gruppesamtalen: *"Vi læser op på beboerne, når vi kommer på arbejde"*. Det betød, at man satte

sig ind i, hvad der var sket med beboeren, når man ikke selv havde været til stede. Skriftligheden udfylder et rum. Den sørger for, at man som pædagog kan skabe en sammenhængende hverdag for beboerne. Hos fysioterapeuterne havde skriftligheden samme funktion i forhold til patientbehandlingen. Når man som fysioterapeut møder sin patient, læser man først i patientjournalen for at lade sig opdatere, inden man gennemfører den fysioterapeutiske behandling. Derefter skriver man i journalen, hvad man har gjort for at videregive arbejdet til næste møde med patienten eller til kollegernes næste møde med patienten. Skriftlighedens funktion er at være budbringer, og overlevere de informationer og intentioner, som afsenderen ønsker at bringe videre.

Genstandsfeltet i et professionsarbejde er de mennesker, man arbejder for. Pædagogerne kalder sig selv for omsorgsarbejdere, og fysioterapeuterne ser sig selv som behandlere. Skriftligheden optræder i begge professionsarbejder som det kit, der gør, at omsorg og behandling lader sig udføre i et arbejdsfællesskab. Skriftligheden tjener i de sammenhænge som kollektiv hukommelse. Den hjælper til, at man kan være fælles om arbejdet. Det kollektive arbejdsfællesskab er i begge professioner bærende for arbejdets udførelse, og det er derfor vigtigt, at man skriver på måder, som er forståelige for ens kollegaer. Man er afhængige af hinanden, og man tilstræber en sprogbrug, som giver hinanden de bedste muligheder for at udføre arbejdet. Dette forhold viser sig som forskellige strategier i de to professioner. Fysioterapeuterne skrev kort og præcist - med mange forkortelser og i et kompakt fagsprog, som gjorde det muligt for kollegaerne hurtigt at danne sig et indtryk af patienten. Kollegaerne mangler tid i deres arbejde, og derfor kan de ikke læse lange udførlige udredninger om patienten. Sprogbrugen retter sig ind efter dette forhold.

Pædagogernes sprogbrugsstrategi var at anskueliggøre arbejdet gennem eksempler og narrative strukturer. Pædagogerne skriver scenarier frem om, hvordan arbejdet bør udføres, hvordan beboerne kan reagere, og hvilke sproglige udtryk, der bruges i arbejdet. Eksemplerne er billeddannende og bliver forklaringer på måder at være i arbejdet på. Sprogbrugen tager form af udfoldede sætningsstrukturer, hvor det at kunne visualisere situationer overleverer viden til hinanden.

Fysioterapeuternes professionssprogbrug var en sprogbrug, hvor man i forskellige dokumenter anvendte henholdsvis hverdagssprog, medicinsk sprog og hospitalskodesprog. Dette sprog beskrev jeg som kompakt, forkortet, afpersonaliseret, distanceret og fyldt med grammatiske metaforer og nominaliseringer. Den distancerede og afpersonaliserede sprogbrug tolker jeg

som en sprogbrug, der blandt andet har den retoriske hensigt at beskytte professionen. Man passer på sig selv, fordi man arbejder i et hospitalsmiljø, hvor der kan begås fejl, patienter kan klage, og det er et risikofyldt miljø, man går på arbejde i. Flere fysioterapeuter udtalte i gruppesamtalen, at de er forsigtige med ordvalg og modaliteter. De passer på, at de ikke bedømmer patienter eller kolleger på uhensigtsmæssige måder. Derfor bliver deres sprogbrug kort, præcis og kompakt uden de lange og udfoldede beskrivelser af de mennesker, de behandler, eller de kollegaer, de arbejder sammen med. Hospitalskodesproget og det medicinske sprog udgør fysioterapeuternes videnssprog. Disse sprogdomæner er til for at kunne overlevere arbejdet på præcise måder til hinanden og samtidig til for at beskytte sig mod omverdenens kritik. Det fysioterapeutiske arbejde er udsprunget af det naturvidenskabelige rationale. Når der skrives i medicinske termer, er det fordi, arbejdet skal udføres medicinsk. Sprogbrug er handling. Samtidig giver denne sprogbrug professionen en position, hvor fysioterapeuterne har en viden, andre ikke har.

Anderledes var det med pædagogernes sprogbrug. Deres videnssprog er et hverdagssprog og et billeddannede sprog, der tilstræber at gøre sig forståelig for alle. Scenarier skrives frem, udtryk og begreber forklares, og pædagogerne skriver udfoldet og beskrivende. Det betyder, at alle kan stille spørgsmål og forhandle med pædagogerne om, hvordan de udfører arbejdet. Det er klart, at "alle" ikke har forstand på det pædagogiske arbejde, men sprogbrugen inviterer alle ind i professionen. Pædagogerne argumenterer for indholdet i arbejdet på en anden måde end gennem et domænesprog. Deres videnssprog var karakteriseret ved at være udfoldet, narrativt og indeholde mange modaliteter og personvurderinger af de mennesker, de arbejder for. Pædagogerne udvikler løbende begreber, der passer til arbejdet, de udfører. Enten ved at fremskrive en terminologi til fælles brug, eller ved at udvikle ord og give eksempler, der ligger tæt på praksis. Det gør sprogbrugen innovativ.

Pædagogernes sprogbrug fremstod som en regulerende sprogbrug, hvor fysioterapeuternes sprogbrug var en instruerende sprogbrug. Jeg diskuterede disse tolkninger med begge professionsgrupper, og det var tydeligt tematikker, de var optagede af. Pædagogerne udtalte, at deres arbejde var et meget regulerende arbejde, idet de dagligt skal guide og regulere beboerne i deres adfærd. Samtidig skal pædagogerne regulere deres egen adfærd, fordi den måde, de selv opfører sig på og handler på i arbejdet, er betydningsfuld for den måde, beboerne har det på. Det regulerende arbejde har en disciplinerende funktion for både beboere og pædagoger, og min udlægning af deres arbejds-

praksis satte en diskussion i gang om at regulere og at have magt over andre menneskers liv.

I fysioterapeuternes arbejde var det de instruerende temamønstre, der fyldte i teksterne, og i gruppesamtalen betonede fysioterapeuterne, at de er forsigtige i sprogbrugen med måden, de instruerer på. Hvis de er kravsættende og pålægger patienter en bestemt måde at træne på, kan en sådan kommunikation og sprogbrug producere modvilje. Fysioterapeuterne skal også belægge deres instruktioner med forsigtighed, når de skriver til kollegerne, fordi man ikke kan bestemme måden, andre skal udføre arbejdet på. Fysioterapeuterne skal motivere og guide gennem instruerende ytringer, hvis arbejdet skal lykkes.

Den regulerende og instruerende sprogbrug knytter sig til de mennesker, som professionsudøverne arbejder for. De udviklingshæmmede er kognitivt handicappede, og de har brug for en reguleret hverdag, som er styret af pædagoger, der kan vise dem vejen. Patienterne på hospitalet er syge. De er i behandling, og de har brug for en motiverende instruktion i, hvordan de selv kan deltage i rehabiliteringsprocessen. Sprogbrugen i de to typer af menneskearbejde er påvirket af de aktører, der er genstandsfelt for arbejdet. Der er forskel på at justere kroppe og at regulere adfærd.

En fysioterapeut brugte i gruppesamtalen metaforen: *at give patienten den blå pille*. Det var en ironisk måde at beskrive det naturvidenskabelige arbejde på. Jeg udlægger det sådan, at man arbejder inden for et rationale, der giver en som professionel lov til på baggrund af diagnose og følgeslutninger at udføre behandlingen. Viden, arbejdsproces og sprogbrug giver fysioterapeuten retten til at løse problemet, her humoristisk beskrevet som "at give den blå pille". Når pædagogerne skal "give den blå pille", når de skal udføre omsorgsarbejdet, må de argumentere inden for det pædagogiske rationale, hvor sprogbrugen er forståelig for alle. Vejen fra at man har identificeret et problem med en beboer frem til, at man stiller en social diagnose og drager følgeslutninger for at vælge at handle på bestemte måder overfor beboerne – er i sprogbrugen en tydelig og synlig procesbeskrivelse i et hverdagssprog. Det er en pointe i pædagogernes arbejde at gøre sig forståelig. Hvor det er en pointe blandt fysioterapeuterne at beskrivelsen at behandlingsforløbet er usynligt for alle, der ikke har medicinsk viden.

Dette perspektiv giver mig mulighed for at stille spørgsmål til professionerne om de sprogbrug, jeg har fundet i teksterne. Hvilke fordele og ulemper er der ved at have en fuld forståelig sprogbrug, og hvilke fordele og ulemper er der ved at anvende et domænesprog, som alle ikke forstår?

Hvis fysioterapeuternes sprogbrug var forståelig for alle, hvilken viden ville så blive synlig for alle? Og hvis pædagogerne havde et domænesprog, hvad ville de så skrive, som øvrigheden ikke skulle kunne forstå? Det er værd at reflektere over, hvad sprogbrug betyder, for det man skriver om. Det er ikke lige meget, hvordan man benævner verden, og hvordan man bruger sproget. Når man bruger sproget på bestemte måder, går noget tabt ved ikke at bruge det på en anden måde. Begge professioner har noget og begge professioner mister noget ved at bruge sproget på den måde, de gør. Den sprogbrug, der går tabt, må sættes i forbindelse med de arbejdskulturer og arbejdsvilkår, der eksisterer i professionsarbejdet. Hvad er det, som udelukkes i pædagogernes arbejde, siden de benævner verden med en forståelig sprogbrug? Og hvad er det, der ikke er i fysioterapeuternes arbejde, siden de benævner verden med kodesprog? Mine analyser eksponerer sprogbrugen i arbejdet, og de spørgsmål, der rejser sig ud af materialet, lægger op til en fortsat diskussion med professionspraktikerne om, hvordan sprogbrug hjælper dem i deres arbejdspraksis, og også hvad den muligvis ikke hjælper dem med. Sprogbrug styrer arbejdet i bestemte retninger, og gennem analyser af tekster kan man få øje på disse retninger, og tage dem op til diskussion i professionen.

Gruppesamtalen informerede mig om, at denne type af diskussioner allerede er i gang blandt professionsudøverne. Ved gruppesamtalerne diskuterede pædagogerne med hinanden, hvor hensigtsmæssigt det er at have en regulerende sprogbrug i en arbejdspraksis, hvor man har magt over andre mennesker. Blandt fysioterapeuterne diskuterede man, om man skulle have mere omsorgssprog ind i skriftsprogbrugen. Professionskritiske spørgsmål er del af diskursen blandt praktikerne, og mine sprogbrugsanalyser taler ind i dette felt. Analyserne er med til at skærpe problemstillinger og har læringspotentiale i sig, fordi de bidrager med et udefra-blik på arbejdet. Jeg ser skriftsproget både som udtryk for normative måder at være i arbejdet på og som udtryk for udviklende måder at ændre på arbejdet. Skriftsprogbrugen er med til at danne arbejdets rutiner, og man vænner sig som fysioterapeut til hospitalet som arbejdsplads og skriver med tiden i et hospitalskodesprog. Ligesom pædagogerne vænner sig til bostedet og anvender en sprogbrug, der forhandler og regulerer pædagogik i hverdagens arbejde, med udgangspunkt i en forklarende og billeddannende sprogbrug. Skriftsprogbrug bliver en strategi på arbejdspladsen og fastholder arbejdet på de betingelser, der gennem tiden er opbygget på stedet. Derfor er sprogbrug forbundet med arbejdspladsen, og som fysioterapeuterne udtalte i gruppesamtalen, ville det kræve en del at skifte til en anden arbejdsplads, fordi man derved skulle tilegne sig en anden sprogbrug i en an-

den arbejdskultur. Diskursfællesskabet er både knyttet til uddannelse, faglige kvalifikationer og ens vidensbase, men lige så meget til arbejdspladsen som et sted, hvor mennesker skaber en praksis igennem de interaktionsprocesser, som bygger situationskontekster op.

Men skriftsprogbrugen er ikke kun fastholdende og normativ. Den er også udviklende og produktiv. Nye teksttyper kobler sig til nye arbejdsopgaver og skaber nye måder at udføre arbejdet på. Ændret sprogbrug forskyder tænkning og producerer et andet arbejde. Både hos fysioterapeuterne og blandt pædagogerne er man, siden jeg producerede min empiri, blevet pålagt "en ny sprogbrug". Fysioterapeuterne skal tilegne sig ICF-sprog, og pædagogerne skal anvende et nyt it-system, som fordrer af dem, at de skriftliggør sig på andre måder end hidtil. Det er eksterne krav til udvikling af praksis, der indføres som "ny sprogbrug". Men også internt blandt kollegaerne på arbejdspladsen udvikler sprogbrugen sig. Man spørger hinanden til råds og støtter hinanden, når man skal skrive personfølsomme tekster. Kollegaer fratræder deres stillinger eller omplaceres. Nye kolleger træder ind af døren. Vikarer tilkaldes i et hektisk arbejde, og disse personer bringer hver især deres sprogbrug med sig og bidrager til at udvikle arbejdskollektivets opfattelse af, hvordan arbejdet skal udføres, og hvordan sproget skal bruges. Professionsuddannelserne er blevet akademiserede, hvilket bevirker, at nyuddannede trænger sig på med nye og anderledes spørgsmål, og nye begreber og logikker skubbes ind i professionerne af de samfundsherskende diskurser.

Det fører mig videre til de konstruktioner af interpersonelle positioneringer, jeg har fundet i sprogbrugsanalyserne. Skriftsproget forskyder det relationelle menneskearbejde over i en relationel fordobling. I det daglige arbejde behandler fysioterapeuter patienter, og pædagoger plejer udviklingshæmmede. Det er det relationelle arbejde. Når disse professionsgrupper skriver, går de symbolsk set ind i et andet rum, ind i en anden parcel af deres arbejdsdag, og der skal de ikke blot gengive og dokumentere arbejdet, men også skrive det interpersonelt. De positionerer sig selv, de positionerer de mennesker, de arbejder for, deres kolleger og andre aktører i arbejdet. De bliver selv positioneret af deres ledelser, kollegaer og brugere. Det at positionere andre samtidig med, at man selv bliver positioneret fører til bestemte konstruktioner af de særlige relationer, der udgør et menneskearbejde. Sprogliggørelsen er derfor med til at fordoble de interpersonelle forhold i arbejdet. De interpersonelle konstruktioner, jeg har fundet igennem analyserne af tekstdokumenterne, er konstruktioner, hvor mennesker italesættes med personbegreber og med massesubjektbetegnelser. Med passive sætningskonstruktioner afpersonaliseres

menneskene som identiteter. Med aktive sætningskonstruktioner adresserer man hinanden direkte og pålægger og påbyder hinanden opgaver til gavn for det kollektive arbejde. De interpersonelle sproglige resurser i teksterne viser, hvordan mennesker i arbejdet valoriseres positivt og negativt. Man er forsigtig, når man skriver om mennesker, man behandler. Man passer på sin sprogbrug, fordi man er med til at vurdere og bedømme andre. Som en af fysioterapeuterne udtalte *"så ved man jo godt hvor meget ord hæfter sig ved personerne"*. Men man er også direkte, påbydende og bestemt, fordi arbejdet fordrer af en, at man er det. Man er nødt til at give ordrer og udstikke retningslinjer til hinanden, fordi der kan opstå farlige situationer, som kan være til skade både for "brugere" og udøvere. Derfor balanceres sprogbrug i menneskearbejdet i et felt mellem forsigtighed og bestemthed. Måden at omtale sig selv og hinanden på afhænger af de funktioner, sprogbrugen skal udføre. Når mennesker afpersonaliseres i sprogbrug er det ikke en tilfældighed, men en måde at skabe en retorisk distance til de mennesker, arbejdet handler om. Og når jeg andre gange ser kollegaer beskrevet ved massesubjektbetegnelser i interne håndskrevne teksttyper, er det en form for kollektiv gruppeidentifikation, der bringes i spil, i stedet for et fokus på det enkelte individ. De interpersonelle konstruktioner i skriftsprogbrugen har hensigter og skal hjælpe menneskearbejderne med at balancere arbejdet. Det sker i sprogliggørelsen af arbejdet som udspændt imellem nærvær og distance, personliggørelse og afpersonalisering, individfokus og massetilhørsforhold.

Inden for både det pædagogiske felt og det fysioterapeutiske felt har jeg undersøgt teksteksempler af organisatorisk karakter. I disse teksttyper er jeg blevet opmærksom på, at der er tekster, der udøver en funktion i arbejdet og rituelle tekster, der muligvis ikke gør det. Et eksempel på en rituel tekst er "Udviklingsplanen" fra bostedet, hvor jeg tolkede, at pædagogerne dekoblede sig forvaltningens logikker. Jeg mener, at man kan diskutere om en sådan type af tekstproduktion er mere ødelæggende for arbejdet på bostedet, end den er egentlig udviklende. Kommunen pålægger bostedets pædagoger at tænke om arbejdet på ganske bestemte måder, som ikke nødvendigvis knytter sig til det konkrete arbejde på den specifikke arbejdsplads. Derfor giver det muligvis ikke mening at lave kvalitetsmålsætninger ud fra kommunens rationaler. Jeg foreslog pædagogerne ved gruppesamtalen, at de kunne skrive en udviklingsplan som hjalp dem selv i arbejdet. En udviklingsplan, der havde med udvikling af deres beboere og dem selv at gøre. Her ligger i mine øjne et potentiale gemt. At få udviklet genrer og sprogbrug, som har funktioner i arbejdspraksisser, og som hjælper aktørerne med at udføre arbejdet frem for, at de skal

skrive rituelle tekster, der tager tid fra det egentlige arbejde, og som får professionsudøverne til at føle skriftligheden som besværlig.
Det er ikke sådan, at jeg generelt har et billede af, at de organisatoriske tekster er rituelle teksttyper. Fysioterapeuternes referat fra et møde i et kollegialt forum, og ledelsens nyhedsbrev var tekster, der viste, at der var brug for at fortolke de eksterne krav til arbejdet, brug for at fortolke de omstillingsprocesser, man som professionsudøver er placeret i. Det gælder både hos pædagogerne og fysioterapeuterne, at de eksterne krav til arbejdet fordrer en transformationsproces, således at det andre mener, man skal gøre, kan integreres i arbejdet. De organisatoriske teksttyper udfører en funktion i dette oversættelsesarbejde. Men organisatoriske teksttyper er mangeartede og har forskellige intentioner, og det er en analyse værd at finde ud af, om de tjener reelle formål, eller om de forstyrrer praksis på uhensigtsmæssige måder.

De sprogbrugsanalyser, jeg har gennemført, er en optakt til en fortsat diskussion med professionerne om, hvordan sprogbrug og arbejdspraksisser er forbundne størrelser. Hvis man vil få øje på arbejdet, kan man gøre det ud fra en optik på sprogbrug, og analyserne kan bidrage med et udefra-blik på de arbejdspraksisser, professionspraktikerne er placerede i. Man kan lære om skriftlighed og sprogbrug gennem sprogbrugsanalyser, og ad den vej udvikle teksttyper og sprogbrug, der har funktioner i arbejdet. Og man kan lære om arbejdets vilkår og betingelser gennem sprogbrugsanalyser og ad den vej reflekterer de muligheder, man har for at fastholde og ændre på praksis. Diskussionerne er i gang blandt professionsudøverne, og sprogbrugsanalyser kan være med til at skærpe forhold i arbejdslivet og føre til læring på arbejdspladsen.

Udfordringer i det sprogteoretiske perspektiv

Som jeg skrev i indledningen, var en af mine intentioner med at gennemføre dette ph.d.-projekt at undersøge sprogteoriers mulighed for at udsige viden om tekster fra arbejdspraksis. Jeg har til brug for denne undersøgelse udviklet en analysemetode med inspiration fra sfl koblet med hermeneutiske tolkninger. Jeg har ladet mig inspirere af forskellige begreber inden for sfl, og på baggrund af lingvistiske forhold, som jeg identificerer i sprogbrugen, fokuserer jeg på den funktion, sprogbrugen har. Jeg undersøger sprogbrugen med udgangspunkt i det intentionelle niveau. Hvad signalerer sprogbrugen, at den skal bruges til? Hvilke funktioner oppebærer den? Denne form for sprog-

brugsanalyse eksponerer et fokus på det indlejrede og indskrevne materiale, der udtrykker sig igennem selve sprogbrugen. Det er inden for tekstens univers, at analyserne former sig, og det er med udgangspunkt i tekstens univers, at jeg tolker arbejdet. Sfl bidrager i den forbindelse med analytiske begreber, der giver retning til at identificere sproglige forskelle i teksterne og giver et bud på sprogbrugens virkning. Jeg har med metodikken ikke kunnet afgøre, hvordan teksterne virker og bliver brugt i praksis, men jeg har kunnet udfolde sprogbrugsbeskrivelser, identificere intentioner og tolke mening ud fra tekster som eksempler på, hvordan sprogliggørelsen af arbejdspraksis tager form.

Min analysemetodik har givet mulighed for at forstå sprogbrug som social proces. Der er i spørgsmål 1 fokus på afsenders intentioner, afsenders forestillinger om læserne, afsenders måde at være påvirket af de mennesker, der skal hjælpes i professionen, afsenders erfaringer fra professionspraksis og viden om, hvordan tekster bliver brugt i hverdagens arbejde. Den måde at gå til tekstanalyse på, forstår sprogbrug som sprogliggørelse af arbejdsprocesser, og dermed indleder analysemetoden med at sætte mig som analytiker i en position, hvor jeg tvinges til at se de funktioner sprogbrugen intenderer at udføre i arbejdet.

Analysespørgsmål 2 har fokus på de interpersonelle forhold i arbejdet og de underspørgsmål, der knytter sig til den del af analysemetoden bidrager med en optik på, hvordan deltagere i arbejdet konstrueres, når de sprogliggøres. Det er igen afsenderpositionen, der konstruerer sine aktører - sig selv, hinanden som kollegaer og ledelser, og de mennesker arbejdet handler om. Ved at gennemføre en analyse af de interpersonelle sproglige resurser i teksterne kommer jeg som analytiker tættere på arbejdet som et menneskearbejde. Jeg får mulighed for at tolke afsendernes tilstande, følelser og holdninger i et relationsarbejde, og dermed mulighed for at forstå spændinger, der findes af mellemmenneskelig karakter i teksterne.

Jeg har undervejs i analyseprocessen overvejet, hvordan jeg kunne spørge til teksterne med andre logikker, end jeg har gjort. Ved at spørge så direkte til de interpersonelle forhold i teksterne eksponerer jeg særligt professionsarbejdet som et menneskearbejde. Men analysespørgsmål 2 kunne erstattes af spørgsmål, som interesserede sig mere for arbejdet som et lønarbejde eller et vidensarbejde. Jeg får gennem min strukturering af analysespørgsmålene *også* øje på arbejdet som et lønarbejde og et vidensarbejde, men det er ud fra en optik på arbejdet som interpersonelt, at jeg ser disse forhold. Vinklingen afgrænser mit fokus, og mine tolkninger fremskriver derfor særligt de interpersonelle processer i sprogbrugen.

Analysespørgsmål 3 er et syntesespørgsmål, hvor jeg sammenholder de intentionelle iagttagelser med de interpersonelle iagttagelser. Når jeg svarer på dette spørgsmål, rykker jeg et skridt tilbage fra teksten og opsamler beskrivelsen af sprogbrugen. Denne opsamling bliver et udgangspunkt for de tolkninger, jeg kan komme med under analysespørgsmål 4. Sprogbrugsbeskrivelsen belægger mine teksttolkninger, og giver mig mulighed for at udlede betydning og meningspotentiale i teksten. Det har i processen været vanskeligt for mig at adskille de to spørgsmål (3 og 4), da spørgsmål 3 bliver en kort opsamling, der samtidig tjener som anslag til at gennemføre tolkningen af teksten. Jeg overvejer stadigvæk, at slå spørgsmål 3 og 4 sammen, men ved at adskille de to spørgsmål opnår jeg en analytisk adskillelse af sprogbeskrivelsesniveauet og teksttolkningsniveauet, og det har den pointe, at hvad jeg analyserer under analysespørgsmål 1, 2 og 3 alt sammen er begrundet i sprogbrugen i teksten, mens det, jeg tolker i analysespørgsmål 4, er begrundet i de sprogbrugsbeskrivelser, jeg har gjort ved at besvare spørgsmål 1, 2 og 3. Ved at slå spørgsmål 3 og 4 sammen vil jeg opnå en mindre redundant fremstilling og en knap så struktureret måde at undersøge praksistekster på, men med fare for at det sproglige belægsmateriale ikke står tydeligt frem som baggrund for den afsluttende fortolkning af teksten.

Et af de problemer, jeg er stødt ind i med min ricoeurske analyseretning fra sprog over diskurs til hermeneutik, er, at jeg selv må skabe brobygningen fra de sproglige beskrivelser til den hermeneutiske tolkning. Sfl er lingvistik, og lingvistikkens domæne er sprogbeskrivelser. Jeg har haft brug for at koble en hermeneutisk dimension til lingvistikken for at fremkalde et billede af arbejdet. Derfor indførte jeg Ricoeurs fortolkningslære i mit projekt. Ricoeurs hermeneutik giver analytikeren tillid til at tolke. Den giver mulighed for ikke blot at iagttage, at sproget er, som det er, men også at lade sprogbrugsanalyserne give retning til udlægninger af arbejdet. Jeg har ladet teksterne åbne sig for mig, og som Ricoeur har beskrevet, er det som et mysterium, man lukker op for og dermed får adgang til. Jeg kigger ind i et professionsarbejde gennem professionens sprogbrug. Jeg fortæller professionsudøverne, hvad jeg ser, og dermed får jeg reaktioner på forhold, der for dem er en del af deres hverdag, men for mig er et mysterium.

Jeg har overvejet, om det ville være frugtbart med en anden hermeneutisk tilgang end Ricoeurs, og jeg er endnu ikke i stand til at besvare dette spørgsmål. Inden for sfl har Ruquian Hasan i uddannelsessammenhæng arbejdet med en beslægtet problemstilling - forholdet mellem sproganalyse og interpretation. Hun skriver om, hvordan man udvinder et meningspotentiale gen-

nem sproglige analyser, dog uden direkte at adressere hermeneutikken som en vej.(Hasan, 1996). Ricoeur bidrager i mit analysearbejde med, at jeg som analytiker tager mit udgangspunkt i de sproglige analyser og gennem dem får øje på diskursernes måder at lægge en fortolkning til rette på. Der foregår et skift fra selve sproganalyserne til tolkningsniveauet. Et skift, som jeg ikke har kunnet finde beskrevet inden for sfl. Disse overvejelser fører til, at jeg her i min konklusion vil rejse et spørgsmål til sfl-forskningen. Hvordan undgår man, at lingvistiske analyser forbliver i sprogdetaljen? Hvordan forbinder man lingvistiske analyser med tolkninger af virkeligheden og med samfundsbetingede vilkår?

I mit analysearbejde har jeg fastholdt samme analysemetodik til alle sprogbrugsanalyserne. Jeg lægger en spørge-skabelon ned over teksterne. Der ligger for mig en pointe gemt i at arbejde på denne måde, fordi jeg med metoden undersøger de samme forhold i alle tekster og dermed får øje på, hvordan intentionerne er forskellige og de interpersonelle konstruktioner forskellige. Det bliver tydeligt, at sprogliggørelsen i det pædagogiske arbejde med de udviklingshæmmede er mere mættet med interpersonelt stof, end sprogliggørelsen i fysioterapeuternes patientbehandlingsforløb er det. Samme analysemetode gør, at der danner sig mønstre imellem tekster og arbejde. Jeg får øje på vaner og rutiner i sprogbrugen, og på den måde nærmer jeg mig meninger i tekst og i arbejde. En diskussion, som jeg vil lægge op til her i min konklusion, er, hvad nogle mere flydende og knap så strukturerede analyser ville eksponere. Jeg har valgt at fastholde samme analysemetode, fordi det har været en måde at holde de mange forskelligartede teksteksempler i skak på. Den samme analysemetodik hjælper med at se sammenhænge imellem tekstdokumenterne. Teksterne er intertekstuelle og interdiskursive, og med analysemetodikken belyser jeg de samme forhold igennem alle teksterne. Dermed får jeg mulighed for at beskrive varianter af tekstintentioner, varianter af interpersonelle relationer og konstruktioner i sprogbrug. Hvis jeg gik til teksterne med en diskurs-hermeneutisk tilgang og ikke fokuserede på lingvistiske forhold, ville disse analyser sandsynligvis åbne for forskellige bredere tematikker i professionsarbejdet. Med min analysemetodik fastholder jeg et fokus på noget, som jeg på forhånd beslutter mig for at lede efter i teksterne, og dermed afgrænser jeg mig fra de bredere teksttolkninger. Tekstanalysemetoden lukker sig omkring de fire analysespørgsmål, og eksponerer arbejdets vilkår gennem den intentionelle og interpersonelle sprogbrug. Fra dette perspektiv udelukkes andre forhold for mit analytiske blik. Samtidig med at metoden lukker sig om

de fire spørgsmål, åbner den for et indblik i de institutionspraksisser, der eksisterer. Metodikken viser retning og dimensioner i arbejdet.

Analysemetoden er en systematisk måde at åbne for tekster på og samtidig en måde at udelukke andre perspektiver. Hvis jeg havde erstattet analysespørgsmål 2 med nogle spørgsmål, der interesserede sig for at undersøge sprogbrugens sammenhæng med arbejdet som et lønarbejde, kunne jeg eksempelvis have forholdt mig mere til de argumentatoriske forhold i teksterne. Måden afsender argumenterer og forhandler arbejdets vilkår på. Det ville indebære andre teoretiske perspektiver, som naturligvis ville give teksternes udsagn en anden vinkling. Hvis den analysemetode, jeg har udviklet til mine sprogbrugsanalyser, skal anvendes af andre, vil jeg foreslå, at man særligt under analysespørgsmål 2 overvejer, hvad det er for en viden, man ønsker at frembringe, og retter sine spørgsmål til der. Jeg har ønsket at frembringe viden om professionsarbejdet som et menneskearbejde, der er indlejret i relationer mellem aktørerne. Derfor er det de interpersonelle resurser i sprogbrugen, der har haft mit fokus. Men spørgsmål 2: *Hvilken sprogbrug udtrykker aktørerne sig med? (hvordan skriver de?)* kan besvares på mange andre måder, afhængig af de teoretiske forforståelser til arbejdets karakter, man etablerer forud for analysemetoden.

Analysemetoden rækker til at beskrive arbejdet ud fra sprogbrugens og teksttypens univers. Den udsigelseskraft, tolkningerne har, knytter sig til den sprogbrug, der findes i teksterne. Det er metodens begrænsning. Sprogbrug forstås som social proces, og sprogbrug er en del af andre sociale processer, der er i spil i diskursfællesskaber på arbejdspladser. Analysemetoden eksponerer den del af arbejdet, der er skriftsproglig, og det er analysemetodens fordel, at den kan gå i detaljen med den sprogbrug, der kan øjnes på tekstens mikroniveau, men de store perspektiver ud til kulturkonteksten og samfundsbetingede forhold på makroniveau finder ikke plads gennem metoden. Analysemetoden har på den måde fokus på de hverdagssproglige diskurser, som kan identificeres på mikroniveau, og det er hverdagssproget, man som forsker kommer til at forbinde med arbejdspladsens praksis.

Potentiale i skriftsprogbrugsanalyser af tekster fra arbejdspraksisser

Hvis jeg havde mulighed for at fortsætte forskningen, ville jeg gøre mig metodologiske overvejelser i to retninger: Jeg ville producere en type af empiri,

der kobler sig direkte til situationskontekstniveauet, og jeg ville teoretisere kulturkontekstniveauet stærkere.

Med et empirisk materiale, der kobler sig til situationskontekstniveauet, kunne det være interessant at gennemføre receptionsanalyser af måden, som tekster og sprogbrug modtages på og anvendes i en arbejdspraksis. Dette ville indebære et feltstudium, hvor jeg forfulgte de skriveprocesser og læserorienteringer, der finder sted i arbejdet. Hvad foregår der, når afsenderne af teksterne skal beslutte sig for at anvende professionens sprogbrug? Og hvad foregår der, når modtagerne af teksterne læser og reagerer på hinandens skriftsprogbrug? Analyser af et sådan empirisk materiale koblet med de sprogbrugsanalyser, jeg i denne afhandling har foretaget af tekstdokumenter, ville producere forståelser og udsagn om arbejdet, som var mere sensitive overfor aktørernes *omgang* med skriftligheden. Jeg har i denne afhandling undersøgt skriftsprogbrug med et udgangspunkt i afsenderpositionen. Ved at udvide undersøgelsen med et feltstudium fra arbejdspladsen kunne jeg undersøge skriftsprogbrug og skriftsprogspraksisser med et udgangspunkt i modtagerpositionen – og sammenholde de to analyser.

Mit andet forslag er at teoretisere kulturkontekstniveauet stærkere. Jeg ser gennem tekstanalyserne tegn på forhold, der har at gøre med forandringer i samfundet. I teksttyper som metodebeskrivelser, udviklingsplaner, referater, nyhedsbreve, og diagnostiske tekster slår samfundsbetingede forhold igennem i sprogbrugen. Et kritisk perspektiv på disse tekstkonstruktioner kunne være at overveje, hvordan og hvorfor teksterne skrives, og hvor produktive de samfundsbetingede krav og målsætninger er for professionsarbejdet. Jeg kunne spørge om de krav, der er fulgt med moderniseringen af den offentlige sektor i visse tilfælde er direkte ødelæggende for de velfærdsinstitutioner, vi har opbygget i vores samfund. Hvorfor skal fysioterapeuter forstå budgetstyring og selvforvalte deres hverdag? Hvorfor skal fysioterapeuter være logistikere? Hvorfor skal pædagoger skrive udviklingsplaner, som retorisk bearbejdes til at holde kommunens tilsynsførende på afstand? Hvorfor skal de forholde sig til eksterne krav og optikker, som ikke nødvendigvis er til stede i hverdagens arbejde? Ud af mine sprogbrugsanalyser rejser der sig spørgsmål, som man kritisk kunne stille til samfundsudviklingen. Jeg har i min afhandling ikke forfulgt samfundsteorier eller sociologiske teorier, der giver perspektiver til at forstå teksternes betydning for samfundsudviklingen, men jeg kan se produktive muligheder i et sådan studium. Kulturkonteksten skabes også igennem teksterne, og en analyse, der fokuserer på forholdet mellem tekst og

samfund, ville i højere grad føre til kritiske diskussioner om den måde, vores velfærdssamfund tager retning på.

Den måde, jeg har arbejdet med sprog- og diskursanalyser på, går i dialog med forskellige andre teoriuniverser. Foucaults diskursanalyse er en beslægtet tankegang, som i højere grad ville eksponere samfundskritiske institutionelle logikker, end de interpersonelle logikker, jeg når frem til. Faircloughs kritiske diskursanalyse er ligeledes en beslægtet teorifremstilling. Faircloughs sigte går i retning af en overordnet samfundskritik, hvor jeg i mit analysearbejde bevæger mig ind i de hverdagssproglige sammenhænge for at undersøge, hvordan den intentionelle og interpersonelle sprogbrug former sig. Hvis Foucault og Fairclough blev anvendt for et udvidet studium af sprogbrugs betydning for professionsarbejde og samfundsudvikling, ville jeg komme nærmere en analyse af kulturkonteksten end den teoriramme, jeg har arbejdet inden for, har givet mulighed for. Disse analyser ville eksponere samfundskritiske pointer på makroniveau.

Mine skriftsprogbrugsanalyser fører til tolkninger om arbejdspraksisser, og dermed en viden som sprog og arbejde. De to gruppesamtaler gav mig indsigt i, at man ved at vende tilbage til praksisfeltet med sine forskningsresultater kan åbne for diskussioner, der er af relevans for professionsudøverne. Der kan ligge en pointe gemt i, at det netop er mikroanalyser af hverdagssprogbrug, der kan etablere et møde imellem forsker og praktiker, idet det stof, hvorom samtalen drejer sig, er praktikernes hverdag, sprog og arbejdsliv. Mikroanalyser fokuserer på de specifikke forhold i sprogbrug og arbejdspraksisser, og derfor bidrager forskningen med viden til praktikernes arbejdsliv. Analyser på makroniveau ville muligvis kunne det sammen, men her skulle praktikerne forholde sig til overordnede samfundsbetingede pointer af kritisk karakter, og jeg tror, at det ville være mere fjernt for professionsudøverne at diskutere deres egen arbejdspraksis ud fra et sådan perspektiv.

Skriftsprogbrugsanalyser er brugbare i et arbejdslivslæringsperspektiv, fordi den sprogbrug, der er i teksterne indlejrer arbejdspraksisser i sig, og de beskrivelser jeg med analyserne kan gennemføre tematiserer arbejdets vilkår på måder, som kan være frugtbare for professionerne at forholde sig til. Hvad der er indlejret i en sprogbrug i en tekst er forbundet med konteksten, men der er mere i konteksten, end hvad der kan indfanges i teksten. Det, der er i teksten, er ikke altid italesat i arbejdet, og derfor producerer sprogbrugsanalyserne et udefra perspektiv på professionsudøvernes arbejde. At fokusere på den del af arbejdet, der går ud på at sprogliggøre arbejdet, giver en mulighed for at tale om professionsarbejdet på andre måder, netop fordi sproget kun er

en aftapning af virkeligheden og ikke et spejl af den. Virkeligheden skærpes gennem sprogbrug, og dette forhold giver en særlig mulighed for at tale om det, som skærpes og konstrueres og dermed en mulighed for at forholde sig til de særlige professionsvilkår.

Professionspraktikere er i dag placeret i en dobbelthed, der går ud på at skulle udvikle arbejdet gennem dens praksisser og udvikle arbejdet gennem den måde, de sprogliggør sig om arbejdet på. Dette forhold er ikke noget, som professionsuddannelserne direkte kan uddanne til, for sprogbrugen i arbejdet opstår gennem aktørernes relationer til hinanden og de mennesker, de går på arbejde for. Sprogbrug, viden og erfaring er bundet til tid, sted og kontekst, og ikke knyttet til en forlods struktureret universel kernefaglighed. Arbejdspladsen er som et diskursfællesskab, der producerer sprogbrugen. Sprogbrugen opstår ud fra den indre nødvendighed, det er at have et sprog om arbejdet i arbejdet. Når man skal overlevere, budbringe, skabe kollektive hukommelser, forhandle, diskutere, justere, regulere, instruere, kontrollere - eller hvad det er, man gør med sproget, er det et udtryk for, at arbejdets praksisser slår igennem. Da arbejdspladser er forskellige, og professioner er forskellige, kan man ikke forud lære at skrive i et arbejde. Professionsuddannelserne kan derfor ikke guide studerende ind i arbejdspraksissers skriftsprogbrug. Det er på selve arbejdspladsen, at denne læring finder sted. Det er netop der, man kan lære om og af det, man skriver. Derfor foreslår jeg at føre mine analyser ud i praksisfeltet og lade dem stå som udgangspunkt for diskussioner der. Man kan bruge sprogbrugsanalyser i udviklingsprojekter, supervisionsforløb, efteruddannelseskurser eller andre læringsfora, og analyserne kan bidrage med et perspektiv på arbejdet.

Den akkumulerede skriftlighed i professionsarbejdet fastholder en viden, der er til stede i arbejdet. Kulturerne producerer bestemte logikker at arbejde ud fra, når de baserer sig på skriftlige kommunikation og skriftlig hukommelse. Det giver aktørerne en mulighed for at vende tilbage til deres eget materiale og få øje på professionsarbejdet gennem den skriftsprogbrug, der fastholder de fælles rutiner og erfaringer. Jeg har undersøgt sprogbrug blandt pædagoger og fysioterapeuter. Den analysemetode, jeg har udviklet, vil være værd at afprøve også på tekster fra andre professioner. Hvad og hvordan skriver lærere, socialrådgivere, sygeplejersker, ergoterapeuter, jordmødre og andre professionspraktikere, og hvordan viser deres arbejde sig gennem de teksttyper og den sprogbrug, de har i professionerne? Jeg foreslår, at man indarbejder analyser af tekstdokumenter og sprogbrug fra professionernes arbejds-

pladser, når man fremover skal arbejde med arbejdspladslæring og professionsudvikling.

Det er vigtigt for professionspraktikere selv at udvikle deres arbejdspraksisser, og i den sammenhæng bidrager min forskning med det forhold, at man gennem sprogbrugsanalyser af tekster fra arbejdspladserne kan komme til at diskutere hvilke teksttyper, det giver mening at skrive i et menneskearbejde, og hvilke teksttyper det ikke giver mening at skrive. Det bliver muligt at diskutere den sprogbrug, man anvender, og den måde sprogbrugen er med til at konstituere arbejdets praksisser. Det bliver muligt at diskutere de vilkår, hvorunder man arbejder, de relationer man arbejder i og den viden man udvikler igennem ens arbejde. Med et sådan udgangspunkt har praktikerne mulighed for at påvirke og udvikle deres profession. Der er i dag en fare for, at det nemt bliver de eksterne krav til professionerne, der sætter dagsordenen for den retning, hvori professionsarbejdet udvikler sig. Det kom eksempelvis til udtryk igennem de krav, der stilles til professionerne om at indføre ny sprogbrug, som når et ICF-sprog pålægges fysioterapeuterne, eller når it-systemer og krav fra forvaltningen om at dokumentere arbejdet gennem udviklingsplaner og handleplaner pålægges pædagogerne. Som jeg har vist i denne afhandling, er skriftligheden et arbejde, man gør i professionerne for at honorere de eksterne krav, men i endnu højere grad en indre nødvendighed for at samarbejde, omsorgsarbejde og behandlingsarbejde kan fungere. Derfor er det vigtigt, at professionspraktikere selv er med til at udvikle deres arbejde – blandt andet ved at forholde sig til, hvordan de teksttyper, de skriver, giver mening i deres arbejde, og hvordan den sprogbrug, de bruger, udvikler professionsarbejdet i en retning, som de selv ønsker.

Litteratur

Aaslestad, Petter (1997): *Pasienten som tekst.* Tano Aschehoug.

Abbott, Andrew (1988):*The System of the Professions.* University of Chicago Pres.

Abbott, Andrew (1992): *Professional Work.* IN: Hassenfeld, Yeheskel(red.): *Human Services as Complex Organisations.* Sage.

Alverson, Mats & Kaj Sköldberg (1994): *Tolkning och refelktion. Vetenskapsfilosofi och Kvalitativ metod.* Samfundslitteratur.

Alverson & D. Kärreman (2005*): "At arbejde med mysterier og sammenbrud: Empirisk materiale som kritisk samtalepartner i teoriudvikling".* IN: Järvinen og Mik-Meyer: *Kvalitative metoder i et interaktionistisk perspektiv.* Hans Reitzels forlag.

Andersen, Lars, Poul Duedahl og Louise N. Kallestrup (red.)(2005): *De måske udstødte. Historiens marginale eksistenser.* Ålborg Universitets forlag.

Andersen, Thomas, Uwe Helm Petersen og Flemming Smedegaard (2001): *Sproget som ressource. Dansk systemisk funktionel lingvistik i teori og praksis.* Odense Universitetsforlag.

Andersen; Thomas Hestbæk og Flemming Smedegaard (2005): *Hvad er meningen?* Syddansk Universitetsforlag.

Andersen, Thomas Hestbæk (2007): *Sæt ord på!* Syddansk Universitetsforlag.

Andersen, Randi og Kirsten Weber (2009): *Profession og praktik.* Roskilde Universitetsforlag.

Atkinson, P (1995): *Medical Talk and Medical Work.* Sage Publiction.

Austin, J.L. (1962): *How to do things with words.* Oxford University Press.

Barton, Davids & Hamilton, Mary (1998): *Local Literacies. Reading and writing in one community.* London Routledge.

Bazerman, Charles edt. (2008): *Handbook of Research on Writing.* LEA.

Benviniste, Emilie (1966): *Problémes de linguistique générale.* Paris.

Berge, Coppock. Maagerø (red.)(1999): *Å skape mening med språk.* Cappelen Akademisk Forlag.

Berge, Lars Kjell og Per Lindin (2001): *Perspektiv på genre.* IN: Rhetorica Scandinavice Nr. 18/ retorik og genre.

Berge, Kjell Lars, Eva Maagerø (eds.) (2005): *Semiotics from the North. Nordic approaches to systemic functional linguistics.* NOVUS PRESS.

Berger, P and Luckmann, T (1966): *The Social Construction of Reality: A Treatise on the Sociology of knowledge.* New York: Doubleday

Bhatia, Vijay K, (1993): *Analysing Genre: Language use in professional settings.* Longman.

Bhatia, Vijay K. (2000): *Genres in Conflict.* IN: Trosborg, Anna (2002): Analysing Professional Genres. Pragnatic & Beyond.

Bhatia, Vijay K. (2004): *Worlds of written discourse. A genre-based view.* Continuum London. New York.

Bhatia, Vijay K. (2007): *Interdiscursivity in critical genre analysis.* Working Paper. City University of Hong Kong.

Biber, Douclas and Camilla Vásquez (2008): *Writing and Speaking.* IN: Baserman, Charles edt. (2008): Handbook of Research on Writing. LEA.

Borgerrådgiverens egen driftundersøgelse (2008): Magtanvendelse. Københavns Kommune.

Booth, Wayne C., Gregory C. Colomb, Joseph M. Williams (1995): *The Craft of Research.* Chicago & London.

Bredsdorff, Nils(2003): *Diskurs og konstruktion.* Forlaget Sociologi.

Brok, Lene Storgaard, Hanne Møller, Charlotte Skafte-Holm og Signe Skov (2003): *Skriftlighed i læreruddannelsen – med udgangspunkt i bacheloropgaven.* Unge Pædagoger.

Brok, Lene Storgaard og Frants Mathiesen (red.) (2005): *Skriftlighed – et læringsredskab i professionsuddannelser.* Forlaget Samfundslitteratur.

Brunsson, Niels and Bengt Jacobsson (2000): *A World of Standards.* Oxford University Press.

Buus, Lone Grundtvig (2003): *Pædagog, profession og person – set i et uddannelses-perspektiv.* In: I. Weicher og P. F. Laursen(2003): *Person og profession.* Billesø & Baltzer.

Christie, Frances and J. R. Martin (*1997): Genre and Institutions. Social Processes in the Workplace and School.* Continuum.

Chouliaraki, Lilie & Norman Fairclough (1999): *Discourse in Late Modernity.* Edingburg University Press.

Clark og Peterson (1986): *Teachers' Thought Processes* IN*:* Wittriock (2001): *Handbook of Research on Teaching.* Virginia Richardson.

Davies, Browyn, and Rom Harré (1990): *Positioning: the discursive production of selves.* IN: Wetherell, Margaret (ed.) 2001: *Discourse Theory and Practice. A Reader.* SAGE Publications.

Davies, Karen (2000): *Omsorgens struktur – tidens kärna.* In: Rosemari Eliasson (red.)(2000): *Omsorgens skiftningar.* Studentlitteratur.

Dahler-Larsen, Peter (2007): *Kvalitetens beskaffenhed.* Syddansk Universitet.

Dale, E L. (1999): *Pædagog og professionalitet.* Klim.

Denzin, Norman K. & Yvonna S. Lincoln(1994): *Handbook of Qualitative Research.* SAGE.

Dik, Simon (1987): *Functional Grammar,* North Holland, Amsterdam.
Dysthe, Olga, Frøydis Hertzberg og Torlaug Løkensgard Hoel (2000): *Skrive for at lære.* Klim.
Dybbroe, Bettina m.fl. (2006): *Menneskearbejde.* Tidsskrift for arbejdsliv nr. 1
Eco, Umberto (1984): *Semiotics and the Philosophy of Language.* London.
Eco, Umberto (1990): *The Limits of Interpretation.* Bloomington.
Eco, Umberto (1992): *Interpretation and Overinterpretation.* Cambridge.
Elbow, Peter and Pat Belanoff(2003): *Being a Writer.* Mc Graw Hill.
Elkjær, Bente (2005): *Når læring går på arbejde. Et pragmatisk blik på læring i arbejdslivet.* Forlaget Samfundslitteratur.
Eliasson, Rosmari (red.)(1992): *Egenheter och allmänheter. En antologi om omsorg och omsorgens villkor.* Arkiv förlag.
Eliasson, Rosmari (red.)(1996): *Omsorgens skiftningar.* Studentlitteratur.
Eskelinen, Leena, Dorte Caswell & Søren Peter Olesen (2006): *En kritisk-konstruktiv forskningstilgang til faglighed i socialt arbejde.* Tidsskrift for arbejdsliv, 8.
Fairclough, Norman (1992): *Discourse and Social Change.* Polity.
Fairclough, Norman (2003): *Analysing Discourse* Routledge.
Flyvbjerg, Bent (1991): *Rationalitet og magt I og II* Akademisk forlag.
Flyvbjerg, Bent (2004); *Five misunderstandings about case-study research.* Aalborg: Institut for samfundsudvikling og Planlægning.
Foucault, Michel (1996): *Ordene og tingene. En arkæologi om humanvidenskaberne.* Det lille Forlag.
Foucault, Michel (1969, 2005): *Vidensarkæologien.* Philosophia.
Foucault, Michel (1975, 2002): *Overvågning og straf.* Det lille forlag.
Fossestøl, Bernt (1980): *Tekst og tekststruktur. Veier og mål i tekstlingvistikken.* Universitetsforlaget Oslo.
Frandsen, Peter (2006): *Den arkivalske virkelighed.* IN: Edith Mandrup Rønn og Inger Hartby (2006): *Det forrykte menneske.* Skipperhoved.
Freedman Aviva and Peter Medway (1994): *Genre and the New Rhetoric.* Taylor & Francis.
Frimann, Søren (1997): *Gruppeterapeutisk samtaleanalyse* IN: Alebu nr. 4, Ålborg Universitet.
Frimann Trads, Søren (2000): *Interpersonelle relationer i medarbejdersamtaler.* Aalborg Universitet.
Frimann, Søren (2004): *Kommunikation – tekst i kontekst. Tekstanalyse med systemisk funktionel lingvistik.* Aalborg Universitetsforlag.
Frimann, Søren & Jantzen, Christian (2006): *Tekstvidenskabernes kontekst*

begreb. Betragtninger i anledning af den kritiske diskursanalyse. IN: Thellefsen, Torkild og Christian Jantzen (red.) (2006): *Videnskabelig Begrebsdannelse*. MÆRKK-serien nr. 4, Aalborg Universitetsforlag.
Gadamer, Hans-Gerog (1960): *Wahrheit und Methode: Grundzüge einer philosophischen Hermeneutik*. Tübingen.
Goffman, Erving (1964): *Social samhandling og mikrosociologi*. Hans Reitzels Forlag.
Goody, Jack (1986): *The logic of writing and the organization of society*. Cambridge University Press.
Goody, Jack (1987): *The Interface Between the Written and the Oral*. Cambridge University Press.
Goody, Jack (2000): *The Power of the Written Tradition*. Smithsonbian Institution Press.
Gregersen, Frans (2000): *God og dårlig eklekticisme*. Motskrift.
Guba, Egon G & Yvonna S. Lincoln (1994): *Competing Paradigms in Qualitative Research*. IN: Denzin, Norman K. & Yvonna S. Lincoln(1994): *Handbook of Qualitative Research*. SAGE.
Gulddal Jesper og Martin Møller (1999): *Hermeneutik – en antologi om forståelse*. Gyldendal.
Habermas, Jürgen(1996): *Teorien om den kommunikative handlen*. Aalborg Universitetsforlag.
Halliday, M.A.K. (1975): *Learning how to mean – Explorations in the Development of Language*. Arnold.
Halliday, M.A.K. and Ruqaiya Hasan (1976): *Cohesion in English*. Longman.
Halliday, M.A.K. (1978): *Language as social semiotic. The social interpretation of language and meaning*. Edward Arnold.
Halliday, M.A.K. and Ruqaiya Hasan (1985, 1989): *Language, context, and text: aspects of language in a social-semiotic perspective*. Oxford University Press.
Halliday, M.A.K. (1985): *Spoken and written language*. Oxford University Press.
Halliday, M.A.K: (1987) (1998): *Mundtlige og skriftlige måter å mene på*. IN: Berge, Coppock. Maagerø (red.) (1999): *Å skape mening med språk*. Cappelen Akademisk Forlag.
Halliday, M.A.K (1990): *Literacy and linguistics: a functional perspective* IN: Hasan and Williams (1996): *Literacy in society*. Longman.
Halliday, M.A.K. (2004): *An Introduction to Functional Grammar*. Third Edition. Hodder Arnold.
Hansen, Signe Pildal (2004): *Praktisk originalitet*. DPU.
Harré, Rom and Luk van Langenhove (1999): *Positioning Theory*. Blackwell

Publishers.
Harré, Rom and Fathali Moghaddam (2003): *The Self and Others*. Praeger, London.
Hasan, Ruqaiya (1996): *Ways of Saying: Ways of Meaning*. Cassell.
Hasan, Ruqaiya and Geoff Williams (1996): *Literacy in Society*. Longman.
Hasenfeld, Yeheskel (1983): *Mennesket som råstof – borgerservicerende organisationer i moderne samfund*. Klim.
Hasenfeld, Yeheskel(ed.)(1992): *Human Services as Complex Organisations*. Sage.
Hedeboe, Bodil (2002): *Når vejret læser kalenderen*. Ph.d.-afhandling SDU.
Hermansen, Mads og Jacob Dahl Rendtorff (2002): *En hermeneutisk bobygger*. Tekster af Paul Ricoeur. Klim.
Hjort, Katrin (1997): *Diskurs. Analyser af tekst og kontekst*. Samfundslitteratur.
Hjort, Katrin (1999): *En helt anden virkelighed. 12 nye pædagoger om uddannelse og arbejde*. Roskilde Universitetscenter.
Hjort, Katrin (2001): *Moderniseringen af den offentlige sektor*. Forlaget Samfundslitteratur.
Hjort, Katrin (2004): *De Professionelle*. Roskilde Universitetsforlag.
Hjort, Katrin (2005): *Professionaliseringen i den offentlige sektor*. Roskilde Universitetsforlag.
Holmberg, Per og Anna-Malin Karlsson (2006): *Grammatik med betydelse. En introduktion till funktionell grammatik*. Hallgren & Fallgren.
Howarth, David (2000): *Diskurs*. Hans Reitzels Forlag.
Hull; Glynda (red) (1997): *Changing work, changing workers. Chritical perspectives on language, literacy and skills*. Albany: SUNY Press.
Husted, Jørgen (2000): *Wittgenstein* Centrum.
Høilund, P. (2003). Magtanvendelse og svag retskultur. IN S. (red.). *Værdier i socialpolitikken: Essaysamling* (1 udg.) (s. 87 - 103). Roskilde University.
Iversen, Gurli Bjørn(2004): *Subjektivitet, jobrelatering og akademisk skrivning*. Ph.d.afhandling fra Institut for Uddannelsesforskning, RUC.
Ivanic, Roz (1997): *Writing and identity*. Amsterdam/Philadelphia.
Jantzen, Christian og Torkild Thellefsen red. (2006): *Videnskabelig begrebsdannelse*. Ålborg Universitetsforlag.
Järvinen, Margretha og Nanna Mik-Meyer (red.)(2004): *At skabe en klient*. Hans Reitzels Forlag.
Järvinen, Margretha og Nanna Mik-Meyer (red.)(2005): *Kvalitative metoder i et interaktionistisk perspektiv. Interview, observationer og dokumenter*. Hans Reitzels Forlag.
Jensen, Leif Becker (2004) *Fra patos til logos*. Roskilde Universitetsforlag.

Jensen, Elisabeth Halskov og Jenny Anneberg Olesen (red.)(2003): *Tekstens univers*. Klim.

Jensen, Torben Bechmann og Gerd Christensen (red.)(2005): *Psykologiske og pædagogiske metoder. Kvalitative og kvantitative forskningsmetoder i praksis*. Roskilde Universitetsforlag.

Jensen, Uffe Juul (1998): *Sygdomsbegreber i praksis*. Munksgaard.

Jørgensen, Charlotte og Merete Onsberg (1999): *Praktisk argumentation*. Teknisk forlag.

Jørgensen, Marianne Winther og Louise Phillips (1999): *Diskursanalyse som teori og metode*. Samfundslitteratur – Roskilde Universitetsforlag.

Jørgensen, Marianne Winther *(2002): Refleksivitet og kritik. Socialkonstruktionistiske subjektpositioner*. Roskilde Universitetsforlag.

Karlsson, Anna-Malin. (2003): *Skrift och texter på bygget. En undersökning av vad och hur några byggnadsarbetare läser och skriver, verbalt och visuellt, i sitt arbete*. http://www.nordiska.su.se/skriftbruk/ .

Karlsson, Anna-Malin (2003): *Med bilen som kontor. Om en lastbilsförares skriftbruk, texter och skriftbruksmiljöer*. http://www.nordiska.su.se/skriftbruk/ .

Karlsson, Anna-Malin (2004): *Varor och tjänster. Om skriftbruk i butiken*. http://www.nordiska.su.se/skriftbruk/ .

Karlsson, Anna-Malin (2006): *En arbetsdag i skriftsamhället. Ett etnografiskt perspektiv på skriftanvändining i vanliga yrken*. Språkrådet.

Kirkebæk, Birgit (2005): *Fra beplankning til bofællesskab. Den horisontale og vertikale fortælling om åndsvage i Danmark*. IN: Andersen, Lars, Poul Duedahl og Louise N. Kallestrup (red.)(2005): *De måske udstødte. Historiens marginale eksistenser*. Ålborg Universitetsforlag.

Kirkebæk, Birgit (2006): *Symptomatologi, metodologisk undersøgelser og diagnostik. Tanker om at læse journaler*. IN: Edith Mandrup Rønn og Inger Hartby (2006): *Det forrykte menneske*. Skipperhoved.

Kjertmann, Kjeld (1999): *Skriftsprog og skolestart*. DPU.

Kjørup, Søren(1996): *Menneskevidenskaberne. Problemer og traditioner i humanioras videnskabsteori*. Roskilde Universitets Forlag.

Knudsen, Morten (2006): *"Performance measurements" performer selv. – et sociologisk blik på præstationsmålinger*. Social Kritik 104.

Koester, Almut (2006): *Investigating Workplace Discourse*. Routledge.

Korsgaard, Steffen (2006): *Mod et balanceret arbejdsbegreb*. Working Pater 2006-3. Department of Management.

Kragelund, Linda (2006)*: Uddannelse til professionsbachelor i sygepleje – en kvalitativ*

undersøgelse af sygeplejestuderendes læreprocesser under klinisk uddannelse i psykiatri. DPU.
Kristiansen, Søren og Hanne Kathrine Krogstrup (1999): *Deltagende observation*. Hans Reitzels Forlag.
Krogh, Ellen ((2003): *Danskfagets didaktiske diskurser*. SDU.
Krøjer, Jo (2003): *Det mærkede sted – køn, krop og arbejdsrelationer*. RUC.
Krøjer, Jo (2003): *Når Farmand kommer hjem – om kønsarbejdsdelingen på de socialpædagogiske institutioner*. IN: Hjort og Baagøe Nielsen (2003): *Mænd og omsorg*. Socialpæedagogisk bibliotek.
Kvale, Steinar (1989): *Issues of Validity in Qualitative Research*. Studenterlitteratur.
Kvale, Steinar (2006): *Qualitative Inquiry*. Sage Publications.
Kvale, Steinar (2009): *Interview. Introduktion til et håndværk*. Hans Reitzels forlag.
La Cour, Anders (2007): *Afføringsskemaer som teknologi*. Social Kritik nr. 109.
Labov, William and Joshua Waletzsky (1967): *Narrative analysis: Oral versions of personal experience*. IN: June Helm (red.) (1967): *Essays on the Verbal and Visual Arts*. Seattle: University of Seattle Press.
Labov, William (1980): *Locating Language in Time and Space*. Academic Press.
Lakoff, George og Mark Johnson (2002): *Hverdagens metaforer*. Hans Reitzels Forlag.
Laursen, Per Fibæk m.fl. (2005): *Professionalisering* Roskilde Universitetsforlag.
Lave, Jean & Etienne Wenger(1991): *Situeret læring*. Hans Reitzels Forlag.
Leithäuser, Thomas og Birgit Volmerg (1988): *Arbejde og socialization* IN: Nielsen, Birger Steen, Kirsten Larsen, Henning Salling Olesen, Kirsten Weber (1994): *Arbejde og subjektivitet. En antologi om arbejde, køn og erfaring*. Roskilde Universitet.
Lorenzer, Alfred (1975): *Materialistisk socialisationsteori*. Rhodos.
Maagerø, Eva (2005): *Språket som mening. Innføring i funksjonell lingvistikk for studenter og lærere*. Universitetsforlaget.
Madsen, Bent (2005): *Socialpædagogik. Integration og inklusion i det moderne samfund*. Hans Reitzels forlag.
Malinowski, Bronislaw (1923): *The problem in primitive languages*. IN: C.K.Ogden & I.A. Richards (red) *The meaning of meaning*. London.
Martin, J.R. (1992*): English Text. System and Structure*. Philadelphia/ Amsterdam.
Martin. J. R & David Rose (2003): *Working with Discourse. Meaning Beyond the Clause*. Continuum.
Martin J.R. and David Rose (2008): *Genre Relations*. Equinox Publishing Ltd.
Martin, J. R. and P.R.R. White (2005): *The Language of Evaluation. Appraisal*

in English. Palgrave.
Maybin, Janet (2001): *Language Struggle and Voice:* The Bakhtin / Volosinov Writings. IN: Wetherell, Margaret (ed.) 2001: *Discourse Theory and Practice. A Reader*. SAGE Publications.
Meilink, Johanna. 2004: *Skriftbruket på en förskola. En undersökning av vad och hur en förskollärare skriver och läser i sitt arbete.* http://www.nordiska.su.se/skriftbruk/
Mik-Meyer, Nanna (2004): *Dømt til personlig udvikling*. Hans Reitzels forlag.
Miller, Carolyne (1984): *Genre som social handling*. I: Rhetorica Scandinavica nr. 18/retorik og genre. 2001.
Moos, Leif, Johan Krejsler & Per Fibæk Laursen (red.) (2004): *Relations-professioner – lærere, pædagoger, sundhedsplejersker, socialrådgivere og mellemledere*. DPU København.
Mulvad, Ruth 2005: *Pædagogisk anvendelse af funktionel lingvistik*. IN: Møde om udforskningen af Dansk sprog. Institut for Nordisk Sprog og Litteratur. Århus Universitet.
Mulvad, Ruth (2006): *Sprog og skole – en introduktion til pædagogisk funktionel lingvistik*. Agora – tidsskrift for forskning, udvikling og ideudvikling i professioner.
Mulvad, Ruth (2009): *Sprog i skole – læseudviklende undervisning i alle fag*. Alinea.
Møller, Hanne (2005): *Diskursiv praksis i læreruddannelsen – en empirisk undersøgelse af bacheloropgavens positioner og udsigelse*. Ph.d.-afhandling DPU.
Neergaard, Helle (2007): *Udvælgelse af cases i kvalitative undersøgelser*. Samfundslitteratur.
Negt, Oskar(1984): *Det levende arbejde den stjålne tid*. Politisk revy.
Nielsen, Annegrethe (2005): *Udvikling af interaktionelle kvalifikation er i jordmoderuddannelsen*. Forskerskolen i Livslang Læring RUC.
Nielsen, Birger Steen, Kirsten Larsen, Henning Salling Olesen, Kirsten Weber (1994): *Arbejde og subjektivitet. En antologi om arbejde, køn og erfaring*. Roskilde Universitet.
Nielsen, Lene (2007): *Sproglig tekstanalyse: Evaluering. Et funktionelt grammatisk perspektiv på værdisætning i tekster*. Syddansk Universitetsforlag.
Niras Konsulenterne (2008): *Undersøgelse af bosteder og bofællesskaber i Københavns Kommune*. Hovedrapport NIRAS konsulenterne A/S.
Nylehn, Børre og Anne Marie Støkken(red.) (2002): *De profesjonelle*. Universitetsforlaget.
Olsen, Michel & Gunver Kelstrup (red.) (1981):*Værk og læser: en antologi om receptionsforskning*. København.
Ong, Walter J: (1982): *Orality and literacy. The technologizing of the word*. London.
Palsbro, Lene (2003): *Genre – sig tekstens navn*. IN: Elisabeth Halskov Jensen

og Jenny Anneberg Olesen (red.) 2003: *Tekstens univers* Klim.
Papen, Uta (2005): *Adult Literacy as Social Practice. More than skills.* Routhledge.
Parrott, W Gerrod (2003): *Positioning and the Emotions.* IN: Harré and Moghaddam (2003): *The Self and Others.* Praeger, London.
Pedersen, Kirsten Brasholm og Lise Drewsen red (2001): *Kvalitative metoder – fra metateori til markarbejde.* Roskilde Universitets forlag.
Perregaard, Bettina (2002): *Forskning og undervisning i skriftsprog.* Akademisk.
Poula Helth Rådgivning (2002): *Evaluering af bestemmelserne om magtanvendelse og andre indgreb i selvbestemmelsesretten.* Socialministeriets Handicapkontor.
Ramian, Knud (2007): *Casestudiet i praksis.* Academica.
Rasmussen, Palle (2004): *Professionsprojekt og vidensudvikling- om forskelle i professionsforståelser og professionsstrategier.* IN: Hjort, Katrin (2004): *De Professionelle.* Roskilde Universitetsforlag.
Rendtorff, Jacob Dahl (2000): *Paul Ricoeurs filosofi.* Hans Reitzels forlag.
Rhees, Rush (1998): *Wittgenstein and the Possibility of Discourse.* Cambridge University Press.
Rhetorica Scandinavica nr 18, juni 2001: Retorik & Genre. Tidsskrift for skandinavisk retorikforskning
Ricoeur, Paul, (1970): *Sprogfilosofi.* Vinten København.
Ricoeur, Paul (1973): *Filosofiens kilder.* Vinten København.
Ricoeur, Paul (1979): *Fortolkningsteori.* Vinten København.
Ricoeur, Paul (1975) (1977): *The Rule of Metaphor. Multidisciplinary studies of the creation of meaning in language.* University of Toronto Press.
Ricoeur, Paul (1984) *Time and Narrative Volume 1 – 2 – 3.* The University of Chicago Press.
Ricoeur, Paul (1981): *Hermeneutics and the Human Sciences.* Cambridge.
Ricoeur, Paul (1992): *Oneself as Another.* The University of Chicago Press.
Ricoeur, Paul (1999): *Humanities between Science and Art.* Humaniora ved Årsskiftet. Århus Universitet.
Ricoeur, Paul (2007): *Reflections of The Just.* The University of Chicago Press. Chicago and London.
Rønn, Edith Mandrup og Inger Hartby (2006): *Det forrykte menneske.* Skipperhoved.
Salling Olesen, Henning (2004): *Har professioner en fremtid og kan de professionelle skabe den?* I. Katrin Hjort (red): *De professionelle.* Roskilde Universitetsforlag.
Schmidt, Camilla(2007): *Fra pædagogstuderende til pædagog.* Ph.d. afhandling. Roskilde Universitetscenter.

Schulz, Stine Brandt, Rikke Gut og Morten Freil (2006): *Patienters indstilling til sygehusvæsenet i Østdanmark og Vestdanmark. Medinddragelse, autoritetstro og informationssøgning.* Ugeskrift for læger 168/3.

Searle, John (1969: *Speech Acts*, Cambridge University Press.

Simms, Karl (2003): *Paul Ricoeur.* Routledge Critical Thinkers London and New York.

Smith, Peter Scharff (2005): *Moralsk forbedring eller moderne disciplinering.* IN: Andersen, Lars, Poul Duedahl og Louise N. Kallestrup (red.)(2005): *De måske udstødte.* Ålborg Universitetsforlag.

Stillar, Glenn F. (1998): *Analyzing Everyday Texts.* Rhetoric & Society.

Street, Brian (1993): *Cross-cultural Approaches to Literacy.* Cambridge University Press.

Sundstedt, Martin (2004): *Det papperslösa kontoret - myt eller verklighet. En fallstudie av skriftbruket i ett IT-yrke.* http://www.nordiska.su.se/skriftbruk/

Svennevig, Jan (2001): *Språklig samhandling.* Cappelen.

Svennevik, J., M. Sandvik, W. Wagle (2005): *Tilnærminger til tekst. Modeller for språklig tekstanalyse.* Cappelen Akademisk Forlag.

Svenningsen, Signe (2004): *Den elektroniske patientjournal og medicinsk arbejde.* Handelshøjskolens forlag.

Svensson, Tomas. (2005): *Skriftbruk på en bilverkstad. En studie av en fordonsmekanikers användning av text under en dag.* http://www.nordiska.su.se/skriftbruk/

Swales, John M. (1990): *Genre Analysis.* Cambridge.

Swales, John M.(2004): *Research Genres. Exploration and Applications.* Cambridge.

Tellis, Winston (1997): *The Qualitative Report,* Volume 3, November 2.

Therkelsen, Rita (red.) (2007): *Sproglig polyfoni. Tekster om Bachtin og ScaPoLine.* Århus Universitetsforlag.

Tidsskrift for arbejdsliv, Tema: Menneskearbejde (2006) 8. årgang nr. 1. CSA.

Tidsskrift for Arbejdsliv, Tema: Stress – en guds gave eller et satanisk mesterværk? (2007) 9. årg. CSA.

Tidsskrift for arbejdsliv (2008): Tema: Selvteknologier – magt og styring i det ny arbejde. 10. årg. Nr 1. CSA.

Tidsskrift - Res Publica Tema (1987): Text och verkelighet – Paul Ricoeur.

Togeby, Ole (2003): *Fungerer denne sætning?* Gads forlag.

Trosborg, Anna (2002): *Analysing Professional Genres.* Pragnatic & Beyond.

Unsworth, Len (ed.) (2000): *Researching Language in Schools and Communities. Functional Linguistic Perspectives.* Continuum.

Vagle, Wenche, Margrethe Sandvik, Jan Svennevig (1993): *Tekst og kontekst. En innføring i tekstlingvistikk og pragmatikk.* Cappelen.

Van Dijk, Teun A. (1997): *Discourse as social action. A multidiscipline ary introduction.* SAGE.
Weber, Kirsten (1995): *Ambivalens og erfaring.* Roskilde Universitetscenter.
Weber, Kirsten (1998): *Erfaringer i institutioner.* Roskilde Universitet.
Weber, Kirsten (2001): *Aggression, Recognition and Qualification. On the Social Psychology of Adult Education in Everyday Life.* Paper, ESREA, Lissabon.
Weber, Kirsten (2002): *Læring på livstid? Livslang læring mellem oplysning og vidensøkonomi.* Roskilde Universitetsforlag.
Weber, Kirsten (2002): *Professionsuddannelserne i vadestedet eller senmodernitetens paradoksale kvalificering – uddannelser og læreprocesser mellem akademisering og hverdagsrutiner* IN: Social Kritik nr. 81.
Weicher I. og P. F. Laursen(2003): *Person og profession.* Billesø & Baltzer.
Wetherell, Margaret (ed.) (2001): *Discourse Theory and Practice.* A Reader. SAGE Publications.
White, Peter (2005). *The Appraisal Website.* www.grammatics.com
Wiese, Lisbeth Birde (2003): *Skrivning og studium* SDU.
Wittgenstein, Ludwig (1953,1958): *Filosofiske undersøgelser.* Gyldendals Bogklub.
Wittgenstein, Ludwig (1969): *Om vished.* Philosophia.
Wulf-Andersen, Trine (2004): *Positioneringsmuligheder og social integration i et særligt støtteboligtilbud.* RUC.
Yin, Robert K. (1984, 1989): *Case Study Research. Design and Methods.* SAGE.
Young, Lynne and Brigid Fitzgerald (2006): *The Power of Language. How Discourse Influences Society.* Equinox.
Östman, Staffan, 2005: *Skriver städaren? En städares skriftbruk under en arbetsdag* http://www.nordiska.su.se/skriftbruk/

Bilag

Bilag 1: Teksttyper fra pædagogernes arbejde

Liste 1	Liste 2	Liste 3
Rapportbøger	Raportbøger	Bøger /kardex
Magtanvendelser	Magtanvendelser	Døgnrapport/døgneren
Planlægningsoplæg	Planlægningsoplæg	Magtanvendelser
Personale bog	Personalehåndbog	Planlægningsmødeoplæg
Kalenderen	Kalenderne	p-bog
Hjem- dagtilbudsbøger	Beboernes bøger	personalemødereferater
Kontaktbøger	Kontaktbøger	brandinstruks
Sygeplejebøger	Sygeplejeskemaer	regnskabsark
Peters neglebog	Peters neglebog	kontaktbøger til arbejdstilbud
Medicin skemaer	Medicinskemaer	kalender
Metodebeskrivelser	Metodebeskriveler	Peters neglebog
Interne og externe mail-	Intern mail	egenkontrol
beskeder	Vagtplaner	medicinskemaer
Vagtplaner	Afføringsskemaer	metodebeskrivelser
Afføringsskemaer	Tå skemaer	dagskemaer
Tå skema	Postkort til pårørende	mappe til nattevagtens opga-
Postkort	Regnskaber	ver
Taxigodtgørelse	Netbank	vagtplaner
Regnskaber	p-mødereferat	fejl og mangel bog
Pengesøgning til kommu-	egenkontrol	afføringsskema
nen	indkøbsskemaer central	tåteoriupsskema
Netbank	indkøb	fødselsdagskort
p-møde referat	køkkentavlen	ugeskemaer – overblik
egenkontrol	sovelister	indkøbssedler
indkøbsskema	afkrydsningsskema til	personalehåndbogen
(navn)- skema	nanfood	skema til varebestilling
Køkkentavle	madplan	korova bestilling
Sovelister	beboermødereferat	indkøbslister, på tavle
Afkrydsningsskemaer	mangel lister til ny byggeri	indhold i fryseren
Non-food	dymo strimler	madplan
Madplan		beboermødereferat

Beboermødereferat Teacch system Mangel lister Dymo labels		soveskema for Kate mails-interne til ledelsen mails eksterne

Liste 4	Liste 5	Liste 6
Rapportbøger Planlægningsoplæg Metodebeskrivelser p-mødereferat personalebog intern mails skriver i kalenderen beboernes "bog" mellem bosted og arbejde personlige huskesedler dio registreringsblanketter fødselsdagskort/julekort/feriekort for beboerne.	Planlægningsoplæg (borger status) Rapportbøger Metodebeskrivelser/ arbejdsmetoder Strukturplaner Diverse referater Intern informationsbog Skriftlig information mellem beboernes arbejdssted Kalender Dokumentation af vores arbejdsopgaver Formålsbeskrivelser Budget Jobopslag Dagsorden Udarbejdelse af retningslinjer fx fra forvaltningen Fejl og mangler Anerkendelse Magtanvendelser Tværfagligt(handicapcenter-læger ol)	Planlægningsoplæg Rapportbøger Metodebeskrivelser Strukturplaner Referater Intern informationsbog Skriftlig kommunikation mellem arbejde og bosted Kalender Dokumentation af vores arbejdsopgaver Formålsbeskrivelser Budgetter/regnskab Jobopslag Dagsordener Udarbejdelse af retningslinier fra forvaltningen.

Bilag 2: Pædagogernes hurtigskrivninger

"Hvornår fungerer det godt for mig at skrive i arbejdet?"

Tekst 1:
Det gør det når det ikke larmer og jeg kan nå, at høre hvad folk siger. Jeg har også brug for tid, da det skrevne ord, for mig kan blive en alt for lang forklaring. Mit ønske har længe været, at komme på et skrive/grammatik kursus. Ofte når jeg skriver, kunne det samme have været skrevet på kortere og mere præcist. Dette kommer sig reelt af ikke alt for gode skrive gru kundskaber. Lige nu bliver jeg meget forstyrret af den larm, de andres skriveri frembringer. Jeg kan også se på det jeg skriver nu, at der er mange gramatiske fejl. Det er sjovt at jeg sidder her og stresser over at jeg skal skrive hurtigt. Det var nemlig ikke det jeg blev bedt om. Jeg blev bedt om at skrive uafbrudt i 10 minutter. Der blev ikke sagt noget om, hvor mange ord jeg skulle nå. Dermed må jeg jo konstaterer, at jeg er min egen største stress faktor. Heldigvis bliver jeg "meget stille og roligt" som tiden går i mit liv, hurtigere til, at få øje på min tendens til at stresse. Denne tendens ligger i min egen natur men jeg er sikker på, at noget også kommer fra et arbejdsliv med stadigt mere stres. Dette fylder desværre sådan i mit liv, at de første par timer efter endt arbejdsdag, kører jeg i et for højt tempo. Hvilket jo er vanvittigt, Det er meningen vi ikke skal blive syge. Men det arbejde staten giver os, gør os syge. Samtidig skærer de i sundhedsvæsenet. Og nu igen tilbage til min egen irritation over, jeg ikke har et flydende skrifsprog.

Tekst 2:
Når der er ro og jeg har overskud til at sætte mig ned og få tankerne til at flyde det er altid nemmere at strukturere ting på skrift når jeg har overskud. eller når jeg er har en undren over nogle ting som jeg gerne vil dele med mine kollegaer. det kan også være når der er noget som er super vigtigt at jeg lige får skrevet ned så jeg ikke glemmer det, så en masse gule lapper er en god hjælp for mig det at skrive kan godt tage lidt tid hvis det skal være formuleret ok ellers bliver det ofte misforstået når man for formuleret sig alt for hurtigt på skrift. Så igen tid er vigtigt for mig ellers bliver det noget rod. Det fungere bedt for mig at skrive når lig jeg er lidt tidspresset så det er lidt dobbelt det med tid jeg kunne måske godt tænke mig at have lidt mere tid til at skrive men jeg skriver ofte bedst når jeg er lidt presset på tid. Så er det også vigtigt for mig at få hjælp via computeren til at stave så det er bedst hvis jeg hele tiden har mulighed for at gøre brug af en computer men det er ikke altid der er muligt da det til tider kan blive lidt omfattende at skal starte computeren for at skrive små beskeder til hinanden. Ofte må jeg skrive tin om da der kan være svært at læse grundet stave fejl. Men mine kollegaer er søde og har snart lært at læse uden om mine fejl. At skrive er bedst når jeg har et mål med at skrive "oplæg, metode beskrivelser osv. vigtig beskeder og

andet. tekst kan være et fint redskab i arbejdet for så bliver det lige pludselig mest tydeligt hvad m jeg mener.

Tekst 3:
Det fungerer generelt godt for mig. Kan godt lide at skrive. God måde at få styr på tankerne, men tit ikke rigtig tid – bliver forstyrret i processen. Arbejde der kalder for mange løse ender. Kontordag, hvor man har planer – men ender med at lave noget helt andet. F. eks. i går, hvor det var sikkerhedsarbejde – men ente med ting omkring nattevagtsopgaven samt blev indvolveret i "fastholdelse". Nu går jeg i stå prøver at huske noget jeg tænkte at jeg ville have med tidligere men ikke kunne huske – samt blev distraheret af at tænke på at ikke måtte nævne beboerens navn. Bliver træt i hånden – savner pc – er. Nogen gange synes jeg det er tidskrævende at skrive bøger – især hvis der er sket meget på en vagt. Kan godt lide at lave metodebeskrivelse – fordybelsen i detaljen & præsiscionen mht hvordan opgaven skal udføres og i hvilken rækkefølge. Kan også godt lide at arbejde med personale håndbogen/instrukserne- Hvis der er tid. F. eks lige inde jeg gik på barsel – hvor jeg havde en uge til at, redigere & rette i den. Dog var det også her let en tidsrøver – ikke så meget pga arbejde med beboerne – eller på bostedet – mere pga. mit privatliv – med lejlighed der skulle sættes i stand eksamen & Helles selvmord. Fødsel som deadline på alle projekter – stor følelsesmæssig rutsjetur. Fra stor sorg og magtesløshed til glæde og livsbekræftigelse er også så præsent i min bevidsthed da det er lille lækre Lasses´ et års fødselsdag i dag – man gør jo status og tænker på hvordan tingene var for et år siden. Hvordan det var & føltes – kaotisk tid – og at pludselig at være i en tids – eller bevidsthedslomme – en bobbel med familie & lille barn.

Tekst 4:
Det tidspunkt det fungere best for mig at skrive i mit arbejde, er når jeg har ro omkring mig & ikke bliver stillet for mange spørgsmål fra hverken boborer eller personale, da jeg er ordblind & hvirkelig skal bruge alt min energi på at få formuleret mig på en sådan måde at jeg kan gøre det forståeligt for alle parter. Lignu nu kan jeg også mærke en lille pres i min måde at skrive på da min side mand/dame skriver meget hurtigt, & det kan godt gøre mig en smule presset, at have lyden af en kuglepend der bare "løber" der ud af, men jeg syntes at jeg i min tid på bostedet er blevet bedre til at skrive & formulerer mig end før, jeg starte på/i praktik på bostedet, fordi jeg skriver & læser hver dag, hvilket jeg ikke har gjort før på samme måde som nu… ligenu er det svært for mig at finde ud af hvad jeg skal

Tekst 5:

Det fungere helt klart bedst når jeg har tiden til det, og det er et interessant emne der skrives om! Tiden er vigtig men ofte - lidt for ofte, eller snarere alt for ofte er det sådan at tiden er en mangelvare. Man har simpeltheden ikke tiden til at fordybe sig i det skriftlige fordi man samtidig skal tage vare på beboerne. Selvfølgelig er beboerne det vigtigste! Og helt klart også det mest interessante aspekt ved det omsorgsarbejde jeg nu engang har valgt at beskæftige mig med – men for at kunne videreformidle arbejdsmetoder og alt det andet "udenoms" er det nødvendigt for omsorgsarbejderen også at have tid på "kontoret". De interessante emner er desværre ikke altid også de mest nødvendige emner at skrive om! 14 års erfaring med omsorgsarbejdet er også oplevelsen med stadig flere krav om uinteressant beukrati. Egenkontrol af fødevare – forholden sig til diverse kemikalier i rengøringsmidler, registreringsattester af alverdens afskygninger som havner i en stor bunke, - og som ingen ved hvad de skal stille op med. Vi er lige flyttet til fine nye store lokaler med masser af lagerplads – om 5 år er de for små til alt vores lort!

Tekst 6:

Det fungerer rigtig godt at skrive, når man har haft en dagvagt og der er sket en masse ting. For eksempel forleden dag, hvor en beboer syntes jeg var en stor idiot – havde jeg en masse at skrive i rapportbogen. Det er vigtigt at jeg skriver præcis hvad der er sket i vores rapportbog, så de næste der kommer på arbejde ved hvordan de skal gribe vagten an. Hvis de ikke ved hvordan beboerne har haft det, kan de heller ikke yde den nødvendige omsorg – og hjælp beboeren trænger. Dessuden er det vigtigt med en klar kommunikation mellem personale og den vagt der møder ind. Det var godt nok en dårlig formuleret sætning, men pyt med det – lad mig komme videre. Hvis personalet ikke snakker ordentlig sammen, kan der ske misforståelser – som i værste fald går ud over en beboer. Tidligere arbejdede jeg et sted hvor man var alene på vagt. Sjælden så man sine kolleger, man mødte ind kl. 15.00 om eftermiddagen og var alene sammen med de 2 beboere til kl. 23.00 om aftenen. Sludder, til kl. 22.45, så kom der nemlig en nattevagt som man skulle overlappe med til kl. 23, da man havde fri. Da man ikke var sammen med sine kollegaer på arbejde, foregik meget af kommunikationen via vores personalebog. Der erfarede vi, at det var utrolig vigtigt, at bevare en god og respektfuld tone imellem peronalet , (personalet imellem….) da beskeder, irettesættelser etc. Nemt kunne blive misforstået. Der har været episoder, hvor der er blevet skrevet beskeder hvor budskabet er blevet forvrænget, eller misforstået – og dette var ikke sket hvis kollegaerne havde været på vagt sammen eller overlappet sammen. I weekender, var der dog både en dagvagt og en aftenvagt på og der fik man så mulighed til at snakke sammen. Torsdag ligeledes, da beboerne havde hjemmedag den dag. Der var tit så mange ting der skulle diskuteres/drøftes disse 3

dage om ugen, at man sjælden kom af sted når man havde fri. Desuden nød man selskabet af sine kollegaer. Nogle gang blev man "hængende" både for at snakke privat med sine kollegaer – lære dem bedre at kende, da vi ikke så hinanden så meget i hverdagen!

Tekst 7:
Når jeg har mulighed og tid og rum. Ingen forstyrrelser. Når jeg har et en veldefineret opgave hvor jeg har helt styr på formål og mål. Når det remedier jeg skal bruge fungere. Computer o.l. printer. At jeg har kompetence til at kunne tage de skriftlige beslutninger som for mig er nødvendige. At jeg oplever at et jeg får skrevet hvad jeg vil og oplever at dem der skal modtage det kan forstå og udføre hvad der er min hensigt. At mit arbejde gør en forskel – kan bruges hensigtsmæssigt og ikke blot skrives fordi det skal for højere instans. Jeg oplever at meget af det jeg skal skrive ikke har andet formål end at tilfredsstille nogle retningslinjer som er udstukket fra fx forvaltningen, men ikke har noget logisk at gøre med den dagligdag jeg står i. Den form for skrivelser har det med at fylde unødvendig meget. De stresser og kan være uoverskuelige arbejdsopgaver. Altså de skrivelser der udspringer af min dagligdag og hvor jeg kan se et logisk formål – det er de skrivelser der fungerer bedst for mig. Det er dem jeg er involveret i og er motiveret for at lave. Det bliver lavet med stor omhu og ansvarlighed.

Tekst 8:
Når der er tid til det, når man er helt på det rene med hvad ens arbejdsopgave er eller hvad formålet er. Det skulle man selvfølgelig gerne vide på alle tider i arbejdet, men nogengange er det mere tydeligt end andre gange. Kommer også an på fordyblese, nogle gange er man meget mere obs på det praktiske og sociale med beboerne. Andre gange har man brug for at tydeliggøre sit arbejde. At skrive handler om overskud, når motivationen er lyst og ikke pligt. Nu gik jeg lige i stå. Når man føler noget er særlig vigtigt. Måske også når det omhandler de beboere man er kontaktperson for, selvom man selvfølgelig føler ansvar for dem alle. Tid er en væsentlig faktor, frustrerende hvis man har noget man skal skrive og diverse opgaver gør at man ikke får mulighed for at sætte sig og arbejde koncentreret. Det kan også være at man har ting fra privatlivet kørende i baghovedet og så kan det være svært at holde fokus. Nogle gang kan det at skrive få ens øjne op for kvaliteten af ens arbejde hvilket er en god proces. Nu går jeg lig i stå, i og med jeg skriver disse ting løsner, der sig en del tanker omkring vigtigheden af mit arbejde. Nogle gang kan det være svært at få skrevet nøjagtigt nok til at næste vagt få det indhold som man synes dagen havde mens man selv var der. Man vil gerne synliggøre successerne men mangler ord….. går lige i stå igen.

Bilag 3: Vejledning for udarbejdelse af udviklingsplaner

I vejledningens afsnit 1-5 beskrives nogle generelle forhold ved udarbejdelse af udviklingsplaner i Socialforvaltningen. Der kan læses mere herom på forvaltningens intranet, under opgaveløsning, ledelse og udvikling, kvalitetsudvikling, udviklingsplaner.
I afsnit 6 præsenteres et forslag til disposition for udviklingsplanen og stikord til indholdet.

Udviklingsplanens formål
Udviklingsplanen er et redskab til støtte for bocentret/bostedet i udviklingen af tilbuddet. Planen skal være en samlet udviklingsstrategi med

- Mission, målsætninger og kvalitetsmål
- En samlet handlingsplan for hvordan målsætninger og kvalitetsmål skal opnås
- En plan for hvordan der systematisk skal følges op på kvalitetsmålene i form af målinger og dokumentation.

Udviklingsplanerne er et vigtigt element i kommunens og forvaltningens kvalitetsstyring, og bocentrets/bostedets udviklingsplan skal derfor bygge på de overordnede politiske mål og rammer i kommunen/forvaltningen samt de overordnede mål og rammer fastlagt af forvaltningens direktion.

Formålene med udviklingsplanen er bl.a.:

- At udviklingen er prioriteret ud fra brugernes behov, de faglige vurderinger samt ressourcerne
- At udviklingen sker målrettet og systematisk ud fra overordnede målsætninger og kvalitetsmål og ud fra facts, d.v.s. måleresultater og dokumentation
- At udviklingen sker koordineret med den øvrige udvikling i forvaltningen for at skabe sammenhæng i udviklingen af indsatsen på hele området
- At udviklingen opleves relevant og sammenhængende af medarbejderne
- At synliggøre bocentret/bostedet og dets indsats og udvikling over for brugere, politikere og forvaltning
- At udviklingen fører til læring internt og eksternt ved formidling af viden og erfaringer til andre
- At fremme en fælles udviklingskultur.

Udviklingsplanen skal være brugerrettet. Det vil sige, at størstedelen af kvalitetsmålene skal være rettet mod beboernes forhold. Planen kan også indeholde kvalitetsmål for den interne udvikling, der er nødvendig for at forbedre indsatsen for beboerne.
Udviklingsplanerne indgår i centralforvaltningens planlægningsgrundlag og bliver anvendt i forskellige sammenhænge i forvaltningens arbejde, f.eks. i forbindelse med analyse/planlægning, anvendelse af nøgletal m.v.

2. Processen for udarbejdelse af udviklingsplanen

Det løbende arbejde med udviklingsplanen sker i 4 faser: Planlægningsfasen, udførelsesfasen, målingsfasen og evaluerings/analysefasen (faserne er beskrevet i vejledningen: "Rammer for udarbejdelse af udviklingsplaner, september 2004" på forvaltningens intranet, under opgaveløsning, ledelse og udvikling, kvalitetsudvikling, udviklingsplaner).

For at processen skal forløbe godt og for at få et godt resultat, er det vigtigt, at lederen tager ansvar for processen. Lederen planlægger og koordinerer arbejdet med udviklingsplanen.

Medarbejdere og beboere inddrages aktivt i processen i den udstrækning, det er muligt. Beboerne inddrages for at deres behov, krav, ønsker og forventninger kan indgå som grundlag for udviklingsplanen. Medarbejderne inddrages, dels fordi deres kendskab til bocentret/bostedet og beboerne kan indgå til gavn for udviklingen af bocentret/bostedet, dels for at medarbejderne får kendskab til udviklingsplanen og oplever den som et fælles grundlag for arbejdet. Bocentret/bostedet anmodes om at overveje, hvordan pårørende kan inddrages i processen.

Det er et formål med udviklingsplanen at støtte dialogen mellem medarbejdere og brugere om den ønskede udvikling. Dialogen kan være med til at skabe en fælles kultur og fælles holdninger til den fremtidige udvikling og kan være afgørende for, om udviklingsplanen accepteres, og dermed for muligheden for at gennemføre planen.

Udover aktiv medvirken i udarbejdelse af planen vil det være naturligt, at planen forelægges beboerråd samt center/bostedsråd.

Det anbefales, at processen for udarbejdelse af udviklingsplanen evalueres i samarbejde med beboere og medarbejdere, når planen er færdig.

Hvis der er elementer i planen, som er afhængig af medvirken fra samarbejdspartnere, inddrages disse også i udarbejdelsen af planen.

3. Form og omfang

Der er flere målgrupper for planen: Bocentret/bostedet (det vil sige beboere, pårørende, medarbejdere og ledere), politikere, andre bocentre/bosteder, centralforvaltningen m.fl.

Udviklingsplanen bør give et godt indtryk af bocentret/bostedet og dets udvikling, også for læsere som ikke kender så meget til bocentret/bostedet i forvejen, men udviklingsplanen bør ikke være en meget omfattende og detaljeret beskrivelse af bocentret/bostedet. Hovedvægten lægges på de fremadrettede elementer i planen.

Der er ikke minimums- eller maksimumskrav for udviklingsplanens omfang, men forvaltningen vil anbefale, at udviklingsplanen fylder 15-20 sider. Der kan herudover være materiale som bilag, eller som interesserede kan rekvirere hos bocentret/bostedet.

4. Godkendelse af planen

Udviklingsplanen er bl.a. bocentrets/bostedets dokumentation over for det politiske niveau og centralforvaltningen for, at der arbejdes på en udvikling af tilbuddet, der er i overensstemmelse med de overordnede politiske målsætninger på området, og at der arbejdes efter forvaltningens kvalitetstyringsmetode.

Som følge heraf skal udviklingsplanen godkendes af centralforvaltningen, Kontoret for voksne med særlige behov. Udviklingsplanen bedes indsendt til kontoret i 7 eksemplarer. Kontorets vurdering vil primært have fokus på planens indhold og sammenhængen til den overordnede udvikling og de politiske målsætninger på området. Endvidere vil der indgå en vurdering af anvendelsen af forvaltningens kvalitetsstyringsmetode og bocentrets/bostedets proces for udarbejdelse af planen.

5. Formidling/offentliggørelse

Udviklingsplanen formidles til medarbejdere, beboere og pårørende. Bocentret/bostedet vurderer, hvordan og i hvilken form formidlingen bedst kan ske.

Det anbefales, at det enkelte bocenter/bosted sender sin udviklingsplan til de øvrige bocentre/bosteder og evt. til relevante samarbejdspartnere og/eller lægger udviklingsplanen på sin hjemmeside.

Udviklingsplanerne er offentligt tilgængelige og er dermed til rådighed for evt. interesserede.

6. Forslag til disposition for udviklingsplanen:

Udviklingsplan for (navn på bocenter/bosted)

Periode:

1. Indledning

1.1. Mission

Beskrivelse af overordnet formål med indsatsen – i meget generelle termer: Altså hvad vil man gerne bidrage med via sit tilbud?

1.2. Afgrænsning

Rammerne for botilbuddets opgavevaretagelse er fastlagt, dels af lovgivningen (etableret i.h.t. Lov om Social Service §92/93), dels af politisk vedtagne mål og rammer. De politisk vedtagne mål og rammer omfatter særligt kommunens værdigrundlag, det fælles ledelsesgrundlag, principperne for mål- og rammestyring, kommunens budget samt politisk vedtagne plangrundlag, f.eks. sektorplanen, bruger- og pårørendepolitik.

1.3. Værdigrundlag

Hvilke holdninger og værdier arbejder bocentret/bostedet ud fra? (De må ikke være i modstrid med ovenstående)

2. Status

2.1. Præsentation

Kort beskrivelse af bocentret/bostedet, som kan indeholde følgende elementer:

Tilhørsforhold (kommunalt/selvejende) og beliggenhed

Målgruppe: Præcis beskrivelse af beboergruppen og evt. undergrupper bl.a. ud fra deres behov, krav, ønsker og forventninger. Eksempler på nøgletal; Antal, alder, køn, beboere med anden etnisk baggrund, misbrug, opholdets varighed, antal udflytninger og om de er planlagte og hvortil beboerne flytter.

Praksis og metoder i arbejdet, vigtigste ydelser (f.eks. om og hvordan der arbejdes med kontaktpersonsprincippet, handleplaner, aktivitets- og beskæftigelsestilbud, misbrugsproblematikker, personaleteams, miljøterapi, m.v.)

Ressourcemæssige rammer, bl.a. økonomi, personale, fysiske forhold etc. Eksempler på nøgletal: Vedr. personale: antal, faglig sammensætning og flow. Vedr. Økonomi: budgettets størrelse.

Organisatoriske forhold, herunder beboer- og centerråd.

Samarbejdspartnere og interessenter:

(f.eks. naboer/lokalområdet, lokalcenter, hospital, distriktspsykiatri). Hvordan foregår samarbejdet nu?

2.2. Kvalitetsstatus

Beskrivelse af nuværende kvalitetsniveau - set i forhold til de kvalitetsmål, der blev fastlagt i sidste udviklingsplan – bl.a. ved hjælp af de målinger og evalueringer, der er foretaget. Forklar kort de gennemførte tiltag for at opnå kvalitetsmålene. Forklar målingerne og resultaterne samt årsager til at nogle kvalitetsmål evt. ikke er nået fuldt ud.

3. Perspektivering

Beskrivelse af hvordan I forventer, at de fremtidige vilkår for bocentret/bostedet vil være. Bl.a. med følgende elementer:

Er der kommet ny lovgivning, nye rammer eller nye initiativer fra kommunen?

Vil beboerne ændre behov? Vil beboergruppen ændre sig? Andet?

Vil interne og eksterne forhold (såsom fx personalegruppen, fysiske rammer, samfundsmæssige forandringer) ændre sig og således påvirke bocentret/bostedet i fremtiden?

4. Målsætninger og kvalitetsmål

4.1. Prioriterede områder

Beskriv helt overordnet, hvilke udfordringer I ser på området, og hvilke af disse udfordringer (fokusområder), I vil prioritere i den kommende udviklingsplanperiode. Argumenter for denne prioritering.

4.2. Målsætninger

Beskrivelse af hvilke målsætninger I sætter jer på de prioriterede fokusområder.

Beskriv: hvem indsatsen retter sig imod (målgruppen); hvad der ønskes opnået med indsatsen, og hvordan dette helt overordnet tænkes løst (hovedelementer i indsatsen).

Fx: Hvis et prioriteret felt er aktivitetstilbud til beboerne, så kunne en målsætning være: Aktivitetstilbudene på xx bocenter udbygges bl.a. med kursustilbud for at give beboerne på bocentret mulighed for et mere aktivt hverdagsliv med gode oplevelser.

4.3. Kvalitetsmål

Nu skal målsætningerne ovenfor beskrives i konkrete og praktiske kvalitetsmål. (Man kan også sige, at kvalitetsmålene er en beskrivelse af det kvalitetsniveau, man vil gennemføre målsætningen på.)

Målene skal først og fremmest være brugerrettede. Det skal altså i mindre grad være interne mål, såsom personaleuddannelse osv., med mindre I kan argumentere for det brugerrettede i et sådant mål.

Kvalitetsmål skal være brugerrettede, målbare og relevante.

Vi anbefaler, at målene er Specifikke, Målbare, Akkurate, Realistiske, Tidsfastsatte (med tidsfrist) - også kaldet SMART.

Der kan være flere mål knyttet til en målsætning. Men antallet af mål bør være overskueligt og realistisk.

Eksempler på SMART mål:

Aktivitetsområdet har gennemført 3 forskellige kurser for beboerne med mindst 10 deltagere pr. kursus inden 1. januar 2007.

Der er inden 1. december 2006 etableret et musikværksted for beboerne.

Min. 80% af beboerne oplever, at de har mulighed for at deltage i et for dem indholdsrigt aktivitetstilbud på bocentret, hvis de ønsker det, når dette evalueres i marts 2007.

Eksempel på ikke-SMART mål:

Vi vil nedsætte en arbejdsgruppe, der skal komme med forslag til nye aktivitetstilbud på bocentret.

(Her mangler målbare angivelser, såsom hvornår?, hvor mange?, hvem?)

NB: Mål beskriver en situation, ikke en handling eller aktivitet. (Brug f.eks. formuleringen "der er" i stedet for "vi vil". Kvalitetsmål formuleres, sådan at de indeholder svar på spørgsmål som: For hvem? Hvornår?)

5. Handlingsplan

5.1. Tids- og handlingsplan

Beskriv hvordan I vil arbejde for at nå de kvalitetsmål, I har sat jer. Lav f.eks. et skema (se bilag) eller en liste, der detaljeret viser de aktiviteter, I vil sætte i gang for at nå målene. Hvert mål kræver typisk en række aktiviteter/handlinger. Brug evt. oversigtsskemaet til at danne jer et overblik.

Beskriv hvornår de enkelte aktiviteter udføres (start, slut), og hvem der er ansvarlig.

Eksempel på aktiviteter:

Hvis I har en målsætning, der handler om flere aktivitetsmuligheder for beboerne, og herunder har et mål, der handler om at have gennemført et antal kurser inden den og den dato, så kunne følgende være eksempler på aktiviteter for at nå målet:

Beboernes ønsker til kurser tages op på møder i de enkelte huse. Beboernes forslag til kurser meddeles Aktivitetsområdet inden d. 1. april 2006 (Ansvarlig: Afdelingsledere).

Personalet i Aktivitetsområdet samler i april 06 op på forslagene og herudfra prioriteres hvilke 3 kurser, der først skal etableres. (Ansvarlig NN)

Såfremt de nødvendige kompetencer ikke findes i bocentret, undersøges muligheden for udefra kommende undervisere.

Der holdes inden 1. juni 2006 møder og aftales med relevante undervisere. (Ansvarlig: NN)

O.s.v.

5.2. Forudsætninger

Er der ydre forhold, som er afgørende for at planen kan gennemføres? Hvis ja: Er de på plads? Hvis de ikke er på plads, hvad vil I så gøre for at bringe dem i orden? Hvis de ikke kan bringes i orden, hvad gør I så?

6. Plan for opfølgning

Beskrivelse af:

Hvornår gennemføres erfaringsopsamling og dokumentation på de enkelte tiltag?

Hvilke metoder bruger I til at evaluere på jeres mål (f.eks. spørgeskemaundersøgelse, registrering, interviewundersøgelse)?

Hvem er ansvarlig?

Der kan anvendes et skema som i tids- og handleplanen, se bilag.

7. Processen

Det forudsættes, at beboere, personale og evt. pårørende f.eks. via centerrådet/bostedsrådet inddrages i udarbejdelsen af udviklingsplanen. Beskriv i udviklingsplanen hvordan forløbet omkring planen har været – hvem der har deltaget/er hørt i arbejdet, samt hvordan og hvornår planen er godkendt internt på bocentret/bostedet.

Bilag 4: Udskrift af gruppesamtale med 3 pædagoger fra bostedet

Jeg indleder med at forklare mit projekt, og inden samtalen starter, spørger jeg, om der er noget de vil have opklaret – noget de tre pædagoger vil spørge om:

S: ikke spørge men jeg kan fortælle at vi igen har fået et nyt system. Vi har simpelthen købt et kommunikationssystem, et bostedssystem. Det er et system hvor det er muligt –uha – ja – at lave en masse statistik, ja og en masse forudfyldte skemaer.

Man kan skrive mål og planer og sætte det ind i systemet. Og systemet gør selv opmærksom på at nu er det tid til at evaluere og alt muligt. Det har vi kørt med i et års tid nu ikk.

Lene: Letter det ?

S: nej det vil jeg ikke sige at det gør.

B. det er lettere at skrive i hånden:

S: nej det letter at skrive i hånden, men eh…det er også jeg fornemmer ikke at vi er specielt gode til at gå ind og lave statistik.

Lene: Hvad skal I med statistik?

S. Jamen det er dokumentation. Det er jo noget der kommer lidt i kølvandet på alle de sager der har været.

Lene: I bliver presset på at dokumentere mere?

S. Ja - og det skulle hjælpe os.

Lene: Hvem læser det?

S: Det gør vi – det er et internt system – men det er jo også et sted hvor man forsøger at samle alle de her oplysninger, alle de mapper som man også.. nogen vil kunne finde ud af at gå ind og hente alle de oplysninger som skal hentes frem. Og ned i kælderen og …

Lene: Det er meget mere effektivt på den måde?

S. Jeg ved ikke om det er effektivt.

B: Man skal nok bare lære at finde ud af det. Det tager nogle år… når det er noget med it – det er jo lidt nyt.

S. Men det er gået langt bedre end frygtet – ja. Jeg var meget skeptisk i starten for jeg synes vi havde et godt system med at få skrevet, folk tog det alvorligt, og det blev skrevet flere forskellige steder og der var en procedure for hvordan man skulle: når man startede på en vagt hvordan man skulle læse i flere forskellige bøger. Det samme med at skrive i kalender, at skrive i interne logbøger osv. Der frygtede jeg lidt at det her system… at vigtige kunne gå tabt der.

B: Altså, jeg har set positivt på det. Men det er måske fordi vi er fra forskellige generationer. Altså, jeg synes det var positivt at man fik noget it ind også fordi det er så

meget en del af hverdagen. Jeg synes at det er rigtig smart at man kan sende sådan nogle beskeder ud til rigtig mange på en gang og til andre afdelinger, så der ikke skal være papirer som kan gå tabt.
S. Ja men altså vi har altid haft et rigtig godt system og en god kultur i forhold til at få læst de ting der skal læses og har taget det alvorligt jeg har været mange andre steder samtidig hvor det ikke blev taget alvorligt. Det kunne blive malet på væggen for den sags skyld. Det blev ikke brugt.
P: Det er også fordi at her er det jo vigtigt at følge med i de der dagbøger.
S: Ja men det er da vigtigt alle steder og…
P: Ja men jeg har også været nogle steder hvor det så lidt er de samme ting der sker ikk…. Man ved godt hvad der er sket.
S: Den og den skal til lægen kl. det og det...og så møder man ind en morgen og man gider ikke engang gå ind og læse i en kalender, og vedkommende.
Lene: (afbryder….) Er I alene når I er på arbejde?
S: To på arbejde sammen
Lene: det er meget vigtigt det I skriver for at den næste kan tage over?
B: Men vi overlapper så også mundtligt til hinanden. Det er ligeså meget til dem der kommer om natten, eller dem der kommer om morgenen – eller næste dag.
S: eller uge for den sags skyld eller når man har ferier.
B: altså så man kan følge med i beboerne hverdag, som man ved hvad der sker.
Lene: det er nok et af den type arbejde hvor skriftligheden betyder rigtig meget, fordi i hele tiden videregiver informationer
S: Altså nu tumler vi også med nogle problematikker – beboerne har det rigtig svært. Der er nogle signaler man skal være obs. på ellers kan det gå grueligt galt. Derfor er man nødt til at gøre sig den ulejlighed at læse.
B: Hvis det er en ulejlighed – hi hi.
S. Jamen for nogen er det ikke naturligt jeg kan da huske jeg var efter dig i starten Steen, da du startede, altså
P: ja – men det er jeg så kommet efter.
S: Ja – altså jeg kunne ikke finde på at møde ind til en morgenvagt og så starte med at gå hen og banke på hos en beboer.
B: nej – man skal lige se hvordan de har det
S. Ja altså hvordan de havde det i går – altså.
Lene: Jeg skal lige spørge først hvad er det for nogle beboer, og jer selv jeres egne uddannelse, og værgerne hvilken rolle spiller de?
S. Beboerne er dem det hele handler om. Det er for dem vi er her.
Lene: I skal passe meget på dem…eller hvordan?

P: De har brug for støtte i hvert tilfælde. Det er en type beboer som kan en masse ting selv rent motorisk men vi skal guide dem hele vejen igennem. Du skal gøre det, og så skal du gøre det bagefter og du skal gøre det på den og den måde.
Lene: det er den hjælp de har brug for?
P. det er det vi gør – vi guider dem.
B: Vi støtter dem verbalt.
S: Der er jo flere af dem hvor det er sindssygen der er det store problem altså som kan resultere i selvskadende eller udadreagerende handlinger.
Lene: så de har brug for at I hele tiden er omkring dem.
B: De har brug for struktur.
Lene: og hvad med jer hvad er i uddannede er i pædagoger
B:Alle er pædagoger, uddannelsen er lavet om så i dag er vi alle pædagoger
Lene: Og hvad med pårørende og værger. Betyder de noget?
S. Nej lige på vores afdeling har vi ikke den store kontakt – betydning. Vi har ikke pårørende som er inde og blande sig meget i vores arbejde og jeg kunne god tænke mig sådan og sådan. Fordi de er jo lidt ældre alle vores beboer. De som har forældre de har ikke resurser til at gå ind og stille en masse krav, men sådan ser det jo ud med mange af de yngre brugere. Så er det en stor del af arbejdet at tage sig af dem.
S: men det er bestemt nogen vi tager alvorligt.
Lene: Ja ja – klart jeg tænkte bare på om det også var en stor del af jeres arbejde at tage jer af pårørendes bekymringer og…pårørendes måder at blande sig i arbejdet på.
S: vi har en enkelt hvis mor bor på en psykiatrisk afdeling og hun ringer to gange om ugen og jeg tager mig da tid til at snakke med hende.. men det bliver en sludder for en sladder jo altså…men det er jo bare kundepleje.
B: Ja det er jo en service vi yder.
Lene: jeg har fået sådan et ganske bestemt billede af jeres arbejde ved at sidde og glo ned i de her tekster. Nu lægger jeg det frem og I skal ikke sige om det er rigtig eller forkert, men I skal bare reagere på det. Fordi jeg tror garanteret at der er en hel masse jeg ikke har fat i fordi jeg kun sidder og kigger på tekster. Fordi altså – virkeligheden er anderledes end det man får skrevet.
Det første jeg ser er at alle jeres tekster handler om det der er problematisk. Ikke en eneste tekst hvor I skriver en glædeshistorie eller en praksisfortælling der..?
P: Men det er jo noget af det vi er begyndt at arbejde med – de må være ældre de tekster –
Lene: de er fra 2002 – 2006 de tekster jeg snakker om.
P: det er lige præcis noget vi har snakket om at vi skal huske at vi også skal huske de positive historier.

Lene: ok så hvorfor skulle I egentlig det tænker jeg fordi I skriver vel sådan her fordi det er nødvendigt for jer. I skal bruge det her til noget så man skal jo ikke….
B: Men det er jo også vigtigt at have fokus på det positive, at det ikke kun er…det er stadig vigtigt at holde fast i de ting som er svære herude…det som beboerne har svært ved, og det er vigtigt vi videregiver de oplysninger så andre ved hvor de skal starte deres arbejde når de møder ind på en vagt, det handler jo om det, men det er jo også vigtigt at fortælle de gode historie, fordi så kan man snakke om hvad har I lavet i går. Hvis man ved de har haft en god dag ikk.
Lene: Men det er jo tidskrævende det her skriveri. Hvad så hvis I skal til at skrive de gode historier også.
St. så lang tid tager det ikke. Jeg ved ikke hvor lang tid vi i snit bruger men et kvarter på dagbøgerne efter vagten, så har vi selvfølgelig nogle skrivedage til det andet, men det har vi jo dage til at gøre.
Lene: Men I vil gerne have mere af det gode ind. Det vil I gerne.
P: Ja det er noget vi har snakket om. Men der er også en grund til at vi skriver de der tekster, det er fordi at dem som møder ind på vagten efter skal være opmærksom på.
S. Og skal arbejde videre med – ja
S. Men vi skriver jo også turbeskrivelser og kolonihistorier hvor man bevidst ikke går ind og skriver de problematiske ting. Det handler om de gode oplevelser vi samler sammen og..har stående og beboerne får et eksemplar hver så…
Lene: så jeg har bare fået de negative historier. Men det er interessant for i de hurtig-skrivninger i lavede der var der flere af jer der sagde at det var besværligt at skrive, og når I så skriver om det besværlige så kan det jo også blive vanskeligt. Det ved jeg ikke noget om jeg tænkte bare det der med…at I altid skriver om noget problematisk ikk. Men det er vel fordi at det har den funktion at I skal bruge det til noget.
S: men det er jo noget der fylder… problematikkerne altså. Især hvis det har været voldsomt ikk.
Lene: Selvfølgelig. Nu går jeg lige teksterne igennem og jeg ved godt at I ikke kan genkende dem Men alligevel: Kender I den her "*pædagogisk arbejdsmetode*"? Det er en begrebsafklaring og så er det noget om at de der beboere skal reguleres på forskellige trin. Og jeg har meget lyst til at spørge altså hvordan bruger I sådan en tekst? Den bliver skrevet og hvad så?
S: Jamen det er jo blandt andet en der er lavet for at lave en begrebsafklaring og for at gå ind og finde et fælles sprog. Frem for du kan sige – at vi bruger en masse forskellige udtryk for det samme. Så var det et håb om at skabe et fælles sprog. Som man i tidernes morgen havde ja.
Lene: Er det lykkedes?
S. thhh. Nu er der igen kommet meget fokus på det med det nye bostedssystem der.

B: Altså jeg synes til dels at man bruger det samme sprog men vi kunne da også godt blive endnu bedre til at have et fælles sprog
S. Jah…
B: Og til at bruge nogen af de ting vi har altså. Vi gør det en del man vi kunne vel altid blive endnu bedre.
Lene. Men jeg tænker på. også … altså hvordan bliver I enige om sådan en tekst? Altså når jeg læser teksten så er det ligesom om I er blevet enige om at man skal sige det og det.
S. Jamen der har været en arbejdsgruppe der har lavet det her ikk. Men det man har gjort er at man har nærmest bare samlet praksis. Et eller andet sted. Og så formuleret det.
Lene: Så de der tre trin, når der er en af jeres beboere som er udadreagerende så gør man det og det og det. Det er noget I er enige om?
S: Ja men ikke sådan at man står og diskutere er vi nu i en 1 er eller en 2 er og er vi i en 3 er? Det er jo en proces som er foranderlig hele tiden, ikk
B: Og det er jo også til nye medarbejdere som starter. Så kan de læse det, de ser selvfølgelig også vores arbejde men så kan de se det der sort på hvidt at sådan og sådan arbejder vi.
S: nu den der med de tre trin. Jeg husker da den blev lavet ikk da omhandlede det fire trin ikk. Og det var noget nogen satte sig ned og lavede altså i ledelsen. Og præsenterede det for os og da gik man rundt og tænkte er han nu i en 1er eller en 2er ikk, og det var slet ikke til at finde ud af..
Lene: nej det var et system der ligesom lukkede.
S: Ja lige præcis og hvor.. jamen det er jo bare et fleksibelt værktøj hele tiden og hvornår skal man være sådan lidt mere på mærkerne og lidt mere firkantet afgrænsende overfor beboerne.
Lene: Men det du sagde først var at I skrev den for at få et fælles sprog så det er for at blive enige om en måde at gøre nogle ting på og en måde at tale om nogle ting op.
S. Ja en måde at tale om ting på...ja ja
Lene: Så man ved hvor er vi henne nu. Det er sådan noget.
S. Ja ja
Lene: arbejder i stadigvæk efter sådan en?
S: ja til en vis grad og faktisk endnu mere nu fordi vi har det her nye system og man er frygtelig bange for at det bliver hacket af en eller anden ekstrablads journalist….(griner) og hiver et eller andet ud af kontekst.
Lene: Altså I føler jeg sådan lidt truet eller hvordan?
S: ja altså jeg gør ikke hvis jeg skal være helt ærlig men, men men det gør man i ledelsen , ingen tvivl om det. Uha – der har jo været de her sager inden for området og

derfor er der kommet så meget fokus på hvordan..vi skal tale indbyrdes og til beboerne osv. Og selvfølgelig skal det foregå på en god måde men…
Lene: Altså .. føler I jer udstillet?
S: nej jeg føler mig ikke udstil… hvad tænker du på?
Lene: Altså når medierne går ind og lave de her historier for jeg ville da selv sådan..det er lidt ubehagelig måde det foregår på…
B: Det er en fin diskussion men det er en meget forkert måde den er blevet taget op på.
S. ja
B: sådan vil jeg sige det og jo da filmholdene stod herude der så øhh så var jeg sgu bange for lige at træde forkert.
Lene: ja?
B: og det var ingen gang fordi man havde trådt forkert, men at det kunne ligne at man gjorde det. Ikk. Altså det må jeg ærligt indrømme det øhh….
Lene: Så man er sådan lidt der lidt mistillid til det på en eller anden måde …
S: Der var på et tidspunkt …griner.
Lene: Men sådan er det jo hele tiden nogen der bliver angrebet.
S: men det har betydet langt mere skriftligt arbejde til os ingen tvivl om det. dokumentationsarbejde og øhh.
B. Men det synes jeg kun er fint.
S. ja ja
B. Det kan godt være at det kræver noget tid, men jeg synes det er fint for der er nemlig nok nogen steder som ikke er ligeså gode som os.
S. men også hvor man skal lave handleplaner på alt mulige uforudsigelig ting altså. Hvordan reagerer vi hvis beboerne pludselig reagerer på den og den måde ude i byen og det handler jo om at uanset hvordan vi reagere så er vi i stand til at kunne hive et stykke papir op ad lommen eller gå hjem og finde det og sige at grunden til at vi reagerede sådan og sådan var…sådan og sådan
Lene. Det er interessant …
S. Vi skal jo dokumentere på forhånd ikk.
Lene: Men det lyder som om det er blevet en naturlig del af jeres arbejde.?
S: jamen det er det jo også.
Lene: og du – B er rimeligt glad for det fordi så kan du vise hvordan man gør.
B: Men man kan jo godt synes at det er hårdt. Altså jeg kan da godt synes at det er hårdt når vi nu sidder med vores handleplaner nu her….og hvad skal man lige skrive og man tænker og tænker men det er til gengæld også rigtig positivt fordi det sætter både nogle tanker i gang når jeg selv sidder og skriver handleplan eller hvis jeg læser

beboernes dagbog. Altså hvis der har været et eller andet så … jeg får reflekteret både over min egen praksis, over andres praksis og hvordan beboeren har det.
Lene: Så det hjælper dig til at tænke faktisk.
B: Ja det synes jeg det synes jeg.
S: men der er jo også – du (B) er jo også på den nye uddannelse, du er halvakademiker… ikke.
B: ja jeg er fra den nye professionsbacheloruddannelse.
Lene: Ja der er sket et skrift der ikk.
S. Ja det har også gjort det sværere at rekruttere pædagoger.
Lene. Okay –hvordan?
S: nå jamen fordi så skal de ud og være halvakademikere alle sammen ikk – (griner)
Lene. det er et problem?
S: Ja det er det lidt -nogen steder.
B. Det er fordi i bund og grund handler en god pædagog vel ikke om om man er hammerdygtig til at skrive det handler vel om – selvfølgelig skal man også kunne noget –
S. det ville være rigtig godt ja…
B:.. men det vigtigste er vel vores praksis altså det vi gør med beboerne.
S. hmm (anerkendende.)
B: selvfølgelig skal vi stadig kunne videreformidle noget skriftligt men altså
S: dokumentere det!
B: ja ja – dokumentere det men praksis er vel alfa og omega. At beboerne har det godt og at vi kan finde ud af vores arbejde. Sådan ser jeg på det.
Lene: Men sådan har jeg også læst jeres tekster. I går primært på arbejde for at være sammen med jeres beboere. Altså det er et relationsarbejde – kalder jeg det ikk. – og så skal I skrive og hvordan ser den skriftlighed så ud… det er det jeg har kigget på fordi…og noget af det jeg så tolker ud af en tekst som den her er …altså jeg kan jo ingen ting om pædagoger og pædagogik, jeg kan noget om sprog…så når jeg læser den her tekst så tænker jeg det var dog pokkers så regulerende det er. Altså sprogbrugen – den er meget regulerende – vi styrer vi bestemmer hinanden ikk. Vi bestemmer hele tiden hvordan ting skal være, jeg kan ikke sådan finde en åbning hvori jeg kan få lov til at lave en lille ting.. lige i den her tekst. Nu karikerer jeg lidt ikk men det er for at sige at sproget bliver også regulerende og så tænker jeg hvorfor skriver de regulerende, nå jamen det må da være fordi de har et regulerende arbejde. De skal regulere andre hele tiden-..- hvad siger I til sådan en tolkning? Er jeg for langt ude.
S. Jamen den er altså… jamen sådan er det jo her ikk. Det er jo meget adfærdsregulerende.
P: Altså hvordan synes du det er regulerende?

Lene: altså jeg kan ikke gå ned, lige nu kan jeg ikke sidde og fortælle dig alle de grammatiske dele i det men det sådan først skriver i vi – så skriver i du og så går i ned og skriver medarbejderen og det gør i derefter 35 gange. Det er sådan et tegn på det. Så bliver det mere distanceret, mere styrende, sådan gør medarbejderne sådan gør beboerne. Altså det er sådan nogle tegn som jeg finde i teksten og jeg har mest bare lyst til at lægge dem ud til jer som sådan en åbenhed. Og jeg tænker nemlig, at grunden til at jeg laver det er er at jeg synes at uddannelserne skulle – pædagoguddannelsen blandt andet – skulle have noget mere viden om praksis, arbejdspraksis ind i deres uddannelse. Og det kan man selvfølgelig få ved at gå i praktik, men man kan jo også få det ved at få noget materiale som man analyserer lidt på. Jeg kunne godt tænke mig at fortælle nogen af de pædagogstuderende at du skal engang ud at have et arbejde hvor du skal regulere andres adfærd, og derfor kommer du også til at skulle skrive regulerende. Altså jeg ser det ikke som et problem at i gør det. Jeg ser det som noget man skal arbejde med, som afhænger af arbejdet.
S. Men det vil ikke være typisk inden for pædagogverdenen det her –det tror jeg ikke. Men det er typisk for den her institution som jo lige er blevet 3 – 10 gange så stor. End den var i 2008. Så der vil også ske nogle ting nu her ikke også
Lene: selvfølgelig
S: lige præcis den målgruppe som den gamle institution var en del af der have alle beboerne… de havde nogle problematikker som man var nødt til at gå ind og forholde sig til. Ja det handlede om at hjælpe dem så de ikke kom der ud i hampen ikk altså.
Lene: Så prøver jeg lige at trække tolkningen lidt længere ud ikk. Jeg synes også at det lyder som om at I skal passe rigtig meget på jer selv. Den regulerer også jer. Det siger teksten mig. Er det sådan?
S: altså
Lene: Altså I skal både passe på dem, støtte dem, guide dem men altså jeg tænker når man så kommer ind i det her hus og er på arbejdet – så skal man også passe lidt på sig selv?
B: selvfølgelig skal man det.
S: altså det problematikker beboerne har i forhold til at være udadreagerende kan være meget voldsomme. Der er jo folk der er blevet sendt ud af arbejdsmarkedet. Så så jo – og så har det altid været en del af kulturen at vi gik ikke på arbejde for at få øretæver. Vi bliver nødt til at passe rigtig godt på os selv.
B: og hinanden
S: og hinanden ja
B: altså vi støtter meget op om hinanden.
S: hvis vi kommer til skade på arbejde kan vi jo heller ikke komme næste dag og hjælpe beboerne.

Så der har altid været meget fokus på. det.
B. og det er både fysisk og psykisk.
Lene: Altså det er noget jeg kan læse igennem alle teksterne – det er belastende arbejde i har
S. ja
Lene: og I skal passe på jer selv når I skal passe på andre. Sådan er det hele tiden så det der relationsforhold det ligger også i selve sprogbrugen.
S: det synes jeg er fedt at du kan gå ind og tolke det. Noget af det vi altid gør meget ud af er at det er sgu vigtigt at vi passer på hinanden. Ikk.
Lene: men der tænker jeg så også hvis jeg skal følge det lidt videre ikk -. Der er skriftsproget sårbart ikk. Fordi så hvis der er en der har siddet og skrevet en tekst, om noget ikk og så de andre de ikke er enige altså jeg har nogle eksempeler her , dem kan jeg selvfølgelig tage frem nu…det er selvfølgelig nok det. –det er jeres hverdag og det er meget fremmed for mig. Det med en fastholdelse.
S. hmm
Lene: og der fik jeg af jeres leder sådan et magtindberetningsskema, og så fik jeg nogle eksempler på hvordan I havde skrevet beskeder i den der logbog inden og der kan man så ud af den proces afkode at der er en eller anden udviklingshæmmet her der slår sig selv i hovedet med et glas, så skal hun ned og ligge på gulvet og bagefter skal hun sidde på en stol for at få ro. Og sådan noget i den stil ikk
B. Hmmm
Lene: og der tænker jeg, i det arbejde der, det er dag også meget belastende arbejde at man hele tiden skal fastholde andre, passe på at de ikke kommer til skade og så videre fortælle om det. Og man kan se ud af de der logbøger – personalebøger – at nogle gange så gives beskederne sådan lidt skrapt. Lidt hårdt, lidt hurtigt, og det tror jeg har noget at gøre med – nu tolker jeg igen – I skal handle hele tiden. I kan ikke stå og tænke jer om i 5 timer – hvad skal jeg gøre nu. Så I skal skrive en besked fordi de andre skal vide at hun har lige slået sig selv i hovedet med et glas og så bliver beskederne nogle gange hurtige ikk. Jeg vil også kalde det lidt.. ja -.i giver lidt ordre til hinanden ikk. Der er jo noget følsomhed der ikk. Altså hvis jeg kom hen og læste sådan en tekst så ville jeg nok tænke hold da op: skal hun bestemme det over mig? Men det bliver jo ligesom … jeg tænker d…. det kan ikke gøres anderledes. Fordi der både sker noget fysisk og I skal berette om det lynhurtigt.
S: jamen det… jeg vil tro at det kan handle om hvis man videreformidler noget til nogen der er knap så trænede i det arbejde. Det kan også være at der kommer nogle vikarer ind senere eller hvor der er… altså hvor det der beskrives er at sådan gør vi her.. det der forventes af dig er…sådan og sådan ikke , ja altså…
Lene: og kulturen er meget vant til at sådan skriver man til hinanden?

S: Ja
B: jamen det synes jeg også .. og jeg synes også at det er helt okay at man.. jeg ser det ikke som noget negativet, jeg ser det som en hjælp til mit arbejde. Lige meget hvor lang tid man har været her eller ej, Det er fint nok lige at sige til mig at det ville være en god ide hvis du gjorde sådan og sådan…. Eller du skal gøre sådan og sådan.
S: Altså hvis det handler om nogle pædagogiske anvisninger, altså hvordan kommer vi videre herfra med beboerne nu … så…jo mere klart, jo mere tydeligt anvisningen gives, jo mere kontant virker den måske også.
Lene: altså man undgår jo også at misforstå noget nå der bliver sagt at det her er altså alvorligt og nu gør vi sådan. Så det jeg så i de der beboer bøger der var sådan noget tekst, men så når I skriver selve magtanvendelsen så er den sådan pænere. Forstået på den måde – den skal sendes ud i verden, så det snakkede jeg også med hende lederen om, at der sad i og redigerede i den sådan at den kunne sendes ud til den der kommune. Men hvad får I af respons fra kommunen når I sender sådan en magtindberetning.?
B: Vi får vel først besked hvis der er noget galt? Hvis de ikke mener at den er i overensstemmelse med ?
S:Ja
Lene: men hvordan kan de se det?
S: men der sidder jo da nogle mennesker der arbejder med den slags, De er jo nødt til at tro på det vi skriver ikk?
Lene: ja det er jo det.
S: og nogle gange får vi det tilbage med at… at det har ikke været okay – at gøre, eller at arbejde på den og den måde …så må vi jo tage det til efterretning.
Lene: så i er sådan kontrolleret af en eller anden kommunal instans.
S: ja – det er jo kun godt..
L: ja ja.. men det betyder jo så også at når I skriver så skal I skrive ind i det der kontrolrum… vil jeg kalde det.
S. men det.. det tror jeg ikke der er nogen der er kede af.
Lene: Så har jeg en anden tekst som jeg har hygget mig med, jeg kalder ham Kurt Det er en borgerstatus – bruger I det ord?
S. nej det…
B: Bruger…
Lene: det er sådan en skrivelse om Kurt her…om hvordan han har det og hvordan hans liv er gået og så er der en hel masse fortællinger om ham. Om hvordan han er og til sidst gør I så op med.. nu skal der altså ske noget, for han bliver ved med at være problematisk…. Og nogle af sætningerne fortæller om at han truer.
S: hmm

Lene: så tænker jeg – hvad bruger I det til?
S: jeg tror… må jeg lige se..
Lene: ja du må gerne se… det er jo dit eget… det er jeres materiale, det er ikke mit.
S. jeg tror det handler om at det her har været i forbindelse med at der skulle laves en neuropædagogisk screening på ham.
Lene: ok – så det er sådan noget dokumentationsmateriale –
S. ja… ja
Lene: og så giver i det til sådan en person som så laver screening.
S: ja altså en neuropædagog
Lene: er der andre der ser det?
S: nu kunne det godt være sendt til pårørende også. Det er det her så ikke i det her tilfælde for det kan være lige meget.
Lene: Altså det er en fagperson der får den tekst.
S: Ja
P: det er hvis vi skal have sådan en ekspert udefra…. Som kommer med nogle holdninger til hvordan vi arbejder med sådan en person der, så skriver vi sådan en beskrivelse.
Lene: Altså når jeg læser den her så får jeg sådan rigtig… altså jeg føler næsten at jeg kender Kurt ikk. Fordi der er rigtig mange fortællinger om ham ikk. Både hvad han har gjort, hvad han siger, hvordan han ser ud…sådan meget meget detaljeret beskrivelse ikk.
S: Det er lavet ud fra en disposition….. hmmm. Ahmmm. Som vi fik fra noget..
Lene: Der er nogen der har givet jer et oplæg til..
S: ja jeg sad i sådan en netværksgruppe på et tidspunkt hvor man arbejdede med„ man ville gerne finde en måde at gå ind og beskrive beboerne på,.. og der var sådan forskellige bud på billeddannelser for eksempel.
Lene: Hvis jeg nu siger…hvis jeg nu kalder det diagnose – hvad siger I så?
S + ST. ja…h…mm
Lene. Bruger I det ord?
S: altså vi søger jo diagnoser, men der er jo ikke nogen af os der er uddannede til at gå ind og diagnosticere.
Lene: nej – men det er ligesom om I stiller alligevel en form for social diagnose… fordi I forklarer hele tiden.
S: Ja … ja
Lene: kan I genkende den?
S. Ja
Lene: og der tænker jeg jo… altså det jeg synes er sjovt det er sådan set måden I gør det på. fordi I skal fortælle meget om ham for at I får stillet diagnosen ikk? Og det er

sådan i sammenligning med.. kunne man sige det på en anden måde.. og det er simpelthen fordi der er så mange små beretninger. Så jeg tænkte at det må være et behov for jer at folde det ud på den måde..
S. Ja
P: Det er bare fordi – nu ved jeg så ikke lige præcis hvad vi brugte det der til – det er jo for at beskrive personen sådan at den ekspert som vi har skrevet til kan komme ud.. kan læse og kommer ud og give en form for diagnose.
L. så I har brug for at gøre det meget detaljeret.
P/ B ja
P: men også for at videregive.
Lene: Men det her det må da tage tid? Hvis I skal opsamle hele tiden… om jeres beboere. Små beskrivelser af nu gjorde de det og det.
B: men det der er jo ikke noget vi laver til hverdag.
Lene. det er det ikk?
S og B: nej – nej nej
S: nej ikke til hverdag men nu er der jo så lige kommet et nyt udkast til handleplansmøderne
B. ja ja
S: og der er dispositionen alene på 15 sider ! griner
Lene: fra kommunen eller hvordan?
S. ja eller fra centeret jeg kan ikke rigtig finde ud af hvor det kommer fra.
S: altså jeg mener bare dispositionen fylder 15 sider ikk.- det havde vi så14 dage til at lave ikk. (Griner igen.)
Lene: det er jo fuldstændig vanvittig.
S: ja…
Lene: og det giver ikke rigtig mening for jer?
B: nej fordi…. Altså hvis vi skulle nå at lave det arbejde på så kort tid, så ville vi ikke kunne være sammen med beboerne… altså støtte dem. Altså det kan vi jo ikke.
S. Det kan gå hen og blive noget sjusk meget af det
B. Ja
S: jeg synes det er en rigtig interessant disposition – der er ikke noget der vel, men
B: men vi skulle bare have mere tid til det.
S. Ja.
Lene: så det hænger ikke sammen med jeres arbejdsvilkår kan man sige?
S / B. nej
B: man kan sige dagbøger og sådan noget som man jo skriver hver dag. Det synes jeg at der er tid nok til at skrive eller jeg tager mig tiden til det.
Lene: Ja fordi det har en funktion.

B. altså der synes jeg ikke det er det store problem og..
Lene: men sådan noget som den her tekst – er den ikke også opsamlet ud fra noget af det der står i dagbøger?
S: jo jo – selvfølgelig.
Lene: ja så I samler og så laver I en ny tekst og så er det den der fungerer som en form for diagnose. Altså jeg tænke også.. man har jo altid sagt at pædagoger gerne vil fortælle, hi – så kigger i på mig, altså det der med at de har sådan…. De skal folde ud i lange sætninger.
S ja?
Lene: og der tænker jeg det jer ser her er en form for fortælling om en anden person, og hvis jeg skal tolke den så vil jeg sige: i har brug for at fortælle fordi det er hårdt arbejde. Så I skal af med noget af det også.
S. lige præcis den her – den er jo til en – neuropædagogisk konsulent – som på en eller anden måde skulle kunne gå ud fra det her og forsøge og finde ud af hvordan ser der ud inde i Kurts hjerne. Hvilke områder er skadede, hvilke områder… altså hvordan kan vi arbejde med Kurt og hvordan skal man ikke arbejde med ham fordi der er helt tomt deroppe. Derfor er det nødvendigt at der er en masse eksempler på hvordan er han egentlig.
Lene: Så det er det der er grunden til at I fortæller så meget.
S. Ja lige med den der ikk! Fordi forhåbentlig ville han kunne gå ind og ved at læse den.. nå men det er da fordi… der er lige det område oppe i hovedet på ham der…
Lene: Men det tænker jeg også virkelig er en fordel ved den måde I skriver på at man får de der billeddannelser – man ser jo - det er jo levende… meget den måde I får det skrevet på ikk.
S. ja hmmmm
Lene: Så man kan jo meget tydeligt forstå hvad der er på spil her.
B. Men altså jeg ser det ikke sådan at jeg bruger skriftligheden til at komme af med noget.
Lene: nej?
B: altså sådan synes jeg det ikke men jeg kan godt bruge min skriftlighed til – hvis jeg skal fortælle andre hvordan..for eksempel lad os lege med tanken – vi vil gerne opnormeres, vi vil gerne have en ekstra medarbejder på arbejde og det skal vi så redegøre for hvorfor vi gerne vil – der ville jeg jo fortælle helt vildt meget, der ville jeg jo fortælle, selvfølelig at de har rigtig meget brug for støtte og argumentere og fortælle om – altså…men det er jo for at få det ud af det som man gerne vil have ikk. Så at man vil fortælle så meget.
Lene: ja?

P: Der ligger jo også rigtig meget overlevering i det ikk – fordi at æhh – beboerne har jo nogle dårlige hukommelser selv, så når om ti år der er nogle andre personaler der er her ikk, så kan personalet ikke gå hen og spørge Kurt, nå men Kurt hvad har du så lavet tidligere i dit liv hvor han har været på ferie eller sådan noget. Så er det jo Kurts hukommelse der ligger der. Det (dagbøgerne) bliver til kollektiv hukommelse – ja – som fremtidige generationer af pædagoger så kan læse… når man starter herinde så læser man op på beboerne. Ser hvad de er for nogle.
S: altså nu lige med den der – den skulle jo gerne kunne ændre sig lidt.
Lene: Men jeg ser jo tendensen over alt med logbøger og elevplaner og alt det der. Man skal jo følge individet fra de bliver født og så skal vi have en journal på dem så vi kan vide… og her er det jo totalt nødvendigt ikk. så
S. jhmm –
Lene: så kan vi diskutere de i det øvrige samfund om det er nødvendigt
S. Og samtidig er der så meget fokus på selvbestemmelse og indflydelse på eget liv og…vi beskriver dem på kryds og tværs… hvad nu hvis de lige sagde nej til det?
Ja
Lene: Nå hvad har jeg mere jeg vil spørge om : jo – nu sagde I handleplaner jeg har fået den her udviklingsplan
B. Det hed det før ja.. hed det ikke det?
S: Nej nej
B. nå så er det bare mig der ikke er…
Lene. Men der er både udviklingsplaner og handleplaner?
S. ja men øhh … handleplaner – det er to forskellige ting.
Lene. Nå men den her udviklingsplan nu skal I høre hvordan jeg læste den – først så læste jeg den og bagefter tog jeg et afsnit og næranalyserede det og så tænkte jeg at der er kommet nogen udefra som har sagt at de skulle noget de her mennesker, og så er der nogle få af dem der sætter sig ned og siger yes – det gør vi. Og så er der nogle andre der arbejder videre på bostedet. Og dem der siger yes det gør vi de skriver sig ind i det kommunen beder om. Altså det vil sige kommunen har ligesom det du beskrev før en lang liste over det der skal stå der, og der er en hel masse ord fra den liste som går igen heri. Så man gør sådan set det de beder om, men samtidig kan man læse ud af den her tekst at det er rigtig svært fordi det i skal implementere er brugerinddragelse og medbestemmelse men i har med nogle beboere at gøre som måske har mere brug for nogle rutiner og noget ro på en anden måde. Så det har været svært at skrive til nogen at nu gør vi det her.
S: ja
Lene: fordi i siger jo det i skal men i har faktisk en hverdag som gør at i tænker at de har brug for noget andet. Og de kalder jeg dekobling. Altså I kobler nogen fra fordi i

gider ikke diskutere med dem helt vildt meget fordi i ved bedst hvordan jeres praksis skal være. Nå hvad siger I til det.
S. jamen det er meget rigtig.
Lene: er det det?
S. ja
Lene: sådan noget skriftlighed vil jeg gerne have udryddet.
S. ja
Lene: og det er noget af det mit projekt går ud på. Jeg tænker at vi skal have fat i de tekster der giver mening at skrive for jer i arbejdet og så det som nogen siger at i skal men som egentlig ikke kan komme helt ind i hverdagen, fordi i har med mennesker at gøre som ikke helt kan de der ting… altså nu kan det godt være at jeg overtolker, og det kan godt være at det er godt at få medbestemmelse og demokrati ind, men det ser bare ud som om at nogle gange er det nogle meget store ord i forhold til den praksis man står i.
S: problemet er faktisk at nu er man så gået over til at nu skal de så have noget brugerindflydelse og selvfølgelig skal de det…men også langt mere
B: end de kan administrere
S: end de kan administrere.
Lene: altså hvordan er man gået over til det?
S: jamen fra ledelsen side… og det handler igen om det fokus der er inden for området ikk… selvbestemmelse og medbestemmelse ikk, men så skal de så også have det ikk – det er retten til at gå i hundene.
Lene. men hvor tager i den diskussion – hvor tager i den henne
S: men den tager vi jo i første omgang med vores ledelse ikk, med vores afdelingsleder som er ny og som ikke kender beboerne specielt godt… og det er jo sundt nok.
Lene: selvfølgelig…. Det er udviklende – det er slet ikke det, men jeg tænker bare, i kunne godt skrive en udviklingsplan som hjalp jer,
S: ja
Lene: mere end sådan en her.
B. ja
Lene: I bruger krudt på noget som samfundet kræver af jer, fordi der er en bestemt sådan øhhh,. Ja det er en måde vi taler om at alle skal være demokratiske og.. ja det bruger i enormt meget krudt på i den her tekst og nu ved jeg ikke om I bruger enormt meget krudt på det, men der er en leder der har skrevet 30 sider her ikk, og.. så der er brugt krudt på at lave nogle fine formuleringer.
B: og ja – vi bruger da endnu mere nu… altså … siden den der gang, altså vi bruger endnu mere tid på det nu og det bruger man da også tid på i handleplanerne ikk, det bruger man rigtig meget tid på – det står der side op og side ned: hvordan er beboe-

ren inddraget eller hvilket medbestemmelse eller hvilken selvbestemmelse : øhm skriv ned de punkter hvor beboeren har 100% selvbestemmelse. Sådan nogle ting ikk.
Lene: så I skal ligesom bevise at det er indført.
B: ja
Lene: er det ikke et lidt ambivalent arbejde at være i når man skal gøre det.
S. jo
B: det er jo meget svært når man sidder med det spørgsmål hvor man 100 % selvbestemmelse, og så når man sidder og tænker over det , altså hvor har de det, fordi på mange punkter kan de måske slet ikke administrere 100 % selvbestemmelser og så sidder man der, skal man bare skrive et eller andet, nej det skal man ikke altså…hvad skal der så stå i den rubrik. Sådan tænker jeg om det når jeg har siddet med det. At man føler lidt man måske skal pleace nogen.
P: man skal jo tænke på at deres udviklingsniveau måske er sådan 3 -4 årige i hovedet, hvis man nu går ind i en eller anden vuggestue og så de der børn de får jo heller ikke lov til at gøre hvad de bare har lyst til.
Lene: Man har jo forsøgt dengang de havde fri spisetid – kan i kke huske det? Så måtte de tage madpakkerne hvornår de ville på dagen. Der var jeg mor … og for vores unger var det et helvede, fordi man troede at de selv kunne det der. Men det er det jeg tænker at der er nogle misforståelser i vores samfund – og de ryger direkte ind til jer her – og så skal i sidde og bruge krudt på at få det omsat
B: hmm
P: jeg synes alligevel jeg synes at det er okay at der bliver holdt en eller anden form for øje med os.
S: ja selvfølgelig selvfølgelig da.
P: så vi ikke går rundt og misbruger vores magt, fordi vi har jo når vi lærer beboerne at kende har vi jo meget stor magt
Lene: så altså det er fint nok med den skriftlige kontrol
S. ja det er okay og det er okay med noget udvikling og det hele men vi skal bare passe på at det alt sammen kan følge med.at man ikke laver alting om fra den ene dag til den anden , for det vil altså skade mere end det gavner. Ikk
Lene: godt men jeg tror at noget af det jeg gerne ville snakke med jer om det var det her.jeg har siddet lang tid med teksterne for at finde ud af noget og det bliver til sådan … lidt… og så må vi se med fysioterapeuterne hvad jeg finder ud af med dem, og så kigger jeg på teksterne med hinanden uden at sammenligne dem rigtig og så prøver jeg at bringe noget ud til professionerne ud fra det ik.
Er der noget I gerne vil sige eller noget jeg skulle have spurgt jer om?
Der er ikke noget hvor i tænker et eller andet – det her det er…? Synes i det er et mærkeligt projekt jeg har?

B: nej jeg synes det er meget spændende.
P: men hvad skal du bruge det til?
Lene: det er fordi jeg har et job som skrivekonsulent og jeg går rundt i alle mulige forskellige professioner og hjælper folk med at skrive..og så følte jeg på et tidspunkt at nu slap min viden op altså jeg vidste ikke nok om de her professioner og om måden man skrev på
…eksempel med fysioterapeuter…
..så det er en kvalificering af mig selv, og så går jeg ud og skriver nogle bøger til professionsuddannelserne om hvordan man kan bringe de her tekster ind…. Det er det jeg kommer til at gøre.. det er en lille ring i vandet, andet er det jo ikke men…
P: jeg synes at det er interessant at du har fundet ud af at det er et regulerende sprog.
Lene. det synes du – hi… det er jo også forhandlende og fortællende.
P:.. hi… ja men det er jo det vi gør i dagligdagen – regulerer de her beboeres adfærd.
Lene: men min pointe er at sprog og arbejde hænger sammen. Og min pointe er at hvis du først får et job som bostedspædagog så kan du ikke komme fri af det sprog.
P: så bliver du regulerende.
Lene: jamen det er sproget og i bygger det op sammen og i arbejder ud fra det… men jeg vidste det bare ikke før jeg havde lavet de her analyser. Og jeg tænker at jeg finder nok også ud af noget med de her fysioterapeuter. De er sikkert ikke regulerende, men de er et eller andet, det må jeg finde ud af.
P: men det er fordi jeg har nemlig gerne villet snakke med nogle af mine kollegaer om …. At fordi de her pædagoger har så meget behov for at blive reguleret så vil det tiltrække medarbejdere som godt kan lide at regulere og når vi så oveni købet har en regulerende sprogbrug også. Hmmm
Lene: Ja men det får I jo… af arbejdet ikk. Altså en lærer – prøv at tænke på hvad er en lærer sprog
B: det er forfærdelig
Lene: det er vurderende hele tiden
B: og ikke kun i skolen,
Lene: nej nemlig ikke kun i skolen, det er fordi det hænger sammen med en ikk.
B: de retter hele tiden en hvis man ikke siger det rigtigt, og hvis man skriver vil de meget gerne fortælle en hvor der skal – r på… og vise at de ved om man kan sætte spiser eller cykler eller et eller andet foran ikk.
P: man må også kunne stave ordentlig ikk

Afsluttende snak

Bilag 5: Teksttyper fra fysioterapeuternes arbejde

Oplistningen nedenfor er lavet af 6 fysioterapeuter, som jeg bad om at nedskrive de teksttyper de skriver i deres arbejdsliv på et stykke papir. De tre første lister er skrevet af fysioterapeuter der er udøvende på afdelingen, mens den sidste liste er skrevet af to fysioterapeuter med ledelsesbeføjelser.

Behandlingskort EPJ elektronisk patient journal Status patient Breve Mail Jobansøgning Noter i kalenderen Lånesedler Registrering ops Ansøgning legater	Behandling Journal/EPJ Genoptræningsplan Ansøgning Hjælpemiddelsedler Træningsprogrammer Notater Trivselsundersøgelse MAUS	Behandlingskort EPJ Status Arbejdsmiljøprojekt Breve og mails Jobansøgning/CV Huskesedler Noter i kalender Underskrifter på diverse administrative papirer Arbejdsjournaler Lånesedler Genoptræningsplaner	Procedurer Politikker Nyhedsbreve Behandlingskort Fys status Almindelig korrespondance Orienteringsskrivelser Kommissorier Pjecer Faglige vejledninger / beskrivelse af behandlingstilbud Funktionsbeskrivelser Aftaler fra Medarbejderudviklingssamtaler Invitationer Huskesedler Indberetninger vedr. risiko Genoptræningsplaner Årsberetninger Sundhedsaftaler/ samarbejdsaftaler Oversigter Diverse skabeloner Lånesedler Breve

Bilag 6: Fysioterapeuternes hurtigskrivninger

Hurtigskrivninger fra 6 fysioterapeuter. De skrev i 10 minutter ud fra sætningen *"Hvornår fungerer det godt for mig at skrive i arbejdet?"*

Tekst 1.

hvornår fungere det godt for mig at skrive i arbejde? Den er svær, tænker lige. Synes det skriftlige godt kan være lidt til overs men tilgengæld meget vigtig. Synes jeg er blevet klart bedre til det, at videre give skriftlige oplysninger. Det fungere godt at have de lyserøde ark på afd. Jeg har på fornemmelsen, at de på afd. så småt er begyndt at bruge dem og spørger ind til dem – går lige lidt i står – meget af det skriftlige arb har jeg med gerne at ville dobbelt tjekke, forstået på den måde at skal jeg fx på afd være sikker på at min information kommer videre giver jeg den både skriftlig og muntlig. Ville ønske at personalet på sygh og alle andre steder var bedre til at gå ind og læse hvad hinanden skrev og bruge det i det daglige arbejde. Det fungere godt i mit arb at vi på div møder efterfølgende får det hele på skrifte, så jeg lige kan få en opsummering omkring hvad der blev aftalt på mødet. Generelt er der når jeg tænker på det meget skriftligt arb på jobbet og det kan af og til virke tilovers i det daglige, tænker her fx på genoptræningsplaner, som vi jo så ikke laver mere – men ville på trods ønske vi gjorde for tror.

Tekst 2.

Hvornår fungerer det godt for mig at skrive i arbejdet? Mærkelig sætning! Det fungerer godt for mig, når jeg har gjort mig opgaven helt klar – ved hvem jeg skriver til har tilstrækkeligt indsigt i emnet – har tid – er motiveret. Har de redskaber jeg skal bruge. Det kan være papir, blyant, men især pc og et ordentligt dokumenthåndteringssystem. Her mener jeg et der fungerer optimalt og hvis ikke, at der så er nogen der kan rette fejlen eller give mig anden hjælp. Det skriftlige arbejde afhænger også tit af modtagernes forventninger til arbejdet. Stemmer de overens med min egne? Hvordan er den videre arbejdsgang? Er der tid/plads til senere diskussioner/revurdering at notere i det? Generelt skriver jeg helst på PC, da det går en del hurtigere, specielt også hvis andre skal kunne læse min skrift. Det går som oftest godt nok i starten, men efterhånden jo længere jeg skriver jo mere ulæseligt bliver det (for andre). Fordelen ved pc er også stor ift. At lave udkast til et materiale som jeg så løbende kan revidere. Hvis andre skal se/gennemlæse et materiale kan de kommentere m feks rødt på pc´er (filen). På hjemmefronten vil jeg gerne skrive breve. Det bliver desværre ofte kun til lange beskrivelser i hovedet. Grunden til dette er, at det tager for langt tid at skrive i hånden og så spekulerer jeg alt for meget over hvad jeg skal skrive. Jeg skal vænne mig til at forklare mig lidt mere når jeg skriver mails og vender tilbage til tidl. aftaler.

Jeg går nemlig altid udfra at feks kan huske, hvad det drejer sig om, men det kan de ikk…Privat skriver jeg mange små hilsner til familien så ikke altid er så læselige.

Tekst 3.
Hvornår fungere det godt for mig at skrive i arbejdet? Det fungerer godt at skrive når det giver mening for mig. Når jeg skal dokumentere hvad det er jeg laver. Så føler jeg det er meningsfuldt at skrive. Når jeg går ned på afdelingen og vurdere, undersøger og behandler en patient skriver jeg i et program der hedder EPJ. Hvor alle faggrupper som er på afdelingen kan dokumentere deres behandling. Jeg skriver i et fys. ark hvor jeg forklare/dokumentere beh. Jeg skriver fx genoptræning øvelser og i den rubrik skriver jeg ligg. Øv. Sidd øv eller st. øv eller LFT, selv spændings æøv mm. Dernæst dokumentere jeg hvordan Pt kommer ind/ud af seng hvordan pt rejser/sætter sig. Dernæst skriver jeg hvordan pt går og evt. trappetræning. Desuden vurderes smerte - = sm- Min dokumentation kan læses af det øvrige plejepersonale hvilket fremmer tværfagligheden hvilket er med til at patien får et bedre behandlingsforløb på sygehuset.. Desuden er skrive arbejdet med til at informationer ikke går tabt. Dokumenteres der ikke er det ydermere risiko for at hvis sygehus får en klage sag kan det ikke forklares hvorfor pt. netop har fået den behandling. Der er endvidere risiko for at fejlbeh. Pt under indlæggelse og informationer er evt. meget vigtige dokumentationer går tabt. Når der skal udleveres hjælpemidler skrives en låneseddel hvor pt. får det ene papir og vi får det andet. Således ved pt hvilket hj. Midler han/hun har fået og vi ved hvem der har hvilke hj. midler.

Tekst 4.
Det fungerer godt for mig at skrive i og om arb. når der er hul/tid til. Det kan være mellem pt. men det kan også være sidst på dagen efter endt behandling at diverse patienter. Det er også godt at skrive når der er ro og ingen stress, da der ofte er tid til at få overblik over dagens opgaver og pt. det bliver ofte også bedre skrevet/formuleret når der er ro. Men i det store hele fungere det fint med at få skrevet i løbet af dagen. Jeg synes ofte det er rart at gøre det løbende i stedet for at man skal huske alle ting/oplysninger. Hvis man skriver det løbende kan andre faggrupper også kigge på hvad der er lavet med pt og hvordan pt. klarer de forskellige ting ex forflytninger. Så kan det øvrige personale tage udgangspunkt i fyssens notater og det kan fremme det tværfaglige samarbejde. Øhh.. det fungere også fint med at lave små huskelapper/notater i løbet af dagen, hvis man har aftalt ex tider.

Tekst 5.

Hvornår fungerer det godt for mig at skrive i arb? Det gør det når jeg har ro & god tid til at sammensætte de tanker jeg har gjort mig omkring min pågældende pt. samtidig når jeg har tid til at ræsonnere mig frem til forklaringssammenhænge i forh. til de os-fund jeg har gjort mig under pr.tp-situationen. Hvis tid til skrivearb. eller ræsonnering ikke forekommer er det frustrerende for mig. Jeg føler, mit skrivearb. er en vigtig del af mit arb. For såvel mig selv, for pt & dennes videre forløb samt for mine kolleger. Hvad angår kolleger tænker jeg både indenfor den monofaglige del som den tværfaglige del. I forhold til den monofaglige del….her er det vigtigt at jeg med sikkerhed får formidlet vigtige oplysninger videre i tilfælde af at en anden med kort varsel skal kunne over den beh. jeg har igangsat. I forh. til den tværfaglige del er det i arb. tiden vigtigt at personalet, her tænker jeg på bl.a. læger og sygeplejersker, er i stand til at hente mine oplysninger frem omkring den pt jeg har kontakt til. Disse oplysninger kan være vigtige for eks. Plejepersonalet i forb. Med udskr. og andet lige så vigtigt er det for mig at jeg er i stand til at frembringe lignende oplysninger fra andre i det tværfaglige samarb. Disse informationer er uundværlige i sammenhæng med hele rehabiliteringsprocessen. Skriftlighed er en absolut væsentlig faktor i mit arbejde uden…

Tekst 6.

Hvornår fungerer det godt for mig at skrive i arbejdet, tja det gør det når jeg brænder for emnet, jeg skal skrive om, og når jeg har noget på hjerte. Hvis emnet er vigtigt eller spændende så har det ofte relationer til mine faglige rødder som fysioterapeut eller har rod i min anden faglige verden, ledelse og lederskab. Det kan således være vidt forskellige emner der skal skrives om og det er sjovest eller lettest for mig når jeg synes jeg kan tillade mig at skrive hvad jeg tænker. Det kan jeg kun når jeg kender den person eller de personer der skal modtage materialet, når jeg kender dem godt og ved at de vil forstå det jeg skriver som er tænkt og følt. Når jeg skal skrive fag faglige ting vil jeg gerne videregive et billede af den patient jeg har behandlet og den funktionsevne og problemstilling der er kendetegnende for vedkommende det er jo ofte de små ting der gør forskellen. Men man ved også at modtagerne har begrænset tid, så budskabet det vigtigste skal fremgå kort og klart af notatet.

De ledelsesfaglige skrivelser bliver bedst når jeg er veltilpas og har overskud, for så kan beskrivelserne og hen bliver mere nærværende og stikke ud fra mængden og budskabet går igennem.

Bilag 7: Gruppesamtale med 18 fysioterapeuter

Jeg indleder med at forklare mit projekt, og siger at jeg har nogle indledende faktuelle spørgsmål.
S: jeg vil bare lige sige at der sidder altså en enkelt ergoterapeut her…
Lene: Ja- hvem er det?
(griner – og der bliver peget på ergoterapeuten)
Lene: altså når jeg læser de her tekster så forstår jeg det sådan at den måde I er på arbejdspladsen på det er sådan en slags konsulenter der kommer ind på afdelingen, møder nogle patienter, skriver om dem, møder en ny patient skriver om dem og sådan går dagen og så går man ud igen… altså I er ikke ligesom sygeplejerskerne på afdelingen hele tiden – og nu skal I lige hjælpe mig – er det sådan eller er det ikke sådan?
X: ja- det er sådan det er. På sengeafdelingen… vi har jo også vores egen afdeling hvor vi godt kan være – det er jo her vi er ansat. Vi har også patienter her.
Lene: Okay – de kommer herind – det er dem der kommer udefra? hvordan ved I hvornår det er nogen der kommer her og hvornår I skal gå over til (sengeafdelingen)?
(Alle griner)
Y: det er et stort skriftligt logistik arbejde. Det styrer vi selv.
K: Men der er jo altid nogle patienter i sengene – så på den måde er der altid en afdeling vi skal passe og nogle patienter vi skal tage os af. Og vi får henvisninger fra lægerne om vi vil tilse den patient og den patient. Det får vi både som indlagte på de afdelinger vi hver især er ude på og som ambulante henvisninger udefra som vi kalder det.
Lene: Men når jeg siger at jeg tror at I er konsulenter er det så et forkert ord at bruge om jer?
M: det lyder som om vi kun snakker ☺
Lene: nej?
K: Nej vi er behandlere
Lene: behandlere, ja
S: jeg synes da meget I har en konsultativ tilgang til det ikk. I går ind og kigger på opgaven ikke og vurderer på den og det er det I skriver ned og så laver I noget behandling.
Lene: Men altså fx sådan nogle som sygeplejerskerne er de ikke på afdelingen hele tiden
G: jo
Lene:. Men det må jo betyde at der er meget mere omsorgsarbejde i sygeplejearbejde end i fysioterapeutisk arbejde?

A: Det er på en anden måde … fordi sygeplejerskerne er der selvfølgelig 24 timer i døgnet og derfor er omsorg jo en del af det arbejde ikke også. Men I vores arbejde der drager vi jo også omsorg for patienten.
H: og man kan også sige i de længere forløb for eksempel på X afdeling – der bliver både ergo og fysioterapeuten jo både den person der ofte er gennemgående daglig, fordi sygeplejerskerne de kan jo selvfølgelig ikke være der 24 timer i døgnet så de har mange skift i forhold til den enkelte patient hvor vi så ofte ender med at være den person, eller de personer der ser patienterne kontinuerligt over…hver dag over tid - ikk.
Lene: Ja – så der får I lange forløb?
H: det giver jo selvfølgelig en anden kontakt med den enkelte patient - ikk.
O: Jeg ved heller ikke om man kan sige at vi er konsulenter. Vi er vel nærmere terapeuter egentlig, det er nok mere det begreb der i mit hoved er mest korrekt, for vi er behandlere og konsulenter og omsorgspersonale og alt muligt og det ved jeg ikke – men om samlebetegnelsen egentlig er terapeut og så har vi hver vores retning – fysioterapeut, ergoterapeut.. og..
Lene: Ja.. jeg tror også bare at jeg tog det ord fordi jeg tænkte at … hvad laver I på det her hospital og når man kigger på jer i forhold til læger og sygeplejersker og andre faggrupper.. hvordan er jeres arbejde så?... og ja det er lidt sådan ikk (viser en bevægelse der stritter i mange retninger) Med nogen her, med nogen ude, med nogen i korte forløb og med nogen i lange forløb…ja ok
J: ja og holdtræning
Lene: Og holdtræning?
Y: men nu er det her jo 3 år gamle tekster så det er faktisk fra før kommunalreformen, og der så verden jo anderledes ud!
Alle: ja.
Lene: I må jo tage det som min tolkning I må endelig korrigere…to ting mere – dengang så og selvfølgelig også nu… er i et nyt team? Er I sammenbragte af forskellige andre sygehuse – hospitaler i et team her… eller har I været her i mange år.. altså
(flere nikker – de har været der i mange år, men mange er også nyansatte.)
S: det sidste er korrekt ikke, men det der er den stor forskel er at vores arbejde har ændret sig efter kommunalreformen.
Lene: Ja- hvordan?
G: Ja en anden type patienter og en anden slags patientforløb. Fordi vi har… mange af vores kolleger er i kommunen ikke, og der er noget økonomi ikke, hvor det er kommunen der har det økonomiske ansvar og som sådan er de interesserede i at behandle deres egne borgere ikk. Og det har været en øvelse at få det til at gå op i en

højere enhed og det øver vi os stadigvæk på. Så det er ikke vores patienter på sygehuset mere – det er kommunens borgere.
Lene: Interessant diskurs – kommunens borgere ?
S: det kalder de dem selv jo.. kommunen kalder dem borgere
Lene: og I kalder dem patienter?
K. Ja
S: og var det ikke AK der sagde at hun syntes de skulle hedde personer ikke også?
Lene: Ja.
O: Der er mange flere vurderinger nu – altså kortere forløb… og det er konsulentarbejde
S: Ved kommunalreformen var der en stor del af den ambulante genoptræning der lå her – den er nu flyttet ud – det er den store forskel….
Lene. Så I får lidt mere abrupt arbejde eller hvordan – det bliver klippet mere op?
Alle: Ja
Lene: Hvor mange patienter møde I pr dag?
K. Tænker du på hvor mange nye eller tænker du bare generelt?
Lene: Hvis du kommer på arbejde og skal behandle en patient – hvor mange har man om dagen?
T: Jeg tror at det er meget afhængig af hvilken afdeling man er i.
Lene: Ok
T: altså, det er jo opdelt i afdelinger, ortopædisk, neurologisk eller hvor man nu er og alt afhængig af det er der også forskel på hvor mange man møder.
Lene: ja.. så det er meget forskelligt
U: behandlingerne kan være kortere eller længere. Alt efter hvilken afdeling det er.
Y: Det er vel imellem 5 og 25.
Lene: 25 – tak
Y: altså der er også hold - ikk.
Lene: Ja – men det fortæller mig bare noget om at det er meget forskelligt at være fysioterapeut. Og i sådan en ramme som den her… Nå men det kunne være at jeg skal prøve at gå lidt til hvad jeg har set i jeres tekster. .. og det jeg er, er at jeg er sådan en der interesserer mig for sprog og grammatik og jeg har sådan fuldstændig nørdet rundt i jeres tekster. Altså set på alle de der grammatiske metaforer og nominaliseringer og det er sikkert sådan noget som I andre ikke vil… det er sikkert et fagsprog som ikke er jeres ikk. Så det kan jeg ikke sådan rigtig forklare hvad det er jeg får ud af det…det tror jeg ikke I vil forstå. Men jeg kan forklare hvad det er det giver et indtryk af generelt og der er to ting som jeg synes – hver gang jeg ser noget af jeres tekst så synes jeg at I på en gang dokumentere og legitimere hele tiden. Og jeg tror at det der med at dokumentere det er noget I skal for det har også noget at gøre med det du

sagde lige før S… at I skal.. man stiller en diagnose… eller man undersøger en patient, man stiller en diagnose, vurdere hvad der skal gøres, og det skal hele tiden skrives ned fordi I skal have det til patientens videre forløb og I skal også have det til at der er en anden kollega der overtager arbejdet. Er det rigtig?
(Alle – nikker og svarer ja.)
T: ja og så er der en ting mere i det – vi skal jo også have det sådan at man fagligt… at der fagligt er en mening med det vi gør. For eksempel hvis der nu er en patient der klager over et forløb, at så kan man gå tilbage og så har man faktisk dokumenteret hvad har jeg gjort fra dag til dag. Hvad har jeg set – hvorfor har jeg gjort som jeg har gjort. I stedet for bare at sige at jeg har haft en patient i en måned. Det gik fint.
Q: og at man kan lave en progression i det.
T: Man kan lave en progression i sin behandling ikk
Lene: Så man skal kunne se sit eget forløb?
T: Ja.. det er et krav.
Lene: Men hvor meget fylder det der med at patienter klager?
T: heldigvis meget lidt.
N: Nej – det er i stigende omfang ikk. Det er i stigende omfang. Men det kan godt være i selve forløbet under indlæggelsen ikk – men så kommer der efterfølgende nogle patientforsikringssager og det er klart stigende.
K: men det er ikke nødvendigvis vores.
N. Nej nej selvfølgelig ikke over os – men hvor det er væsentligt at for hele sagsbehandlingen i patientforsikringen – eller hvem der ellers skal gøre det ikk. – at der er vores dokumentation i orden ikke. Hvad vi har leveret overfor den enkelte.
S: Og i den sammenhæng er det rigtig rart at vi har skrevet noget ned, men det er jo ikke den primære grund til at vi gør det.
N: næ næ det er klart ikke, det hænger jo sammen med at det ikke er os de klager over.
Lene: Men hvor meget fylder det når I selv skal skrive – sidder I så og tænker; jeg skal skrive på en særlig måde fordi jeg kan få en klage.
O: Fælles mumlen – nej, fordi.. som du også sagde T – så vi skriver til vores kolleger og til hinanden og vi tænker … det skal ikke skrives i et sprog som patienten kan forstå. Fordi patienterne har ikke noget ud af at læse vores tekster.
R: Men jeg tænker alligevel i at skrive så objektivt som overhovedet muligt ikk. For har man en eller to gang været ude i en proces omkring en klage så tænker man i hvert til fælde over det synes jeg.
Lene: Kan du sige lidt mere om det – hvad er det for nogle erfaringer man får?

R: jamen det er da *ordvalget* og sådan noget der. Det er meget det synes jeg. Og sørge for at før skrev man måske ned to gange om ugen, så begynder man måske at skrive lidt hyppigere og..
Lene: Ja – man bliver mere udførlig?
R: ja man helgarderer sig på en eller anden måde. Så alt er i orden.
W: Der er også nogle tanker som du gør dig om patienten som du ikke skriver ned, men som du måske giver videre til den kollega der skal have vedkommende. Hvis for eksempel han er lidt doven, så skriver man ikke det ned.
Lene: Det skriver du ikke?
W: nej
Lene: Sådan noget har jeg heller ikke fundet meget af. Det er ikke sådan nogle små bemærkninger… Men det er sjovt…fordi jeg har ikke, jeg har ikke tænkt så meget over det der med klager – i jeres måder at skrive på, jeg har tænkt mere over at I er hele tiden afhængige af to ting: patienterne og hinanden og derfor synes jeg egentlig at jeres arbejder er meget sådan et afhængighedsarbejde… på den måde at så snart I har skrevet noget så er det jo – I viser jo – I synliggør og tydeliggør jeres faglighed *hele tiden* ikk, fordi der er andre der kommer og kigger i den, ikk. Og jeg synes… det der legitimering handler også lidt om … jeg kalder det overvågning, men det er fordi jeg kan ikke finde et bedre ord… hi…jeg mener ikke at I bliver overvåget af hinanden men jeg mener at I er meget udstillede i jeres arbejde.
Flere: Hm… - (reaktioner der viser at de lytter, men at de nok ikke er enige)
U: Det har jeg aldrig tænkt på… griner
Lene: Men det er godt – jamen det kan godt være at I ikke føler at I er det.
M: Der tænker jeg nemlig lige præcis når folk bliver skeptiske overfor det de tilbydes i systemet ikke, det bliver man da – synes jeg og der er det da netop vigtigt …(referer til følelsen af at blive overvåget)
Lene: Men dermed legitimerer I jo også arbejdet hele tiden ikk
M: Ja
K: Eller gøre klart for en selv, eller hvis ens kollega skal overtage fra en dagen efter…at de tanker man går ind til patienten med… at de ligesom er nedskrevet … så man giver ens kollega de bedste muligheder for at overtage. Eller sig selv når man har patienten om en uge næste gang. Fordi der har der jo i mellemtiden være 125 patienter imellem hænderne på en… inden man kommer til Hr. Hansen igen. Det er jo også noget med hvad den kognitive kapacitet kan klare.
J: Det er også et arbejdsredskab.
Lene: Ja – det overlapper og kitter jeres arbejde sammen.
Y: Jeg tror du vil kunne sige det samme om sygeplejersker..lægejournalerne også…

A: Ja i høj grad – alle der journaliserer – vi er på en måde udstillede, fordi vi skriver et notat hver eneste gang vi har udført noget.
Lene: Men jeg kan også sige at jeg tror jeg finder det fordi jeg også kigger på pædagogerne og jeg kender til lærerne og andre professionsgrupper ikke – og lærerne de går jo ikke og "flagrer rundt" så andre skal se deres skriftlighed ikke. … det er jo sådan noget… vi lukker døren her, her er mit klasserum og vi klarer arbejdet her inden for, hvor I jo hele tiden skal samarbejde om den patientbehandling og det bliver meget tydeligt på den måde ikk.
Å: Men det er jo også en kultur- vi er jo opdraget i det ikke. Vi er jo synlige i træningen.. hvor vi end er henne på afdelingen ikke – så er vi jo hele tiden synlige både for patienterne men også for hinanden så i forhold til lærerne så er det jo en anden kultur terapeuter har…. Hvor vi er vant til at se hinanden arbejde.
J: og pårørende.
Lene: Og pårørende også .
K: Og plejepersonalet er også med til træningen nogle gange så…
Lene: Men det betyder jo også – ja det ved jeg ikke – men hvad nu hvis I ikke er særlig dygtige. Lad os nu lige lege lidt..
P: men det er vi!
Lene: Ja (– alle griner –)ja, men hvad nu hvis man ikke føler sig særlig dygtig kommer de andre kolleger så og siger – prøv nu lige at høre her. Det du har skrevet her - det holder ikke – eller.. hjælper I hinanden eller går I til hinanden når det ikke er i orden, for du sagde før at det skulle være i orden for at man kunne arbejde videre. Altså hvordan er kulturen der?
O: Altså det man skriver ned – nu ved jeg det i alt fald som nyligt uddannet - at det man har skrevet ned, hvis man kan følge en eller anden progression i det her, jamen så kan det godt være at en mere erfaren kollega ville have nået lidt længere med patienten på samme tid, - men det gør at man kan se: okay – jeg kommer rent faktisk nogle vegne. Hvis man begynder at se på sine tidligere notater – jamen det står stille det her, jamen så er det i hvert tilfælde i min egen interesse for at blive bedre... at jeg så går til en mere erfaren kollega og siger – jamen prøv lige at hør her: Det her er hvad jeg har lavet – har du nogle ideer til det – så kan det være at vedkommende siger – ja det har jeg… Eller vedkommende siger nej det er fint – der er bare ikke noget at gøre her... Altså at man får sådan faglig sparring.. så er det i hvert tilfælde rart at have stående, jamen hvor lang tid er det jeg har haft patienten og hvad er det jeg har lavet.
J: men det er måske også nemmere fordi kulturen er åben. Det er nemmere at gå hen og sige jamen kan du ikke lige gå med, jeg har oplevet det sådan og sådan… hvad tænker du om det?

F: jeg tror også at det kommer fra uddannelsen ikke – allerede i uddannelsen der arbejder man jo også meget åbent ikke – sådan man er jo tit i store klasseværelser sådan og man behandler sammen patienterne osv. og man er altid mange i et rum – eller hvad man skal sige – og arbejder sammen der..og der har man jo allerede det der – du er ikke dum fordi du stiller spørgsmål vel, og du kan roligt sige noget ud i mængden eller hvad man skal sige – der er ikke nogen der - normalt ikke vil pege af dig.
D: vi indretter jo også vores kontorer som små arbejdsfællesskaber også for at man har mulighed for at tale sammen.
Lene: Men det er bare virkelig interessant fordi skriftligheden bliver helt anderledes når det er sådan en åben kultur man er I fordi man er vant til at se hvad hinanden skriver.
O: Ja
M: Men det er vel også fordi vi har en vis ansvarsfølelse overfor vores patienter at det vi vil dem det er i hvert tilfælde det der er i vores magt. Det bedste og hvis man har en ide om at det man selv er i stand til ikke er nok jamen så søger jeg også kollegial støtte og fremlægger en eller anden case og siger – jamen hvad synes du – er det rigtig nok – eller har du nogle andre ideer.
S: men gør I det også i forhold til det I skriver? Nu har I jo ikke øvet jer i at skrive – hjælper I også hinanden med det?
M: Ja altså lige den sammenhæng med alt det ICF-noget vi laver her nu, så har vi kigget på hinandens tekster og mellem os – der spørger min kollega ikk- vil du lige prøve at læse det igennem. Øhm…er det for meget – er det for lidt. Hvad synes du? Øhm…og så prøver man at finde sådan en eller anden gylden mellemvej så der står det tilstrækkelige og ikke alt for meget fyld. Ikke alt for meget blar…
Lene: hi – hvad betyder det – blar ?
F: Men jeg vil også sige at der hvor man laver genoptræningsplaner der hvor man har patienter der hvor der er noget motivation eller noget sådan… det der hedder det funktionelle i verdenen her ikke altså .. der er måske en lidelse og måske hænger tingene ikke helt sammen, ud fra sådan de ting vi ved vi skal se ikke øh…I og med at hvis man laver en genoptræningsplan så henvender man sig både til en kollega ude og til en patient og der hvor man sådan virkelig skal være .. og til journalen… og der tænker man at der skal virkelig ikke være noget her altså patienten skal jo ku læse …det er jo dem der først og fremmest skal have den ikke – den skal indeholde så mange modtagere så at man skal være opmærksom på hvad man skriver… og <u>der</u> har jeg altid en med på banen… lyder det helt underligt.. hvad siger du? Når jeg skriver det på den måde ikk. Så giver man hinanden input der…
Lene: Men det er noget af det jeg kan se i jeres tekster ikke – I passer på jer selv, vil jeg kalde det… og det ville jeg også gøre hvis jeg var jer.. ikk… fordi man skal også

beskytte sig selv i sådan nogle jobs her hvor man hele tiden bliver nødt til at vise hvad det er man laver ikke.
Så altså – det er jo lidt sjovt – for altså hvis jeg skulle sige sådan noget om jeres sprog generelt når jeg kigger på det – og jeg tror godt I ved det selv – så jeg tror ikke at det er nogen overraskelse for jer – men det er lidt i modstrid til det vi snakker om nu, altså det lyder som om I har en meget åben kultur hvor I snakker sammen om tingene og hjælper hinanden osv. Men jeres skriftsprog er meget lukket. Det er ekstremt lukket skriftsprog: det er afpersonaliseret, det er objektivt, det er nøgternt, altså man kan ikke se personer og individer i det som sådan. Og jeg har selv prøvet at lege med tanken om hvordan det kan være – der tænker jeg at... altså min tolkning vil være at det er ikke jer der er interessante – det er fagligheden der er i spil her, så det er sådan set ikke meningen at den skal være personlig den skriftlighed. Den skal netop-.—
O: også personligheden
Lene: Ja både jeres men måske også patienterne fordi patienterne er heller ikke sådan særlig meget mennesker inde i de tekster. De er mere nogen der har et eller andet ikke (viser en håndbevægelse der skal signalere en fysiologisk lidelse)
(Anerkendende jahh fra fysioterapeuterne)
Øh – ja så jeg tolker det der distancerede skriftsprog som en nødvendighed i det her arbejde.. fordi det er ligesom hele professionens sprog. I skal bruge det til at ordne sager med så I har slet ikke brug for alt det der føle..ri…eller det du sagde før med, at der er ting man ikke kan skrive som er lidt for personlige ikke også.. det der med at *"han var doven ikke",* altså så bliver det straks lidt mere personligt når man går ind og skriver den slags ting.
G: Vi er jo også opdraget i den naturvidenskabelige ånd altså
Lene: Fortæl lige lidt om det.
G: ja det er jo det hele systemet er gennemsyret af. Og det er også sådan vi er opdraget på skolen fordi vi skal ud i det system. Og det er vi da vældig prægede af – vi er da forsigtige. Ikk – og jeg har da tit tænkt på: Hvordan kan jeg komme uden om det. Fordi jeg synes den anden side mangler. I allerhøjeste grad – også i vores skriftlighed. En af de måder jeg synes man kan komme uden om det på det er ved at skrive det patienten siger – ordret.
Lene: Så giver du dem stemme jo – kan man sige.
G. Ja – og så er det stadigvæk objektivt… Og så får jeg føleriet med ind. Og det synes jeg er rigtig vigtigt.
Lene: Altså jeg har to tekster lige præcist på det her – der er et lille udsnit fra sådan en patientjournal hvor I skriver sådan fuldstændig altså sådan at jeg overhovedet ikke – altså det du kalder naturvidenskabeligt – altså sådan at jeg overhovedet ikke kan genkende nogle af ordene. Altså der er ikke nogle af ordene der for mig er dansk – vel.

Det er bare alt sammen sådan noget jeg ikke forstår og det er den ene af teksterne - det er patientjournalen og det har vel at gøre med at det er ikke til patienten. Det er til hinanden og det forstår I 100 %. Og så er der en anden tekst som er en status over en patient og i den har patienten lavet det der hedder informeret samtykke, og det vil vel betyde at patienten ved hvad der er foregået - eller hvad der er skrevet i teksten og der er der meget mere sådan omsorgssprog inde. Så der må I jo rette jer i mod at I ved at patienten skal have det her læst igennem og så bliver det mere "den anden side også ikke".

K: Men får de det fordi der er informeret samtykke – det er vel bare hvem der må modtage den ikk?

A: altså hvis vi nu tager genoptræningsplaner og sådan noget ikke – det modtager de jo også

Lene: Patienterne?

A: ja - altså de får jo altid en kopi af det der bliver lavet – det får lægen, det får patienten og derfor er det jo også … det skal være rettet til flere mennesker jo – og lægen gider jo heller ikke at læse alle mulige overflødige ting og det gør en anden terapeut heller ikke. Fordi tid er der jo også mangel på så derfor er de korte – og der er ikke så meget følelsesmæssige inde i det - kun det der er vigtigt og hvad skal vi kunne.

Lene: Men jeg har heller aldrig set et sprog der er så forkortet som jeres.

Alle griner

Lene: Altså det vil jeg sige – det er meget meget interessant… altså der er simpelthen så mange forkortelser og I forstår det med hinanden,

S: ikke altid heller --- griner.

Lene: Det tror jeg I gør – men altså det lukker jo også jeres verden inde sådan at I forstår hinanden men andre forstår det ikke. Og det er noget med effektivitet og tid at gøre.

A: men det er jo ikke kun os der forstår det det er også alle de andre der er i det medicinske område. Det er læger det er sygeplejersker, det er alle dem der har brug for det ikke –

U: Det ved jeg ikke – fordi jeg synes at der er stor forskel på hvad det er jeg skriver fordi det der arbejdspapir til mig selv der skriver jeg jo ikke at jeg kan ikke lide patienten for jeg ved at patienten jo også har aktindsigt men jeg kan sagtens finde på at lave små pindemænd fordi det så er det jeg får associationer af – nåh det var det vi lavede sidste gang og så var det også osv. – og det er der de sjove forkortelser kommer ind det er når man skriver til sig selv. Og det er så også der jeg sidder og laver mine refleksioner over det jeg skriver og hvad det så er jeg godt kunne tænke mig og ja ja

Lene: men nogle af de forkortelser glider de ikke over i teksterne?

S: jo jo – nej ikke altid – ikke hvis jeg skriver en status – så er det ikke altid at jeg …

K: Der er også noget med det du siger at det er så kort og så præcist det er jo ikke… kort og præcist hvad er så mere nødvendigt at skrive? Øhm vi kunne da sagtens bruge alle mulige farver eller sådan noget også men for at udføre det stykke arbejde som vi skal er kort og præcis.. det er ja – det mest præcise sprog at bruge så ja øhm…vi skal ikke bruge overflødig tid på…
Lene: men lige præcis det der du siger – mit projekt går jo også ud på at forstå hvad…. Hvilken funktion sprogbrugen har i jeres arbejde …ikke at lave om på den – for jeg er fuldstændig ligeglad med… det må I jo selv om hvordan det skal blive fremover, men netop det der med hvorfor skulle I skrive længere når I har brug for at være effektive, være præcise være kortfattede så skal I jo lave sådan et koncentrat.
K: Men er der sådan noget mere føle noget hvor vi skal bruge farver og sådan noget … fordi vi er forskellige arbejdsgrupper vi er forskellige paradigmer og øh…vi arbejder ud fra så bliver det også brugt til …
S: men tror I ikke også at når nu Lene kommer med de to eksempler så er det fordi at det der står i en journal er når man har undersøgt et eller andet og vil komme med et budskab, hvorimod ved en status er det sådan mere samle sammen. Og vurderende på det vi nu har set. Og så kommer der lidt flere sådan nuancer på. Frem for de der meget korte og præcise sprog.
J: Jeg skal blandt andet i nogle test beskrive adfærd – adfærd ikke også – der huha hvor jeg passer på – altså man ved jo godt hvor meget ord hæfter sig ved personerne ikke – så hvis jeg beskriver at barnet er ukritisk – så skriver jeg altid "at barnet er under testen ukritisk". For det er noget andet synes jeg end at jeg skriver barnet er ukritisk. Så kan dem som får det her papir sige: okay i den situation var hun ukritisk, og det er hun *også* ved os. Men jeg har ikke sagt at barnet nødvendigvis er ukritisk hele tiden. Så der er små bitte ord der er det afgørende netop når man skal beskrive sådan nogle ting som adfærd…fordi jeg synes
Lene: Men er du mere forsigtig der end når du beskriver kroppen?
J: Ja end hvis jeg skal beskrive grader og sådan noget – ja.
K: Det er jo fordi at det er så nemt – hvis det står et eller andet sted så kan man jo tage den sidste journaludskrift og se jamen der er en der har sagt at patienten er dum – så må der jo være noget ved det jo. Så det er også for ikke at stemple unødvendigt.
L: Ja man bliver jo dommer over andres liv!
K og J: Ja – det er jo det.
Q: Så synes jeg også som supplement til det du siger J – man er jo også i den situation hvor man let kan med sin beskrivelse egentlig beskrive en diagnose
J: og det skal vi ikke – det er lægen der gør det. Vi skal beskrive – men objektivt.
Lene: Men hvordan er I i forhold til lægerne?
O: Vi er samarbejdspartnere.

L: I er samarbejdspartnere? Skriver de ligesom jer? Hvordan skriver de?
G: Jamen de har noget andet at gå ud fra de har noget andet de skal undersøge – de skal undersøge hvordan fungerer hjertet, hvordan med lungerne hvordan med måske kognitive tests hvordan med nogle blodværdier og alt det der og det går igen i journalen – der står st. p og så er det et eller andet – det betyder at det er i orden med nogle lyde fra lungerne eller et eller andet. Og sådan noget det har vi jo ikke.
Lene: Nej… så det er selve det diagnostiske sprog der er anderledes.
G: Ja og der er også det de kigger efter altså hvis man ser sådan over deres journaluddrag jamen så er det jo det er jo faktum man kan holde sig til… meget stor del – undtagen psykiatere læger og så måske når der kommer noget neurologi eller sådan noget – ikke – så kan det være noget anamnese noget ikke hvor ægtefælles udtaler sig ikke også eller noget med uholdbar situation i hjemmet eller…det er ligesom det – men det er jo meget faktabeskrivelser.
U: Jeg tror egentlig at læger de er tvunget til at skrive mere kort og præcist men samtidig at forstå – altså de er opdraget til at skulle tage en journal – kigge – der er en oversigt - der er noget – nå jamen det er den her patient og så udtaler de sig. Det har jeg da været med til flere gange hvor man … og så slutter de af med at sige – ja jeg har jo aldrig set patienten. De sidder bare med en journal og de har fakta stående…Fuldstændig ligesom en opskrift – altså det det det det det. Hvor man kan sige at jeg vil meget nødig udtale mig om en patient hvis det er baseret på hvad mine kolleger har skrevet - jeg vil meget hellere lige give nogle ord med på vejen. Jeg tror at de (lægerne) er endnu mere … skriver endnu mere fakta.
Lene: Okay.?
U: Det er meget fejlbaseret – jamen jeg giver den blå pille fordi det er…
H: Det er skægt for så sidder man lige en epikrise og pludselig og læser sådan et udskriv til patienten når man læser en journal ikke – så kommer der lige pludselig et helt andet sprog."Du har været indlagt og sådan og sådan og sådan og sødt og venligt og sådan helt anderledes.
Lene: Det er to forskellige sprog.
H: Ja – men det er jo også nogle helt andre rutiner de arbejder under ikke – altså de skal jo bare ind og overtage og man kan sige at samtalen er jo nu – de har overhovedet ikke set personen.
Lene: Nej de har slet ikke med patienten at gøre som I har eller hvordan?
GHP: Jo – de har jo flere patienter..
L: nå – nu må jeg hellere holde mig til jeres arbejde! Der var en sætning i den patientjournal som jeg godt kunne tænke mig at diskutere med jer… Øhm efter alt det der jeg ikke forstod så står der til sidst: *Har behov for genoptræning i vores regi og vi forventer et længere forløb.* Så tænkte jeg – er det også en måde at… altså er det også et særligt hos-

pitalssprog der handler om at denne patient bliver prioriteret? Fordi vi har mange patienter? Altså er der også nogle prioriteringsting i sådan nogle sætninger her eller er der ikke det, og grunden til at jeg spørger er at jeg læser avisen og jeg ved at patienter kommer bag i køen, på ventelister og alt det der. Så jeg tænkte – har I også udviklet et sprog der gør at der står – jamen hvem skal prioriteres og hvem skal ikke prioriteres? Og så siger I bare nej hvis det ikke er sådan?

O: jeg tror ikke at der ligger så meget i det – men der er jo – hvis patienten har fået en henvisning fra en eller anden læge eller noget, jamen så er patienten i systemet.

L: og så kører I?

O: Ja så kører vi. .-.—vi tager os ikke af – vi forholder os ikke til ventelisten fordi så hvis… det er lægerne der henviser så det er nok i højere grad dem der forholder sig til det.

Lene: ja… så I er meget mere – når I har patienten så laver i diagnosen ud fra vedkommende – I tænker ikke på hele systemet.?

O: ja det er sådan jeg gør jeg kan jo ikke svare for de andre.

U: men jeg synes alligevel vi prioriterer om vi skal sende dem videre… og i genoptræningsplanen der prioriterer vi om de straks skal have hjælp eller om det kan vente de der 14 dage.

Lene: ja så I har sådan nogle ord for – I vurderer hvor meget og hvem der skal komme forrest?

O: jamen lige det der med at vi forventer et længere forløb – så er det vel indenfor samme regi kan man sige.

T: Det er fordi man ved at inden for systemet – sygehuset kan tilbyde en slags træning, ude i kommunen kan de tilbyde noget andet og især at hvis det er indlagte og nogle neurologiske patienter for eksempel som har behov for daglig træning, måske træning 2 -3 gange om dagen ved henholdsvis ergo- og fysioterapeut + behandling fra plejepersonalet… det er ikke en type behandling som kommunerne kan tilbyde så det handler også lidt om patienterne – hvad for et stadie er de i? I deres behandlingsudvikling.

Lene: Ja – så der skal I lave nogen strategier for hvad hjælper dem bedst?

T: ja.. hvor har de mest gavn af at være.

H: Men den der tekst er den også tre år gammel?

Lene: Ja det hele er jo fra den gang.

H: men så er det ikke et spørgsmål om det skal være alment eller specialiseret det er det vi sidder med i dag – så hører jeg det mere som om at det er en patient der hører hjemme i den her patientgruppe så derfor er det nogle terapeuter der skal vide noget om neurologi eller…dermed hører jeg det med regiet… vores regi – det er en patient der har flere diagnoser.

Lene: ja
S: Jeg tænker også lidt at der er sådan noget indforstået i det… Vi fortsætter jo i vores eget regi så vi behøver ikke at skrive mere –bum. Vi ved jo godt hvad det går ud på så kommer der ikke sådan en forklaring som der ville komme hvis vi skulle sende det ud af huset.
Lene: nej så det er noget I selv forstår!
S: Vi ved godt hvad det betyder.
Lene: Altså det er det jeg kalder – jeg synes I har flere kodesprog. I har både det der medicinske kodesprog som selvfølgelig findes i alle hospitalsverdener men I har også et hospitalskodesprog som findes inden for den her organisation som... og der ved jeg ikke om det er en del af det sådan noget – det kunne det være. Fordi I lukker jeg inde i jeres eget… ja I lukker jer inde i jeres arbejde selvfølgelig.
T: Man kan jo også sige – nu alt det du siger altså – der kan jo sagtens komme en patient ind på en afdeling.. som har en anden diagnose – som hører hjemme på en anden afdeling… som vi så først finder ud af når de er inde til undersøgelse… så derfor vurderer vi også om de skal et andet sted hen eller er der overhovedet behov for at de bliver længere… kan vi lave mere ved det her eller er det allerede over igen…. han havde nogle smerter – han besvimede og kom til sig igen…øh nu er det fint igen – så skal vi lave mere ved det? Og det er det man vurderer og det er derfor man siger –er der et behov eller er der ikke et behov.
H: og nogle gange er det jo også igen for at – du kan kalde det dokumentere eller legitimere – vi kan jo godt have lavet en vurdering og skønnet at der er altså brug for et langt forløb, men lægen eller afdelingen kan sige – nej men det synes vi ikke. Men så har du i hvert tilfælde —*made your statement* – at ud fra min baggrund så er det så ikke lige – så står det der i hvert tilfælde - det er ikke noget med at retfærdiggøre men alligevel… jeg har i hvert tilfælde gjort det og konkluderet det som jeg synes er fagligt forsvarligt men øh…men det er jo et vilkår vi har hver dag – man ved *aldrig* hvornår de så er sendt hjem fordi nu kommer der ti nye. Det var så specielt for hospitalsverdenen på den måde ikk.
Lene: der er en anden type tekster som er sådan nogle her. Dem har jeg fået en ordentlig stak af. Øhm – jeg kalder dem faglige vejledninger men jeg ved ikke – det hedder de måske ikke – hvad vil I kalde dem? Altså det er den type hvor I forklarer hvordan behandlingen skal foregå…når man har en diagnose. Det er noget I skriver til hinanden…ikke?
P+ H: Ja
Lene: Øhm da jeg sad og læste den og tolkede den så tænkte jeg at det er sådan en tekst siger mig er at i har ekstrem stor tillid til hinandens faglighed. Altså det er dejligt at se en profession hvor man ikke har mistillid til hinanden…. Altså det har man jo i

rigtig mange professioner ikke. Og det jeg kan se ud af den er at alt det der i sådan en tekst handler om…egentlig det teoretiske – hvad det er man skal gøre ved de her patienter det er noget I regner med at det *ved* I alle sammen. Det ligger forud for den tekst her så det der bliver skrevet her det er så når vedkommende – en patient har sådan en diagnose så gør vi sådan her på det her sted. Så behandler vi på den her måde. Og jeg kan godt give et eksempel – I skriver fx *"der foretages en vurdering"*. Altså sådan en sætning siger jo at I ved hvad det er det skal betyde når der foretages en vurdering. Det ligger forud for det ikke. Så der er en hel masse faglighed i teksten som bare er på plads. Og grunden til at jeg siger det er at sådan er alle professioner jo ikke. I mange professioner der diskuterer man jo fagligheden med hinanden. Man kan jo tage pædagogerne – de diskuterer jo hele tiden om det er den rigtige pædagogiske måde man skal gøre noget på ikke. Altså der tænker jeg forstår jeg det rigtigt – eller forstår jeg det sådan… på en måde som I kan tænke med i: jamen I diskuterer egentlig ikke så meget faglighed for det er bare noget I kan?

K + P + O + flere: Uhhhh….(griner og markerer at det ikke er en tolkning de entydig billiger)

T: Det afhænger meget af patientgruppe..og så også hvilke patienter. Så der er jo nogle hvor man bare siger – jamen det er et nyt knæ – kunne jeg forestille mig – men der er et regime – der er standard hvad man går efter og man bør gøre sådan her progradere sådan har fordi det virker. Men så kan man sige også nu med neurologiske patienter… fordi de er meget komplekse. Der er mange ting man kunne gøre…og nogle gange – hvad er mest åbenlyst – hvad er mest oplagt. Hvad kunne vi også prøve. Hvis det der er mest åbenlyst nu ikke fungerer. Så kan man gå ind og diskutere faglighed men man er stadigvæk enige om at vi behandler den her patient ud fra en eller anden neurologisk tilgangsvinkel. Men hvad virker?

S: generelt må man sige at der kommer jo hele tiden nye resultater fra forskningen osv. Man kan jo ikke sige at nu har jeg lært det og sådan er det nu resten af den tid hvor jeg skal i arbejdsliv. Altså der vil jo hele tiden komme noget nyt. Så vi vil jo hele tiden også skulle komme ud på kurser og høre hvad sker der. Hvad er der på markedet – hvad er nyt? Fordi for eksempel ryg og sådan noget –man behandler jo ikke en rygpatient nu som man gjorde for 20 år siden. Altså det er jo en helt anden måde at behandle patienter på som man gjorde dengang. Og der er mange patientgrupper og der sker jo hele tiden noget.

Lene: Jeg er bare nysgerrig efter..

S: og man får hele tiden nye hjælpemidler – man får hele tiden nye ting. Så der vil hele tiden ske en udvikling på området.

Lene: Jeg tror bare at det jeg er nysgerrig efter er hvor meget fylder de diskussioner fordi jeg synes - når jeg ser på jeres skriftsprog – at det er bare på plads. Men det kan jo sagtens være at i det levende liv der fylder det helt vildt meget…
H: man ved jo godt hvem ved noget om det og så går man til vedkommende.
U: jeg synes egentlig at det du spørger om er sådan noget om fagligheden ikke - om vi har en stærk faglighed altså om den er godt funderet. Og det synes jeg da egentlig… det er sådan relativt altså … men ..
Lene: men det synes jeg jo det ser ud som om.
U: ja det vil jeg også sige det synes jeg egentlig også at vi har hvis vi sådan tænker på andre faggrupper så ved vi godt hvad fysioterapi er for noget. Og det har vi alle sammen fået med os fra skolen. Og vi snakker om det og der er en kerne der er fast. Det synes jeg da godt man kan sige. Hvor jeg oplever at sygeplejerskerne de har lidt flere problemer på det der… fordi de lægger sig sådan lidt op af hvad det er for en kliniske afdeling de er på og hvor vores … det kan bedre stå alene.
H: Og forskellen .. det kan jeg i hvert tilfælde huske på et kurset jeg har været på engang …terapeuter sig *jer er fysioterapeut,* sygeplejerskerne siger*: jeg arbejder som sygeplejerske.* De har ikke den der stærke identitet omkring fagkernen.
Lene: Der er også noget – nu har jeg ikke sammenlignet med sygeplejersker – men det er noget jeg kan se ud af de her tekster.
H: det samme med pædagogerne også..
Lene: ja helt sikkert – de lægger den derud. Men det man kan se i de tekster her det er jo at I er detaljerede, I er grundige, I er langsomme, I er omhyggelige, i bearbejder ting stille og roligt.. hele den der – jeg kalder det diskurs – den der måde at skrive på hvor man kan mærke – detaljen betyder noget. Og der tænker jeg at det gør den fordi I arbejder med kroppe.. og så kommer sproget også til.. det bliver ligesom den måde i arbejder med kroppe på. Den måde I skriver på.
T: Det er jo detaljen der flytter patienten jo.
Lene: ja –det er jo det – og det er også derfor jeres sprogbrug bliver sådan.
S: og det er også detaljen i de faglige diskussioner der er væsentlig ikke også. Fordi vi er ikke i tvivl om..som med pædagogerne - hvilken pædagogik, men der har vi altså en kerne ikke også.
O: Jeg er helt enig med dig i at der er en fælles faglig kerne – men der er rigtig meget – selvom vi er objektive i det vi skriver osv. Der er rigtig meget der er personlighed også – altså hvem er jeg som terapeut og hvad er mit temperament til? Så vi ville ikke lave ens behandling herinde selvom vi fik den sammen patient.
Lene: Men I ville skrive ens?
H: ikke nødvendigvis!
Lene: nå ok.

T: i bund og grund vil det lyde lignende men der vil være en forskel.
Lene: men I vil kunne se forskellene imellem hinanden.
T: ja det vil jeg da påstå.
Lene: men det – det ser jeg ikke. Jeg ser simpelthen en institutions sprog ikke.
H. Ja
S: Det er jo lidt ligesom med dialekter ikke altså jeg kan ikke skelne dialekter i et andet land fra hinanden fordi jeg ikke forstår sproget ikke.
Griner
Lene:. nej
S: men det kan de.
Q: Jamen det var bare det var det her med fysioterapi som måske har et fundament, fysioterapi det har noget som man kan gå ud fra nogle ting som altid vil spille en rolle om det så er??? Eller ortopædisk men i hvert fald så er… men man har heldigvis kroppen at gå ud fra og så er det hvor meget vi kan bevæge og om det vil hjælpe og måske er det ikke altid så relevant men så kommer der nogen jamen kan den person løfte det ene ben eller bare bevæge benet.. og det kommer ind. Det har man som fokusområde.
Lene: men sådan nogle faglige vejledninger hvem skriver dem? Er det nogen man skriver sammen eller alene eller hvordan fungerer sådan en proces?
S + H: sammen
S: ja altså i konsensus som man siger –ja altså man danner konsensus.
Lene: ja konsensus: sådan gør vi her. Ja…. Og hvem læser den?
U: ingen – griner.
O: Dig… griner
U: de nye
Lene: Jamen man læser den fordi hvis man er i tvivl så kan man slå op. Er det sådan?
H + flere. Ja.. det er til de nye.
Lene: Det synes jeg jo også er med til at skabe en stærk kultur altså der er et sted at slå op hvis man er i tvivl. Det er en måde at hjælpe hinanden på…
S: men dengang blev de vel også skrevet meget for at kommunen skulle kunne bruge dem. Fordi de skulle overtage vores patienter.
Lene: nåh – så det var for at give videre til dem?
G: Men det har eksisteret inden der også– da jeg startede i X der brugte jeg det rigtig meget det havde vi også kliniske vejledninger for
P: men det er jo analogt til det du kommer med som eksempel fordi det var nyt for kommunerne – det vil også være nyt for en ny terapeut ikke- og kliniske vejledninger – de vil være forskellige fra sygehus til sygehus… og det er som du siger… her gør vi sådan.

Lene: Ja her gør vi sådan … så der er også truffet nogle beslutninger i sådan en tekst ikke? Der er altså også noget vi ikke gør.
Øhm ja (– bladrer i samlingen af tekster)
Så har jeg – fået alt muligt fra jer og så har jeg kigget på en helt anden type tekst. Som overhovedet ikke handler om jeres arbejde med patienterne men som handler om at være ansat på et sygehus og dermed have personalemøder og skrive referater og den slags ting og nu er vi så tilbage til 2006 og jeg kan se at det har været nogle vilde omstillingsprocesser I har været i….ikke og der vil jeg så sige at når jeg kigger på de organisatoriske tekster så synes jeg at I er rigtig meget mennesker og personer med følelser…. Der er til stede i de tekster. (de griner) Altså det er noget andet –det er en anden type tekst – det er der hvor I kan få lov til at skælde ud og være frustrerede over at tingene ikke fungerer og det bliver skrevet direkte ud og meget udførligt så der er rigtig plads til at komme af med noget af det indestængte man kan have over at der er nogen derude i verden der bestemmer over en. Er det ikke nærmest sådan det. I hvert tilfælde så kan jeg jo se at det.. altså noget af det jeg tolker ud af det er at jeg synes I .. når I er sammen med patienterne så har I magten men når I er i organisationen som sådan så har i den ikke.
G: Nej.(.griner anerkendende.)fuldstændig rigtig!
Lene: sådan tolker jeg det og der er en afmagt i den der type tekster fordi I kan simpelthen ikke få lov til at bestemme tingene fordi der er alt for mange aktørgrupper. Både internt på hospitalet men også det der med at I er i klemme imellem hvad er regionen og hvad var gammel kommune og gammel amt. Altså der var nogle forskellige nogle der bestemte nogle ting over jer… og så snart der står sådan noget i teksten som "direktionen" –
(De griner)
Eller amt eller sådan noget så kan man med det samme se: Jamen vi ved ikke hvem vi skal snakke med. Og det gør jer helt vildt forvirrede.
F:men mange af vores vilkår er jo også politisk bestemt.. så hvor retter man sig så hen ad?
Lene: Men den type af skriftlighed der kommer der – der tænker jeg så at… får I afløb der?
Alle griner…
Lene: Altså hvor er ventilerne i arbejdet?
T: man behøver måske ikke – jeg ved ikke om man kan sige – gøre sig så umage… jeg mener det er da svært at skrive og skulle sidde og korte sine udmeldinger ud. Det er meget nemmere at fortælle det til nogen. End at skulle skrive det ned så der synes jeg man er nødt til at gøre sig umage. For at det står kort og præcist men at man ikke har udeladt noget vigtigt.

Lene: I referaterne eller hvad tænker du på?
T: nå jamen hvis vi nu som vi snakkede om før hvis jeg skriver et eller andet lille hurtigt om en patient… så synes jeg man skal virkelig koncentrere sig.
Lene: ja
T: for hvis man får lov til bare ruppsss…….at skrive hvad der passer dig så kommer der da hurtigt.. så kan det hurtigt blive langt og så er det måske også sådan lidt mere afslappet for så behøver man ikke at koncentrere sig så meget…..om *hvordan* man skriver – snarere om hvad man skriver.
Lene: Men det jeg ser det er alligevel at I er meget udførlige og påpasselige med at alle bliver citerede for det de har sagt. Og det tænker jeg har vel at gøre med at når man er i sådan en omvæltning som I er i så skal stemmerne jo frem i rummet ikke. Altså det… jeg kan jo ikke sige at jeg godt kan lide … men det jeg synes er lidt spændende ved de referater er at I fejer sgu ikke tingene ind under gulvtæppet herude vel. Altså i snakke om dem, og I skriver dem i referaterne og I sender dem rundt i organisationen og I skælder ud på dem der skal skældes ud på ikk. Det er da en meget ekspressiv organisationsudvikling.
(Folk griner.)
Lene: I må reagere på min måde at tolke det her på. ☺ Hvordan oplever I det – på en helt anden måde?
G: Ja nogle gange.
H: jeg ved ikke hvad det er for nogle referater men jeg synes at det er i nogle få referater at vi sætter initialerne på ellers synes jeg da ikke lige – ellers synes jeg da at der er nogle rimeligt tamme nogle ind i mellem.
J:og vi får jo heller ikke sendt dem til andre end os selv.
H: nej netop…
Lene: altså de cirkulerer internt?
H: ja – men om det er udtryk for resignation eller om det er…. Det skal jeg ikke kunne sige.
Lene: nej men det kan jo også være – man skal passe på ikke – altså jeg tænker i sådan nogle tekster hvor man kan mærke at man ikke har magten der passer man måske på på en anden måde ved ikke at skrive de ting ud ikk.
Men altså, jeg tror jeg vil sige at lige præcis det der – jeg har også nogle nyhedsbreve fra ledelsen og så de der referater - der vil jeg sige at det jeg får ud af at læse dem det er hospitalet her er ligesom alle andre store institutioner i Danmark der omstruktureres og er under pres og hvem bestemmer hvad osv. Det handler jo både om skoler og sygehuse og alle mulige institutioner vi har i det her velfærdssamfund de gennemgår jo den der moderniseringsproces og det.. det stråler ud af de tekster. At der er pres på ikke… så jeg synes ikke der er sådan noget følsomt i det – jeg synes bare at det er ty-

pisk tegn på at det er svært at drive hospital i dag når man skal organisationsudvikle samtidig med at man er ved at bygge det op overhovedet. Ikke. Så det er nogle af de tolkninger jeg laver – de er sådan mere generelle på samfundsplan fordi jeres tekster er typiske eksempler på det.
G: Det er lidt sjovt at høre at det har været så tydeligt allerede dengang… for tre år siden.
Lene: er det blevet mere tydeligt nu?
G: nej jeg tror bare at man er blevet mere mættet af det.
Lene: men var det ikke også for tre år siden det startede nærmest?
S: det var i 2006 at man lagde alle afdelingerne sammen til en terapiafdeling og i 2007 der var det at vi fik strukturreformen og patienter og en del af vores kolleger rejste ud til kommunen, og vi fik et helt andet arbejdsfelt.
Lene: ja så mange af tingene var helt nye der ikke? Men det kan også sagtens være at noget af det der kommer til udtryk i de referater det er sådan noget – at man er lidt bange for hvad det er der skal ske. Altså der er en frustration om både om hvad der sker nu men også den der fremtid der er sådan lidt uklar for en og der er også folk der bliver flyttet rundt på og fyret og det er der jo klart.
Så altså fra min stol hvor jeg får sådan en gruppe forskelligartet tekst hvor noget både handler om hvordan driver vi fysioterapi på et hospital og noget andet handler om hvordan passer vi på hinanden som kolleger og hvordan får vi lov til at få nogle penge til den her institution så vi kan blive ved med… altså der er jo rigtig mange ting på spil – så synes jeg at der er sådan tre sprog I fletter ind i hinanden i alle teksterne faktisk. Og det ene det er det her hospitalskodesprog og det finder jeg altså i den her type af tekster om organisation men jeg synes hospitalskodesproget det er forkortelserne, det er alt det der instruerende, der er rigtig mange instruktioner, lidt sådan manualagtig: sådan gør vi her. Vi arbejder på den måde og det tænker jeg det er det det naturvidenskabelige også bygger på ikke – der er nogle procedure nogle progressioner I skal lave så I bliver instruerende i jeres sprogbrug.
F: Det findes ikke kun inden for hospitalssprog – det findes overalt i fysioterapi. Eller sådan synes jeg da også at jeg arbejdede det andet sted hvor jeg arbejdede som ikke var et sygehus.
Lene: Ja – men det er jo fordi I skal - altså instruktioner det er jo noget der bestemmer hvordan andre skal gøre – og hvis jeres patienter ikke gør det I instruerer dem i så kan de jo ikke regne med at det fører til behandling og helbredelse . Er det ikke sådan noget? Så derfor bliver det til instruktioner.
D: det er jo også noget med at leve op til best practice, altså evidensbaserede tilgange, at det man gør det er det der hjælper – fordi vi gider ikke spilde hverken vores tid el-

ler patientens tid på at sidde og snakke om kaffe og røde roser – fordi det hjælper dem jo ikke af med det der amputerede ben. Eller hvad pokker det nu er de fejler.
Lene: Så det er det der nu bedst hjælper dem – det er det samme igen: Hvad hjælper dem – det hjælper dem at I har et instruerende sprog…tænker jeg.
B: men afhængig af hvem man skriver til. Hvis vi laver en genoptræningsplan og vi ved at patienten skal ud i kommunen og de skal have en anden terapeut. Så ligger der da også det og det i det at man skriver ikke patienten *skal* det og det. Man skriver måske: *Jeg synes patienten vil have gavn af det* og det og det… men det er op til vores kollegers egen vurdering…altså vi skal ikke komme og lære dem noget.
Lene: nej – I skal passe på med at bestemme…eller hvad
B: ja fordi det kan også hurtigt blive sådan at vedkommende der siger jeg skal gøre sådan men det vil jeg selv have lov at bestemme. Jeg vil lave min egen vurdering. Men jeg vil gerne tage imod gode råd.
Lene: altså I skal bane vejen?
B: eller andres erfaringer - ja altså man skal…også fordi det er i alles interesse. Også i patientens interesse at han ikke har to modstridende terapeuter der går og skændes om hvilken behandling ….ikke.
Lene: så der er sådan noget – I arbejder samtidig på at motivere? Altså I motiverer dem der skal træffe beslutningerne men også nogle gange patienterne til det de skal gøre.
U: jo - man skal også passe på fordi især i genoptræningsplaner og sådan noget…hvis du så skriver "skal". Patienten ser dem jo også. Og hvis han så går ind til en anden en og han arbejder på en anden måde som måske er ligeså godt og effektivt og han siger "men jeg har fået at vide at jeg *skal* gøre sådan og sådan" så vil han slet ikke være med på det.
Lene: Ja
U: så tager de afstand fra det og så har det ingen effekt jo. Altså der er også meget om hvordan man omgås patienterne og hvordan sproget er osv. Hvis alle sammen siger at der er noget lort – jamen så bliver det også dårligt. Så har det ikke nogen effekt ud af det. Tit og ofte….at bruge sådan nogle ord som "skal" og sådan nogle – det skal man passe på med.
Lene: ja
S: men I kommer stadigvæk med anbefalinger…på det vi synes ville være en god ide.
U. ja
H: men det er meget overordnede… vi går ikke ind på metode. Hvis vi siger det skal være balancetræning… da – vil vi sige: balancetræning vil være godt. Og så finder de ud af hvordan det skal gøres….vi kommer ikke med ideer om det og det.
Lene: Nej det er ikke helt udførligt på den måde.

Å: Ja vi stiller nogle overordnede mål – hvad skal patienten så opnå…efter at de er udskrevet herfra. Jamen bedre kondition – det kan man gøre på 5000 måder. Altså der er bare et overordnet mål det er bedre kondition.'
Lene: Men på den måde lægger I det også ud til hinanden at træffe beslutningerne om hvad der så endelig skal ske.
J: ja
K: men det er fordi det er to forskellige verdener vi kommer i: patienten herinde og borgeren derude.
J: det er også noget vi har fået besked på: det vil de ikke have at vi skal blande os i.
Lene: okay…interessant!
T:deres faglighed er måske bedre – større end vores (sagt lidt i spøg!) almindelig grin og snak
Lene: nå men nu tror jeg godt jeg kan begynde at slutte af fordi nu har jeg snakket med jer om det jeg ville…
K: men vi hørte ikke om de to andre slags sprog?
Lene: nåh jo …. Der tre slags sprog i jeres tekster og det ene det kan ikke komme bag på jer – det er et hverdagssprog. Sådan et har vi alle sammen det har I også. Og det kommer særligt til udtryk i sådan nogle tekster for eksempel som statussen – der kommer der mange formuleringer af sådan mere hverdagssproglig art ind. Og der tænkte jeg at det var fordi at patienten af og til læste med..eller det er i hvert tilfælde mere det der omsorg der er i spil i de tekster hvor i skriver helt almindeligt hvad det er der foregår. Og så har I jo et meget stærkt biomedicinsk kodesprog – kalder jeg det. Og det er det I er skolet i i uddannelsen ikke. Og så har I det her hospitalskodesprog som handler om at I har en masse strategier på spil fordi i arbejder sammen med hinanden og i skal arbejde sammen med patienten og I er underlagt et system udefra og der er altså også nogle massive hierarkier herinde ikke som I taler ind i – og det kan man jo tydeligt se. Og det er ikke sådan at jeg ikke forstår det hospitalskodesprog men det er sådan at jeg ikke forstår det helt. Jeg kan se at der er et eller andet politisk i gang her – men jeg kan ikke afgøre hvad det er. Fordi jeg ikke er her – vel – jeg er ikke en del af det fællesskab. Men det er bare sjovt at se at det også er der ikke – fordi der er nogle små magtkampe hele tiden….tror jeg.
Ja det er noget af det jeg finder ud af og det er noget af det jeg skriver i min afhandling …hvor I altså er en case inden i den ikke. Og den anden case jeg har er fra et bosted hvor nogle pædagoger arbejder med udviklingshæmmede. Og de har jo så et helt andet sprog end jer. Og det er ikke sådan at jeg sammenligner, men jeg prøver at sige hvis man nu gerne vil have et arbejde – hvad for et sprog får man så af det arbejde. Altså det er min ..min tankegang er at man jo socialiseres ind i noget og over tid bliver man jo det sprog. I ved jo fuldstændig hvad det er I skal skrive – det kan man jo

høre på jer. Så altså sprog påvirker arbejde og arbejde påvirker sprog. Og hvordan ser det ud. Det er så langt jeg når I min afhandling.
Nå – vil I sige noget til mig ?:-)
J: men når du snakker om at så har vi et bestemt sprog og det har pædagogerne som arbejder på den institution så også. Altså påvirker det sprog der så ud over arbejdspladsen? Altså er vi også præget af det som privatpersoner?
Lene: altså det kan jeg jo ikke afgøre, men det vil jeg påstå – ja
J: ja
Lene: altså for eksempel kan vi tage sådan nogle som lærerne ikke –hvis vi nu tager dem og vi sidder til et eller andet middagsselsskab… og så siger.
J: de er hurtige at afsløret ja ☺
Lene: og så siger en lærer jo – *jamen Bjarne han er så dygtig*. Altså det betyder noget helt andet i lærersprog end i alle andre sprog. Fordi det er jo en særlig kode de har ikke?
Og I er jo .. jamen det er jo klart… jeg mener jo at sprog og tænkning hænger sammen, og det jeg sådan set var lidt nysgerrig efter da jeg satte af med det her det var: jamen hvordan kan man se arbejdet slå igennem i sprogbrugen? Hvor kan jeg se i sprogbrugen at I er fysioterapeuter. Og det kan jeg i forkortelser, i afpersonaliseringer, i distanceringer, i passivsætninger, i mange instruerende sætninger og den slags ting. Som går igen i mange af jeres tekster…og så tilbage til – jamen hvorfor har I det sprog – jamen det har I for det har I brug for. Det hjælper jer i jeres arbejde at have det sprog. Så det er sådan set det jeg er lidt ude efter – det er at blive lidt tydeligere på hvilke sprog man har brug for i hvilke job….er det ikke spændende ☺
J: jo
Lene: undskyld – men jeg er selv så optaget af det ☺
H: Det er sjovt at høre den der vinkel udefra fordi der ikke er nogen af os der har opfattet det som værende kontrollerende…eller overvåget – det er jo bare.. man kan godt forstå det.
Lene: men måske er det ikke – jeg vil gerne bruge et andet ord end overvågne – for på en måde er I jo bare kollegiale. På en måde hjælper I jo bare hinanden ikke. Jeg tænker bare at det er hårdt at være usikker i det her erhverv.
K. nej det er hårdt at være ny!
Lene: det er hårdt at være ny…altså det ved jeg ikke men det er bare fordi det er så tydeligt – I skal hele tiden vise hvad I laver ikke.
G: har du læst den der – Den fysioterapeutiske undersøgelse? Det er sådan en meget grundig – der tror jeg at hvis du læser den så vil du kunne se hvorfor mange af de ting. Det går igen det det skriver om ikke – det er jo ligesom en opskrift fordi vi skal lægge mærke til det og det og det – og det er egentlig det der går igen. Det er derfor

vi alle sammen skriver –jamen han får hjemmehjælp hver 14. dag og..altså det det er derfor.
Lene: ja ja
J: jeg ved ikke om det er hårdt at være nyuddannet jeg er lige ved at sige at jeg tror næsten det er hårdere hvis man skriftede arbejdsplads fordi så synes man jo at man jo kan… men så skal man jo stille sig op og skrive… altså fordi vi gør det sådan herinde så er det ikke sådan de gør andre steder. Altså når vi kommunikerer med kolleger rundt på de andre matrikler så er det jo stadigvæk organisationen men det er vidt forskellige ting vi lægger vægt på.
T: det kan man bare se – jeg har prøvet at skifte fra et speciale til et andet speciale…hvordan det er at gå…øhm som der er blevet sagt nogle gange at neurologien den er meget kompleks…hvor jeg arbejdede – først så kom jeg ned i mere ortopædkirurgisk sammenhæng hvor det var mere specifikt og komplekst på en anden måde…øhm – det er vanskeligt at skifte imellem specialerne. Fordi det er specialerne – som du selv siger…
Lene: ja man lærer at skrive i det sprog hvor man jo så er….på den ene eller den anden afdeling – og man kan ikke lære det her i en uddannelse…faktisk. Man er nødt til at mærke arbejdet. For at kunne skrive på den her måde så det er ikke sådan at jeg kan gå ud at sige at nu skal de i fysioterapeutuddannelsen se at få lært at skrive nogle ordentlige patientjournaler ☺ Det kan man jo ikke sige fordi det er fuldstændig afhængig af hvad der er på spil her. Det synes jeg er lidt spændende – at det er hele kulturen der skaber sprogbrugen.
I: Men jeg tror at det er hårdt at være her hvis ikke man er åben som person.
Lene: ja?
I: altså at det skal være rart at være åben som person og vise det man gør for andre og også er interesseret i hvordan de andre er og hvordan….
T: men jeg tror også – at hvis det var sådan så var man allerede gået ud i starten af uddannelsen…fordi man er hele tiden sammen med andre mennesker.
Lene: men det styrker jo også fagligheden at man hjælper hinanden på den der måde. På den måde er I jo en stærk professionsgruppe.
Y: Det gør det da--- ja og det er da rart at vide at man er et sted hvor man arbejder på at blive den bedste. Ikke sammenlignet med sine kolleger men simpelthen at suge til sig så… der er jo ikke nogen – det er i hvert tilfælde ikke min opfattelse – der prøver at modarbejde. Der er jo ikke nogen der kommer hen til mig og siger y du ved jo ikke noget om det. Altså vi prøver at gøre hinanden så gode som muligt men som ny – eller hvis man skrifter speciale..og måske går fra et sted hvor man var måske rigtig dygtig og til noget nyt hvor man skal lære så kan man godt selv føle sig så – jeg vil ikke sige dum – men man kan føle sig uerfaren ikke. Og skal hen og lære det og nu

ved jeg i hvert tilfælde som ny men… jeg føler da – jeg skal suge til mig alle steder fra. Jeg kan lære noget fra alle. Men jeg tror ikke at mine kolleger de ser mig som ham den nye der ikke ved noget. Jeg tror snarere de ser mig som en der kommer med nogle nye input et andet sted fra.
(Alle griner)
Lene: men det er jo rigtig godt for organisationen at vide at det er sådan en base eller en gruppe man står med her. At I er sådan at I hjælper hinanden på den der måde.
T: sådan skulle det i hvert tilfælde også gerne være.
L: Det er nok også derfor I så bliver så meget mere frustrerede når det så er at der er nogen i organisationen udefra der så presser jer – så bryder det jo ud ikk?
Lene: Nå – men – tak fordi I gad ☺ nu skriver jeg den afhandling færdig og så afleverer jeg den til august.
U: ja ja
L: slut – nu har jeg siddet her i 4 år og …(alle griner) … det er altså lang tid at sidde og kigger ned i jeres tekster.
K: Skulle du om nogle år få lyst til igen at læse et eller andet så synes jeg det kunne være sjovt at sammenligne hvad det bliver til og hvad det var dengang…
Lene: altså om nogle år – ja. En ting som jeg synes er tydelig i forhold til pædagogerne hvis jeg skal sige det så har jeg ikke fundet nogen tekster som – hvor jeg tænker – nej – det her det behøvede I ikke at skrive. Altså der er nogle af pædagogernes tekster hvor jeg tænkte – det her det er simpelthen unødvendigt at skrive. Fordi de gør det fordi der er nogen der siger at de skal. Og så laver de sådan en type skriftlighed hvor de bare sørger for at der ikke er nogen der blander sig ikke. Og det er jo rigtig dødssygt at bruge rigtig mange timer på at sørge for at kommunen ikke blander sig – og i stedet for gå ud og arbejde med beboerne. Og de siger det selv – ja noget af det vi skriver det skal vi aldrig bruge – det skal bare i skraldespanden eller sendes til kommunen – men det har jeg ikke fundet I jeres. Det kan godt være at I har det men jeg har ikke fundet noget hvor man ligesom kan sige – drop det…så det er lidt interessant – jeg tror at I er effektive.
O: men praksis har ændret sig også bare på de tre år. Og vi er faktisk i gang med en proces hvor vi prøver at få ændret på vores sprogbrug.
Lene: okay- hvordan gør I det?
Mange griner – ja det må du nok spørge om.
O: men bare rolig – rammen er den samme.
O.- AK kan du ikke forklare hvad der sker i organisationen når vi bruger ICF som sprog.?

AK vi arbejder jo på at udvikle et internationalt sprog til bestemmelse af patienten – og der er der så en helt bestemt måde at udtrykke tingene på. Der er også en helt række koder man kan bruge.
Lene: men hvordan bruge det? I skal vænne jer til at sige ordene eller skal I vænne jer til at skrive ordene eller hvordan?
AK: vi skal dels vænne os til en bestemt sprogbrug men også en bestemt opstilling – en struktur.
Lene: okay?
O: men også en anderledes tankegang. Hvor vi tidligere har skrevet meget i Hvad er problemet? Og en art fejlvurdering – så skal vi nu tænke på jamen hvad er det personen kan. Og hvad er det de er forhindret i fordi vi vil gerne hjælpe dem med at kunne håndtere.
Lene. hvem har fundet på det?
(alle griner meget højt)
AK jamen det er noget der er udviklet igennem de sidste 25 år og som er blevet finpudset hele tiden. Og nu er det så WHO der har godstemplet det og anbefaler at vi bruger det.
Lene: er det så noget der ruller hen over hele Danmark.?
O: ja og det flyder ind over hele verden.
Lene: okay – det er simpelthen et standardiseret nyt sprog.?
AK: og det er fordi det er svært – det er altid svært at lære et nyt sprog men det er også svært at føle at man kan udtrykke det man gerne vil. Netop fordi vi er opdraget i den her naturfaglige måde at vi hele tiden har været nødt til at læne os op ad lægernes måder at lave journaler på. og tænke på og læse det på. Og det er meget meget nemmere at læse en journal hvor man ved hvad næste kapitel indeholder. Så er det også nemmere at placere – og så skal vi nu altså bare lave en ny skabelon…
Lene: jamen det er jo meget – altså I skal lære et nyt sprog også.
K. ja
Lene: nej hvor spændende – må jeg ikke lave en post doc. og så komme ned og kigge på jeres tekster om et par år? Det bliver da helt vildt spændende hvordan det kommer til at lykkes for jer.
P: K har du ikke et af de der kort. (K giver et kort til L)
Lene: altså så går du sådan og tager den op af lommen og kigger på …eller hvad gør du?
K: altså så kigger jeg på alle spørgsmålene og så stiller jeg en diagnose ud fra det og så får de den blå pille ☺
H:Griner og så putter vi den bare i lommen igen

K: men så meget nyt sprog er det ikke – der er en række ord – en bestemt måde at anskue mennesket ud fra. Som passer meget godt til vores tankegang i forvejen.
Lene: det er jo en sjov standardisering – at man lave sådan en standardisering af både arbejde og mennesker. Ikke.
P: der er tre grundideer eller grundstrukturere vi beskriver mennesket ud fra. Altså mennesket i funktion, mennesket i aktivitet og mennesket som deltager. Det er de tre niveauer man bevæger sig på.
Lene: altså hvad er menneskesynet bag det her?
AK – det er det holistiske.
R;: hvis vi ser på det kropslige vil det jo altid være det naturvidenskabelige syn men
P: det er anderledes på den måde at det inddrager -… vi kommer mere omkring det hele menneske.
F: Det er hele rehabiliteringstanken at man skal sørge for at yde den hjælp til den enkelte… og I Norge og Sverige er man meget meget længere fremme. Bare sådan en lille ting som at
S: men når de har valgt det sprog er det jo også for at have et ensartet sprog sektorer imellem. Fordi i forbindelse med strukturreformen der har vi også i den grad oplevet vi har haft og det vi får. Det at vi kalder det en patient og de kalder det en brugere. De har sådan en synsvinkel der handler om hvad har man ret til hvor vi meget tænker i –jamen hvad her de behov for…
L- Hvor mange år tager det her tror I?
H: nu har vi arbejdet på de i to år.
AK – at udvikle det tager ca. 20 år…