

Mette Bisgaard

## ”Det er ligesom en eksamen”: et eksplorativt studie af borgerstrategier inden mødet med det offentlige<sup>1</sup>

Studier inden for offentlig forvaltning har vist, at borgernes karakteristika og adfærd i mødet med frontlinjepersonalet har betydning, når der bliver truffet beslutninger. Vi ved imidlertid ikke ret meget om borgerne som aktører. Med udgangspunkt i kvalitativt interviewmateriale med forældre, der har været til møde i Statsforvaltningen, gennemføres en eksplorativ undersøgelse af, hvordan borgere forbereder sig og udtænker strategier forud for mødet. Analysens første del viser, at borgernes strategier og forberedelse er karakteriseret ved fire forskellige dimensioner: De søger råd og vejledning, de forbereder indhold og dokumentation, de planlægger attitude og personlig fremstilling, og de forbereder sig mentalt. Men der er forskel på omfanget og indholdet af forberedelsen, hvilket afspejles i fire forskellige klienttyper: den kampklare, den selvkørende, den rådsøgende og den umiddelbare klient.

Hver dag afholdes en lang række møder mellem borgerne og det offentlige, eksempelvis på sygehuset, i folkeskolen, på jobcenteret og i retssalen. Hvor nogle møder med det offentlige bliver en naturlig del af borgernes hverdag, og interaktionen mellem frontlinjepersonalet og borgeren er mere eller mindre uformel, er der andre møder med det offentlige, hvor situationen er en helt anden – møder, der for borgeren føles som en eksamen, hvor vedkommende skal præstere, måles og vejes. Her er der typisk tale om møder, hvor forvaltningen har kompetence til at træffe beslutninger, der har stor betydning for borgernes liv, både økonomisk, socialt og mentalt. Netop disse *high stake*-sager, hvor der er meget på spil for den enkelte borger, er omdrejningspunktet for nærværende artikel. For hvordan forbereder borgerne sig på at skulle til møde i det offentlige? Møder de op og tager tingene, som de kommer? Eller udtænker de strategier og allierer sig med professionelle i håb om at stå stærkere i deres sag?

Artiklen udspringer af et ønske om at opnå større viden om borgeren som aktør i disse sager. Systematisk viden om borgernes adfærd og rolle har hidtil været overset inden for markarbejderlitteraturen, selvom studier har vist, at borgernes karakteristika og adfærd har betydning, når frontlinjepersonalet træffer beslutninger (Schneider og Ingram, 1993; Soss, Fording og Schram, 2011; Nielsen, 2002; Maynard-Moody og Musheno, 2003; Winter og May,

2001; Braithwaite, 2009; Jilke og Tummers, 2018). Tidligere studier har primært fokuseret på frontlinjepersonalets adfærd, og vores forståelse af borgernes oplevelser og adfærd er derfor begrænset inden for dette felt (Jakobsen et al., 2016; Nisar, 2018). Den sociologiske litteratur har i højere grad end andre fagområder undersøgt borgernes adfærd, men primært i forhold til selve interaktionen med frontlinjepersonalet. Her finder flere studier, at klienterne tilpasser sig de institutionelle forhold og indoptager systemets normer for ideel klientadfærd (Goffman, 1961; Järvinen og Mik-Meyer, 2003).

I denne artikel træder jeg et par skridt tilbage og undersøger, hvad der sker, inden mødet finder sted. Jeg argumenterer for, at borgernes adfærd på mødet ikke altid opstår instinktivt i mødesituationen, men kan være nøje planlagt, sommetider i samarbejde med andre aktører. Der kan være stor forskel på, hvad borgerne investerer i mødet, hvor forberedte de er, og dermed også på, hvad de bringer ind i samspillet med frontlinjepersonalet. Dette kan i sidste instans betyde, at nogle borgere er bedre stillet end andre, hvilket potentielt kan få positiv betydning for deres sag. I klassisk forvaltningsforståelse vil dette være problematisk, da vi forventer, at frontlinjemedarbejdere i deres skønsudøvelse behandler sagerne ens, uanset hvem borgerne er, eller hvor forberedte de møder op (Lipsky, 1980).

Formålet med denne artikel er dels at nå et spadestik dybere i at forstå borgerne som aktører, når de skal til møde med det offentlige, og dels at invitere til, at vi i forvaltningssammenhæng begynder at rette blikket mod den anden side af bordet, mod borgerne, der er målgruppen for den offentlige politik. Artiklen bidrager således med ny systematisk viden om borgerstrategier forud for mødet, hvilket er et skridt på vejen i forhold til at forstå borgernes rolle og adfærd.

Grundet begrænset viden om borgernes adfærd gennemfører jeg en eksplorativ analyse med udgangspunkt i et kvalitativt interviewmateriale med borgere, der har været til møde i Statsforvaltningen i forbindelse med samværsager. I første delanalyse undersøger jeg, hvilke forberedelser og strategier borgerne bringer ind i interaktionen med det offentlige. Dernæst identificerer jeg forskellige klienttyper, som Statsforvaltningens frontlinjepersonale møder. Borgerne er forældre, der ikke i fællesskab kan opnå enighed om fordeling af samværet med deres børn og derfor kontakter Statsforvaltningen for at få hjælp til at finde en løsning. Med samværsager er der i høj grad tale om *high stake*-sager, da der er meget på spil for den enkelte borger, og mødets udfald har stor betydning for borgernes og deres børns liv. Det forventes derfor, at borgerne i høj grad vil forberede sig og udtænke strategier forud for mødet med Statsforvaltningen.

## Eksisterende studier om borgeradfærd

Tidligere studier om borgeradfærd – både inden for forvaltning og sociologi – har primært fokuseret på selve interaktionen mellem borgerne og frontlinjepersonalet, men ikke alle studier indeholder en klar distinktion mellem adfærden inden mødet og adfærden under selve mødet (Stax, 2003; Järvinen og Mik-Meyer, 2003; Jensen, 2010; Hasenfeld og Steinmetz, 1981; Braithwaite, 1995).

Hasenfeld og Steinmetz (1981) fremhæver, at borgerne til trods for den magtasymmetri, der er mellem frontlinjepersonalet og borgerne, kan gøre brug af forskellige klienttaktikker med henblik på at påvirke frontlinjemedarbejderen og mødets *outcome*. Klienterne kan fx styre fremstillingen af sig selv ved hjælp af både deres fysiske fremtoning og deres sprog under mødet. De kan også styrke deres bureaukratiske kompetence, forstået som deres viden på området og i særdeleshed i forhold til den organisation, de skal til møde hos. Endvidere kan de købe sig til yderligere viden fra eksperter på området (Hasenfeld og Steinmetz, 1981: 94-96). En af de mest almindelige og mest brugte taktikker er dog ifølge Hasenfeld og Steinmetz at appellere til frontlinjemedarbejderens altruisme (Hasenfeld og Steinmetz, 1981: 94-96).

Jensen (2010) argumenterer ligeledes for, at borgerne kan have en interesse i at fremstå på en bestemt måde under mødet med forvaltningen, så de passer i den kasse, der kan udløse det gode, de gerne vil opnå (Jensen, 2010: 28). I et studie af danske kontanthjælpsmodtagere finder hun, at klienterne enten vil appellere til socialrådgivernes empati ved at agere mere svag, uvidende og forhutlet eller udvise en hårdere adfærd ved at agere barsk og krævende, i håb om at denne adfærd udløser et positivt *outcome*. Andre studier finder ligeledes, at klienter føler, at de modtager en bedre behandling, jo mere svage og hjælpeløse de fremstår under mødet (Mik-Meyer, 1999; Guldager, 2000), omend nogle klienter går til mødet med en mere krævende og konfronterende adfærd (Stax, 2003).

Den eksisterende litteratur sonderer ikke mellem den tidslige dimension i forhold til adfærden før og efter mødet, ligesom den ikke gør særlig meget ud af at begrebsliggøre adfærden. En undtagelse er dog Hasenfeld og Steinmetz (1981), der i modsætning til de andre studier ikke giver særligt nuancerede beskrivelser af adfærden. I denne artikel opstiller jeg et begrebsapparat på baggrund af de tendenser, jeg identificerer i interviewmaterialet, for at opnå større forståelse af borgernes adfærd forud for mødet samt de elementer, forberedelsen indeholder.

## Teoretisk ramme: borgernes forberedelse backstage

For at forstå, hvordan borgerne forbereder sig og udtænker strategier forud for et møde, er der brug for en teoretisk ramme til at strukturere og analysere

læsningen af materialet, og her trækker jeg på Goffmans begrebsunivers som analytisk redskab. Selvom denne artikel ikke undersøger selve interaktionen mellem borgerne og frontlinjepersonalet, er begreberne stadig relevante som analytisk redskab, idet de kan hjælpe os med at forstå, hvilke former for strategier borgerne planlægger inden selve interaktionen med frontlinjepersonalet. Goffmans teorier er baseret på dagligdagsinteraktioner mellem mennesker, men han har også studeret interaktionen mellem klient og frontlinjemedarbejder i totale institutioner som fængsler og psykiatriske hospitaler (Goffman, 1959; 1961).

I sine teorier om social interaktion bruger Goffman både dramaturgiske, strategiske og rituelle karaktertræk som analytiske metaforer til at analysere, hvordan mennesker interagerer med hinanden. Netop Goffmans klassiske teatermetafor om *frontstage* og *backstage* er nærliggende i denne sammenhæng (Goffman, 1959), da artiklen handler om, hvordan borgerne derhjemme (*backstage*) forbereder sig forud for deres performance i forvaltningens mødelokale (*frontstage*). I den formelle *setting* i mødelokalet gælder bestemte regler og rutiner, der præger, hvordan mødet finder sted. En af Goffmans centrale pointer er, at vi i interaktionen med andre mennesker tilpasser os den sociale kontekst, vi befinder os i, og de spilleregler, der gælder her. Det betegner Goffman "ansigtsarbejde" (Goffman, 2005 [1967]). Borgeren vil i mødet med det offentlige afstemme sit ansigt i forhold til den institutionelle *setting*. Som klient tilpasser borgeren sin adfærd efter de gældende normer og standarder, men vedkommende har også en interesse i at præsentere sig selv på en bestemt måde over for de andre tilstedeværende på mødet. Dette kan gøres ved at fremhæve visse egenskaber og nedtone andre, der ikke stemmer overens med den ønskede selvpræsentation (Goffman, 1959). Borgeren kan også gøre brug af forskellige strategier i sin fremstilling af selv sig. Goffman sondrer mellem positiv og negativ idealisering, der handler om, at borgeren kan vælge at fremstå henholdsvis stærkere og bedre eller mere uvidende og svagere, end vedkommende i virkeligheden er (Goffman, 1959: 34-40).

Når mennesker interagerer med hinanden, har de en interesse i at bevare deres ansigt samt sørge for, at de andre deltagere i interaktionen ikke taber ansigt, da det kan skade relationen (Goffman, 2005 [1967]). Interaktion mellem mennesker er dog ikke altid præget af gensidig betænkssomhed i forhold til at bevare hinandens ansigter. Det kan også være en arena for kamp eller konkurrence mellem deltagerne. Goffman beskriver det som aggressive udvekslinger, hvor deltagerne ønsker "at fremføre gunstige kendsgerninger om sig selv, og ugunstige kendsgerninger om de andre" (Goffman, 2004). Det handler med andre ord om at "vinde" interaktionen og demonstrere, at man kan klare sig

bedre end sin modstander. Netop spilmetaforen har Goffman også brugt til at beskrive, hvordan individer strategisk og kalkulerende indgår i interaktion med hinanden for at vinde spillet. Hvor nogle former for adfærd foregår ubevidst, er andre typer af adfærd strategiske, forstået som tilsigtede handlinger (Goffman, 1969: 11-12). Netop sidstnævnte indikerer, at adfærden i den sociale interaktion ikke altid opstår instinktivt, men kan bestå af tilsigtede handlinger. Goffmans forståelse af den sociale interaktion bruges i denne artikel til at forstå, hvordan borgere allerede inden et møde planlægger, hvordan de fremstår bedst muligt. Om det lykkes borgerne at opretholde deres strategier under mødet, må fremtidig forskning klarlægge.

## Datagrundlag og forskningsdesign

Da der er begrænset viden på området, og formålet er at forstå, hvordan borgerne forbereder sig og udtænker strategier forud for et møde med forvaltningen, er jeg gået eksplorativt til værks. I forbindelse med et større feltarbejde har jeg observeret 50 såkaldte tværfaglige møder og dernæst gennemført 30 semistrukturerede interview med borgere, der har været til tværfaglige møder i Statsforvaltningen i forbindelse med samværssager. På disse møder deltager skilte forældre, der ikke i fællesskab kan opnå enighed om fordeling af samværet med deres fælles børn, og hvor én eller begge forældre har ansøgt Statsforvaltningen om hjælp til at finde en løsning. Udgangspunktet for mødet er, at forældrene skal blive enige om en aftale for deres børn med professionel vejledning fra en jurist og en børnesagkyndig psykolog. Hvis det ikke lykkes forældrene at nå til enighed på mødet, træffer juristen en juridisk afgørelse med udgangspunkt i, hvad der vurderes at være til barnets bedste. Netop de tværfaglige møder er karakteriseret ved, at konfliktniveauet mellem forældrene er meget højt, og derfor deltager både en jurist og en børnesagkyndig psykolog i mødet. Casen er interessant, da der er tale om *high stake*-sager, hvor indholdet af den aftale, forældrene laver, eller den afgørelse, som Statsforvaltningen træffer, har store konsekvenser for borgernes og deres børns liv. Hvor lang tid man som forælder har ret til at se sit barn, må betegnes som én af de mest indgribende afgørelser, det offentlige kan træffe.

I modsætning til tidligere studier, der primært har haft fokus på møder, der for borgeren handler om at opnå en ydelse fra det offentlige, er dette møde anderledes. Her er der ikke tale om en mulig økonomisk transaktion fra system til borger. Statsforvaltningen spiller først og fremmest en mæglende rolle, men kan også regulere borgerne, hvis de ikke når til enighed. Yderligere er der i disse sager tale om en partskonflikt mellem to borgere, hvilket i modsætning

til mange andre møder med det offentlige betyder, at borgeren har en anden borger som modpart i sagen.

Interviewmaterialet er udgangspunktet for denne artikel. Den kvalitative tilgang giver mulighed for at få dybdegående viden om interviewpersonernes livsverden samt brede beskrivelser af det fænomen, der bliver undersøgt (Kvale og Brinkman, 2015: 22). Efter størstedelen af de møder, jeg observerede i Statsforvaltningen, spurgte jeg forældrene, om jeg måtte kontakte dem med henblik på et interview. Det var ikke muligt at spørge alle forældrene. Nogle forældre skyndte sig ud af mødelokalet, i det øjeblik mødet sluttede, mens andre forældre var meget følelsesmæssigt påvirkede, og i respekt for deres situation blev de ikke spurgt. Af de forældre, der efter mødet indvilligede i, at jeg måtte kontakte dem, sagde i alt 30 forældre ja til et interview, herunder 16 kvinder og 14 mænd. Blandt interviewpersonerne er i alt ni forældrepar. Interviewpersonerne behandles som individuelle cases grundet artiklens fokus på individuelle aktørers forberedelse og strategier forud for mødet.

Frafaldet af interviewpersoner forventes ikke at have betydning for analysens analytiske generaliseringspotentiale, ligesom indholdet og graden af forberedelse forud for mødet ikke forventes at være anderledes for de forældre, det ikke var muligt at spørge om et interview. Når forældre ved mødets afslutning var følelsesmæssigt påvirkede, kan det til dels have været et resultat af, at mødet udviklede sig anderledes, end de havde troet, det ville, og at det derfor ikke lykkedes dem at opretholde den planlagte strategi. Andre forældre gav udtryk for, at de ikke havde energi til at deltage yderligere i undersøgelsen, da sagen havde taget meget af deres tid.

Fælles for alle interviewpersonerne er, at de alle tidligere har været til møde med Statsforvaltningen, men antallet af tidligere møder såvel som interviewpersonernes køn, alder, uddannelsesniveaue, bopælskommune og lokalafdeling af Statsforvaltningen varierer. De møder, jeg deltog i, var tilfældigt udvalgt, og jeg havde således ikke mulighed for at lave en specifik caseudvælgelse ud fra baggrundskaraktistika. Statsforvaltningens klientel varierer bredt og tæller både ressourcestærke forældre samt forældre, der også har kontakt med de sociale myndigheder. Interviewmaterialet rummer dette spænd, men forældre, der havde igangværende sager om fysisk vold, polititilhold eller havde tolk med til mødet, er ikke en del af samplet. Dette fravalg skal sikre, at materialet ikke er alt for skævt. Det er således ikke muligt at generalisere analysens resultater til denne gruppe.

Formålet med interviewene var at forstå borgernes adfærd før, under og efter mødet med Statsforvaltningen, blandt andet hvordan de forberedte sig inden mødet, hvordan de oplevede selve mødet, og om de følte sig processuelt ret-

færdigt behandlet under mødet. Materialet til denne artikel er således kun en delmængde af det samlede interviewmateriale. For at spore mig ind på, hvordan borgerne forberedte sig, bad jeg dem først beskrive, hvad de gjorde, inden de skulle til møde i Statsforvaltningen. Det gav mulighed for, at interviewpersonerne åbent kunne beskrive, hvordan de forberedte sig. Hvis interviewpersonerne ikke selv kom ind på det, spurgte jeg, om de søgte hjælp fra professionelle, familie og venner, for at få et indtryk af, om deres strategier var præget af andre aktører. For at få en forståelse af, om deres forberedelse var præget af tidligere oplevelser, spurgte jeg også, om deres erfaringer fra tidligere møder havde ændret, hvordan de gik ind til dette møde.

Interviewene blev udført fra januar til august 2017 og var af en til tre timers varighed. Langt størstedelen af interviewene foregik i interviewpersonernes private hjem, mens fire foregik på et kontor på VIVE – Det Nationale Forsknings- og Analysecenter for Velfærd, og ét på en café efter interviewpersonens eget ønske. Lydoptagelserne af interviewene er blevet transskriberet og efterfølgende kodet i softwareprogrammet NVivo ud fra en induktiv tilgang. Jeg startede med at kode alle interviewene åbent, både med brug af deskriptive koder (det grundlæggende emne i et tekststykke) og in vivo-koder (interviewpersonernes egne ord). Dernæst kategoriserede jeg koderne i et lukket kodetræ ud fra de tematikker, som datamaterialet viste.

## Fire dimensioner af borgernes forberedelse og strategi forud for mødet

Analysens første del handler om, hvordan borgerne udtænker strategier forud for et møde med systemet. Flere af interviewpersonerne beskriver mødet med Statsforvaltningen som en eksamen. Når mødeindkaldelsen tikker ind i deres indbakke i e-Boks, starter en forberedende proces, som dog varierer på tværs af interviewpersonerne. Hvor nogle af interviewpersonerne har en mere afslappet tilgang til mødet og ønsker at tage tingene, som de kommer, sætter andre et større forberedende arbejde i gang. I Goffmansk optik handler det for disse borgere om ”at spille sine kort rigtigt” (interview med IPK4), som en af interviewpersonerne udtrykker det. Med udgangspunkt i det kvalitative interviewmateriale har jeg identificeret fire overordnede dimensioner af borgernes forberedelse og strategier forud for mødet: Borgerne 1) søger råd og vejledning, 2) forbereder indhold og dokumentation, 3) planlægger attitude og personlig fremstilling og 4) forbereder sig mentalt. Det er ikke alle borgere, der forbereder sig på alle dimensioner, hvilket jeg vil komme nærmere ind på i analysen og i særdeleshed i analysens anden del, hvor jeg identificerer fire klienttyper, som frontlinjepersonalet møder. Først vil jeg ved brug af citater fra interviewmate-

rialet uddybe og eksemplificere de fire dimensioner. Tabel 1 illustrerer de fire dimensioner samt underdimensioner.

*Tabel 1:* Borgeres forberedelse og strategier forud for mødet

Søger råd og vejledning	Forbereder indhold og dokumentation	Planlægger attitude og personlig fremstilling	Forbereder sig mentalt
Officiel information	Skriftlig dokumentation	Væremåde	Modparten i sagen (fx vedkommendes tilstedeværelse på mødet)
Professionelle (fx interesseorganisationer og advokater)	”Angreb” på modpart (fx dokumentation om modpart)	Fysisk fremtoning (fx påklædning og kropsholdning)	
Personligt netværk	Indhold og argumenter til mødet  Gennemtænke scenarier		

### *Søger råd og vejledning*

Et tema, der går igen for stort set alle interviewpersonerne, er, at de forud for et møde med Statsforvaltningen søger råd og vejledning. Dette sker gennem tre forskellige kanaler: officiel information, personligt netværk og professionelle. Forud for mødet søger en del af borgerne information, primært via Statsforvaltningens hjemmeside. De søger blandt andet information om, hvordan møderne forløber, og hvad deres rettigheder er som henholdsvis bopæls- og samværsforælder. Herudover læser nogle borgere også op på den juridiske praksis og sætter sig ind i forældreansvarsloven. Foruden de officielle informationer sparrer mange af borgerne også med deres personlige netværk i form af familie, venner og kollegaer. De bruger deres personlige netværk dels til at finde støtte i forhold til den situation, de befinder sig i, dels til at få gode råd fra andre, der tidligere har befundet sig i en lignende situation med Statsforvaltningen. En tredje kanal for råd og vejledning er professionelle, som en stor del af borgerne benytter forud for deres møde med Statsforvaltningen. Professionelle skal i denne sammenhæng forstås bredt og dækker både over advokater eller partsrepræsentanter, som forældrene selv tager kontakt til,<sup>2</sup> psykologer og interesseorganisationer. Netop inden for familie- og skilsmisseområdet i Danmark findes



der flere interesseorganisationer, hvor borgere kan søge råd og vejledning, eksempelvis Mødrehjælpen, Foreningen Far og Børns Vilkår.

Over en tredjedel af interviewpersonerne havde rådført sig med en advokat eller professionel partsrepræsentant inden mødet, og en tredjedel valgte også at have enten en advokat eller en partsrepræsentant<sup>3</sup> med til selve mødet. Inden mødet mødtes borgerne med deres advokat for at lægge en strategi. Borgernes argumentation for at have en advokat med til mødet bygger primært på to begrundelser: at borgerne ikke føler, de selv kan komme til orde på mødet, og at de synes, det er svært at sætte sig ind i reglerne på området og derfor gerne vil have en advokat med.

Det er, fordi jeg ikke er særlig stærk sådan verbalt, når jeg skal sidde og snakke, og der, hans far, han snakker bare (...). Han er rigtig god til at snakke med andre mennesker, og det er jeg ikke på samme måde. Det er fint, når vi er to personer, men ... Nej, det er jeg ikke, så kommer jeg ikke til orde. Så jeg vidste, at hvis jeg skulle have den her sag igennem, så skulle jeg have advokat med. (...). Jeg synes, det er sørgeligt, at jeg som borger er nødt til at bruge så mange penge på en advokat, fordi de varetager ikke begge parters interesser (interview med IPK3).

(...) jeg synes, at vi var så meget på bar bund egentlig. Der var ikke rigtig nogen, der kunne fortælle os noget om noget som helst. ... Og når jeg ikke selv kender paragraffer, så bliver jeg nødt til at have en med, som kan sætte sig ned bagefter og sige: ”Jamen, det der, det er okay,” eller som under mødet kan kigge på mig og sige: ”Jamen det der, det kan du ikke.” Også fordi det handler om ens børn altså, så sidder man med en masse følelser og er ikke altid rationel. (...). Så det var også en tryghed at have en med, som kan reglerne, men også kender til situationen (interview med IPK10).

De to begrundelser er eksemplificeret ved ovenstående to citater. IPK3 beskriver i interviewet, at hun ikke er verbalt stærk, og at hun har haft svært ved at komme til orde i Statsforvaltningen. Hun oplevede at få en anden behandling, da hun havde en advokat med, sammenlignet med de møder, hvor hun kom alene. Advokaten var medvirkende til at bane vejen for, at hun følte sig mere hørt og kom mere til orde under mødet. I IPK10's begrundelse for at medtage en advokat ligger til dels, at hun synes, det er svært at navigere i lovgivningen på området, og at det derfor giver hende en tryghed at have en advokat med, der har styr på det juridiske. Samtidig ønsker hun at have en med, der kan holde hende på sporet under selve mødet, hvor der ofte skal træffes beslutninger

på stedet. Her kan det som borger være svært at være rationel, hvis følelserne får frit spil. Advokaten fungerer hermed som borgerens sparringspartner både inden, under og efter mødet.

Hvor det for nogle borgere giver en tryghed at have en advokat med til mødet, som kan sætte rammerne og hjælpe borgeren med at forstå det juridiske, er det for andre et bevidst fravalg, da det ikke harmonerer med det signal, de gerne vil sende på mødet:

Det er jo ikke en retssag. (...) advokaten kan ikke gøre noget, men kan kun fungere som moralsk opbakning for den person, som har ham med. Nogle gange kan det også forværre situationen, fordi det virker, som om man på en måde går i krig, når man tager en advokat med (interview med IPM6).

Ligesom IPM6 mener flere interviewpersoner, at det kan forværre situationen og optrappe konflikten mellem forældrene under mødet, hvis man har en advokat med. Det er derfor et bevidst fravalg for nogle. For IPM6 var valget dels baseret på, hvad han havde læst sig frem til samt talt med nogle rådgivere om. Rådgiverne havde fortalt ham, at advokater "kunne være med til at eskalere situationen i en forkert retning" (interview med IPM6). IPM6 kommer ikke nærmere ind på, hvem disse rådgivere er, men han fortæller tidligere i interviewet, at han har været til flere rådgivningsmøder hos Foreningen Far. I tråd med Hasenfeld og Steinmetz (1981) ser jeg i interviewmaterialet en klar tendens til, at borgerne ofte forud for mødet forsøger at øge deres viden om systemet eller allierer sig med professionelle i håb om at stå bedre i deres sag.

### *Forbereder indhold og dokumentation*

Foruden at søge råd og vejledning bruger en gruppe af respondenterne en del tid på at forberede indhold til mødet. Dette gør de dog på forskellige måder. Nogle af forældrene udarbejder en skriftlig beskrivelse af sagen, som de sender ind til Statsforvaltningen inden mødet. Denne dokumentation bliver en del af sagsmaterialet og sendt til modparten i sagen. Andre borgere laver et overblik over sagen eller skriver løbende dagbog om deres børns reaktioner, når de kommer hjem fra samvær med den anden forælder. Dette materiale bruger de til at forberede argumenter, de vil fremhæve under mødet. Det er ofte argumenter, de vil bruge til at sætte modparten i et negativt lys. Et fåtal af respondenterne planlægger også et "angreb" på modparten, forstået som et våben, de kan trække op af tasken, hvis mødet udvikler sig uhensigtsmæssigt for dem selv, og de vurderer, at yderligere information vil fremme deres sag. To af interviewpersonerne fortæller, at de havde dokumentation med i tasken i

form af papirer om ekspartnerens personlighedsforstyrrelse eller aktindsigt fra kommunen i forhold til en tidligere sag. Disse papirer ville de bruge på mødet, hvis det blev nødvendigt, eller gemme til en eventuel retssag.<sup>4</sup>

Hvor nogle borgere vælger at forberede skriftligt materiale inden mødet, fortæller andre, at de ikke forbereder sig specielt meget, men i højere grad tænker mødet igennem og overvejer forskellige scenarier. De overvejer ligeledes ofte, hvilken information de vil ud med. Flere af interviewpersonerne fortæller, at de bevidst planlægger at tilbageholde information, som de ikke mener, vil fremme deres sag. Det kan være dagligdagsting, som de før har oplevet, at deres ekspartner har brugt imod dem, såsom at de ikke har overholdt deres aftale om børnenes sengetider og kost. Det kan også være oplysninger om dem selv, eksempelvis hvad der foregår i deres privatliv, når de ikke er sammen med børnene, eller oplysninger om ekspartneren, de ikke vil fremføre i Statsforvaltningen, men hellere vil gemme til en eventuel retssag om bopæl eller forældremyndighed. Dette er ifølge Goffman et strategisk træk, borgerne bruger til at styre den information, der kommer frem på mødet. Borgerne planlægger allerede inden mødet, hvordan de kan kontrollere og manipulere den information, der kommer frem om dem selv, men også om deres modstander – ekspartneren – under mødet (Goffman, 1969: 3-19). Formålet er at forberede, hvordan de stiller sig selv bedst muligt i sagen, samt hvordan de kan udfordre modpartens *ansigt*, så de optimerer chancerne for at gå ud som mødets vinder.

### *Planlægger attitude og personlig fremstilling*

Hvordan de fremstår og optræder under mødet, her forstået som attitude og personlig fremstilling, er noget, mange borgere italesætter som en del af deres forberedelse inden mødet med Statsforvaltningen. Interviewpersonerne beskriver blandt andet, at de inden mødet fortæller sig selv, at de ikke vil hidse sig op, blive kede af det eller for ivrige under mødet. Og når de fortæller det, er det ofte i relation til bitter erfaring fra tidligere møder, hvor tonerne gik for højt. Det er vigtigt for dem, at mødet foregår roligt. Men det er ikke kun deres følelsesmæssige reaktion, de gerne vil forberede sig på. Det er også deres fysiske fremtoning, og hvad de signalerer til mødet:

At jeg har tænkt, hvordan jeg vil fremstå? Hvad for noget tøj jeg skulle tage på, mit kropssprog, hvordan jeg sidder med mine ben, altså min fremtoning (...). Jeg kommer til at analysere helt vildt meget over det. Hvilket indtryk giver jeg dem, fordi det var også noget, jeg var blevet vejledt af advokaten om, som siger: ”Du må heller ikke virke for stærk. Du bliver også nødt til at vise din usikkerhed, så du ikke ligner en, der bare er totalt overskudsagtig.” Og hvordan gør

man så det? Samtidig med, jeg skal jo heller ikke ligne en, der er ved at falde fra hinanden, som ikke er i stand til at tage sig af mine børn. Det er kraftedeme svært nogle gange (interview med IPK7).

Som det fremgår af ovenstående citat, kan det for borgerne være svært at finde den rette balance, da de som moren i citatet ikke vil fremstå ”for stærk” og ”overskudsagtigt”, men heller ikke vil signalere, at de er for svage til at tage vare på deres børn. Moren dribler med andre ord mellem en positiv og negativ idealisering i fremstillingen af sig selv (Goffman, 1959: 34-40). Flere af interviewpersonerne beskriver, at de inden mødet er bange for, at de ikke kan styre deres følelser og kommer til at græde på mødet. Med denne nervøsitet følger også, hvordan situationen vil blive fortolket af sagsbehandleren:

Fordi jeg bliver bange, jeg bliver nervøs, og jeg er bange for, jeg ikke kan styre mine følelser, jeg er bange for at sidde og tude rigtig meget derinde, og det har jeg også prøvet en gang derinde, hvor jeg kunne slet ikke samle mig til sidst om tingene. Altså det var ... forfærdeligt. (...). Jeg har ikke lyst til det. Fordi det er jo også en måde, hvor man siger: ”Okay, vi kigger på nogle forældre, som på en eller anden måde har mistet et eller andet greb om tingene. Og ser vi en mor, der sidder fuldstændig og kan ikke tage sig sammen overhovedet og have styr på sine ting, hvordan fanden er hun så over for sit barn?” (interview med IPK15).

Fælles for begge interviewpersoner er, at de frygter, at deres attitude og fremtoning vil blive sat i relation til deres forældreevne. Netop forældreevne er et væsentligt parameter i disse sager om samvær, hvor sagsbehandlerne i sidste ende kan afgøre, hvor meget tid forældrene kan tilbringe med deres børn. Afgørelser træffes dels på baggrund af oplysningerne i sagen, men også ud fra sagsbehandlerens indtryk og vurdering af forældrene til mødet. Forældrene er derfor bange for at vise svaghedstegn, da de frygter, at det bliver koblet sammen med deres evne til at holde styr på tingene og tage vare på deres børn. Fordi de ikke ønsker at ende i en ”forkert” kategori hos sagsbehandlerne, er deres attitude og personlige fremstilling derfor en vigtig del af deres forberedelse inden mødet.

Som det også fremgår af det første citat fra IPK7, er refleksioner om attitude og fremtoning ikke kun noget, der stammer fra borgerne selv, men også noget, de bliver rådgivet i af professionelle. I IPK7's tilfælde var det hendes advokat, der rådgav hende til ikke at virke for ”overskudsagtig”. IPK5 fortæller ligeledes, at hun af en interesseorganisation blev rådgivet til at være påpasselig med, hvordan hun agerede under mødet, så hun ikke endte i kategorien ”den overbe-

skyttende mor”. Det er et meget godt eksempel på, at den forberedende proces er en kompleks størrelse præget af input fra forskellige aktører.

### *Forbereder sig mentalt*

Flere af interviewpersonerne beskriver yderligere, at de inden mødet forberedte sig mentalt, særligt i forhold til modparten i sagen. I artiklens konkrete case er borgernes modpart i sagen deres tidligere partner, og derfor er forholdet mellem dem oftest meget anstrengt og konfliktfyldt. Forældrene forbereder sig derfor mentalt på at skulle være i samme rum som deres ekspartner:

(...) jeg har haft en tilbøjelighed til at reagere sådan, hvad kan man sige, meget voldsomt på min ekskones tilstedeværelse. Forstået sådan, at jeg bliver meget nervøs og meget fysisk stresset af at være i nærheden af hende. Og sådan et to timer langt møde det kan ... så er der altså ikke meget tilbage bagefter (interview med IPM10).

Jeg har lyst til at kaste op hver gang. Altså dårligt på den måde, at man er nervøs for, hvordan udfaldet det bliver, og man er bange. Også fordi det er ikke særlig behageligt at se et menneske, som egentlig hader én så meget. Så det er også det psykiske (interview med IPK8).

Ligesom IPM10 og IPK8 beskriver flere andre interviewpersoner, at de bliver nervøse for ekspartnerens tilstedeværelse under mødet og for, hvordan de vil reagere på at være i samme rum. Udgangspunktet for mødet er, at begge forældre er til stede, så de får den samme information og kan høre hinandens udlægninger af sagen. Kun i få tilfælde giver Statsforvaltningen inden mødet dispensation til, at der kan afholdes separate møder. For de forældre, som har et meget dårligt og konfliktfyldt samarbejde, foregår overleveringen til samvær ofte uden kontakt forældrene imellem. I disse tilfælde kan Statsforvaltningen være det eneste sted, hvor begge forældre fysisk er til stede på samme tid, og det kræver en del mental forberedelse forud for mødet, fordi ekspartnerens tilstedeværelse påvirker borgeren psykisk.

## Den kampklare, den selvkørende, den rådsøgende og den umiddelbare klient

Det er ikke alle borgere, som gør brug af samtlige forberedelsesmetoder og strategier beskrevet ovenfor. Deres tilgange til mødet er forskellige, og det afspejles også i deres forudgående forberedelse. Med udgangspunkt i *within case*-analyser af hver enkelt interviewpersons forberedelse og strategier har jeg

sammenlignet interviewpersonerne på tværs af materialet. Analysen finder, at der er tale om et kontinuum baseret på, hvor meget borgerne forbereder sig, samt hvilke former for forberedelse der er tale om. Jeg har i alt identificeret fire forskellige klienttyper: den kampklare, den selvkørende, den rådsøgende og den umiddelbare klient.

Den kampklare er kendetegnet ved at gå *all in* inden mødet med forvaltningen. Stort set alle former for forberedelse og strategier fremanalyseret i det foregående er i spil. Denne klienttype søger information gennem officielle kanaler og drøfter sagen med familie og venner. Den kampklare klient laver overblik over sagens overløb og involverer professionelle som fx advokater og interesseorganisationer i sagen. I de fleste tilfælde vælger den kampklare klient også at have en advokat med til mødet. De overvejer deres attitude og personlige fremstilling på mødet og lover eksempelvis sig selv inden mødet, at de ikke vil hidse sig op eller begynde at græde.

Den selvkørende klient bruger ligesom den kampklare også en del tid på at forberede sig inden mødet med forvaltningen. Denne klient søger typisk selv efter information, rådgiver sig med sit personlige netværk, fx venner eller kollegaer, der har stået i en lignende situation, og skriver noter om sagen for at forberede indhold til mødet. I modsætning til den kampklare klient inddrager denne klient ikke advokater til at repræsentere sig i sagen. Det skyldes enten, at vedkommende ikke føler, det er nødvendigt, eller at vedkommende tidligere har fået rådgivning og nu er selvkørende.

Den rådsøgende klient bruger ikke ret meget tid på selv at forberede sig, men bruger derimod en del økonomiske ressourcer på at købe sig til advokatbistand. Flere af de interviewpersoner, som faldt inden for denne klienttype, forklarede, at de ikke forberedte sig særlig meget, enten fordi de ikke havde noget at skjule i sagen og derfor bare kunne lægge "kortene på bordet" (interview med IPM12), eller fordi de havde været til møde i Statsforvaltningen før og derfor havde indblik i, hvordan mødet ville foregå. Alligevel ønsker denne klienttype advokatbistand for at forstå den juridiske proces:

(...) jeg er nødt til at få noget juridisk hjælp til det her, også for at kunne tage noget af presset af mine egne skuldre. Og så have den der vished om, at der er en, der kan finde ud af at skære tingene eller bryde tingene rigtigt ned i de rigtige bidder og så svare til myndighederne på den rigtige måde (interview med IPM11).

Den umiddelbare klient tager tingene, som de kommer, og bruger ikke meget tid på at forberede sig inden mødet. Denne type klient tænker typisk forskel-

Table 2: Fire forskellige klienttyper: karakteristik og fordeling

	← Den kampklare	Den selvkørende	Den radsøgende	→ Den umiddelbare
Karakteristik	Den kampklare gør alt for at stå bedst muligt i sagen. De fleste former for forberedelse tages i brug og professionelle inddrages for at stå bedst muligt i sagen.	Den selvkørende forbereder selv indhold og dokumentation og rådfører sig med sit personlige netværk, men inddrager ikke advokater.	Den radsøgende allierer sig med en advokat for at få hjælp og råd til sagen, men forberedelsen er derudover begrænset.	Den umiddelbare gennemtænker scenarier inden mødet, men tager det ellers som det kommer.
Forberedelsesgrad	Høj	Mellem	Mellem	Lav
Interviewpersoner	IPK2, IPK3, IPK4, IPK5, IPK6, IPK7, IPK8, IPK10, IPK12, IPK13, IPK15	IPK1, IPK9, IPK11, IPK14, IPM16, IPM1, IPM3, IPM6, IPM8, IPM10, IPM13, IPM14	IPM4, IPM7, IPM11, IPM12	IPM2, IPM5, IPM9
Antal	11	12	4	3

Note: Forberedelsesgrad: Hvor mange ressourcer (tid/penge) borgerne bruger på at forberede sig på professionelt hjælp.

lige scenarier igennem inden mødet, men i modsætning til de andre typer bruger vedkommende ikke tid på fx at dokumentere sagen inden eller rådføre sig med professionelle. Den umiddelbare klient har grundlæggende en tro på, at vedkommende under mødet kan komme med de oplysninger, der er relevante for sagen. Det følgende citat illustrerer denne type. Til spørgsmålet, om interviewpersonen forberedte sig inden mødet, svarede han sådan:

Det gør jeg ikke. Det gør jeg ikke. Altså, det gør jeg simpelthen bare ikke. Jeg bliver nødt til at se mig selv i øjnene og se mig selv i spejlet. Jeg har ingen notater med. Jeg har ingen mapper med. Jeg har ikke nogen bilag med. Jeg har ikke nogen venner, veninder, advokater, familie med, det har jeg ikke brug for. (...) Jeg skal sgu bare lukke øjnene og se på mine børn. ”Så kom og spørg mig, hvad I vil spørge mig om” (interview med IPM2).

Som det fremgår af tabel 2 er de fleste borgere i samplet enten kampklare eller selvkørende. En lille andel bruger ikke lang tid på selv at forberede sig, men rådfører sig med en advokat for at få juridisk hjælp til mødet, og kun et fåtal af borgerne kan karakteriseres som umiddelbare klienter og møder forholdsvis uforberedt op.

Analysen vidner om, at størstedelen af borgerne i disse *high stake*-sager er aktive aktører, der i deres møde med forvaltningen vil gøre brug af forskellige strategier for at stå stærkt over for forvaltningen og deres modpart i sagen. Analysen viser dog også i tråd med Goffman (1961), at borgerne forsøger at tilpasse deres selvfremstilling, så den er fordelagtig inden for systemets institutionelle rammer og frontlinjepersonalets kategoriseringer. Aktørernes *agency*, dvs. deres kapacitet til at handle fuldkommen uafhængigt, er derfor begrænset, da deres valg indirekte er determineret og begrænset af systemet (Barker, 2005).

## Konklusion

Formålet med denne artikel var at undersøge, hvordan borgerne forbereder sig og lægger strategier forud for deres møde med forvaltningen. Allerede inden mødet forbereder størstedelen af borgerne sig på, hvordan de vil optræde under mødet, så de står bedst muligt i deres sag, og det koster dem både tid, penge og mental forberedelse.

Artiklens eksplorative analyse viser, at borgernes forberedelse er karakteriseret ved fire forskellige dimensioner. For det første søger borgerne råd og vejledning, hvilket kan ske via tre forskellige kanaler: 1) officiel information såsom forvaltningens hjemmeside og lovgivningen, 2) professionelle såsom advokater og interesseorganisationer, 3) personligt netværk såsom familie, venner eller



kollegaer, der har været i samme situation. For det andet forbereder de indhold og dokumentation om sagen inden mødet. De sender fx en beskrivelse af sagen til forvaltningen forud for mødet, indhenter dokumentation, identificerer argumenter, de vil fremføre, og forbereder ”angreb” på modparten i sagen. Andre borgere tænker alle scenarier for mødet igennem, men bruger ikke tid på skriftlig dokumentation. Borgerne overvejer ligeledes, hvilken information der skal frem på mødet. For det tredje forbereder de deres attitude og personlige fremstilling, både deres fysiske fremtoning og deres væremåde. For det fjerde forbereder de sig mentalt på mødet. I artiklens case vedrører det primært modpartens tilstedeværelse under mødet, idet det kan være psykisk hårdt at skulle være i samme rum som sin ekspartner.

Selvom jeg på forhånd havde en klar forventning om, at borgerne ville forberede sig og planlægge strategier inden mødet, er der stadig variation både i graden og indholdet. På tværs af interviewmaterialet identificerede jeg fire forskellige typer af klienter: 1) den kampklare, dvs. klienten, der forbereder sig grundigt og rådfører sig med professionelle forud for mødet. 2) Den selvkørende klient, der selv forbereder sig ved at søge information og klargøre indhold og sparrer med andre i sit netværk. 3) Den rådsøgende klient, der ikke selv bruger lang tid på at forberede sig, men køber sig til advokatbistand for få juridisk støtte under mødet. 4) Den umiddelbare klient, der overvejer scenarier, men ellers tager tingene, som de kommer. Langt størstedelen af borgerne i samplet fordelte sig på de første to typer, hvilket bekræfter min antagelse om, at borgere i *high stake*-sager i høj grad er aktive klienter, der forbereder sig og lægger strategier inden mødet med det offentlige. Analysen viser dog også, at systemet er medvirkende til at definere klientadfærden. Borgerne forsøger at tilpasse deres selvfremsstilling, så den harmonerer med systemets institutionelle rammer og frontlinjepersonalets kategoriseringer. Borgernes kapacitet til at handle fuldkommen uafhængigt er derfor begrænset, da deres strategier indirekte er determineret af systemet.

Analysens resultater vidner om, at borgernes forberedelse er en kompleks størrelse med forskellige lag, der også er påvirket af andre aktører, fx professionelle. Hvorvidt den kampklare, den selvkørende, den rådsøgende og den umiddelbare klient formår at opretholde deres strategi og bruge de elementer, de har forberedt, samt om det får betydning for deres sag, må fremtidig forskning undersøge. Det kunne ligeledes være interessant at undersøge, om der er forskel på borgernes forberedelse og strategier på tværs af køn, socioøkonomisk baggrund og erfaring med systemet. Som det fremgår af analyserne, tyder det på, at borgerne lærer af deres tidligere møder og bruger det i deres forberedelse. Endvidere afslører fordelingen af interviewpersoner i de forskellige klienttyper,

at der er forskelle på tværs af køn. De kampklare klienter er kun repræsenteret af kvinder, mens de rådsøgende og umiddelbare klienter udelukkende er repræsenteret af mænd. De selvkørende klienter er næsten ligeligt repræsenteret af kvinder og mænd.

Analysens kvalitative design har givet dybdegående indsigt i borgernes strategier forud for mødet, og grundet en betydelig mætning i materialet er det muligt at foretage en analytisk generalisering. Selvom undersøgelsen er baseret på interview med borgere, der har været til møde i Statsforvaltningen, forventes analysens overordnede resultater ikke at være unikke for den givne case. I andre typer af møder, hvor udfaldet ligeledes har stor betydning for borgernes liv, økonomisk og socialt, forventes borgerne også at have forberedt sig og udtænkt strategier inden mødet. Det kunne fx være fysisk handicappede borgere, der ansøger kommunen om hjælp til at få dækket omkostninger, eller forældre, der kæmper med systemet om at få diagnosticeret deres barn. Det er dog klart, at der vil være forskelle alt efter casens karakter. I artiklens empiriske case er der tale om en partskonflikt mellem to borgere, og derfor omhandler en del af forberedelserne modparten i sagen. Det er naturligvis ikke relevant i klassiske dyadiske relationer mellem en borger og forvaltningen, men det er dog plausibelt, at borgere også forbereder sig mentalt på sådanne møder – omend ikke i forhold til en borgermodpart – fordi det kan være krævende som borger at sætte sig op til et møde med det offentlige. Om dette er tilfældet, må fremtidig forskning klarlægge.

## Noter

1. I titlen indgår et citat fra interviewmaterialet om, hvordan det føles at skulle til møde i Statsforvaltningen. Når citater anvendes i artiklen, angiver IPK, at det er en kvindelig interviewperson, og IPM, at det er en mandlig interviewperson.
2. I Statsforvaltningen er der ikke mulighed for at søge om fri proces ligesom i en retssag. Hvis borgerne ønsker en advokat eller partsrepræsentant til at repræsentere sig, skal de selv dække alle omkostninger.
3. Syv ud af 10 interviewpersoner havde en advokat med, mens de resterende tre havde en professionel partsrepræsentant med (juristuddannet).
4. Statsforvaltningen har kompetence til at træffe juridisk bindende afgørelser i samværsager, men hvis forældrene er uenige om børnenes bopæl eller forældremyndighed, afgøres dette i retten. Nogle borgere gemmer derfor information til en senere retssag.

## Litteratur

- Barker, Chris (2005). *Cultural studies: Theory and practice*. London: Sage.
- Bengtsson, Steen og Nina Middelse (2001). "Der er ikke nogen der kommer og fortæller hvad man har krav på" – Forældre til børn med handicap møder det sociale system. København: Socialforskningsinstituttet: 01:1.
- Braithwaite, Valerie (1995). Games of engagement: Postures within the regulatory community. *Law & Policy* 17 (3): 225-255.
- Braithwaite, Valerie (2009). *Defiance in taxation and governance: Resisting and dismissing authority in a democracy*. Cheltenham, UK og Northampton, MA: Edward Elgar.
- Goffman, Erving (1959). *The presentation of self in everyday life*. Anchor Books.
- Goffman, Erving (1961). *Asylums. Essays on the social situation of mental patients and other inmates*. Anchor Books.
- Goffman, Erving (1969). *Strategic interaction*. Philadelphia: University of Pennsylvania Press.
- Goffman, Erving (2005 [1967]). *Interaction ritual. Essays in face-to-face behavior*. New Brunswick, NJ: Transaction Publishers.
- Goffman, Erving (2004). *Social samhandling og mikrosociologi. En tekstsamling*. Redigeret af Michael Hviid Jacobsen og Søren Kristiansen. København: Hans Reitzels Forlag.
- Goodsell, Charles T. (1981). The public encounter and its study, i Charles T. Goodsell (red.), *The public encounter: Where state and citizen meet*. Bloomington: Indiana University Press.
- Guldager, Jens (2000). *Nærkontakt med det offentlige. Et liv som bistands klient*. København: Hans Reitzels Forlag.
- Hasenfeld, Yeheskel og Daniel Steinmetz (1981). Client-official encounters in social service agencies, pp. 92-97 i Charles T. Goodsell (red.), *The public encounter: Where state and citizen meet*. Bloomington: Indiana University Press.
- Jakobsen, Morten og Helle Ørsted Nielsen (2014). Forvaltningens samspil med borgere og virksomheder, pp. 325-351 i Jens Blom Hansen, Peter Munk Christiansen, Thomas Pallesen og Søren Serritzlew (red.), *Offentlig forvaltning – et politologisk perspektiv*. København: Hans Reitzels Forlag.
- Jakobsen, Morten, Oliver James, Donald Moynihan og Tina Nabatchi (2016). JPART virtual issue on citizen-state interactions in public administration research. *Journal of Public Administration Research and Theory*.
- Jensen, Didde Cramer (2010). Myten om de kalkulerende kontanthjælpsmodtagere, pp. 25-35 i Charlotte Wien (red.), *Hverken strigle, superkvinde eller professorens pige*. Odense: Syddansk Universitetsforlag.

- Jilke, Sebastian og Lars Tummers (2018). Which clients are deserving of help? A theoretical model and experimental test. *Journal of Public Administration Research and Theory* 28 (2): 226-238.
- Järvinen, Margaretha og Nanna Mik-Meyer (2003). *At skabe en klient. Institutionelle identiteter i socialt arbejde*. København: Hans Reitzels Forlag.
- Kvale, Steiner og Svend Brinkmann (2015). *Interview. Det kvalitative forskningsinterview som håndværk*. København: Hans Reitzels Forlag.
- Larsen, Jørgen Elm, Nils Mortensen og Jens Peter Frølund (2002). Magtens mange facetter i mødet mellem system og klient, pp. 185-197 i Margaretha Järvinen, Jørgen Elm Larsen og Nils Mortensen (red.), *Det magtfulde møde mellem system og klient*. Aarhus: Aarhus Universitetsforlag.
- Lipsky, Michael (1980). *Street-level bureaucracy. Dilemmas of the individual in public services*. New York: Russel Sage Foundation.
- Maynard-Moody, Steven og Michael Musheno (2003). *Cops, teachers, counselors: Narratives of street-level judgment*. Ann Arbor: University of Michigan Press.
- Mik-Meyer, Nanna (1999). Hvem er de svage egentlig? *Salt* 8 (5).
- Mik-Meyer, Nanna (2017). *The power of citizens and professionals in welfare encounters. The influence of bureaucracy, market and psychology*. Manchester: Manchester University Press.
- Nielsen, Vibeke Lehmann (2002). *Dialogens pris. Uformelle spilleregler, ressourceasymmetri og forskelsbehandling i offentligt tilsyn*. Aarhus: Politica.
- Nisar, Muhammad A. (2018). Children of a lesser god: Administrative burden and social equity in citizen-state interactions. *Journal of Public Administration Research and Theory* 28 (1): 104-119.
- Schneider, Anne og Helen Ingram (1993). Social construction of target populations: Implications for politics and policy. *American Political Science Review* 87 (2): 334-347.
- Soss, Joe, Richard C. Fording og Sandford F. Schram (2011). *Disciplining the poor*. Chicago: University of Chicago Press.
- Statsforvaltningen (2017). <http://www.statsforvaltningen.dk/site.aspx?p=4623&newsid=1261>
- Stax, Tobias Börner (2003). Fordi ingen er ens – eller ...? En analyse af tre hjemløse klienters strategier på et lokalcenter, pp. 164-191 i Margaretha Järvinen og Nanna Mik-Meyer (red.), *At skabe en klient. Institutionelle identiteter i socialt arbejde*. København: Hans Reitzels Forlag.
- Winter, Søren C. og Peter J. May (2001). Motivation for compliance with environmental regulation. *Journal of Policy Analysis and Management* 20 (4): 675-698.
- Winter, Søren og Vibeke Lehmann Nielsen (2010). *Implementering af politik*. Aarhus: Academica.