

“Alene på perronen”: Magt og afmagt i mødet med assistancehundesystemet

*Chalotte Glintborg, Aalborg Universitet
Ida Kunzendorf, Aalborg Universitet*

Abstract: This article analyses a narrative interview with Karen, a woman in her fifties living with a mental health disability, who went through a prolonged and conflict-ridden process of being granted, receiving and ultimately losing a municipally funded assistance dog. The interview serves as a paradigmatic single case study illustrating patterns identified in a broader qualitative study of 16 assistance dog recipients in Denmark (Glintborg & Kunzendorf 2026). Drawing on small stories research (Bamberg & Georgakopoulou 2008), positioning theory (Bamberg 1997; Davies & Harré 1990) and the notion of interpretative repertoires (Wetherell 1998), the analysis examines how Karen navigates competing discourses: the grateful and compliant recipient, the responsible and competent citizen, and the unreliable psychiatric patient. A thematic analysis identifies six themes: biographical vulnerability, the expected function of the assistance dog, systemic failure and powerlessness, isolation, control and public exposure, the dog's welfare as evidence, and the struggle for narrative legitimacy. The article argues that Karen's account is not merely a report of a failing system but an ongoing effort to establish, defend and reclaim the right to be heard and believed. Identity work and the struggle for narrative legitimacy prove inseparable. The article contributes with a discourse-analytic perspective on how credibility is negotiated in communication between assistance dog providers, authorities and citizens in an unregulated field, with consequences extending beyond the individual case.

Keywords: Assistance dogs, positioning theory, narrative legitimacy, small stories, identity work, psychosocial rehabilitation, discourse analysis

1. Introduktion

Narrativer om mødet med velfærdssystemet er sjældent rene beskrivelser af faktiske hændelser. De er steder, hvor identitet forhandles, positioner tildeles og anfægtes, og hvor retten til at fortælle og til at blive troet på er til forhandling. Narrativ legitimitet, forstået som den sociale anerkendelse af én som en troværdig fortæller med ret til at definere sin egen situation, er ikke en selvfølgelighed for alle borgere i alle kontekster. For borgere med psykiske funktionsnedsættelser, der navigerer i offentlige systemer, er denne legitimitet særligt skrøbelig, idet den institutionelle logik sætter spørgsmålstejn ved nøjagtighed, tilregnelighed og egnethed på måder, der sjældent forekommer over for andre borgergrupper. For borgere med psykiske funktionsnedsættelser manifesterer denne skrøbelighed sig konkret i mødet med de systemer, der skal afgøre, hvilke hjælpemidler de er berettigede til, herunder assistancehunde.

Siden 2012 har assistancehunde til borgere med psykiske funktionsnedsættelser i Danmark haft samme juridiske status som assistancehunde til borgere med fysiske funktionsnedsættelser under §112 i Serviceloven (Glintborg & Hansen 2017). Trods dette lovgrundlag er feltet fortsat ureguleret, og der eksisterer ingen nationale standarder for trænerkvalifikationer, hundeselektion eller opfølgning, og kommunernes forvaltningspraksis er stærkt varierende (Glintborg & Kunzendorf 2026). I dette uregulerede felt er det afgørende at spørge til, hvilke betingelser der gives for modtagernes fortælling om egne erfaringer, og hvilke konsekvenser det har, når disse fortællinger anfægtes.

Et større kvalitativt studie med 16 assistancehundemodtagere (Glintborg & Kunzendorf 2026) illustrerer, at modtagernes fortællinger er præget af spændingen mellem den position, systemet og leverandører tilbyder dem som passive modtagere af en bevilget ydelse, og den position, de selv søger at indtage som aktive, kompetente og ansvarlige samarbejdspartnere.

Denne artikel analyserer et interview med Karen om hendes forløb med at få en assistancehund kommunalt bevilget, fra modtagelse og til sidst frakendelse af hunden. Karen er en kvinde i 50’erne, der lever med en psykisk funktionsnedsættelse. Hendes beretning tjener som et single casestudie, der belyser og uddyber mønstre fundet på tværs af det bredere studie (Glintborg & Kunzendorf 2026).

Artiklen anlægger et diskursanalytisk blik på dette forløb. Vi undersøger, hvordan konkurrerende diskurser om, hvad en assistancehundemodtager er og bør være, forhandles i kommunikationen mellem assistancehundeleverandører, myndigheder og borger, og hvordan Karen gennem sproget positionerer sig i forhold til dem. Dermed bidrager artiklen ikke blot med en analyse af én modtagers identitetsarbejde, men med en forståelse af de diskursive forhandlinger, der er på spil, når velfærdsydelser tildeles, forvaltes og frakendes.

Artiklen er struktureret som følger: Først beskrives det teoretiske fundament. Herefter præsenteres nøglemønstre fra det bredere studie (N=16) og casestudiet Karen. Dernæst præsenteres de seks temaer identificeret i Karens interview, som uddybes med en narrativ identitetsanalyse. Endelig diskuteres fund i lyset af narrativ legitimitet og assistancehundefeltets behov for regulering.

2. Teoretisk ramme: Identitets- og legitimitetsfokus i assistancehundefeltet

Forskning i assistancehunde til personer med psykiske funktionsnedsættelser har primært fokuseret på det menneskelige udbytte såsom symptomlindring, øget selvstændighed og social deltagelse (Rodriguez et al. 2020; Winkle et al. 2012). Hvordan modtagerne selv konstruerer deres identitet og forhandler retten til at definere deres egne erfaringer i mødet med assistancehundesystemet er imidlertid hidtil stort set ubelyst.

Begrebet narrativ legitimitet er centralt for at forstå denne dynamik. Inspireret af Riessman (2008) og Frank (1995) forstås narrativ legitimitet her som den sociale og institutionelle anerkendelse af én som en troværdig fortæller, der har ret til at definere sin situation og forvente at blive hørt uden sanktioner eller uden at blive erklæret utroværdig. I medicinske og institutionelle kontekster er denne legitimitet systematisk differentieret, da brugerens fortælling vurderes i lyset af den institutionelle aktørs definition af problemet. For personer med psykiske funktionsnedsættelser kan selve diagnosen fungere som en miskrediterende ramme, der på forhånd underminerer troværdigheden af brugerens fortælling (Goffman 1963). Assistancehundemodtagere med psykiske funktionsnedsættelser navigerer netop i dette felt. Deres fortælling kan derfor analyseres som et vedvarende forsøg på at etablere og forsvare narrativ legitimitet, både over for systemet (kommune og leverandør), over for omverdenen og over for dem selv.

3. Narrativ identitet og legitimitet

Denne undersøgelse anlægger en small stories-tilgang til narrativ analyse, som udviklet af Bamberg (2011) og Bamberg & Georgakopoulou (2008). I modsætning til klassisk narrativ analyse, der typisk fokuserer på velafgrænsede, retrospektive livsfortællinger indsamlet via interview (Labov & Waletzky 1967), retter small stories-perspektivet opmærksomheden mod de fragmenterede, ufuldstændige og ofte underspillede narrative momenter, der opstår i hverdagslig interaktion, herunder fortællinger om igangværende eller fremtidige begivenheder, henvisninger til tidligere fortalte historier samt fælles fortællinger forhandlet mellem flere deltagere. Datamaterialet i denne undersøgelse er analyseret med fokus på, hvordan Karen in situ konstruerer og forhandler identitet gennem narrativ aktivitet.

Small stories-tilgangen er nært forbundet med positioneringsteorien (Davies & Harré 1990), der forstår identitet som noget, der produceres diskursivt, når talere indtager og tildeles positioner inden for de diskurser, der er tilgængelige i en given kontekst. Bamberg (1997) skelner analytisk mellem tre positioneringsniveauer: (1) hvordan karaktererne positioneres i forhold til hinanden i den

fortalte historie, (2) hvordan fortælleren positionerer sig i forhold til sit publikum i selve fortællesituationen, og (3) hvordan fortælleren positionerer sig i forhold til dominerende diskurser og samfundsmæssige master narratives. Det er særligt dette tredje niveau, der gør small stories-analysen til et diskursanalytisk anliggende. Karens fortælling analyseres ikke blot som udtryk for en privat identitet, men som et sted, hvor konkurrerende diskurser om "den gode assistancehundemodtager", "den troværdige borger" og "den upålidelige psykiatriske patient" gøres tilgængelige, tages op, afvises og omformes. Til at indfange disse diskurser inddrages Wetherells (1998) begreb om fortolkningsrepertoier (interpretative repertoires), forstået som de kulturelt tilgængelige måder at tale om og forstå et fænomen på, som talere trækker på og forhandler mellem. En sådan tilgang retter analysen mod diskurserne selv som genstand og mod de kommunikative processer, hvorigennem de reproducere og udfordres (De Fina & Georgakopoulou 2012).

I disse hverdagsudvekslinger sker der ifølge Bamberg (2011) identitetskonstruktion. Bamberg (2011) identificerer tre dilemmaer i enhver identitetskonstruktion: (1) navigation mellem konstanthed og forandring i selvfølelsen over tid (hvornår er man den samme, og hvornår er man forandret over tid), (2) etableringen af en synkron forbindelse mellem ensartethed og forskellighed til andre (hvor er man ens med andre, og hvor adskiller man sig), og (3) graden af individuel agency i mødet med omgivelserne (hvor meget kontrol har man til at kunne påvirke sin omverden). Disse dilemmaer udspiller sig med særlig skarphed i fortællinger om institutionelle møder, fordi institutionerne netop tilbyder specifikke og ofte begrænsende identitetspositioner (Bamberg, De Fina & Schiffrin 2011).

Denne analytiske tilgang muliggør en undersøgelse af identitet ikke som en fast, allerede eksisterende størrelse, der afspejles i fortællingen, men som noget, der aktivt og dynamisk "gøres" i selve interaktionen. Forståelsen af narrativ legitimitet suppleres med Riessmans (2008) begreb om performative aspekter af narrativer, hvor fortællingen ikke blot er en rapport om virkeligheden, men en handling, der konstruerer fortællerens troværdighed og moralske status.

Et centralt sprogligt virkemiddel i denne performative konstruktion er konstrueret dialog (constructed dialogue), dvs. gengivelsen af egne og andres ytringer som direkte tale (Tannen 2007). Når en fortæller iscenesætter stemmer i replikform, gør hun ikke blot rede for, hvad der blev sagt, men fremviser og vurderer de positioner, hun er blevet tilbudt, og markerer sin egen stillingtagen til dem. Analysen fokuserer derfor også på, hvordan Karen gengiver systemets stemmer, og på hvad denne gengivelse gør kommunikativt.

4. Magt, normalisering og subjektivering

Til diskussionen af de institutionelle betingelser for narrativ legitimitet inddrages Foucaults (1977, 1982) begreber om magt og subjektivering. Foucault skelner mellem disciplinær magt, der virker gennem overvågning, klassificering og normalisering, og subjektiverende magt, der former individet indefra ved at tilbyde og kræve bestemte subjektpositioner. Begge magtformer er relevante for forståelsen af assistancehundemodtagernes situation. Den disciplinære magt manifesterer sig i overvågningen af assistancehundemodtagernes adfærd og i den normaliserende dom over afvigelse fra den forventede subjektposition som indvilligende modtagere. Den subjektiverende magt virker ved at gøre institutionens definition af personen til en betingelse for at modtage hjælp. Begrebet modmagt (contre-pouvoir) er ligeledes analytisk centralt, da modstand mod subjektiverende magt ikke sker uden for magtrelationerne, men inden for dem som en insisteren på alternative selvforståelser.

5. Materiale og metode

Casestudiet er forankret i et kvalitativt studie (Glintborg & Kunzendorf 2026) med 16 assistancehundemodtagere i Danmark (alder 29-59 år, gennemsnit 48 år), primært på førtidspension.

Rekruttering foregik via convenience sampling på sociale medier. Inklusionskriteriet var, at man skulle leve med eller have levet med en assistancehund. Interviews varede ca. én time, fulgte en semistruktureret interviewguide og blev udført af forfatterne. Efterfølgende blev interviewene transskriberet ordret. Alle deltagere underskrev en samtykkeerklæring, og projektet blev registreret og godkendt af Forskningsetisk Komité på Aalborg Universitet og opbevaret på Aalborg Universitets sikrede systemer. Alle identificerende oplysninger er anonymiserede og pseudonymiserede.

Analysen fulgte Braun og Clarkes (2021) tematiske analyse. Tematisk analyse anvendes til at identificere, analysere og rapportere mønstre (temaer) i et datasæt. Braun og Clarke beskriver en fleksibel, seks-faset proces: (1) at gøre sig fortrolig med data, (2) generere indledende koder, (3) søge efter temaer ved at samle koder i potentielle temaer, (4) gennemgå temaerne for at sikre, at de er konsistente i forhold til de kodede data og det samlede datasæt, (5) definere og navngive temaerne, og (6) producere den endelige analyse/rapport.

Den tematiske analyse blev suppleret med en diskursanalytisk læsning af det kodede materiale. Med udgangspunkt i Bambergs (1997) tre positioneringsniveauer og Wetherells (1998) begreb om fortolkningsrepertoier identificerede vi de konkurrerende diskurser, Karen trækker på og forhandler mellem, og analyserede de sproglige virkemidler, hvormed positioneringen realiseres, med særlig vægt på konstrueret dialog og refereret tale (Tannen 2007). Hvor den tematiske analyse besvarer, hvad Karen fortæller, retter den diskursanalytiske læsning opmærksomheden mod, hvordan fortællingen positionerer hende i forhold til de dominerende diskurser i feltet.

På tværs af de 16 interviews, der indgik i det brede studie, fremkom følgende fire overordnede temaer: (1) Navigation af velfærd, der belyste den gensidige omsorg mellem assistancehund og modtager, (2) Navigation af offentlig adgang, (3) Navigation af assistancehundesystemet, der viste erfaringer med et ustandardiseret system med varierende trænerkvalitet og uklare procedurer, og (4) Navigation af overgange, der illustrerede kritiske overgange ind i og ud af assistancehundepartnerskaber (Glintborg & Kunzendorf 2026). Et gennemgående mønster på tværs af alle fire temaer er modtagernes kamp om at fastholde narrativ legitimitet i mødet med det kommunale system samt i mødet med assistancehundeleverandører. De fire temaer fra det brede studie beskriver de felter, hvori legitimiteten forhandles, mens de seks temaer i analysen af Karen viser, hvordan forhandlingen konkret udspiller sig i en enkelt case. Det er begrebet narrativ legitimitet, der forbinder de to niveauer analytisk. Karens interview er lavet efterfølgende og udvalgt som et paradigmatiske single casestudie, fordi det med særlig tydelighed og dybde illustrerer mønstre, der genkendes på tværs af det bredere materiale (Flyvbjerg 2006). Karen adskiller sig fra de øvrige deltagere ved at have gennemgået et fuldt forløb fra bevilling over modtagelse til fratagelse af hunden og ved at have dokumenteret dette forløb skriftligt og systematisk. Dette gør hendes fortælling særligt egnet til at belyse, hvordan narrativ legitimitet konstrueres, anfægtes og forsvares over tid. Single casestudiet fungerer dermed ikke som generalisering, men bidrager til analytisk at illustrere det, der optræder mere diffust hos de øvrige deltagere. En begrænsning ved dette valg er risikoen for, at casen over-illustrerer den teoretiske pointe. Vi har søgt at imødegå dette ved konsekvent at holde Karens fortælling op imod mønstre fra det bredere materiale og ved at inddrage tilfælde, hvor mønsteret fremtræder mere tvetydigt. Single casestudiet skal dermed læses som en analytisk linse og ikke som en påstand om det typiske.

Interviewet med Karen er kendetegnet ved en åben, etnografisk tilgang, hvor interviewer (førsteforfatter) primært fungerer som en lyttende samtalepartner. Karen styrer i høj grad emnerne og rækkefølgen selv. Dette er et træk, der afspejler small story-paradigmets præmis om, at narrativer ikke blot frembringes, men observeres i deres naturlige fremtrædelsesform (Bamberg & Georgakopoulou 2008). Førsteforfatter er samtidig medforfatter på det bredere studie og dermed i forvejen bekendt med assistancehundefeltet og dets problematikker. Dette skaber både en styrke og

en metodisk udfordring. Styrken er, at den faglige kontekstualisering muliggjorde en informeret og lydhør interviewpraksis, og at Karen fra begyndelsen vidste, at hun talte med en forsker, der kendte feltet. Udfordringen er, at interviewerens forhåndsviden potentielt kan have rettet opmærksomheden mod bestemte temaer og dermed formet den narrative produktion. For at imødegå dette er interviewet analyseret af begge forfattere uafhængigt i den indledende kodningsfase, og tolkninger er løbende holdt op imod transskriptionen frem for mod forskerens forhåndsforventninger. Karens høje grad af selvinitiering i interviewet reducerer desuden risikoen for, at analysen primært afspejler interviewerens agenda frem for Karens egne narrative prioriteringer.

6. Casestudiet: Karen

Karen er en kvinde i 50'erne med en psykisk funktionsnedsættelse. Hun ansøgte om assistancehund via kommunen og blev godkendt til dette. To år senere fik hun tildelt en ung hund på under 1 år (Luna), som viste sig at have adfærdsmæssige problemer fra starten. Da Karen erfarede, at assistancehunden ikke kunne det lovede og i tillæg hertil havde adfærdsproblemer, rakte hun ud til assistancehundeleverandøren og kommunen for at få hjælp. Herefter fulgte en lang proces, som resulterede i, at Karen efterfølgende måtte aflevere hunden tilbage.

En tematisk analyse af Karens interview identificerer seks sammenhængende temaer, der tilsammen beskriver det komplekse erfaringslandskab, hun navigerer i, og som tager os igennem processen fra bevilling til aflevering af assistancehunden. De seks temaer er analytiske snarere end kronologiske, belyser legitimitetsudfordringen fra forskellige vinkler og læses bedst som lag, der bygger på hinanden.

På tværs af de seks temaer trækker Karen på og forhandler mellem tre konkurrerende diskurser: en diskurs om den taknemmelige og føjelige modtager, som systemet og leverandøren stiller til rådighed; en diskurs om den ansvarlige, kompetente og vidende borger, som Karen selv søger at indtage; og en medicinsk-psykiatrisk diskurs om den upålidelige patient, hvis oplevelser må vurderes udefra, som leverandører taler frem til kommunen og Karen og søger at positionere Karen indenfor. I det følgende vises, hvordan disse diskurser aktiveres gennem sproget, og hvordan Karen positionerer sig i forhold til dem.

6.1 Tema 1: Biografisk sårbarhed og tilknytningshistorie

Karen åbner med en fortælling om en svær opvækst med institutionsophold og svigt. Hun trækker eksplicit linjer fra barndommen til nutiden og bringer noget af fortiden ind i samtalens nu. Dette ses, når Karen fortæller om sine egne reaktioner, da hun erfarer assistancehundeleverandørens regler om ikke at tale om assistancehunden med andre fagpersoner:

“Og det er lidt det samme, der sker med assistancehundeleverandøren. Jeg kan i hvert fald nu se, at det er de samme mekanismer, også den måde, jeg agerer på. Så det er ikke fordi, det er særligt relevant, men alligevel har ens historie relevans.”

Dette kan ses som en narrativ handling, der kan legitimere Karens nutidige reaktion. Karens tidligere erfaringer kan forklare, hvorfor hun er særligt sensitiv over for kommunikationssvigt og manglende svar fra både leverandører og kommunen, idet det genaktiverer tidlige erfaringer med ikke at blive hørt. Allerede inden, under og efter Luna har været hos Karen, er der lange svartider. Da Karen begynder at opdage problemer i Lunas adfærd, kontakter hun den tilkoblede træner fra leverandøren, men må vente på svar i noget tid, før det kommer:

”jamen det er, så svarer han ikke, at det er jo helt sådan noget, at du skal ikke stille så mange spørgsmål. Og det blev jo også brugt mod mig senere, selvfølgelig for mange spørgsmål, jeg var for mistænkt.”

Karens tidligere erfaringer kan samtidig udgøre en ressource i hendes selvfremstilling som en person med dyb forståelse for, hvad der sker med hende, fordi hun har set det før.

6.2 Tema 2: Assistancehundens forventede funktion: autonomi, regulering og tryghed

Karens begrundelse for at ansøge om en assistancehund indebar et ønske om selvstændighed og en mulighed for at være til stede og have en ledsager, der gav tryghed i angstprovokerende situationer:

”Hunden kan jo give mig den fornødne forsinkelse, at jeg lige kan nå at være til stede, og så også være rent fysisk. For jeg har det med at gå ind i ting, når det går for hurtigt, men jeg vil så gå lidt langsommere når jeg har en hund. Der var nogle ting, der var helt, som jeg godt [vidste], jeg kunne ikke formulere det på det tidspunkt, men det kan jeg jo så se nu.”

Assistancehunden er i Karens fortælling ikke blot et redskab, men kan ses som en bærer af autonomidrømmen. Dog oplever Karen hurtigt, at Luna ikke kan give hende det, hun drømmer om. Hun fortæller her om to episoder, hvor de er ude sammen. Det første er fra et en butik, hvor de står og kigger på kosmetik:

”og så er der sådan noget kosmetik...der falder ned fra en disk. Og hun flipper fuldstændigt ud. Jeg prøver bare at holde om hende og sige, bare rolig, rolig, rolig. Og så går jeg ud med hende, for hun kan slet ikke være i det. Og så er jeg nok nødt til at tage hjem. Og sådan er der gentagne situationer, hvor hun går fuldstændig i spåner.”

Karen nævner et andet eksempel, hvor de er i en blomsterbutik:

”Vi har været ude i Plantorama, der må jeg så gå ud igennem, fordi hun kan slet ikke komme ind i det der. Noget hun ikke har været før, der bliver hun bange.”

Når hunden fejler, fejler drømmen om selvstændighed også. Dette giver Karens oplevelse af forløbet en eksistentiel tyngde, der rækker langt ud over strukturel kritik af området. Hun vidste præcis, hvad hun ønskede i en assistancehund og hvorfor, men det stemte ikke overens med det, hun fik. Karen beskriver: ”jeg skulle have noget selvstændighed og ikke være afhængig”, og samtidig problematiserer hun, at autonomi ikke er opnåelig, hvis systemet ikke leverer de redskaber, det har lovet. Karens ønskede selvstændighed bliver præcis det, hun mister.

Karen fortæller om mediernes fremstilling af assistancehundens forventede funktion.

”Men det er tankevækkende, at de fleste af de historier, medierne har bragt velvilligt, det har været unge piger, som er blevet opfordret [af leverandører] til at fortælle, hvor fedt det er. Og det smitter jo selvfølgelig. Og så siger man, at alle mine problemer er løst, hvis jeg får en [assistancehund].”

Karen refererer her til DRs dokumentar ”Min superhund”, der sætter fokus på assistancehunde til personer med svære psykiske funktionsnedsættelser.

6.3 Tema 3: Systemisk svigt og magtesløshed i forvaltningen

I Karens fortælling står systemsvigt og følelsen af magtesløshed som et fremtrædende tema. Karen beretter om en mangelfuld vurderingsproces og om en kontrakt, der ikke matcher bevillingens

indhold. Karen fortæller:

“Jeg ved jo ikke noget om servicehunde. Så jeg skal jo snakke med dem – altså leverandøren. Jeg prøver at skrive – jeg skriver til visitatoren. Så får jeg en kontaktperson [fra leverandøren], men hun svarer så ikke.”

Den haltende kommunikation og mangel på svar illustreres flere gange. Karen forsøger at få hjælp hos assistancehundeleverandøren, men kontaktpersonen her svarer hende ikke. Da hun kontakter kommunen med ønske om at række ud til en anden leverandør for hjælp, fortæller kommunens sagsbehandler hende, at kommunen kun samarbejder med den ene leverandør og derfor må Karen ikke række ud til andre. Karen siger:

“Så skriver hun tilbage: nej, for du har jo valgt den [leverandør], du har skrevet under på. Nej. Har jeg skrevet under? Ja. Og det er jo i øvrigt vores samarbejdspartner, så vi har ikke andre. Kommunen har valgt denne som leverandør. Nå. Og ikke andre leverandører?”

Karen gentager flere gange under samtalen, at kommunen ikke ville gøre noget.

Karen bliver alene om de udfordringer, hun oplever med assistancehunden. Hun fortæller om gentagne gange, hvor hun har forsøgt og har kæmpet. Karen refererer til konkrete dokumenter, beskriver sine handlinger som systematiske og skriftligt dokumenterede: "jeg prøvede at skrive til hende" (sagsbehandleren), "jeg har den der kontrakt." Karen positionerer sig dermed som rationel og handlende, men systemet vender det mod hende, idet leverandør og kommune taler om Karen som en, der måske alligevel ikke er egnet til at have en assistancehund.

“Ja, fordi jo, så siger kommunen, vi kan ikke, nej, det var før det, der siger visitatoren, vi kan ikke starte en ny proces, før du har afleveret Luna. Så kan vi starte, så får du en ny. Som om det var bare en formsag.”

[...]

“Men de gør så bare det, at i det øjeblik Luna er afleveret, så får jeg at vide, at jeg er uegnet. Den kommer lige fra [leverandør nævnes].”

Her kan det siges, at det tredje identitetsdilemma udspiller sig konkret, idet Karen positionerer sig som aktør med legitime spørgsmål, mens systemet omfortolker denne handleevne som patologi. Karens fortælling illustrerer en eskalerende afmagt, der kulminerer i selvmordstanker.

“Jeg bryder jo sammen på et møde (...). Og jeg overvejer faktisk at begå selvmord. Jeg har det så dårligt. For jeg tænker, det her, det er det værste. Det er det værste mareridt.”

Sårbarhedspositioneringen "jeg overvejer faktisk at begå selvmord" ledsages konsekvent af kontekstualisering og forklaring som "for jeg tænkte, det her er det værste – endelig, endelig kunne jeg få den autonomi og den ro." Sårbarhed præsenteres af Karen dermed ikke som en permanent tilstand, men som en forståelig reaktion på et specifikt systemsvigt.

6.4 Tema 4: Isolering, kontrol og udstilling af sårbarhed

Karen fortæller, at træneren Thomas fra assistancehundeleverandøren, havde forbudt hende at tale med andre hundeejere, andre trænere og andre dyrlæger end leverandørens egen: "du må ikke snakke med nogen." Karen fortæller, at hun derved føler en isolation.

De 5 besøg, hun indledningsvist fik med Thomas, beskriver hun ikke som reel træning, men

som, at ”vi går bare sammen” på gåture og besøg på offentlige steder, hvilket Karen beskriver som pinligt:

”Første gang vi er ude at gå, siger han: Det er så dejligt at arbejde med jer autister, for I gør som man siger. Det siger han også højt her i min by. Der er jo ret mange, der ikke ved, at jeg er autist. Ikke fordi det er noget, jeg skammer mig over, men det er jo ikke noget, jeg går og råber om.”

Hun fortæller ligeledes, hvordan han nævner hendes diagnose højlydt på offentlige steder.

”Pludselig så skulle vi op på biblioteket, og så står han bare og råber: Vi skal lige træne en servicehund. Det er jo så pinligt, det er jo et lokalbibliotek. Og folk kigger. Og så skulle du bare gøre sådan. Og jeg skyndte mig bare at få gjort de ting, og så ud.”

Karen fremstiller disse episoder gennem konstrueret dialog, hvor hun animerer Thomas' stemme i direkte replik (”Det er så dejligt at arbejde med jer autister”, ”Vi skal lige træne en servicehund”). Ved at gengive ytringerne ordret snarere end at referere dem indirekte fremviser hun den position, leverandøren tildeler hende som objekt for offentlig udstilling, og markerer samtidig sin distance til den. Den sproglige gengivelse bliver dermed selv et middel til at anfægte leverandørens autoritetsdiskurs og stemmen, der skulle demonstrere ekspertise, fremstår i Karens iscenesættelse som krænkende og fagligt utroværdig.

Via Facebook-grupper og kontakt med andre assistancehundemodtagere finder Karen ud af, at hun ikke er alene med denne oplevelse af at få en ung hund med adfærdsproblemer. Karen undrer sig over, hvorfor ingen reagerer, men oplever at assistancehundemodtagere ikke tør stå frem med deres erfaringer af frygt for at hunden tages fra dem:

”Og jeg ved jo, efterfølgende, herved også inden fik jeg kontakt med nogle stykker, som havde oplevet det samme som mig. Nogle var bange og turde ikke at gøre noget.”

Karens navigation i forhold til assistancehundeleverandøren og modtagerfællesskabet er præget af en dobbeltpositionering af solidaritet og distinktion på én gang. Hun forstår andre modtageres tavshed strukturelt og forklarer, at ”man er måske bange for, at der er nogen, der tager ens hund” og bevarer derved fællesskabssansen, mens hun skiller sig ud som én, der har taget et andet valg.

Karen er bevidst om, at hun er blevet tilskrevet rollen som for kritisk: *”det blev jo brugt mod mig senere, selvfølgelig for mange spørgsmål.”* Hendes respons er ikke at afvise denne karakteristik, men at reframe den. Mange spørgsmål bliver herved udtryk for ansvarlighed og at tage den negative positionering og vende den til et tegn på kompetence snarere end inkompetence. Denne angst for ikke at gøre assistancehundemodtager rigtigt, er samme mønster, der også ses i det bredere studie, hvor frykten for at miste sin bevilling efter at have rejst bekymringer indgyder til tavshed om mangler eller stressede/usikre hunde. Det oplever Karen selv, da hun efterfølgende journaliseres af kommunen som ”ikke egnet” til at modtage en assistancehund.

6.5 Tema 5: Hundens velfærd som bevis og vidne

Karen fortæller, hvordan hun i dag kan se, at der var problemer med assistancehunden fra starten, og siger: ”Den var jo meget tynd... det kan jeg jo se i dag”. Karen beskriver, hvordan hunden havde flere adfærdsproblemer såsom angst, reaktivitet (gøede f.eks. af fremmede mennesker), tyndhed ved overdragelse og manglende certificeringsgrundlag. Karen beskriver yderligere, hvordan hendes assistancehund var under 1 år, da hun fik den, og hun fortæller om hvilke regler, hun skulle overholde med sin assistancehund, eksempelvis brugen af grime og foder som motivation

I: Hvor gammel var hunden?

K: Ja, hvor gammel var hun? 8 mdr. da vi fik hende, knap 8. Og den har så været 6 mdr., da jeg fik hende tilbudt.

Og så kom han [træneren] jo så med den hund. Ja. Og jeg ærgrer mig over, at vi ikke fik filmet, da han kom. Det var så en aften. Det var mørkt. Det var klokken kvarter over fem om aftenen. Og jeg kan huske, at da den kom ud, og den krøb hen af gruset. Og sådan hen. Og han sagde, at det var bare fordi... Han havde skrevet, at jeg skulle huske at have lommerne fulde af hundemad. Jeg fik jo en lang liste med alt det, jeg skulle købe. Og der var jo sådan en grime.. størrelse meget lille. På størrelse med en gravhund, jeg var inde og tjekke, men det er jo det der er meget interessant, den var jo meget tynd. Det var derfor. Det kan jeg jo se i dag.

Karen beskriver de kostregimer, hun som modtager er blevet pålagt af leverandøren: Assistancehunden fodres ikke fra skål, men udelukkende gennem træning og belønning, en praksis, der ses blandt ikke-akkrediterede leverandører, men som ikke er i overensstemmelse med internationale standarder hos bl.a. ADI-akkrediterede (Assistance Dogs International) organisationer (Paws4People 2025).

Brugen af sult som motivationsfaktor, grime (halti) og retrieverline vidner om en træningspraksis baseret på aversive metoder og tvang, hvilket står i direkte modsætning til evidensbaserede, belønningsbaserede træningsprincipper og gældende anbefalinger inden for moderne dyrevelfærdsforskning

”Og så viste han lige alle de der, du skulle filme. Det var rent lydighed, ikke? Og den gjorde alt, den ville gøre alt for at få noget mad. Jeg tror, den var bange for ham. Det vidste jeg jo ikke. Fordi de har lavet den historie, kejsers nye klæder, at det er noget helt, helt specielt. Du skal ikke kigge på noget andet, det er det her det handler om. Og jeg tror det var samme aften eller anden dag han kom, hvor jeg sagde må jeg så træne sammen med andre. Uha nej endelig ikke kontakt med andre hundeejere eller trænere. Du må ikke snakke med nogen. Senere fik jeg at vide at jeg ikke måtte tale med dyrlægen om noget, for det er kun dem [leverandøren]”

” Og jeg kan også huske, at han [træneren] gik jo også med, han rykkede jo lige i grimen der. ... Og dengang tænkte jeg, og da jeg gik, så undrede jeg mig, at hun gjorde det her ved mig [gik ind i hende]. Da opfattede jeg det som, at hun puffer og snakkede med ham, at var da mærkeligt, og han svarede det er bare...du skal give hende noget...nogle piller (mad), men det var jo ikke det, hun ville sgu da have den der grime af. Ej det er så synd, jeg er så flov over, men man gør jo hvad der bliver sagt.”

Dette illustrerer, hvordan Karen er opmærksom på assistancehundens signaler og velfærd, samtidig med at hun gør, hvad der bliver forventet af hende.

Dette tema resonerer med One Welfare-perspektivet (Pinillos et al. 2016; Colonius & Early 2013), som anser hundens ve og vel som uadskillelig fra assistancehundemodtagerens ve og vel. Karens opmærksomhed på Lunas signaler og velfærd er ikke blot omsorg for Luna, men en integreret del af hendes selvforståelse som en ansvarlig og vidende hundeejer. Men Karen bliver ikke bekræftet i sin intuition og mavefornemmelse.

Karen ønsker på baggrund af sine oplevelser en uvildig vurdering af Luna af en anden

hundefagkyndig, men det kræver handlekraft at gå imod leverandørens krav om ikke at måtte inddrage andre end leverandørens egne ansatte.

6.6 Tema 6: Kampen om narrativ legitimitet

Karen kæmper en vedvarende kamp for at blive troet på, for at få sine observationer og bekymringer taget alvorligt og for at forhindre, at andre definerer hendes situation for hende. Hun beskriver, hvordan hendes spørgsmål bruges som bevis for uegnethed. Hun fortæller om sagsbehandleren, der afviser hendes bekymringer med et ”det passer ikke.”

”Men hver gang jeg har skrevet til kommunen, så er de ringet eller kontaktet, så kan de sige, at det passer ikke, det er bare noget, de finder på. Eller kommer med en eller anden søforklaring.”

Hun beskriver, at bestemte udtalelser, hun har givet i fortrolighed, er blevet brugt imod hende:

”Hvis ikke jeg havde oplevet alle de ting, jeg har oplevet i mit liv, så tror jeg godt nok det kunne knække nakken. ... Og det er det der er skræmmende – det er ekstremt, den der stigmatisering – og så også at fra uventet side ... altså det var meget uventet for mig, at kommunen heller ikke turde. Men endnu mere at Foreningen for Servicehundebrugeres Rettigheder ... de er i hvert fald ikke mit talerør.”

Karens svar på disse trusler mod narrativ legitimitet er mangefacetteret. Hun dokumenterer skriftligt, søger uvildige eksperter, danner alliancer med ligesindede, mv. Fortællingen selv, det interview, der analyseres her, kan ses som en legitimeringshandling og et forsøg på at etablere en autoriseret version af det, der skete, over for et publikum, der kan høre den. Som Karen siger: ”jeg forholder mig kun til min egen fakta og den forskning, jeg har. Den kan jeg stå inde for.” Dette kan ses som en performativ handling i interviewets her-og-nu, hvor kampen om narrativ legitimitet ikke blot beskrives, men udspiller sig.

Narrativ legitimitet er i Karens fortælling ikke et stabilt resultat, men et vedvarende projekt og noget hun aktivt arbejder på i hvert eneste interaktionelle valg, hun foretager i interviewet. Denne dimension er analytisk afgørende og danner den røde tråd i denne analyse. Skammen over forløbet internaliseres ikke som personlig fejl, men artikuleres af Karen som noget strukturelt og kollektivt: ”det rammer mig hårdt, som en skam, som burde være delt med mange andre.” Karen vender skammen udad. Ikke som selvkritik, men som systemkritik. Og Karen fastholder tillid til sine egne observationer, selv når systemet nægter at anerkende dem: ”jeg mistænker kommunen for at have handlet bevidst for at undgå at blive undersøgt for svigt.” Interviewet som sådan er en legitimeringshandling: ”Jeg har et behov for at få lov til at fortælle min oplevelse, og få lov til at komme med bud på ting, der kan sikre området bedre for brugere.”

7. Diskussion

Analysen af Karens interview illustrerer, hvordan narrativ legitimitet ikke er et stabilt udgangspunkt, men et vedvarende og ressourcekrævende projekt. Karen må aktivt arbejde for sin narrative legitimitet i hvert eneste møde med systemet. Dette arbejde er grundlæggende diskursivt. I hvert møde forhandles Karens position mellem den diskurs, systemet stiller til rådighed (den taknemmelige, afventende modtager), og den, hun selv gør krav på (den ansvarlige, vidende borger), og det er i denne forhandling, legitimiteten vindes eller tabes. I det følgende diskuterer vi, hvad Karens case kan fortælle os om de strukturelle betingelser i det danske assistancehundefelt, og hvilke institutionelle og regulatoriske forandringer casen peger på. Vi argumenterer hermed for, at Karens oplevelser ikke er et udtryk for individuelle fejl eller særlige omstændigheder, men for

systematiske mønstre, der genfindes på tværs af det bredere studie, og som har direkte konsekvenser for assistancehundemodtagernes psykosociale trivsel.

Set i en diskursanalytisk optik er der i Karens forløb forskellige tilgængelige diskurser for, hvad en assistancehundemodtager er og bør være. Leverandør og kommune trækker på en diskurs, der forsøger at positionere modtageren som en, der bør være taknemmelig, føjelig og afventende, mens Karen insisterer på en diskurs om den ansvarlige, vidende og handlende borger. Når disse diskurser støder mod hinanden, trækker leverandør og kommune på den medicinsk-psykiatriske diskurs om den upålidelige patient. Dette fortolkningsrepertoire, omformer Karens spørgsmål og bekymringer fra ansvarlighed til uegnethed. Kampen om narrativ legitimitet er i denne forstand også en kamp om, hvilken diskurs der får lov at definere situationen, og interviewet er stedet, hvor denne kamp føres gennem sproget.

7.1 Narrativ legitimitet som analytisk linse

Begrebet narrativ legitimitet belyser noget, der ellers forbliver analytisk uartikuleret i Karens fortælling, idet det ikke blot er et spørgsmål om, hvad der skete, men om hvem, der har ret til at definere det. Systemets anfægtelse af Karen gennem tavshed, afvisninger og aktiv brug af hendes udsagn imod hende er en anfægtelse af hendes ret til at fortælle overhovedet. Informationskontrol og isolation er klassiske magtteknologier (Foucault 1982), og de er særligt effektive over for personer, der i forvejen er afhængige af systemet. Dette er et eksempel på det, Foucault (1977) betegner som den normaliserende dom, hvor adfærd, der ikke passer ind i institutionens forventede subjektposition som den taknemlige, føjelige modtager, omfortolkes som tegn på patologi eller inkompetence. Magts funktion er her ikke primært juridisk (at forbyde eller straffe), men normaliserende, idet den definerer, hvad det vil sige at være en "rigtig" assistancehundemodtager, og placerer Karen uden for denne norm. Karens evne til at navngive disse mekanismer og til at identificere dem som sådanne kan ses som et udtryk for hendes refleksive agency og som et centralt element i hendes kamp for narrativ legitimitet. Karens modsvar er ikke primært juridisk eller administrativt, men narrativt. Hun generhverver legitimiteten ved at fortælle konsekvent, detaljeret, dokumenteret og i en kontekst, der giver hendes stemme faglig resonans.

At Karen anvender fortællingen som modsvar, resonerer med Franks (1995) analyse af sygdomsnarrativer, hvor fortællingens funktion ikke blot er at berette, men at vidne og at insistere på en virkelighed, der ellers ville blive overskrevet af institutionens version. Karen er et vidne til eget forløb, og interviewet er det rum, hun har valgt til dette vidnesbyrd. Narrativ legitimitet er i denne optik ikke blot et analytisk begreb, men en psykologisk ressource. Ved at fortælle sin historie sammenhængende og troværdigt opretholdes en fornemmelse af selv og agency, også når de institutionelle kanaler er blokerede.

7.2 Karen som parallel stemme: det glemte indefra-perspektiv

Ensomheden ved at stå tilbage på perronen, mens leverandør, træner, kommunens ansatte og ledelse, assistancehundemodtagere, og foreningen, der påberåber sig at være modtagernes talerør, giver alt sammen et enormt pres. Karens metafor "at stå alene på perronen" indfanger hele det strukturelle isolationsmønster, som analysen af Karen identificerer: leverandør, kommune og brugerorganisation lukker sig om en fælles narrativ konfiguration, der positionerer brugeren som det eneste problem og som den eneste, der kan være forkert. Denne observation peger på et mønster, Beresford (2002) har kaldt den systematiske ekskludering af brugerens indefra-perspektiv. Systemets viden om, hvad der skete, erstattes ikke af en dialog med den person, der havde oplevelsen, men af institutionens egen interne redegørelse. Indefra-perspektivet, det selv at have gennemlevet noget, anerkendes ikke som en epistemologisk ressource, men behandles som klagematerie, der skal afvises eller umyndiggøres.

Dét, Karen samlet set illustrerer, svarer til det, Morrow og Weisser (2012) beskriver i deres

analyse af, hvordan beretninger fra personer med psykiske funktionsnedsættelser fungerer som en form for modstandsnarration (counter-narrative), der udfordrer den dominerende diskurs om, hvem der er ansvarlig for sammenbrud i rehabiliteringsforløb. Karen skriver eksplicit: ”jeg mistænker kommunen for at have handlet bevidst for at undgå at blive undersøgt for svigt“. Denne formulering er ikke et udtryk for paranoia, men for en strukturel mistillid til et system, der har positioneret hende som problemets kerne.

Samlet illustrerer Karens fortælling det, Morrow og Weissner (2012) betegner som epistemic injustice (epistemisk uretfærdighed) i systemkontekster. Modtagerne besidder en viden om eget forløb, som systemet ikke blot ignorerer, men aktivt miskrediterer. Karen beskriver det således: ”Når jeg læste hvad kommunen skrev tilbage, når jeg henvendte mig, og senere i diverse afgørelser, kan jeg læse leverandørens ord, og jeg tænker at kommunen måske har ladet leverandøren sagsbehandle også.“ Den epistemiske asymmetri er her ikke blot en ubalance i magt, men en aktiv underminering af modtagernes kognitive autoritet, det, Fricker (2007) kalder testimonial injustice: modtagerens udsagn tillægges lavere epistemisk vægt end systemaktørernes, alene på baggrund af social position.

7.3 *Magtteknologier og subjektivering i assistancehundefeltet*

Foucaults (1977; 1982) analyser af magt og subjektivering giver et supplerende analytisk sprog til at forstå det, der sker i Karens forløb og i det bredere studie. Foucault skelner mellem disciplinær magt, der virker gennem overvågning, normalisering og klassificering, og subjektiverende magt, der ikke blot kontrollerer individet udefra, men former det indefra ved at tilbyde – og kræve – bestemte subjektpositioner (Foucault 1982). I assistancehundefeltet manifesterer begge former sig tydeligt.

En tredje dimension fra Foucaults forfatterskab er analysen af galskabens historie (Foucault 1972). Den viser, hvordan psykisk lidelse historisk er blevet konstrueret som en kategori, der fratager den diagnosticerede epistemisk autoritet, altså retten til at vide noget gyldigt om sin egen situation. I Karens forløb aktiveres præcis denne mekanisme, idet hendes bekymringer eksplicit ikke afvises som løgn, men implicit behandles som udtryk for en forstyrret virkelighedsopfattelse. Diagnosen fungerer dermed ikke blot som en administrativ kategori, men som en miskrediterende ramme, der på forhånd underminerer hendes narrative legitimitet, og som gør kampen om at blive troet på til noget, hun må kæmpe for, mens andre borgere kan tage den for givet.

Det analytisk vigtige er, at Karen modstår denne subjektivering, men at modstanden har en pris. Hun opretholder en alternativ selvforståelse som kompetent og ansvarlig borger, men kampen om at bevare denne position under institutionelt pres udgør en betydelig psykosocial belastning. Foucaults begreb om modmagt (*contre-pouvoir*) er her relevant: modstand mod subjektiverende magt sker ikke i et tomrum, men altid inden for de magtrelationer, der forsøges afvist. Karens fortælling og interviewet som legitimeringshandlinger udgør præcist en sådan modmagt: en insisteren på retten til at definere sig selv uden for institutionens kategorier. Dette mønster ses tydeligt hos andre deltagere i det bredere studie. Daria fortæller, hvordan hun fik trukket sin kommunale bevilling tilbage efter at have klaget over sin hunds velfærd, og at hun efterfølgende beskrives som værende ”ikke egnet til noget som helst” i kommunens journaler. Hendes klage, der er et udtryk for ansvarlig omsorg for sin hund, blev omfortolket som dokumentation for manglende egnethed. På den modsatte side fortæller June, hvordan hun bevidst har valgt ikke at søge kommunal støtte for at undgå, at systemet fik indflydelse på hendes hund og beskriver, at ”så får de ikke lov til at blande sig i noget som helst.” Både den åbne konfrontation og den strategiske tilbagetrækning kan ses som et udtryk for modmagt inden for de samme magtrelationer. Modmagt er med andre ord ikke Karens individuelle strategi, men en strukturel nødvendighed for brugere i et felt, hvor det at udtrykke sin mening kan koste én bevillingen (Glintborg & Kunzendorf 2026).

7.4 *Recovery, agency og undertrykkelse af mennesker med psykiske lidelser*

Karens fortælling kan læses som recovery-narrativer i den betydning, Anthony (1993) og Deegan (1988) anvender begrebet recovery, som en personlig, ikke-lineær proces mod at (gen)opbygge et liv med mening, identitet og håb på trods af – og ikke nødvendigvis fri fra – funktionsnedsættelse og systemers begrænsninger. I denne optik er Karens vedvarende kamp for at dokumentere og forstå sit forløb ikke blot en juridisk strategi, men det er recovery som praksis.

Deegan (1988) pegede tidligt på, at den største trussel mod recovery ikke er selve funktionsnedsættelsen, men de institutionelle systemer, der fjerner menneskets oplevelse af at være en person med agency og værdighed. Det er således ikke patologien, der producerer krisen, men systemets aktive underminering af brugerens narrative og sociale legitimitet, en konklusion der er understøttet af analysen ovenfor og som genkendes som et mønster på tværs af det bredere studie (Glintborg & Kunzendorf 2026).

Slade (2009) introducerer begrebet om „recovery-orienteret rehabilitering” som et systemkrav og ikke blot som et individuelt mål. Systemet har et ansvar for at skabe betingelser, der muliggør recovery, herunder ved aktivt at anerkende brugerens perspektiv og inddrage erfaringsviden som ligeberettiget med professionel viden. I assistancehundefeltet, som analyseret i nærværende artikel, er disse betingelser systematisk fraværende. Tværtimod ser vi, hvad der kan betegnes som recovery-hæmmende praksisser såsom isolation fra sidemandsstøtte, aktiv brug af modtagerens udsagn imod dem selv, og nægtelse af at evaluere forløb på modtagerens præmisser.

Beresford (2002) og Chamberlin (1990) har fra et bruger-/overleverperspektiv (survivor perspective) længe argumenteret for, at mennesker med psykiske funktionsnedsættelser befinder sig i en strukturel magtposition, der ligner andre former for social undertrykkelse. Deres viden devalueres systematisk, deres handlinger fortolkes igennem en patologiserende ramme, og deres modstand mod systemet læses som symptom snarere end som rationel respons. Selvtilliden nedbrydes ikke af psykisk lidelse, men af et system, der konsekvent giver brugeren signal om, at hendes opfattelse af virkeligheden er forkert. Dette er, hvad Chamberlin (1990) kaldte patientification, som er en institutionel praksis, der reducerer personen med et handicap til en patient, der må acceptere eksperternes definition af sin situation som betingelse for at få hjælp.

Karen finder i et relationelt vidnesbyrd med andre assistancehundemodtagere en erstatning for det, systemet nægtede hende, nemlig virkelighedsafstemning, gensidig bekræftelse og kollektiv rekonstruktion af et narrativ, der placerer ansvar anderledes. Denne peer-baserede virkelighedsafstemning er i recovery-litteraturen anerkendt som en central mekanisme (Mead & Copeland 2000). Når systemet benægter, bekræfter ligesindede vidnesbyrd. Det er en recovery-ressource, som feltet ikke har systematiseret, og som modtagerne selv må skabe og i dette tilfælde finder via Facebookgrupper.

7.5 *De seks temaer i sammenhæng*

De seks temaer er indbyrdes forbundne og tilsammen formende for legitimitetsudfordringen. Den biografiske sårbarhed (tema 1) øger sensitiviteten over for systemsvigt. Den klart artikulerede forventning til assistancehundens funktion (tema 2) skaber en målestok, der synliggør svigtene. Det systemiske svigt (tema 3) og leverandørens isolation (tema 4) udgør selve legitimitetsangrebet. Hundens velfærd (tema 5) frembringer det uafhængige bevis, der styrker Karens position. Og kampen om narrativ legitimitet (tema 6) er den overordnede ramme, inden for hvilken alle de andre temaer finder mening.

Denne konfiguration ses i varierende grad hos deltagerne i det bredere studie. Darias oplevelse af at miste sin bevilling efter at have klaget er en parallelsag. Men også mere subtile udtryk ses: Arnold, der insisterer på skriftlige forklaringer på afslag ("det er simpelthen det eneste, jeg beder om"), og Silas, der beskriver sig selv som ikke ordentligt forberedt og ikke hørt i mødet med systemet. Narrativ legitimitet er med andre ord ikke Karens særlige problem, men et strukturelt

problem i feltet.

7.6 *Identitetsdilemmaer og sammenhængende selv*

Med reference til Bambergs (2011) tre identitetsdilemmaer afspejles samtlige tre i interviewet med Karen. Det første dilemma (konstanthed versus forandring) navigeres ved at opretholde en kernenarration om sig selv som ansvarlig og vidende, selv i mødet med det, der søgte at omskrive hende som uegnet. Det andet dilemma (ensartethed versus forskel) navigeres via den dobbeltpositionering, der muliggør solidaritet med andre modtagere og distinktion fra deres tavshed. Det tredje dilemma (agency versus passivitet) er måske det mest centrale. Karen insisterer konsekvent på at fremstå som aktør, selv i situationer præget af afmagt.

Karen opretholder sin selvnarration som kompetent og ansvarlig borger på trods af systemets gentagne anfægtelse. Den narrative funktion er at bevare et sammenhængende selv ved at insistere på en parallel narration, der ikke er domineret af institutionens kategorier.

7.7 *Implikationer for praksis og regulering*

Karens fortælling og de mønstre fra det bredere studie, som den illustrerer, rejser spørgsmål, der rækker ud over det individuelle. Hvilke betingelser giver det nuværende system for assistancehundemodtageres narrative legitimitet? Og hvad er konsekvenserne, når disse betingelser er systematisk dårlige?

Det bredere studie (Glintborg og Kunzendorf 2026) konkluderer, at assistancehundefeltet ikke kan anbefales, før nationale standarder og kontrol af udbydere af assistancehunde, trænerkvalifikationer, overdragelsesprocedurer og opfølgning er på plads. Karens case tilføjer en dimension til denne konklusion: det handler ikke blot om administrative mangler, men om de identitetsmæssige og psykosociale konsekvenser for modtagere, der befinder sig i en i forvejen sårbar position og møder et system, der systematisk anfægter deres ret til at definere deres egne erfaringer. Behovet for uafhængige klageinstanser, standardiserede overdragelsesprotokoller og struktureret opfølgning er ikke blot administrative anbefalinger, men forudsætninger for, at det overhovedet er muligt at have en narrativ legitimitet som modtager i dette felt. Fra et recovery-orienteret perspektiv (Anthony 1993; Slade 2009) er disse strukturelle betingelser ikke perifere, men centrale. Recovery kræver systemer, der anerkender brugerens indefra-viden som ligeberettiget og ikke systemer, der patologiserer brugerens oplevelse som symptom. Karens metafor om at stå alene på perronen indkapsler, hvad der er på spil. Det at inkludere modtagerens indefra-perspektiv i systemudvikling er ikke blot en etisk fordring, men en epistemologisk nødvendighed, hvis feltet skal forstå og rette op på, hvad der reelt sker.

8. **Konklusion**

Denne artikel har vist, at Karens narrative fremstilling af sit assistancehundeforløb ikke blot er en kronologisk redegørelse, men et aktivt og vedvarende projekt om at etablere og forsvare narrativ legitimitet i mødet med et system, der systematisk anfægtede hendes ret til at definere sin situation. Set i et diskursanalytisk lys er denne kamp en forhandling mellem konkurrerende diskurser, der udspiller sig gennem kommunikationen og dialogen mellem borger og system: Hvem der har ret til at definere situationen, afgøres af, hvilken diskurs der får forrang. Artiklens bidrag er at vise, at spørgsmålet om troværdighed ikke er individuelt, men diskursivt og kommunikativt forankret.

Via en tematisk analyse er seks sammenhængende temaer identificeret: (1) biografisk sårbarhed og tilknytningshistorie som fortolkningsressource, (2) assistancehundens forventede funktion som autonomibærer, (3) systemisk svigt og magtesløshed, (4) isolering, kontrol og udstilling af sårbarhed, (5) hundens velfærd som uafhængiggørende bevis, og (6) kampen om narrativ legitimitet som overordnet ramme. Disse temaer er ikke isolerede, men indbyrdes

forbundne og tilsammen formende for Karens legitimitetskamp.

Narrativ legitimitet er det analytiske begreb, der binder analyse og fund sammen. Analysen viser, at identitetsarbejde og kampen for narrativ legitimitet er sammenhængende, og at denne kamp ikke udspiller sig i store livsfortællinger, men i de konkrete narrative øjeblikke, hvor Karen positionerer sig over for system, leverandører og interviewer.

Karens case illustrerer mønstre fra det bredere studie (N = 16) og understreger, at narrativ legitimitet er et strukturelt problem i det danske assistancehundefelt og ikke blot Karens individuelle udfordring. Nationale standarder, klageadgang og systematisk opfølgning er forudsætninger for, at modtagere kan have en reel stemme i dette felt. At give modtagerfortællingerne analytisk vægt frem for at behandle dem som klagematerie er en forudsætning for at forstå, hvad der reelt er på spil.

Referencer

- Anthony, William A. (1993). 'Recovery from mental illness: The guiding vision of the mental health service system in the 1990s'. *Psychosocial Rehabilitation Journal*, 16(4): 11–23
<https://doi.org/10.1037/h0095655>
- Bamberg, Michael (1997). 'Positioning between structure and performance'. *Journal of Narrative and Life History*, 7(1–4): 335–342. <https://doi.org/10.1075/jnlh.7.42pos>
- Bamberg, Michael (2004a). 'Positioning with Davie Hogan: Stories, tellings, and identities'. In Colette Daiute & Cynthia Lightfoot (Eds.), *Narrative analysis: Studying the development of individuals in society*. Thousand Oaks: Sage. 135–157.
<https://doi.org/10.4135/9781412985246.n23>
- Bamberg, Michael (2004b). 'Talk, small stories, and adolescent identities'. *Human Development*, 47(6): 331–353. <https://doi.org/10.1159/000081036>
- Bamberg, Michael (2011). 'Who am I? Narration and its contribution to self and identity'. *Theory & Psychology*, 21(1): 3–24. <https://doi.org/10.1177/0959354309355852>
- Bamberg, Michael, Anna De Fina, & Deborah Schiffrin (2011). 'Discourse and identity construction'. In Seth J. Schwartz, Koen Luyckx, & Vivian L. Vignoles (Eds.), *Handbook of identity theory and research*. New York: Springer. 177–199.
https://doi.org/10.1007/978-1-4419-7988-9_8
- Bamberg, Michael, & Alexandra Georgakopoulou (2008). 'Small stories as a new perspective in narrative and identity analysis'. *Text & Talk*, 28(3): 377–396
<https://doi.org/10.1515/TEXT.2008.018>
- Beresford, Peter (2002). 'Thinking about 'mental health': Towards a social model'. *Journal of Mental Health*, 11(6): 581–584. <https://doi.org/10.1080/09638230020023921>
- Braun, Virginia, & Victoria Clarke (2021). *Thematic analysis: A practical guide*. Sage.
- Chamberlin, Judi (1990). 'The ex-patients' movement: Where we've been and where we're going'. *Journal of Mind and Behavior*, 11(3–4): 323–336.
- Colonus, Tristan J. & Rosemary W. Early (2013). 'One welfare: A call to develop a broader framework of thought and action'. *Journal of the American Veterinary Medical Association*, 242(3): 309–310. <https://doi.org/10.2460/javma.242.3.309>
- Davies, Bronwyn & Rom Harré (1990). 'Positioning: The discursive production of selves'. *Journal for the Theory of Social Behaviour*, 20(1): 43–63.
<https://doi.org/10.1111/j.1468-5914.1990.tb00174.x>
- Deegan, Patricia E. (1988). 'Recovery: The lived experience of rehabilitation'. *Psychosocial Rehabilitation Journal*, 11(4): 11–19. <https://doi.org/10.1037/h0099565>
- De Fina, Anna & Alexandra Georgakopoulou (2012). *Analyzing narrative: Discourse and*

- sociolinguistic perspectives*. Cambridge University Press.
<https://doi.org/10.1017/CBO9781139051255>
- Flyvbjerg, Bent (2006). ‘Five misunderstandings about case-study research’. *Qualitative Inquiry*, 12(2): 219–245. <https://doi.org/10.1177/1077800405284363>
- Foucault, Michel (1977). *Discipline and punish: The birth of the prison* (A. Sheridan, Trans.). Pantheon Books. (Original work published 1975)
- Foucault, Michel (1982). ‘The subject and power’. *Critical Inquiry*, 8(4): 777–795
<https://doi.org/10.1086/448181>
- Foucault, Michel (2006). *History of madness* (J. Khalfa, Ed.; J. Murphy & J. Khalfa, Trans.). Routledge. (Original work published 1961)
- Frank, Arthur W. (1995). *The wounded storyteller: Body, illness, and ethics*. University of Chicago Press. <https://doi.org/10.7208/chicago/9780226260037.001.0001>
- Fricker, Miranda (2007). *Epistemic injustice: Power and the ethics of knowing*. Oxford University Press. <https://doi.org/10.1093/acprof:oso/9780198237907.001.0001>
- Pinillos, Rebeca García, Michael C. Appleby, Xavier Manteca, Freda Scott-Park, Charles Smith, & Antonio Velarde (2016). ‘One Welfare – a platform for improving human and animal welfare’. *Veterinary Record*, 179(16): 412–413. <https://doi.org/10.1136/vr.i5470>
- Glintborg, Chalotte, & Tia Gitte B. Hansen (2017). ‘Servicehunde til mennesker med psykisk sygdom – potentialer og mulige risici’. *Social Kritik: Tidsskrift for social analyse & debat*, (152): 30–34. Artikel 152.
- Glintborg, Chalotte, & Ida T. Kunzendorf (2026). ‘Navigating vulnerability at both ends of the leash: Experiences of One Welfare in Danish assistance dog partnerships’. *Human-Animal Interactions*, 14(1), Article 28. <https://doi.org/10.1079/hai.2026.0028>
- Goffman, Erving (1963). *Stigma: Notes on the management of spoiled identity*. Prentice-Hall.
- Labov, William & Joshua Waletzky (1967). ‘Narrative analysis: Oral versions of personal experience’. In June Helm (Ed.), *Essays on the verbal and visual arts*. University of Washington Press. 12–44.
- Mead, Sheri, & Mary Ellen Copeland (2000). ‘What recovery means to us: Consumers' perspectives’. *Community Mental Health Journal*, 36(3): 315–328.
<https://doi.org/10.1023/A:1001917516869>
- Morrow, Marina & Julia Weisser (2012). ‘Towards a social justice framework of mental health recovery’. *Studies in Social Justice*, 6(1): 27–43. <https://doi.org/10.26522/ssj.v6i1.1067>
- Paws4people (2025). Private service dog training program. <https://paws4people.org/privately-owned-certification-program/>
- Riessman, Catherine K. (2008). *Narrative methods for the human sciences*. Sage.
- Rodriguez, Kerri E., Jamie Greer, Jane K. Yacilla, Alan M. Beck & Marguerite E. O'Haire (2020). ‘The effects of assistance dogs on psychosocial health and wellbeing: A systematic literature review’, *PLOS ONE*, 15(12), e0243302. <https://doi.org/10.1371/journal.pone.0243302>
- Slade, Mike (2009). *Personal recovery and mental illness: A guide for mental health professionals*. Cambridge University Press. <https://doi.org/10.1017/CBO9780511581649>
- Tannen, Deborah (2007). *Talking voices: Repetition, dialogue, and imagery in conversational discourse* (2nd ed.). Cambridge University Press.
- Wetherell, Margaret (1998). ‘Positioning and interpretative repertoires: Conversation analysis and post-structuralism in dialogue’. *Discourse & Society*, 9(3), 387–412.
<https://doi.org/10.1177/0957926598009003005>
- Winkle, Melissa, Terry K. Crowe, & Ingrid Hendrix (2012). ‘Service dogs and people with physical disabilities partnerships: a systematic review’. *Occupational therapy international*, 19(1), 54–66. <https://doi.org/10.1002/oti.323>