

Kandidatuddannelsen i Socialt Arbejde
Aalborg Universitet

”Vi har nok i bare at kigge på hinanden”

- En undersøgelse af den gode personlige relation mellem brugere og professionelle i socialpsykiatrien

UDARBEJDET AF

VEJLEDER

ANTAL ANSLAG

Maj 2014

Maja Østergaard Hansen

Inger Glavind Bo

239-257

Abstract

The relation between client and professional in the social psychiatry is often considered the focal point of the intervention and a good relation is of great importance for the client's wellbeing and chance of recovery. The relation between client and professional is, however, also of a particular character as a result of the special circumstances in the social psychiatry. The professional spends much of her time in the home of the client, which often results in close and long lasting relationships dominated by the individual's personality. This raises a number of dilemmas, as the relation is both equal and asymmetric at the same time. As a professional, you must give something personal in the relationship and at the same time not give too much. Also the professional must balance between respecting the client's right to autonomy on one side and on the other the obligation to intervene when necessary.

This thesis investigates the good personal relation between residents and contact persons at a social psychiatric living facility. How does a good personal relation influence the interaction between residents and how can the contact persons actively promote such a relation? The empirical basis of the study consists of participatory observation in combination with semi-structured qualitative interviews with three residents and a contact person of each resident. Using Thomas J. Scheff's theory of emotions and the social bond, including his concept of attunement and feelings of pride and shame, an analysis of the interaction between residents and their contact persons is made. Additionally, the findings of the study are discussed in relation to selected dilemmas that occur in social work and that are of particular relevance in the social psychiatry. The analysis is structured around four themes.

In the first theme, it is found that non-verbal communication is a central element of the interaction as it causes the residents to feel safe and to feel seen and understood by the contact persons. The non-verbal communication not only signals attunement but is also an indication of a secure social bond.

The second theme concerns the contact persons' handling of the professional role and their relation to the residents. The analysis shows that it strengthens the social bond when the contact persons are honest and direct about vulnerable emotions and needs that arise in the

interaction with the residents. Also, it promotes attunement that the residents know about the contact persons' life outside the living facility. For example, it can signal attentiveness and awareness of the resident's thoughts and feelings when the contact persons tell stories about themselves. Moreover, it seems to promote attunement when the residents are able to show concern for and understanding of the contact person's thoughts and feelings. Lastly, it is discussed how these findings are compatible with the professional role, as a potential discrepancy can be seen between the theoretical findings of the analysis and the existing norms concerning the role of the professional.

The third theme consists of an analysis of a relation that at first glance seems to be engulfed. However, the analysis shows that the social bond in this case is intact and that the resident and the contact person are attuned. As a result, the help that is given by the contact person is of a positive character that promotes development for the resident, and the relation can overcome conflicts and disagreements, as these do not weaken the social bond. Although it is argued that the resident and contact person are attuned, the relation also serves as a useful platform for a discussion of the balance between respecting the resident as an actively self-determining subject and the professional's obligation to intervene.

Lastly, the third theme concerns the appearance of genuine love in the relation between residents and contact persons. Using Scheff's concept of love, it is shown that at least one relation can be defined as genuine and mutual love. Furthermore, it is argued that expressing feelings of love can promote attunement. An important point, however, is that a professional relation can be good and promote development for the resident without it being love. Most important is that the resident and the contact person are attuned and the social bond is secure. The idea of love in a professional relation might seem controversial as the relation is also asymmetric, but it is argued that this does not necessarily contradict.

To sum up, Scheff's theory and the results of the analysis have shown to be a useful basis for the investigation of a good personal relationship between residents and contact persons and for a discussion of the professional role.

Indholdsfortegnelse

ABSTRACT	1
INDLEDNING	6
KAPITEL 1: PROBLEMBAGGRUND	6
1.1. SOCIALPSYKIATRIENS HISTORIE OG FORMÅL	8
1.2. RELATIONEN SOM OMDREJNINGSPUNKT I DEN SOCIALPSYKIATRISKE INDSATS	9
1.2.1. EN ASYMMETRISK RELATION	11
1.2.2. MELLEM AUTONOMI OG AFHÆNGIGHED	12
1.2.3. AT VÆRE PERSONLIG OG PROFESSIONEL	13
1.2.4. OPSUMMERING	15
1.3. PROBLEMFORMULERING	16
1.3.1. BEGREBSDEFINITIONER	16
1.4. LÆSEVEJLEDNING	17
KAPITEL 2: TEORETISK PERSPEKTIV TIL BELYSNING AF MØDET MELLEM BRUGERE OG PROFESSIONELLE	18
2.1. FØLELSESSOCIOLOGI	18
2.2. SCHEFFS TEORI OM FØLELSER OG DET SOCIALE BÅND	19
2.2.1. AFSTEMNING OG SCHEFFS KÆRLIGHEDSBEGREB	21
2.2.2. STERNS BEGREB OM AFFEKTIV AFSTEMNING	23
2.2.3. FØLELSERNE STOLTHED OG SKAM	26
2.3. OPSUMMERING	28
KAPITEL 3: VIDENSKABSTEORETISK POSITIONERING	29
3.1. EN FÆNOMENOLOGISK-HERMENEUTISK TILGANG	29
3.2. FÆNOMENOLOGISK INSPIRATION	30
3.3. HERMENEUTISK INSPIRATION	31
3.4. OPSUMMERING	32
KAPITEL 4: SPECIALETS EMPIRISKE GRUNDLAG OG METODE	33
4.1. VALG AF METODE	33
4.2. SENSITIV SOCIOLOGI OG ETISKE OVERVEJELSER	34
4.3. VALG AF INFORMANTER	36
4.4. ANTAL INFORMANTER	37
4.5. SELEKTIONSKRITERIER FOR VALG AF INFORMANTER	37
4.6. HVEM FIK JEG KONTAKT TIL?	37
4.7. ADGANG TIL FELTET – NÆRHED OG DISTANCE	38
4.8. PRAKTISK TILRETTELÆGGELSE OG GENNEMFØRELSE AF EMPIRIINDSAMLINGEN	39
4.9. DELTAGENDE OBSERVATION	40
4.9.1. FELTROLLE	40
4.9.2. PRAKTISK TILRETTELÆGGELSE OG GENNEMFØRSEL AF DEN DELTAGENDE OBSERVATION	41
4.9.3. FELTNOTATER	42
4.10. KVALITATIVE INTERVIEW	43

4.10.1. INTERVIEWGUIDE	43
4.10.2. INTERVIEWSITUATIONEN	44
4.11. TRANSSKRIPION OG CITATPRAKSIS	44
4.12. METODISKE UDFORDRINGER	45
4.13. ANALYSESTRATEGI	46
4.13.1. OPERATIONALISERING AF STOLTHED OG SKAM	46
4.13.2. OPERATIONALISERING AF AFSTEMNING OG KVALITETEN AF DET SOCIALE BÅND	47
4.13.3. MENINGSFORTOLKNING SOM ANALYSESTRATEGI	48
KAPITEL 5: ANALYSE	50
5.1. LÆSEVEJLEDNING SAMT PRÆSENTATION AF ANALYSETEMAER	50
5.2. PRÆSENTATION AF INFORMANTER	51
5.2.1. ANETTE OG EVA	51
5.2.2. HELLE OG SUSANNE	51
5.2.3. ERIK OG MARIA	52
5.3. ANALYSETEMA 1: NON-VERBAL KOMMUNIKATION – ET KARAKTERISTIKUM VED ET SIKKERT SOCIALT BÅND	53
5.3.1. ERIK OG MARIA	54
5.3.2. HELLE OG SUSANNE	57
5.3.3. EVA OG ANETTE	60
5.3.4. DELKONKLUSION 1	62
5.4. ANALYSETEMA 2: KONTAKTPERSONERNES HÅNDTERING AF DERES PROFESSIONELLE ROLLE OG RELATIONEN TIL BEBOERNE	63
5.4.1. AT VÆRE ÆRLIG OMKRING BEHOV OG SÅRBARE FØLELSER	64
5.4.2. AT TAGE BEBOEREN MED HJEM	66
5.4.3. AT FORTÆLLE OM SIG SELV	68
5.4.4. AT TRÆKKE EN GRÆNSE	70
5.4.5. GENSIDIGHED I RELATIONEN MELLEM BEBOERE OG KONTAKTPERSONER	71
5.4.6. STÅR DEN PROFESSIONELLE ROLLE I VEJEN FOR SIKRE SOCIALE BÅND MELLEM BEBOERE OG KONTAKTPERSONER?	74
5.4.7. DELKONKLUSION 2	77
5.5. ANALYSETEMA 3: EN RELATION MED INDIKATIONER PÅ ET USIKKERT SOCIALT BÅND	79
5.5.1. KARAKTEREN AF DET SOCIALE BÅND MELLEM EVA OG ANETTE I ET OVERORDNET PERSPEKTIV	80
5.5.2. EVAS RYGESTOP – ET EKSEMPEL PÅ EN MULIG INDIKATION PÅ EN OPSLUGT RELATION	83
5.5.3. BALANCEN MELLEM DET SOCIALE ANSVAR OG RESPEKTEN FOR INDIVIDET	87
5.5.4. DELKONKLUSION 3	90
5.6. ANALYSETEMA 4: KÆRLIGHED I INTERAKTIONEN MELLEM BRUGER OG PROFESSIONEL	92
5.6.1. HELLE OG SUSANNE – EN RELATION, DER KAN BETEGNES SOM KÆRLIGHED?	93
5.6.2. EVA OG ANETTE – EN RELATION, DER KAN BETEGNES SOM KÆRLIGHED?	97
5.6.3. KÆRLIGHED I EN ASYMMETRISK RELATION	99
5.6.4. DELKONKLUSION 4	101
KAPITEL 6: KONKLUSION	103
KAPITEL 7: PERSPEKTIVERING	107
KAPITEL 8: KVALITETSVURDERING	110

8.1. RELIABILITET	110
8.2. VALIDITET	110
8.3. GENERALISERBARHED	112
LITTERATURLISTE	113
BILAGSOVERSIGT	117

Indledning

Dette speciale tager sit afsæt i socialpsykiatrien og har relationen mellem brugere af psykiatrien og professionelle som omdrejningspunkt. Jeg har til hensigt at undersøge, hvad den personlige relation betyder for samarbejdet mellem beboere og kontaktpersoner på et socialpsykiatrisk bosted, herunder hvordan der aktivt kan arbejdes for at skabe en god relation. Derudover vil jeg beskæftige mig med nogle af de dilemmaer, der opstår i denne type relationer. Før en egentlig problemformulering præsenteres, vil jeg i det følgende redegøre for min motivation for emnet samt afsøge og indkredse det felt, som min undersøgelse er en del af.

Kapitel 1: Problembaggrund

"Alle er ikke på samme bølgelængde, på samme frekvens. Det, at man ikke kan skifte terapeut, kontaktperson eller sagsbehandler efter, at man har prøvet efter alle kunstens regler, kan forværre lidelsen og fremprovokere primitive reaktionsmønstre. Hvordan skal man opnå et konstruktivt samarbejde og bedring, hvis kemien ikke stemmer og dialogen udebliver?" (Frahm Jensen, 2007:156-157. Min oversættelse).

Citatet stammer fra en artikel skrevet af tidligere psykiatribrunder Målfrid Frahm Jensen, som formidler egne og andres oplevelser i mødet med psykiatrien. Citatet er meget sigende for det, der har inspireret mig til at skrive dette speciale. I mit arbejde som kontaktperson i socialpsykiatrien mærkede jeg ofte, hvordan kvaliteten af relationen mellem en beboer og mig havde betydning for, hvor godt jeg følte mig i stand til at hjælpe ham eller hende. Følgende eksempel fra min egen praksis gjorde stort indtryk på mig:

En ældre mand, der led af skizofreni og var svært forpint, gav gennem flere år udtryk for, at han ikke følte, at han kunne betro sig til den ene af hans to kontaktpersoner, og han ønskede ikke at modtage støtte fra hende. Dette fastholdt han gennem flere år, hvor han som oftest aflyste deres aftaler, og han fik dermed ikke altid den hjælp og støtte, som han havde brug for. Jeg havde indtryk af, at hans kontaktperson, som gjorde et stort stykke arbejde for at forbedre deres samarbejde, ofte følte sig utilstrækkelig og afvist, men dette var

tilsyneladende et følsomt emne for hende og blev kun sjældent drøftet i personalegruppen. Deres relation blev dog taget op på supervision, hvor der blev lagt en række faglige argumenter til grund for at fastholde denne. Selvom jeg på den ene side undrede mig over, at beboeren ikke fik en anden kontaktperson, kunne jeg også se fornuften i de faglige argumenter, såsom at man som professionel skal tilbyde en stabil relation og vise, at man "vil" beboeren. At man med andre ord ikke bør lade sig skubbe væk og opgive beboerne, som de ofte har oplevet flere gange gennem livet. Derudover blev der argumenteret for, at vi som ansatte – i kraft af vores professionelle kompetencer – kunne tilbyde beboerne den samme ydelse, og at hjælpen derfor var lige god uanset, hvem der var kontaktperson. Det "at kunne lide" en beboer var i visse tilfælde ok at sige højt, men jeg oplevede det ikke som acceptabelt at bruge som fagligt argument for at stoppe et samarbejde med en beboer, at relationen bare ikke fungerede. Min praksiserfaring stemmer overens med undersøgelser foretaget af Limborg og Hvenegaard samt Uggerhøj, som bl.a. viser, at det på arbejdspladser, hvor der arbejdes med mennesker, opleves problematisk for medarbejderne at tage problemer op, der vedrører relationen til klienten eller borgeren. Dette er bl.a. fordi, at evnen til at håndtere relationer og tackle klienter, man ikke kan lide, betragtes som en del af fagligheden (Limborg og Hvenegaard, 2008:12,25). I tråd med dette beskriver Uggerhøj (2005:100-101), hvordan adfærd og relationer mellem klienter og socialarbejdere ofte ikke drøftes fagligt, men har en tabulignende karakter blandt personalet.

Det er dog under kandidatuddannelsen gået op for mig, at der også blæser andre vinde inden for det socialpsykiatriske felt. F.eks. har Socialt udviklingscenter SUS¹ (herefter benævnt SUS) netop gennemført projektet "Projekt Resonans". Et treårigt projekt med fokus på at skabe bedre psykisk arbejdsmiljø i socialpsykiatrien ved fokus på resonansen og det gode match mellem beboere og medarbejdere (sus.dk, b). SUS henter begrebet resonans fra den svenske psykolog Lars Lorenzon, der beskriver resonans som følelsen af genklang eller gensidighed mellem mennesker. Resonans er ikke noget, der kan fremtvinges, men noget, der opstår umiddelbart, og er der ikke resonans, hjælper ifølge Lorenzon "*hverken tid, kompetencer eller gode hensigter*" (Lorenzon, 1999:11-12). Lorenzon argumenterer med

¹ SUS er en almennyttig nonprofit forening, der arbejder med at udvikle og gennemføre projekter og indsatser, der er med til at skabe bedre livsvilkår for socialt udsatte og sårbare mennesker (sus.dk, a)

udgangspunkt i resonansbegrebet for, at man bør være åben om, at man svinger med nogen og ikke med andre, når man planlægger sociale tilbud. Det kan dog være provokerende for professionelle, at der er mennesker, de ikke kan hjælpe, og resonansbegrebet kan således udfordre den traditionelle tankegang i psykiatrien (Bjergborg, 2008:4).

De forskellige syn på relationen mellem brugere og medarbejdere, jeg har mødt henholdsvis i mit arbejde som kontaktperson og senere som praktikant i SUS, har vakt min interesse for det socialpsykiatriske relationsarbejde. For at danne baggrund for en forståelse af hvordan den personlige relation spiller ind i det socialpsykiatriske arbejde, vil jeg i det følgende foretage en kontekstualisering af det socialpsykiatriske felt med henblik på at opridse nogle af de grundforståelser, der kan danne baggrund for en nærmere belysning af mit emne. Jeg vil kort beskrive, hvordan socialpsykiatrien blev til, samt hvordan den ser ud i sin særlige danske udgave. Derefter vil jeg gå nærmere ind i relationsarbejdet som omdrejningspunktet for den socialpsykiatriske indsats og opridse nogle af de spændingsfelter, der gør sig særligt gældende her.

1.1. Socialpsykiatriens historie og formål

Opbygningen af de socialpsykiatriske tilbud startede i slutningen af 1970'erne i forbindelse med decentraliseringen af de psykiatriske tilbud (Petersen m.fl., 2010:104). Decentraliseringen blev bl.a. iværksat, fordi der i 1960'erne og 1970'erne opstod en skarp kritik af psykiatrien, som drejede sig om, at man placerede sindslidende på institutioner, hvor de var isoleret fra det øvrige samfund. Kritikerne mente, at mennesket i kraft af denne afsondrethed var reduceret til at være patient og dermed mistede sin handledygtighed og sin stilling som ansvarligt individ (Abildtrup & Neidel, 2003:46-47). Tilbuddene til de sindslidende blev i forbindelse med decentraliseringen inddelt i hospitals- distrikts- og socialpsykiatri (Petersen m.fl., 2010:104).

Distriktskykiatrien havde formelt til opgave at yde efterbehandling af udskrevne patienter, tilbyde behandling til patienter med lettere tilstande og have en forebyggende funktion. Distriktskykiatriens langsomme udvikling betød imidlertid, at de sidste to opgaver ikke kunne løftes, og distriktskykiatrien udviklede sig således til altovervejende at påtage sig behandlingsmæssige opgaver. Der opstod således et øget behov for en social indsats overfor

ikke-indlagte psykisk syge – et behov for at udvikle sociale tilbud, som kunne fungere i sammenhæng med de psykiatriske behandlingstilbud (Bratbo & Hjort Andersen, 2008:36-37; Abildtrup & Neidel, 2003:54,66). I 1991 blev regeringen derfor pålagt at forstærke udbygningen af opfølgende foranstaltninger for psykiatriske patienter, hvilket var de første skridt mod etableringen af socialpsykiatrien (Bratbo & Hjort Andersen, 2008:35-36). Både i opbygningen af distrikts- og socialpsykiatrien spillede idealet om 'et liv så nær det normale som muligt' samt idealet om 'det mindst indgribende' en rolle (Abildtrup & Neidel, 2003:55).

Således befinder socialpsykiatrien sig i dag som et tredje spor ved siden af hospitals- og distriktspsykiatrien og er betegnelsen for den sociale støtte, som i bolig og dagligdag gives til mennesker med sindslidelse (Bratbo & Hjort Andersen, 2008:35; Bengtsson, 2011:9). Socialpsykiatrien er kendetegnet ved et socialfagligt fokus, og de ansatte har som regel en social- eller sundhedsfaglig uddannelse (Petersen m.fl., 2010:105). Socialpsykiatrien repræsenterer derfor også en fagkultur, der adskiller sig fra den, der eksisterer i hospitals- og distriktspsykiatrien, hvor fokus primært er på behandling og apparatfejl (Bengtsson, 2011:48). I socialpsykiatrien udøves med andre ord ikke behandling men psykosocial rehabilitering, hvilket indebærer et fokus på at udvikle de ressourcer, der er nødvendige for, at den sindslidende kan leve et mere selvstændigt liv (Rothuizen, 2008:141). Formålet med den socialpsykiatriske indsats er mere specifikt, at borgeren skal opnå selvstændighed og udvikle personlige og sociale færdigheder med henblik på at kunne opretholde sociale netværk, samt at styrke mulighederne for personlig udvikling, aktivering og social integration (Petersen m.fl., 2010:101-102). Derudover er formålet at støtte et fungerende dagligliv for de sindslidende, således at sociale belastninger ikke bliver årsag til genindlæggelse (Bengtsson, 2011:38). Sindslidelsen er altså ikke fokus for indsatsen, og indsatsen i socialpsykiatrien sigter ikke mod helbredelse af sygdommen, men mod en realisering af medborgerskabet for den sindslidende (Rothuizen, 2008:141).

1.2. Relationen som omdrejningspunkt i den socialpsykiatriske indsats

Relationen til den sindslidende, herunder kontakten og dialogen mellem den sindslidende og den socialpsykiatriske medarbejder, betragtes af mange som omdrejningspunktet i det socialpsykiatriske arbejde, og der er i litteraturen stor enighed om, at relationen mellem

bruger og medarbejder er af overordentlig stor betydning (Se f.eks.: Roepstorff & Valter, 2012:33; Dybvad Larsen m.fl., 2000:171-172). Spørger man lederne i socialpsykiatrien, søger de ifølge Roepstorff og Valter (2012:33) ansatte, der godt kan lide mennesker, der har let ved at danne relationer, og som giver noget af sig selv i en relation. Hertil kommer, at brugere, der er kommet sig over psykisk sygdom, sjældent henviser til steder eller metoder, når de skal forklare, hvad der har bidraget til at gøre dem raske. De henviser til personer (Topor, 2005:148). Det, at skabe en relation til brugeren, kan dog være vanskeligt og tage tid, idet brugerne ofte har svært ved at indgå i relationer (Dybvad Larsen m.fl., 2000:173). Dette kan bl.a. hænge sammen med, at de sindslidendes sociale kontakt vanskeliggøres af ophold på institutioner, funktionsnedsættelser og handicap som følge af sygdommen (Herheim, 2003:35). Men hvad karakteriserer egentlig en god relation, og hvad er særligt kendetegnende for relationsarbejdet i socialpsykiatrien?

Relationer er særligt velstuderede i terapiens verden, hvor det vurderes, at den terapeutiske relation er "ansvarlig" for ca. 30 % af klientens bedring, og forskning viser, at empati, positiv anerkendelse, ikke-besiddende varme og overensstemmelse er blandt de virksomme elementer i terapi. Disse elementer viser sig ligeledes vigtige og centrale i kontaktpersonens samarbejde med mennesker med sindslidelse (Roepstorff & Valter, 2012:36-37). I evalueringen af et forsøg med støttekontaktpersonsordningen i København² blev opstillet en række egenskaber ved relationen mellem støttekontaktperson og borger, som er vigtige for at imødekomme borgerens behov. Det drejer sig bl.a. om fortrolighed og tillid, respekt og ligeværdighed, samt at interaktionen rummer udfordring og humor (Bengtsson, 2011:45-46).

De senere år har begrebet recovery vundet indpas i psykiatrien³, og recovery kan på dansk oversættes til 'at komme sig' (Jensen, 2008:88). Ifølge Topor, der beskæftiger sig med, hvordan andre kan være til hjælp, kan det fremme en recovery-proces, når den professionelle gør noget ud over det sædvanlige, og udover det, der forventes, samt når den

² Forsøget med støttekontaktpersonordningen løb i årene 1993-1997, hvorefter modellen kom med i serviceloven i 1998 (Bengtsson, 2011:44). Støtte- og kontaktpersoner har en opsøgende funktion, og ordningen retter sig mod den gruppe sindslidende, der ikke passer ind i de øvrige tilbud (Adolf m.fl. (red.), 2000:115).

³ I 2007 blev recovery-perspektivet f.eks. skrevet ind i regionernes psykiatriplaner, og kommuner landet over besluttede at indrette den sociale indsats "recovery-orienteret" (Jensen, 2008:88).

professionelle gør noget, som vedkommende ikke gør for andre brugere. Derudover har man som professionel størst chance for at betyde noget i en recovery-proces, hvis man gør noget, fordi man har lyst, og ikke fordi man skal. Det har samtidig stor betydning for den hjælpende indsats, hvis brugeren oplever at blive udvalgt. Dette giver oplevelsen af at blive set, hørt og respekteret (Topor, 2005:135-137,223).

Relationen mellem bruger og medarbejder i socialpsykiatrien er dog ikke alene central, den er også af en særlig karakter. Et væsentligt aspekt af relationsarbejdet i socialpsykiatrisk regi er, at socialpsykiatrien er repræsenteret direkte i patientens nærmiljø – medarbejderen er ofte på besøg i borgerens eget hjem. Dette har som en naturlig følge, at der, når en medarbejder besøger en bruger i hjemmet gennem en årrække, efterhånden vil opstå en relation, som ikke kun præges af rollerne som bruger og medarbejder, men også af den enkeltes personlighed. Relationerne bliver med andre ord ofte personlige og langvarige, og dermed udviskes nogle grænser, som ellers har været traditionelle inden for psykiatrien, idet rammerne inviterer til en mere venskabelig relation. Denne måde at arbejde på afføder en række spændingsfelter, der gør sig særligt gældende for det socialpsykiatriske område – herunder bl.a. spændingsfeltet der opstår som følge af, at samværet på samme tid er ligeværdigt og asymmetrisk, spændingsfeltet mellem autonomi og afhængighed, og at samværet balancerer mellem at være personligt og professionelt (Herheim, 2003.:34-37,130-134). Jeg vil i det følgende opridse disse tre spændingsfelter, hvorved jeg vil indkredse mit problemfelt nærmere.

1.2.1. En asymmetrisk relation

Det at skabe og indgå i en ligeværdig relation samtidig med, at relationen pr. definition er asymmetrisk, betragtes af flere forfattere som et centralt dilemma i det socialpsykiatriske arbejde (Se f.eks. Roepstorff & Valter, 2012:42,208-209). På den ene side er relationen mellem bruger og medarbejder symmetrisk i den forstand, at medarbejdere og brugere er lige værdifulde som mennesker med de samme rettigheder, og socialpsykiatriens menneskesyn lægger netop vægt på gensidighed og ligeværdighed i relationen mellem brugere og medarbejdere. Samtidig er relationen dog asymmetrisk, idet blotlægningen af sårbarhed er ensidig, og rollerne definerer, at det er brugeren, der er afhængig, og som er

den sårbare. Idet brugeren har *behov* for støtte, og medarbejderen *giver* støtte, kan der samtidig siges at eksistere en magt-asymmetri i relationen, og at de to parter er lige værdige betyder således ikke, at de står på lige fod i samfundets magthierarki. Med andre ord er brugere og medarbejdere ligeværdige, men ikke ligestillede (Herheim, 2003:57,136).

Den professionelle relation beskrives derfor også som en magtrelation, hvor magt og hjælp kan betragtes som to centrale og sammenvævede dimensioner, der delvis forudsætter og delvis står i modsætning til hinanden (Barfod & Bo, 1995:101). Magt defineres af Weber som muligheden for at få gennemført sin vilje, og den professionelle vil som repræsentant for systemet have bedre mulighed end brugeren for at få sin vilje igennem (Herheim, 2003.:137). En væsentlig pointe, der bør nævnes i forlængelse heraf, fremhæves af Barfod og Bo (1995:101), der med henvisning til Foucault fremhæver, at magten i sig selv hverken er positiv eller negativ. Det er omsættelsen af magten, der kan ske på en god eller dårlig måde, og bevidstheden om magten er en forudsætning for at forhindre overgreb på brugerens autonomi. Det er således vigtigt for den professionelle at være opmærksom på, at magtaspektet er til stede og at være bevidst om de dilemmaer, der opstår i det socialpsykiatriske arbejde som følge af den asymmetriske relation (Barfod & Bo, 1995:101-102, Herheim, 2003:136-137). F.eks. fremhæves det af flere forfattere, at den professionelle bør være opmærksom på, at hans eller hendes sæt af værdier og normer for det, der anses for at være acceptabel levevis og adfærd, ikke altid stemmer overens med klientens, og den professionelle bør derfor være bevidst om, hvad der er hans/hendes vilje, samt i hvilken grad hans/hendes meninger stemmer overens med brugerens tanker og ønsker (Se f.eks. Skau, 2001:50; Herheim, 2003:137). Møller (2008:119) lægger her vægt på den professionelles ansvar for at afstemme sig efter brugeren, selvom brugeren tager initiativer der ikke matcher eller opleves som rimelige af den professionelle.

1.2.2. Mellem autonomi og afhængighed

I forlængelse af magtaspektet er det relevant at se på endnu et spændingsfelt, nemlig spændingsfeltet mellem autonomi og afhængighed – mellem brugerens ret til selvbestemmelse og mangel på evne til at klare sig selv (Herheim, 2003:130-131). Autonomi oversættes i socialpsykiatrisk sammenhæng til brugerindflydelse og brugerdeltagelse.

Brugerinddragelsen er søgt fremmet via lovgivningen, og har siden slutningen af 1990'erne været et centralt begreb i dansk socialpolitik. I 1998 blev brugerinddragelse en del af Lov om Social Service, og formålet er at sikre borgerens ret til autonomi i forbindelse med sundheds- og sociale ydelser samt borgerens ret til medbestemmelse vedrørende behandling og handleplan. Baggrunden for den øgede brugerindflydelse er bl.a., at indflydelse på dagligdagen har positiv indflydelse på oplevelsen af livskvalitet, og forskning viser, at selvbestemmelse fremmer bedring (Petersen m.fl., 2010:113-114). De socialpsykiatriske tilbud har i mange år arbejdet med brugerinddragelse i form af f.eks. brugerpolitikker og brugerråd samt inddragelse i forbindelse med ansættelse af nyt personale. Brugere af de sociale indsatser stiller også større krav end tidligere til, at de socialpsykiatriske tilbud lever op til deres ønsker og behov (ibid.:105, 114).

I praksis viser det sig dog til tider vanskeligt at imødekomme brugernes ønsker, og en hindring for brugerindflydelse kan bl.a. være manglende tillid fra medarbejdernes side til, at borgeren har evner og kompetencer til at træffe egne beslutninger. Dertil kommer, at borgerens selvbestemmelse kan være begrænset i perioder med sygdom (ibid.:115). Spændingsfeltet mellem autonomi og afhængighed kan derfor også betragtes som et dilemma mellem brugerens selvbestemmelse og systemets omsorgspligt. Balancegangen mellem hvornår man som professionel bør gribe ind og hjælpe, og hvornår man bør respektere brugerens ret til selvbestemmelse og indflydelse på eget liv, er kilde til mange dilemmaer for kontaktpersonerne. F.eks. bortfalder muligheden for "at gå i hundene", når man er beboer på et socialpsykiatrisk bosted, og man må f.eks. ikke permanent forsømme den personlige hygiejne, hvilket står i skarp kontrast til den del af loven, som handler om selvbestemmelse (Roepstorff & Valter, 2012:213).

1.2.3. At være personlig og professionel

Som det sidste spændingsfelt vil jeg beskæftige mig med balancen mellem at være personlig og samtidig professionel. I socialt arbejde skelnes der mellem at være privat, personlig og professionel, og grænserne herimellem er et aspekt af det socialpsykiatriske arbejde, der ofte er genstand for diskussion i praksis. Det er bl.a. fordi, at relationer i socialpsykiatrien,

som tidligere nævnt, ofte har en venskabslignende karakter, hvor f.eks. grænserne for, hvor personlige medarbejderne bør blive med brugerne, kan være uklare (Herheim, 2003:58).

En gennemgående holdning i det sociale arbejde er, at medarbejderen godt kan være personlig, men ikke bør blive privat med brugerne. Det personlige er her betegnelsen for en "ikke-neutral holdning", hvor det private omformes til at blive en del af den personlige involvering (Adolf m.fl. (red.), 2000:132). Medarbejderen bør være i stand til at holde materiale fra sit eget liv adskilt fra brugerens, og bør ikke inddrage privat materiale for bevidst at forsøge at tilfredsstille egne behov. Det er ok at gøre brug af egne livserfaringer, men dette bør ske ud fra et bevidst ønske om at hjælpe klienten, hvorved bearbejdede personlige erfaringer kan udgøre en vigtig del af den faglige kompetence. Ved at gøre brug af egne livserfaringer kan den professionelle give udtryk for en forståelse af brugerens situation, og det kan ligeledes bidrage til at skabe en personlig tillid, der er nødvendig for at kunne hjælpe. Ved at fremhæve egne fejltrin kan den professionelle desuden vise, at der er mere end blot en perfekt facade. Derved kan det sociale pres brugeren oplever mindskes, og brugerens egne fejltrin afdramatiseres (Skau, 2001:82-87).

Dette spændingsfelt kan også beskrives som en balance mellem nærhed og afstand, idet medarbejderen skal give medmenneskelig nærhed og samtidig have en professionel afstand, der indebærer, at man kan fjerne sig fra den personlige involvering og se på relationen med et analytisk blik (Herheim, 2003:137). Får relationen derimod privat karakter, kan det ifølge Herheim føre til rolleforvirring i kraft af, at medarbejderen måske ikke formår at opretholde en professionel distance og lader sig følelsesmæssigt påvirke eller fortæller for meget om sit eget liv. Denne rolleforvirring kan skabe utryghed for både bruger og medarbejder samt uklarhed omkring arbejdsopgaverne (Herheim, 2003:134-136). I litteraturen problematiseres det ligeledes, at hvis den professionelle ikke formår at distancere sig følelsesmæssigt og sætter al ære og stolthed ind på at hjælpe klienten, kan medarbejderen før eller siden brænde ud, og brugerne kan få dårlig samvittighed, når de ikke kan leve op til medarbejderens råd (Skau, 2001:46).

I praksis opstår der dog ofte usikkerhed i forhold til at finde balancen mellem at være personlig og professionel, og for nogle kontaktpersoner i socialpsykiatrien kan det f.eks.

være vanskeligt at finde ud af, hvornår samværet med brugerne bliver "uprofessionelt". F.eks. citeres en kontaktperson på et socialpsykiatrisk bosted for følgende:

"Det har taget mig tid at forstå, at man godt kan være personlig, samtidig med at man er professionel. Det har været svært at lære, at man godt kan være professionel, selvom man holder af folk. Altså, jeg har jo følelser for de beboere, jeg er kontaktperson for. Og sådan må det godt være. Før i tiden følte jeg mig hele tiden forkert og uprofessionel, fordi jeg holder af de her mennesker, som jeg jo har været sammen med igennem fire år." (Roepstorff og Valter, 2012:227).

Det, at man som professionel skal give af sig selv og samtidig ikke give for meget af sig selv, er altså endnu et relevant spændingsfelt at have for øje, når man ønsker at beskæftige sig med relationen mellem brugere og professionelle i socialpsykiatrien

1.2.4. Opsummering

Relationen mellem brugere og professionelle betragtes af mange som omdrejningspunktet i den socialpsykiatriske praksis, og gode relationer er væsentlige for brugernes trivsel og udvikling. Relationen er derudover, som følge af rammerne i socialpsykiatrien, af en særlig karakter, idet relationerne mellem brugere og medarbejdere ofte er langvarige, og besøgene ofte finder sted i brugerens eget hjem. Dette resulterer i venskabslignende relationer, hvor den ansattes personlighed spiller mere ind end i andre typer af socialt arbejde. Samtidig er medarbejderen repræsentant for det offentlige system, og har til opgave at hjælpe brugeren, hvilket afføder en række spændingsfelter og dilemmaer for de professionelle. Man skal indgå i en ligeværdig relation, samtidig med at relationen pr. definition er asymmetrisk. Man skal respektere brugerens ret til selvbestemmelse, samtidig med at man er forpligtet til at være omsorgsfuld og gribe ind og hjælpe, når det er nødvendigt. Slutteligt skal man give noget personligt af sig selv, men samtidig ikke give for meget af sig selv. Således stiller relationsarbejdet altså krav til den professionelle, om at kunne navigere i disse spændingsfelter, for at understøtte en god og udviklingsstøttende relation til brugeren.

1.3. Problemformulering

På baggrund af ovenstående finder jeg det relevant at se nærmere på den gode personlige relation mellem brugere og professionelle i socialpsykiatrien.

Min problemformulering lyder således:

- *"Hvilken **betydning** har en god personlig **relation** i **interaktionen** mellem **beboere** og **kontaktpersoner** i **socialpsykiatrien**?"*

Herunder har jeg følgende underspørgsmål:

- *"Hvordan kan man aktivt arbejde for at skabe en god personlig relation?"*
- *"Hvordan kan analysens fund bidrage til en belysning af udvalgte dilemmaer i det sociale arbejde?"*

1.3.1. Begrebsdefinitioner

Betydning: Jeg anvender ordet 'betydning' om den mening beboerne og kontaktpersonerne tillægger deres handlinger, idet jeg ønsker at opnå indsigt i deres subjektive erfaringsverden (Juul, 2012:13,17). Jeg ønsker således at beskæftige mig med informanternes egne oplevelser og forståelse af interaktionen.

Relation: Til en kvalificering af begrebet 'relation' vil jeg anvende Thomas J. Scheffs teori om følelser og det sociale bånd. En god personlig relation oversætter jeg ved brug af Scheffs teoriapparat til begrebet 'et sikkert socialt bånd'. Jeg vil redegøre for Scheffs teori og begrebsapparat i det følgende kapitel.

Interaktion: Begrebet 'interaktion' finder jeg brugbart til en belysning af selve *samspillet* mellem beboere og kontaktpersoner. Jeg anvender således begrebet om situationer, hvor kontaktperson og beboer er i en proces sammen, som det kendetegnende for en interaktionistisk tilgang (Hutchinson & Oltedal, 2006:292).

Beboer: Med 'beboere' mener jeg personer med sindslidelser, der bor permanent på et socialpsykiatrisk botilbud. Botilbuddet er et § 108-tilbud, hvilket vil sige et bo-miljø, der er egnet til længerevarende ophold for psykisk sårbare personer, som har behov for omfattende støtte og vejledning til almindelige, daglige funktioner eller pleje (Serviceloven).

Kontaktperson: Med 'kontaktperson' mener jeg ansatte på et socialpsykiatrisk bosted, der yder bostøtte efter servicelovens § 85.

Socialpsykiatri: Jeg vælger at anvende følgende definition af socialpsykiatri foreslået af Videnscenter for Socialpsykiatri: *"Den sociale indsats som ydes for at støtte mennesker, der, som følge af en sindslidelse, ikke kan få opfyldt deres grundlæggende sociale rettigheder i de almindelige sociale tilbud."* Denne definition fremhæver bl.a. kontakten mellem bruger og medarbejder som omdrejningspunktet i støtten (Adolf m.fl. (red.), 2000:40).

1.4. Læsevejledning

Til en belysning af problemstillingen vil jeg anvende socialpsykolog Thomas Scheffs teori om følelser og det sociale bånd, idet denne indeholder en række begreber, som er anvendelige til en analyse af interaktionen mellem beboere og kontaktpersoner. Jeg vil derudover, som en del af specialets analyse, indkredse og diskutere nogle centrale dilemmaer i det socialpsykiatriske arbejde. Undersøgelsens empiriske grundlag vil bestå af deltagende observation og semistrukturerede kvalitative interview med tre beboere og tre kontaktpersoner på et større socialpsykiatrisk bosted, som jeg har valgt at kalde Markvej. I det følgende kapitel (kap. 2) vil jeg redegøre for specialets teoretiske perspektiv, hvorefter jeg vil redegøre for min videnskabsteoretiske positionering (kap. 3). Kapitel 4 indeholder en redegørelse og argumentation for specialets empiriske grundlag og metode. Dernæst følger en præsentation af undersøgelsens informanter, en præsentation af analysens fire temaer samt en kort læsevejledning til analysen (kap. 5). I kapitel 5 undersøges ligeledes problemformuleringen gennem fire analysetemaer. Herefter følger konklusion (kap. 6), perspektivering (kap. 7) og endelig en kvalitetsvurdering (kap. 8).

Kapitel 2: Teoretisk perspektiv til belysning af mødet mellem brugere og professionelle

Min hensigt i dette speciale er at foretage en analyse af den sociale interaktion mellem beboere og kontaktpersoner på et socialpsykiatrisk bosted – nærmere bestemt at belyse, hvad en god personlig relation betyder for interaktionen. Til belysning af dette vil jeg bl.a. anvende begrebet afstemning, samt begreberne sociale bånd, stolthed og skam, der alle er tæt forbundet i Thomas J. Scheffs teori om følelser og det sociale bånd. Scheff er socialpsykolog og bygger i sin teoriudvikling bro mellem det psykologiske og sociologiske fagområde, idet han trækker på centrale skikkelser inden for begge fagområder (Bo, 2012:8). Scheffs teori rummer derudover en potentiel kobling mellem mikro- og makroniveau⁴, men kan ligeledes anvendes til at analysere en lang række forskellige sociale relationer på mikroniveau (Turner og Stets, 2005:157). I min anvendelse af Scheffs teori vil jeg fokusere på relationelle aspekter og følelser, som de fremkommer mellem beboere og kontaktpersoner. Jeg vil med andre ord fokusere på de sociale relationer på mikroniveau.

Scheff finder sine primære inspirationskilder inden for den symbolske interaktionisme (Bo, 2012:7). Inden for dette perspektiv lægges der vægt på, at mennesker er tolkende væsener, og at vi opfatter hinandens adfærd symbolsk, altså som udtryk for et bestemt budskab. Vi tolker hinanden gensidigt, og vi bliver til som individer gennem interaktionen med andre mennesker (Herheim, 2003:50). Scheffs teori om følelser og det sociale bånd placerer sig derudover i kategorien følelsessociologi – et begreb, jeg kort vil introducere, inden jeg går i dybden med Scheffs teori og begrebsapparat.

2.1. Følelsessociologi

Studiet af følelser er inden for sociologiens verden et relativt nyt fænomen. Først i 1970'erne begyndte sociologer at studere følelser mere systematisk, men studiet af følelser er nu i centrum for mikrosociologien, og følelser anses i stigende grad som et centralt link mellem mikro- og makroniveau. Sociologiske studier af følelser beskæftiger sig bl.a. med, hvordan

⁴ Scheff forbinder i sin teori de følelsesmæssige processer på mikroniveau med sociokulturelle kræfter på makroniveau ved at vise, hvordan visse strukturer og kulturer begrænser anerkendelsen af skam i møder mellem mennesker. Mobiliseres den undertrykte skamfølelse kollektivt, kan det resultere i internationale konflikter på makroniveau (Turner og Stets, 2005:157, Bo, 2012:7).

følelser influerer på selvet, hvordan flowet i interaktioner formes af følelser, og hvordan sociale strukturer og kulturelle symboler begrænser oplevelsen af følelser, og hvordan de udtrykkes (Turner og Stets, 2005:1, 23). De fleste sociologer anser følelser som sociale konstruktioner i den forstand, at vores følelser er betinget af socialiseringen inden for en bestemt kultur og af vores deltagelse i bestemte strukturer, men både biologiske, kulturelt konstruerede og kognitive elementer spiller ifølge Turner og Stets ind i forhold til, hvordan følelser opleves og udtrykkes. Sociologien kan potentielt tilbyde teorier, der kobler disse elementer (ibid.:10).

Turner og Stets inddeler de følelsessociologiske teorier i syv kategorier og placerer Scheffs teori om det sociale bånd i kategorien *'symbolske interaktionister, der inkorporerer psykoanalytiske elementer'*⁵. Teorierne i denne kategori har, ligesom inden for den symbolske interaktionisme, fokus på vigtigheden af identitet og selvopfattelse som det, der regulerer menneskers adfærd. Samtidig understreges det, at når selvet ikke bekræftes i en given situation, vil individet ofte anvende defensive strategier og forsvarsmekanismer, der fordrejer oplevelsen af følelserne, og hvordan disse kommer til udtryk, hvorved det psykoanalytiske element inkorporeres (ibid.:24).

2.2. Scheffs teori om følelser og det sociale bånd

I Scheffs teori om følelser og sociale bånd er den grundlæggende antagelse, at mennesker ønsker og har behov for at høre til og for sikre sociale bånd. Begrebet om det sociale bånd er hentet hos tilknytningsteoretikeren John Bowlby og hans begreb 'en sikker base', forstået som barnets tillidsfulde relation til omsorgspersonerne. Hvor Bowlby har fokus på det tidlige forældre-barn-samspil, har Scheff dog fokus på menneskers sociale relationer generelt (Bo, 2012:11-12).

Opretholdelsen og vedligeholdelsen af sociale bånd er ifølge Scheff den afgørende og udslagsgivende faktor i menneskers handlinger. I social interaktion vil der altid forekomme enten en opbygning, en vedligeholdelse, en reparation eller en beskadigelse af det sociale

⁵ De øvrige seks kategorier er: 'dramaturgiske og kulturelle teorier', 'rituelle teorier', 'symbolsk interaktionistiske teorier', 'udvekslingsteorier', 'strukturelle teorier' og 'evolutionære teorier' (Turner og Stets, 2005:23).

bånd, og det er en kontinuerlig opgave for mennesket at sikre de sociale bånd (Scheff, 1997:76; Bo, 2012:1). Sikre sociale bånd indebærer ifølge Scheff en balance mellem ens eget og den andens synspunkt. Man bør således både kunne forstå og acceptere den andens synspunkt uden at opgive ens eget. Ved sikre sociale bånd balanceres mellem individets og den andens eller gruppens behov, hvorved individet kan bevare bånd til andre, som er anderledes end dem selv (Scheff, 1990:4; Scheff, 1997:77). Denne balance resulterer i sikre sociale bånd og solidaritet, hvilket holder sammen på samfundet og det sociale fællesskab. Omvendt fører usikre sociale bånd til fremmedgørende relationer (Bo, 2012:10-11).

Scheff skelner mellem to typer usikre bånd – for stramme og for løse, som begge udgør en trussel mod sikre sociale bånd. Ved for stramme sociale bånd er de interagerende så opslugte, at mindst en af parterne opgiver sit eget perspektiv, sine egne værdier eller følelser til fordel for den andens. En eller begge parter placerer med andre ord forholdet over selvet eller opgiver signifikante dele af selvet. Herved lukkes af for nye perspektiver og således også for udvikling og forandring. Dette betegner Scheff som opslugte relationer. Parterne i opslugte relationer vil dog ofte betragte sig selv som tætte og støttende. Udadtil vil relationen fremtræde som præget af nærhed, men der kan finde et betydeligt selvbedrag sted. Ved opslugte relationer vil der ofte forekomme det, som Scheff kalder "placating" og "distracting", men Scheff går ikke i dybden med en redegørelse for disse begreber (Bo, 2012:11; Scheff, 2006:148). Jeg vælger at oversætte "placating" til "at formilde", forstået som at glatte ud eller lægge en dæmper på f.eks. negative følelser, og "distracting" til "at bortlede opmærksomhed".

Omvendt kan de interagerende parter være isolerede, hvorved forstås, at en eller begge parter placerer sig selv over forholdet, hvilket resulterer i distance eller separation. Hvis der er for løse sociale bånd, finder der ofte bebrejdelser og åbne konflikter sted, og der opstår misforståelser, mangel på forståelse eller gensidig afvisning, hvorved fællesskab og samarbejde vanskeliggøres (Scheff, 2006:148).

En god personlig relation kan ved anvendelsen af Scheffs teori altså oversættes til et sikkert socialt bånd, og jeg anser begrebet som særdeles anvendeligt til en kvalifikation af den gode personlige relation, samt til en analyse af interaktionen mellem beboere og kontaktpersoner i socialpsykiatrien. Teorien er derudover anvendelig set i relation til, at målet med den

socialpsykiatriske indsats ofte er, at der skal ske en udvikling for brugeren. Opgiver en beboer f.eks. sine egne synspunkter til fordel for kontaktpersonens, vil det resultere i en opslugt relation, hvor udvikling og forandring hindres. Hvis det sociale bånd derimod er for løst, og beboeren og kontaktpersonen begge står stejlt på egne synspunkter, vil det være vanskeligt for dem at samarbejde, og det vil kunne føre til konflikter. Det vil således også være en kontinuerlig opgave for beboere og kontaktpersoner, at de to parter formår at afbalancere deres synspunkter. I de tilfælde, hvor dette lykkes, vil det resultere i et sikkert socialt bånd og mulighed for udvikling og forandring, men lykkes det ikke, kan det have negative konsekvenser for interaktionen.

2.2.1. Afstemning og Scheffs kærlighedsbegreb

Begrebet afstemning (attunement) henter Scheff hos Daniel Stern (Scheff, 1990:97). Det sociale bånd er tæt knyttet til begrebet afstemning, idet kvaliteten af det sociale bånd afhænger af graden af afstemning (Scheff, 2006:144). Scheff formulerer det således:

"The state of the social bonds is defined in terms of degree of attunement, how much mutual identification and moment-by-moment emotional/cognitive understanding there is between persons or groups." (ibid.).

Afstemningen kan beskrives som en fælles opmærksomhed og følelse mellem de interagerende parter og forudsætter ikke kun en kognitiv afstemthed, men også en følelsesmæssig forbindelse og indføling mellem deltagerne. Afstemning kan betegnes som synlig opmærksomhed, nærvær og et enkelt fokus i tankerne. Denne indføling finder også sted i forbindelse med samarbejde og konflikter, og hvis de to parter er afstemte, vil eventuelle konflikter ikke være destruktive, men føre til forandring og gensidig tilpasning. Afstemthed er med andre ord ikke det samme som et fravær af konflikter (Bo, 2012:12; Scheff, 1990:7). Afstemning indebærer, at man forstår den andens tanker og følelser, og at man afbalancerer ens eget synspunkt med den andens – at man tænker og føler som den anden og værdsætter den andens synspunkter ligeså højt som ens egne. Ved afstemning forkaster man altså hverken egne eller den andens synspunkter (Scheff, 2006:115, 122). Et sikkert socialt bånd indebærer således, at individer identificerer sig med og forstår hinanden frem for at misforstå og afvise hinanden (Scheff, 1997:76). En af Scheffs grundlæggende

pointer er, at uerkendte følelser og mangel på afstemning fører til en svækkelse af de sociale bånd, og anerkendelse af sårbare følelser som sorg, frygt og skam er derfor vigtigt, når man vil bevare tætte relationer (Scheff, 2006:144).

I Scheffs nyere arbejde beskæftiger han sig med afstemning som én af tre komponenter i en konceptualisering af et kærlighedsbegreb. Med sit kærlighedsbegreb søger Scheff at dekonstruere den konventionelle brug af begrebet kærlighed, og tilbyder i stedet en foreløbig definition af kærlighed som koncept. Scheffs definition kan anvendes til en dybere forståelse og diskussion af interpersonelle forhold samt til at adskille oprigtig kærlighed og solidaritet fra andre typer af forhold. I hans definition af kærlighed skelner Scheff mellem de tre begreber tilknytning (attachment), afstemning (attunement) og tiltrækning (attraction), som alle er komponenter, der indgår i kærlighedsrelationer. I ikke-erotisk kærlighed er dog kun tilknytning og afstemning tilstede.

Figuren herunder viser de seks former for ikke-erotisk kærlighed.

Figur 1. Kærlighed og dets dobbeltgængere. Ikke erotisk kærlighed.

Afstemning (delt identitet og opmærksomhed)	Fokus på selvet	Balance	Fokus på den anden
Tilknyttet	1. Isolereret besættelse	2. KÆRLIGHED	3. Tvangsmæssig idealiserings
Ikke tilknyttet	4. Isoleret interesse	5. Hengivenhed	6. Idealiserings

(Scheff, 2006:118) (*Min oversættelse*)

Med tiltrækning henviser Scheff til den seksuelle tiltrækning, der er til stede i romantiske kærlighedsforhold, og jeg vil derfor ikke gå yderligere i dybden med dette begreb her. Tilknytning skal forstås som en følelse af fysisk samhørighed med den anden. Tegn på tilknytning er, at man savner den anden, når vedkommende er væk og oplever tilfredshed, når han eller hun vender tilbage, samt at tab af den anden fremkalder dyb tristhed og sorg. Et andet tegn på tilknytning kan være en følelse af at have kendt en person altid, også

selvom man måske kun har kendt hinanden i kort tid (ibid.:112-144). Hvor både tilknytning og tiltrækning er ufrivillige og konstante, kan graden af afstemning forandres gennem god kommunikation, og kommunikation kan således bygge bro mellem personer og øge graden af fælles bevidsthed og identitet. Scheff beskriver det således:

"... attachment and attraction, are largely involuntary and constant. They are more or less given and fixed. But the third parameter, degree of shared identity and awareness, may be open to change through skillful communication."
(ibid.:144).

Til forskel fra de to øvrige komponenter er graden af afstemning altså noget, der aktivt kan ændres. Graden af afstemning kan variere fra øjeblik til øjeblik i kraft af dialektikken mellem nærhed og distance, hvorimod tilknytningen mellem mennesker er langt mere stabil (ibid.:112-115).

Ved at anvende begrebet afstemning vil fokus altså være på, hvorvidt der er en gensidig forståelse og identifikation mellem beboerne og deres kontaktpersoner, eller om der opstår misforståelse og afvisninger, idet dette kan give et billede af kvaliteten af det sociale bånd. Da afstemningen er en komponent, der aktivt kan ændres, vil den være særligt relevant at inddrage i forhold til, hvordan man aktivt kan arbejde for at fremme en god personlig relation. Jeg finder det dog ligeledes relevant at se nærmere på Scheffs kærlighedsbegreb, idet dette kan anvendes til en dybere forståelse af menneskelige relationer – også relationer med ikke-romantisk eller ikke-erotisk kærlighed. Ved at inddrage begrebet tilknytning, vil jeg således kunne foretage en mere nuanceret analyse af relationen mellem beboere og medarbejdere.

Inden jeg går videre til en nærmere uddybning af Scheffs anvendelse af begreberne stolthed og skam, og hvordan disse følelser spiller en rolle i den menneskelige interaktion, vil jeg redegøre nærmere for Daniel N. Sterns begreb 'affektiv afstemning' med et mere specifikt fokus på kommunikationen mellem brugere og sundhedspersonale.

2.2.2. Sterns begreb om affektiv afstemning

Da begrebet afstemning indgår som en central del af min teoretiske forforståelse, vælger jeg at inddrage Sterns begreb om affektiv afstemning, idet han er mere præcis i de aspekter, der

kan uddybe og præcisere Scheffs begreb om afstemning. Stern var professor i psykologi og psykiatri og en af de mest betydningsfulde spædbarnsforskere og udviklingspsykologer i nyere tid (Stern, 2004).

Med sin intersubjektivitetsteori er Stern optaget af det følelsesmæssige samspil mellem mor og barn samt omsorgspersonens evne til at afstemme sin kommunikation med barnets. Ifølge Stern er sproget en usikker og utilstrækkelig kanal ind til den andens selv, og derfor er affektiv afstemning, indtuning og nonverbal kommunikation en vigtig del af interaktionen mellem mennesker. Selvom Stern beskæftiger sig med relationen mellem mor og barn, anvendes begrebet afstemning i dag dog ligeledes om det at indstille sig på samme følelsesmæssige bølgelængde, som den man kommunikerer med (Eide & Eide, 2007:57,146).

Stern beskriver begrebet affektiv afstemning på følgende vis:

"Affektiv afstemning er altså udførelsen af en adfærd, der udtrykker følelses kvaliteten i en fælles eller meddelt affektiv tilstand uden, at den indre tilstands nøjagtige adfærdsmæssige udtryk efterlignes" (Stern, 1991:151).

Affektiv afstemning er altså en form for spejling, bekræftelse eller matchning af det, som den anden udtrykker følelsesmæssigt. Den affektive afstemning foregår dog i en anden modus, og det er således ikke det samme som imitation – man kommunikerer den samme følelse og intensitet tilbage, men gennem andre kanaler. Hvor imitation kun spejler den ydre adfærd, formidler affektiv afstemning, at man ser, forstår og tager del i den andens oplevelser og følelsesmæssige tilstand (Eide og Eide, 2007:144). Ifølge Stern kan afstemningen foregå ved hjælp af tre generelle adfærdstræk, der udgør fundamentet for afstemning. De tre træk er intensitet, timing og form (Stern, 1991:155).

Opsummerende indebærer affektiv afstemning at tune sig ind på den anden ved at vise, at man ser og opfatter, hvad den anden er optaget af, og den affektive afstemning virker regulerende og bekræftende og giver en kraftig følelse af at blive set. I kraft af den non-verbale formidling af, at man ser og accepterer den andens følelse, skabes kontakt og tillid, og afstemningen er dermed et ideelt grundlag for intersubjektiv kommunikation (Eide & Eide, 2007:144). Anvender man Sterns begreb om affektiv afstemning, er det relevant at beskæftige sig med temaer såsom tilknytning, tillid og selvbestemmelse, som de udspiller sig

i voksenlivet, samt hvordan nonverbal kommunikation er vigtig for udvikling af kontakt, selvfølelse og identitet (ibid.:136).

Afstemning kan også anvendes som en færdighed til at styrke relationen i terapeutisk sammenhæng, og affektiv afstemning kan være særligt vigtig overfor brugere, for hvem det har været en mangelvare, eller som har oplevet misafstemning, idet dette har negative konsekvenser for selvfølelsen samt de senere tilknytningsmønstre. Denne type brugere mødes derfor bedst med empatisk nonverbal og verbal afstemning. Man bør som professionel være bevidst om, hvordan man afstemmer sig i forhold til brugeren samt tilstræbe at tune sig ind på brugeren på en måde, som er bekræftende, bestyrkende og dermed hjælpende (ibid.:57,145,150). Formålet med affektiv afstemning er, hvis man følger Sterns definition, udelukkende at tune sig ind på den andens følelsesmæssige bølgelængde. En væsentlig pointe er således, at man ved affektiv afstemning giver slip på intentionen om at påvirke den anden, og at man møder den anden uden forventninger og krav om forandring. Dette kan dog opleves som et paradoks af den professionelle, idet at hjælpe ofte indebærer at bidrage til forandring (ibid.:150-151). Eide og Eide henviser desuden til en undersøgelse foretaget af Svartberg m.fl., af hvilken det fremgår, at faktorer, der særligt fremmer affektiv afstemning i terapi med voksne klienter, f.eks. er at terapeuten giver klienten udelt opmærksomhed og giver slip på enhver intention om at påvirke klienten, samt at terapeuten er følelsesmæssigt tilgængelig, er i stand til at blive bevæget og har et helhjertet engagement i klienten. Derudover skal terapeuten have evne til empatisk lytning og kunne gå ind i klientens erfaringsverden (ibid.:150).

Opsummerende kan Sterns begreb om affektiv afstemning uddybe og kvalificere Scheffs begreb om afstemning, og en gode relation kan altså bl.a. iagttages ved at se på, hvordan beboere og kontaktpersoner afstemmer sig i forhold til hinanden, f.eks. ved nonverbalt at udtrykke en forståelse af, hvad den anden er optaget af. Med Eide og Eides beskrivelse af, hvordan den professionelle kan anvende begrebet i arbejdet med voksne brugere, bliver begrebet derudover mere operationaliserbart.

2.2.3. Følelserne stolthed og skam

Scheffs begreber afstemning og det sociale bånd er tæt knyttet til følelserne stolthed og skam. Mennesker er ifølge Scheff yderst sensitive overfor eventuel mangel på respekt fra andre, og derfor er risikoen for skam, og dermed også usikre sociale bånd, konstant til stede i interaktionen (Bo, 2012:15). Denne pointe henter Scheff hos Goffman, der ifølge Scheff har et særligt blik for, at skam udløses af selv den mindste følelse af ikke at blive respekteret af andre – eller blot forventningen om ikke at blive det (Scheff, 2006:55).

Scheff lader sig i anvendelsen af begreberne stolthed og skam ligeledes inspirere af Charles Cooleys teori om det sociale spejl-selv og de selvmoniterende processer, hvor vi hele tiden ser os selv med andres øjne, hvilket resulterer i enten en følelse af stolthed eller skam (Scheff, 2005:147). Denne argumentation for, at selviagttagelsen er af en bedømmende karakter, er ligeledes i tråd med Meads begreb om perspektivtagning, hvorigennem der sker en identitetsdannelse og socialiseringsproces. Mead beskæftiger sig ikke med, hvorvidt selviagttagelse og selvevaluering udløser følelser af stolthed og skam, men han har det tilfælles med Cooley, at de begge har blik for, at mennesker ikke altid formår at tage andres perspektiv, og at fejlagtige forestillinger kan føre til misforståelser.

Goffman forfølger Cooleys teori om at leve i andres bevidsthed, men eksemplificerer i modsætning til Cooley, hvordan teorien om spejl-selvet viser sig i hverdagslivets handlinger (Bo, 2012:17-18). Hvor Cooley ifølge Scheff ikke gør meget ud af at definere begreberne stolthed og skam, har Goffman et særligt blik for de følelsesmæssige dynamikker i interaktionen – særligt for følelsen forlegenhed/pinlighed. Scheff argumenterer derfor for, at de to teorier med fordel kan kobles (Scheff, 2005:149-150, Bo, 2012:7, 17). Cooley beskriver den selvmoniterende proces som bestående af følgende tre trin eller elementer: 1) forestillingen om, hvordan vi fremstår for den anden person, 2) forestillingen om, hvordan den anden bedømmer os på den baggrund og 3) den følelse af stolthed eller skam, som dette udløser. Goffman tilføjer her et fjerde trin, nemlig det han kalder 'impression management', som indebærer at aktørerne ikke bare tager skammen på sig, men aktivt prøver at undgå den og forsøger ikke at tabe ansigt (Scheff, 2005:149).

Skam er ifølge Scheff den vigtigste emotion ved social interaktion, idet denne følelse har mange flere sociale og psykosociale funktioner end andre emotioner (Bo, 2012:14). Scheff betragter skammen som menneskets moralske kompas i den forstand, at skammen er knyttet til vores samvittighed. Skammen kan derudover aflæses som tegn på problemer i relationer, og som en tredje funktion er skammen regulerende i forhold til udtryk for andre følelser, idet vi føler skam, hvis vi overtræder vores kulturs følelsesnormer (ibid.:8). Scheffs intention er at fjerne tabuiseringen af skam og at gøre begrebet tilgængeligt for en forståelse af vores hverdagsoplevelser (Scheff, 2006:146).

Scheff definerer skam som alle de følelser, der udspringer af trusler mod det sociale bånd, og han anvender således en bredere definition af skam end den, der anvendes i dagligdags tale. Skamfølelse er den samlede betegnelse for pinlighed, utilstrækkelighed, akavethed og at føle sig krænket – alle følelser, der opstår, når vi føler os negativt vurderet af andre (Bo, 2012:14; Scheff & Starrin, 2004:163-164). Skammen er dog en normal og nødvendig følelse, og hvis den erkendes og anvendes til at genafstemme de sociale relationer, kan den generere stærkere sociale bånd, gensidig respekt og stolthed. Skammen kan derimod have ødelæggende indflydelse, når den ikke erkendes (Bo, 2012:9; Turner & Stets, 2005:154). Erkendes skammen ikke, kan det udløse en skam-vrede-spiral, hvor skam udløser yderligere skam over at føle skam, hvilket i høj grad kan være ødelæggende for de sociale bånd. Undertrykt skam kan føre til vrede og fjendtlighed, som i sidste ende vil forstyrre den interpersonelle afstemning, hvilket vanskeliggør opbygningen af gensidig respekt og solidaritet (Turner & Stets, 2005:154-155).

Med inspiration fra Lewis sonder Scheff mellem to former for skam: den åbne, udifferentierede skam og den omløst (bypassed) skam. Ved den åbne, udifferentierede opleves smertefulde følelser, der ikke identificeres som skam af personen, og dialogen fyldes med ord og kropssprog, der indikerer, at den enkelte føler sig afvist, overset, reduceret, mindreværdig eller utilstrækkelig. Personen kigger f.eks. væk, taler lavere og langsommere, rødmer eller gemmer sit ansigt med hænderne, og vil bruge ord som at føle sig fjollet, dum, utilstrækkelig, latterlig, akavet, usikker osv. for at skjule den underliggende skam. Skam kan derudover vise sig ved, at dialogen bliver stiv og formel. Ved den omløst skam undgår personen de negative følelser, som skammen udløser, og skammen forbliver uerkendt.

Omlødt skam kan komme til udtryk ved at personen taler hurtigere og gestikulerer demonstrativt (Turner & Stets, 2005:155; Scheff & Starrin, 2004:163-164). Den omlødt skam kan derudover komme til udtryk som vrede, som ofte kan forekomme uforståelig. Denne form for skam er særlig interessant, idet den ses som kilde til fastlåste og tilbagevendende konflikter (Bo, 2012:20-21).

Stolthed beskriver Scheff som skammens modsætning, og ægte stolthed er den følelse, der opstår, når noget man har stræbt efter falder ud til ens fordel. Stolthed er et resultat af succes og bekræftelse (Scheff & Starrin, 2004:161). Ægte stolthed er et tegn på afstemning samt et sikkert socialt bånd og signalerer således forbigående delt bevidsthed og identitet – at personer er forbundne (Scheff, 2006:144). Stolthed er en positiv følelse, gennem hvilken individer bliver gensidigt afstemt ved at tage den andens perspektiv, og dermed forstår hinandens reaktioner. Herved opstår gensidig respekt, stærke sociale bånd og en høj grad af solidaritet (Turner & Stets, 2005:154).

Ifølge Scheff er skamfølelse og stolthed således afgørende for menneskers sociale liv, og de to følelser kan betragtes som poler på en skala, der siger noget om kvaliteten af det sociale bånd (Bo, 2012:8, 24). Ved at foretage en analyse af, i hvilke situationer der optræder følelser relateret til stolthed og skam i den sociale interaktion mellem beboere og kontaktpersoner, kan det altså aflæses, hvad der fremkalder problemer i relationen, og hvad der styrker relationen – hvad der svækker og styrker det sociale bånd.

2.3. Opsummering

Jeg vil anvende Scheffs teori til en analyse af interaktionen mellem beboere og kontaktpersoner. Ved at vurdere kvaliteten af det sociale bånd, herunder hvorvidt de to parter er afstemte, samt hvad der fremkalder følelser af stolthed og skam i interaktionen, vil jeg kunne belyse, hvilke elementer i interaktionen, der har betydning for den gode personlige relation. Derudover vil jeg ved brug af Sterns begreb om affektiv afstemning tilstræbe et særsomt fokus på, hvordan kontaktpersonerne afstemmer sig i forhold til beboerne.

Kapitel 3: Videnskabsteoretisk positionering

I dette kapitel vil jeg argumentere for min videnskabsteoretiske positionering samt redegøre for, hvilke konsekvenser denne positionering har for min vidensproducering. Jeg ønsker, som tidligere beskrevet, at undersøge, hvilken betydning en god personlig relation har for interaktionen mellem beboere og kontaktpersoner gennem et indblik i informanternes oplevelser og forståelse af interaktionen. Min problemformulering lægger således op til en undersøgelse af beboernes og kontaktpersonernes oplevelses- og erfaringsverden og dermed et "førstepersons"-perspektiv, hvor fokus er på en forståelse af informanternes motiver, tolkninger og handlinger. På denne baggrund har jeg valgt en fænomenologisk-hermeneutisk tilgang. Jeg vil indledningsvis kort redegøre for lighederne mellem de to retninger, hvorefter jeg vil gå nærmere ind i, i hvilke dele af undersøgelsen jeg er henholdsvis fænomenologisk og hermeneutisk inspireret.

3.1. En fænomenologisk-hermeneutisk tilgang

Hermeneutik opfattes almindeligvis som fortolkningskunst, og fænomenologi som studiet af den måde, fænomener fremtræder for vores bevidsthed på (Berg-Sørensen, 2012:215). Selvom fænomenologien og hermeneutikken er to forskellige videnskabsteoretiske retninger, har de en række ting til fælles. Fælles for fænomenologi og hermeneutik er bl.a., at begge retninger beskæftiger sig med de motiver, der ligger bag menneskers oplevelser, tolkninger og handlinger. De ønsker med andre ord at blotlægge årsager, intentioner, præferencer og oplevelser (Jørgensen, 2008:223). Begge positioner hører til det, der kaldes forstående videnskaber, inden for hvilke, der søges *mening* i handlinger. Selvom forståelse har førsteprioritet, sondres der dog ikke skarpt mellem forståelse og forklaring, og det anses som muligt at give forklaringer af fænomener ud fra en forudgående fortolkning og forståelse (Berg-Sørensen, 2012:215-216). Med dette videnskabsteoretiske udgangspunkt for min undersøgelse, vil hensigten altså være at forstå meningen bag beboernes såvel som kontaktpersonernes handlinger og udsagn, samt at forstå deres oplevelse af interaktionen.

Hermeneutikken og fænomenologien er derudover fælles om den antagelse, at subjektivitet og intersubjektivitet er indlejret i en konkret social verden, og at den har betydning for menneskers erfarings- og meningsdannelse. Vi møder med andre ord ikke virkeligheden som

en blank tavle, men har en forudgående mening om det fænomen, vi ønsker at erhverve os viden om, hvilket kaldes henholdsvis forforståelse og intentionalitet inden for de to retninger (ibid.:244). De to retninger adskiller sig imidlertid i synet på, hvor man som forsker skal erhverve sig viden. Ved en fænomenologisk tilgang lægges der vægt på at sætte parentes om det, der kaldes vores naturlige indstilling – de grundantagelser af dagligdags og videnskabelig karakter, som vi tager for givet og ikke drager i tvivl. Inden for fænomenologien betegnes det at sætte parentes om den naturlige indstilling også som epoché (ibid.:236). Fordomme anses derimod inden for hermeneutikken ikke som noget, der slører vores mulighed for at opnå viden, men derimod som omdrejningspunktet for enhver fortolkningsaktivitet. At vi har et forhold til det, vi ønsker at forstå, gør det muligt at være åben overfor det givne fænomen (ibid.:222). Fordomme anses dermed som en forudsætning for at opnå ny viden – det er med andre ord fordommene, der gør os i stand til at stille relevante spørgsmål samt at se noget som noget (Juul, 2012:122).

3.2. Fænomenologisk inspiration

Min metodiske tilgang indeholder fænomenologiske elementer, bl.a. idet jeg har valgt at anvende deltagende observation som en central del af mit empiriske materiale. Deltagende observation som metode kan placeres inden for den fænomenologiske tradition, hvor formålet er at forstå forståelsen, hvilket vil sige at forstå, hvordan andre mennesker forstår verden, og forstå hvordan denne forståelse viser sig i deres adfærd. Formålet er altså at forstå menneskers fortolkninger af verden – men ikke selv at fortolke som forsker, som man gør inden for hermeneutikken (Kristiansen og Krogstrup, 1999:15-16). Da jeg foretog mine observationer, bestræbte jeg mig derfor primært på at nedskrive nøgterne og detaljerede beskrivelser af det, jeg så, og først i den efterfølgende bearbejdelse af materialet foretog jeg en dybdegående analyse og fortolkning. Det var med andre ord vigtigt for mig i denne fase af dataindsamlingen at sætte mine egne ideer og forhåndsantagelser i parentes og fokusere på det, der skete for øjnene af mig. Samtidig er jeg bevidst om, at notaterne altid kun er en lille del af det observerede, og at det nedskrevne i kraft heraf altid vil være udtryk for en tolkning. I og med at jeg som udgangspunkt for undersøgelsen havde valgt et bestemt teoretisk perspektiv, vil der uundgåeligt have været hændelser, der i kraft af dette perspektiv fangede min opmærksomhed.

Fænomenologien indfanger dog kun det, individet, der studeres, er bevidst om, hvilket kan være problematisk i studiet af følelser, som er både bevidste og ubevidste. F.eks. er følelser af skam, som jeg bl.a. beskæftiger mig med, ifølge Scheff ikke altid erkendte, idet vi gennem kulturen lærer at forklæde eller benægte disse følelser (Sheff, 2006:15). Det vil med andre ord være nødvendigt at fortolke informanternes handlinger og udsagn, og min tilgang i undersøgelsens øvrige dele er derfor hermeneutisk.

3.3. Hermeneutisk inspiration

Min tilgang er hermeneutisk i den forstand, at jeg har søgt at sætte en række fordomme i spil. Det har derfor været af central betydning, at jeg har gjort mig mine fordomme og forforståelser bevidst, og at jeg har formået at sætte dem i spil i mødet med den sociale virkelighed. Jeg har derfor bestræbt mig på kontinuerligt at udvise åbenhed og kritisk selvrefleksion i fortolkningsprocessen, således at jeg ikke blot fik bekræftet mine fordomme (Berg-Sørensen, 2012:222). Eksempelvis udgør min erfaring som kontaktperson i socialpsykiatrien såvel som mit arbejde i SUS en del af min erfaringshorisont, og danner således baggrund, for den forforståelse jeg har bragt med mig. Min opgave har således været at lade denne forforståelse indgå i samtale med erfaringer fra den sociale virkelighed, jeg mødte på bostedet, hvorved den kunne justeres og specificeres (Juul, 2012:130).

Jeg har derudover medbragt en teoretisk forforståelse, idet jeg vil foretog mine interview og min fortolkninger af det empiriske materiale med mine valgte teoretiske begreber som ledetråde. Jeg kiggede altså efter og spurgte ind til noget bestemt, herunder indikatorer på afstemning samt stolthed og skam. Samtidig har jeg dog bestræbt mig på at være åben overfor, om der viste sig noget i mit empiriske materiale, som ikke kunne belyses med disse begreber. Jeg var således åben overfor nye forståelser, og denne dialektik mellem teori og empiri er kendetegnende for den hermeneutiske cirkels vekselvirkning mellem del og helhed. Den hermeneutiske cirkel anses inden for den filosofiske hermeneutik som en betingelse for den menneskelige erkendelsesproces, eksistens og erfaring, og vekselvirkningen mellem del og helhed resulterer i, at enhver ny forståelse af et fænomen overskrider en hidtidig forståelse, hvorved en ny forforståelse konstitueres, som så igen kan revideres osv. (Berg-Sørensen, 2012:226). Jeg har derfor på trods af min teoretiske og

praktiske forforståelse tilstræbt en empirisk sensitivitet i indsamlingen og bearbejdelsen af mit empiriske materiale, således at min forforståelse ikke virkede som "spændetrøje" (Olsen, 2003:94). F.eks. var jeg i interviewsituationen åben overfor at forfølge emner, der ikke indgik i min interviewguide, og jeg var ligeledes åben overfor, om der viste sig noget i bearbejdningen af mit empiriske materiale, som ikke kunne belyses med mine valgte teoretiske begreber. Denne åbenhed overfor nye erfaringer og for det, der viser sig i mødet med den sociale virkelighed, kan også siges at være den fænomenologiske side af hermeneutikken (Juul, 2012:125).

3.4. Opsummering

Opsummerende er min tilgang primært hermeneutisk i den forstand, at jeg vedkender mig at medbringe fordomme i processen, som jeg ønsker at sætte i spil. Derudover er min tilgang hermeneutisk, idet jeg i kraft af mit valgte teoretiske perspektiv ønsker at tolke på informanternes handlinger og udsagn. Under den deltagende observation var jeg dog primært fænomenologisk inspireret, og selvom jeg havde mine teoretiske begreber og min problemstilling i baghovedet, søgte jeg så vidt muligt at sætte mine fordomme og min forforståelse i parentes i nedskrivelsen af feltnotaterne. Gennem hele processen har jeg dog bestræbt mig på at forholde mig åbent, således at materialet gav så meget ny viden og forståelse, samt så mange nuancer og så megen dybde som muligt i forståelsen af, hvad en god personlig relation betyder for interaktionen mellem beboerne og deres kontaktpersoner. Jeg vil i det følgende kapitel løbende redegøre mere konkret for, hvilke konsekvenser min videnskabsteoretiske position har for min undersøgelse, og i undersøgelsens afsluttende kvalitetsvurdering, vil jeg ligeledes reflektere over, hvordan min videnskabsteoretiske tilgang influerer på vurderingen af undersøgelsens kvalitet.

Kapitel 4: Specialets empiriske grundlag og metode

I dette kapitel vil jeg argumentere for mine metodiske valg og fravalg samt redegøre for specialets empiriske grundlag. Jeg vil derudover beskrive og reflektere over dataindsamlingsprocessen, herunder hvilke overvejelser jeg gjorde mig forud for mødet med praksis, samt hvilke udfordringer jeg mødte undervejs. Slutteligt vil jeg redegøre for min valgte analysestrategi.

4.1. Valg af metode

Med min fænomenologisk-hermeneutiske tilgang lægger jeg, som beskrevet, op til en forstående og fortolkende vidensinteresse, hvor "førstepersons"-perspektivet er i centrum. Hensigten i dataindsamlingsprocessen var således at aktivere informanternes personlige og livsverdensnære erfaringer, hvilket gjorde det relevant at anvende kvalitative metoder. For at opnå viden om, hvad der karakteriserer interaktionen mellem beboere og kontaktpersoner, måtte der med andre ord etableres en indsigt i informanternes subjektive erfaringer og oplevelser af samværet (Juul, 2012:67;421-422). Et andet argument, der taler for brugen af kvalitativ metode er, at disse anbefales i studier af følelser, idet man ved kvalitative undersøgelser har mulighed for at beskæftige sig med følelser, som de opstår i øjeblikket og forklare den rolle, de spiller i menneskelig interaktion (Retzinger, 1995:1104). For at få et dækkende og nuanceret billede af interaktionen mellem beboere og kontaktpersoner valgte jeg at kombinere to typer kvalitativ metode. Mit empiriske grundlag for besvarelsen af min problemstilling består således af henholdsvis deltagende observation og kvalitative interview med beboere og kontaktpersoner.

Jeg anvendte deltagende observation som metode, da denne giver mig mulighed for at få indblik i interaktionen, som den udspiller sig i hverdagslivet, samt mulighed for at analysere på både verbale og non-verbale aspekter af interaktionen. Jeg finder desuden denne metode særligt relevant til identifikation af følelser, idet informanterne ikke nødvendigvis er bevidste om deres følelser og derfor ikke nødvendigvis formår at sætte ord på dem i et interview. Observationer alene er dog ikke altid tilstrækkelige til at forstå menneskers handlinger, og kan derfor med fordel kombineres med både uformelle og strukturerede samtaler samt med mere strukturerede interview (Kristiansen og Krogstrup, 1999:155). For at få et dybere

indblik i, hvad der foregik mellem beboerne og deres kontaktpersoner i de situationer, der udspillede sig under mine observationer, samt for at få et dybere indblik i deres livsverden, valgte jeg derfor at kombinere deltagende observation med semistrukturerede kvalitative interview. Denne kombination af metoder gav med andre ord mulighed for at opnå adgang til både indre og ydre processer, hvilket er i overensstemmelse med Scheffs anbefalinger (Scheff, 1990:67). En anden fordel ved denne kombination af metoder er, at jeg under interviewet kunne fastholde mit fokus på relationen ved at spørge ind til den interaktion, der havde fundet sted, mellem beboere og kontaktpersoner under observationerne.

Jeg vil herunder redegøre nærmere for, hvordan jeg anvendte deltagende observation som metode, og derefter vil jeg rette fokus mod det kvalitative interview. Først vil jeg dog redegøre for de forhold, der gør sig særligt gældende, når man som forsker ønsker at beskæftige sig med det, der kan betegnes som en sensitiv målgruppe, samt for mit valg af informanter.

4.2. Sensitiv sociologi og etiske overvejelser

Idet jeg gennemførte min undersøgelse blandt sindslidende, fandt jeg det afgørende, at gøre mig række særlige overvejelser og hensyn i forbindelse med indsamlingen af mit empiriske materiale. Her finder jeg det relevant at inddrage begrebet sensitiv sociologi, idet sindslidende kan siges at være en særlig sensitiv gruppe. Sensitiv sociologi er et relationelt begreb, der handler om forholdet mellem forsker og udforskede og som henviser til studier af sensitive områder, hvor dem, der undersøges, befinder sig i marginaliserede og socialt isolerede situationer (Hviid Jacobsen m.fl., 2002:236). En undersøgelse af dette område lægger desuden op til en særlig etisk tilgang, hvorfor jeg slutteligt vil komme ind på en række etiske overvejelser.

Inden for den sensitive sociologi understreges det, at når man laver undersøgelser blandt udsatte kræves der særlig opmærksomhed omkring metodiske til- og fravalg. På den ene side bør forskeren vælge metoder, der ikke forulemper de i forvejen ramte, og på den anden side skal metoderne sikre, at der opnås den bedst mulige indsigt i disse menneskers liv. Jeg valgte f.eks. deltagende observation frem for at lave videooptagelser, selvom sidstnævnte anbefales af Scheff (1990:63), idet min vurdering var, at videooptagelser ville skabe for

meget utryghed blandt beboerne. Derudover bør man som forsker, som en del af den metodiske afklaringsproces, forholde sig til den samtalekultur, der er i det felt, man ønsker at undersøge. Særligt gældende for sindslidende er, at de kan have svært ved at sidde længe i en intens samtalsituation, og det kan være vanskeligt for dem at blive konfronteret med for mange fremmede mennesker. Dette til trods kan de ofte have et stort behov for at tale om deres oplevelser. Dog skal man være opmærksom på, at de sindslidendes dagsform kan være svingende, og man bør som forsker derfor være fleksibel og tilpasse sine metoder derefter (ibid.:135-138). Dette var forhold, jeg søgte at tage højde for i tilrettelæggelsen og gennemførelsen af min undersøgelse, og jeg vil komme nærmere ind på, hvordan dette konkret viste sig, i de følgende afsnit.

Overordnet bestræbte jeg mig dog på at efterleve følgende anvisninger vedrørende feltarbejde blandt sindslidende:

- **Vær tålmodig.** Der kan ofte gå timer, uden der sker noget.
- **Find en rolle mellem brugere og personale.** Bliv f.eks. ”ven af huset”. På den måde kan man undgå at identificere sig for kraftigt med hverken brugere eller personale. Denne position kan desuden muliggøre en vigtig analytisk dialektik mellem nærhed og distance.
- **Vær åben og ærlig.** Oprigtighed og ærlighed er essentielt, når det drejer sig om at opnå et bæredygtigt forhold til informanterne (Kristiansen og Krogstrup, 1999:144-146).

I overensstemmelse med disse anbefalinger valgte jeg at forklare beboere og kontaktpersoner, hvad jeg ønskede at undersøge, således at de var klar over, hvorfor jeg var på bostedet. Det var både min og personalets vurdering, at dette ville skabe mest tryghed for beboerne og forhindre, at beboerne fik paranoide forestillinger omkring min tilstedeværelse. Jeg understregede overfor beboerne, at jeg ikke havde funktion som kontaktperson, og at jeg kun ville opholde mig på bostedet i en kortere periode, således at der var klarhed omkring min rolle som ”ven af huset”. I praksis viste det sig dog at være en udfordring for mig, at gøre beboere og personale bekendte med formålet med min tilstedeværelse. Dette gjorde sig særligt gældende for dem, der ikke var en del af min

undersøgelse, da der var mange beboere og meget personale i skiftende vagter. Det var således vanskeligt at nå at præsentere mig for alle. Dertil kom, at mange af beboerne simpelthen var for dårlige til, at jeg kunne forklare dem, hvorfor jeg var der. Jeg præsenterede mig derfor som en studerende, der skulle skrive en opgave, og forklarede kun mine informanter samt nogle af de ansatte, jeg var i kontakt med, mere indgående om formålet med min undersøgelse.

Udover at det var en sensitiv gruppe, jeg ønskede at undersøge, var det ligeledes et sensitivt emne, jeg spurgte ind til. Jeg forsøgte derfor at skabe et fortroligt rum ved at tydeliggøre over for informanterne, at alle oplysninger var fortrolige, og at deres identitet ville blive sløret. Jeg tilrettelagde interview og observationer, så der var tid til at stille spørgsmål og tid til at afslutte alle emner på en empatisk og etisk forsvarlig måde. Jeg understregede derudover, at deres deltagelse var frivillig, og at de når som helst kunne trække sig ud af undersøgelsen, hvis de ønskede det (Kvale, 2004:115- 121).

4.3. Valg af informanter

Jeg valgte at gennemføre min empiriindsamling på et større socialpsykiatrisk botilbud (herefter benævnt Markvej). Jeg etablerede kontakten til Markvej gennem SUS, og Markvej havde ved tidspunktet for empiriindsamlingen været en del af SUS' Projekt Resonans i to et halvt år. De havde således arbejdet med temaet resonans igennem en længere periode, og havde derfor i høj grad fokus på gode relationer mellem beboere og ansatte. Fra mine første møder med personalet på Markvej via SUS' projektaktiviteter vidste jeg, at beboere og ansatte i kraft af deres deltagelse i projektet oplevede, at de var blevet bedre i stand til tale om deres indbyrdes relationer, og at de nu i højere grad talte åbent om de følelser, der forekom i relationen. Dette anså jeg, særligt i forhold til interviewdelen, som en fordel, idet mange socialarbejdere, som tidligere beskrevet, ikke er vant til at tale åbent om relationer og følelser, og at disse elementer af arbejdet ofte har tabulignende karakter. Fordelen ved at vælge et bosted, frem for f.eks. at beskæftige mig med brugere, der modtager støtte fra en støtte- og kontaktperson i eget hjem, var, at jeg lettere kunne etablere kontakt til beboerne på et bosted ved at opholde mig på bostedets fællesarealer. Dertil kommer, at beboere og kontaktpersoner er hyppigere i kontakt på et bosted, hvilket gav mig bedre mulighed for at

observere på interaktionen i forskellige situationer. Som jeg senere vil komme ind på, viste mine besøg på fællesarealerne sig at være helt afgørende for etableringen af kontakten til beboerne.

4.4. Antal informanter

Det optimale antal informanter er ifølge Kvale så mange personer, som det er nødvendigt for at finde ud af det, man har brug for at vide. Antallet af informanter bør desuden fastlægges efter, hvor meget man analytisk kan håndtere. Er antallet af informanter for stort, er det ikke muligt at foretage dybdegående fortolkninger (Kvale, 2004:108). For at få et dækkende billede af interaktionen mellem kontaktpersoner og beboere, og samtidig ikke producere mere datamateriale end jeg kunne håndtere analytisk, valgte jeg i alt seks informanter – tre beboere og en kontaktperson for hver af beboerne.

4.5. Selektionskriterier for valg af informanter

Mit primære udvælgelseskriterium var, at mine informanter havde lyst og overskud til at deltage, og derudover skulle beboerne kunne gennemføre et interview af minimum en halv times varighed. Jeg var dog indstillet på evt. at gennemføre interviewene af flere omgange afhængig af, hvor lang tid beboerne kunne rumme at tale med mig. Slutteligt var det væsentligt for mig at inddrage de ansatte i udvælgelsesfasen og få deres vurdering af, om det var hensigtsmæssigt, at beboerne deltog. Herved havde jeg til hensigt at forebygge, at jeg ikke fik etableret kontakt til beboere for hvem, det ville være for stor en belastning at deltage. Beboerne havde alle tre til fire kontaktpersoner. Den kontaktperson, der skulle deltage sammen med beboeren, valgte jeg til dels med udgangspunkt i, hvem der var til stede under de indledende observationer, samt hvem, der havde aftaler med beboeren, som jeg kunne deltage i under mine observationer. Derudover var et væsentlig kriterium, at beboere og kontaktperson havde samarbejdet i minimum tre måneder, således at de havde erfaringer og oplevelser sammen, som de kunne fortælle om.

4.6. Hvem fik jeg kontakt til?

I praksis endte det således, at kontaktpersoner og beboere i alle tre tilfælde havde en særligt god relation, hvilket naturligvis har haft betydning for belysningen af min problemstilling.

Selvom jeg ikke havde et komparativt sigte, og således ikke havde til formål at sammenligne gode og dårlige relationer, ønskede jeg at indfange relationernes kompleksitet og nuancerigdom. Mit billede af interaktionen mellem beboerne og deres kontaktpersoner blev, i kraft af at de alle havde en god og stort set ukompliceret relation, mindre nuanceret, end hvis jeg også havde etableret kontakt til informanter med mindre velfungerende relationer. Til gengæld gav det mig mulighed for at gå i dybden og indfange nuancerne ved 'den gode relation'. At alle min informanter havde gode relationer betød derudover, at der kun sjældent forekom følelser af skam i interaktionen, hvilket har den konsekvens, at jeg måtte flytte mit teoretiske fokus en smule, således at jeg i højere grad beskæftigede mig med følelser af stolthed og begreberne afstemning og sociale bånd.

Inden jeg går ind i en nærmere redegørelse for den praktiske tilrettelæggelse af empiriindsamlingen, vil jeg beskrive en række overvejelser omkring mit møde med feltet.

4.7. Adgang til feltet – nærhed og distance

Jeg har som nævnt tidligere arbejdet som kontaktperson i et socialpsykiatrisk botilbud, og har derfor kendskab til feltet i forvejen, hvilket potentielt kan have både fordele og ulemper. Min største udfordring var at bevare en distance til feltet. Jeg var derfor opmærksom på risikoen for, at jeg med mit kendskab til arbejdet som kontaktperson, var i fare for at miste min akademiske distance til fordel for min personlige interesse i – og kendskab til – feltet. Her var mit valg af en deduktiv tilgang med en teoretisk forforståelse hensigtsmæssig, idet jeg netop ved hjælp af teorien kunne bevare den nødvendige distance til feltet. En anden udfordring kan være, at det er vanskeligt at fremstille selvfølgeligheder og trivialiteter, hvis man som forsker er for tæt på feltet (Kristiansen og Krogstrup, 1999:122), og af denne årsag fravalgte jeg at undersøge min egen tidligere arbejdsplads.

Jeg så dog også en række fordele ved mit kendskab til feltet. Ifølge Kristiansen og Krogstrup (1999:144) afhænger den gensidige tillidsrelation mellem forsker og felt af forskerens socialisering til det aktuelle miljø. I praksis oplevede jeg det f.eks. som en stor fordel, at samværet med sindslidende var kendt for mig, og at jeg derfor hurtigt "faldt ind" på Markvej. Dertil kommer, at Markvej huser en række svært psykisk syge beboere, hvis adfærd måske kunne virke skræmmende for én, der ikke kendte til psykiatrien i forvejen. Min

fornemmelse var derudover, at personalet hurtigere accepterede mig, når jeg fortalte, at jeg selv havde arbejdet som kontaktperson. Mit kendskab til feltet og til arbejdet på et socialpsykiatrisk bosted havde således den fordel, at "deltagelses-delen" faldt mig naturligt, og at jeg på forhånd kendte til koderne for god opførsel. Hviid Jacobsen m.fl. (2002:251) kalder dette en sociologisk situationsfornemmelse og anfører, at når forskeren kan leve sig ind i de udforskedes verden og har indsigt i de logikker, motiver og værdier, der er organiserende for deres liv, er det lettere at begå sig i forhold til informanterne.

Min kontakt til SUS indebar både fordele og udfordringer. Jeg etablerede kontakten til Markvej gennem SUS, og jeg havde derudover stor glæde af at bruge SUS' projektmedarbejdere som sparringspartnere i forhold til ideer, proces og diskussion af f.eks. mine empiriske fund. Der var dog også udfordringer ved samarbejdet, idet der f.eks. kunne være mange meninger om, hvordan specialet skulle vinkles, tidskrævende aktiviteter mv.

4.8. Praktisk tilrettelæggelse og gennemførelse af empiriindsamlingen

Min empiriindsamling forløb over ca. en måned. Jeg foretog fire indledende besøg på Markvej af hver et par timers varighed, hvor jeg havde mulighed for at blive et kendt ansigt samt etablere kontakt til mine informanter. Min hensigt var derefter, at jeg skulle gennemføre observationer af hvert 'par' ca. tre gange i forskellige situationer og af minimum en halv times varighed. Jeg antog, at observationsarbejdet ville forløbe over et par uger, hvorefter jeg ville forberede og gennemføre mine interview. Observationerne havde således flere funktioner i praksis. Udover at observationerne udgør en omfattende og selvstændig del af mit empiriske materiale, dannede min tilstedeværelse på bostedet, særligt de indledende besøg, grundlag for etableringen af en kontakt og tillid mellem beboerne og mig. Observationerne fungerede ligeledes som et pilotstudie, der havde til formål at danne grundlag for den senere udarbejdelse af en interviewguide til de kvalitative interview. Min antagelse var, at der f.eks. ville opstå situationer eller samtaler, som det senere ville blive aktuelt at spørge specifikt ind til, hvilket viste sig at være særdeles relevant. I processen blev jeg dog klar over, at min empiriindsamling ikke kunne forløbe så lineært, som jeg havde forestillet mig. Bostedet havde en travl hverdag, og jeg måtte forsøge at tilpasse mig deres rytmer og deres muligheder for at sætte tid af til mig, og jeg måtte f.eks. "slå til", når

personalet havde tid til et interview. Det samme gjaldt beboerne, og her var det desuden væsentligt, at interviewet lå på en dag, hvor beboerne havde overskud til at tale med mig. I praksis måtte jeg derfor gennemføre nogle af mine interview sideløbende med observationerne. Som jeg senere vil komme inde på, havde dette dog sine fordele.

4.9. Deltagende observation

En stor del af min empiri består som nævnt af deltagende observation. Mit primære formål med den deltagende observation var at få indblik i samspillet eller interaktionen mellem beboerne og deres kontaktpersoner, dvs. i det, der foregik imellem dem. I kraft af mit valgte teoretiske perspektiv var jeg både opmærksom på den verbale og den nonverbale del af interaktionen. I de følgende afsnit vil jeg redegøre nærmere for min rolle under observationsarbejdet, samt for den praktiske tilrettelæggelse og gennemførelse af dette.

4.9.1. Feltrolle

Inden mit møde med feltet gjorde jeg mig en række overvejelser omkring min rolle under de forskellige dele af feltarbejdet. Som deltagende observatør er man på én og samme tid deltager i informanternes liv og tilskuer til det, og den feltrolle man vælger afgør, i hvor høj grad man er henholdsvis deltager og tilskuer (Kristiansen og Krogstrup, 1999:122-123). Gold skelner mellem fire feltroller. *Den totale deltager*, hvor forskeren holder sin identitet og sit formål skjult for dem, der observeres. *Deltageren som observatør*, hvor forskeren deltager i feltet og observerer ved at knytte kontakter til bestemt personer i feltet. Den tredje feltrolle kalder han *observatøren som deltager* som betegner situationer, hvor kontakten til feltet er kort og formel – f.eks. ved interview. Endelig kalder han den sidste feltrolle for *den totale observatør*, hvor forskeren ikke indgår i nogen form for social interaktion med de observerede, og hvor aktørerne ikke er klar over, at de bliver observeret (ibid.: 102,111). Idet jeg skulle færdes i beboernes hjem og på kontaktpersonernes arbejdsplads, hvor jeg nødvendigvis skulle "have lov" til at komme, måtte formålet med min tilstedeværelse naturligvis være kendt for de observerede. Min rolle var dermed primært *deltageren som observatør*, men i visse faser af dataindsamlingsforløbet også *observatøren som deltager*. F.eks. var min rolle ved de indledende observationer i højere grad *deltageren som observatør*, end under observationerne af de konkrete aktiviteter og senere interview, hvor

jeg gik mere over i rollen som *observatøren som deltager*. Jeg vil beskæftige mig mere indgående med min feltrolle og refleksioner omkring denne i det følgende afsnit.

4.9.2. Praktisk tilrettelæggelse og gennemførelse af den deltagende observation

I første del af observationsfasen var jeg blot tilstede på bostedets fællesområde og deltog i de almindelige dagligdags aktiviteter i det omfang, det virkede naturligt. F.eks. spiste jeg med de gange, jeg var der under aftensmaden, og en enkelt gang deltog jeg i det fælles bankospil. Min intention var under de indledende observationer at være til stede på forskellige tider af dagen, samt under forskellige former for aktivitet og samvær – dette med henblik på at få et nuanceret billede af stedet og aktørerne, samt med det formål at etablere kontakt til mine informanter. I praksis viste det sig dog mest hensigtsmæssigt at lægge besøgene sidst på eftermiddagen og først på aftenen, idet det var inden for dette tidsrum, at beboere og personale var til stede på fællesområderne, og jeg valgte derfor at tilrettelægge mine besøg derefter.

Jeg fik under de indledende besøg etableret kontakt til tre beboere, som ønskede at deltage, og jeg lavede aftaler med beboerne og deres kontaktpersoner om at deltage i forskellige aktiviteter, de foretog sig sammen. Det var under disse aktiviteter, at jeg havde til hensigt at gennemføre den egentlige observation. Det viste sig dog vanskeligt at deltage i konkrete aktiviteter med beboerne og deres kontaktpersoner, uden at der gik for lang tid imellem. Min forestilling var som beskrevet, at jeg skulle følge hvert 'par' i tre konkrete aktiviteter, men da dette ikke viste sig praktisk gennemførligt, ændrede jeg derfor min målsætning, og valgte at kombinere observationer af minimum én længerevarende aktivitet, hvor kun beboeren og kontaktpersonen var til stede, med minimum to mere løse observationer på Markvejs fællesområder. Det viste sig i høj grad frugtbart også at foretage mere løse observationer af det uformelle samvær ved f.eks. måltider eller kaffe på fællesområderne. Her var det mindre tydeligt, at jeg observerede – jeg var i højere grad *deltageren som observatør* – og jeg fik derved et mere uforstilt billede af interaktionen.

En udfordring var at blive i rollen som *observatøren som deltager* under de aktiviteter, hvor kun beboeren og kontaktpersonen var til stede. Selvom jeg havde forklaret, at jeg skulle med som "flue på væggen", var det ofte vanskeligt for beboere og kontaktpersoner ikke at

inddrage mig i deres samtaler. Dette blev sandsynligvis en større udfordring i kraft af, at jeg skiftede rolle og blev mindre "deltagende" under disse observationer, end jeg f.eks. havde været under de indledende besøg og mere løse observationer. Dette skabte til tider uklarhed omkring min rolle og det, at jeg til tider blev inddraget i samtalerne, vanskeliggjorde mit fokus på interaktionen mellem beboere og kontaktpersoner. Jeg måtte derfor løbende minde informanterne om min rolle som observatør. Set i bakspejlet kunne jeg, for at undgå denne rolleklarhed, måske i højere grad have holdt mig til rollen *observatøren som deltager* også under de indledende besøg. Spørgsmålet er dog, om jeg så havde kunnet skabe den kontakt og grundlæggende tillid, der viste sig så afgørende for, at særligt beboerne var trygge ved at deltage.

4.9.3. Feltnotater

Idet kvaliteten af det endelige materiale beror på feltnotaternes beskaffenhed, lagde jeg i høj grad vægt på at producere feltnotater af en god kvalitet som et led i den deltagende observation. Undervejs i feltarbejdet bestræbte jeg mig derfor på grundigt og systematisk at nedskrive mine observationer, erfaringer og refleksioner. Jeg bestræbte mig på at gøre mine beskrivelser konkrete og detaljerede og f.eks. at gengive samtaler så præcist som muligt. I overensstemmelse med Kristiansen og Krogstrups anbefalinger nedskrev jeg mine notater umiddelbart efter, at jeg havde gennemført mine observationer og ikke undervejs, idet dette kan indebære en risiko for, at beboere og personale i højere grad kan føle sig overvågede og ændre adfærd som følge heraf. Jeg skrev dog stikord ned i løbet af dagen for at hjælpe hukommelsen på vej, når jeg senere skulle skrive de mere udførlige og sammenhængende feltnotater. Rent praktisk foregik det sådan, at jeg under mine observationer på fællesområderne indimellem gik lidt afslået og skrev mine stikord ned. Når jeg fulgte beboere og kontaktpersoner under egentlige aktiviteter, skrev jeg dog noter undervejs, hvilket jeg informerede om på forhånd. Det tager lang tid at skrive feltnotater, og jeg sikrede mig derfor, at der var sat god tid af til dette efter hver enkelt observation. Som udgangspunkt satte jeg lige så lang tid af, som observationen havde varede (Kristiansen og Krogstrup, 1999:151-152, 154). Sideløbende med notaterne fra de egentlige observationer førte jeg også logbog med udførlige notater fra alle aktiviteter – f.eks. møder, samtaler og

besøg – som jeg gennemførte som en del af specialeprocessen. Logbogen indeholdt således både oplevelser og indtryk, samt ideer, gennembrud og udfordringer undervejs.

4.10. Kvalitative interview

Jeg gennemførte som nævnt semistrukturerede kvalitative interview med de seks beboere og kontaktpersoner. Kvalitative interview egner sig ifølge Kvale særligt godt til *”...at undersøge menneskers forståelse af betydningerne i deres livsverden, beskrive deres oplevelser og selvforståelse og afklare og uddybe deres eget perspektiv på deres livsverden.”* (Kvale, 2004:111). Valget af det kvalitative interview som metode stemmer således overens med min videnskabsteoretiske positionering inden for hermeneutikken.

Min oprindelige intention var at gennemføre disse interview efter observationsarbejdet var afsluttet, men som tidligere nævnt foretog jeg af praktiske årsager interviewene sideløbende med observationerne. Det jeg fandt væsentligt inden jeg gennemførte interviewene var, at jeg gennem formelle eller uformelle observationer følte, at jeg havde et godt indtryk af relationen mellem den enkelte beboer og kontaktperson, og at jeg havde fået etableret en god og tillidsfuld kontakt – særligt til beboerne. Selvom det ikke var min oprindelige plan at påbegynde interviewene, inden observationsarbejdet var afsluttet, blev jeg i processen klar over, at denne dialektik mellem interview og observationer havde sine fordele. F.eks. kunne jeg spørge ind til konkrete situationer fra observationerne under interviewet, hvorved jeg efterfølgende havde et nyt og mere indsigtsfuldt udgangspunkt, der kom mig til gode i de videre observationer.

4.10.1. Interviewguide

Jeg udarbejdede min oprindelige interviewguide med udgangspunkt i Scheffs begreber om afstemning, sociale bånd samt stolthed og skam. Jeg tilpassede dog løbende interviewguiderne til de enkelte informanter på baggrund af mine observationer, for at sikre mig, at jeg fik spurgte ind til relevante episoder. Jeg havde udarbejdet et udkast til min interviewguide, inden jeg havde mødt beboerne på Markvej første gang. Efter mine første møder med beboerne indså jeg dog, at min interviewguide var for omfattende, og efter de indledende observationer valgte jeg at tilpasse interviewguiden til de enkelte beboere. Særligt væsentligt var det, at jeg via mit kendskab til beboerne havde mulighed for at

tilpasse spørgsmålenes antal og karakter efter den enkeltes funktionsniveau. Overordnet ændrede jeg min interviewguide til beboerne således, at der var færre samt mere konkrete og letforståelige spørgsmål. Dog lod jeg flere spørgsmål stå, end jeg umiddelbart mente, jeg kunne få svar på, således at jeg havde mulighed for at tilpasse spørgsmålene under interviewet i tilfælde af, at jeg havde "undervurderet" beboeren.

Interviewguiderne er vedlagt som bilag 1.

4.10.2. Interviewsituationen

Selve interviewet forløb som en samtale, hvor jeg bestræbte mig på at skabe anledning til, at beboerne og kontaktpersonerne åbnede op for deres erfaringsverden. Jeg forsøgte så vidt muligt at stille korte og præcise spørgsmål og forfølge informanternes svar og fortællinger samt at lytte efter og spørge ind på en måde, der ikke lukkede af for nye opdagelser (Kvale, 2004:136; Juul, 2012:75). Jeg lagde desuden stor vægt på at opfordre informanterne til at fortælle om konkrete situationer.

4.11. Transskription og citatpraksis

Jeg har optaget og transskriberet alle interview, med undtagelse af et, der grundet en fejl ved diktafonen ikke blev optaget. Dette interview nedskrev jeg så detaljeret som muligt efter hukommelsen og lod efterfølgende den pågældende informant læse interviewet igennem, således at hun havde mulighed for at godkende og komme med rettelser. Jeg har tilstræbt at transskribere de optagede interview ordret for at være så loyal overfor informanterne som muligt. At transskribere indebærer dog at transformere noget fra én form til en anden, hvilket indebærer en række vurderinger og beslutninger, og jeg er derfor bevidst om, at det transskriberede aldrig kan blive en kopi af en oprindelig virkelighed (Kvale, 1997:163,167). Dog kan lange svar, løbende omformuleringer, afbrydelser, og øh'er kan gøre citater fra transskriptioner til forvirret læsning, og kan få sammenhængen til at virke uoverskuelig (ibid.:167). På denne baggrund og for læsevenlighedens skyld er de citater, der indgår i analysen, i nogle tilfælde gengivet mere sprogligt sammenhængende, end de fremstår i transskriberingerne, dog i et omfang så betydningen bibeholdes.

Retningslinjer for transskription er vedlagt som bilag 4.

4. 12. Metodiske udfordringer

Som tidligere nævnt huser Markvej en gruppe svært psykisk syge beboere, og deres funktions- og refleksionsniveau gav anledning til flere udfordringer. I kraft af mit teoretiske perspektiv havde jeg bl.a. til hensigt at spørge særligt ind til følelser relateret til stolthed og skam. I praksis viste det sig dog vanskeligt for beboerne at sætte ord på, hvilke følelser de forskellige oplevelser vakte i dem. Det havde den konsekvens for min undersøgelse, at beboernes perspektiv ikke blev så dybdegående og detaljeret, som jeg havde ønsket, og det vanskeliggjorde analysen af beboernes perspektiv på interaktionen.

En anden udfordring var, at det var vanskeligt for beboerne at fastholde en samtale i længere tid af gangen. F.eks. havde en af beboerne svært ved at gennemføre et interview af en varighed på over 10 minutter, og jeg valgte derfor at gennemføre interviewet med denne beboer over to omgange. Selvom interviewet som følge heraf blev afbrudt, kom det mig til gode på den måde, at beboeren ved andet interview virkede mere tryk ved situationen og var forberedt på, hvordan det ville foregå, hvilket resulterede i et langt mere udbytterigt interview i anden omgang.

Beboerne havde derudover svært ved at huske de konkrete situationer fra observationerne i interviewsituationen. Havde jeg ikke fravalgt videooptagelser, kunne jeg have anvendt disse som en slags stimulimateriale og hjælpe deres hukommelse på vej ved at vise udvalgte klip som et led i interviewet. Videooptagelser havde desuden givet mig mulighed for at analysere mere dybdegående på de non-verbale elementer af interaktionen. Jeg vil dog fastholde, at jeg traf den rigtige beslutning ved at fravælge videooptagelser, idet risikoen for at det ville skabe utryghed blandt beboerne var for stor. En anden mulighed havde været at interviewe beboer og kontaktperson sammen, hvorved kontaktpersonerne måske kunne hjælpe beboernes hukommelse på vej. Når jeg valgte at interviewe dem hver for sig, var det dog bl.a. fordi, at jeg ikke ønskede, at de skulle holde sig tilbage med at fortælle om de mere følsomme aspekter af interaktionen. Set i bakspejlet havde det sandsynligvis været mere udbytterigt at foretage flere observationer kombineret med kortere etnografiske interview i umiddelbar forlængelse af disse. Herved havde det sandsynligvis været lettere for beboerne at huske situationerne og sætte ord på deres følelser i de konkrete situationer. Derudover havde jeg ved at anvende flere observationer over en længere periode muligvis haft bedre

tid til og mulighed for at opbygge en højere grad af fortrolighed, hvorved jeg måske kunne have opnået et bedre indblik i eventuelle konflikter og mere sårbare situationer. Tidsrammen for specialet havde dog vanskeliggjort dette.

4.13. Analysestrategi

Analysemetoder er ifølge Kvale metoder, der *"kan bruges til at organisere interviewteksterne, sammenfatte betydningerne i en form, der kan fremstilles på forholdsvis begrænset plads, og afklare implicite betydninger i det, der blev sagt."* (Kvale, 2004:186).

Hovedsigtet med analysen er at undersøge betydningen af en god personlig relation i interaktionen mellem beboerne og deres kontaktpersoner. Ved brug af Scheffs begrebsapparat indebærer dette en analyse af det sociale bånd og afstemningen mellem beboere og kontaktpersoner, og som indikatorer på dette vil jeg bl.a. beskæftige mig med, hvorvidt følelser af stolthed og skam kommer i spil i interaktionen. Jeg leder altså også efter følelser, der ligger bag ved det, jeg ser under min observation samt det, informanterne siger under interviewene, og jeg ønsker således at fortolke det empiriske materiale ved brug af Scheffs begrebsapparat. På den baggrund vælger jeg at anvende den analysemetode, der af Kvale betegnes som meningsfortolkning. I det følgende vil jeg redegøre for operationaliseringen af mine valgte teoretiske begreber, hvorefter jeg vil redegøre nærmere for mit valg af meningsfortolkning som analysestrategi.

4.13.1. Operationalisering af stolthed og skam

Scheff henviser bl.a. til Retzinger for en uddybning af teknikker til identifikation af skam og relaterede følelser, og i artiklen 'Identifying Shame and Anger in Discourse' præsenterer Retzinger en metode til at identificere skam og vrede i tekster som f.eks. narrativer eller transskriberede interview. Metoden kan ifølge Retzinger anvendes til en forståelse af de følelser, der siger noget om det sociale bånd og give en bedre forståelse af forhold mellem mennesker (Scheff, 2005:163; Retzinger, 1995:1112). Ligesom Scheff anvender Retzinger (1995:1106) en bred definition af skam, og hun præsenterer i artiklen en lang række nøgleord til identifikation af skam, herunder både verbale og non-verbale, og jeg har, med udgangspunkt i disse nøgleord, udarbejdet en kodeliste til identifikation af skam i mit empiriske materiale.

Stolthed defineres som tidligere nævnt som skammens modsætning, og jeg har derfor omfortolket Retzingers koder for skam og vrede til syv overordnede koder for stolthed. Ved identifikation af stolthed har jeg således beskæftiget mig med, om informanterne eksempelvis føler sig set, forstået og respekteret. Retzingers koder for skam og vrede bygger på omfattende forskning, og der er ikke i samme omfang forsket i stolthed (Scheff & Starrin, 2004:163). Det er derfor vigtigt at understrege, at mine omfortolkninger kun kan anvendes som en vejledning til identifikation af stolthed.

Min kodeliste indeholder både verbale, paralingvistiske og visuelle koder for stolthed og skam. Uden videooptagelser var det dog til tider vanskeligt at identificere paralingvistiske og visuelle koder for stolthed og skam, og dertil kommer at beboerne i kraft af deres psykiske lidelser havde symptomer og medicinske bivirkninger, der let ville kunne forveksles med skam. Af disse årsager har jeg primært beskæftiget mig med verbale ledetråde på skam, samt med verbale og visuelle koder for stolthed.

Kodelisten er vedlagt som bilag 3, og indeholder alle Retzingers koder for skam samt mine omfortolkninger til koder for stolthed.

4.13.2. Operationalisering af afstemning og kvaliteten af det sociale bånd

Jeg har på baggrund af Scheffs redegørelse for begreberne afstemning og sociale bånd ligeledes udarbejdet en kodeliste til identifikation af handlinger og udsagn, der vil være relevante i forhold til en belysning af disse elementer af interaktionen. For at få et billede af afstemningen og det sociale bånd mellem beboerne og deres kontaktpersoner har jeg bl.a. beskæftiget mig med, hvordan de afbalancerer deres synspunkter, hvorvidt de værdsætter hinandens synspunkter eller om den ene parts synspunkter forkastes, samt hvordan eventuelle konflikter og uenigheder håndteres. Derudover var jeg opmærksom på, om beboere og kontaktpersoner gav udtryk for en forståelse af hinandens tanker og følelser, eller om der opstod misforståelse og afvisninger, samt hvorvidt de to parter var nærværende og opmærksomme under interaktionen. Jeg fandt det ligeledes relevant om sårbare følelser blev anerkendt, samt om der var tegn på, at en eller begge parter "formildede" eller "bortledte opmærksomhed fra" negative følelser, som det ses ved opslugte relationer.

Jeg havde, jf. Sterns begreb om affektiv afstemning, derudover et særskilt fokus på kontaktpersonernes måde at afstemme sig ift. beboerne på, herunder om de var nærværende og gav beboerne opmærksomhed, samt om de viste forståelse for og accept af beboernes følelser ved at kommunikere deres følelsesmæssige tilstand tilbage i en anden intensitet, timing og form. Jeg havde derudover fokus på, om kontaktpersonerne var følelsesmæssigt tilgængelige og viste et helhjertet engagement m.v.

Se bilag 2 for uddybning.

4.13.3. Meningsfortolkning som analysestrategi

Meningsfortolkning er en analysestrategi inspireret af den hermeneutiske filosofi. Den meningsfortolkende analysemetode forudsætter ifølge Kvale en afstand til det sagte, som opnås gennem en metodisk eller teoretisk holdning, der rekontekstualiserer det sagte i en specifik begrebskontekst, og den giver således mulighed for at gå ud over det sagte og afdække betydningsstrukturer, der ikke umiddelbart fremtræder i informanternes fortællinger (Kvale, 2004:199). Denne analysemetode er derfor velegnet til studier af følelser, idet disse ikke altid er bevidste, hvilket nødvendiggør en fortolkning af, hvad der ligger bag informanternes handlinger og udsagn. Med anvendelsen af meningsfortolkning som analysestrategi har jeg således haft mulighed for at fortolke det empiriske materiale ud fra mit valgte teoretiske perspektiv.

Selvom Scheffs begreber om det sociale bånd, afstemning samt stolthed og skam har fungeret som fortolkningsramme for analysen, har jeg, som tidligere nævnt, samtidig tilstræbt en sensitivitet over for det empiriske materiale, med henblik på at forhindre at min teoretiske forforståelse stod i vejen for nye forståelser. Med andre ord har jeg på trods af en primær deduktiv tilgang med teoretisk forforståelse tilstræbt en induktiv åbenhed over for materialet (Juul, 2010:84,85). F.eks. viste det sig undervejs, at empirien udgjorde et relevant grundlag for en diskussion af nogle af de spændingsfelter, jeg har beskæftiget mig med i problembaggrunden. Jeg tilføjede derfor problemformuleringens andet underspørgsmål og udvalgte tre analysetemaer, jeg fandt særligt interessante i dette perspektiv. Analysen er bygget op omkring fire overordnede temaer, som er udvalgt således, at de både danner baggrund for en besvarelse af problemstillingen, og også tager udgangspunkt i, hvad der

viste sig som væsentlige aspekter i informanternes oplevelser og erfaringer. Temaerne og deres indhold vil blive introduceret nærmere i det følgende.

Kapitel 5: Analyse

Dette kapitel indeholder specialets analyse. Inden den egentlige analyse påbegyndes, vil jeg kort introducere kapitlets form og opbygning samt de fire temaer, der udgør analysen. Jeg vil ligeledes præsentere undersøgelsens informanter.

5.1. Læsevejledning samt præsentation af analysetemaer

Jeg har som nævnt valgt at strukturere min analyse med udgangspunkt i fire overordnede temaer. De fire temaer repræsenterer det, jeg betragter som mine vigtigste og mest interessante fund, og som jeg mener kan bidrage til en nuanceret og dybdegående besvarelse af problemstillingen. Tema 2, 3 og 4 er desuden valgt, fordi de udgør et relevant grundlag for en belysning og diskussion af de dilemmaer eller spændingsfelter, jeg tidligere har beskæftiget mig med, og som jeg finder relevante set i lyset af empiriens indhold. De fire temaer er bygget op således, at de indledes med en fænomenologisk inspireret introduktion til temaet, i hvilken jeg redegør for min motivation for emnet og kort opridser kapitlets indhold og opbygning. Derefter følger den egentlige analyse, som i tema 2, 3 og 4 desuden følges af en diskussion af et udvalgt dilemma i relation til analysens fund. Samtlige temaer afsluttes med en delkonklusion.

Tema 1 omhandler den non-verbale kommunikation, der finder sted imellem beboerne og deres kontaktpersoner, og som kan ses som en indikation på et sikkert socialt bånd. Jeg beskæftiger mig her bl.a. med, hvad der karakteriserer denne form for kommunikation, samt hvilken betydning, den har for interaktionen.

Tema 2 har kontaktpersonernes håndtering af deres professionelle rolle og relationen til beboerne som omdrejningspunkt. Temaet indeholder en analyse af, hvordan den gode relation kan fremmes ved, at kontaktpersonerne er åbne omkring behov og sårbare følelser, at beboerne kender til kontaktpersonernes liv uden for arbejdspladsen, samt at kontaktpersonerne oplever en gensidighed i relationen. Afslutningsvis diskuteres det, hvordan analysens resultater og Scheffs teori går i spænd med normerne omkring den professionelle rolle, og fokus er her på balancen mellem at være personlig og professionel.

Tema 3 indeholder en analyse af en relation, der ved første øjekast kan ses som et eksempel på en opslugt relation, men hvor den tætte forbindelse imellem beboeren og kontaktpersonen alligevel giver et godt udgangspunkt for udvikling hos beboeren. Den måde, kontaktpersonen griber ind og hjælper på, udgør dog samtidig et relevant grundlag for en diskussion af spændingsfeltet mellem autonomi og afhængighed, og afslutningsvis diskuteres således en konkret situation i interaktionen i relation til konflikten mellem, hvornår man som kontaktperson er forpligtet til at gribe ind, og hvornår man bør respektere individets ret til selvbestemmelse.

Tema 4 handler om kærlighed imellem beboere og kontaktpersoner, og med udgangspunkt i Scheffs definition af kærlighed foretager jeg en analyse af relationen mellem to 'par'. Kan der opstå kærlighed i et professionelt hjælpeforhold? Og hvad betyder det i så fald for interaktionen? Temaet slutes af med en diskussion af kærlighedens betingelser i en asymmetrisk relation.

5.2. Præsentation af informanter

5.2.1. Anette og Eva

Anette er først i 50'erne og har boet på Markvej i ca. 10 år. Hun har tre kontaktpersoner i sit team, som hun selv har valgt. Hun valgte Eva for ca. tre år siden, da bostedet ændrede praksis, og beboerne selv fik mulighed for at vælge kontaktpersoner. Anette har diagnosen paranoid skizofreni.

Eva er først i 40'erne og har arbejdet på Markvej i fem år. Hun er oprindeligt uddannet social- og sundhedsassistent og har en miljøterapeutisk efteruddannelse samt en diplomuddannelse i rehabilitering. Eva har arbejdet inden for det psykiatriske felt i 19 år, herunder primært i socialpsykiatrisk regi men også i hospitalspsykiatrien.

5.2.2. Helle og Susanne

Helle er først i 50'erne og har boet på Markvej i ca. tre år. Hun valgte Susanne som kontaktperson for ca. to et halvt år siden. Helle har en diagnose inden for skizofrenispektret.

Susanne er sidst i 40'erne og blev ansat omtrent samtidig med, at Helle flyttede ind for tre år siden. Susanne er uddannet pædagog og har arbejdet syv år inden for psykiatrien, før hun blev ansat på Markvej. Hun har tidligere arbejdet med børn og unge.

5.2.3. Erik og Maria

Erik er sidst i 50'erne og har boet på Markvej i ca. fem år. Erik har i alt fire kontaktpersoner, og han valgte Maria som kontaktperson for ca. to et halvt år siden. Erik har en hjerneskade grundet alkoholmisbrug samt et overfald, hvor han fik et slag i hovedet. Han lider desuden af depression.

Maria er først i 40'erne. Hun er ufaglært og er ansat i fleksjob 15 timer om ugen, og hun har været ansat på Markvej i fire år. Før hun blev ansat på Markvej, arbejdede Maria med børn, og hun har ikke tidligere erfaring fra psykiatrien.

5.3. Analysetema 1: Non-verbal kommunikation – et karakteristikum ved et sikkert socialt bånd

Noget af det første, der slog mig under mine indledende besøg på Markvej, var, hvor dårligt fungerende beboerne var. Flere af dem kunne jeg til min overraskelse slet ikke kommunikere med. De svarede med enstavelsesord, mumlede uforståeligt eller var simpelthen ikke i stand til at være i kontakt med mig. På trods af min erfaring fra det psykiatriske felt kom det bag på mig, at gruppen af beboere på dette bosted var så syge, som de var, og jeg må indrømme, at jeg ikke altid var helt tryk ved at befinde mig på stedet. Der hørtes ind imellem råb på gangene, og under mit andet besøg var der en beboer, som havde det så dårligt, at han måtte lægges i håndjern indtil udrykningstjenesten ankom. Jeg så ikke episoden finde sted, men jeg hørte råb, og jeg fornemmede tydeligt, hvordan episoden påvirkede de øvrige beboere. Denne og andre episoder skabte naturligvis uro blandt beboerne, men dette til trods formåede personalet at skabe tryghed og god stemning på stedet. Det var overraskende for mig, at personalet tilsyneladende var så glade for at arbejde med denne gruppe af svært psykisk syge, og at de formåede at have så god kontakt med beboerne. Jeg var derudover imponeret over deres overskud og deres måde at kommunikere med beboerne på. De ansatte var afslappede, og beboere og personale lavede ofte sjov med hinanden. Også beboerne imellem var stemningen god, og de beskrev sig selv om én stor familie.

Et andet aspekt af personalets og beboernes samvær, som jeg var lidt længere tid om at registrere, var, hvordan de ofte formåede at kommunikere uden ord. Til gengæld er det noget af det, der har gjort stort indtryk på mig. Jeg oplevede flere gange under mine observationer, at der foregik en ordløs kommunikation mellem beboere og personale, som jeg som udefrakommende ikke umiddelbart kunne afkode. Det var ikke noget, de selv tænkte over eller beskrev for mig, men noget jeg som udefrakommende bed mærke i. Jeg anser således den non-verbale kommunikation for at være et centralt element i interaktionen mellem de tre beboere og deres kontaktpersoner, og jeg vil bygge afsnittet op omkring et udvalgt eksempel for hvert 'par'. Via eksemplerne vil jeg forsøge at nærme mig, hvad der karakteriserer denne form for kommunikation i de beskrevne situationer, hvad forudsætningerne for at kommunikere uden ord er, samt hvilken betydning det har for

interaktionen. De udvalgte eksempler er alle situationer, jeg hæftede mig ved under observationerne, og som jeg valgte at spørge ind til enten i situationen eller under et efterfølgende interview.

5.3.1. Erik og Maria

Jeg vil indlede med et eksempel, der fandt sted under min anden observation af Erik og Maria. Jeg har været i Eriks bolig i ca. 10 minutter, og Erik og Maria har snakket lidt om løst og fast, bl.a. om nogle af de rejser, Erik var på som ung. Maria skal hjælpe Erik med at skifte bukser og strømper, og det er det, hun er i gang med, da følgende finder sted:

"Maria hjælper Erik med at få bukser på. Da hun bagefter skal hjælpe ham med at få sokker på, sætter hun sig på knæ nede foran ham. Erik sidder i en stol. Mens de sidder sådan, bliver der pludselig stille, og de kigger længe på hinanden. De kigger hinanden i øjnene, og efter nogle sekunder smiler de begge. Så siger Maria: "Du har det godt Erik", og smiler til ham. Erik svarer: "Ja, det har jeg. Det siger jeg også hele tiden", hvorefter Maria siger: "Ja, og jeg husker dig på det." Derefter snakker de videre, som de hele tiden har gjort."
(Uddrag af feltnotater, bilag 5:60).

Jeg hæfter mig ved situationen, da jeg har på fornemmelsen, at der foregik noget imellem Erik og Maria i de sekunder, hvor de sidder stille og smiler til hinanden, som jeg ikke umiddelbart kunne afkode. Jeg beslutter mig derfor for at spørge ind til situationen i det efterfølgende interview med Maria. Her siger Maria følgende:

Interviewer: *"(..) jeg bed mærke i en situation, hvor du giver Erik sokker på. Du sidder nede foran ham, og så kigger du op på ham, og så smiler I til hinanden i 5-10 sekunder uden at sige noget. Kan du huske det?"*

Maria: *"Ja, det kan jeg huske."*

Interviewer: *"Kan du prøve at beskrive det?"*

Maria: *"Jamen, det er jo bare det der med, at man kender hinanden så godt, at man behøver ikke at sætte ord på."*

Interviewer: *"Så hvad foregik der, hvis du skal forklare det til mig?"*

Maria: *"Jamen, at han var okay, og han syntes, det var fint, at du var der. Og han syntes, at situationen var okay. Og så kigger man lige, "ja, det er okay". Og jeg tror mere, at det var det, at jeg sådan lige fornemmede, hvor han var henne. For han var sådan lidt... Han havde en øv-dag den dag. Ja, og så behøvede jeg jo ikke at sige til ham: "Synes du, at det er okay, at hun er her nu", fordi vi har nok i bare at kigge på hinanden. Så var det ligesom rigtigt."* (Bilag 5:86).

Erik havde altså en dårlig dag, da observationen fandt sted, og Maria valgte derfor at sikre sig, at det var ok, at jeg var tilstede som observatør. I stedet for at sige det højt, "spørger" Maria ham uden at sætte ord på, og fordi de kender hinanden så godt, er det nok at kigge på ham. Ved at spørge på denne måde har hun undgået at sætte ham i forlegenhed i tilfælde af, at han ikke havde det godt med min tilstedeværelse. Hun fornemmer, at han har det ok og går videre med aktiviteten. Erik smiler og siger, at han har det godt, og han bekræfter herved tilsyneladende hendes tolkning non-verbalt såvel som verbalt. Da jeg efterfølgende spørger Erik til situationen, kan han ikke huske den, men under interviewet lægger han gentagne gange vægt på, at han og Maria forstår hinanden. F.eks. siger han som det første under interviewet:

Interviewer: *"Det første jeg vil spørge dig om, det er, om du kan fortælle lidt om dit og Marias forhold?"*

Erik: *"Ja, det er fordi, at Maria og mig vi "funger" sammen. Altså hun forstår mig, og jeg forstår hende."* (Bilag 5:61-62).

Selvom Erik ikke kan huske den specifikke situation, føler han generelt, at han og Maria forstår hinanden. Man kan derfor antage, at han også i denne situation, ligesom Maria, oplever, at de forstår hinanden.

Erik og Maria kender altså hinanden så godt, at de kan kommunikere uden at sætte ord på, og de er tilsyneladende begge klar over, hvad den anden tænker i situationen. Jeg hæfter mig særligt ved Marias formulering, at hun "fornemmer, hvor han er henne", hvilket leder tankerne hen på Scheffs begreb om afstemning. Formuleringen indikerer en fælles opmærksomhed på, hvordan Erik har det i situationen, og at Maria forstår Eriks tanker og

følelser. Der er således en gensidig forståelse mellem de to, mental såvel som følelsesmæssig, hvilket af Scheff også beskrives som empatisk intersubjektivitet eller tankelæsning (Scheff, 1990:7,97). Sagt på en anden måde er Erik og Maria afstemte i situationen, og det beskrevne eksempel kan derfor også ses som en indikation på et sikkert socialt bånd.

Et yderligere aspekt, der kan underbygge tolkningen af, at Erik og Maria er afstemte i den beskrevne situation, og som dermed indikerer et sikkert socialt bånd, er, at situationen tilsyneladende fremkalder følelser af stolthed. Stolthed og skam har, som jeg tidligere har været inde på, en signalfunktion i forhold til det sociale bånd, og stolthed er tegn på et intakt socialt bånd (Scheff, 1990:15). Som tidligere beskrevet har jeg har foretaget en omfortolkning af Retzingers koder for skam med henblik på at kunne belyse følelser af stolthed. Visuelle indikationer på skam er bl.a. at smile falsk og stirre hårdt (Retzinger, 1995:1111), hvilket jeg har omfortolket til at smile ægte og kigge åbent som et tegn på stolthed (Bilag 3). På den baggrund kan der argumenteres for, at Eriks og Marias smil indikationer på stolthed, idet de fremstår ægte. Derudover bekræfter Erik verbalt, at han har det godt, hvilket kan tolkes som et tegn på, at han føler velbehag. Dette kan tolkes som en verbal ledetråd, der indikerer stolthed, idet dette i min omfortolkning står i modsætning til at give udtryk for ubehag i social situation (Retzinger, 1995:1108; bilag 3). Ovenstående kan karakteriseres som en sekvens af indikationer, da der forekommer en kombination af tre forskellige koder for stolthed, herunder både non-verbale og verbale, hvilket underbygger tolkningen af, at Erik føler stolthed, og at han dermed føler sig forstået i situationen. Ser man på Eide og Eides beskrivelse af, hvordan den professionelle aktivt kan afstemme sig i forhold til brugeren, er det desuden værd at bemærke, hvordan Maria ved at smile til Erik foretager en spejling og bekræftelse af hans følelsesmæssige tilstand i situationen. Hun viser med andre ord, at hun ser og opfatter, at Erik har det godt (Eide og Eide, 2007:144). Dette giver ifølge Eide og Eide brugeren en kraftig følelse af at blive set og skaber tillid, hvilket stemmer overens med, at Erik i situationen oplever følelser af stolthed.

Opsummerende er der altså en række indikationer på, at Erik og Maria er afstemte i situationen, og at de i kraft af denne afstemthed formår at kommunikere uden ord omkring Eriks følelsesmæssige tilstand. Det har den positive konsekvens, at Maria undgår at sætte

Erik i forlegenhed, og at Erik tilsyneladende føler sig set og forstået.

5.3.2. Helle og Susanne

I interaktionen mellem Helle og Susanne kommunikeres der ligeledes meget uden ord, hvilket er et aspekt af deres relation, som de begge lægger vægt på under interviewet, og som jeg ligeledes bemærkede under mine observationer. Et sigende eksempel er, at de begge fremhæver samme oplevelse som en af de bedste, de har haft sammen. Helle havde ondt i sit ben og sad og var ked af det. Susanne kom forbi, og hun satte sig og holdt om Helle. Hun spurgte ikke Helle, hvad der var galt, men satte sig for at give hende ro og omsorg, hvilket var netop, hvad Helle havde brug for. Susanne kunne altså berolige og trøste Helle uden at sige noget til hende – en oplevelse, der havde stor betydning for dem begge (Bilag 5:26,49). Det eksempel jeg vil gå i dybden med her, er dog en episode, der fandt sted under mine observationer. To ansatte og ca. fem beboere sidder og spiser aftensmad, da følgende udspiller sig:

"Under maden bliver der uro et andet sted i huset. En beboer har det skidt, og en af de ansatte går til og fra for at hjælpe dem, der er fast vagt på denne beboer. Da beboeren begynder at råbe, går Susanne også. Hun rejser sig, men på vej væk ser hun, at Helle er bange. Helle sidder helt stille og ryster og kigger ned i bordet. Susanne vender sig om for at gå hen til Helle, der samtidig rejser sig for at gå ind til sig selv. Susanne siger, at hun synes, Helle skal blive siddende ved de andre, og at der ikke sker noget. Helle står og overvejer, om hun skal gå ind eller blive. Susanne siger: "Det skal du selv bestemme. Du skal ikke blive for min skyld." Helle sætter sig igen og sidder som før. Ryster og kigger ned i bordet. Susanne sætter sig nu hos Helle, lægger en hånd på hendes skulder og kigger på hende uden at sige noget. Da Helle er faldet lidt til ro, går Susanne for at hjælpe de andre. Hun kommer hurtigt tilbage og siger, at nu er der ro på. Helle begynder straks efter at snakke og grine igen." (Uddrag af feltnotater, bilag 5:40).

Det, jeg særligt hæftede mig ved i denne situation var, hvordan Susanne formåede at berolige Helle uden at sige noget til hende. Jeg vælger derfor at spørge ind til den konkrete

situation under interviewet, så jeg kan få et billede af, hvordan Susanne selv oplever situationen:

Interviewer: *"Kan du prøve at beskrive, hvad du tænkte i den situation? Eller hvad der skete?"*

Susanne: *"Jamen, det som jeg kan huske, der skete, det var, at jeg synes, jeg kunne høre det på Helles åndedræt, at øh ... 'Åhr, åhr nej. Nu sker det igen' ..."*

(..)

Interviewer: *"Der lagde jeg også mærke til, at du satte dig. Og I sagde nemlig ikke så meget dér. Men du satte dig vist og holdt om hende og lige holdt hende på ryggen. Og hvorfor gjorde du det?"*

Susanne: *"Jamen, fordi det giver hende jo ro, det fysiske. Bare det at blive holdt om eller at blive holdt i hånden eller at blive aet på ryggen. Det giver hende ro. Så hun kan mærke, at jeg er der." (Bilag 5:54).*

Susanne er altså på vej væk for at hjælpe sine kollegaer, da hun hører på Helles åndedræt, at hun får det skidt, og Susanne giver sig tid til at sætte sig og berolige hende. Hun ved, at det fysiske giver hende ro, så hun sætter sig og holder om Helle, indtil hun har det bedre. Det får Helle til at slappe af, og da Susanne kommer tilbage, har Helle det tilsyneladende godt igen.

Situationen finder sted efter jeg har interviewet Helle, så det vides ikke, hvordan Helle oplever den konkrete situation. Under interviewet lægger Helle dog generelt vægt på den tryghed, det giver hende, når Susanne f.eks. holder om hende, hvilket fremgår af følgende interviewuddrag:

Interviewer: *"Jeg har jo lagt mærke til det, at I holder om hinanden og krammer. Er det noget, der betyder meget for dig?"*

Helle: *"Ja, jeg søger meget tryghed." (..) "Jeg bliver nemt forvirret og søger meget tryghed."*

Interviewer: *"Okay, så det giver dig tryghed? Den der, hvad kan man kalde det?"*

Helle: "Nærhed." (Bilag 5:41).

Helles oplevelse stemmer altså overens med Susannes beskrivelse af, at den fysiske nærhed som f.eks. at blive holdt om, giver Helle ro og tryghed, hvilket tilsyneladende også er tilfældet i den beskrevne situation.

Også i dette tilfælde kan der argumenteres for, at Helle og Susanne er afstemte i situationen. Da Susanne sætter sig og holder om Helle, foregår der en kommunikation uden ord, som beroliger Helle. Susanne behøver ikke at spørge Helle, om hun er bange, eller om hun har brug for at blive holdt om, og Helle behøver ikke at bede om dette. Susanne ser og forstår, at det er det, Helle har brug for, og Helle får det tilsyneladende bedre af det. Med andre ord viser Susanne her en følelsesmæssig indføling i Helles oplevelse, hvilket er noget af det, der karakteriserer afstemning (Scheff, 1990:7). Ved at sætte sig ved Helle viser Susanne, at hun ser og opfatter, at Helle er bange, fremfor hvis hun med det samme var gået ind til den anden beboer. Dertil kommer, at Susanne på trods af det, der foregår med den anden beboer, stopper op og giver Helle sin fulde opmærksomhed. Netop det at give brugeren udelt opmærksomhed, er en af de faktorer, der kan fremme afstemning i interaktionen (Eide & Eide, 2007:150).

Det er derudover værd at nævne, at Susanne i situationer som denne er stolt af det arbejde, hun udfører som kontaktperson. Under interviewet lægger Susanne i høj grad vægt på, at noget, der betyder meget for hende, er, at hun kan give Helle det, hun har brug for. Under interviewet siger hun bl.a.:

Susanne: "Det, Helle hun sagde dengang, da jeg spurgte hende: "Jamen Helle, hvorfor er det, du har valgt mig, og hvad er det, du gerne vil bruge mig til?" Så siger hun til mig: "Jamen, jeg synes, du er rigtig god at snakke med, når jeg har det dårligt. Fordi du gør mig rolig." Det var faktisk ordret, hvad hun sagde." (..) "jeg synes, at det var vigtigt, at jeg så også kunne bruges til det, som hun gerne ville bruge mig til." (Bilag 5:52).

Senere siger Susanne om det at kunne give Helle ro:

Susanne: *"Det gør mig glad, at jeg kan give noget af den ro, jeg har, videre til hende. Især fordi det jo også er noget af det, hun har givet udtryk for, at hun gerne vil have af mig."* (Bilag 5:49)

Det, der indikerer stolthed i ovenstående citater er, at Susanne giver udtryk for en følelse af tilstrækkelighed. Susanne føler, at hun kan leve op til Helles forventninger, hvilket bl.a. indebærer, at hun kan give Helle ro. Følelsen af tilstrækkelighed står i modsætning til det, der kaldes utilstrækkelighed i Retzingers koder for skam. Denne kategori dækker over udsagn, der afslører at en person ikke føler at han eller hun kan leve op til sit eget eller en andens idealbillede (Retzinger, 1995:1108). Susanne giver netop udtryk for en følelse af at leve op til Helles forventninger, og det udløser tilmed positive følelser hos hende – det gør hende glad. Et udsagn der ligeledes kan tolkes som en indikation på stolthed. Det, Susanne giver udtryk for i ovenstående citat, underbygger desuden Scheffs pointe om, at fælles identitet og bevidsthed, altså afstemning, kan forbedres gennem god kommunikation (Scheff, 2006:116). Susanne og Helle har tilsyneladende haft en forventningsafstemning, da Helle valgte Susanne som kontaktperson, hvilket bevirker, at de i senere situationer ikke behøver at sætte ord på, hvad Susannes rolle er. Susanne ved, at Helle har brug for hjælp til at få ro, hvilket hun bl.a. får ved, at Susanne holder om hende. Denne kommunikation omkring Helles behov har således kunnet fremme afstemningen i senere situationer.

Opsummerende foregår den non-verbale kommunikation i interaktionen mellem Helle og Susanne i høj grad som noget fysisk. Helle og Susanne lægger begge vægt på, hvordan den fysiske nærhed kan give Helle den ro, hun har brug for. Denne fælles forståelse er ifølge Susanne hjulpet på vej af, at de sammen har italesat dette behov, da Helle valgte Susanne som kontaktperson. Den beskrevne situation er således et eksempel på, hvordan en afstemt relation kommer til udtryk ved en non-verbal kommunikation, der er afgørende for Helles velbefindende og følelse af tryghed.

5.3.3. Eva og Anette

Også i interaktionen mellem Eva og Anette er der eksempler på, at de kommunikerer uden ord. Det eksempel, jeg kort vil fremhæve her, finder sted under en indkøbstur, hvor Eva og

Anette er af sted sammen. Jeg er med som observatør. Eva og Anette slutter turen af med at spise frokost på en restaurant i centeret, hvor Eva sidder med sin taske over skulderen, og har den foran sig ved bordet.

"Anette spørger Eva, om hun ikke skal stille tasken fra sig. Eva svarer, at hun har det bedst med at sidde med den. Anette siger, at det jo bliver besværligt, når hun skal spise og siger, at hun nok skal passe på den. Eva beholder den hos sig. Lidt senere foreslår Anette igen, at hun stiller den fra sig. Eva smiler og siger: "Der er jo kun os". Derefter stiller hun den ved Anette." (..) "Efter maden sidder Eva med nogle papirer [Eva går ofte rundt med en stor stak papirer som hun skriver kruseduller på]. Anette og Eva kigger længe på hinanden uden at sige noget, hvorefter Anette siger: "Den er der stadig." Eva smiler lidt. Jeg forstår ikke, hvad hun mener, men da jeg spørger lidt efter, viser det sig at være tasken, de snakker om. Anette havde lagt mærke til, at Eva skævede ned til tasken og kalder det selv kommunikation uden ord." (Uddrag fra feltnotater, bilag 5:7).

Eva er altså bekymret for at stille tasken fra sig, mens de er på restauranten. Også efter hun har stillet den fra sig, er hun bekymret, men Anette kan tilsyneladende berolige hende.

I første del af uddraget giver Anette udtryk for, at hun opfatter og forstår altså Evas bekymring for tasken, selvom Eva ikke direkte har sat ord på denne bekymring. Anette giver verbalt udtryk for denne forståelse ved at sige noget beroligende – hun skal nok passe på tasken. Da Anette for anden gang foreslår, at Eva stiller tasken fra sig, smiler Eva, hvilket kan tolkes som en visuel kode for stolthed. Evas smil kan således ses som en positiv følelse, der fremkaldes af, at hun føler sig set og forstået af Anette. Når Eva siger: "Der er jo kun os" og stiller tasken fra sig, indikerer det, at hun har taget Anettes synspunkt om, at det er okay at stille tasken, til sig.

Ovenstående indikerer altså, at Eva og Anette er afstemte i situationen. Afstemningen ses bl.a. ved en gensidig forståelse af hinandens synspunkter, og at der foregår en afbalancering af synspunkter både verbalt og non-verbalt. I den sidste halvdel af citatet finder der tilsyneladende også afstemning sted, idet Anette aflæser af Evas kropssprog, at hun igen er

bekymret for tasken, og giver verbalt udtryk for en forståelse af Evas tanker og følelser ved at sige, at tasken stadig er der. Det, der sker i situationen, er altså en kombination af verbal og non-verbal kommunikation. Eva kommunikerer sin utryghed til Anette uden ord, og Anette giver verbalt udtryk for, at hun forstår og anerkender, hvordan Eva har det. Dette skaber den fornødne tryghed til, at Eva tør stille tasken fra sig og lade den stå.

5.3.4. Delkonklusion 1

Af mine observationer og interview fremgår det, at en stor del af kommunikationen mellem beboere og kontaktpersoner foregår non-verbalt. De to parter kan forstå hinanden og kommunikere uden at sætte ord på, hvilket netop kan lade sig gøre, idet beboerne og deres kontaktpersoner er afstemte i de beskrevne situationer. Den non-verbale kommunikation, er således eksempler på afstemning og et sikkert socialt bånd. Den non-verbale kommunikation kommer både til udtryk i ansigtsudtryk, kropssprog og som fysisk berøring, og den fremmes i flere tilfælde af en kombination med verbal kommunikation. En vigtig forudsætning for den non-verbale kommunikation synes at være et godt kendskab til samt en god forståelse af den anden. Den gennemgående betydning for interaktionen er, at den non-verbale kommunikation giver beboerne tryghed. At der i alle tre tilfælde er tegn på stolthed i de beskrevne situationer, understreger at beboerne føler sig set og forstået som følge af den kommunikation, der finder sted, og der kan således argumenteres for, at der gennem den non-verbale kommunikation sker en opbygning eller vedligeholdelse af de sociale bånd. Var relationerne mellem de tre 'par' derimod ikke afstemte, kunne der i stedet opstå misforståelser som et resultat af forkerte opfattelser af den andens perspektiv (Bo, 2012:19). Beboere og kontaktpersoner kunne i så fald risikere at aflæse hinandens signaler forkert, hvilket kunne føre til misforståelser og i sidste ende til et svækket socialt bånd. Opsummerende er den non-verbale kommunikation således et godt eksempel på, hvad sikre sociale bånd betyder for interaktionen mellem beboerne og deres kontaktpersoner.

5.4. Analysetema 2: Kontaktpersonernes håndtering af deres professionelle rolle og relationen til beboerne

Under mine besøg og observationer på Markvej var der, som tidligere beskrevet, en rar og afslappet stemning, og der blev lavet sjov på kryds og tværs. Ved et af mine indledende besøg var jeg med til det ugentlige bankospil, og der var – som der som regel er til banko – en masse tilråb undervejs. Opråberen var en af de ansatte, og på et tidspunkt råbte hun: *”Nummer 18, kys din kæreste på patten”*. Jeg blev lidt overrasket over denne kommentar, men jeg syntes, det var befriende, at de ansatte på den måde kunne være sig selv og åbenbart ikke tænkte så meget over, om det de sagde var helt *”passende”*. Beboerne lavede op under bankospillet. De grinede og hyggede sig, og de kom selv med lignende tilråb undervejs. Under interviewene gjorde kontaktpersonerne meget ud af, at det var vigtigt for dem ikke at lave for meget om på dem selv, når de var på arbejde. Gensidighed i relationen betød meget for dem, og det var vigtigt for kontaktpersonerne at opleve, at beboerne også *”gav noget”* i relation. Beboere og personale kendte meget til hinandens liv, og mit indtryk var, at personalet talte åbent om deres liv uden for arbejdspladsen. Beboerne spurgte f.eks. ofte til de ansattes børn og mænd, og flere beboere havde mødt kontaktpersonernes familier. Nogen havde endda besøgt deres kontaktpersoner hjemme på deres private adresse.

Med begrebet afstemning i baghovedet begyndte mine tanker at kredse om, hvilken betydning kontaktpersonernes måde at omgås beboerne på, havde for relationen mellem dem og beboerne. Beboerne var tilsyneladende glade for f.eks. at kende til kontaktpersonernes familier, men jeg spurgte samtidig mig selv, om de ansatte i virkeligheden gav for meget af sig selv. Dette analysetema vil derfor have kontaktpersonernes håndtering af den professionelle rolle og relationen til beboerne som omdrejningspunkt. Først vil jeg beskæftige mig med, hvad det betyder for interaktionen at være åben omkring sårbare følelser i kommunikationen med beboeren. Jeg vil derefter rette opmærksomheden mod, hvordan det influerer på interaktionen, at man som kontaktperson inviterer en beboer hjem eller fortæller historier fra privatlivet. Dernæst vil jeg se nærmere på, hvad det vil sige, at kontaktpersonerne *”får noget igen”* af beboerne, samt hvad denne gensidighed betyder for relationen. Afslutningsvis vil jeg diskutere, hvordan (og om)

normerne omkring rollen som professionel er forenelig med Scheffs anbefalinger og de analytiske fund.

5.4.1. At være ærlig omkring behov og sårbare følelser

Alle tre kontaktpersoner bestræber sig på at være åbne og ærlige i kommunikationen med beboerne. Kontaktpersonerne er tilsyneladende også ærlige omkring mere sårbare følelser, hvilket der er flere eksempler på. Særligt Maria lægger under interviewet stor vægt på ikke at skjule, hvis der er noget hun ikke ved eller noget, der gør hende usikker. Om dette siger hun bl.a.:

Maria: " (...) Jeg tænker, at jeg bliver nødt til at sige, hvad jeg føler, for at vi ved, hvor vi har hinanden. Og hvis jeg forventer det af ham, så skal jeg selvfølgelig også selv kunne gøre det. (...)" (Bilag 5:92).

Maria gør altså noget særligt ud af, at både hende og Erik bør give udtryk for, hvad de føler. På den måde ved de, hvor de har hinanden. Når Maria bruger udtrykket, at "de ved, hvor de har hinanden", kan det tolkes som om, at hun oplever, at hende og Erik opnår en bedre forståelse af hinanden ved at kommunikere omkring følelser.

Jeg vil i det følgende gå i dybden med et konkret eksempel på, hvordan Maria giver udtryk for følelser i samværet med Erik. I citatet herunder fortæller Maria om, hvordan hun, da hun lige var blevet kontaktperson for Erik, håndterede det, da Eriks måde at agere på gjorde hende usikker:

Maria: "Der var da nogen gange i starten, hvor jeg godt kunne finde på at sige til ham, når jeg f.eks. hjalp ham i bad, hvis han var sådan lidt rapkæftet og sådan noget: "Øh, jeg ved sgu ikke lige, om jeg bliver usikker lige nu eller sådan et eller andet." Og der var han meget sådan i starten: "Det må du aldrig nogensinde blive over for mig. Det må du love mig aldrig at blive." Og det var jo ret fedt." (Bilag 5:89-90).

I citatet beskriver Maria, hvordan Erik opfører sig på en måde, der gør hende usikker. Dette italesætter hun overfor Erik, hvorefter han tilsyneladende ændrer adfærd.

Den følelse af usikkerhed, Maria giver udtryk for i citatet, kan tolkes som en verbal ledetråd, der indikerer skam. At være usikker indikerer ifølge Retzinger (1995:1108) en følelse af utilstrækkelighed, hvilket dækker over følelser af ikke at leve op til andres eller eget idealbillede. Når Maria giver udtryk for, at hun bliver usikker, kan det således ses som et udtryk for, at hun ikke føler, at hun kan leve op til sine egne eller Eriks forventninger i situationen, idet hun bliver usikker på, hvordan hun skal reagere, når Erik bliver ”rapkæftet”. Maria er bevidst om og italesætter denne følelse overfor Erik, hvilket har den positive effekt, at Erik ændrer adfærd, og de opnår tilsyneladende en større forståelse af hinanden. Det, der med andre ord finder sted, er, at følelsen af skam erkendes og anvendes til at genafstemme den sociale relation, hvorved det sociale bånd mellem Erik og Maria styrkes (Bo, 2012:9).

Anette beskriver ligeledes, hvordan hun er meget direkte i kommunikationen med Eva, og giver følgende eksempel på dette:

Anette: ”Jeg har haft dage, hvor jeg har været nødt til at sige fra. Men det er, hvis man ikke selv er 100 % på. Hun fylder rigtig, rigtig meget. Og hvis jeg så har været her fem dage i træk og har været på hende fem dage i træk, så bliver jeg selv fyldt op. Og så er jeg simpelthen nødt til at sige fra.”

Interviewer: ”Og gør du så det overfor hende?”

Anette: ”Så siger jeg til Eva, i dag er det ikke mig – hvis nu Per ikke har været der. Det er Per i dag, fordi nu skal jeg lige have en pause og hvile mine ører.” (..) ”Det kan hun sagens forstå. Så det kan man faktisk godt sige til hende. For hun dræner simpelthen én for energi.” (..) ”Men det er hun jo fuldstændig bevidst om, og når vi kommer hjem fra Sverige, så siger hun: ”Nå, så skal I hjem og sove, for I er trætte og I skal pille ørerne af.” Så hun er jo bevidst om det, hun ved det godt et eller andet sted.” (Bilag 5:34-35).

Anette siger altså åbent til Eva, når hun har brug for en pause, fordi Eva har fyldt meget. Anettes oplevelse er, at Eva er bevidst om dette, og at Eva udviser forståelse overfor hendes behov.

Anette og Maria har det tilfælles, at de sætter ord på sårbare følelser i interaktionen med beboerne. Hvor Maria giver udtryk for en følelse af usikkerhed, giver Anette udtryk for at være træt og have behov for en pause. At give udtryk for henholdsvis behov og sårbare følelser, kan ses som eksempler på at kommunikere direkte men respektfuldt, hvilket ifølge Scheff er et skridt imod effektiv kommunikation og betingelse for afstemning (Scheff, 2006:117). Ved at sætte ord på deres følelser og behov i de konkrete situationer fremmer kontaktpersonerne således afstemningen mellem dem og beboerne, og derved styrkes det sociale bånd. Gøres dette kontinuerligt forbedres balancen i den delte identitet, og den delte bevidsthed øges, hvilket vil give bedre betingelser for deres samarbejde. Hvis kontaktpersonerne derimod havde lagt skjul på eller ikke erkendte denne type følelser, ønsker og behov, ville det kunne resultere i en svækkelse af det sociale bånd (Scheff, 2006:117,144-145).

Beboerne kommer ikke med lignende fortællinger i interviewene, men i ovenstående eksempler responderer beboerne tilsyneladende positivt, og der er umiddelbart ingen indikationer på, at det, kontaktpersonerne siger, udløser følelser af skam hos beboerne. Eva siger, at kontaktpersonerne skal "hjem og pille ørerne af", og giver således udtryk for, at hun kan sætte sig i Anettes sted. Erik responderer ligeledes verbalt, idet han siger, at der ikke er nogen grund til, at Maria er usikker. Årsagen til at beboerne tilsyneladende ikke føler sig negativt vurderet af kontaktpersonerne kan jf. ovenstående være, at de har en oplevelse af, at kontaktpersonerne kommunikerer direkte men samtidig respektfuldt, og at der i kraft heraf er en fælles forståelse og dermed en afstemthed mellem de to parter.

5.4.2. At tage beboeren med hjem

Som beskrevet indledningsvis kendte beboerne på Markvej ofte en del til kontaktpersonernes privatliv, og Erik er en af dem, der har besøgt sin kontaktperson Maria hjemme. Maria fortæller under interviewet, at det betyder meget for Erik at høre om hendes liv. Hun siger f.eks.:

Maria: "(..) Han hører jo om folks familier, og så dagen efter fortæller han, hvad han ved om deres børn, og han sætter sig så meget ind i folks liv, så det er jo helt vildt." (Bilag 5:77).

Erik er altså meget interesseret i kontaktpersonernes familier, og har tilsyneladende stor glæde af at høre og gengive fortællinger fra deres liv. Maria fortæller desuden følgende om at have Erik på besøg derhjemme:

Interviewer: *"Det med at komme hjem i haven og drikke en øl. Hvordan er det for ham, tror du?"*

Maria: *"(..) Jamen, det tror jeg faktisk han synes er rigtig hyggeligt. Fordi så ser han jo også min mand, og så skal han jo lige ind i huset og tjekke, hvad der er og hunden og ungerne. Nu skal vi jo hjem til Susanne [Eriks anden kontaktperson] her på fredag, og det, synes han jo også, er hyggeligt. Han vil jo gerne vide, hvordan folk bor og sådan noget. Det synes han er meget rart. Og man kan da også se, at det er nemmere at snakke om bagefter fordi, at han har ligesom været der, kan man sige."* (Bilag 5:83).

Maria fortæller her, at Erik synes, det er hyggeligt at besøge kontaktpersonerne hjemme, bl.a. fordi det bagefter er lettere at tale med om deres liv.

Erik kommer ikke selv ind på, hvad det betyder for ham at komme på besøg hos kontaktpersonerne og høre om deres liv. I og med han husker og gengiver de historier, han hører om kontaktpersonernes liv, viser han dog en interesse for dette, hvilket vidner om, at det har betydning for ham. Marias oplevelse er, som det fremgår ovenfor, at Erik får lettere ved at tale med kontaktpersonerne, og at det giver ham således tilsyneladende en følelse af at kende dem bedre. I det omfang Marias tolkning af Eriks oplevelse er korrekt, giver besøgene altså Erik et bedre kendskab til og fornemmelse af Maria, hvilket må formodes at fremme afstemningen mellem dem. En faktor, der ifølge Eide og Eide (2007:150) ligeledes kan bidrage til at fremme afstemningen mellem brugere og professionelle, er et helhjertet engagement. Det beskrives ikke nærmere, hvad et helhjertet engagement indebærer, men at invitere beboerne ind i ens private hjem må kunne formodes at være en del af dette. Man kan på den baggrund argumentere for, at det at tage en beboer med hjem i sig selv kan styrke det sociale bånd mellem beboere og kontaktpersoner, idet kontaktpersonen herved viser et engagement og dermed giver beboeren en følelse af at blive set.

5.4.3. At fortælle om sig selv

Alle tre kontaktpersoner kommer på forskellig vis ind på, hvordan det at fortælle historier fra deres privatliv, betyder noget for relationen til beboerne.

Anette fortæller bl.a., at Eva f.eks. har mødt hendes søn og mand, når de har hentet hende fra arbejde, og selvom hun ikke har haft Eva med hjemme, udelukker hun ikke, at det kunne ske (Bilag 5:26). Hendes opfattelse er, at det betyder meget for hendes relation til Eva, at hun giver noget af sig selv. Hun siger:

Anette: "Men jeg tror også det er vigtigt, at Eva mærker, at jeg giver noget af mig selv. Hvis nu jeg bare var sådan en, der sagde: 'Jeg hedder Anette, og det er det.' Og så ville jeg ikke sige, hvor jeg bor, jeg vil ikke sige noget som helst andet. Så tror jeg alligevel hun ville cutte mig lidt på en eller anden måde. Altså, der er jo ikke nogen i hendes team, hvor hun ikke lige ved, hvem de er gift med eller. Altså tilbage til navneskiltet med plast over efternavnet ik. (..) Så nej, det tror jeg sgu ikke, hun ville. Jeg tror, det havde været svært, så tror jeg ikke, jeg havde været i hendes team." (Bilag 5:32).

Anettes oplevelse er altså, at det er afgørende for Eva, at kontaktpersonerne i hendes team fremstår som hele mennesker, og Anette er af den overbevisning, at Eva ikke ville vælge hende som kontaktperson, hvis hun slet ikke fortalte noget om sig selv.⁶

Set i Scheffs optik kan man her formentlig tale om, at der sker en ændring i balancen mellem nærhed og distance. I kraft af, at Eva ved noget om Anettes liv uden for arbejdspladsen, mindskes den distance, der naturligt er mellem brugere og professionelle, hvilket må kunne formodes at give Eva en bedre fornemmelse af Anette og dermed et bedre grundlag for en afstemt relation.

⁶ Når Anette siger "tilbage til plast over navneskiltet" refererer hun til, hvordan man i psykiatrien tidligere lagde stor vægt på at opretholde en distance til patienterne, og på hospitalerne f.eks. skjulte efternavnet på navneskiltet.

For at se nærmere på, hvad det betyder for interaktionen, at kontaktpersonen fortæller om sig selv, vil jeg gå i dybden med følgende eksempel. Susanne, der er kontaktperson for Helle, deler også gerne historier fra sit eget liv. Hun siger bl.a.:

Susanne: "Altså, vi kan tale om livet, vi kan tale om gamle kærester og alt muligt (...) jeg deler jo også noget af mit liv med hende. Hvis jeg kan genkende den historie, hun sidder og fortæller, så tænker jeg også på noget, jeg har oplevet, som er lignende og fortæller om det. Og det samme gør Helle også overfor mig. Så det er ikke så svært at holde dialogen i gang, fordi vi på den måde kan give til hinanden ik." (Bilag 5:55).

Susanne fortæller altså ligesom Helle historier fra sit eget liv under deres samtaler, og Susannes oplevelse er, at denne gensidighed fremmer dialogen imellem dem. Herunder følger et uddrag fra observationerne, der kan ses som et eksempel på dette. Helle og Susanne er ude og købe ind i et større center, og da de spiser frokost, taler de blandt andet om kærester:

"Helle fortæller om forskellige mænd, hun har været sammen med, og siger bl.a.: "Jeg har givet dem en masse, men de har ikke givet kærlighed tilbage. Jeg har kendt så mange mænd." Susanne svarer: "Hvis jeg var mand, ville jeg heller ikke kunne lade dig være." og smiler. Lidt efter siger Susanne: "Jeg har også haft mange kærester." og Helle svarer: "Du ser også så godt ud." Susanne kalder hende en fedterøv, og de griner og krammer. Lidt efter laver de begge en smaskelyd for sjov, kigger på hinanden og griner." (Uddrag fra feltnotater, bilag 5:38-39).

Her taler Helle om de mange kærester, hun har haft, og Susanne fortæller i den forbindelse, at hun også selv har haft mange kærester, hvorefter de laver sjov med hinanden.

Eide og Eide (2007:144) beskriver, hvordan brugere bør mødes med både nonverbal og verbal afstemning, og at man bør tune sig ind på den anden på en måde, som er bekræftende og bestyrkende. Da Helle og Susanne under observationerne taler om tidligere kærester, giver Susanne udtryk for, at hun kan sætte sig ind i Helles situation ved at sige, at hun også selv har haft mange kærester, og hun viser således, at hun kan gå ind i Helles

erfaringsverden. Herved giver Susanne en verbal bekræftelse af, at hun forstår Helle, og det kan således ses som en måde at afstemme sig i forhold til Helle på. Susanne signalerer derudover nærvær og opmærksomhed ved at bidrage til samtalen med lignende historier fra sit eget liv. Dette kan betegnes som det Eide og Eide (2007:150) kalder empatisk lytning, hvilket ligeledes kan bidrage til afstemningen. At Helle og Susanne er afstemte i det beskrevne eksempel viser sig også ved, at der i situationen er flere tegn på stolthed. Helle og Susanne kigger hinanden i øjnene og smiler til hinanden, hvilket kan ses som visuelle koder for stolthed. Derudover roser de hinanden, hvilket kan ses som en verbal ledetråd, der indikerer stolthed hørende til kategorien 'venlighed'. Dette står i modsætning til at være fjendtlig, hvilket bl.a. kan indebære, at man kritiserer den anden (Bilag 3). Disse indikationer kan betegnes som det, Retzinger kalder en sekvens, hvilket underbygger tolkningen af, at der er tale om stolthed. Man kan således argumentere for, at Helle anvender historierne fra sit eget liv til at skabe en fælles følelse og en fælles opmærksomhed på det, der bliver talt om i interaktionen, hvorved afstemningen fremmes og det sociale bånd styrkes.

5.4.4. At trække en grænse

Både Anette og Susanne fortæller, at det ikke er alt, de deler med beboerne. Anette siger f.eks. følgende om, da hun havde været væk efter en længere sygdomsperiode:

Anette: "Men jeg har det også stadigvæk sådan, at jeg har ikke lyst til at fortælle hende, hvorfor jeg ikke har været der. Jeg fortalte hende bare, at jeg havde været syg. Og at det ikke var noget alvorligt. Fordi det er for tæt for mig som privatperson, og det behøves hun ikke at vide. Der er heller ingen grund til, at hun skal have unødige bekymringer omkring det, så derfor er det bare at sige: "Det er ikke alvorligt. Det er rigtigt, at jeg har været væk i 14 dage, men det er ikke alvorligt og nu er jeg tilbage."... " (Bilag 5:34).

Anette vælger altså ikke at gå i detaljer med, hvad hun her fejlet, fordi hun bl.a. ikke ønsker at give Eva unødige bekymringer.

Susanne sorterer, ligesom Anette, i, hvad hun fortæller Helle. Hun siger følgende om, hvad hun vælger at fortælle, og hvad hun sorterer fra:

Susanne: "(..) Jeg fortæller ikke, hvis jeg f.eks. har været uvenner med min mand. Det ville give Helle unødige bekymringer. Altså det meget private, det sorterer jeg fra. Men jeg kan godt sige, at jeg har en dårlig dag. Jeg behøver ikke at gå i detaljer med det, men jeg tror hun ville kunne mærke det, hvis jeg prøvede at lade som ingenting. Det er igen det der med ærlighed. Det er vigtigt for mig, at jeg er mig selv." (Bilag 5:48).

Susanne fortæller her, at hun ligesom Anette sorterer det fra, hun mener, vil give Helle unødige bekymringer, men at hun alligevel forsøger at være ærlig omkring hendes sindstilstand, fordi Helle vil kunne mærke det, hvis hun forsøger at holde noget skjult.

Anette og Susanne forsøger således begge at være ærlige omkring følelser, der indirekte kan påvirke beboerne samtidig med, at de trækker en grænse ved informationer, der kan give beboerne bekymringer. Man kan således sige, at de forsøger at forhindre en svækkelse af det sociale bånd – de gør sig transparente – uden at fortælle ting, som er meget private. Det vides ikke, hvordan beboerne reagerede i de givne eksempler, og spørgsmålet er da, hvordan det influerer på afstemningen og det sociale bånd, at der er ting, kontaktpersonerne sorterer fra. I eksemplet med Helle og Susanne kan det dog formodes, at det kan være med til at forhindre misforståelser, når Susanne er ærlig omkring sin sindstilstand, også når hun sorterer information fra. Idet non-verbale elementer såsom ansigtsudtryk og kropssprog spiller en ligeså stor rolle som de verbale dele af kommunikationen, ville beboerne formentlig kunne misforstå, de signaler kontaktpersonerne sendte, hvis kontaktpersonerne udstrålede én ting, men gav udtryk for noget andet (Scheff 2006:148).

5.4.5. Gensidighed i relationen mellem beboere og kontaktpersoner

Alle tre kontaktpersoner lægger vægt på betydningen af at "få noget igen" af beboerne. Det kan f.eks. være et smil, et kram eller en venlig bemærkning. Det gør ikke kun kontaktpersonerne i godt humør, men betyder også, at de får lyst til "at give tilbage" til

beboerne. Jeg vil i det følgende foretage en mere dybdegående analyse af, hvad dette element i interaktionen betyder for relationen mellem beboere og kontaktpersoner.

For Susanne indebærer det at "få noget igen" af Helle både, at Helle er god at tale med, og at hun f.eks. giver hende et kram, hvilket Susanne fortæller om i følgende citater:

Interviewer: (...) *"Vi talte om, at Helle giver meget igen. Prøv at beskriv for mig, hvad det er, hun giver."*

Susanne: (...) *"Og det samme når vi sidder og taler sammen og sådan noget, hun er jo helt vildt lyttende. Og er god til at give feedback. Rigtig god at tale med om ting."* (Bilag 5:55).

Susanne oplever altså, at helle er god at tale med fordi hun lytter og er god til at give feedback. Susanne beskriver ligeledes, hvordan Helle tilsyneladende forstår, når hun har en dårlig dag, hvilket fremgår af følgende citat:

Susanne: (...) *"Og anerkendende, jamen, det er jo, at ligesom jeg anerkender Helle, ligegyldigt om hun har det godt eller har det skidt, så gør hun det faktisk også overfor mig. Og hun kommer også tit og giver mig et kram og siger, at hun elsker mig, og jeg tror godt, at hun kan mærke, hvis jeg har en dårlig dag og trænger til et kram ekstra. Det tror jeg godt."* (Bilag 5:53).

Af citatet fremgår det, at Helle kan mærke, hvis Susanne har en dårlig dag og har brug for et kram. Det betyder tilsyneladende, at hun føler sig anerkendt af Helle, også når hun har det skidt.

Det, at Helle kan mærke, når Susanne har en dårlig dag, tolker jeg som et tegn på afstemthed, idet Helle således formår at tune sig ind på Susannes følelsesmæssige tilstand. Ved at give Susanne et kram, giver hun desuden udtryk for, at hun ser og opfatter Susannes sindstilstand og behov. Dette har stor betydning for Susanne, og senere i interviewet siger hun følgende:

Interviewer: *"Ja, så hvordan får du det, når hun [Helle] er så kærlig i det, hun siger, men også i det hun gør?"*

Susanne: *"Jamen altså, jeg bliver jo super glad. Og jeg får jo også lyst til at give en hel masse tilbage til hende. Og det gør jeg også. Fordi sådan et kærligt og sødt menneske, kan jeg kun elske. Og sådan er det."* (Bilag 5:57).

Det vækker følelser af glæde hos Susanne, når Helle er kærlig, og hun får lyst til at give noget igen.

I det Susanne siger, er der en række indikationer på stolthed. Susanne giver både udtryk for at føle sig anerkendt og for at føle glæde, og begge disse udtryk er verbale ledetråde, der er direkte indikationer på stolthed. Dertil kommer, at Susanne får følelsen af at elske Helle og føler sig forstået, hvilket ligeledes indikerer stolthed (Bilag 3). På den baggrund kan man således argumentere for, at det styrker det sociale bånd, når Helle er kærlig overfor Susanne.

Også Maria og Anette tillægger det stor vægt, at beboerne "giver noget igen". Maria bl.a. følgende om Erik:

Maria: (..) *"... jeg synes bare, han er så skide skæg og så herlig og så sød."* (..) *"Han er ekstremt omsorgsfuld og vil én rigtig gerne."*

Interviewer: *"Ja, så hvordan føles det?"*

Maria: *"Jamen, det er jo helt fantastisk. Det synes jeg betyder rigtig meget, at når man er sådan et sted her, at man også kan mærke, at det kan han også godt rumme. At det ikke kun er mig, der skal give, give, give. Man får rigtig meget igen."* (Bilag 5:77).

Det har altså betydning for Maria, at Erik også kan rumme at være omsorgsfuld overfor hende, så det ikke kun er hende, der "giver" i relationen.

Anette bruger ligeledes formuleringen, at beboren kan "rumme", når hun fortæller om det at "få noget igen", hvilket fremgår af følgende citat:

Interviewer: *"Hvordan vil du beskrive jeres relation?"*

Anette: *"Den er god. Den er konstruktiv, fordi vi begge to profiterer af den. Hvis jeg ikke følte, at Eva på nogen måde gav mig noget igen, så tror jeg, at jeg ville have svært ved at være så tæt på hende, som jeg er. (..) ... jeg synes jo hun er en*

fantastisk personlighed, og hun er meget sådan omsorgsfuld også omkring mig. Og hun kan se på mig, hvis jeg har en dårlig dag. Det synes jeg jo er fantastisk. At hun kan rumme det.” (Bilag 5:21).

Anette lægger her vægt på, at hun profiterer af relationen i kraft af Evas omsorgsfuldhed. Hun fortæller desuden, at Eva kan se, når hun har en dårlig dag.

Både Anette og Maria lægger altså vægt på beboernes omsorgsfuldhed og siger begge, at det er fantastisk, at beboerne kan rumme at være omsorgsfulde og på den måde kan ”give noget” i relationen. Når de bruger udtrykket ”fantastisk”, tolker jeg det som et udtryk for glæde og dermed som en indikation på stolthed. Den omsorgsfuldhed, de oplever fra beboernes side, kan derudover tolkes som om, at kontaktpersonerne føler sig imødekommet og forstået, hvilket ligeledes indikerer stolthed (Bilag 3). Anette betoner derudover, at Eva kan mærke, når hun har en dårlig dag, hvilket kan ses som udtryk for en afstemthed, ligesom det er tilfældet for Susanne og Helle.

Opsummerende kan beboerne f.eks. ved at være kærlige eller omsorgsfulde overfor kontaktpersonerne vise, at de ser og opfatter, hvordan kontaktpersonerne har det. Dette fremkalder følelser af stolthed hos kontaktpersonerne, og man kan på den baggrund argumentere for, at denne form for gensidighed i relationen fremmer afstemningen mellem beboere og kontaktpersoner, hvorved det sociale bånd mellem dem styrkes.

5.4.6. Står den professionelle rolle i vejen for sikre sociale bånd mellem beboere og kontaktpersoner?

Afslutningsvis vil jeg diskutere, hvordan de elementer i kontaktpersonernes arbejde, jeg har beskæftiget mig med i dette tema, forholder sig til normerne omkring den professionelle rolle i det sociale arbejde. Kan den professionelle rolle forenes med en efterlevelse af den transparens, afstemthed kræver?

En god relation i form af et sikkert socialt bånd indebærer i Scheffs optik en høj grad af ligeværdighed og fuldstændig åbenhed omkring ønsker, behov og sårbare følelser. Afstemning kræver med andre ord, at man afslører sider af sig selv overfor den anden og lukker den anden ind i ens private følelsesliv, og dermed bliver ”transparent” (Scheff, 2006:117). Kontaktpersonerne på Markvej er tilsyneladende meget åbne og ærlige i

kommunikationen med brugerne, og deres måde at arbejde på er således langt hen af vejen i overensstemmelse med Scheffs anbefalinger. Den professionelle hjælperelation adskiller sig imidlertid fra almindelige sociale relationer, og i relationen mellem bruger og medarbejder hverken forventes eller tilstræbes en balance i udvekslingen af fortrolighed. En norm i det sociale arbejde er f.eks., at man ikke bør lægge sine problemer over på brugerens skuldre (Skau, 2001:81; Topor, 2005:175). Det er netop denne overvejelse, de ansatte på Markvej gør sig, idet de sorterer informationer fra, der kan give beboerne unødige bekymringer. Dette bevirker dog sandsynligvis også, at de ikke er 100 % transparente i interaktionen med beboerne, hvilket, som jeg tidligere har været inde på, kan føre til misforståelser som følge af forkerte opfattelser af den andens perspektiv. Der opstår derved et dilemma i kraft af, at kontaktpersonernes rolle som professionelle så at sige spænder ben for, at Scheffs anbefalinger kan efterleves til fulde og dermed i princippet også for optimalt afstemte relationer.

Derudover indebærer intakte sociale bånd ifølge Scheff en balance mellem nærhed og distance. I kraft af rollerne som bruger og professionel kan der siges at eksistere en naturlig distance mellem de to parter – relationen er pr. definition asymmetrisk. Denne asymmetri består bl.a. i uligheden i brugerens og den professionelles viden om hinanden (Skau, 2001:80). Empirien viser imidlertid, at afstemningen fremmes, beboerne hører om kontaktpersonernes privatliv og f.eks. besøger dem i deres private hjem. Herved udviser kontaktpersonen et helhjertet engagement, hvilket i sig selv kan fremme afstemningen. Beboerne oplever dog tilsyneladende også en højere grad af nærhed og ligeværdighed, idet disse elementer i interaktionen giver et bedre grundlag for en forståelse af kontaktpersonen. Mindre distance kan derfor siges at give bedre vilkår for afstemning og dermed også for samarbejdet. Også her eksisterer der dog en diskrepans mellem, hvilke elementer i interaktionen der fremmer afstemningen på den ene side, og på den anden side normerne omkring den professionelle rolle. Det er her værd at se på dilemmaet, der består i, at de ansatte skal give af sig selv, men samtidig ikke give for meget, Eksempelvis kan en risiko ved at fortælle for meget om sig selv være, at der opstår en uklarhed omkring rollerne som bruger og professionel, hvilket kan resultere i utryghed for begge parter og uklarhed omkring arbejdsopgaverne. Derudover kan det skabe uklarhed omkring, hvordan brugere og

medarbejdere skal opføre sig overfor hinanden, idet reglerne for, hvordan man opfører sig som privatperson, er anderledes end reglerne for, hvordan man opfører sig i rollerne som bruger og medarbejder (Herheim, 2003:135). Selvom det tilsyneladende fremmer afstemningen at fortælle om sig selv eller at tage en beboer med hjem, strider dette altså også potentielt imod normerne omkring den professionelle rolle.

Et andet aspekt af den professionelle hjælperelation, der udfordres i dette tema, er kontaktpersonernes betoning af at "få noget igen" af beboerne. Det styrker tilsyneladende det sociale bånd, at beboerne f.eks. udviser en forståelse og omsorgsfuldhed overfor kontaktpersonerne, og set i et recovery-perspektiv kan dette aspekt af interaktionen formentlig bidrage til brugerens oplevelse af at være noget værd i kontaktpersonens øjne, samt til oplevelsen af at have noget at give, hvilket er elementer, der kan fremme en recovery-proces (Topor, 2005:137). Det kan dog diskuteres, hvordan denne form for gensidighed i relationen stemmer overens med rollerne som bruger og professionel. Grundlæggende handler gensidighed om gensidigt at give og modtage noget, men i en professionel hjælperelation er brugerne pr. definition *modtagere* af støtte, og medarbejderne er dem, der *giver* støtte, og den professionelle forventes at søge andre kanaler for at få tilfredsstillet behov for bekræftelse og opmærksomhed (Herheim, 2003:136, Topor, 2005:213). Samtidig må også det kunne formodes at føre til uklarhed omkring roller og forventet adfærd, hvis beboerne oplever, at der opstår forventninger til, at de f.eks. skal være omsorgsfulde overfor kontaktpersonerne. Der opstår altså her et dilemma i kraft af, at det på den ene side er udviklende og styrkende for relationen og for samarbejdet mellem beboere og kontaktpersoner, at beboerne også "giver" noget i relationen, men at det på den anden side formentlig også indebærer en risiko for uklarhed omkring rollerne som bruger og medarbejder.

Opsummerende er analysens resultater med til at understrege den diskrepans, der er mellem at skulle efterleve Scheffs anbefalinger og stræbe efter en høj grad af afstemthed og dermed sikre sociale bånd på den ene side, og på den anden side at skulle efterleve de eksisterende normer omkring den professionelle rolle i det sociale arbejde. Det afstedkommer med andre ord en række dilemmaer at forene den asymmetri, der eksisterer i relationen mellem beboere og kontaktpersoner, med en fuldstændig efterlevelse af Scheffs

anbefalinger, og spørgsmålet er da også, om dette er anbefalelsesværdigt i professionelle hjælperelationer.

5.4.7. Delkonklusion 2

Fokus i dette tema har været på kontaktpersonernes håndtering af deres professionelle rolle og relationen til beboerne, herunder hvordan det influerer på det sociale bånd, at kontaktpersonerne er ærlig omkring sårbare følelser, at de fortæller historier fra deres eget liv eller tager en beboer med hjem på besøg, samt at der er en gensidighed i relationen forstået således, at kontaktpersonerne oplever, at beboerne ”giver noget igen”.

Jeg har vist, hvordan en italesættelse af følelser af usikkerhed i interaktionen med beboeren kan styrke det sociale bånd, idet skammen herved anvendes til at gen-afstemme relationen. Jeg har ligeledes beskrevet, hvordan italesættelsen af behov samt følelser af usikkerhed, kan ses som et eksempel på respektfuld men direkte kommunikation, der styrker det sociale bånd og giver bedre betingelser for samarbejde. Den afstemte relation betyder altså, at der kan kommunikeres ærligt og direkte, uden at der opstår misforståelser mellem beboere og kontaktpersoner. Det kan ligeledes styrke det sociale bånd, at beboerne kender til kontaktpersonernes liv uden for arbejdspladsen. Jeg argumenterer bl.a. for, hvordan en kontaktperson aktivt styrker det sociale bånd til en beboer ved at fortælle om oplevelser fra hendes eget liv. Herved giver hun verbalt udtryk for en forståelse af beboerens situation og signalerer samtidig nærvær og opmærksomhed i interaktionen. Jeg har desuden argumenteret for, at det kan fremme afstemningen, at kontaktpersonen tager beboeren med hjem, idet det giver beboeren en bedre fornemmelse af kontaktpersonen, men også fordi kontaktpersonen herved viser et helhjertet engagement. Jeg har ydermere beskæftiget mig med, hvordan det kan styrke det sociale bånd, at beboerne ”giver noget igen” i relationen. F.eks. fremkalder det følelser af stolthed, når kontaktpersonerne oplever, at beboerne forstår og anerkender, hvis de har en dårlig dag, samt når beboerne kan rumme, at være omsorgsfulde overfor kontaktpersonerne. En afstemt relation giver således et bedre grundlag for en gensidighed i relationen, hvilket igen giver et bedre grundlag for at styrke det sociale bånd. Jeg har afslutningsvis diskuteret, hvordan disse aspekter af interaktionen bør ses i forhold til normerne omkring den professionelles rolle, idet det afstedkommer en

række dilemmaer, hvis man skal efterleve Scheffs anbefalinger og stræbe efter et sikkert socialt bånd i en relation, der pr. definition er asymmetrisk, og hvor den professionelle rolle sætter begrænsninger for kontaktpersonernes transparens samt for gensidigheden i interaktionen.

5.5. Analysetema 3: En relation med indikationer på et usikkert socialt bånd

Eva fortalte under et interview, at hun var stoppet med at ryge pibe, fordi to af hendes kontaktpersoner ville gå ud af hendes team, hvis hun blev ved. To af dem hun var allergladest for. En af kontaktpersonerne var Anette, som også var min informant, og jeg må indrømme, at jeg blev overrasket, ja, måske endda indigneret første gang, Eva fortalte mig om det. Mit første spørgsmål var, om det ikke var for sjov, men Eva forsikrede mig om, at det var alvor. Da jeg senere interviewede Anette bekræftede hun, at de havde ment det seriøst, hvilket overraskede mig meget. Eva og Anette havde umiddelbart en rigtig god og nær relation, og de var åbenlyst glade for hinanden. Særligt Eva gav ofte udtryk for, hvor glad hun var for Anette - både ved at fortælle hende det og ved at kramme og æ hende. Selv på dage, hvor Eva havde det rigtig skidt, havde de deres egen "tørre" form for humor.

Selvom min teoretiske tilgang ikke umiddelbart lægger op til et magtperspektiv, var det ordet magt, der faldt mig ind, da jeg hørte om forløbet omkring Evas rygestop. På Markvej kan beboerne selv vælge deres kontaktpersoner, og min første tanke, da jeg hørte dette, var, at det måtte give beboerne en form for magt at kunne vælge kontaktpersonerne fra. Jeg havde dog ikke forestillet mig det omvendte scenarie – at kontaktpersonerne ville "true" med at træde ud af beboerens team for at få deres vilje igennem. Jeg kunne ikke lade være med at tænke på, om denne form for ultimatum ikke var en udnyttelse af deres tætte relation. Set i lyset af Scheffs teori og begrebet det sociale bånd var min umiddelbare opfattelse, at der her var tale om en opslugt relation. En relation, der udadtil er præget af nærhed, men hvor den ene part placerer forholdet over selvet og dermed opgiver egne synspunkter. Med udgangspunkt i interaktionen mellem Eva og Anette vil jeg i dette afsnit se nærmere på, om der – på trods af deres umiddelbart nære relation – er tale om et usikkert socialt bånd, og hvilken betydning det i så fald har for interaktionen. Først vil jeg beskæftige mig overordnet med karakteren af Eva og Anettes sociale bånd, og derefter vil jeg gå i dybden med Evas rygestop, idet jeg finder eksemplet særligt relevant til en belysning af, hvorvidt der er tale om en opslugt relation. Derefter vil jeg med udgangspunkt i interaktionen mellem Eva og Anette diskutere et klassisk dilemma i socialt hjælpearbejde – balancen mellem ansvaret for den anden og respekten for individet.

5.5.1. Karakteren af det sociale bånd mellem Eva og Anette i et overordnet perspektiv

Som beskrevet indledningsvis gav mine observationer mig indtryk af, at Eva og Anette havde en god og nær relation, hvilket bl.a. kom til udtryk ved, at Eva ofte roste Anette og kærtegnede hende fysisk. Eva giver udtryk for det samme under interviewene, hvor hun bl.a. siger:

Eva: *" (...) vi forstår hinanden, og vi kan lide hinanden. Og når hun skælder ud, er det for min egen skyld, fordi hun bare vil hjælpe mig. Min mor har aldrig sagt noget til mig, jeg måtte selv rode mig ud af det (mumler). Så hvis jeg har rodet mig ud i noget, så hjælper hun mig (mumler)."*

Interviewer: *"Så sagde du, at hun skældte dig ud, hvis der er noget, du ikke skal gøre?"*

Eva: *"Jamen, jeg kan godt lide, hun gør det for mig. Min mor har aldrig sat nogle grænser for mig."*

Interviewer: *"Så det er ikke noget negativt? For nogle gange når man siger skældud, kan man jo godt tænke, at det er noget dårligt."*

Eva: *"Men det er det ikke, det er bare for at hjælpe mig."* (Bilag 5:15).

Eva giver her udtryk for en oplevelse af gensidighed i relationen, idet hun siger, at hende og Anette forstår og kan lide *hinanden*. Hun er glad for den hjælp, hun får af Anette, og hun er klar over, at det er for hendes egen skyld, hvis Anette skælder hende ud. Hun har brug for grænsesætning, som Anette giver hende, og hun beskriver, at hun har manglet dette i sin barndom.

Min tolkning er, at Eva oplever, at hun og Anette forstår hinanden, og at Anette også har denne forståelse og indføling i deres samarbejde samt under eventuelle konflikter, hvilket ordet "skældud" leder tankerne hen på. Dette giver et indtryk af en afstemt relation, og netop dette kan være årsagen til at Anettes "skældud" opfattes som en hjælp af Eva og ikke som en kritik, idet konflikter ifølge Scheff har en anden karakter, når de to parter er afstemte (Bo, 2012:12). Derudover kan flere af de ting, Eva siger, tolkes som følelser af stolthed. Det, at hun føler sig forstået af Anette, er en direkte indikation på stolthed. Det samme gælder

oplevelsen af, at hun føler sig hjulpet af Anette, idet hun herved giver udtryk for at føle sig imødekommet, hvilket også er en indikation på stolthed. Evas oplevelse af, at de forstår og kan lide *hinanden*, kan derudover tolkes som en følelse af samhørighed, hvilket ligeledes er en indikation på stolthed. Det, at føle samhørighed og at føle sig imødekommet, er ledetråde, der står i modsætning til de verbale ledetråde for skam, der dækker over følelser af forladthed, separation og isolation. Det, at Eva giver udtryk for, at "kunne lide" Anette kan ligeledes ses som en indikation på stolthed (Bilag 3).

Anettes oplevelse af relationen til Eva stemmer i høj grad overens med Evas. Anette giver bl.a. udtryk for, at Eva har behov for "tydelig grænsesætning" (Bilag 5:24). Hun siger derudover:

Anette: (..) *"Og jeg tror, det har stor betydning for hende, at jeg godt kan korrigere hendes adfærd, men hun ved, jeg gør det, fordi jeg holder af hende og godt kan lide hende, og at jeg dybest set vil hende det bedste. Og derfor får jeg lov til at gå rigtig langt."*

Interviewer: *"Og hvad vil det sige at gå langt?"*

Anette: *"Jamen, det vil sige, at jeg godt kan få lov til at skælde hende ud, hvis hun er et værre svin med sig selv for at sige det på godt dansk. For det kan hun godt være. Så kan jeg godt skælde hende ud, fordi hun ved godt, at jeg gør det fordi, at jeg holder af hende, og jeg ikke vil have, at andre mennesker skal se ned på hende, når hun går nede i byen og er beskidt. Eksempelvis."* (Bilag 5:20).

Anette ved altså, at hun kan få lov f.eks. at skælde Eva ud, da Eva ved, at hun gør det, fordi hun holder af hende, hvilket stemmer overens med Evas oplevelse.

Eva og Anette lægger dermed begge vægt på, at Anette kan hjælpe Eva, som hun kan, fordi de grundlæggende har en god forståelse af hinanden og formår at tage hinandens perspektiv. Den gensidige forståelse giver således indtryk af en afstemthed, som har den positive betydning for interaktionen, at deres samarbejde fungerer godt – også når Anette er nødt til at "skælde ud".

Eva giver dog en enkelt gang udtryk for en følelse af at bestemme for lidt selv, hvilket fremgår af følgende interviewuddrag:

Interviewer: *"Bliver du nogen gange ked af det over noget, Anette siger eller gør?"*

Eva: *"Ikke andet end at jeg må ikke hæve så mange ting på min konto, for det er mor, der skal bestemme. Jeg må ikke bare hæve, hvad jeg har lyst til." (..) "Ja, jeg havde regnet med, at der var noget tilbage fra turen til Sverige. Men det siger hun, jeg skal bruge til tandlægeregning i stedet for."*

Interviewer: *"Synes du hellere, de skulle bruges på noget andet?"*

Eva: *"Mmm." (..) "Nej. Det er jo de andre, der bestemmer. Men når (mumler) kan de ikke bestemme over mig. Jeg er et frit menneske, jeg har hverken dom eller noget. Jeg er her jo frivilligt."*

Interviewer: *"Men føler du så, at du bestemmer over dit eget liv?"*

Eva: *"Altså nogle gange føler jeg, de bestemmer meget over mig. Jeg skal i bad og rydde op hver dag. Men det er jo også for mit eget bedste." (Bilag 5:15).*

Eva har arvet penge efter sin mor, som døde for et par år siden, og pengene administreres af Anette. Det gør tilsyneladende Eva ked af det, når hun ikke kan bruge pengene, som hun har lyst til. Selvom hun godt ved, at hendes kontaktpersoner i princippet ikke kan bestemme over hende, føler hun alligevel, at de bestemmer meget. Hun giver dog udtryk for en oplevelse af, at de bestemmer disse ting for hendes eget bedste.

Eva giver i ovenstående citat udtryk for en oplevelse af, at hendes synspunkter i visse tilfælde forkastes – f.eks. da der er penge til overs fra en tur, som hun ikke selv ønsker at bruge på en tandlægeregning. Der kan derudover tolkes følelser af skam ud af citatet. Idet Eva svarer på, hvad der gør hende ked af det, giver hun implicit en følelse af utilfredshed. Eva giver derudover udtryk for, hvad der kan tolkes som en følelse af utilstrækkelighed, som bl.a. kan indebære det at føle sig uegnet eller ude af stand til noget samt ikke at leve op til sit eget idealbillede, idet hun gerne selv ville bestemme mere over, hvad hendes penge skal bruges til (Bilag 3). Når Eva siger, det er for hendes eget bedste, at de bestemmer over hende, giver det dog samtidig indtryk af en afstemthed, idet hun tilsyneladende formår at tage kontaktpersonernes perspektiv.

Opsummerende er der indikationer på, at Eva og Anette overordnet har en fælles forståelse af hinanden og en indføling i samarbejde og konflikter, som det fremgik af de første to interviewuddrag. Dette giver et indtryk af en afstemt relation og et sikkert socialt bånd. På trods af denne gensidige forståelse oplever Eva dog, at måtte opgive sine egne synspunkter på visse områder, hvilket fremkalder følelser, der kan tolkes som skam. Det er derfor værd at være opmærksom på, hvor ofte Eva tilsidesætter sine egne synspunkter, idet dette indebærer en risiko for, at Eva bliver den passive part i relationen, samt at der lukkes af for nye og konkurrerende perspektiver, hvorved udvikling og forandring hindres (Scheff, 2006:155). Som tidligere beskrevet varierer graden af afstemning fra situation til situation, og disse modsatrettede tolkninger kan således blot være udtryk for, at Eva og Anette er mere afstemte i nogle situationer end i andre. For at få et dybere indblik i, hvad der karakteriserer Eva og Anettes relation, vil jeg i det følgende gå i dybden med forløbet omkring Evas rygestop.

5.5.2. Evas rygestop – et eksempel på en mulig indikation på en opslugt relation

Som beskrevet indledningsvis fangede det min opmærksomhed, da Eva fortalte, hvorfor hun var holdt op med at ryge pibe, og det var denne fortælling, der ledte mine tanker hen på, om der kunne være tale om en opslugt relation.

Eva kommer ind på rygestoppet under det første af to interview, hvor hun siger:

Eva: *"Men Anette siger, at hun ikke vil være min kontaktperson, hvis jeg ryger pibe."*

(..)

Interviewer: *"Hvordan får du det så, når hun siger sådan?"*

Eva: *"... Ja, så lader jeg være med at ryge pibe. Jeg vil gerne beholde hende som kontaktperson."* (Bilag 5:13).

I det andet interview kommer Eva igen ind på rygestoppet, da jeg spørger ind til eventuelle uenigheder mellem hende og Anette:

Interviewer: *"Vi snakkede om sidst, at når I er uenige, så finder I som regel en løsning. Hvordan kommer I frem til den?"*

Eva: *"Ja, så snakker vi om det jo. (..) Men som regel giver jeg hende ret i det, hun siger."*

Interviewer: *"Ja?"*

Eva: *"Hvis jeg ryger pibe, vil hun ikke være min kontaktperson."*

Interviewer: *"Ja, det sagde du sidst. Hvordan får du det, når hun siger sådan?"*

Eva: *"Ja, så føler jeg, at hun holder meget af mig og er bekymret for mig."* (Bilag 5:18).

Eva fortæller under begge interview uopfordret om rygestoppet, hvilket giver indtryk af, at det er en episode, der stadig optager hende. Begge gange kommer hun ind på rygestoppet i forbindelse med, at Anette som regel får ret, hvis de er uenige, og rygestoppet er således tilsyneladende et eksempel på, at hun har givet Anette ret. Den primære årsag til, at Eva stoppede, er tilsyneladende, at hun ikke ville miste Anette som kontaktperson, og hun kommer ikke ind på, hvorvidt hun selv havde lyst til at stoppe. Episoden fremkalder dog tilsyneladende ikke negative følelser hos Eva, men derimod en følelse af, at Anette holder af hende og bekymrer sig for hende.

I Scheffs optik kan dette ved første øjekast tolkes som om, at Eva opgiver sit eget synspunkt til fordel for Anettes, idet hun tilsyneladende holder op at ryge pibe for Anettes skyld. Når Eva siger: *"... Ja, så lader jeg være med at ryge pibe. Jeg vil gerne beholde hende som kontaktperson."*, kan det tolkes som om, at hun sætter relationen over sit eget synspunkt. Hun vil hellere bevare deres nære relation, end hun vil fortsætte med at ryge pibe. Dette efterlader et indtryk af, at deres relation er karakteriseret ved det, Scheff kalder en opslugt relation. Denne type relation kan ifølge Scheff udadtil virke tæt og støttende, mens virkeligheden kan være, at en eller begge parter sætter relationen over sig selv og dermed opgiver sit eget perspektiv og egne værdier. Det er typisk i opslugte relationer, at man bortleder opmærksomheden fra eller formilder negative følelser i et forsøg på at være loyal overfor den anden (Scheff, 2006:148). Når Eva ikke uddyber, hvilke følelser Anettes ultimatum vækker i hende, kan det være udtryk for, at Eva formilder eller bortleder opmærksomheden fra negative følelser, og det kan således tolkes som et forsøg på at være loyal overfor Anette og den relation, de har sammen. Det er derudover en central pointe i

Scheffs teori, at følelser af skam og vrede ofte ikke er erkendte, og at der i opslugte relationer kan finde et selvbedrag sted (ibid.:144,148). Eventuelle følelser af skam er derfor ikke nødvendigvis bevidste for Eva, hvilket kan være endnu en årsag til, at hun ikke sætter ord på disse.

Det er dog ikke alt, der underbygger denne tolkning. For det første kan Evas kortfattede svar blot være hendes måde at kommunikere på, idet hun heller ikke i andre dele af interviewet fortæller dybdegående om følelser. Evas svar stemmer derudover overens med hendes generelle oplevelse af, at Anette vil hende det bedste, som beskrevet i forrige afsnit. Dertil kommer, at Anettes ultimatum tilsyneladende ikke vækker følelser, der indikerer skam hos Eva. Tværtimod får Eva en følelse af, at Anette holder af hende og bekymrer sig for hende, hvilket kan tolkes som følelser af stolthed, idet jeg ser "at holde af" og "bekymre sig" som indikationer på en følelse af samhørighed eller en følelse af anerkendelse, som bl.a. kan sættes i modsætning til følelsen af at blive afvist (Bilag 3).

For at få et dybere indblik i, hvad der karakteriserer Eva og Anettes interaktion i forhold til rygestoppet, vil jeg i det følgende se nærmere på Anettes oplevelse af dette. Under interviewet beskriver Anette det på følgende vis:

Interviewer: *"Eva snakker også om, at hvis hun ryger pibe, vil du ikke være hendes kontaktperson?"*

Anette: *"(griner) Jeg vil sige, det er meget sat hårdt mod hårdt, men det er faktisk rigtigt. Fordi Eva har røget pibe. Og sådan et pibestop det svarer til tre pakker cigaretter. Og ud over at Eva røg pibe hver dag, så røg hun også et sted mellem 40 og 60 cigaretter. Og det kunne hendes helbred simpelthen ikke holde til (...) Og det har været en daglig kamp nede på hendes bolig at få ryddet op. Hvis du havde været derinde kl. 10, kunne du starte forfra kl. 16, og man kunne ikke se, du havde været der. Det har været sådan, at når Eva har været på ferie, så har hun ikke haft sin pibe med ude i fremmede hytter, for det kunne vi simpelthen ikke overskue. Og så også fordi hendes læge havde sagt, at hendes lunger kunne ligesom ikke holde til det her. Og hvis hun kunne stoppe fem dage, mens vi var i Norge, så kunne hun nok også godt holde op. Og så blev det bare*

sådan på et tidspunkt, at vi var nødt til at sætte hårdt mod hårdt. Og så blev det faktisk til, at mig og en anden kollega sagde, at hvis hun ikke stoppede med at ryge pibe, så ville vi træde ud af hendes team, fordi vi kunne ikke være med til at kigge på, at hun ødelagde sig selv.”

Interviewer: *”Og hun siger jo også, at du mener det. Jeg spurgte, om det ikke bare var for sjov, og så sagde hun, jamen det mener hun. Og det passer?”*

Anette: *”Men det er simpelthen fordi, vi ikke vil se på den skade, hun gør på sig selv, hvis hun bliver ved med at ryge pibe. Det er jo ikke for min skyld, hun skal holde op.”* (Bilag 5:21).

Anette fortæller her, at hun gav Eva valget mellem at ryge pibe og beholde hende som kontaktperson, bl.a. fordi en læge havde sagt, at Evas helbred ikke kunne holde til piberygningen. Derudover var der meget beskidt i Evas bolig på grund af pibetobakken, hvilket resulterede i, at det var svært at holde boligen ordentlig ren. Anette lægger dog primært vægt på en bekymring for Evas helbred og understreger, at det var for Evas egen skyld, hun skulle holde op.

Da jeg senere spørger ind til oplevelser, hvor Anette har følt sig stolt af sig selv som kontaktperson, nævner Anette rygestoppet som det første. Hun siger:

Interviewer: *”Hvis du tænker på dig og Eva, kan du så komme i tanke om en situation, hvor du var stolt af dig selv som kontaktperson?”*

Anette: (pause) *”Jamen det var jeg faktisk, da hun lagde den pibe, fordi det havde krævet en masse motivationsarbejde op til. At vi så blev nødt til at tage lidt hårdere skyts i brug, da hun skulle tage den sidste beslutning ... men det har været godt for hende at få det gjort.”* (Bilag 5:35).

I Anettes optik har hun motiveret Eva til selv at tage en beslutning om at holde op, og hun er stolt af det stykke arbejde, hun har gjort for at hjælpe Eva. Selvom det har været godt for Eva at stoppe, giver Anettes ordvalg indtryk af, at metoden har været lidt hård, idet hun kalder det ”at sætte hårdt mod hårdt” og ”at tage hårdere skyts i brug”.

Anette nævner i citatet, at Eva ikke skulle stoppe for hendes skyld, men for sin egen. Eva fortæller ikke, om hun selv har ønsket at stoppe, men hun nævner dog under et interview, at hun nu gerne vil stoppe med at ryge cigaretter (Bilag 5:10), og det er derfor ikke usandsynligt, at hun også har ønsket at stoppe med at ryge pibe. Ingen af dem sætter dog direkte ord på Evas perspektiv, og hvorvidt hun selv har ønsket at stoppe kan derfor ikke siges med sikkerhed. Hvis Eva selv har ønsket at stoppe piberygningen, kan man ikke sige, at hun har opgivet sit eget perspektiv, men at Anette derimod har hjulpet Eva med at føre sit eget perspektiv ud i livet. Anette tager dog alligevel i en vis forstand Evas perspektiv, idet hun tager med i sine overvejelser, at Eva formåede at holde pause med piberygningen under en ferie, og hun vurderer på den baggrund, at Eva dermed også vil være i stand til at stoppe helt. Anette giver derudover udtryk for, at det udsprang af en bekymring for Evas helbred, da hun hjalp Eva med at stoppe piberygningen. Dette stemmer overens med Evas opfattelse af, at Anette i situationen var bekymret for hende, hvilket kan give et indtryk af, at de to er afstemte i situationen, da de deler denne opfattelse.

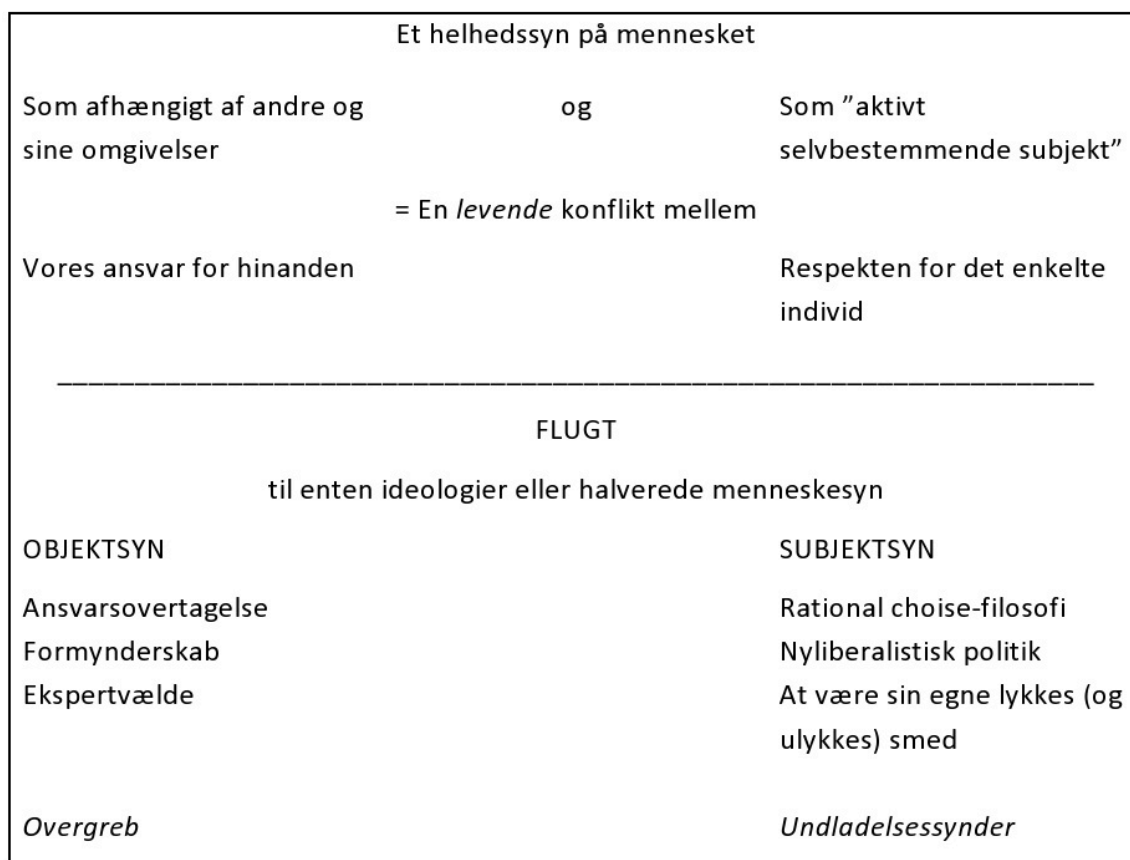
Opsummerende vil jeg argumentere for, at der her er tale om en afstemt relation, idet Eva og Anette har en grundlæggende forståelse af hinandens perspektiver samt en indføling med hinanden også i samarbejde og konflikter. Dette viser sig bl.a. ved, at de deler opfattelsen af, at Anette handler, som hun gør, fordi hun holder af Eva, hvilket fremkalder følelser af stolthed hos Eva. Hvad der ved første øjekast kan karakteriseres som en opslugt relation, kan derfor også ses som et eksempel på "en god konflikt", hvor Anette i kraft af den afstemte relation, kan hjælpe Eva med at tage en vanskelig beslutning. Forløbet omkring Evas rygestop er dog samtidig et oplagt udgangspunkt for en diskussion af balancen mellem kontaktpersonernes sociale ansvar for f.eks. beboernes sundhedstilstand og respekten for individets ønsker, hvilket vil være omdrejningspunktet for det følgende afsnit.

5.5.3. Balancen mellem det sociale ansvar og respekten for individet

Selvom Scheff ikke beskæftiger sig med begreber som magt og asymmetri i sin teori, beskæftiger han sig meget med, om begge parter synspunkter i en relation fylder lige meget, hvilket i min optik kan ses som et udtryk for en ligeværdighed i relationen. Jeg har overordnet argumenteret for en afstemt og dermed en ligeværdig relation, men samtidig

begrænses denne ligeværdighed tydeligvis af rollerne som bruger og professionel. Jeg finder det derfor værd at se nærmere på den form for hjælp, Anette udøver. Anvendes Webers definition, ses magt som muligheden for at gennemføre sin vilje, og i det øjeblik man benytter sig af, at et andet menneske er afhængigt af en, udøves magten (Herheim, 2003:57). Set i dette perspektiv kan Anettes "ultimatum" ses som for en form for magtudøvelse, men en udøvelse af magt i omsorgens navn, hvilket leder mig videre til det egentlige fokus for dette afsnit – nemlig en diskussion af balancen mellem respekten for menneskers selvbestemmelse på den ene side og på den anden side det ansvar, vi har for hinanden. Forløbet omkring Evas rygestop kan som nævnt ses som et eksempel på dette dilemma, hvilket af Eliasson (1995:58-61) beskrives som en evig konflikt indlejret i det sociale arbejde og i samfundet generelt. Konflikten illustreres i figuren herunder:

Figur 2.



(Eliasson, 1995:59) *Min oversættelse.*

Figuren betoner, at mennesket kan ses som både subjekt og objekt i den forstand, at vi er aktive i vores egen tilblivelse, men samtidig er afhængige af andre og vores omgivelser. Ifølge Eliasson må vi hele tiden have et dobbeltsyn, hvor vi på den ene side respekterer det enkelte menneskes selvbestemmelse og integritet og på den anden side har fokus på det kollektive ansvar, vi mennesker har for hinanden (ibid.:58). Ser man på dette i forhold til Anettes hjælp, eksisterer der altså et dilemma vedrørende, hvorvidt Anette bør betragte Eva som aktivt bestemmende subjekt og lade hende blive ved med at ryge, hvis det er det, hun ønsker, selvom det er sundhedsskadeligt, eller om hun som kontaktperson bør tage ansvar for Evas sundhedstilstand og hjælpe hende med at holde op med at ryge.

Spørgsmålet er her, hvornår det er nødvendigt og rimeligt, at Anette, som hun selv formulerer det, "tager de hårde skyts i brug" for at hjælpe Eva, og svaret på dette spørgsmål er langt fra enkelt. Når Anette tager ansvar for Evas sundhedstilstand og stiller sit "ultimatum", kan det på den ene side ses som en form for formynderskab og som et overgreb på Evas selvbestemmelse (ibid.:59). Anette bør, set i dette perspektiv, være opmærksom på, at hendes værdier og normer for det hun betragter som acceptabel levevis og adfærd måske ikke stemmer overens med Evas, og Anettes ansvar som professionel er her at afstemme sig efter Eva, selvom hun tager et valg, der ikke opleves som rimeligt i Anettes øjne (Møller 2008:119). På samme måde anfører Scheff, at man må kunne forstå og acceptere synspunkter, der adskiller sig fra ens egne, hvis man ønsker at bevare bånd til dem, der er anderledes end en selv (Scheff, 1990:4). Ved ikke at gribe ind, kunne Anette desuden siges at arbejde ud fra idealet om 'det mindst indgribende', der fra socialpsykiatriens start har været en central del af værdigrundlaget. På den anden side bortfalder muligheden for "at gå i hundene", når man er på et bosted (Roepstorff & Valter, 2012:213), og Anette har således også til opgave at forhindre dette. Havde Anette ladet stå til, så Eva fortsatte med at ryge og som en konsekvens heraf desuden boede i en bolig, der ikke var til at holde ren, kunne det derfor betragtes som manglende engagement og "undladelsessynder". Sagt på en anden måde kunne man da sige, at Anette ikke levede op til sit ansvar som hjælper, hvis hun ikke havde grebet ind. Anette står altså overfor et dilemma omkring, hvorvidt hun skal respektere Evas ret til selvbestemmelse og til at leve efter et

andet værdisæt, eller om hun som hjælper bør gribe ind af hensyn til Evas sundhedstilstand, og så hun ikke skal bo i en beskidt bolig.

Ifølge Eliasson er målet ikke at søge en principiel løsning på denne type konflikter, men at holde diskussionen levende, og selvom principielle løsninger kan forekomme mere bekvemme, må disse vige pladsen for, at hjælperne bruger deres fornuft, viden og menneske- og situationsfornemmelse (Eliasson, 1995:61-62). Jeg har i analysen beskrevet, hvordan Anette handler ud fra en forståelse af Eva, og at Eva omvendt også har en forståelse af Anette i kraft af en grundlæggende afstemthed mellem de to. Man kan på den baggrund argumentere for, at Anette har handlet ud fra sin situationsfornemmelse og sin fornemmelse for Eva, som Eliasson anbefaler det, og at der derfor ikke er tale om et overgreb. Dertil kommer, at Eva og Anette fortsat har en god og nær relation. Man kan med andre ord argumentere for, at Anette har handlet ud fra en bevidsthed om, at relationen til Eva, i kraft af deres gensidige forståelse, kunne bære konflikten omkring rygestoppet, og hun har dermed understøttet en udvikling hos Eva.

Jeg har i dette afsnit valgt at fokusere på rygestoppet som udgangspunkt for diskussionen, men samme diskussion kan tages vedrørende flere andre aspekter af Anettes hjælp nævnt i dette kapitel. F.eks. at Anette griber ind i forhold til Evas personlige hygiejne, så folk ikke skal kigge på hende, når hun går rundt i byen, eller Anettes administration af Evas økonomi herunder valget om, hvad de oveskydende penge fra en ferietur skal bruges til.

5.5.4. Delkonklusion 3

I dette tema har jeg med udgangspunkt i interaktionen mellem to af mine informanter beskæftiget mig med udsagn og situationer, der kunne indikere et usikkert socialt bånd, og formålet har bl.a. været at belyse, hvorvidt relationen kunne betegnes som opslugt. Jeg har dog gennem min analyse argumenteret for, at der overordnet er tale om et sikkert socialt bånd og en afstemt relation, idet Eva og Anette har en gensidig forståelse af hinanden og formår at tage hinandens perspektiv. Dette viser sig bl.a. ved en indføling i samarbejde og konflikter, og deres afstemthed giver dermed gode betingelser for udvikling og forandring. Eva forstår med andre ord baggrunden for hjælpen, og Anette handler ud fra en forståelse af Evas perspektiv, hvilket giver et frugtbart grundlag for en udviklingsstøttende hjælp. På trods

af den gensidige forståelse oplever Eva dog, at måtte opgive sine egne synspunkter på visse områder. Det er derfor værd at være opmærksom på, hvor ofte Eva tilsidesætter sine egne synspunkter, idet dette indebærer en risiko for, at Eva bliver den passive part i relationen, hvorved udvikling og forandring hindres (Scheff, 2006:155).

Jeg er gået i dybden med forløbet omkring Evas rygestop, hvor Anette stiller som ultimatum, at hun vil stoppe som kontaktperson for Eva, hvis hun ikke holder op med at ryge pibe. Også her argumenterer jeg for en gensidig forståelse og afstemthed, bl.a. idet Eva formår at tage Anettes perspektiv. Hun ved, at Anette handler ud fra en bekymring og omsorg, hvilket fremkalder følelser af stolthed hos Eva. Forløbet omkring rygestoppet tjener dog samtidig som et godt eksempel på en situation, hvor det som professionel er væsentligt at være opmærksom på balancen mellem det sociale ansvar, man har som hjælper og respekten for individet som aktivt selvbestemmende subjekt. Den professionelle bør hele tiden holde denne konflikt for øje i den hjælp, der udøves, og hun må tage udgangspunkt i bl.a. hendes situationsfornemmelse og fornemmelse af brugeren, således at man hverken forfalder til overgreb eller "undladelsessynder". Her argumenterer jeg for, at Anette netop tager udgangspunkt i sin forståelse af Eva. Nok kan forløbet omkring Evas rygestop, set i et magtperspektiv, siges at være en form for magtudøvelse i omsorgens navn, men idet de to parter er afstemte, kan man argumentere for, at omsættelsen af magt sker på en god måde. Den afstemte relation resulterer med andre ord i en mindre overgribende magt og giver mulighed for en udviklingsstøttende hjælp.

5.6. Analysetema 4: Kærlighed i interaktionen mellem bruger og professionel

Under mine besøg på Markvej var jeg overrasket over at se de meget tætte forhold nogle af beboerne og deres kontaktpersoner havde. Der blev ofte uddelt kram og kærlige ord – det var f.eks. ikke sjældent, at jeg hørte beboerne sige, at de elskede deres kontaktpersoner, og det var tydeligt, at kontaktpersonerne også holdt meget af beboerne. Kontaktpersonerne sagde f.eks. til beboerne, at de var dejlige eller skønne, at de holdt af dem og sågar også, at de elskede dem. Som udefrakommende oplevede jeg det som nogle meget ligeværdige og kærlige forhold, der ikke umiddelbart var præget af den distance mellem beboere og ansatte, som jeg selv kendte til fra psykiatrien. Det var opmuntrende at se, hvor glade de var for hinanden, og at de så ofte satte ord på dette, men alligevel undrede det mig lidt. Elskede de virkelig hinanden? Og er det hensigtsmæssigt, at beboere og kontaktpersoner har en relation, der er så nær?

Jeg finder det med andre ord interessant at se på, om relationen mellem brugere og professionelle kan blive så tæt, at den kan betegnes som kærlighed, eller om der i virkeligheden er tale om en anden type relation, der blot forveksles med kærlighed. Som fundet under teorigennemgangen, er Scheffs kærlighedsbegreb netop brugbart til en dybere forståelse og diskussion af, om et forhold kan betegnes som et kærlighedsforhold, eller om kærlighed forveksles med andre typer af forhold (Scheff, 2006:115). Scheffs kærlighedsbegreb samt de typer af forhold, der kan forveksles med kærlighed, illustreres i figuren herunder:

Figur 1. Kærlighed og dets dobbeltgængere. Ikke erotisk kærlighed.

Afstemning (delt identitet og opmærksomhed)	Fokus på selvet	Balance	Fokus på den anden
Tilknyttet	1. Isolereret besættelse	2. KÆRLIGHED	3. Tvangsmæssig idealisering
Ikke tilknyttet	4. Isoleret interesse	5. Hengivenhed	6. Idealisering

(Scheff, 2006:118) (Min oversættelse)

I de følgende afsnit vil jeg foretage en analyse af, hvorvidt to beboere og deres kontaktpersoner oplever det, Scheff kalder tilknytning, og gøre mig nogle overordnede overvejelser omkring, hvorvidt de er afstemte, således at jeg kan placere relationerne i skemaet ovenfor. Jeg har valgt at beskæftige mig med disse to 'par', da empirien her giver det bedste grundlag for en analyse af begrebet tilknytning. Undervejs vil jeg se nærmere på, hvad det har af betydning for interaktionen mellem beboere og kontaktpersoner, at der er tale om et kærlighedsforhold eller en anden type relation, og afslutningsvis vil jeg diskutere, hvordan analysens resultater går i spænd med rollerne som bruger og professionel. Er det hensigtsmæssigt at have og vise kærlige følelser for en beboer og omvendt?

5.6.1. Helle og Susanne – en relation, der kan betegnes som kærlighed?

Helle og Susanne giver begge udtryk for, at de elsker hinanden, hvilket fremgår af både interview og observationer. Følgende uddrag fra observationerne er et eksempel herpå. Helle og Susanne er ude og købe ind i et storcenter, da denne dialog udspiller sig:

Helle rækker sin cola til Susanne, som siger: "Tror du jeg er dit pakæsel eller hvad?" De griner. Helle svarer: "Ih, hvor jeg elsker dig, Susanne." og griner højt. Helle spørger: "Elsker du mig ikke mere?" Susanne svarer: "Jo, ved du ikke det?" Helle: "Jo." Susanne: "Hvorfor spørger du så?" Helle: "Fordi jeg vil i snak med dig." (Uddrag af feltnotater, bilag 5:39).

Helle og Susanne fortæller her åbent, at de elsker hinanden. Af citatet fremgår det desuden, at det ikke er første gang, de siger det til hinanden, idet Helle spørger, om Susanne "stadig" elsker hende. Men kan det Helle og Susanne begge oplever også defineres som kærlighed i Scheffs optik?

5.6.1.1. Tegn på tilknytning i interaktionen mellem Helle og Susanne

Der er flere indikationer på en gensidig tilknytning mellem Helle og Susanne. Helle beskriver sit forhold til Susanne på følgende vis:

Helle: "Jeg har et meget tæt forhold til Susanne. Jeg ved slet ikke, hvordan jeg skal bære mig ad med at være her, hvis hun holder op. Der vil gå en meget stor

mening med det hele herfra, hvis hun holder op. Det vil betyde rigtig meget. Jeg ville blive meget ked af det. Jeg ville græde. Jeg får helt gådehud.” (Bilag 5:46).

Helle giver her udtryk for, at hun har et meget nært forhold til Susanne, og at hun ville være ked af, hvis Susanne stoppede med at arbejde på Markvej.

Netop det, at blive ked af det, hvis man mister den anden, er ifølge Scheff et tegn på tilknytning. Det fremgår derudover af citatet, at Helle ville savne Susanne, hvis hun skulle undvære hende, idet hun siger, at hun ikke ved, ”hvordan hun skal bære sig ad med at være der”, hvis Susanne stopper. Det, at ville savne en person, hvis vedkommende var væk, indikerer ligeledes tilknytning (Scheff, 2006:112).

Susanne oplever tilsyneladende at have det på samme måde, hvilket fremgår af citatet herunder:

Interviewer: ”Ja, Helle siger jo også, at det vil være meget hårdt for hende, hvis du stoppede. Så ville hun græde, siger hun.”

Susanne: ”Ja, det ved jeg godt ... men det går begge veje.” (Bilag 5:49).

Susanne vil altså ligesom Helle synes, det var hårdt og blive ked af det, hvis de to ikke skulle ses længere, hvilket indikerer, at Helles oplevelse af tilknytning er gensidig.

Helle og Susanne fortæller ligeledes, at de oplever gensynsglæde, når de ser hinanden:

Susanne: ”(..) Hun [Helle] kan komme i tanke om at komme springende, hvis hun ser, at jeg kommer og sige ’Susanne, jeg har savnet dig, og jeg elsker dig’ (..) Og så kommer hun jo springende, og så får jeg et kæmpe knus af hende.” (Bilag 5:54-55).

I et tidligere interview, siger Susanne desuden:

Susanne: ”(..) hun smiler, når jeg kommer ind i rummet. Altså hun bliver glad. Og omvendt også, jeg smiler også og bliver glad, når jeg ser hende.” (Bilag 5:50).

Det fremgår her, at Helle bliver glad for at se Susanne, når hun kommer ind i rummet, og Susanne oplever på samme måde glæde ved at se Helle.

Helle og Susanne oplever således begge tilfredshed ved at se den anden efter fravær, hvilket yderligere underbygger tolkningen af, at de føler tilknytning til hinanden (ibid.:112).

På baggrund af overstående kan man argumentere for, at både Helle og Susanne oplever en gensidig tilknytning, idet de savner hinanden, når de er væk fra hinanden, oplever glæde ved at se hinanden igen, samt at de ville være kede af at miste hinanden. Disse er ifølge Scheff blandt de mest åbenlyse tegn på tilknytning (ibid.:112). For så vidt Helle og Susannes relation også er afstemt, kan den altså karakteriseres som kærlighed efter Scheffs definition.

5.6.1.2. Afstemning i relationen mellem Helle og Susanne

Hvor tilknytning i højere grad er et ufrivilligt bånd, der er stabilt over tid, er afstemning et psykologisk og følelsesmæssigt bånd, der varierer fra situation til situation (Scheff, 2006:115). Jeg har gennem analysens første to temaer beskæftiget mig med flere situationer, der indikerede en afstemthed i relationen mellem Helle og Susanne. Afstemningen viser sig i høj grad ved den non-verbale kommunikation, der finder sted i interaktionen, og den er bl.a. hjulpet på vej af en forventningsafstemning, da Susanne startede som Helles kontaktperson, jf. analysetema 1. Jeg har derudover redegjort for, hvordan Susanne aktivt fremmer afstemningen ved at inddrage historier fra sit eget liv under samværet med Helle, og hvordan afstemningen både viser sig ved og fremmes af Helles omsorg for Susanne, jf. analysetema 2. Jeg vil derfor ikke gå nærmere ind i begrebet her, men blot kort give et eksempel på, hvordan det at give udtryk for, at man elsker den anden, i sig selv ser ud til at bidrage til afstemningen.

Jeg har tidligere beskæftiget mig med, hvordan man gennem god kommunikation omkring f.eks. behov og sårbare følelser kan være åben omkring sider af sig selv overfor den anden og dermed fremme afstemningen. Det samme gælder tilsyneladende det at sætte ord på kærlige følelser, hvilket kommer til udtryk i følgende citat. Her siger Susanne følgende om at kunne sige til Helle, at hun elsker hende:

Susanne: *"Det har jeg det rigtig, rigtig godt med. Fordi hvis jeg har det sådan med et menneske, hvorfor skal man så ikke sige det? Hvorfor skal man ikke have lov at sige det højt? Det synes jeg, alle burde gøre."*

Interviewer: *"Uanset om du er på arbejde eller?"*

Susanne: *"Ja, altså hvis du, jeg tænker, hvis du har et menneske, der gør sådan mod dig. Du kan da ikke være i tvivl om, hvor de er henne, eller hvem de er som menneske, tænker jeg. Hvis man er så ærlig, at man tør sige det højt. Og tør vise det."*

Interviewer: *"Så det gør det for jer, at I ved, hvor I har hinanden."*

Susanne: *"Ja."* (Bilag 5:57).

Susanne lægger altså ikke skjul på overfor Helle, at hun elsker hende. Det har hun det godt med, bl.a. fordi hendes oplevelse er, at hun og Helle dermed ved, hvor de har hinanden.

Susannes formulering, at man ikke er i tvivl om, "hvor den anden er henne", eller "hvem den anden er som menneske", tolker jeg som om, at Susanne oplever, at hun og Helle får en bedre fornemmelse af hinandens tanker og følelser ved at give udtryk for deres kærlighed til hinanden. Susanne oplever med andre ord tilsyneladende, at afstemningen fremmes, når hun er åben omkring hendes følelser for Helle. Dertil kommer, at Susanne herved viser, at hun er følelsesmæssigt tilgængelig og har et helhjertet engagement, hvilket ligeledes er elementer, der kan fremme afstemningen (Eide & Eide, 2007:150). At dømme efter ovenstående kan det altså i sig selv styrke det sociale bånd at give udtryk for, at man elsker den anden.

5.6.1.3. Placering af Helle og Susannes relation

Opsummerende føler Helle og Susanne tilknytning til hinanden og er afstemte, og deres relation kan dermed kategoriseres som gensidig kærlighed. At Helle og Susanne føler en tilknytning til hinanden, har den positive betydning for interaktionen her og nu, at de føler glæde, når de ser hinanden. På sigt kan det dog få konsekvenser for begge parter, når de adskilles, idet prisen for tilknytning ifølge Scheff er følelser af sorg, når man mister den anden. Tabet af en person, man føler tilknytning til, vil uundgåeligt være smertefuldt, og selvom varigheden af sorgprocessen kan variere afhængigt af tilknytningens intensitet, kan den aldrig helt undgås (Scheff, 2006:113). Helle og Susanne vil således uundgåeligt skulle gennemgå en sorgproces den dag, deres relation ophører. Denne problemstilling aktualiseres af, at Markvej ved tidspunktet for dataindsamlingen var under nedlukning, hvilket jeg vil gå nærmere ind i sidst i kapitlet.

5.6.2. Eva og Anette – en relation, der kan betegnes som kærlighed?

Jeg har i det forrige kapitel beskæftiget mig indgående med karakteren af Eva og Anettes sociale bånd, og jeg vil derfor her primært beskæftige mig med, om der forekommer tegn på tilknytning og diskutere, hvor i skemaet deres relation kan placeres, samt hvad placeringen betyder for interaktionen.

Eva giver ligesom Helle udtryk for, at hun elsker sin kontaktperson Anette, hvilket følgende observationsuddrag er et eksempel på. Situationen finder sted, da Eva og Anette er på vej på tur:

"Da vi sætter os ind i bilen, siger Eva "Uh, jeg elsker dig Anette." og Anette svarer "Jeg holder også meget af dig."" (Uddrag af feltnotater, bilag 5:4).

Anette giver ikke på samme måde udtryk for at "elske" Eva, men siger her, at hun holder af hende, hvilket hun også nævner flere gange under interviewet.

5.6.2.1. Tegn på tilknytning i interaktionen mellem Eva og Anette

Der er flere tegn på, at Eva føler en tilknytning til Anette, hvilket bl.a. fremgår af følgende observationsuddrag:

"Anette og Eva snakker om, at Anette skal på ferie, og Eva spørger "Skal jeg virkelig undvære dig i tre uger?" (uddrag af feltnotater, bilag 5:4).

Eva giver her udtryk for, at hun kommer til at savne Anette, når hun skal på ferie, og netop det at savne den anden ved fravær, er ifølge Scheff et tegn på tilknytning (Scheff, 2006:112).

Der forekommer dog også andre tegn på tilknytning. Eva giver flere gange udtryk for, at hun bekymrer sig for Anette. Følgende observationsuddrag er et eksempel på dette:

"I bilen spørger Eva Anette: "Er du sikker på, at du har nok solcreme på?" Anette: "Hvornår skal du bekymre dig?" Eva: "Når du gør. Men er det ikke bare sødt, at jeg passer på dig?" Anette: "Jo, men du har rigeligt at bekymre dig om i forvejen, så det skal du ikke tænke på." Eva: "Men jeg kan ikke undvære dig." Anette: "Ingen er uundværlig, heller ikke mig." Eva: "Jo, du er så." Anette: "Det var sødt sagt." (Uddrag af feltnotater, bilag 5:8).

Ovenstående er et eksempel på, at Eva bekymrer sig om Anettes helbred, og Eva giver

udtryk for, at hun bekymrer sig, fordi hun ikke vil undvære Anette.

Evas bekymring kan både ses som et udtryk for, at hun vil føle savn, hvis hun skal undvære Anette, men det kan ligeledes tolkes som om, at Eva vil føle sorg, hvis hun mister Anette. At føle sorg ved tab af den anden er endnu et tegn på tilknytning (Scheff, 2006:112).

Ovenstående danner grundlag for, at kunne konkludere, at Eva føler tilknytning til Anette. Hvorvidt Anette føler en tilknytning til Eva er mere tvivlsomt. Selvom Anette flere gange giver udtryk for, at hun holder af Eva, giver hun ikke udtryk for, at hun vil savne Eva, eller at hun vil føle sorg, hvis relationen ophører. Tværtimod giver Anette i citatet udtryk for "at ingen er uundværlig". Dette kan dog være udtryk for, at hun fastholder en professionel distance til Eva, og idet hun flere gange giver udtryk for at holde af Eva, vil hun formentlig også savne hende den dag, relationen ophører. Det er derfor ikke utænkeligt, at også Anette oplever en vis form for tilknytning, om end formentlig ikke så stærk, som den Eva oplever.⁷

5.6.2.2. Afstemning i relationen mellem Eva og Anette

Jeg har i forrige kapitel (analysetema 3) argumenteret for, at Eva og Anettes relation er overvejende afstemt, og jeg har i analysetema 1 beskrevet, hvordan afstemningen kommer til udtryk ved deres nonverbale kommunikation. Derudover har jeg i analysetema 2 beskæftiget mig med, hvordan afstemningen fremmes af henholdsvis Anettes italesættelse af sårbare følelser og behov, af gensidighed i relationen, bl.a. i form af Evas omsorg for og forståelse af Anette, samt af Evas kendskab til Anettes liv udenfor arbejdspladsen, jf. analysetema 2. Således kan deres relation betegnes som afstemt, og jeg vil ikke redegøre yderligere for begrebet her.

5.6.2.3. Placering af Eva og Anettes relation

Jeg har ovenfor argumenteret for, at Eva føler tilknytning til Anette, og at de to har en afstemt relation. Evas forhold til Anette kan således karakteriseres som kærlighed efter Scheffs definition. Anette giver ikke på samme måde åbenlyst udtryk for følelser, der indikerer tilknytning, og i hvilken grad, hun oplever en tilknytning til Eva, er uvist. I kraft af

⁷ Det bør her nævnes, at jeg ikke har spurgt ind til tegn på tilknytning under interviewet. Havde jeg gjort det, havde jeg kunnet danne mig et mere fyldestgørende billede af tilknytningen mellem Eva og Anette.

den afstemte relation og afhængigt af, om hun oplever en tilknytning, kan Anettes relation til Eva placeres som enten kærlighed eller det, der betegnes som hengivenhed.

Men hvad betyder det for interaktionen, hvis Anettes relation til Eva kan karakteriseres som hengivenhed? I tilfælde heraf, har de i kraft af deres afstemthed et sikkert socialt bånd og en grundlæggende forståelse af hinanden samt et godt samarbejde, der kan bære eventuelle konflikter, og som fører til en udvikling for Eva, jf. analysetema 3. Jeg vil derfor argumentere for, at det ikke er afgørende for, at relationen opfylder sit formål, om denne også indebærer en tilknytning, idet det væsentlige er, om de to parter er afstemte. Min pointe her er, at der nok kan opstå kærlighed i interaktionen mellem beboere og kontaktpersoner, men at det vigtigste for udvikling og en god personlig relation er, at de to parter har et sikkert socialt bånd, og her er en eventuel tilknytning ikke afgørende. Dette er i høj grad hensigtsmæssigt i en hjælperelation, idet afstemningen aktivt kan ændres, hvorimod tilknytningen ikke kan.

5.6.3. Kærlighed i en asymmetrisk relation

Hengivenhed er ifølge Scheff almindeligt i f.eks. psykoterapi, idet terapeuten i kraft af sin erfaring ofte hurtigt kan forstå og identificere sig med klienten, men ikke oplever en tilknytning til klienten. Omvendt vil klienten ofte opleve en tilknytning til terapeuten, men uden at forstå ham eller hende. Scheff nævner ligeledes, hvordan forholdet mellem terapeut og klient kan placere sig i en række af kærlighedsskemaets øvrige felter afhængigt af tilknytningsform og afstemning (Scheff, 2006:119-120). Han nævner dog ikke, at der kan opstå kærlighed i den terapeutiske relation. Jeg har imidlertid argumenteret for, at der for Helle og Susanne eksisterer et forhold, som kan betegnes som gensidig kærlighed, og at Evas relation til Anette ligeledes kan betegnes som kærlighed. Dette kan hænge sammen med, at rammerne for det socialpsykiatriske arbejde giver andre betingelser for at udvikle en sådan relation end ved et terapeutisk forløb, idet relationerne her ofte er mere personlige og langvarige end i terapeutisk sammenhæng.

Som jeg løbende har været inde på, er relationen mellem bruger og professionel dog også i socialpsykiatrisk regi uundgåeligt asymmetrisk, og spørgsmålet, der melder sig, er, hvorvidt kærlighed kan og bør forenes med den professionelle hjælperelation. Af litteraturen fremgår det, at professionelle pr. definition ikke kan tilbyde kærlighed, idet de bliver betalt for at

være sammen med brugerne, og selvom de kan give medmenneskelig nærhed, må de alligevel have en vis distance til brugerne og fastholde den professionelle rolle (Topor, 2005:219; Herheim, 2003). Mit synspunkt er dog på baggrund af analysens fund, at den professionelle i visse tilfælde faktisk godt kan tilbyde kærlighed, og samtidig opretholde en nødvendig professionel rolle til brugeren. F.eks. argumenterer jeg for, at Helle og Susannes relation kan karakteriseres som gensidig kærlighed efter Scheffs definition, samtidig med at jeg i analysetema 2 har beskrevet, hvordan Susanne opretholder en vis distance, idet hun ikke fortæller Helle om ting, der kan give hende unødige bekymringer.

Jeg ser dog samtidig en række dilemmaer forbundet med denne form for relation. Relationen mellem bruger og professionel ophører med al sandsynlighed den dag, den professionelle skifter job, eller brugeren flytter, og at Markvej er under nedlukning, gør denne problematik særligt aktuel. Her bliver risikoen for rolleforvirring igen aktuel, idet brugeren kan have forventninger til relationen, som ikke indfries, hvis den professionelle vælger ikke at vedligeholde kontakten. Den gensidige kærlighed kan derfor siges at give en illusion af lige vilkår i relationen, og rolleforvirring anser jeg i dette tilfælde som særligt problematisk, idet sindslidende kan være særligt følsomme overfor brud på relationer (Herheim, 2003:79). Den sorg, der ifølge Scheff følger et brud, kan måske derfor også opleves særligt belastende for brugeren. I litteraturen anføres det ligeledes, hvordan den professionelle er i fare for at brænde ud, hvis han eller hun ikke formår at distancere sig følelsesmæssigt. Dette er altså endnu en problematik, der er værd at have for øje, når der er tale om kærlighed mellem brugere og medarbejdere.

På den anden side er mennesket grundlæggende socialt, og gode relationer er afgørende for trivsel og udvikling. Brugere i psykiatrien har dog ofte få nære relationer, og kontaktpersonen kan derfor udgøre en stor del af brugerens netværk (Herheim, 2003:52,68; Møller, 2008:116). For sindslidende tyndes ofte ud i det primære sociale netværk, hvor der typisk er tale om gensidige og forholdsvis symmetriske relationer, hvilket ofte medfører tab af omsorg og støtte (Adolf m.fl. (red.), 2000:148). Med en relation til den professionelle, hvor der er tale om gensidig kærlighed, er det, som jeg ser det, til en vis grad muligt at tilbyde brugerne noget, der til en vis grad kan karakteriseres som et primært socialt netværk. Dertil kommer, at noget af det, der kan hjælpe brugerne på vej i recovery-proces, er

oplevelsen af at være noget værd i andres øjne, samt at brugeren oplever at blive udvalgt, idet dette kan indebære en høj grad af opmærksomhed og bekræftelse (Topor, 2005:137). Set i dette perspektiv kan en kærlighedsrelation måske være særligt udviklende og i sidste ende være det, der hjælper brugeren på vej i en recovery-proces.

5.6.4. Delkonklusion 4

I dette kapitel har jeg udfordret grundantagelsen om, at professionelle ikke kan tilbyde brugerne kærlighed, idet jeg på baggrund af min analyse af to relationer har argumenteret for, at der forekommer gensidig kærlighed efter Scheffs definition i mindst én af de to relationer. Det viser sig ligeledes, at det tilsyneladende i sig selv kan fremme afstemningen at give udtryk for kærlige følelser. Med henvisning til analysetema 2 argumenterer jeg derudover for, at det ikke nødvendigvis modstrider med asymmetrien i relationen, at der opstår kærlighed, idet denne form for relation tilsyneladende godt kan forenes med opretholdelsen af en professionel distance. Det er således ikke nødvendigvis "uprofessionelt" at elske en beboer eller at give udtryk for dette. Jeg har dog samtidig argumenteret for, at det ikke er hindrende for en god relation og et godt samarbejde, hvis der *ikke* er tale om kærlighed. Det afgørende for, at beboeren kan udvikle sig, er, at beboeren og kontaktpersonen er afstemte og har et sikkert socialt bånd – ikke om de oplever en eventuel tilknytning.

Relationer, der kan karakteriseres som kærlighed, anser jeg dog samtidig som dilemmafyldte, og jeg har diskuteret, hvordan den gensidige kærlighed potentielt kan have både positive og negative konsekvenser for interaktionen. På den ene side medfører tilknytning ifølge Scheff uundgåeligt sorg den dag, relationen ophører, hvilket problematiseres af, at relationer mellem brugere og professionelle ikke varer evigt, samt af at sindslidende kan være særligt følsomme over for brud på relationer. Derudover kan en kærlighedsrelation formentlig også give anledning til forvirring omkring roller og forventet adfærd i relationen, samt give en illusion af lige vilkår, der potentielt kan blive problematisk, hvis kontaktpersonen f.eks. stopper og mod brugerens forventning ikke vedligeholder kontakten. På den anden side kan denne type relation tilbyde brugerne noget, der minder om et primært socialt netværk, hvilket psykiatribrugere ofte mangler. Derudover er det

måske netop oplevelsen af gensidig kærlighed, der gør, at brugeren føler, at han eller hun er noget værd i andres øjne og føler sig udvalgt, hvilket er elementer, der har vist sig at hjælpe brugere med at komme sig over psykisk sygdom. Selvom det ikke er afgørende for, om relationen opfylder sig formål, at der er tale om kærlighed, vil jeg derfor samtidig argumentere for, at en kærlighedsrelation potentielt kan være særligt udviklingsstøttende.

Kapitel 6: Konklusion

I dette speciale har jeg haft til hensigt at undersøge betydningen af en god personlig relation mellem beboere og kontaktpersoner på et socialpsykiatrisk bosted, herunder hvordan der aktivt kan arbejdes for at skabe en god personlig relation. Det, at etablere og vedligeholde gode relationer, rejser en række dilemmaer, og jeg har derfor, hvor jeg fandt det aktuelt, forholdt analysens fund til udvalgte dilemmaer i det sociale arbejde. Min hensigt med sidstnævnte har været at diskutere, nuancere og til dels også udfordre, hvad en god relation mellem beboere og kontaktpersoner indebærer. Det empiriske grundlag for en besvarelse af problemstillingen består af deltagende observation og kvalitative interview med tre beboere og tre kontaktpersoner, og fokus har således været på relationerne mellem disse tre 'par'. Med udgangspunkt i Scheffs teori om følelser og det sociale bånd har jeg foretaget en analyse af den sociale interaktion mellem beboerne og deres kontaktpersoner, og jeg har anvendt Scheffs begreber om sociale bånd, afstemning samt stolthed og skam, som alle er tæt forbundne i Scheffs teori. Teorien anvendes således til en kvalifikation af den gode personlige relation, som ved brug af Scheffs begrebsapparat kan oversættes til 'et sikkert socialt bånd'. Problemformuleringen er besvaret gennem fire analysetemaer, der belyser forskellige aspekter af interaktionen mellem beboerne og deres kontaktpersoner, og jeg vil i det følgende opsummere analysens fund.

Hvad betyder så en god personlig relation for interaktionen mellem beboere og kontaktpersoner? Den gode relation betyder bl.a., at beboere og kontaktpersoner er gode til at kommunikere med hinanden. De formår bl.a. at kommunikere via kropssprog og ansigtsudtryk, hvilket kan lade sig gøre i kraft af deres gode kendskab til og gensidige forståelse af hinanden. Denne non-verbale kommunikation giver beboerne en følelse af at blive set og forstået af kontaktpersonerne, og den skaber en tryghedsfølelse hos beboerne. Den gode personlige relation betyder også, at kontaktpersonerne kan kommunikere åbent og ærligt omkring følsomme emner, såsom når de har brug for en pause, eller når de bliver usikre på beboerne, uden at der opstår misforståelser. Derudover kan italesættelsen af f.eks. følelser af usikkerhed tilsyneladende bidrage til en styrkelse af relationen mellem beboer og kontaktperson. Relationen styrkes ligeledes af, at kontaktpersonerne deler historier fra deres eget liv med beboerne, da de herved signalerer nærvær og forståelse for det, der

bliver talt om i interaktionen. Relationen kan tilsyneladende også styrkes af, at kontaktpersonen tager beboeren med hjem på besøg. Herved viser kontaktpersonen et helhjertet engagement, og beboeren får en bedre fornemmelse af kontaktpersonen som person. Omvendt kan beboerne også bidrage til at skabe en god personlig relation til kontaktpersonen. Kontaktpersonerne tillægger det stor betydning, at der er en vis gensidighed i relationen forstået således, at kontaktpersonerne oplever, at beboerne "giver noget igen". Eksempelvis fremkalder det følelser af stolthed hos kontaktpersonerne, når beboerne udviser forståelse og omsorgsfuldhed i interaktionen, og dette styrker således det sociale bånd.

Ovenstående giver indtryk af, at den gode relation indebærer en høj grad af nærhed og ligeværdighed, men dette til trods eksisterer der alligevel en vis asymmetri i kraft af rollerne som bruger og professionel. F.eks. trækker kontaktpersonerne en grænse ved at give informationer om dem selv, der kan give beboerne unødige bekymringer. Her viser sig det første dilemma, idet en betingelse for optimalt afstemte relationer, ifølge Scheff er, at de to parter gør sig "transparente" for hinanden. Dette krav om transparens er dog ikke umiddelbart foreneligt med normerne omkring den professionelle rolle, som således i princippet kommer til at stå i vejen for optimalt afstemte relationer. Sat lidt skarpt op modstrider normerne omkring den professionelle rolle imidlertid også med undersøgelsens resultater i andre henseender. Det kan f.eks. diskuteres, hvorvidt det kan føre til uklarhed omkring rollerne som bruger og medarbejder, at beboerne f.eks. besøger kontaktpersonerne på deres private adresse, eller hvis der opstår forventninger om, at beboerne også bør "give noget" i relationen. Også her opstår altså et dilemma, idet de elementer i interaktionen, der viser sig at styrke relationen ved at fremme afstemningen, kan være vanskelige at forene med rollen som professionel.

Derudover betyder den gode personlige relation mellem beboere og kontaktpersoner, at relationen kan bære uenigheder og potentielt konfliktfyldte situationer, uden at det sociale bånd beskadiges. I kraft af at beboer og kontaktpersoner er i stand til at tage hinandens perspektiv, kan kontaktpersonen få lov at gribe ind og hjælpe, uden at det opleves som overgreb af beboeren. Den gode personlige relation betyder således, at hjælpen får en positiv og udviklingsstøttende karakter. Som eksempel herpå beskrives bl.a., hvordan en

kontaktperson hjælper en beboer til at stoppe med at ryge pibe ved, i sidste ende, at lade beboeren vælge mellem kontaktpersonen og piberygningen. Selvom der også i dette tilfælde er tale om en afstemthed mellem beboeren og kontaktpersonen, er episoden dog samtidig et oplagt udgangspunkt for en diskussion af det dilemma, der består i balancen mellem den professionelles sociale ansvar på den ene side og respekten for individets ret til selvbestemmelse på den anden. Dette kan beskrives som en konflikt indlejret i det sociale arbejde såvel som i samfundet generelt, og diskussion omkring, hvad der bør betragtes som henholdsvis formynderskab og overgreb eller "undladelsessynder" og manglende engagement, bør hele tiden holdes åben. Overordnet bør den professionelle tage udgangspunkt i sin menneske- og situationsforneelse i den enkelte situation, hvilket afstemte relationer giver et godt udgangspunkt for.

Et andet aspekt ved den gode relation, der viste sig i empirien, er, at der mellem beboer og kontaktperson kan opstå en gensidig kærlighedsrelation i henhold til Scheffs definition, og der er indikationer på, at det kan styrke relationen, når beboere og kontaktpersoner giver udtryk for kærlige følelser overfor hinanden. En vigtig pointe er dog, at relationen også kan være god og udviklingsstøttende, *uden* at der er tale om kærlighed. Det væsentlige er igen, om beboerne og deres kontaktpersoner er afstemte. Selvom kærligheden tilsyneladende ikke er uforenelig med rollerne som bruger og professionel, er der dog en række potentielle dilemmaer forbundet med kærlighed i en relation, der pr. definition er asymmetrisk. Denne type relation kan på den ene side potentielt give en illusion af lige vilkår og føre til usikkerhed omkring rollerne som bruger og medarbejder, men den kan på den anden side formentlig også tilbyde brugeren noget, der minder om et primært socialt netværk, og give brugeren følelsen af at blive set og føle sig noget værd i andres øjne. Dog er prisen for den tilknytning, der er tilstede i en kærlighedsrelation, sorg den dag, relationen ophører, hvilket kan være særligt problematisk for brugerne, som ofte er særligt følsomme overfor brud på relationer.

Opsummerende har Scheffs teori været anvendelig til en belysning og udfordring af, hvad en god personlig relation mellem beboere og kontaktpersoner betyder, samt hvad der kan fremme en sådan relation. Samtidig har teorien vist sig anvendelig til en udfordring af, hvad en god relation indebærer. Jeg vil overordnet argumentere for, at det langt hen ad vejen er

fremmende for den gode relation, at kontaktpersonerne "er sig selv" og fremstår som hele mennesker i samværet med beboerne, samt ikke er bange for at give udtryk for deres spontane følelser og behov i interaktionen, og således lever op til Scheffs krav om transparens. Samtidig ser jeg dog en række potentielle dilemmaer forbundet hermed, idet normerne omkring den professionelle rolle ikke på alle punkter er umiddelbart forenelige med denne form for transparens. Undersøgelsen kan således bidrage til en synliggørelse og nuancering af en række af de dilemmaer, der følger af den særlige type relationer, som opstår i socialpsykiatrisk regi, hvor relationerne ofte bliver meget personlige samtidig med, at der skal opretholdes en professionel rolle i arbejdet med beboerne. De professionelle i socialpsykiatrisk regi vil, efter min overbevisning, kunne drage fordel af at være opmærksomme på og løbende diskutere og reflektere over de dilemmaer og spændingsfelter, der er belyst i denne undersøgelse. Sådanne diskussioner kan, som jeg ser det, give mulighed for at reflektere over den professionelle rolle, og nogle elementer i interaktionen, der hjælper brugeren, men som måske er i risiko for en tabuisering.

Kapitel 7: Perspektivering

Afslutningsvis vil jeg, i forlængelse af analysens resultater og med udgangspunkt i Scheff's begreb om opslugte relationer, beskæftige mig med en række mere overordnede overvejelser omkring den magt, der er i spil i relationen mellem brugere og professionelle i den socialpsykiatriske praksis samt i det sociale arbejde generelt. Som jeg løbende har været inde på, er relationen mellem brugere og professionelle uundgåeligt asymmetrisk, og den professionelle må, også i en nær og venskabslignende relation, til tider udøve magt og kontrol, f.eks. i tilfælde, hvor det er nødvendigt at gribe ind i forhold til brugerens sundhedstilstand. Dette leder tankerne hen på begrebet pastoralmagt, som i dag henviser til den magt, der udøves i velfærdsstatens hjælpende, omsorgsgivende og kontrollerende institutioner. Pastoralmagten fremstår som en positiv og produktiv magt, hvor formålet er sundhed, trivsel og livskvalitet. Sagt på en anden måde er målet at hjælpe brugeren til at opnå "det gode liv". Pastoralmagten relaterer sig til specifikke sandhedsregimer, forstået som tankesystemer, der adskiller "sande" og "objektive" forestillinger fra "falske" og "subjektive" forestillinger, og de professionelle råder således over et sæt af værdier og normer for hvad, der anses for at være acceptabel levevis og opførsel (Järvinden, 2004:245-246). Med andre ord har den professionelle større definitionsret i forhold til vurdering af, hvad der kan karakteriseres som hensigtsmæssig og uhensigtsmæssig adfærd (Møller, 2008:128). Det er dog ikke sikkert, at brugere og professionelle nødvendigvis deler norm- og værdisæt, og som jeg løbende har været inde på, må den professionelle til tider afstemme sig efter brugerens ønsker og værdier, også selvom brugeren måske tager initiativer, der ikke matcher eller opleves som rimelige af den professionelle (ibid.:119). Dog er psykiatribrugere ofte ikke særligt bevidste om, hvad de vil og ikke vil (Bo, 1995:105), og de vil måske derfor hurtigere end andre grupper opgive en eventuel modstand i mødet med pastoralmagten. Set i lyset af Scheffs teori leder dette tankerne hen på det, der betegnes som opslugte relationer. Selvom jeg i analysen udelukkende har beskæftiget mig med relationer, som var overvejende afstemte, vil der utvivlsomt også være relationer mellem brugere og professionelle, der kan karakteriseres som opslugte, men som udadtil let vil kunne forveksles med gode og nære relationer. Set i relation til brugerens ofte manglende bevidsthed omkring egne ønsker, ligger muligheden for udviklingen af opslugte relationer snublende

nær. Det er dog, efter min mening, helt afgørende, at afstemte og opslugte relationer ikke forveksles, idet virkeligheden i en opslugt relation vil være, at brugeren opgiver egne synspunkter og værdier til fordel for den professionelle og så at sige sætter relationen over selvet. Følger man Scheffs argumentation, vil denne type relationer stå i vejen for udvikling og forandring, men de kan i min optik således også i høj grad give rum for udøvelsen af magt. Dermed ikke sagt, at magten i denne type relationer nødvendigvis udøves af den professionelle, da magten også består i selve *muligheden* for at sætte sin vilje igennem (Skau, 2001:50). Det er desuden vigtigt at understrege, at udøvelsen af magt ikke i sig selv er positiv eller negativ. Jeg har tidligere argumenteret for, at udøvelsen af magt i afstemte relationer får en positiv karakter i kraft af brugerens og den professionelle gensidige forståelse og afbalancering af synspunkter. Udøvelsen af magt i en opslugt relation vil derimod, som jeg ser det, lettere kunne få karakter af overgreb, idet brugerens synspunkter her ikke får plads. Dette er efter min mening ikke mindst problematisk, hvis relationen fejlagtigt opleves som en venskabs- eller kærlighedsrelation af brugeren, dvs. hvis de to parter ikke er afstemte, og deres respektive synspunkter dermed ikke får lige meget plads, da man som professionel potentielt vil kunne få megen magt i en sådan relation. Järvinden (2004:247) er inde på noget lignende i hendes beskrivelse af den svenske hjemmeafsoningsordning, hvor venskabslignende relationer, herunder det at komme tæt på klienterne, er en forudsætning for det påvirkningsarbejde, der finder sted. Der er dog tale om en form for venskab, som ikke indebærer jævnbyrdighed, gensidig fortrolighed og solidaritet. Hun skriver endvidere:

"De "mest effektive former for venskab" udvikles til klienter med problematiske sociale forhold, personer der har brug for "lidt kærlighed og lidt omsorg" (...) Mange klienter har ifølge sagsbehandlerne virkelig behov for den form for venskab, fordi de ikke har andet netværk."

På samme måde vil brugere i psykiatrien, der er i "underskud" af nære relationer, i min optik, sandsynligvis være tilbøjelige til at sætte relationen over selvet, og opgive deres egne værdier for at bevare den nære relation til den professionelle. Særligt hvis dette opleves som en venskabs- eller kærlighedsrelation, idet brugerne, som jeg tidligere har været inde på, ofte kun har få primære relationer. Derudover kan en opslugt relation "forklædt" som en

venskabs- eller kærlighedsrelation, som jeg ser det, give rum for udøvelsen af en mere *skjult* magt. Uggerhøj (2005:103) beskæftiger sig med denne problematik i en undersøgelse, hvor han bl.a. problematiserer, at socialarbejderens magtposition under dække af en menneskelig relation i endnu højere grad kan styre samarbejdet. Jeg anser det derfor som væsentligt, at den professionelle, i relationer, hvor brugeren har tendens til at tilsidesætte egne værdier og synspunkter, er særligt opmærksom på brugerens synspunkter og værdier og afstemmer sig efter disse, således at der gives plads for brugerens perspektiver. Samtidig er det vigtigt, at den professionelle skaber klarhed omkring indholdet af relationen, således at brugeren ikke har forventninger til denne, som ikke kan indfries.

Opsummerende er min pointe, at hvor afstemte relationer kan give rum for udøvelsen af en positiv magt, kan opslugte relationer, der udadtil fremstår som gode og nære, resultere i at brugeren opgiver sine egne synspunkter samt give rum for udøvelsen af en mere skjult magt, og det er derfor afgørende for hjælpens karakter og kvalitet, at disse typer relationer ikke forveksles.

Kapitel 8: Kvalitetsvurdering

Afslutningsvis vil jeg vurdere projektets kvalitet og rækkevidde med udgangspunkt i begreberne validitet, reliabilitet og generaliserbarhed. Der er inden for de forskellige videnskabsteoretiske samfund ikke enighed om, hvad begreberne validitet og reliabilitet henviser til (Kvale, 2004:226), og min anvendelse af disse begreber samt begrebet generaliserbarhed kommer således til at hænge sammen med min videnskabsteoretiske positionering.

8.1. Reliabilitet

I kraft af min videnskabsteoretiske positionering inden for hermeneutikken er jeg af den overbevisning, at fortolkningerne skabes i et samarbejde mellem forskeren og materialet, og mine resultater kan ses som en afspejling af den forståelseshorisont, jeg har bragt med mig ind i processen. Fortolkninger inden for den hermeneutiske filosofi kan altså ikke leve op til et krav om reliabilitet i betydningen "reproducerbarhed" (Juul, 2012:428-429), og jeg vil derfor ikke argumentere for, at en gentagelse af min undersøgelse vil føre til de samme resultater med en anden "fortolker". Jeg har i stedet set det som min opgave at sikre en høj grad af transparens gennem alle undersøgelsens dele, idet der på tværs af de videnskabsteoretiske retninger er enighed om, at forskere skal leve op til et krav om dette (Juul, 2012:429, Olsen, 2003:88). For at sikre undersøgelsens reliabilitet har jeg derfor gennem hele undersøgelsen tilstræbt at være eksplicit omkring mine metodiske og teoretiske grundantagelser samt de metodiske fremgangsmåder m.v., hvorved jeg har forsøgt at gøre det muligt for læseren at "kigge mig i kortene" gennem alle dele af processen.

8.2. Validitet

Inden for kvalitativ forskning handler validitet om, hvorvidt en metode undersøger det, den har til formål at undersøge (Kvale, 2004:233). Jeg vil overordnet argumentere for, at denne undersøgelses problemstilling, teoretiske optik, metodedesign og analysestrategi hænger godt sammen. Jeg har haft til hensigt at se på relationen mellem beboere og kontaktpersoner, og mit fokus har været på interaktionen mellem de to parter. Jeg har

derfor anlagt en teoretisk forforståelse, der er frugtbar til en belysning af disse aspekter. I kraft af mit valgte teoretiske perspektiv har fokus desuden været på de følelser, der fremkom i interaktionen, og jeg har derfor anvendt en kombination af metoder, der har givet mig mulighed for at opnå adgang til indre såvel som ydre processer i interaktionen. Jeg har desuden fastholdt mit fokus på relationen i kraft af mit metodevalg, idet jeg havde mulighed for at spørge ind til den interaktion, der fandt sted mellem beboere og kontaktpersoner under observationerne i de efterfølgende interview. Jeg har derudover valgt en analysestrategi, der gav mig mulighed for at fortolke, hvilket er nødvendigt i studiet af følelser, som er centralt ved anvendelsen af Scheffs teori.

Som beskrevet karakteriseres hermeneutikken som en fortolkningsvidenskab, og validitet inden for den hermeneutiske tradition drejer sig derfor i høj grad om, hvorvidt forskeren argumenterer overbevisende for sine fortolkninger. Argumentationen bør derfor fremstå overbevisende og velunderbygget samt konsistent og sammenhængende (Juul, 2012.133-134). Jeg anser således validitet som noget kommunikativt, og i analysefasen har jeg derfor bestræbt mig på at argumentere overbevisende for mine fortolkninger, at redegøre for, hvordan jeg er kommet frem til disse samt at underbygge fortolkningerne med brug af citater.

Under analysearbejdet var det dog til tider vanskeligt at fastholde fokus på interaktionen og på beboerens oplevelser, idet mine interview med beboerne ikke blev så dybdegående, som jeg havde forventet. Som jeg tidligere har været inde på, hang dette sammen med beboernes funktionsniveau og kommunikative færdigheder, og de havde f.eks. svært ved at sætte ord på følelser samt at huske konkrete begivenheder. Det har bl.a. den konsekvens, at jeg flere gange måtte tage udgangspunkt i kontaktpersonernes beskrivelser af beboernes følelser og reaktioner. Jeg havde formentlig kunnet argumentere mere overbevisende for mine fortolkninger, hvis det havde været med udgangspunkt i beboernes egne beskrivelser af oplevelser og følelser. Jeg havde, som tidligere nævnt, til dels kunne imødekomme dette metodisk ved f.eks. at lave kortere etnografiske interview i umiddelbar forlængelse af observationerne eller ved at anvende videooptagelser af interaktionen som et slags stimulimateriale. Dette havde kunne hjælpe beboernes hukommelse på vej, men havde dog sandsynligvis ikke ændret ved deres vanskeligheder ved f.eks. at sætte ord på følelser.

8.3. Generaliserbarhed

Generaliserbarhed er i en kvalitativ forskningstradition ikke et spørgsmål om statistisk repræsentativitet, men om en analytisk/teoretisk generalisering, hvorved forstås en velbegrunder overføring af resultatet opnået i en kontekst til andre lignende kontekster (Juul, 2010:91). Denne undersøgelses generaliserbarhed afhænger derfor af, hvorvidt min empiri kan danne grundlag for en analytisk generalisering af, hvad en god personlig relation betyder i interaktionen mellem beboere og kontaktpersoner i socialpsykiatrisk regi. Min empiri kan siges at være begrænset i den forstand, at jeg udelukkende har undersøgt 'par' med en god relation. Uden at foretage et decideret komparativt studie kunne jeg sandsynligvis have fået mere nuancerede resultater, hvis jeg også havde haft 'par' med en dårligere fungerende relation med i undersøgelsen. Jeg mener dog, at mine informanter tjener som tre "gode eksempler", og at undersøgelsen kan bidrage til at kaste lys på betydningen af en god personlig relation mellem brugere og professionelle i socialpsykiatrisk regi, herunder hvordan den gode relation kan fremmes og understøttes. Ved at diskutere undersøgelsens resultater op imod udvalgte dilemmaer i det sociale arbejde, har jeg derudover løbende vist, hvordan resultaterne er anvendelige for forståelsen af relationsarbejdet i praksis. Jeg vil således argumentere for, at undersøgelsens fund kan indgå i den kollektive vidensopsamling, selvom disse ikke kan generaliseres formelt.

Litteraturliste

Abildtrup, Line Top & Neidel, Agnete (2003): **Magt og frihed i socialpsykiatrien. En undersøgelse af brugerindflydelse i praksis.** RUC.

Adolf, Erik m.fl. (red.) (2000): **Kvalitet i Socialpsykiatrien.** Videnscenter for Socialpsykiatri, København K.

Barfod, Anita og Bo, Inger (1995): **Tid og tålmodighed. 3. rapport. Projekt støtte- og kontaktpersonsordningen 50-M.** Socialministeriet, SUS, København.

Bengtsson, Steen (2011): **Danmark venter stadig på sin psykiatireform.** Et rids af udviklingen de seneste årtier (2011). SFI-rapport.

Berg-Sørensen, Anders (2012): **Hermeneutik og fænomenologi.** I: Hviid Jacobsen, Michael; Lippert-Rasmussen, Kasper & Nedergaard, Peter (2012): Videnskabsteori i statskundskab, sociologi og forvaltning s. 215-244. 2. udgave. Hans Reitzels Forlag, København.

Bjergborg, Marianne (2008): **Resonans – den livgivende forbindelse.** I: Socialpsykiatri, 11. årgang nr. 2 s. 4-5.

Bo, Inger Glavind (2012): **Det sociale bånd og følelser i menneskers interaktion** i: Psyke & logos 2012, årg. 33, nr. 1, s. 7–26.

Bratbo, Johannsen & Hjort Andersen, Jens (2008): **Mangfoldighed og udfordringer i socialpsykiatrien.** I: Lihme, Benny (2008): Invitation til socialpsykiatri, s. 35-63. Akademisk Forlag, København.

Dybvad Larsen, Henrik red. (2000): **Socialpsykiatri - et systemisk perspektiv.** Munksgaard, København.

Eide, Tom og Eide, Hilde (2007): **Kommunikation i praksis: relationer, samspil og etik i socialfagligt arbejde.** Klim, Århus N.

Eliasson, Rosmari (1995): **Forskningsetik och perspektivval.** Studentlitteratur, Lund.

Flyvbjerg, Bent (1999): **Rationalitet og magt. Bind 1: Det konkrete videnskab.** Aarhus. Akademisk Forlag A/S and Bent Flyvbjerg.

Frahm Jensen, Målid J. (2007): **Hører du hvad jeg sier?.** I: Ulvestad, Asbjørn Kärki m. fl. (2007): Klienten – den glemte terapeut. Gyldendal akademisk.

Herheim, Åste (2003): **Socialpsykiatri – en lærebog.** Systime Academic, Århus C.

Hviid Jacobsen, Michael; Jørgensen, Anja og Svendsen-Tiune, Stine (2002): **Sensitiv Sociologi: Undersøgelser af udsatte og udstødte mennesker.** I: Hviid Jacobsen, Michael; Kristiansen, Søren og Prieur, Annick (red.) (2002): Liv, fortælling, tekst. Strejftog i kvalitativ sociologi, s. 235-260. Aalborg Universitetsforlag, Aalborg.

Hutchinson, Gunn Strand og Oltedal, Siv (2006): **Modeller i socialt arbejde.** 2. Udgave. Hans Reitzels Forlag, København.

Jensen, Pernille (2008): **Recovery – perspektiv og udfordring i socialpsykiatrien.** I: Invitation til socialpsykiatri, s. 88-115. Akademisk Forlag, København.

Juul, Søren og Bransholm Pedersen, Kirsten (2012): **Samfundsvidenskabernes videnskabsteori. En indføring.** Hans Reitzels Forlag, København.

Juul, Søren (2010): **Solidaritet, anerkendelse, retfærdighed og god dømmekraft.** Hans Reitzels Forlag, København.

Järvinden, Margaretha (2004): **Hjælpens univers – et magtperspektiv på mødet mellem klient og system.** I: Meeuwisse, Anna og Swärd, Hans (2004) Perspektiver på sociale problemer, s. 241-260. Hans Reitzels Forlag, København.

Jørgensen, Anja (2008): **Hermeneutik, fænomenologi og interaktionisme – tre sider af samme sag,** s. 221-244. I: Jacobsen, M.H. & K. Pringle (red.): At forstå det sociale. Akademisk Forlag, København.

Kristiansen, Søren og Krogstrup, Hanne Kathrine (1999): **Deltagende Observation. Introduktion til en forskningsmetodik.** Hans Reitzels Forlag, København.

Kvale, Steinar (2004): **Interview**. Hans Reitzels Forlag, København.

Limborg og Hvenegaard (2008), **Når man arbejder med mennesker. Relationer, følelser og psykiske arbejdsmiljø** i: *Tidsskrift for arbejdsliv*, nr. 4.

Lorenzon, Lars (1999): **Vredens pedagogik - om arbete med barn och föräldrar i utsatta familjer**. Bokförlaget Bjurner och Bruno.

Møller, Lis (2008): **Udviklingsstøttende relationer**. I: Lihme, Benny (2008): Invitation til socialpsykiatri, s. 116-140. Akademisk Forlag, København.

Olsen, Henning (2003): **Kvalitative analyser og kvalitetssikring**. I: Sociologisk Forskning, nr. 1, s. 68-103.

Petersen, Kirsten; Blickfeldt Juliussen, Finn & Jensen, Kim (2010): **Sociale indsatser**. I: Falgaard Eplov, Lene; Korsbek, Lisa; Petersen, Lone & Olander, Mette (2010): Psykiatrisk og psykosocial rehabilitering – en recoveryorienteret tilgang. S. 101-118. Munksgaard Danmark, København.

Retzinger, Suzanne M. (1995): **Identifying Shame and Anger in Discourse**. I: American Behavioral Scientist, vol. 38 No. 8, August 1995, s. 1104-1113.

Roepstorff, Solveig og Valter, Lisette (2012): **Kontaktperson: at arbejde med og for mennesker med sindslidelse**. København. Hans Reitzels.

Rothuizen, Jan Jaap (2008): **Faglighed i socialpsykiatrien**. I: Lihme, Benny (2008): Invitation til socialpsykiatri, s. 141-161. Akademisk Forlag, København.

Scheff, Thomas J. (2005): **Looking-Glass Self: Goffman as Symbolic Interactionist**. I: Symbolic Interaction, s. 147-166. Vol. 28, No. 2 (Spring 2005).

Scheff, Thomas J. (2006): **Goffman Unbound! A New Paradigm for Social Science**. Boulder & London: Paradigm Publishers.

Scheff, Thomas J. (1990): **Microsociology. Discourse, Emotion, and Social Structure**. Chicago and London, The University of Chicago Press.

Scheff, Thomas J. (1997): **Emotions, the social bond, and human reality**. Cambridge: Cambridge University Press.

Scheff, Thomas J. og Starrin, Bengt (2004): **Skamfølelse og sociale bånd – om social underordning og langvarige konflikter**. I: Meeuwisse, Anna og Swärd, Hans (2004) *Perspektiver på sociale problemer*, s. 158-174. Hans Reitzels Forlag, København.

Skau, Greta Marie (2001): **Mellem magt og hjælp. Vejledning i god klientbehandling**. Gyldendal Uddannelse, København.

Stern, Daniel N. (1991): **Barnets interpersonelle univers**. Hans Reitzels Forlag, København.

Stern, Daniel N. (2004): **Det nuværende øjeblik i psykoterapi og hverdagsliv**. Hans Reitzels Forlag, København.

Sus.dk, a: <http://www.sus.dk/> Set den 16. april 2014 kl. 10.19.

Sus.dk, b: <http://www.sus.dk/nyheder/18-fortaellinger-om-resonans/> Set den 16. april 2014 kl. 10.24.

Topor, Alain (2005): **Fra patient til person. Hvad hjælper mennesker med svære psykiske problemer?** Akademisk Forlag, København.

Turner, J. H. & Stets, J. E. (2005): **The Sociology of Emotions**. Cambridge: Cambridge University Press.

Uggerhøj, Lars (2005): **Menneskelighed i mødet mellem socialarbejder og klient – ideal eller realitet?** i: *Det magtfulde møde mellem system og klient*, s. 81-106. Aarhus Universitetsforlag, Århus N.

Bilagsoversigt

1. Bilag 1: Interviewguide..... s. 118
2. Bilag 2: Operationalisering af afstemning og sociale bånd..... s. 122
3. Bilag 3: Operationalisering af skam, vrede og stolthed..... s. 123
4. Bilag 4: Retningslinjer for transskribering..... s. 130
5. Bilag 5: Samlet empiri (Observationer + interview). Vedlagt som CD.

Bilag 1. Interviewguide

Interviewspørgsmål til kontaktpersoner

TEMA	
Intro	• Varighed. • Formålet er at undersøge, hvad det betyder at have en god relation, og jeg vil spørge en del ind til følelser undervejs. Der er ikke rigtige og forkerte svar – prøv at beskrive det, der umiddelbart falder dig ind.
	• Hvor lang tid har du arbejdet her? • I hvor mange år har du arbejdet i psykiatrien? • Hvor lang tid har du været kontaktperson for X?
Overordnet om relationen	• Hvordan vil du beskrive din relation til X? Hvordan vil du beskrive jeres samarbejde? • Hvordan har du det med X? Hvad betyder det for dig, om I kan lide hinanden? • Hvad betyder det for jeres relation, at I har valgt hinanden? • Hvordan taler du med beboeren om jeres relation? Kan du komme med eksempler herpå? • Kan du komme med et eksempel på en positiv oplevelse, I har haft sammen? Hvad gjorde at den var positiv? Hvilke følelse vakte det i dig? Hvordan havde du det? (evt. tilsvarende med en negativ oplevelse?)
Kemi	• Hvad betyder det for dig at have god kemi med en bruger? Kan du komme med eksempler herpå?
Følelser	• Hvad betyder det for dig, at I forstår hinanden? At I forstår hinandens tanker og følelser (hvordan den anden har det)? Hvis ikke – hvad betyder det for jeres relation? • Hvad tænker du om som professionel at vise følelser overfor beboeren? Hvad gør det ved jeres relation? Kan

	du give eksempler herpå? • Kan du fortælle om situation, hvor du var stolt af dig selv? • Kan du fortælle om en situation, hvor du følte dig utilstrækkelig som kontaktperson?
Indtuning	• Hvad gør du for at skabe en god relation til X? • Hvordan forsøger du at "tune dig ind" på beboeren? Kan du komme med eksempler herpå? • Hvad betyder det for jeres relation, når du er tunet ind / ikke er det? Kan du komme med eksempler? • Hvad gør du for at fremme en god kemi, hvis den ikke lige er der? Kan du det? Kan du fortælle om et konkret eksempel?
Uenigheder / konflikter	• Hvordan håndterer du det, hvis der opstår misforståelser? Kan du komme med eksempler herpå? • Føler du dig nogle gange afvist af beboeren? Hvordan håndterer du det? Hvilke følelser vækker det i dig? Kan du komme med konkrete eksempler? • Hvordan håndterer I uenigheder? Hvad gør I så? Hvordan føles det? Kan du give eksempler herpå?
Afrunding	• Er der noget, du gerne vil sige, som du ikke har fået sagt? • Er der noget, du gerne vil spørge om?

Interviewspørgsmål til beboere

TEMA	
Intro	• Varighed. • Formålet er at undersøge, hvad det betyder at have det godt med sin kontaktperson, og jeg vil spørge en del ind til følelser undervejs. Der er ikke rigtige og forkerte svar – prøv at beskrive det, der umiddelbart falder dig ind.
Relationen overordnet	• Hvordan vil du beskrive din relation til X? Hvordan vil du beskrive jeres samarbejde? • Hvordan har du det med din kontaktperson? Kan du beskrive dit forhold til din kontaktperson? • Hvad betyder det for jeres relation, at I har valgt hinanden? • Føler du dig forstået af din kontaktperson? • Kan du komme med et eksempel på en positiv oplevelse, I har haft sammen? Hvad gjorde at den var positiv? Hvilke følelse vakte det i dig? Hvordan havde du det? (evt. tilsvarende med en negativ oplevelse?)
Kemi	• Hvad betyder det for dig, om I kan lide hinanden? • Hvad betyder det for dig at have god kemi med din kontaktperson? • Hvad gør du for at få en god kemi med din kontaktperson, hvis den ikke lige er der fra start? Kan du gøre noget?
Følelser	• Hvad betyder det for dig, at I forstår hinanden? At I forstår hinandens tanker og følelser (hvordan den anden har det)? Hvis ikke – hvad betyder det for jeres forhold? • Hvordan taler I om jeres forhold? Er det ok at tale om følelser? Hvordan oplever du det, hvis din kontaktperson viser følelser? • Føler du, at det er ok at tale med din kontaktperson om følelser? Hvis du f.eks. ikke føler dig forstået, føler dig

	afvist, ikke føler dig respekteret?
Indtuning	• Hvad gør du for at skabe en god relation til din kontaktperson? • Hvad betyder det for dig, at din kontaktperson er nærværende? Hvis ikke, hvilke følelser vækker det i dig? Kan du komme med eksempler? • Hvordan er din fornemmelse af din kontaktperson? Føler du, at I er på bølgelængde? Hvad betyder det for dig at I er på bølgelængde?
Uenigheder / konflikter	• Hvordan håndterer dig og din kontaktperson det, hvis I er uenige? Tæller jeres mening lige meget? Er det ok at være uenige?
Afrunding	• Er der noget, du gerne vil sige, som du ikke har fået sagt? • Er der noget, du gerne vil spørge om?

Opfølgende spørgsmål:

- Hvilke følelser vækker det i dig når...?
- Hvordan føles det?
- Hvad betyder det for dig?
- Kan du komme i tanke om en konkret episode hvor...?

Bilag 2. Operationalisering af afstemning og sociale bånd

Overordnet fokus i observationerne er på nærvær, opmærksomhed, gensidig forståelse, samt hvordan følelser og eventuelle konflikter eller uenigheder håndteres, herunder:

- Kommunikeres den følelsesmæssige tilstand tilbage i anden intensitet, timing og form? / Der sker en matchning af det, den anden udtrykker følelsesmæssigt? (Her primært fokus på kropssprog og mimik, jf. Stern)
- Er medarbejderen nærværende?
- Giver medarbejderen beboeren uddelt opmærksomhed?
- Viser kontaktpersonen at hun ser, forstår og tager del i beboerens oplevelser?
- Er der en fælles opmærksomhed på det, der sker i interaktionen?
- Hvordan udspiller eventuelle konflikter eller uenigheder sig?
- Giver beboere og kontaktpersoner plads til og værdsætter hinandens synspunkter?
- Tales der om følelser? Anerkendes sårbare følelser?
- Hvordan gives der udtryk for følelser?
- Forstår de hinandens tanker og følelser?
- Opgives egne synspunkter?
- Stilles der krav om forandring?
- Er kontaktpersonen følelsesmæssigt tilgængelig?
- Er kontaktpersonen i stand til at blive bevæget?
- Udviser kontaktpersonen et helhjertet engagement?
- Empatisk lytning?
- Går kontaktpersonen ind i klientens erfaringsverden?

(Scheff, 2006; Bo, 2012; Eide og Eide, 2007).

Bilag 3. Operationalisering af skam, vrede og stolthed

Oversat efter Retzinger 1995 s. 1108-1112.

Verbale ledetråde, der indikerer skam

Verbale ledetråde refererer til direkte brug af ord, der indikerer skam. Derudover kan verbale ledetråde være referencer til selvet i relation til andre, hvor selvet evalueres negativt, eller hvor der er indikation på en fremmedgørelse på signifikante andre. Retzinger deler de verbale ledetråde til identifikation af skam op i seks kategorier:

1. **Direkte indikationer:** at være flov, ydmyget, ærgerlig, skamfuld, krænket osv.
2. **Forladthed, separation, isolation:** følelser af ikke at høre til eller på anden vis være adskilt fra signifikante andre; f.eks. at føle sig alene, forladt, afvist, fremmedgjort, indelukket, indadvendt, adskilt, kasseret.
3. **Latterliggjort:** at være følelsesmæssigt såret eller truet af en anden person; f.eks. absurd, tåbelig, bizar, modløs, nederlag, fjollet, mærkelig, idiotisk, fornærmet, underlig, skør, sur, såret.
4. **Utilstrækkelig:** udtryk, der afslører følelsen af ikke at leve op til egne eller andres idealbillede; f.eks. forsvarsløs, mangelfuld, blottet, fiasko, uduelig, hjælpeløs, magtesløs, underlegen, usikker, undertrykt, genert, dum, ude af stand til, usikker, uegnet, værdiløs.
5. **Ubehag:** referencer til sociale situationer – social-emotionel ubehag; f.eks. ude af flippen, rastløs, hyperaktiv, nervøs, urolig, rastløs, anspændt, utilpas.
6. **Forvirret/ligeglad:** udtryk, der indikerer rodede tankeprocesser eller fravær af forfamskelse i følelsesmæssigt opstemte situationer; f.eks. distanceret, tom, bedøvet, hul osv.

Verbale ledetråde, der indikerer vrede

Vrede kommer både til udtryk i ord, der indikerer mild vrede såsom at være *irriteret* samt mere ekstreme udtryk som at være *rasende* (Retzinger, 1995:1108). Følgende er kodeord for vrede:

1. **Direkte indikationer:** f.eks. vred, irriteret, generet, rasende, ophidset, hidsig, irritabel, gal, sur osv.
2. **Fjendtlighed:** indikationer af vrede rettet mod en selv, andre eller objekter – både på åbne og skjulte planer; f.eks. opgive, bebrejde, forårsage lidelse, kritisere, ond, forbande, afværgende, ødelægge, ikke at kunne lide, slå, skade, hade, dræbe, lemlæste, true, vold.

Udsagn, der skjuler skam

Skam og vrede kan også identificeres gennem det Scheff of Retzinger kalder 'verbal hiding behavior', som dækker over udtryk, hvor personen forsøger at skjule følelser af skam og vrede. Verbale udsagn, der skjuler skam dækker over følgende:

1. **Afbødning:** ord eller udtryk, der noget til at virke mindre alvorligt eller smertefuldt – at nedtone en begivenhed så meget, at det ikke længere fremstår som om den behøver opmærksomhed.
2. **Abstraktion:** at tale om "de" eller "det" frem for at referere til specifikke begivenheder eller personer.
3. **Benægtelse:** direkte eller implicite udtryk for, at en følelse benægtes eller rationaliseres.
4. **Forsvar:** Udtryk der enten benægter, udfordrer eller er kritiske. Finder sted i situationer, hvor den anden udfordrer.
5. **Ligegyldighed:** at "spille cool" ved en begivenhed, der vækker følelser. Det kan være fjendtligt såvel som et forsvar.
6. **Verbal tilbagetrækning:** ændring i verbal adfærd fra at tale i sætninger til at tale i ord tillige med minimal respons og lange pause med stilhed.
7. **Afledning:** inkluderer en lang række adfærdsformer såsom at skifte emne eller at joke. Involverer ord eller sætninger, der flytter fokus i samtalen væk fra relationelle emner, der involverer følelser.
8. **Projektion:** afvise en oplevelse som ens egen ved at pålægge den en anden person eller gruppe. F.eks. *"nogle gange bliver du flov"* eller *"ingen kan lide at blive afvist"*.
9. **Udfyldning:** refererer til udtryk såsom *"du ved"* eller *"jeg ved ikke"* som indskydes i samtalen.

Udfordrende adfærd, der indikerer vrede

Vrede kan ligeledes vise sig ved, at der tales nedsættende om den anden ved at optræde fjendtligt uden at tale direkte om følelserne. Udfordrende adfærd, der indikerer vrede kan f.eks. være:

1. **Afbrydelse:** afbryde før den anden har talt færdigt.
2. **Sarkasme:** at sige en ting og udstråle noget andet på en måde, der får den anden til at se fjollet ud.
3. **Bebrejde:** udtryk der placerer ansvar eller skyld hos den anden.
4. **Kritisere:** negativ evaluering af den anden.
5. **Stille spørgsmål:** gentage det samme spørgsmål igen og igen som en form for forhør.
6. **Tillægge motiver:** udtryk der tillægger den anden tanker, følelser, intentioner eller motiver.
7. **Foreskrive:** udtryk hvor man forsøger at ændre den andens adfærd til noget bestemt. En anmodning, opfordring, ordre.
8. **True:** at give den anden et "enten/eller" alternativ eller at give udtryk for at ville forlade.

Når vrede og skam optræder samtidig anvendes ofte udtryk som *foragt*, *bitter*, *ondskabsfuld* samt *at bære nag*. Når disse ord optræder, er det særligt vigtigt også at kigge efter non-verbale ledetråde, som primært er:

1. **Tidsmæssig forhaling:** F.eks. sætninger som "du gør altid..." eller "du gør aldrig...", der har til formål at overvælde den anden, fremfor at komme med en specifik klage.
2. **Triangulering:** at trække en tredjepart eller objekt ind i samtalen med henblik på at distrahere den anden.

(Retzinger, 1995:1109-1110).

Paralingvistiske koder for skam

Ikke-symbolske verbale ledetråde:

1. **Meget blødt tonefald:** fald i volumen, hvor udtalen næsten ikke kan høres. Ofte i slutningen af en sætning, når der diskuteres et skamfuldt eller tabubelagt emne. Svag artikulation, manglende sammenhæng, stakåndethed.
2. **Tøven:** at tøve før talen falder på et sensitivt emne.
3. **Selv-afbrydelse:** stoppe en ytring midt i en sætning for at skifte eller censurere et emne.
4. **Pause:** lange pauser eller stilhed. Ofte før kodeord eller tabuiserede emner. Længere end et sekund.
5. **Hurtig tale:** at skjule hvad der bliver sagt ved at sammentrække ordene, så de er næsten uhørlige.
6. **Ord der grines:** ofte ved åbenlys pinlighed eller som en maske for vrede eller skam. Anspændt grin.

Paralingvistiske koder for skam kan også være indikationer på disorganiserede tanker:

1. **Uregelmæssig rytme:** rykvis tale tilsammen med mange pauser.
2. **Udfyldte pauser:** hyppig brug af fyldeord såsom "øh" til at udfylde pauser i talen.
3. **Stammen:** usikker og usammenhængende tale; gentagne lyde.
4. **Fragmenteret tale:** hurtige emneskift, så talen fremstår usammenhængende.

Paralingvistiske koder for vrede

1. **Volumen:** stemmens volumen stiger.
2. **Tydelige betoning:** volumen og tryk på bestemte ord.
3. **Stakkato:** tydelige pauser mellem efter hinanden følgende ord.
4. **Sing-song:** et gentaget mønster af stemmeleje og betoning.
5. **Klynke:** nasal udtale.

Visuelle koder for skam

Visuelle fagter ses både i ansigtet og kropssproget. Disse ledetråde kan ses alene eller i kombination, men vil ofte forekomme i sekvenser.

1. **Skjule adfærd:** dække ansigtet med hånden, stirre med aversion, kigge ned eller væk.
2. **Rødmen.**
3. **Kontrol:**
 - Bide eller slikke læber, bide i tungen.
 - Rynket pande vertikalt eller horisontalt.
 - Falsk smil eller anden form for "maskeret" adfærd.
 - Fumlen.

Visuelle koder for vrede

1. **Sænkede eller sammentrukne øjenbryn:** med vertikale linjer mellem dem.
2. **Sammensnævrede og anspændte øjenlåg:** en hård, fikseret stirren og evt. med udstående udseende.
3. **Munden lukket og sammenpressede læber:** mundvigene vender nedad eller munden er åben men anspændt og firkantet. Eventuelt lukket mund i forsøg på at kontrollere råb eller fjendtlighed.
4. **Hård, direkte stirren.**
5. **Læne sig frem mod den anden på en udfordrende måde.**
6. **Knyttede næver, at slå ud med hænderne.**

Jo flere kategorier, der er involveret og jo flere tegn der forekommer inden for hver kategori, jo større er beviset for en bestemt følelse. For sikkert at kunne identificere skam og vrede må tegnene forekomme i kombination.

Verbale ledetråde, der indikerer stolthed

1. **Direkte indikationer:** at være stolt, føle sig anerkendt, glæde, og lign.
2. **At høre til:** at føle samhørighed og sammenhold med signifikante andre. At føle sig imødekommet og forstået.
3. **At føle sig respekteret:** at være tryk ved en anden person.
4. **At føle sig tilstrækkelig:** følelsen af at leve op til egne og andres forventninger. F.eks. handlekraftig, kompetent, i stand til, selvsikker osv.
5. **Velbehag:** i sociale situationer. F.eks. rolig, tilpas, afslappet.
6. **Nærvær:** ord der indikerer følelsen af at være tilstede, at vise følelser, sætte ord på begivenheder, referere til specifikke situationer og begivenheder
7. **Venlighed:** F.eks. rose, kunne lide, elske, respektere

Paralingvistiske koder for stolthed

1. Tydelig udtale uden tøven eller afbrydelser samt i normalt tempo.
2. Regelmæssig rytme i talen uden for mange fyldeord.

Visuelle koder for stolthed

1. **Åben adfærd:** F.eks. ikke at skjule ansigtet, almindelig øjenkontakt uden at stirre, kigge åbent.
2. **Normal ansigtskulør:** ingen rødmen.
3. **Kontrol:** ikke bide og slikke læber, afslappede ansigtsmuskler, ingen fumlen, ægte smil.

Bilag 4. Retningslinjer for transskribering

...	kort pause (under fem sekunder)
(pause)	lang pause (over fem sekunder)
-	afbrydelse
(...)	Udklip
[]	Kommentar indsat