

Tak

Sarah & Cecilie for løbende samtaler og diskussioner om specialets emne.

Til jer, der har hjulpet med at finde informanter til interviews.

Til interviewpersonerne, fordi I fortalte mig om jeres følelser.

Sarah, Ulla & Mustafa for kritisk gennemlæsning.

Maiken for at læse korrektur.

Janne for en fin forside.

Bedsteforældre & søskende for hjælp til min familie.

Tobias for at være en elefant ved min side.

“I would define feeling, like emotion, as a sense, like the sense of hearing or sight. In a general way, we experience it when bodily sensations are joined with what we see or imagine. Like the sense of hearing, emotion communicates information”

Arlie Russel Hochschild (2003:17)

Indholdsfortegnelse

Forord	6
Abstract	7
Kapitel 1: Indledning	
- Hvor er der plads til følelser?	
1.1 Følelser i sociologi og professionelt socialt arbejde	9
1.1.1 Forforståelse	10
1.1.2 Baggrund	10
1.2 Litteraturgennemgang	12
1.2.1 Sammenfatning af litteraturgennemgang	20
1.3 Formål	21
1.4 Problemformulering	21
1.4.1 Følelser	21
1.4.2 Professionelt socialt arbejde	22
1.4.3 Aktuelle styringstendenser	24
1.5 Specialets afgrænsning	24
1.6 Specialets disposition	25
Kapitel 2: Videnskabsteori, metode & empiri	
- Hvordan erkendes og undersøges følelser?	
2.1 Videnskabsteori	26
2.1.1 Hermeneutik	26
2.1.2 Specialets hermeneutiske position	27
2.1.3 Hermeneutik og emotionssociologi	31
2.2 Præsentation af specialets teorier	34
2.2.1 Erving Goffman	34
2.2.2 Arlie R. Hochschild	35
2.2.3 Michel Foucault	35
2.2.4 Teoriernes forening i specialet	36
2.3 Metode	37
2.3.1 Anvendelse af forforståelse	37
2.3.2 Triangulering	38
2.3.3 Litteraturgennemgang	38
2.3.4 Pilotinterviews	39
2.4. Empiri	40
2.4.1 Empirimetodiske overvejelser	40
2.4.2 Umulige følelser	40
2.4.3 Kvalitative interviews	41
2.4.4 Informanter	42
2.4.5 Interviewguide	43
2.4.6 Udførelse af interviews	44
2.4.7 Analysestrategi	45
2.4.8 Ethiske overvejelser	46
2.5 Kvalitet	48
2.5.1 Specialets generaliserbarhed	48

2.5.2 Reliabilitet	49
2.5.3 Validitet	49
2.6 Metodekritiske overvejelser	50
2.6.1 Kritik af metode	51
2.7 Sammenfatning: Videnskabsteori, metode & empiri	52

Kapitel 3: Teori

- Specialets teoretiske værktøjskasse

3.1 Erving Goffmans sociologiske dramaturgi	53
3.2 Arlie R. Hochschild og emotional labor	55
3.3 Governmentality og selvstyring	59
3.4 Kritik af teori	60
3.5 Analysens design	61

Kapitel 4: Analyse

- Hvordan arbejder socialrådgivere i forvaltningen med deres følelser?

4.1 Følelsesnormer i professionelt socialt arbejde	64
4.1.1 Sammenfatning	66
4.2 Socialrådgiveres følelesarbejde før mødet	67
4.3 Socialrådgiveres følelesarbejde under mødet	72
4.3.1 Deep acting under mødet med en klient	72
4.3.2 Surface acting under mødet med en klient	75
4.4 Socialrådgiveres følelesarbejde efter mødet	77
4.5 Sammenfatning	82

Kapitel 5: Analyse

- Hvordan påvirker og udfordrer aktuelle styringstendenser socialrådgiveres arbejde med deres følelser?

5.1 Moderne styringstænkning og aktuelle styringstendenser	85
5.2 Aktuelle styringstendenser før mødet	86
5.3 Aktuelle styringstendenser under mødet	90
5.4 Aktuelle styringstendenser efter mødet	93
5.5 Sammenfatning	95

Kapitel 6: Konklusion & perspektivering

- Hvordan håndteres følelser i professionelt socialt arbejde præget af moderne styringstænkning?

6.1 Konklusion	97
6.2 Perspektivering	100

Litteratur	102
-------------------	------------

Bilag 1: Interviewguide	109
--------------------------------	------------

Forord

Professionelt socialt arbejde i Danmark undersøges og diskuteres ofte ud fra et klient- eller samfundsmæssigt perspektiv. Dette speciale vender det på hovedet og undersøger og diskuterer professionelt socialt arbejde fra socialrådgiveres perspektiv.

Jeg er selv uddannet socialrådgiver med nogle års praksiserfaring og har som studerende tillært mig ny viden. Det er min oplevelse og erfaring, at socialrådgiveres følelser tilsidesættes eller overses i både professionelt socialt arbejdes praksis, såvel som i akademiske perspektiver på professionelt socialt arbejde. Med dette speciale forsøger jeg derfor at undersøge, få 'greb om' og mening i noget så umiddelbart diffust, men samtidig så betydningsfuldt som professionelles følelser.

Abstract

The purpose of this thesis is to analyse how feelings are handled in professional social work characterized by modern management thinking. This focus originates from my own presumptions and experience as a social worker. In my experience, feelings were not prioritized, due to the current management trends in the form of evidence based practices and procedural requirements. The thesis recognizes the issue and therefore investigates it with a hermeneutic theory of science position.

In the thesis, feelings are defined as the subject's or social worker's experience of emotions. Furthermore, an emotion sociological interactional perspective on emotions is used - where emotions arise when people meet and can have linguistic, cognitive, conscious, subconscious and physical character. The three main theorist of the thesis; Erving Goffman, Arlie R. Hochschild and Michel Foucault bring together a micro-sociological, interactional and macro-sociological perspective on social worker's feelings and work with emotions in the meeting with the client.

The issue of the thesis is examined through a triangulation between a literature review, four pilot interviews and four qualitative interviews with trained social workers employed in municipal departments. The literature review shows that professional social work is characterized by feelings. In addition, it shows that feelings are preferably evaluated and treated as an indirect part of professional social work. The thesis' qualitative interviews explore how social workers deal with their feelings. The interviews also show how current management trends affect and challenge this work.

In summary, the thesis concludes that feelings in professional social work are handled by social workers, who are both supported and challenged by current management trends. Among other things, current management trends contribute with their rationality and control of an emotional management and structure *during* the meeting between the social workers and clients. Social workers are generally motivated and driven by their emotions at work, because they want to make a difference and help

other people. Therefore, modern management thinking and current management trends in form of specific methods and procedural legal requirements both affect, break and structure the emotional conditions. It is essential that a feeling rule of professionalism combined with current management trends, also challenge how social workers deal with emotions. This is due to the enclosed volume of demands for administration and documentation that takes so much time and space, that social workers do not relate to their feelings. Furthermore, because of the feeling rule that social workers should have control over their emotions and thus not talk about and deal with their emotions, the emotions can unconsciously and consciously influence social worker's actions in the meeting with the clients. The combination of the standard of feeling rule, high quantitative demands and lack of support that social workers relate to their feelings can lead to stress and burnout of social workers. In addition, social worker's emotions have impact on the meeting with the clients.

Kapitel 1

Indledning

Hvor er der plads til følelser?

1.1 Følelser i sociologi og professionelt socialt arbejde

Følelser er et hidtil ubehandlet emne i sociologien, såvel som i professionelt socialt arbejde. Følelser og rationalitet er blevet anset for at være hinandens modsætninger (Hviid Jacobsen, 2008). Denne tanke går tilbage til Platon, der mente, at følelser er forbundet med sindets 'lavere dele' og dermed forstyrrer menneskets 'klare tanke' (Gade, 1997). Følelser opfattes således som primitive, barnlige og farlige (ibid). Inden for sociologien behandles følelser fortrinsvist som underlagt af eller modsætning til rationalitet.

Norbert Elias forbindes med indførelsen af et sociologisk perspektiv på blandt andet følelser (Hviid Jacobsen, 2008). Elias' historiske studier af sammenspillet mellem følelser og samfund viser, at både vores følelser og følelseskultur er historisk foranderlig. Ifølge Elias går der en udviklingslinje fra de feudale samfund frem til de moderne statsdannelser og samfund i form af stadig mere fintmaskede net af gensidige afhængighedsrelationer, som skaber sammenhængskraft i samfundet (Van Krieken, 2002). Det medfører et tilsvarende krav om kontrol af menneskets intense følelser, som igen medfører, at vi som mennesker skal have styr på og kontrol over vores følelser og følelsesliv (ibid).

Følelser er derudover i sociologien blevet behandlet som led i en forklaring på andre sociale fænomener. Dette inden for både de tyske og franske sociologiske traditioner (Hviid Jacobsen, 2008).

Inden for den tyske sociologiske tradition fremhæves individuel meningsdannelse og handlinger som følge af fornuftbaseret rationalitet (Hviid Jacobsen, 2008). Max Weber er et eksempel herpå i sit arbejde med 'rationalitet'. Weber arbejdede blandt andet med rationalitet i form bureaukrati, regler og regulering i de vestlige samfund

som modsætning til menneskers følelsesliv (Collin, 1984). Endvidere anså han rationalitet som fire forskellige forudsætninger for menneskets handlinger (Andersen, 1996). Den første er en formålsrationel handling, der kendetegnes ved en kalkule over, hvad der er mest effektivt. Den anden er en værdirationel handling, der kendetegnes ved, at handlingens værdi er vigtig. Den tredje er en traditionel handling, hvor vaner og traditioner følges. Afslutningsvist er den fjerde en affektiv handling, hvor handlinger styres af følelser (ibid). Endvidere arbejdede Georg Simmel med blaserthed som en følelse, mennesker har over for hinanden i storbyer, hvor man er kroppe for hinanden, ikke subjekter (Simmel, 1998).

Inden for den franske sociologiske tradition medvirker følelsernes kollektive karakter og oprindelse til at opretholde samfundets sociale orden. Émile Durkheims arbejde er et eksempel herpå, da han arbejdede med følelser inden for to temaer: 'Opbrusende øjeblikke', hvor sociale oplevelser skaber stærke følelsesmættede erfaringer og giver de sociale oplevelser mening. Endvidere omhandler det andet tema, hvordan sociale fællesskaber gennem ritualer og fortællinger fastholder og genskaber de oprindelige følelser knyttet til disse ekstraordinære sociale situationer (Laursen, 2009).

Det er et fællestræk for disse klassiske sociologers behandling af følelser, at følelser behandles *indirekte*. Endvidere fokuseres der på individuel selvkontrol, fornuft og rationale på bekostning af følelsesmæssige reaktioner og oplevelser (Hviid Jacobsen, 2008).

Specifikke studier af følelser har hidtil været fraværende i sociologien (Hviid Jacobsen, 2008). Endvidere har følelser ikke nogen plads i selve forskningen. Dette i forhold til forskerens følelsesmæssige forhold til både sig selv og til følelser i relationen med de mennesker, forskeren undersøger (ibid). Der er dog i de seneste årtier opstået interesse for følelser i sociologien, såvel som inden for sociologisk forskningspraksis (Turner & Stets, 2005; Hviid Jacobsen, 2008). Undersøgelser og forskning viser, at følelser har stor betydning for menneskers tænkning og dermed også for menneskers handlinger (Bloch, 2007; Kähler, 2013). Dette i både bevidst og ubevidst form, hvor følelser, intellekt og subjektivitet er med til at forme menneskers handlinger (ibid). Samtidig er følelser et udtryk for involvering (Barbarlet, 2002).

Følelser motiverer og hjælper med at træffe etiske valg og finde værdier i tilværelsen, som virkelig betyder noget (Løgstrup, 2010; Hviid Jacobsen, 2008).

1.1.1 Forforståelse

Den indirekte behandling af følelser inden for den klassiske sociologi kan på mange måder relateres til mine erfaringer som socialrådgiver.

Jeg er uddannet socialrådgiver og mit første arbejde var som sagsbehandler for unge i en kommunal forvaltning. I den første tid af min ansættelse var jeg glad for mit arbejde, mødet med de unge og forældrene og det at få lov til at hjælpe, forvalte lovgivningen og arbejde med komplekse sager. Det ændrede sig, da jeg efter et års tid arbejdede alt for mange timer om ugen for at kunne overholde de lovgivningsmæssige frister, brugte meget tid på dokumentation af mit arbejde samt var underlagt forskellige former for metodestyring.

Jeg indså langsomt, at jeg var nødt til at finde et andet arbejde, hvor der var mere plads til mine følelser, medmenneskelighed og empati. Hvis jeg blev i forvaltningen ville jeg ende med at blive for hård, følelsesmæssigt afstumpet og endda kynisk i mit arbejde, hvor der - til trods for supervision - aldrig var rum til at tale om, hvordan jeg som professionel brugte mig selv og min person som redskab i arbejdet med de unge og deres familier. Hvilke følelser jeg lagde i mit arbejde, hvordan jeg følelsesmæssigt blev påvirket af mit arbejde, og hvordan jeg generelt skulle håndtere følelser i relation til mit arbejde blev aldrig taget op til diskussion. I dag synes jeg fortsat, at det er paradoksalt, at der i forvaltningen, hvor socialrådgivere bruger sig selv, deres følelser og deres person som værktøj i arbejdet, tales om og fokuseres så lidt på socialrådgiveres følelser.

1.1.2 Baggrund

Specifikke studier af følelser er et forholdsvist nyt fænomen inden for sociologien³. Endvidere har jeg selv erfaret, at der ikke har været rum til at fokusere på følelser i mit arbejde som socialrådgiver i en kommunal forvaltning. På denne baggrund undersøger dette speciale socialrådgiveres følelser i professionelt socialt arbejde.

³ Der findes flere sociologer, der beskæftiger sig med følelser, men disse kendetegnes ved at tilhøre

1.2 Litteraturgennemgang

For at få indblik i socialrådgiveres følelser i professionelt socialt arbejde gennem et bredere perspektiv end mine egne erfaringer, indledes dette speciale med en litteraturgennemgang⁴ om emnet (Kruuse, 2001). Litteraturgennemgangen fører til specialets problemformulering.

Følelser som drivkraft

Mange socialrådgivere vælger socialrådgiverfaget, fordi de gerne vil gøre en forskel og hjælpe mennesker i svære situationer (Hagen & Johansen, 2003). Socialrådgivere har et 'kald' og en 'trang' til at hjælpe andre (Uggerhøj, 2005). På samme vis har klienter en 'trang' til at blive hjulpet (ibid). I selve arbejdet er det netop følelsen af at hjælpe klienten og at gøre en forskel, der motiverer socialrådgivere (Limborg & Hvenegaard, 2008). Således er socialrådgivere altså motiveret eller styret af deres følelser og trang til at hjælpe allerede ved uddannelsesvalget. Denne motivation gør sig også gældende i selve arbejdet som socialrådgiver (ibid).

Et følelsesfuldt arbejde

Følelser er et vilkår i professionelt socialt arbejde og for socialrådgivere, der påvirkes følelsesmæssigt af deres arbejde. Socialrådgivere tilhører en af de grupper af medarbejdere, der oftest bliver følelsesmæssigt berørt af deres arbejde (Rugulies, 2012; Nielsen, 2013). Mange socialrådgivere oplever ofte eller meget ofte, at deres arbejde bringer dem i følelsesmæssigt belastende situationer (Dansk Socialrådgiverforening, 2013). Endvidere oplever socialrådgivere, at deres arbejde kræver, at de skal skjule deres følelser (Christiansen & Larsen, 2007). Derudover kritiseres arbejdsgivere for at stille høje følelsesmæssige krav til socialrådgivere, der udover at bruge sig selv følelsesmæssigt i kontakten med klienten⁵, også skal være følelsesmæssigt engagerede, fleksible og omstillingsparate i forhold til organisationen, de er ansat i (Buss & Strauss, 2003).

⁴ Der redegøres for metoderne for litteraturgennemgangen i kapitel 2.

⁵ Jeg anvender bevidst begrebet 'klient' fremfor det mere moderne udtryk 'borger' for beskrivelsen af 'kunder' i det sociale system. Udtrykket 'borger' antyder ligeværdighed, rettigheder, individualisme og motivation og tilsloerer således, at personerne/klienterne i det sociale system har begrænsede handlemuligheder (Caswell, 2014).

Følelser i fagligheden

Socialrådgivere oplever og anser deres følelser som en del af deres faglighed. Det 'hører med' til denne faggruppes arbejde at blive følelsesmæssigt berørt på en måde, hvor socialrådgiverne ikke opfatter det som en belastning (Limborg & Hvenegaard, 2008; Nielsen, 2013).

Følelser indgår ikke i Dansk Socialrådgiverforenings kompetenceprofil for socialrådgivere, som består af personlige og kommunikative kompetencer, faglige kompetencer, udviklings- og læringskompetencer samt organisatoriske og administrative kompetencer (Porsborg, 2009). Her fremhæves udviklingen af socialrådgiveres personlige og kommunikative kompetencer som afgørende for, at de bliver i stand til at skabe, udvikle, vedligeholde og afslutte kontakt med klienten. Endvidere gør disse kompetencer socialrådgiverne i stand til at kunne håndtere konflikter, til at kunne adskille egne behov fra klientens behov og til at kunne demonstrere bevidsthed og sikkerhed i forhold til egen faglighed (Dansk Socialrådgiverforening, 2006). Men socialrådgiveres *følelser* indgår ikke i kompetenceprofilen.

Rikke Porsborg medtænker i modsætning til Dansk Socialrådgiverforening følelser som en del af socialrådgiveres personlige kompetencer. Ifølge Porsborg indebærer en personlig kompetence⁶ ikke handlinger, men derimod at en socialrådgiver kan vælge, hvordan han/hun vil agere i mødet med en klient. Det vil sige, hvordan socialrådgiveren vil forholde sig til sig selv og sine erfaringer, holdninger og *følelser* og dermed til sin væren i mødet med en klient (ibid).

Det er væsentligt, at socialrådgiveruddannelsen kritiseres for ikke at udvikle og kvalificere studerende følelsesmæssigt godt nok til at kunne håndtere praksis. Det vil sige, at gruppearbejde og praktik i uddannelsesforløbet ikke ruste dem nok (Buss & Strauss, 2003; Hagen & Johansen, 2003). Endvidere findes der holdninger om, at socialrådgivere - både under uddannelse og i praksis - er nødt til at opbygge modstandskraft mod de følelsesmæssige belastninger, som professionelt socialt arbejde medfører (Hvidtfeldt, 2003; Buss & Strauss, 2003).

⁶ Porsborg opfatter faglig kompetence som en triade af teoretiske, tekniske og personlige kompetencer (Porsborg, 2009).

Følelser i relationen

Følelser kan relateres til socialrådgiveres relationsarbejde med klienten, hvor socialrådgivere har individuelle strategier for, hvordan de skaber en relation til en klient (Limborg & Hvenegaard, 2008). Særligt socialrådgivere arbejder med deres klienter bag en 'lukket dør' i et mødelokale (ibid). Det betyder, at socialrådgiverne selv definerer og afgrænser kvaliteten af relationsarbejdet. Hvis socialrådgivere bringer dette op til åben drøftelse med kollegaer og ledelse, er der risiko for at blive mødt af kritik og andre normer for kvalitet (ibid). Det er ikke relationsarbejdet med klienten i sig selv, der er følelsesmæssigt belastende for socialrådgiverne, men forholdene, hvorunder relationsarbejdet udføres. Dette skyldes, at der ikke tales om relationsarbejdet, hvormed socialrådgiverne ikke kan udfolde denne kompetence (Limborg & Hvenegaard, 2008).

Følelser i etik

Socialrådgiveres følelser kan i nogen grad relateres til den etiske dimension ved professionelt socialt arbejde, hvor etikken er til stede i et møde mellem to mennesker, som når socialrådgiveren møder sin klient og udøver magt over klienten (Løgstrup, 2010; Porsborg, 2009). Følelser kan således anskues som en måde, hvorpå en socialrådgiver 'mærker' på sig selv, om han/hun handler etisk i mødet med klienten, da følelser antyder fornemmelsen af rigtigt eller forkert⁷.

Følelser i handlinger

En grundlæggende kritik af professionelt socialt arbejdes metoder handler om, i hvilken grad socialrådgivere er bevidste om, hvad de gør, når de udfører det sociale arbejde (Guldager, 2002). Selvom der altid vil være en grad af tavs viden⁸, intuition og praktisk sans⁹ i det professionelle sociale arbejde, og socialrådgiveres bevidsthed har grænser, må det være et kvalitetskrav til arbejdet, at socialrådgiveren bestræber sig på at begrebsliggøre sine forståelser og handlinger (Guldager, 2002). Det vil sige,

⁷ David Hume opfattede etik som følelsernes sprog, hvor en sætning er en følelsesmæssig projektion af, hvad der er rigtigt eller forkert. F.eks. er en etisk sætning om, at man ikke må stjæle fra børn, et følelsesudbrud, der angiver, at det er forkert at stjæle (Husted, 2005).

⁸ Guldager refererer til Michael Polanyis definition af *tacit knowledge*: "tavs personbunden viden som vi mennesker besidder og gør brug af i vor almindelig hverdag såvel som i forskningsmæssig sammenhæng" (Wackerhausen, 2007:2).

⁹ Guldager refererer til Pierre Bourdieus definition af praktisk sans: "indkorpereret, kropsliggjort viden" (Bourdieu, 1997:44).

at socialrådgiveren forsøger at ekspliciterer sit erfarings-, videns- og kundskabsgrundlag (ibid). Socialrådgiveres følelser medtænkes ikke som en del af denne eksplicitering, men det kan hævdes, at socialrådgiveres følelser også har betydning for deres handlinger på lige fod med erfaring, viden og kundskab, hvorfor socialrådgiveres følelser også bør italesættes og gøres mere bevidste (Hviid Jacobsen, 2008; Porsborg, 2009; Kähler, 2013). Forskning viser, at menneskers følelser i høj grad, såvel negativt som positivt og oftest ubevidst, spiller ind i beslutningsprocesser, som mennesker ellers betragter som rationelle (Kähler, 2013).

At arbejde med følelser

Det er i faglitteratur for socialrådgivere beskrevet, hvordan socialrådgivere i praksis blandt andet skal arbejde med både deres egne og klientens følelser for at etablere en god relation og et samarbejde med klienten (Kokkinn, 2005; Egelund & Hillgaard, 2004; Nielsen, 2013). Faglitteraturen fremhæver specifikke følelsesmæssige kompetencer som empati, nærvær og indlevelse og behandler dermed ikke følelser i generel forstand (ibid).

Derudover har et igangværende 5-årigt forskningsprojekt ved Metropolis Børneinstitut om professionelt socialt arbejde med børn og unge identificeret følelsesarbejde hos socialrådgivere som en *indirekte* del af socialrådgiveres myndighedsarbejde. Her består socialrådgiveres følelsesarbejde af tre former: Den første form er, når sagsbehandleren lukker af for følelserne både i situationen og efterfølgende. Dette sker ved, at socialrådgiveren 'lukker af' for egne følelser i mødet med en klient for ikke at vise klienten sine følelser (Moesbye-Jensen & Schjellerup Nielsen, 2013). Den anden form for følelsesarbejde er, når socialrådgiveren udskyder følelserne og arbejder med dem efterfølgende. Dette sker ved, at socialrådgiveren 'lukker af' for følelserne i selve situationen og så efterfølgende, når mødet med klienten er slut, taler med en kollega (ibid). Den sidste form er, når følelserne dominerer, og en sag kommer 'ind under huden' på socialrådgiveren. Dette kan være en sag, der følelsesmæssigt påvirker socialrådgiveren så meget, at socialrådgiveren taler om sagen med sine private relationer, f.eks. sin kæreste, mand, veninde eller andre og tænker meget på den (Moesbye-Jensen & Schjellerup Nielsen, 2013). Undersøgelsen viser dermed, at socialrådgivere skjuler deres følelser under møder med klienterne,

men undersøger og forklarer ikke, *hvordan* en socialrådgiver 'lukker af' for sine følelser.

Følelser i supervision

Supervision opfattes som et oplagt rum for udfoldelse af socialrådgiveres følelser. Kommunalt ansatte socialrådgivere tilbydes igennem deres arbejde gruppesupervision med deres kollegaer til at drøfte og bearbejde fagligt og personligt svære oplevelser eller sager. Supervision vandt indpas i professionelt socialt arbejde i Danmark i 1970'erne i en erkendelse af, at en arbejdsfunktion som socialrådgiver kræver følelsesmæssig involvering, empati, distance og overblik (Fehmerling, 2009). Behovet for supervision i professionelt socialt arbejde vurderes at være voksende, særligt blandt uerfarne socialrådgivere. Der er brug for rum til at reflektere over fagets dilemmaer i en tid, hvor naturvidenskabelige idealer som evidensbaseret viden og styring gennem New Public Management vinder frem i professionelt socialt arbejde (Wezelenburg, 2012; Toft, 2013). Det er i denne sammenhæng væsentligt, at socialrådgivere har svært ved at tale med deres kollegaer om deres relationer og følelser i forhold til klienter (Limborg & Hvenegaard, 2008). Det indebærer tillid i en personalegruppe, før socialrådgivere tør udstille deres faglige usikkerhed og følelser (ibid).

Følelsesløse metoder

Metodestyring, processuelle lovkrav og medfølgende administration og dokumentation kan opfattes som en modsætning til socialrådgiveres følelser, da disse repræsenterer rationalitet. Siden 1990'erne har evidensbaseret viden og evidensbaserede metoder i stigende grad vundet indpas i professionelt socialt arbejde i Danmark. Eksempler herpå er Arbejdsevnetmetoden, Integrated Children System (ICS), Voksen Udredningsmodellen (VUM), Multisystemisk Terapi (MST), Signs of Safety (SOS), Multidimensional Treatment Foster Care (MTFC) og slægts- og netværksanbringelser (Thorsager mfl., 2007; Rambøll, 2012). Her virker forskning tilbage på praksis ved, at forskere kontinuerligt indsamler data, hvor resultaterne forandrer praksis (Thorsager, 2007; Ebsen, 2014). Det indebærer og medfører dokumentation, monitorering og evaluering af professionelt socialt arbejde. En undersøgelse heraf viser, at socialrådgivere i børne- og ungeforvaltninger i gennemsnit bruger 48 procent af deres arbejdstid på administration og dokumentation,

mens 18 procent af deres arbejdstid bruges på klientkontakt (Dansk Socialrådgiverforening, 2011).

På den ene side repræsenterer evidensbaserede og standardiserede metoder et juridisk og samfundsøkonomisk syn på sociale problemer. Dette skyldes, at effektivitet, processtyring og økonomi i høj grad med metoderne kommer til at præge socialrådgiveres arbejdsfelt (Bundesen, 2012; Guldager, 2002). På den anden side 'løfter' metoderne også bunden af professionelt socialt arbejde ved at sikre en minimumsstandard og klientens retssikkerhed (Johansen, 2009). På trods heraf mener kritikere, at metoderne ikke bidrager til eller understøtter, hvad der hidtidigt har været opfattet som kernen ved professionelt socialt arbejde: Socialrådgiveres evne til at skabe en relation til klienten, faglig refleksion og et helhedssyn på klientens situation og det sociale problem (Thorsager, 2007; Hilgaard & Egelund, 2002).

Sprog om følelser

Socialrådgivere har svært ved at tale om deres følelser. Ifølge Helle Krogh Hansen har manglende anerkendelse af følelser betydning for professionelle omsorgspersoners evne til at tale om følelser (2007). Endvidere er det ofte ignoreret og tabuiseret for omsorgspersoner at tale om deres følelser (ibid). Samfundsmæssige, kønsbetingede forventninger om, at kvinder, særligt inden for omsorgsfag, er 'født' til at have et uproblematisk forhold til f.eks. krop, sygdom, svækkelse og død, efterlader professionelle omsorgspersoner i eksistentiel ensomhed (Krogh Hansen, 2007; Hjort, 2012).

Manglende italesættelse af socialrådgiveres følelser kan relateres til evidensbaseret metodestyling og processuelle lovkrav, fordi øget professionalisering og et dertilhørende sprog koloniserer¹⁰ professionelles sprog og begreber om følelser (Krogh Hansen, 2007). Som udenlandsk eksempel herpå viser en undersøgelse af amerikanske fængselsbetjentes følelser, at professionelles følelser oftest bekrives med andre og mere rationelle ord som; 'moral', 'attitude', 'affekt' eller 'jobtilfredshed' (Tracy, 2005).

¹⁰ Kolonisering forbindes i sociologien med Jürgen Habermas' begreber om system- og livsverden, hvor systemverdenen koloniserer menneskers livsverden, herunder følelsesliv, med økonomi, teknik og administration (Dalberg-Larsen, 2005).

Syg af følelser

Socialrådgivere er sammenlignet med andre faggrupper særligt udsatte for stress og udbrændthed. En undersøgelse blandt FTF's medlemmer, der blandt andet omfatter socialrådgivere, sygeplejersker og lærere mfl., viser, at 10 procent føler sig enten stressede eller meget stressede (Pedersen & Albertsen, 2012). Undersøgelsen angiver, at fire forhold og særligt i kombination med hinanden medfører stress: høje følelsesmæssige krav i arbejdet, krav om at skjule følelser, høje krav om at nå meget og utryghed i ansættelsen (ibid). En specifik undersøgelse af socialrådgiveres psykiske arbejdsmiljø viser, at socialrådgivere sammenlignet med gennemsnittet af andre medlemmer af FTF har dårligere psykisk arbejdsmiljø (Pedersen og Albertsen, 2013). Socialrådgivere har flere sygedage og går oftere syg på arbejde. Dette gør sig særligt gældende for socialrådgivere beskæftiget inden for børne- og familieområdet, som er præget af høje kvantitative krav, følelsesmæssige krav, forstyrrende arbejdsopgaver og rollekonflikter (ibid).

Det er væsentligt, at socialrådgivere fortrinsvist bringer emner om organisatoriske og strukturelle forhold op i personalemøder om psykisk arbejdsmiljø. Sådanne forhold fylder i socialrådgiveres arbejdsdag i en sådan grad, at der ikke efterlades plads til at tale om følelser på trods af, at følelser også har en væsentlig betydning for socialrådgiveres psykiske arbejdsmiljø (Limborg & Hvenegaard, 2008).

Pilotinterviews om følelser

I forbindelse med denne litteraturgennemgang har jeg i februar 2014 foretaget pilotinterviews¹¹. Jeg har adspurgt fire uddannede socialrådgivere i mit netværk, som alle arbejder i en kommunal forvaltning, om og i så fald hvordan, de arbejder med følelser. Alle socialrådgiverne har svaret, at de arbejder bevidst med deres følelser i mødet med en klient. Det vil sige, at de tænker over, hvordan de skal opføre sig i mødet med en klient og forbereder deres opførsel før mødet med klienten. Dette ud fra hvordan sidste møde med klienten gik og/eller deres kendskab til klientens sag og problemstilling. Endvidere har de fortalt, at de er følelsesmæssigt omstillingsparate under mødet med klienten, så de reagerer følelsesmæssigt og fagligt relevant på klientens opførsel. Det kan f.eks. indebære at vise medfølelse for klienten, selvom de

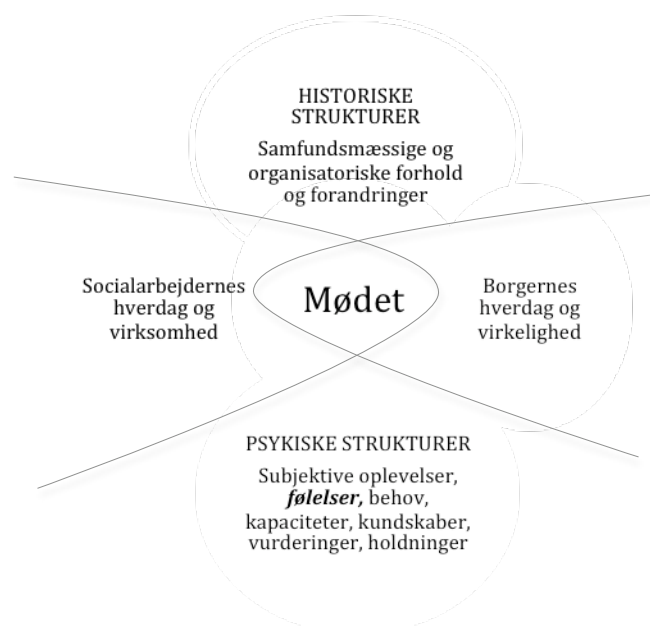
¹¹ Kruuse betegner sådanne interviews 'informantinterviews'. Jeg kalder dem pilotinterviews for ikke at skabe forvirring i forhold til informanterne i specialets kvalitative interviews (Kruuse, 2001).

personligt ikke føler med klienten. Endvidere kan det være, at socialrådgiverne møder klienten med samme følelsesmæssige energiniveau, toneleje, stemning og sprogbrug, selvom socialrådgiverne reelt er på et andet energiniveau og normalt vist slet ikke bruger samme ord og formuleringer som klienten. Det er et fællestræk, at ingen af socialrådgiverne er vant til at italesætte deres arbejde med følelser som del af professionelt socialt arbejdes praksis, selvom de alle svarer, at deres og klienternes følelser er vigtige og fylder meget i arbejdet. Endvidere er det et fællestræk, at socialrådgiverne ønsker mere viden om emnet.

Følelser som del af helheden

Socialrådgiveres følelser kan forstås som en del af professionelt socialt arbejde i Danmark, som udgøres og påvirkes af mange faktorer som f.eks. standardiserede og evidensbaserede metoder, lovgivning, målsætning m.v. Det betyder, at såvel socialrådgiverens som klientens handlinger i mødet imellem dem formes af både historiske og strukturelle betingelser og af deres personlige psykiske forudsætninger som følelser. Følelser i professionelt socialt arbejde er dermed en vigtig, men ikke enestående, del af professionelt socialt arbejde:

Figur 1: Det sociale arbejdes konstruktion.



Figuren illustrerer det sociale arbejdes konstruktion og er en lettere omarbejdet gengivelse af SFI's illustration¹² (Thorsager mfl., 2007:18, min kursivering).

1.2.1 Sammenfatning af litteraturgennemgang

Litteraturgennemgangen er et forsøg på at få indblik i og bredt at afdække socialrådgiveres følelser i professionelt socialt arbejde i Danmark.

Litteraturgennemgangen viser sammenfattende, at socialrådgivere påvirkes følelsesmæssigt af deres arbejde, at socialrådgiveres følelser skjules i mødet med klienten, at følelser betragtes som en del af socialrådgiveres faglighed samt at følelser motiverer socialrådgivere. Desuden viser litteraturgennemgangen, at følelser kan vejlede socialrådgivere i etiske overvejelser, at følelser er svære for socialrådgivere at italesætte over for kollegaer og i supervision, at følelser påvirker socialrådgiveres handlinger både bevidst og ubevidst samt at følelser kan forstås som modsætning til evidensbaseret metodestyring og processuelle lovkrav.

På baggrund af litteraturgennemgangen undrer det mig, at socialrådgiveres følelser og arbejde med følelser i praksis, såvel som i faglitteraturen og diverse undersøgelser, fortrinsvist behandles som en indirekte eller skjult del af professionelt socialt arbejde. Socialrådgiveres følelser fremhæves og undersøges ikke som et specifikt emne, udover i undersøgelser om socialrådgiveres psykiske arbejdsmiljøer. Endvidere viser ingen undersøgelser, *hvordan* socialrådgivere håndterer eller arbejder med deres følelser. Det undrer mig særligt, når socialrådgiveres følelser på så mange måder, som litteraturgennemgangen antyder, forventes og udgør en stor og betydningsfuld del af professionelt socialt arbejde i forhold til mødet med klienten. Særligt når blandt andet høje krav om følelser i professionelt socialt arbejde gør mange socialrådgivere syge med stress og udbrændte. Socialrådgiveres følelser og arbejde med følelser er på baggrund af mine egne erfaringer og litteraturgennemgangen en betydningsfuld, men indirekte og forholdsvis uudforsket del af professionelt socialt arbejde.

¹² SFI er blevet inspireret til figuren af R. Eliassons illustration af omsorgsarbejde med ældre, i *Forskningsetik og perspektivval* (1995). Studentlitteratur.

1.3 Formål

Formålet med dette speciale er at skabe viden om socialrådgiveres følelser og arbejde med deres følelser i professionelt socialt arbejde. Endvidere er det formålet at bidrage til at understøtte en mere kvalificeret professionel socialfaglig praksis.

1.4 Problemformulering

Specialets problemformulering består af et hovedspørgsmål og to underspørgsmål:



I de følgende afsnit redegøres der for specialets definitioner og forståelse af henholdsvis 'følelser', 'professionelt socialt arbejde' og 'aktuelle styringstendenser'.

1.4.1 Følelser

Jeg definerer følelser som *subjektets oplevelse af emotioner*. Dette med inspiration fra neuropsykologien, der skelner mellem følelser og emotioner. I neuropsykologien består emotioner af tre dele; fysiologisk arousal, motorisk aktivitet og den subjektive oplevelse, mens følelser består af subjektets oplevelse af emotioner (Gade, 1997).

Endvidere anlægger jeg et emotionssociologisk perspektiv på følelser. Inden for emotionssociologien skelnes der mellem tre tilgange til følelser (Bloch, 2007). Den første er en biologisk eller fysiologisk tilgang, hvor følelser er forbundet med fysiske oplevelser. Her opfattes følelser som impulser, der udløses af bestemte stimuli og forstås som universelle og biologiske eller 'naturlige' reaktioner på stimuli (Bloch, 2007). Den anden opfattelse er en socialkonstruktivistisk tilgang, hvor følelser

opfattes som konstruerede af kultur eller diskurs. Følelserne kan have et biologisk udgangspunkt, men er baseret på kulturelle og moralske fortolkninger (Bloch, 2007). Den sidste tilgang til følelser er interaktionel, hvor normer for følelser, og hvordan kulturen påvirker følelser, er i fokus (ibid).

Gennem mit arbejde som socialrådgiver har jeg oplevet og set kollegaer reagere følelsesmæssigt meget forskelligt. Jeg har set socialrådgiveres følelser opstå efter fysisk vold eller trusler fra klienter, og jeg har set socialrådgivere vise deres følelser med tårer eller latter. Jeg har hørt socialrådgivere fortælle, at de har været vrede og kede af det, og jeg har oplevet, at socialrådgivere skjulte deres følelser. Derfor mener jeg ikke, at følelser skal reduceres til enten biologiske eller af kulturen formede følelser. Derudover er det subjektivt og dermed forskelligt, hvordan socialrådgivere oplever emotioner. På denne baggrund anlægger jeg et emotionssociologisk interaktionelt perspektiv på følelser. Det vil sige, at jeg forstår følelser som en sammenvævning af biologiske, sociale og kulturelle forhold (Bloch, 2007). Endvidere anser jeg følelser som både både fysiske, kognitive, umiddelbare, bevidste og ubevidste (ibid).

Derudover kendetegnes emotionssociologien ved, at følelser er til stede i enhver *social* interaktion og fokuserer på følelser og følelsesmæssige aspekter i det relationelle møde, hvor mennesker står ansigt til ansigt med hinanden, som når socialrådgiveren møder sin klient:

"...emotions are the 'glue' binding people together and generating commitments to large-scale social and structural structures; in fact, emotions are what make social structures and systems of cultural symbols viable. Conversely, emotions are also what can drive people apart and push them to tear down social structures and to challenge cultural traditions" (Turner & Stets, 2005:1).

1.4.2 Professionelt socialt arbejde

Der findes ingen entydig definition af 'professionelt socialt arbejde'. Dette skyldes, at professionelt socialt arbejde er komplekst og sammensat (Uggerhøj, 2008).

International Federation of Social Workers (IFSW) definerer 'socialt arbejde' således:

”Social work is a practice-based profession and an academic discipline that promotes social change and development, social cohesion, and the empowerment and liberation of people. Principles of social justice, human rights, collective responsibility and respect for diversities are central to social work. Underpinned by theories of social work, social sciences, humanities and indigenous knowledge, social work engages people and structures to address life challenges and enhance wellbeing” (IFSW, 2014).

Jeg anvender IFSW’s ovenstående definition af socialt arbejde, men supplerer denne med forståelsen af ’professionelt socialt arbejde’ i Danmark som værende udført og repræsenteret af socialrådgiverprofessionen.

Andrew Abbott er en ofte anvendt teoretiker inden for professionssociologien¹³ (Nielsen, 2013). Ifølge Abbott defineres en profession som; *”specielle grupper af individer, der anvender et vist omfang af abstrakt viden på særlige arbejdsområder”* (Abbott, 1988:8). Endvidere definerer Abbott en professions opgave, som er at tage sig af; *”menneskelige problemer, der kan gøres til genstand for ekspert service”* (Abbott, 1988:35). Ifølge Abbott består kernen i professionelt arbejde af tre dele: *”De tre er handlemåder mere end de er handlinger i sig selv. Men tilsammen udgør diagnose, sammenfatning og behandling den centrale kulturelle logik i professionel praksis. Det er indenfor denne logik, at de enkelte hverv opnår de subjektive kvaliteter, som er den kognitive struktur i kravet på jurisdiktion”* (Abbott, 1988:40). Teoretisk er der således tale om tre handlinger; at kunne klassificere problemer, at kunne drage slutninger om problemet og at kunne skride til handling i forhold til problemet (Nielsen, 2013). I praksis vil disse handlinger hos de professionelle ofte flyde sammen (ibid). Jurisdiktion er et centralt begreb hos Abbott, som defineres som; *”forbindelsen mellem en profession og dens udøvelse”* (Abbott, 1988:20). Kun igennem kontrol med bestemte arbejdsområder kan professioner eksistere. For at bevare kontrollen konkurrerer professionen med andre om anerkendelse af deres særlige forudsætninger for at varetage et arbejdsområde eller flere (Antoft, 2008; Nielsen, 2013).

¹³ Talcott Parson tilhører den klassiske professionssociologi og hævder, at det mest karakteristiske for 1900-tallet er fremvæksten af de nye professionelle. Abbott tilhører en nyere retning inden for professionssociologien, der omhandler fokus på ’social closure’ (udelukkelse af andre) (Antoft, 2008 og Nielsen, 2013).

På baggrund af Abbotts professionsforståelse forstår jeg professionelt socialt arbejde i Danmark som kendetegnet ved at blive udført af socialrådgiverprofessionen. Det vil sige uddannede socialrådgivere. Dette skyldes, at socialrådgivere med Abbotts forståelse anvender deres uddannelsesbaggrund og 'abstrakte viden' i arbejdet med udsatte mennesker (Nielsen, 2013). Endvidere forstår jeg professionelt socialt arbejde som udført i og af store offentlige organisationer. Hermed menes kommunale forvaltninger. Dette i tråd med Abbotts jurisdiktion, fordi de fleste uddannede socialrådgivere i Danmark er beskæftiget inden for den offentlige sektor.

1.4.3 Aktuelle styringstendenser

Professionelt socialt arbejde udført af kommunale forvaltninger i Danmark har igennem de seneste 20 år gennemgået en forandring (Järvinen & Mik-Meyer, 2012; Elm Larsen, 2005). Dette set i lyset af udviklingen mod processtyring gennem både standardiserede og evidensbaserede metoder samt implementeringen af processuelle lovkrav i den sociale lovgivning (Svendsen, 2005). Denne udvikling indebærer, at der forud eller efter en afgørelse om en social ydelse eller indsats i en kommunal forvaltning har været en kompleks proces styret af socialrådgiveren med klienten som både deltager og medskaber af processen (Svendsen, 2005; Järvinen & Mik-Meyer, 2012)¹⁴. På denne baggrund udgør processuelle lovgivningskrav samt standardiserede og evidensbaserede metoder, som eksemplificeret i litteraturgennemgangen, min forståelse af *aktuelle styringstendenser* i forvaltningen.

1.5 Specialets afgrænsning

Dette speciale afgrænser sig fra at omhandle en bestemt form for aktuel styringstendens som f.eks. Arbejdsevnetmetoden. Specialet undersøger, hvordan følelser håndteres i professionelt socialt arbejde præget af moderne styringstænkning i et bredt perspektiv. Pilotinterviewene i litteraturgennemgangen, hvor jeg har adspurgt fire socialrådgivere om, og hvordan de arbejder med deres følelser, antyder, at det vil blive muligt at finde fællestræk. Dette til trods for, at jeg undersøger, hvordan følelser håndteres i professionelt socialt arbejde præget af moderne styringstænkning i et bredt perspektiv i forhold til aktuelle styringstendenser. Det er væsentligt at fremhæve, at

¹⁴ Idamarie Leth Svendsen beskæftiger sig primært med de negative konsekvenser af processuelle lovkrav, hvor klienterne inddrages. Der findes også positive aspekter ved inddragelse af borgerne, som Svendsen dog ikke behandler (Svendsen, 2005).

jeg undersøger professionelt socialt arbejde i *forvaltningen*, som på trods af forskellighed i organisering og anvendelse af metoder og standarder fra kommune til kommune, har til fælles at være politisk-bureaukratisk styrede organisationer, der handler under samme sociale lovgivning med samme processuelle krav.

1.6 Specialets disposition

I dette kapitel er socialrådgiveres følelser i professionelt socialt arbejde undersøgt gennem en litteraturgennemgang. Endvidere er specialets problemformulering, definitioner og afgrænsning præsenteret.

I kapitel 2 redegøres for specialets videnskabsteoretiske position, metode og empiri. Kapitlet afsluttes med metodekritiske overvejelser samt en vurdering af specialets kvalitet.

I kapitel 3 præsenteres specialets 'teoretiske værktøjskasse', som er en redegørelse for de udvalgte teorier og begreber, der anvendes i analysen; Erving Goffmans sociologiske dramaturgi, Arlie Russel Hochschilds teori 'emotional labor' og Michel Foucaults magtperspektiv 'governmentality' med fokus på selvstyring.

I kapitel 4 analyseres det, hvordan socialrådgivere arbejder med deres følelser i forvaltningen, mens kapitel 5 analyserer, hvordan aktuelle styringstendenser påvirker og udfordrer socialrådgiveres arbejde med deres følelser. Begge analyser har hermeneutisk karakter, da der veksles mellem specialets empiriske grundlag, litteraturgennemgangen og specialets teorier.

I kapitel 6 sammenfattes analyserne i specialets konklusion. Herefter følger et afsnit med perspektiverende overvejelser.

Kapitel 2

Videnskabsteori, metode & empiri

Hvordan erkendes og undersøges følelser?

I dette kapitel redegøres der for specialets videnskabsteoretiske positioner, metoder samt empiriske grundlag.

Kapitlet indledes med en præsentation af hermeneutikken samt en argumentation for specialets hermeneutiske position. Dette i forhold til at undersøge socialrådgiveres følelser i et emotionssociologisk interaktionelt perspektiv, såvel som i forhold til professionelt socialt arbejde. Dernæst redegøres der for specialets metodiske valg og overvejelser i forhold til teori, belysning af problemstillingen samt indsamling og behandling af empiri.

2.1 Videnskabsteori

Det er mit ønske at skabe viden om socialrådgiveres følelser og arbejde med følelser i professionelt socialt arbejde præget af moderne styringstænkning. Dette på baggrund af mine egne erfaringer som socialrådgiver i en kommunal forvaltning, hvor jeg oplevede manglende rum til fokus på følelser på grund af aktuelle styringstendenser. Endvidere på baggrund af specialets litteraturgennemgang samt dertilhørende pilotinterviews, hvor socialrådgiveres følelser i praksis, litteratur og undersøgelser fortrinsvist behandles som en *indirekte* del af professionelt socialt arbejde og ikke som et *specifikt* emne. Jeg forstår følelser som socialrådgiveres subjektive oplevelse af emotioner. Denne forståelse kombineres med et emotionssociologisk interaktionelt perspektiv på følelser, hvor følelser forbindes med social interaktion og kan have både kropslig, sproglig, bevidst, ubevidst og kognitiv form (Bloch, 2007). Derfor danner hermeneutikken som videnskabsteoretisk retning epistemologisk grundlag for at undersøge specialets problemstilling.

2.1.1 Hermeneutik

Hermeneutik betyder 'fortolkning' og er en fortolkende videnskabstradition med rødder i det antikke Grækenland, hvor navnet er relateret til den græske gud Hermes,

der blandt andet var gudernes sendebud (Højbjerg, 2004). Hermes var formidler mellem gudernes budskaber og menneskene, der forsøgte at forstå disse. Gudernes budskaber var gådefulde, symbolske og uklare formuleringer, hvorfor Hermes fortolkede og formidlede budskaberne til menneskene (ibid). Således indebærer hermeneutikken en ontologi, hvor f.eks. et budskab, en tekst eller et menneskes handlinger skal forstås og formidles gennem fortolkning.

Den menneskelige verden kan ikke forklares på samme vis som den fysiske, fordi handlende og tænkende mennesker ikke reagerer på samme vis som i naturvidenskaben. Menneskers sociale interaktion og følelser adskiller sig grundlæggende fra naturvidenskabelige idealer, som f.eks. positivismen repræsenterer (Juul mfl., 2008). Formålet med Wienerkredsens¹⁵ udbredelse af positivismen¹⁶ i starten af 1900-tallet var at overføre naturvidenskabelige idealer til samfundsvidenskaberne. En positivistisk ontologi indebærer, at der findes en eksisterende virkelighed forud for menneskernes erkendelse, som er observerbar (ibid). Det vil sige, at virkeligheden kan iagttages med vores sanser enten direkte eller indirekte. Den positivistiske epistemologi indebærer, at det er muligt at opnå sikker viden om virkeligheden, og at denne viden harmonerer med virkeligheden (Juul mfl., 2008).

Sammenlignes positivismen med hermeneutikken, er det en væsentlig kritik af positivismen, at det ikke er muligt at forudsige menneskers handling, fordi mennesker er tænkende og følsomme væsener, der både fortolker og reagerer forskelligt på forskellige situationer (ibid). Det er en central forskel fra naturvidenskaben, at menneskers livsverden og sociale verden ikke er umiddelbar forudsigelig, målbar og observerbar. Endvidere er menneskers forståelse af sig selv, hinanden og den omgivende verden ikke umiddelbar tilgængelig som i naturen (Juul mfl., 2008). Grundprincippet i hermeneutik er, at mennesket handler intentionelt og derfor må forstås (ibid). Der opnås mening og forståelse gennem den hermeneutiske cirkel, hvor

¹⁵ Internationalt netværk/bevægelse med rødder i Wien, der fra starten af 1920'erne arbejdede for at udbrede positivismen. Flere filosoffer inden for positivismen havde naturvidenskabelig eller matematisk baggrund, heriblandt Moritz Schlick og Karl R. Popper (Juul mfl., 2008).

¹⁶ Det er problematisk at beskrive positivismen som selvstændig retning, da der findes flere forskellige fremtrædende teoretikere og retninger inden for denne tradition (Juul mfl., 2008).

en tekst eller et socialt fænomen behandles og fortolkes ud fra en dialektisk og cirkulær vekselvirkning mellem dele og helhed (Højbjerg, 2004).

Hermeneutikken er en relevant videnskabstradition i forhold til socialt arbejde, fordi socialt arbejde kendetegnes ved møder mellem mennesker og subjekter, som udvikler følelser, relationer og forståelse for hinanden (Hviid Jacobsen, 2008). Møderne er præget af spændinger og asymmetriske magtforhold, nærhed og distance, involvering og indlevelse samt gensidig påvirkning (ibid). Mange af disse menneskelige og subjektive forhold ved professionelt socialt arbejde er ikke umiddelbart observerbare for de menneskelige sanser, men forgår indeni de enkelte mennesker. Der er altså tale om indre oplevelser, tanker og processer. Endvidere er formidling en central del af socialrådgiveres arbejde, der kan forstås som bærere af samme rolle som den græske gud Hermes, når de f.eks. skal forklare komplekse lovtekster til deres klienter i et sprog og på en måde, som klienten forstår.

2.1.2 Specialets hermeneutiske position

Hermeneutikken udgøres af forskellige retninger: traditionel hermeneutik, metodisk hermeneutik, kritisk hermeneutik og filosofisk hermeneutik (Højbjerg, 2004). I det følgende redegøres der nærmere for tænkere bag de fire forskellige hermeneutiske retninger, efterfulgt af en argumentation for specialets hermeneutiske position.

Den traditionelle hermeneutik er ikke en systematiseret position, men består af en række forskellige tænkere, f.eks. Friedrich Ast og Friedrich August Wolf (Højbjerg, 2004). Den traditionelle hermeneutik kendetegnes som metode ved at forsøge at finde 'den sande mening' i en tekst. Dette ved at meningen læses ud fra teksten og ikke ind i teksten ved at veksle mellem dele og helhed i fortolkningen. Den traditionelle hermeneutik fokuserer således på teksten som del og helhed (Højbjerg, 2004).

Den metodiske hermeneutik repræsenteres blandt andet af Max Weber (Højbjerg, 2004). Weber bragte den metodiske hermeneutik ind i en samfundsvidenskabelig sammenhæng (ibid). Gennem empatisk og rationel forståelse bliver det ifølge Weber metodisk muligt at få adgang til aktørens intentioner, motiver og følelser (ibid). Weber sondrer mellem *det der er* og *det der bør være* (Sein und Sollen). Det vil sige en skelnen mellem erkendelse og moralske vurderinger, deskriptive fakta og

normativitet og mellem videnskab og politik. *Sein* knytter sig til den videnskabelige praksis, mens *Sollen* knytter sig til normative vurderinger og værdier. Værdier kan ikke bevises videnskabeligt, men kan forsvares gennem argumentation for egne moralske og politiske standpunkter (Højbjerg, 2004).

Den filosofiske hermeneutik repræsenteres af Hans-Georg Gadamer.

Gadamer forstår mennesket i sig selv som et fortolkende væsen, hvormed den hermeneutiske cirkel bliver et ontologisk princip og udgør al form for menneskelig erkendelse (Højbjerg, 2004). Her forstår mennesket aldrig forudsætningsløst og har forventninger til verden, som bygger på tidligere forståelser og erfaringer. Ifølge Gadamer sker der en horisontsammensmeltning eller en skabelse af mening, når et menneske er i stand til at begribe og forstå et andet menneskes fortælling eller udsagn. Det er væsentligt, at horisontsammensmeltning ikke er ensbetydende med enighed om det, der fortælles. Endvidere skal man provokere sin egen forståelse af verden og revurdere egne fordomme, fremfor at overtage den andens forståelse (ibid). Samtale og dialog er centralt i Gadamers filosofiske hermeneutik og karakteriseres ved, at samtalens parter taler om sagen. Det fordrer åbenhed, at tage hinanden alvorligt, villighed til at sætte egne fordomme på spil samt at betragte samtalepartneren som jævnbyrdig (ibid). Afslutningsvis afviser Gadamer ikke metodologi, men understreger, at der bag metoder også eksisterer ontologiske bestemmelser for, hvordan mennesket forstår sig selv og verden. Endvidere skelner han mellem forståelse og metodologi og mener, at mennesket skal fokusere på at *forstå*, fremfor at blive metodisk dygtig (ibid).

Den kritiske hermeneutik repræsenteres blandt andre af Jürgen Habermas, som er kritisk over for Gadamers filosofiske hermeneutik (Højbjerg, 2004). Habermas mener, at en samtale eller dialog mellem to parter kan være præget af magt, ideologi og have undertrykkende karakter, hvorimod Gadamer fremhæver forudsætningerne for en samtale og dialog som åbenhed og jævnbyrdige samtaleparter (ibid). Endvidere mener Habermas, at Gadamers forståelse af forholdet til egne traditioner og historie (forståelse og fordomme) tilslører magtstrukturer og ideologier, der undertrykker mennesker (ibid). Habermas mener, at mennesket ikke blot skal erkende disse forhold, men også gøre sig fri af dem (Højbjerg, 2004).

På baggrund af ovenstående er der forskelle i forhold til forståelsen og brugen af hermeneutik. Traditionel hermeneutik fokuserer på selve teksten som dele og helhed. Den metodiske hermeneutik fokuserer på forholdet mellem teksten og forfatteren, mens den filosofiske hermeneutik fokuserer på forholdet mellem teksten og fortolkeren samt hvilken rolle forforståelsen spiller for skabelsen af mening (Højbjerg, 2004). Endelig kendetegnes den kritiske hermeneutik ved at kritisere den filosofiske hermeneutik for at overse undertrykkende magtforhold og ideologier (ibid).

Dette speciale positionerer sig inden for både den traditionelle og den filosofiske hermeneutik. Med den traditionelle hermeneutik, som koncentrerer sig om tekstens bevægelse mellem dele og helhed, sikres den bedst mulige fortolkning. I den traditionelle hermeneutik står delene i eksempelvis en tekst, samtale eller analyse ikke alene, men skal altid forstås i forhold til de sammenhænge og større helheder, som de indgår i. Med den filosofiske hermeneutik kan der ikke fortolkes uafhængigt af den begrebsverden, man fortolker og forstår ud fra.

Specialets position inden for den traditionelle og filosofiske hermeneutik indebærer, at når jeg gennem fortolkning analyserer, hvordan følelser håndteres i professionelt socialt arbejde præget af moderne styringstænkning, så vil min fortolkning bestå af en vekselvirkning mellem empirien og min forforståelse, hvor min forforståelse også udgøres af litteraturgennemgangen samt specialets teorier og begreber. Det er væsentligt, at den filosofiske hermeneutik kritiseres for, at alle fortolkninger bliver lige sande, fordi ingen fortolkninger er mere gyldige end andre. Det kompenserer jeg for ved også at anvende den traditionelle hermeneutik, fordi metodereglerne om del og helhed er med til at sikre pålidelig viden. Således vil den traditionelle hermeneutik bidrage med fortolkning af følelser i professionelt socialt arbejde præget af moderne styringstænkning i både de dele og helheder, som de udspringer af. Den filosofiske hermeneutik vil bidrage med, at jeg som fortolker og specialets anvendte teorier er en del af forståelsen.

Fortolkning er en forudsætning og et vilkår for at kunne undersøge socialrådgiveres følelser i professionelt socialt arbejde, der opleves subjektivt og i et emotionssociologisk perspektiv kan have mange former og udtryk. Følelser er ikke

altid mulige at observere eller registrere for det blotte øje (Bloch, 2007). Særligt følelser og menneskers følelsesliv adskiller sig fra naturvidenskabelige idealer, fordi følelser ikke altid er rationelle, mulige at italesætte eller bevidste (Bloch, 2007; Krogh Hansen, 2007). Det samme gør sig gældende for moderne styringstænkning og aktuelle styringstendenser. Her kan styringen være usynlig, fordi der ikke er tale om synlig magt som f.eks. vold¹⁷. Endvidere kan relationen mellem socialrådgiver og klient tilsløre bevidstheden om den magt og styring, socialrådgiveren udøver¹⁸ (Järvinen & Mortensen, 2005; Uggerhøj, 2005).

Ovenstående argumentation for specialets hermeneutiske position ændrer ikke på, at positivistiske idealer i dag i høj grad præger professionelt socialt arbejde, som beskrevet i litteraturgennemgangen og ud fra mine egne erfaringer og forforståelse som socialrådgiver. Dette i form af kvantitative undersøgelser, hvis resultater afprøves og omarbejdes til ensartede, standardiserede og evidensbaserede metoder samt processuelle lovkrav, som implementeres i socialt arbejdes praksis uden umiddelbar hensyntagen, rum og fokus på socialrådgivere eller klienter som subjekter og følsomme væsener (Thorsager mfl. 2007; Guldager, 2002; Svendsen, 2005). Specialet tager højde for disse faktorer ved professionelt socialt arbejde ved også at undersøge, hvordan aktuelle styringstendenser påvirker og udfordrer socialrådgiveres arbejde med følelser.

2.1.3 Hermeneutik og emotionssociologi

I det følgende redegøres der for hermeneutikken i forhold til specialets emotionssociologiske blik på følelser. Afslutningsvis argumenterer jeg for min vurdering af, at en hermeneutisk position er bedre egnet til at undersøge socialrådgiveres følelser sammenlignet med en fænomenologisk eller socialkonstruktivistisk position.

Jeg vurderer, at en hermeneutisk videnskabsteoretisk position egner sig godt til en analyse af, hvordan følelser håndteres i professionelt socialt arbejde præget af moderne styringstænkning, fordi hermeneutikken epistemologisk erkender den sociale

¹⁷ F.eks. magt baseret på konstruerede sandheder om, hvad der er bedst for klienterne (Järvinen & Mortensen, 2005).

¹⁸ Mikrosociologiske magtundersøgelser af mødet mellem socialrådgiver og klient viser, at relationen og følelser mellem parterne kan tilsløre den magt, der udøves (Uggerhøj, 2005).

verden gennem fortolkning. Således kan jeg fortolke socialrådgiveres subjektivt oplevede følelser og håndtering af følelser. Det gælder følelser i både kropslig, sproglig, bevidst, ubevidst og kognitiv form (Krogh Hansen, 2008; Bloch, 2007). Det samme gør sig gældende for moderne styringstænkning og aktuelle styringstendenser, der gennemsyrrer, men kan være usynlig, i det konkrete møde mellem socialrådgiver og klient (Dean, 2010; Järvinen & Mortensen, 2005).

Fænomenologien og socialkonstruktivismen tager som hermeneutikken også udgangspunkt i, at mennesket kan tænke, føle og handle selvstændigt, og at dette er med til at forme det sociale liv (Juul mfl., 2008). Derfor kunne en fænomenologisk eller socialkonstruktivistisk videnskabsteoretisk tilgang også have været relevant. Men udover at hele min tilgang i dette speciale har hermeneutisk karakter med egne erfaringer som socialrådgiver, så har både fænomenologien og socialkonstruktivismen begrænsninger i forhold til specialets emotionssociologiske interaktionelle blik på følelser.

Fænomenologi betyder "*læren om det, der viser sig*", forbindes med Edmund Husserl¹⁹ og anvendes til at studere menneskets bevidsthed ud fra menneskers erfaringer og oplevelser af virkeligheden (Juul mfl., 2008). Det vil sige, at et fænomen - f.eks. en socialrådgivers udsagn om følelser - giver umiddelbar mening og skal beskrives, som det fremstår. Fænomenologiens styrke i forhold til følelser er, at den tager socialrådgiveres udsagn alvorligt, fordi denne videnskabsteoretiske position indebærer, at socialrådgiveres udsagn skal beskrives og gengives, som de oplever den. I forhold til *følelser* i professionelt socialt arbejde bliver dette en svaghed ved fænomenologien. Den fænomenologiske position ser og indfanger kun det, som socialrådgiverne er *bevidste* om. I et emotionssociologisk perspektiv og i litteraturgennemgangen betones det, at følelser kan være ubevidste og svære at italesætte (Bloch, 2007; Krogh Hansen, 2007). Fænomenologien som position og metode vil derfor have begrænsninger i forhold til ubevidste og ikke italesatte følelser, da socialrådgivere kun vil kunne tale om deres bevidste følelser.

¹⁹ Edmund Husserl (1859-1938) var filosof og grundlægger af den moderne fænomenologi (Juul mfl., 2008).

Socialkonstruktivisme bør forstås som en palet snarere end en samlet position, der indeholder både diskursanalyse, dekonstruktion, kritisk psykologi, poststrukturalisme og aktørperspektiver (Juul mfl. 2008). Det er dermed ikke muligt at finde konsensus inden for socialkonstruktivismen om en fælles ontologisk eller epistemologisk position (ibid). Vivien Burr vover dog sammenfattende at beskrive socialkonstruktivismen med følgende kendetegn; kritisk indstilling over for selvfølgelig viden, viden skal forstås som historisk og kulturel specifik, sproget er en forudsætning for forståelse samt at viden og sociale handlinger og processer hænger sammen (Juul mfl., 2003). Der eksisterer dermed intet, som ikke er et resultat af sociale relationer. Ifølge socialkonstruktivistisk teori er alt, som vi har til fælles med andre og i relationer, konstrueret og konstruerende, hvorved forskeren tvinges til at tage højde for sproglige og sociale relationer i en given kontekst (Gergen, 1994:61-63). Forholdes socialkonstruktivismen til specialets emotionssociologiske blik på følelser, vil en videnskabsteoretisk position inden for socialkonstruktivismen møde vanskeligheder i forhold til kropslige eller fysiske følelser. Neuropsykologien forener psykologi og neurologi og viser klare sammenhænge mellem objektiv, målbar neurologi og følelser (Gade, 1997). Der kan dog fra et socialkonstruktivistisk synspunkt argumenteres for, at 'fysiske følelser' udløses og påvirkes af omgivelserne, hvorfor de også er socialt og kulturelt konstruerede. Det er her væsentligt, at emotionssociologien anerkender følelsers biologiske udgangspunkt (Bloch, 2007; Turner & Stets, 2005). Derudover er det en generel kritik af socialkonstruktivismen, at den fornægter alt, der er objektivt som f.eks. følelser, der også er fysiske (Juul mfl., 2008).

En hermeneutisk videnskabsteoretisk position vil til forskel fra fænomenologien og socialkonstruktivismen med fortolkning kunne rumme socialrådgiveres både fysiske, ubevidste og ikke italesatte følelser i professionelt socialt arbejde. Fortolkning er altså et *vilkår* for at undersøge følelser i et emotionssociologisk interaktionelt teoretisk perspektiv, hvor følelser forstås som en sammenvævning af biologiske, kulturelle og sociale faktorer (Bloch, 2007). Endvidere er hermeneutikken med dets fortolkende erkendelse velegnet til også at undersøge følelser i professionelt socialt arbejde præget af moderne styringstænkning, da moderne styring også kan være usynlig eller ubevidst for klienten, såvel som for socialrådgiveren (Järvinen & Mortensen, 2005).

2.2 Præsentation af specialets teorier

Det følgende afsnit er en kort præsentation af specialets tre hovedteorier. Endvidere redegøres der for, hvordan teorierne supplerer hinanden i specialets analyse. Der redegøres uddybende for de teoretiske begreber i kapitel 3.

I analysen af hvordan socialrådgivere arbejder med deres følelser i forvaltningen, anvendes Erving Goffmans sociologiske dramaturgi samt Arlie Russel Hochschilds teori om professionelles følelsesarbejde; 'emotional labor'. Disse teorier kategoriseres begge inden for emotionssociologien (Turner & Stets, 2005).

I analysen af, hvordan aktuelle styringstendenser påvirker og udfordrer socialrådgiveres arbejde med følelser, anvendes Michel Foucault og Mitchel Deans teoretiske begreb om 'selvstyring', der knytter sig til governmentality-perspektivet (Dean, 2010).

2.2.1 Erving Goffman

Goffmans arbejde kategoriseres traditionelt som symbolsk interaktionisme. Her forstås menneskers adfærd som en proces, hvor deltagerne gennem interaktion forhandler, hvordan en given situation skal forstås (Turner & Stets, 2005). Goffmans teoretiske arbejde anvendes endvidere i emotionssociologiske tekster, selvom han kun har beskæftiget sig direkte med følelsen af skam (ibid). Formodentlig fordi Goffmans teoretiske arbejde har været inspiration for sociologer, der specifikt beskæftiger sig med følelser (Turner & Stets, 2005).

Ifølge Goffman eksisterer der en samhandlingsorden, *sui generis*²⁰, på lige fod med f.eks. en juridisk eller økonomisk samfundsorden. Denne samhandlingsorden består af normer og betydningsdannelser, som skaber en særlig form for menneskelig adfærd Goffman (Jacobsen & Kristiansen, 2002; Nielsen, 2013). Samhandlingsordenen hos Goffman undersøges bedst ved at studere individers ageren i mødet med andre individer, gennem mikrosociologi²¹. Til dette udviklede Goffman et metaforisk

²⁰ Ifølge Goffman er samhandlingsordenen helt særlig og indeholder egne unikke regler og ressourcer, således *sui generis* (Jacobsen & Kristiansen, 2002).

²¹ Goffman var særligt inspireret af Chicago-skolen, der i perioden ca. 1914-40 er kendt for sociologiske hverdagsstudier af livet i byen ved brug af empirisk funderede analyser og teoriudvikling (Jacobsen & Kristiansen, 2002).

begrebsapparat inspireret af teater - ikke til at analysere store dramaer, som på et teater, men til at analysere hverdagslivets 'små dramaer' (ibid).

Goffmans teatermetaforiske teori anvendes i specialets analyse til at undersøge, hvordan socialrådgivere i et processuelt perspektiv (før, under og efter mødet med klienten) arbejder eller 'optræder' med følelser *udadtil* i forhold til andre. Det vil sige klienterne.

2.2.2 Arlie R. Hochschild

Hochshilds teori 'emotional labor' tager udgangspunkt i en undersøgelse af stewardessers arbejde med deres følelser i 1980'erne (2003). Her undersøgte hun flyselskabers træningsprogrammer af stewardesser i forhold til, hvordan stewardesserne skal 'styre' eller arbejde med deres følelser, når de er på arbejde, så de efterlever flyselskabernes følelsesnormer for stewardesser (2003). Hochschild repræsenterer dermed, som Goffman, et interaktionistisk perspektiv. Hun inddrager ydre og større strukturer end Goffmans situationelle perspektiv, hvor medarbejder, arbejdsplads og samfund medierer gennem medarbejderens følelser og arbejdspladsens normer for følelser (Hochschild, 1979; Turner & Stets, 2005).

Teorien emotional labor anvendes i specialet til at undersøge, hvordan socialrådgivere med forskellige teknikker tilpasser deres følelser til, hvad der forventes af klienten, arbejdspladsen og professionelt socialt arbejde (Turner & Stets, 2005). Hochshilds teori er velegnet til at få indblik i, hvilken betydning følelser har for socialrådgiverne, og hvordan socialrådgiverne arbejder med og håndterer følelser.

2.2.3 Michel Foucault

Foucaults teoretiske værker kendetegnes groft skitseret ved at beskæftige sig med subjekt, politik, etik og magt (Dean, 2010). Foucaults governmentality perspektiv på magt beskæftiger sig med styring af mennesker og hvordan, der styres. Med governmentality er magten og styringen usynlig, moralsk og rettet mod subjektet (ibid).

Governmentality-analyser anvendes ofte i mikrosociologiske studier af møder mellem mennesker, men forholder sig også til magt i et makroperspektiv (Uggerhøj, 2005).

Teoretisk er perspektivet dog hverken et mikro- eller makroperspektiv, men har fokus på den dialektiske relation mellem etik og politik. Foucault kalder denne proces for en subjektiveringsproces (Dean, 2010). Dermed forener governmentality-perspektivet et mikro- og makroperspektiv i synet på den magt, der udøves over subjektet, som når socialrådgiver udøver magt over klienten.

I dette speciale anvendes Foucaults begreber 'styring' og 'selvstyring', fortolket og beskrevet af Mitchell Dean²². Dette som perspektiv på aktuelle styringstendenser i forvaltningen og hvordan aktuelle styringstendenser påvirker og udfordrer socialrådgiveres arbejde med deres følelser.

2.2.4 Teoriernes forening i specialet

Jeg vurderer, at de teoretiske positioner i specialet, interaktionismen og governmentality-perspektivet, supplerer hinanden godt, da de tilhører forskellige dimensioner af sociologien. Goffman og Hochschild tilhører mikro- og emotionssociologien, mens Foucault tilhører både mikro- og makrosociologien med sit fokus på subjektiveringsprocesser. Endvidere er det er min vurdering, at Goffman og Hochschilds teorier er velegnede til at analysere socialrådgiveres følelser og arbejde med følelser. Mikrosociologien og de enkelte møder mellem mennesker anerkendes for at være et udtryk for, hvordan samfundet og samfundslivet reelt er²³. Omvendt kritiseres mikrosociologien for at overse overordnede samfundsstrukturer, kulturelle mønstre og magt. Det repræsenterer Foucaults governmentality-perspektiv derimod. Forenet i en analytisk sammenhæng, vurderer jeg, at de tre teorier yder et tilfredsstillende bidrag til analysen af og synet på håndtering af følelser i professionelt socialt arbejde præget af moderne styringstænkning. Dette fordi Foucaults magtbegreb er en dynamisk størrelse, hvor magt og styring findes i handlinger og i enhver relation. Det vil sige under mødet mellem socialrådgiver og klient, hvor også socialrådgiveres følelser opstår, former sig og håndteres. Der redegøres uddybende for Goffman, Hochschild samt Foucault og Deans teoretiske begreber i kapitel 3.

²² Mitchell Dean er en engelsk sociolog, der er inspireret af Michel Foucaults tænkning omkring blandt andet styring (Dean, 2010).

²³ Chicagokolen er fortalere for og kendetegnes ved mikrosociologi som udtryk for det reelle samfundsliv. Se evt. Uggerhøj (2005) for mikromagtanalyse af mødet mellem socialrådgiver og klient.

2.3 Metode

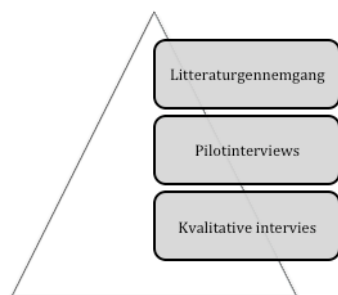
I det følgende redegøres der for mine metodiske overvejelser og beslutninger i forhold til at undersøge, hvordan følelser håndteres i professionelt socialt arbejde præget af moderne styringstænkning. Der indledes med en kort redegørelse for, hvordan jeg i tråd med den filosofiske hermeneutik anvender min forforståelse. Herefter redegøres for specialets triangulering mellem en litteraturgennemgang, pilotinterviews og kvalitative interviews. Dernæst redegøres for mine indledende empirimetodiske overvejelser, efterfulgt af metoderne for specialets kvalitative interviews, herunder informanter, interviewguide, behandling samt analysestrategi.

2.3.1 Anvendelse af forforståelse

Jeg er i dette speciale, som tidligere nævnt, inspireret af både den traditionelle og den filosofiske hermeneutik. I den filosofiske hermeneutik er det fortolkende subjekt selv en del af den hermeneutiske cirkel og fortolkning (Højbjerg, 2004). Hermed menes min forforståelse, som udgøres af min uddannelse, erfaring samt teorier og begreber (ibid). Dette speciale indledes med både et forord og et afsnit om min forforståelse og undren over manglende rum til fokus på følelser i professionelt socialt arbejde. Denne forforståelse vil jeg i tråd med den filosofiske hermeneutik og hermeneutiske cirkel udfordre og bringe i spil. Jeg vil forsøge at se ud over min egen forforståelse og erfaring ved at være åben over for, hvad min empiri og teori bringer. Dette ved at lytte åbent til, hvad mine informanter fortæller om deres arbejde med følelser og tage deres fortællinger og udsagn alvorligt, uanset om de er i overensstemmelse med mine egne erfaringer og forforståelse eller ej. Endvidere vil jeg tydeligt gøre læseren opmærksom på, når jeg igennem specialet refererer til eller inddrager min egen forforståelse og erfaring. Det er væsentligt, at specialets anvendte teorier og begreber også udgør min forforståelse i tråd med den filosofiske hermeneutik (Højbjerg, 2004). Derfor tydeliggøres det for læseren, når jeg anvender disse teorier.

2.3.2 Triangulering

I undersøgelsen af specialets problemstilling trianguleres der mellem en litteraturgennemgang, pilotinterviews²⁴ samt kvalitative interviews (Kruuse, 2001). Se nedenstående figur for illustration af triangulering:



Tilsammen bidrager litteraturgennemgangen, pilotinterviewene og de kvalitative interviews til en mere underbygget og dermed bedre samlet undersøgelse af, hvordan følelser håndteres i professionelt socialt arbejde præget af moderne styringstænkning.

I det følgende gennemgås mine metodiske valg og overvejelser for litteraturgennemgangen, pilotinterviews samt kvalitative interviews.

2.3.3 Litteraturgennemgang

Litteraturgennemgangen som helhed indeholder en gennemgang af udvalgt materiale; empiriske undersøgelser, forskning, faglitteratur, artikler samt små pilotinterviews, der tilsammen bidrager til at belyse følelser i professionelt socialt arbejde.

Jeg har fundet materiale til litteraturgennemgangen ved at søge på forskellige biblioteksdata-baser; Københavns Kommune, Danmarks Pædagogiske Universitet og Professionshøjskolen Metropol. Jeg har anvendt følgende søgeord; 'følelser', 'emotioner', 'professionel', 'socialrådgiver', 'socialt arbejde', 'evidens', 'metodestyring', 'supervision', 'psykisk arbejdsmiljø'. Jeg har søgt på ordene både enkeltvist og i flere forskellige kombinationer med hinanden. Endvidere har jeg gennemgået litteraturlister i det materiale, jeg fandt frem til for at undersøge, om jeg herigennem kunne finde relevant materiale. Det er væsentligt, at jeg i

²⁴ Emil Kruuse kalder denne form for interviews for 'informantinterviews', men for ikke at skabe forvirring i forhold til informanterne i specialets kvalitative interviews, kaldes de indledende interviews i litteraturgennemgangen for pilotinterviews (Kruuse, 2001:24).

litteraturgennemgangen har fokuseret på undersøgelser, forskning og praksis. Det materiale, jeg fandt frem til, har jeg vurderet og sorteret, så jeg kun har anvendt materiale, jeg har vurderet som anerkendt og af god kvalitet, dvs. fagbøger, fagartikler, rapporter og undersøgelser udført af en myndighed eller offentligt anerkendt organ, f.eks. Dansk Socialrådgiverforening, Det Nationale Forskningscenter for Arbejdsmiljø, Det Nationale Forsknings Center for Velfærd (SFI) m.v.

2.3.4 Pilotinterviews

Pilotinterviewene i litteraturgennemgangen med fire socialrådgivere er samtaler af hver ca. 20 minutters varighed. Alle interviewene er udført via telefonsamtaler, hvor jeg har ringet til socialrådgivere i mit netværk, som jeg enten kender fra socialrådgiveruddannelsen, eller som er tidligere arbejdskolleger. Jeg valgte at spørge socialrådgivere i mit netværk til råds, for at høre om deres erfaringer med at arbejde med følelser med henblik på at sikre, at der var 'hold' i min forforståelse og dermed problemstilling for dette speciale (Kruuse, 2001). I interviewene/telefonsamtalerne spurgte jeg, om de arbejdede med deres følelser i forhold til deres arbejde, hvortil alle svarede ja og forklarede nærmere herom, imens jeg stillede uddybende spørgsmål. Der var således tale om løst strukturerede interviews, der tenderede mere som en samtale med et på forhånd udvalgt emne. Jeg stillede et indledende og berammende spørgsmål, som de så svarede på gennem både refleksion og eksempler. Jeg har ikke optaget eller nedskrevet disse samtaler, men tog notater af deres pointer, hvorefter jeg sammenlignede disse og derfra fortolkede, hvad de havde sagt, som var fælles for dem alle i forhold til at arbejde med følelser. Disse pilotinterviews skal således ikke anses som værende gennemført på et videnskabeligt gennemtænkt niveau, men blot som en mindre test af, hvorvidt min forforståelse var enestående eller kunne generaliseres til også at gælde for andre socialrådgivere. Fire telefonsamtaler med socialrådgivere i mit private netværk kan på ingen måde skabe grobund for en bred generalisering, men kan give indblik i, om min problemstilling er reel i forhold til socialrådgiveres følelser og følelsesarbejde i professionelt socialt arbejde, hvilket var formålet (Kruuse, 2001).

2.4 Empiri

I de følgende afsnit redegøres for specialets empiriske grundlag, herunder indsamling og behandling af empiri.

2.4.1 Empirimetodiske overvejelser

Det er væsentligt, at jeg har forsøgt at finde inspiration i andre undersøgelser til *metodisk* at undersøge, hvordan følelser håndteres i professionelt socialt arbejde præget af moderne styringstænkning. Dette fordi følelser i et emotionssociologisk perspektiv som nævnt kan have både fysisk, sproglig, kognitiv, bevidst og ubevidst form. Det er dermed meget vanskeligt metodisk at undersøge følelser på en måde, hvor følelsernes mange potentielle former kan rummes og muliggøres. Dette på trods af at følelser med en hermeneutisk tilgang skal fortolkes. Pålidelig fortolkning indebærer et dækkende empirisk grundlag, hvorfra der kan fortolkes (Kvale, 1997).

Et speciale skrevet på Kandidatuddannelsen i Socialt Arbejde undersøger, hvordan følelser opstår i interaktion *mellem* socialrådgiver og borger. Dette speciale har et interaktionistisk perspektiv og har anvendt tre videooptagelser af mødet mellem socialrådgiver og klient kombineret med kvalitative interviews som undersøgelsesmetode (Bruun-Toft, 2011). Der fokuseres således på følelser gennem observation af adfærd med efterfølgende uddybende kvalitative interviews. En anden metodisk inspirationskilde er en ph.d.-afhandling, der undersøger følelseskulturen i den akademiske forskningsverden. Her anvendes kvalitative interviews som undersøgelsesmetode (Bloch, 2007). Der er i begge inspirationskilder anvendt *hermeneutiske fortolkninger* af følelser. Vibeke Bruun-Toft fokuserer på følelser *mellem* socialrådgiver og borger, mens Charlotte Bloch fokuserer på generel *følelseskultur* og *følelsesnormer* i den akademiske verden ud fra 54 kvalitative interviews.

2.4.2 Umulige følelser

I det interaktionelle perspektiv inden for emotionssociologien og i socialt arbejde kan følelser som tidligere nævnt blandt andet være ubevidste eller ikke-italesatte (Bloch, 2007; Krogh-Hansen, 2007). Det indebærer, at socialrådgivere i nogle tilfælde slet ikke er bevidste om, hvad de føler. Det er væsentligt, at menneskets ubevidsthed altid

har været gådefuldt for videnskaben. Sigmund Freuds opdagelse af det ubevidste og underbevidste som styrende for menneskers handlinger og følelser revolutionerede synet på mennesker, men ændrer ikke på de vanskelige forudsætninger for at undersøge ubevidstheden (Collin, 1984). I nyere tid har Antonio Damasio²⁵ som Freud arbejdet med menneskets ubevidste følelser (Kähler, 2013). Hvor Freud arbejdede med underbevidstheden og psykoanalysen, arbejder Damasio med relationen mellem menneskets emotioner, følelser og intellekt. Damasio hævder, at vores emotioner i høj grad, såvel negativt som positivt og oftest ubevidst, spiller ind i beslutningsprocesser, som vi ellers betragter som rationelle (Kähler, 2013). Således har ubevidste følelser stor indflydelse på menneskers handlinger (ibid). På baggrund af dette kan der argumenteres for, at socialrådgiveres ubevidste følelser har stor betydning for deres handlinger i mødet med klienten²⁶.

Ubevidste følelser er vanskelige, nærmest umulige, at undersøge. Dette med mindre jeg undersøger udvalgte følelser som f.eks. frygt. Studier viser, at frygt kan måles på f.eks. produktion af sved, før mennesket selv erkender, at det er bange (Gade, 1997). Endvidere viser studier i hjerneforskning og kognition, at nogle følelser kan måles eller registreres i menneskets udtryk, før mennesket selv føler dem (Gade, 1997). Disse eksempler indebærer dog en meget teknisk og fysisk (og for mig umulig) tilgang til at undersøge følelser, som er svær forenelig med specialets vægtning af subjektets oplevelse af emotioner samt udelukker emotionssociologiens indre følelsesprocesser, dvs. kognitive følelser (Bloch, 2007). Således er jeg nødsaget til acceptere socialrådgiveres ubevidste følelser som et vanskeligt empirisk vilkår i mit emotionssociologiske blik på følelser, såvel som i professionelt socialt arbejde.

2.4.3 Kvalitative interviews

På baggrund af inspirationskilderne og ovenstående empiriske metodeovervejelser, har jeg valgt at undersøge specialets problemstilling empirisk gennem kvalitative interviews. Kvalitative interviews kendetegnes ved at give et livsnært helhedsbillede af et fænomen som følelser og er således velegnede til at undersøge socialrådgiveres

²⁵ Antonio Damasio er neurolog og har udviklet sin teori om følelser med inspiration fra Anders Gade (1997).

²⁶ Eksempler fra møder mellem socialrådgiver og klient viser, hvordan socialrådgiverens følelser påvirker socialrådgiverens handlinger (Porsborg, 2009).

subjektive oplevelse af emotioner såvel som deres subjektive oplevelse af, hvordan aktuelle styringstendenser påvirker og udfordrer deres arbejde med følelser (Kruuse, 2001). Jeg har dog en forventning om, at kvalitative interviews vil have begrænsninger i forhold til både ubevidste og fysiske udtrykte følelser, med mindre socialrådgiverne selv fortæller om disse. Dette kunne have været imødegået ved at kombinere de kvalitative interviews med observation af socialrådgiverne, mens de var på arbejde. Så kunne jeg som observatør have fortolket fysiske og ubevidste følelser og efterfølgende have interviewet socialrådgiverne. Observation af socialrådgiverne på arbejde var dog ikke en mulighed.

2.4.4 Informanter

Det har været relativt nemt for mig at finde informanter, som levede op til mine selektionskriterier om at være uddannede socialrådgivere og ansat som sagsbehandlere i en forvaltning. Dette fordi jeg selv er uddannet socialrådgiver og dermed har et forholdsvist stort privat netværk bestående af socialrådgivere. Mit netværk har spurgt deres respektive netværk af uddannede socialrådgivere, kollegaer og deres kollegaers netværk, tidligere studiekammerater og deres studiekammerater, om de havde tid og lyst til at deltage i mine interviews. Således er det lykkedes mig at finde fire informanter, der levede op til kriteriet om at være ansat i en kommunal forvaltning og uddannede socialrådgivere, og som også havde lyst til at blive interviewet om deres følelser.

Det følgende skema er en præsentation af de interviewede socialrådgivere. Deres navne er opdigtede, da de ønskede anonymitet.

Figur 2: Specialets informanter.

Informant	Anders	Beate	Clara	Dorthe
Alder	38	32	30	32
Anciennitet	5	4	2	3
Område	Unge	Voksne	Børn & Unge	Unge

2.4.5 Interviewguide

Interviewguiden til de kvalitative interviews er udarbejdet på baggrund af specialets problemformulering, litteraturgennemgangen samt Goffman, Hochschild og Foucault/Deans teorier og begreber (bilag 1). Derudover består interviewguiden af to dele, hvoraf hver del repræsenterer et af de to underspørgsmål i specialets problemformulering. Dette for at sikre en besvarelse af specialets problemstilling i både dele og i en helhed.

Jeg har valgt både at bruge ordet 'følelser' samt synonymmer for 'følelser' under interviewene. Dette ud fra min viden fra litteraturgennemgangen om, at det at tale om følelser ofte er uvant, tabuiseret og forbundet med faglig usikkerhed for socialrådgivere (Krogh Hansen, 2007; Limborg & Hvenegaard, 2008), ligesom socialrådgivere opfatter deres følelser som en naturlig del af praksis (Limborg & Hvenegaard, 2008). For at imødegå dette har jeg i interviewguiden og interviewene også brugt formuleringen; 'at bruge sig selv som værktøj'.

Jeg har anvendt specialets teorier i dele af interviewguiden og interviewene. Dette ved at spørge socialrådgiverne, om de på noget tidspunkt har skjult deres følelser i deres arbejde med udgangspunkt i Hochshilds teori, hvor mennesker bevidst skjuler nogle følelser og fremhæver andre for at leve op til normer om følelser (1979). Endvidere spørger jeg, hvordan socialrådgiverne forbereder sig *før* et møde, hvordan socialrådgiverne reagerer på en klients følelser *under* mødet, og hvad socialrådgiverne gør *efter* et møde. Dette med udgangspunkt i Goffmans teatermetaforiske analogi for at få socialrådgiverne til at fortælle om deres skiftende roller og situationer med fokus på deres følelser (Jacobsen & Kristiansen, 2002). Endvidere spørger jeg i interviewene ind til, hvad der gør det svært for socialrådgiverne at arbejde med dem selv 'som værktøj' i forhold til mødet med klienten. Jeg har valgt at spørge åbent, da det ikke er sikkert, at socialrådgiverne ser aktuelle styringstendenser som metodestyling, standardisering og processtyring som en påvirkning af og udfordring for deres arbejde med følelser.

Mine interviews er udført semistruktureret, fordi jeg gerne vil styre dele af interviewet for at sikre, at jeg kunne bruge interviewene til besvarelse af min problemformulering.

Samtidig vil jeg gerne være åben for nye perspektiver, som de kvalitative interviews måtte bringe. I det følgende redegøres for udførelsen af mine interviews.

2.4.6 Udførelse af interviews

De fire interviews er foretaget i april 2014 og er hver af ca. 45 minutters varighed. De interviewede socialrådgivere har selv hver især valgt, hvor interviewene skulle foregå. Interviewene er udført enten i socialrådgivernes private hjem eller på deres arbejdsplads. Det antyder, at socialrådgiverne var i trygge, fysiske rammer. Derudover har jeg været bevidst om, at det tager tid at skabe en god relation, så der er gensidig tryghed og tillid i kontakten og kommunikationen. Derfor har jeg indledt interviewene med en uformel samtale, hvor jeg har fortalt om mig selv og spurgt lidt ind til socialrådgiveren. Først da rammerne for interviewet er ridset op, har jeg tændt for mikrofonen.

Det er væsentligt, at jeg har indledt de kvalitative interviews med ganske kort at fortælle socialrådgiverne om min egen forforståelse og erfaringer med følelser, samtidig med at jeg understregede vigtigheden af, at de fortalte mig om deres følelser, erfaringer og holdninger. Dette i tråd med den filosofiske hermeneutik, hvor min egen forforståelse bringes i spil (Højbjerg, 2004). Således har jeg endvidere forsøgt at imødegå de vanskelige forhold fra litteraturgennemgangen om manglende vane, sprog, ubevidsthed og sårbarhed i forhold til følelser (Krogh Hansen, 2007; Limborg & Hvenegaard, 2008). Dette ved at inddrage mig selv og kort fortælle om min egen faglige og følelsesmæssige usikkerhed, med inspiration fra Gadamar's filosofiske hermeneutik, hvor en dialog eller samtale forudsætter ligeværd og åbenhed (Højbjerg, 2004).

Efter interviewene, med en slukket mikrofon, har jeg ligeledes brugt tid på at tale med socialrådgiverne. Alle socialrådgiverne fortalte mig efter interviewene, at de under interviewene var blevet opmærksomme på og mere bevidste om deres følelser, og hvordan de håndterer dem.

2.4.7 Analysestrategi

Jeg har behandlet de kvalitative interviews ved at renskrive dem, så de er blevet omdannet til tekstform. Det er vanskeligt at gengive interviewsituationer gennem

renskrivning, da en tekst ikke kan rumme følelser, stemninger, tonelejer, fysiske rammer, ansigtsudtryk, gestikuleren m.v. (Kvale, 2001). Men når et interview omformes til tekst, bliver det lettere at videreformidle (ibid).

Efter renskrivningen har jeg analyseret interviewene gennem både tekst- og lydfortolkning. Dette ved nøje at gennemgå, læse og genhøre interviewene samt forholde dele mod helhed i teksten og omvendt. Jeg har anvendt en meningsfortolkende analysemetode, som er inspireret af den filosofiske hermeneutik (Kvale, 2001). Metoden kendetegnes ved, at fortolkeren har et perspektiv på, hvad der undersøges og fortolker herudfra. I analysen har jeg brugt Hochschild, Goffman og Foucaults teorier og begreber som analytisk ramme for min fortolkning. Endvidere har jeg i fortolkningen haft fokus på socialrådgiveres følelser i både fysisk, kognitiv, sproglig, bevidst og ubevidst form (Bloch, 2007). På denne måde har jeg bearbejdet og tolket mig frem til forskellige temaer, som enten/eller:

- kendetegnes ved at være gennemgående i alle fire interviews
- kendetegnes ved at kunne fortolkes som følelser
- kendetegnes ved at være vægtet højt af socialrådgiverne
- kendetegnes ved at omhandle mødet med klienten enten før, under eller efter mødet
- kendetegnes ved at være udtalelser, der enten drejer sig om moderne styringstænkning og aktuelle styringstendenser eller kan relateres hertil.

Den meningsfortolkende analyse førte til følgende temaer:

1. Normer for følelser
3. Socialrådgiveres følelser
4. Følelsesarbejde og aktuelle styringstendenser før mødet
5. Følelsesarbejde og aktuelle styringstendenser under mødet
6. Følelsesarbejde og aktuelle styringstendenser efter mødet
7. Håndtering af følelser.

2.4.8 Etiske overvejelser

Steiner Kvale fremhæver, at en forsker bør være opmærksom på etiske aspekter ved indsamling og behandling af empiri (2001). I det følgende redegør jeg for mine etiske overvejelser omkring specialets empiri.

De interviewede socialrådgivere har lukket mig ind i deres privatsfære, nemlig deres følelsesliv som socialrådgivere. De har ladet mig interviewe og lydoptage dem omkring deres følelser. Jeg forestiller mig på baggrund af mine egen forforståelse og litteraturgennemgangen, at det kan have været svært for dem at fortælle om deres professionelle følelsesliv, som også opleves personligt og privat (Krogh Hansen, 2007; Limborg & Hvenegaard, 2008). Derfor har jeg insisteret på, at socialrådgiverne læste deres interview igennem, efter de var blevet renskrevet for at give dem mulighed for både at tænke over og også korrigere deres udtalelser. Ingen af socialrådgiverne havde rettelser til de renskrevne interview, men alle kommenterede, at deres 'talesprog' virkede underligt og uklart i tekstform. Når socialrådgiverne er blevet citeret i dette speciale, er citaterne rensat for rømmen og talesprog. Dette for at gøre citaterne nemmere at læse og forstå. Når jeg har foretaget sådanne rettelser er det markeret med følgende tegnsætning (...). Det betyder omvendt, at socialrådgiverne i specialet kan fremstå mere reflekterede og bevidste omkring deres følelser, end de reelt er. Det er væsentligt, at socialrådgiverne under interviewene holdt tænkepauser, brugte talesprog og tog dybe indåndinger. Det kan fortolkes som udtryk for, at deres følelser ikke er bevidste eller er svære at italesætte (Bloch, 2008 og Krogh-Hansen, 2007). Jeg har dog i respekt for socialrådgivernes ønske, rensat informanternes udtalelser for talesprog, så deres udtalelser og pointer fremstår tydeligere i selve specialet. Ved forespørgsel udleverer jeg de oprindeligt renskrevne interviews til sammenligning.

Da alle socialrådgiverne ønskede anonymitet, oplyses det ikke, hvilke kommuner de er ansat i. Jeg vil ikke risikere, at socialrådgiverne genkendes, hvis det fremgår i specialet, hvilken kommune de arbejder i.

Alle socialrådgiverne fortalte om konkrete sager og møder med klienter som eksempler på deres følelser og arbejde med følelser. Det er væsentligt for mig at fremhæve, at socialrådgiverne har overholdt deres tavshedspligt og ikke har fortalt om

personfølsomme oplysninger, hvor klienten kan genkendes. Jeg har alligevel valgt kun at bruge udsagn i specialet, hvor jeg vurderer, at sagen eller mødet med klienten på ingen måde kan genkendes af andre end socialrådgiverne selv. Da nogle af socialrådgivernes eksempler indeholder unikke historier for de omtalte klienter, vedlægges de renskrevne interviews ikke specialet, fordi den omtalte klient evt. vil kunne genkendes, når den eller de renskrevne interviews læses i en sammenhæng. Hvis de renskrevne interviews ønskes udleveret, vil jeg først rense interviewene for sådanne forhold.

Jeg har haft store etiske overvejelser i forhold til nogle af socialrådgivernes udsagn, hvor socialrådgiverne følelsesmæssigt kan fremstå som både uprofessionelle og ufølsomme over for den pågældende klients situation. Det gør sig særligt gældende i udsagn, hvor de fortæller om deres intense og 'grimme' følelser. Følelser som de normalt skjuler for andre. Jeg har alligevel valgt at bruge sådanne udsagn i specialet, fordi socialrådgivernes følelser først og fremmest handler om klienternes *handlinger* og ikke klienterne som mennesker. Endvidere fordi socialrådgivere på trods af professionalisme også 'blot' er følende mennesker. Sådanne intense og 'grimme' følelser er et aspekt ved professionelt socialt arbejde, som der med dette speciales fokus på netop socialrådgiveres følelser ikke kan og bør overses.

Specialets undersøgelse af socialrådgiveres følelser og følelsesarbejde kan medføre fare for, at socialrådgiveres følelsesarbejde kommer til at fremstå som følelsesmæssig manipulation af klienterne. Det er på ingen måde min hensigt. Særligt fordi en væsentlig del af socialrådgiveres følelsesarbejde ikke er særlig bevidst eller foregår reflekteret.

Afslutningsvis har jeg haft etiske overvejelser i forbindelse med behandlingen af de kvalitative interviews. Meningsfortolkning, som jeg har anvendt, gennemsyres til tider af mistillid til informanternes umiddelbart udtrykte udsagn og meninger (Kvale, 2001). Dette fordi fortolkeren ud fra en mistanke om en skjult hensigt eller en på forhånd givne teoretisk ramme, fortolker meningen som noget andet end det, der siges direkte. Inden for samfundsvidenskaben gør denne mistanke eller mistillid sig f.eks. gældende i psykoanalysen, hvor der søges efter ubevidste drifter (Kvale, 2001).

Det indebærer, at noget som de interviewede socialrådgivere måske ikke selv ville opfatte som følelser, af mig er blevet tolket som følelser og følelsesarbejde. Dette fokus kan medføre, at socialrådgiverne ikke har følt sig hørt eller misforstået. Jeg har forsøgt at mindske denne mistillid ved åbent at argumentere for mine fortolkninger, når jeg fortolker socialrådgivernes udsagn ind i en teoretisk ramme. Det er derfor vigtigt, at analysen ikke tages ud af kontekst, men læses i sammenhæng med hele specialet.

2.5 Kvalitet

I de kommende tre afsnit vurderes specialets kvalitet ud fra Kvales kriterier for vurdering af kvalitative analyser (2001). Hertil anvendes Kvales definitioner af generaliserbarhed, reliabilitet og validitet (ibid).

2.5.1 Specialets generaliserbarhed

Der findes forskellige måder at generalisere²⁷ på og valget af formen for generaliserbarhed afhænger af den metode, der er benyttet. Analytisk generalisering er en vurdering af, hvorvidt en undersøgelses resultater er vejledende for, hvad der vil ske i en lignende situation (Kvale, 2001). Den viden, jeg har indsamlet med kvalitativ metode, skal ud fra en analytisk generaliserbarhed ansues i den kontekst, hvor den er indsamlet.

Det er en udbredt kritik af kvalitative undersøgelser, at de har for få informanter til, at resultaterne kan generaliseres. Det gør sig også gældende i dette speciale, hvor empirimaterialet består af fire kvalitative interviews. Videnskabelig viden er dog ud fra et hermeneutisk perspektiv kontekstafhængig viden. Ud fra en hermeneutisk position bidrager undersøgelsen kun med viden om netop de fire socialrådgivere, der har deltaget i specialets kvalitative interviews. Jeg kan på baggrund heraf pege på analytiske generaliseringstendenser eller mulighed for skabelse af en forforståelseshorisont i forhold til, hvordan følelser håndteres i professionelt socialt arbejde præget af moderne styringstænkning. Resultaterne kan på den måde være *vejledende* for, hvad en lignende undersøgelse vil vise. Specialets interviewede socialrådgivere minder meget om hinanden, fordi de er nogenlunde jævnaldrende, har

²⁷ Andre former for generaliserbarhed er; naturalistisk, statistisk og forsker-læser (Kvale, 1997; 228-229).

forholdsvis kort anciennitet som socialrådgivere og tre ud af fire arbejder med børn og/eller unge. Lighederne kan skyldes, at jeg har brugt mit eget netværk til at finde informanter. Men dette bestyrker specialets analytiske generaliseringstendenser.

2.5.2 Reliabilitet

Ifølge Kvale handler reliabilitet om forskningsresultaternes konsistens (2001). Reliabilitet behandler undersøgelsens pålidelighed og gentagelighed. Jeg har i dette kapitel redegjort for specialets metodiske design og i kapitel 3 redegøres for specialet analytiske design. Derved har jeg ekspliciteret, hvordan undersøgelsen er foretaget og har gjort metodiske og analytiske procedurer så transparente som muligt.

Det er et grundlæggende problem ved pålidelighed og gentagelighed, at situationerne, hvor empirien indsamles, er unik og ikke kan gentages. Min empiri er opstået i interaktion med mig og er derfor påvirket af min forforståelse, deltagelse og styring. Jeg har dog opbevaret lydoptagelserne fra mine interviews, hvormed andre kan genhøre og fortolke disse.

2.5.3 Validitet

Validitet omhandler gyldigheden af undersøgelsen. Gyldighed er udtryk for i hvor høj grad, man undersøger det, man vil undersøge. Endvidere i hvor høj grad, man kan sige noget gyldigt om det, man undersøger.

Det er væsentligt, at kvalitative interviews og dermed formidling og fortolkning af socialrådgiveres følelser gennem blandt andet tale og sprog indebærer udfordringer i forhold til, at følelser kan være svære at italesætte, ubevidste og fysiske (Bloch, 2007 og Krogh Hansen, 2007). Jeg anerkender følelsernes mange former i et emotionssociologisk perspektiv, men må acceptere de metodisk vanskelige vilkår for at undersøge følelser i alle deres former. Jeg vurderer, at kvalitative interviews på trods heraf er velegnede til at få indblik i socialrådgiveres subjektive oplevelse af emotioner, hvilket i hvert fald muliggør en undersøgelse af socialrådgiveres bevidste, sproglige og kognitive følelser. Socialrådgiveres ubevidste, ikke-italesatte og fysiske former for følelser har omvendt måttet gøres til genstand for min fortolkning ud fra de kvalitative interviews.

'Mistilliden' i den meningsfortolkende analyse af interviewene indebærer, at der kan være forskel på, hvad de interviewede socialrådgivere siger, og hvordan jeg fortolker det. Hvis der bliver for stor forskel, hæmmer dette validiteten. Det kan virke som manipulation, at noget socialrådgiverne måske ikke selv har set som følelser gennem teori fortolkes til at være følelser og følelsesarbejde. Gennem konstant argumentation for og imod om de interviewede socialrådgiveres udsagn med teori kan fortolkes som følelser og følelsesarbejde i tråd med den traditionelle hermeneutik om del og helhed, såvel som tydelig fremstilling af hvornår jeg har brugt teori, og hvornår jeg har brugt empiri, mener jeg, at både de interviewede socialrådgiveres udsagn og min fortolkning af disse er valide.

Kvale (2001) beskriver pragmatisk validitet, hvor en undersøgelse tilskynder handleforandringer. Under og efter alle interviewene, såvel som pilotinterviewene, blev socialrådgiverne opmærksomme på og mere bevidste om, hvordan de arbejder med deres følelser²⁸. I specialets konklusion anvises det, hvor der kan tilskyndes forandring.

2.6 Metodekritiske overvejelser

Jeg har i dette kapitel beskrevet specialets metoder og overvejelser herom. Det er væsentligt, at jeg vurderer, at metoderne skaber grundlag for at belyse specialets problemstilling. I det følgende vil jeg dog præsentere min kritiske overvejelser omkring specialets metoder.

2.6.1 Kritik af metode

Kvalitativ forskning og analyse er en udfordring, da der ikke findes en sikker metodisk hovedvej for et godt resultat:

"The proces of doing qualitative research presents a challenge because procedures for organizing images are ill-defined and rely on processes of inference, insight, logic

²⁸ Jeg har fået positive tilbagemeldinger fra de fire informanter, såvel som fra deltagerne i pilotinterviewene om, at de efterfølgende er blevet mere bevidste om deres følelser og arbejde hermed.

and luck, and eventually, with creativity and hard work, the result emerge as a coherent whole” (Olsen, 2003:72).

Særligt når der sammenlignes med positivistiske idealer, kritiseres kvalitative undersøgelser for ikke at være generaliserbare (Kruuse, 2001). Det er her væsentligt, at menneskers indre og subjektive verden, hvor følelser hører til, ikke bør og kan forenkles til målbare parametre som i kvantitative undersøgelser, da det vil give et begrænset og forenklet billede af menneskers livsverden (ibid). Følelser og den subjektive oplevelse af emotioner er kompleks og nuanceret, hvorfor en kvalitativ undersøgelse giver et lille, men dybt indblik.

Det er væsentligt, at dette speciale empirisk kunne have været bedre belyst ved at kombinere de kvalitative interviews med observationsstudier af de interviewede socialrådgivere, mens de var på arbejde. Således ville jeg have fået et bedre grundlag for at fortolke socialrådgiveres følelser i f.eks. fysisk og ubevidst form end blot gennem socialrådgivernes egne fortællinger. Endvidere ville observation have bidraget med et bedre perspektiv på socialrådgiveres følelsesarbejde i forhold til klienterne. Observation var desværre ikke en praktisk mulighed, da informanterne ikke havde mulighed for at have mig med på arbejde som observatør.

Det er væsentligt, at det emotionssociologiske perspektiv på følelser har vist sig ikke at være så relevant for selve belysningen af specialets problemstilling. Særligt fordi jeg har vægtet at undersøge socialrådgiveres subjektive oplevelse af følelser gennem kvalitative interviews, hvormed jeg må være åben over for de former for følelser, socialrådgiverne fortæller om. På den anden side har det emotionssociologiske perspektiv på følelser bidraget med en skærpelse af mit analytiske blik for følelser i de kvalitative interviews, såvel som i analysen.

2.7 Sammenfatning af videnskabsteori, metode og empiri

Dette speciale undersøger, hvordan følelser håndteres i professionelt socialt arbejde præget af moderne styringstænkning. Dette på baggrund af mine egne erfaringer som socialrådgiver, hvor jeg ikke fandt rum til fokus på følelser på grund af aktuelle styringstendenser som evidensbaserede metoder, dokumentation og processuelle lovkraft. På baggrund heraf undersøges problemstillingen med en hermeneutisk

videnskabsteoretisk tilgang, hvor min egen forforståelse og erfaringer indgår som en del af fortolkningen. I specialet trianguleres mellem en litteraturgennemgang, fire pilotinterviews og fire kvalitative interviews. Alle interviews er foretaget med uddannede socialrådgivere, der arbejder i en kommunal forvaltning. Det undersøges, hvordan socialrådgiverne arbejder med deres følelser før, under og efter mødet med en klient, og hvordan aktuelle styringstendenser påvirker og udfordrer dette arbejde. Følelser defineres som subjektets eller socialrådgiveres oplevelse af emotioner. Endvidere kombineres dette med et emotionssociologisk perspektiv, hvor følelser kan have mange udtryk og former og forstås som en sammenvævning af biologiske, kulturelle og sociale forhold. De tre hovedteorier i specialet udgøres af henholdsvis Goffman, Hochschild og Foucault. I forening anlægger teorierne både et mikrosociologisk, interaktionistisk og makrosociologisk perspektiv på socialrådgiveres følelser og arbejde med følelser i det konkrete møde med klienten.

I det følgende kapitel redegøres uddybende for specialets teoretiske begreber.

Kapitel 3

Teori

Specialets teoretiske værktøjskasse

I dette kapitel redegøres der uddybende for specialets anvendte teoretiske begreber; Erving Goffmans sociologiske dramaturgi, Arlie Russel Hochschilds teori om emotional labor og Michel Foucaults perspektiv på magt og styring som governmentality. Afslutningsvist redegøres for analysens design.

3.1 Erving Goffmans sociologiske dramaturgi

I det følgende redegøres for et udvalg af Goffmans teatermetaforiske begreber:

Forestillinger (performances), *hold* (teams), *regioner* (regions), *kommunikation uden for rollen* (communication out of character) og *indtryksstyring* (impression management).

Forestillinger er et teater eller en optræden, der opføres med en eller flere medvirkende (Jacobsen & Kristiansen, 2002; Nielsen, 2013). De medvirkende prøver at overbevise hinanden om, at de er, hvad de udgiver sig for samt at forholdene omkring det sociale møde er, hvad det ser ud til (ibid). Formålet med at optræde er, at man ønsker at give et bestemt indtryk til de andre tilstedeværende. Således påtager man sig under forestillingen en *rolle*²⁹, hvortil der hører forventninger og forpligtigelser (Jacobsen & Kristiansen, 2002; Nielsen, 2013). Under en forestilling kan man benytte sig af *facade* (front), som er udtryksudstyr, *dramatisering* (dramatic realization), som er dramatiske tegn og *idealisering* (idealization), der er idealisering af f.eks. sig selv (ibid).

Forestillinger og roller er relevante for at forstå de forskellige situationer, som socialrådgiverne beskriver i interviewene om deres praksis i professionelt socialt arbejde. Jeg vil i analysen forstå det at være socialrådgiver, som en rolle mennesket bag socialrådgiveren påtager sig under et møde med en klient samt i forhold til ledelse og kollegaer før og efter mødet med klienten.

²⁹ En *rolle* skal ikke forveksles med den inderste personlighed, da dette ikke interesserer Goffman (Jacobsen & Kristiansen, 2002).

Enhver forestilling kræver et *hold*, som samarbejder om at definere den sociale situation ved at optræde (Jacobsen & Kristiansen, 2002; Nielsen, 2013). Ifølge Goffman er der i alle former for social samhandling en form for social sammensværgelse. Et hold ledes ofte af en *holdleder*, som virker dæmpende på evt. problemer og sørger for, at situationen ikke bryder sammen (ibid). En holdleders opgave vil typisk bestå i at tildele roller samt at styre begivenhederne ved at hjælpe personer tilbage i deres roller, hvis de falder udenfor (ibid). Hold kan relateres til mødet mellem socialrådgiver og klient. Således opfatter jeg socialrådgiverne som en slags holdleder i selve mødet med klienten.

Regioner betegner en sondring mellem to områder, som optræden og forestillinger styres af; *scenen* (front stage) og *bagscenen* (backstage) (Jacobsen & Kristiansen, 2002). På scenen foregår forestillingen. Her optræder de medvirkende i deres roller foran publikum. De medvirkende er interesserede i at afgive et bestemt indtryk af sig selv, når de er på scenen. Derfor fremhæver de nogle faktorer ved sig selv og undertrykker andre (ibid). På bagscenen kan de medvirkende skjule sig for publikum og træde ud af deres roller. Dermed kontrolleres de faktorer, der blev undertrykt på scenen, ikke på bagscenen³⁰ (Jacobsen & Kristiansen, 2002; Nielsen, 2013). Scener og bagscener er relevante begreber, da jeg ved brug af disse opdelinger kan forstå, hvordan socialrådgiverne optræder i forskellige kontekster i forbindelse med deres arbejde. Endvidere bruges scener og bagscener til at analysere, hvordan socialrådgiverne indgår i forskellige kontekster i forhold til deres følelser, f.eks. når socialrådgivere er sammen med klienter, eller når socialrådgivere er sammen med kollegaer. Afslutningsvist giver sondringen mellem scener mulighed for at komme ind bag socialrådgivernes professionelle fremtoning og forstå, hvad de tænker, og hvad de føler om deres rolle som socialrådgiver. Dette kan lade sig gøre på grund af de kvalitative interviews, hvor socialrådgiverne reflekterer åbent herover.

Kommunikation uden for rollen beskriver de situationer, hvor en persons kommunikation og optræden strider mod holdets officielle måde at optræde på (Jacobsen & Kristiansen, 2002; Nielsen, 2013). Ifølge Goffman findes der fire eksempler på optræden uden for rollen: *At tale om de fraværende* (treatment of the

³⁰ Der er en form for uendelighed i begreberne 'scene' og 'bagscene', fordi de medvirkende fortsætter med at optræde for hinanden på 'bagscenen' (Jacobsen & Kristiansen, 2002).

absent), *at tale om iscenesættelse* (staging talk), *underholdsftaler* (team collusion) og *genoprettende handlinger* (realizing actions) (ibid). Således kan jeg med kommunikation uden for rollen have blik for situationer, hvor socialrådgiverne med Goffmans forståelse træder uden for deres roller for at tale om og planlægge, hvordan de skal opføre sig for at håndtere deres følelser.

Indtryksstyring er en beskrivelse af den forpligtigelse, som de optrædende føler, de har over for at kontrollere de udtryk, som de udsender (Jacobsen & Kristiansen, 2002; Nielsen, 2013). Dette for at undgå pinlige situationer og sammenbrud i det sociale møde. Med dette begreb kan jeg være opmærksom på, hvordan socialrådgiverne forsøger at styre de indtryk og følelser, de ønsker at afgive i forskellige sammenhænge med henblik på at bevare samhandlingsordenen under mødet med en klient.

I det ovenstående er der redegjort for Goffmanns teatermetaforiske begreber. Disse anvendes som analyseramme i specialet til at undersøge, hvordan socialrådgivere arbejder med deres følelser *udadtil* i forhold til klienten samt hvordan socialrådgivere skifter rolle. Endvidere hvordan aktuelle styringstendenser påvirker og udfordrer dette arbejde med følelser.

3.2 Arlie R. Hochschild og emotional labor

I det følgende redegøres for et udvalg af Hochschilds teoretiske begreber, som anvendes i specialets analyse: *Følelsesnormer* (feeling rules), *dybde ageren* (deep acting), *overflade ageren* (surface acting), *emotional labor*, *emotion work* (følelsesarbejde) og *håndtering af følelser*.

Følelsesnormer er ifølge Hochschild regler eller normer for, hvordan mennesker følelsesmæssigt skal agere i forskellige situationer, f.eks. er det en norm at vise sorg ved begravelser og glæde ved bryllupper (Hochschild, 1979). Disse regler eller 'følelsesnormer' (feeling rules) indebærer, at individet er opmærksom på hvilke sociale situationer, de befinder sig i og således forsøger at tilpasse deres følelser. Hochschild forstår følelser, som en slags høreelse i form af signaler mellem menneskers indre og ydre omgivelser (Hochschild, 2003). Følelsesnormer er kulturelt

og socialt betinget. Følelsesnormer er sjældent nedskrevne eller formelle, de er foranderlige og kan opleves som en norm af nogen, mens andre ikke ser det som en norm (Hochschild, 1979). Endvidere kan de brydes eller blot efterleves halvhjertet (ibid). Følelsesnormer afspejler socialt fællesskab. Endvidere er nogle følelsesnormer universelle, mens andre er unikke for de sociale grupper, de gælder for (ibid), f.eks. socialrådgivere.

Deep acting & surface acting

Følelsesarbejde (emotion work) er ifølge Hochschild et menneskes forsøg på at ændre graden eller kvaliteten af en følelse (ibid). Uanset om det lykkes at ændre følelsen eller ej, så er der tale om følelsesarbejde, idet personen har en *aktiv* tilgang til sine følelser, om end denne kan være mere eller mindre bevidst (ibid).

I arbejdet med egne følelser bruger et menneske forskellige teknikker gennem 'deep acting' (Hochschild, 1979). Deep acting³¹ adskiller sig fra Goffmanns 'surface acting' ved at fokusere på, *hvordan* et menneske arbejder med sine følelser, hvorimod 'surface acting' fokuserer på, hvordan et menneske forsøger at *fremstille* sig selv udadtil gennem optræden (ibid). Hochschild er stærkt inspireret af Goffman, men kritiserer hermed Goffman ved ikke at se forbindelsen mellem personlighed, kontekst og makrostruktur, fordi han med sine begreber kun betragter ydre her-og-nu øjeblikke eller interaktionelle øjeblikke (ibid). Hvor Goffmann fokuserer på de ydre sociale omstændigheder, fokuserer Hochschild på de indre følelsesmæssige processer i mennesket. Forklaret i et teatermetaforisk perspektiv koncentrerer Goffmann sig om selve forestillingen og skuespillernes optræden, mens Hochschild koncentrerer sig om, hvordan mennesket eller skuespilleren 'øver sig' og tilpasser sig følelsesmæssigt til sin rolle (ibid).

Emotional Labor

Ifølge Hochschild kommerialiseres følelser, når arbejdsmarkedet stiller krav om følelsesnormer, som arbejderne skal efterleve (2003). Hochschild er dermed inspireret af Karl Marx, hvor en arbejder ikke kun udbyttes økonomisk af kapitalistiske produktionsejere, men også følelsesmæssigt (Turner & Stets, 2005):

³¹ Hochschild er blevet inspireret til 'deep acting' af dramaturgen Constantin Stanislavski.

"Surface and deep acting in a commercial setting, unlike acting in a dramatic, private, or therapeutic contexts, make one's face and one's feelings take on the property of a resource. ... It is a resource to be used to make money" (Hochschild, 2003:55).

Hochschild betoner, at særligt 'deep acting' kan have alvorlige konsekvenser for medarbejdere, der til sidst ikke kan mærke egne følelser og adskille sig selv fra egne og forventede følelser:

"When we do not feel emotion, or disclaim an emotion, we lose touch with how we actually link inner and outer reality" (Hochschild, 2003:233).

Emotion work og emotional labor

Ved emotion work anvender medarbejderen forskellige følelsesmæssige teknikker for at efterleve følelsesnormerne: kognitivt, kropsligt og ekspressivt (Hochschild 1979). Det kognitive følelsesarbejde foregår i tanker og ideer. Her formaner et menneske sig selv og forsøger at fremkalde bestemte følelser (ibid). En metode hertil kan være at genkalde sig egne følelsesmæssige minder, der kan bruges til at tilpasse sig til de følelsesmæssige normer i den givne situation (ibid). Et menneske har ifølge Hochschild mange forskellige følelsesmæssige minder. Sådanne minder bruges til at stimulere sig selv følelsesmæssigt og dermed 'narre' sig selv til at føle på en bestemt måde, som vurderes påkrævet i situationen (ibid). Det kropslige følelsesarbejde foregår gennem fysisk regulering ved f.eks. langsommere vejrtrækning eller at prøve ikke at ryste (ibid). Det ekspressive følelsesarbejde foregår gennem ændring af udtryk, f.eks. ved at smile for at blive glad eller at græde for at blive ked af det. I praksis forekommer de tre former for følelsesarbejde ofte samtidig (ibid).

Det er væsentligt, at emotion labor kan blive udført af én selv over for sig selv, af sig selv over for andre og af andre over for én selv (Hochschild, 2003). F.eks. ved at overbevise sig selv eller andre om, at man føler noget andet, end man reelt gør. Endvidere ved at andre f.eks. gennem italesættelsen af en følelsesnorm forsøger at overbevise én om, hvad man bør føle. I alle tilfælde er der forskel på, hvad mennesket *reelt føler* og hvad mennesket *gerne vil føle*, hvor førstnævnte er et udtryk for personens reelle eller autentiske følelser, mens sidstnævnte er et udtryk for en

følelsesnorm (Hochschild, 1979).

Afslutningsvist er det væsentligt, at både Hochschild og specialet skelner mellem emotion work, som foregår i privatlivet, og emotional labor, som foregår i lønnet arbejde. Der er tale om samme teknikker, men sidstnævnte kan være skadelig. I dette speciale anvendes teorien som emotional labor, fordi socialrådgivere arbejder professionelt med følelser.

Håndtering af følelser

Kommerciæliseringens effekt afhænger af den ansattes håndtering. Her skelner Hochschild mellem tre strategier, som hver indebærer muligheder og konsekvenser. Den ene består i at identificere sig helhertet (wholeheartedly) med jobbet, med risiko for udbrændthed og stress (2003). Dette er den største konsekvens. Den anden går ud på at insistere på en adskille sig selv fra jobbet og rollen, med risiko for at opfatte sig selv som useriøs i jobbet. Den tredje strategi går ud på at anerkende, at arbejdet kræver overflade- eller dybde-ageren, med en vis kynisme som konsekvens. Hochschild har meget lidt at sige om den sidste håndteringsform, som består i at forholde sig bevidst og kritisk reflekterende til sit eget emotionelle arbejde. Hun nøjes med at sige:

"...some people doubtless reflect on feeling less than others" (Hochschild, 2003:260).

Ved at anvende Hochschilds begreber i forhold til følelsesarbejde i specialets analyse, bliver det muligt at undersøge, hvordan socialrådgivere i forvaltningen arbejder med deres følelser ved hjælp af deep acting i form af både kropslige, ekspressive og kognitive teknikker. Endvidere er det muligt at undersøge, hvordan socialrådgiverne håndterer denne - med Hochschilds optik - følelsesmæssige udbytning.

3.3 Governmentality og selvstyring

I det følgende redegøres overordnet for Foucaults governmentality-perspektiv med fokus på 'styring' og 'selvstyring', som anvendes i specialets analyse.

'Conduct of conduct'

'Conduct of conduct' (styring af styring) indgår i Foucaults governmentality-perspektiv på magt (Dean, 2010). Foucault har, i modsætning til mere traditionelle forståelser af den samfundsmæssige magt som centreret omkring et magtcentrum, f.eks. staten eller kapitalen, analyseret, hvordan magten har alverdens lokale, decentrerede former, der indgår i et komplekst netværk (ibid).

Ifølge Foucault er der på baggrund af neoliberale tendenser i de vestlige velfærdsstater sket en forskydning i måden på, hvordan styring og magt udøves (Dean, 2010). Ifølge Foucault beskæftigede tidligere måder at tænke og udøve styring sig med, hvordan en suveræn magt (f.eks. kongen) kunne fastholde sit geografiske territorium eller udvide det. Metoderne til at opnå dette handlede om den suverænes evne til at sikre sig sine undersåtters respekt, accept og lydighed via magtudøvelse og korrekt opførelse (ibid). Med governmentality er der tale om en væsentlig anderledes måde at styre samfundet på. Hvor objektet for den suverænes styring var territoriet, tager governmentality befolkningen som sit objekt. Styring kommer til at dreje sig om individerne. Det er således en individualiseret styring, der i sin måde at styre på retter sig mod det enkelte individ, fremfor at betragte befolkningen som en masse (Dean, 2010). Dette i form af 'conduct of conduct':

"Styring kan være en hvilken som helst form for kalkuleret og rationel aktivitet. Den udføres af en mangfoldighed af autoriteter og organer, benytter sig af en mangfoldighed af teknikker og vidensformer og søger at forme vores adfærd ved at operere gennem vores ønsker, interesser og overbevisninger. Styring udøves med henblik på specifikke, men skiftende mål og har relativt uforudsigelige konsekvenser, effekter og resultater" (Dean, 2010:44).

Mitchell Dean er inspireret af Foucaults tænkning, men beskæftiger sig med styringspraksisser i en mere snæver forstand end Foucaults meget generelle forståelse

af magt i form af 'conduct of conduct' (Dean, 2010). Dean koncentrerer sig primært om praksisser, der styrer andres adfærd.

Med governmentality og selvstyring som perspektiv på moderne styringstænkning og aktuelle styringstendenser i forvaltningen, undersøges det i analysen, hvordan disse påvirker og udfordrer socialrådgiveres arbejde med følelser. Det er væsentligt, at jeg *ikke* foretager en magtanalyse³², men blot *forstår* aktuelle styringstendenser som governmentality med fokus på selvstyring.

3.4 Kritik af teorier

At vælge teorier indebærer automatisk et bestemt perspektiv på den indsamlede empiri og dermed udelukkelse af andre teorier og perspektiver. Det er væsentligt, at jeg har udvalgt Goffman, Hochschild og Foucaults teorier, fordi jeg vurderer, at de kan bidrage til at belyse empirien, så specialets problemformulering besvares. Jeg har dog alligevel haft teorikritiske overvejelser, som jeg redegør for i det følgende.

Goffmans sociologiske dramaturgi kritiseres for et kynisk menneskesyn, hvor de analyserede individer fremstår selviscenesættende og bevidst manipulerer med de indtryk, de gør på andre (Jacobsen & Kristiansen, 2002). Endvidere kritiseres Goffman for at forstå mennesker som 'tomme skaller', da der ikke gives indblik i menneskerne tanker, refleksioner og holdninger (ibid). Omvendt anerkendes Goffman også for dette, idet han dermed respekterer menneskets indre autonomi. Det er ikke mit ønske at fremstille de interviewede socialrådgivere på den måde, men blot at undersøge, hvordan socialrådgivere fremstiller sig selv og arbejder med deres følelser *udadtil* i forhold til klienten eller kollegaer og ledelse. Goffman anvendte observation som metode og fik derfor ikke indblik i de observeredes tanker, refleksioner og følelser omkring deres adfærd. Det har jeg fået gennem specialets kvalitative interviews, hvorfor de interviewede socialrådgivere i specialet fremstilles som 'hele' mennesker i foreningen af adfærd og tanker, følelser og refleksioner.

Hochschild kritiseres for at skelne mellem autentiske/reelle og forventede følelser,

³² En Foucault-inspireret magtanalyse er omfattende og indebærer fire dimensioner; Styringens synlighedsfelter, Styringens tekniske aspekter, styring som rationel og gennemtænkt aktivitet og at undersøge skabelsen af identiteter (Dean, 2010).

fordi forventede følelser eller følelsesnormer i praksis formodentligt også kan opleves autentisk, som noget det enkelte menneske reelt føler (Turner & Stets, 2005). Andre emotionssociologiske tænkere mener, at det at styre eller håndtere følelser er et udtryk for personlighed³³ (ibid). Kritikken kan dog imødegås ved Hochschilds fokus på følelsesmæssig udbytning, emotional labor, hvor følelsesarbejde forbindes med lønnet arbejde og ikke med privatlivet, hvor anvendelsen af samme teknikker *ikke* er skadelige. Derudover er det en væsentlig kritik af Hochschild, at hun ikke i dybden beskæftiger sig med, hvordan medarbejdere *håndterer* emotional labor.

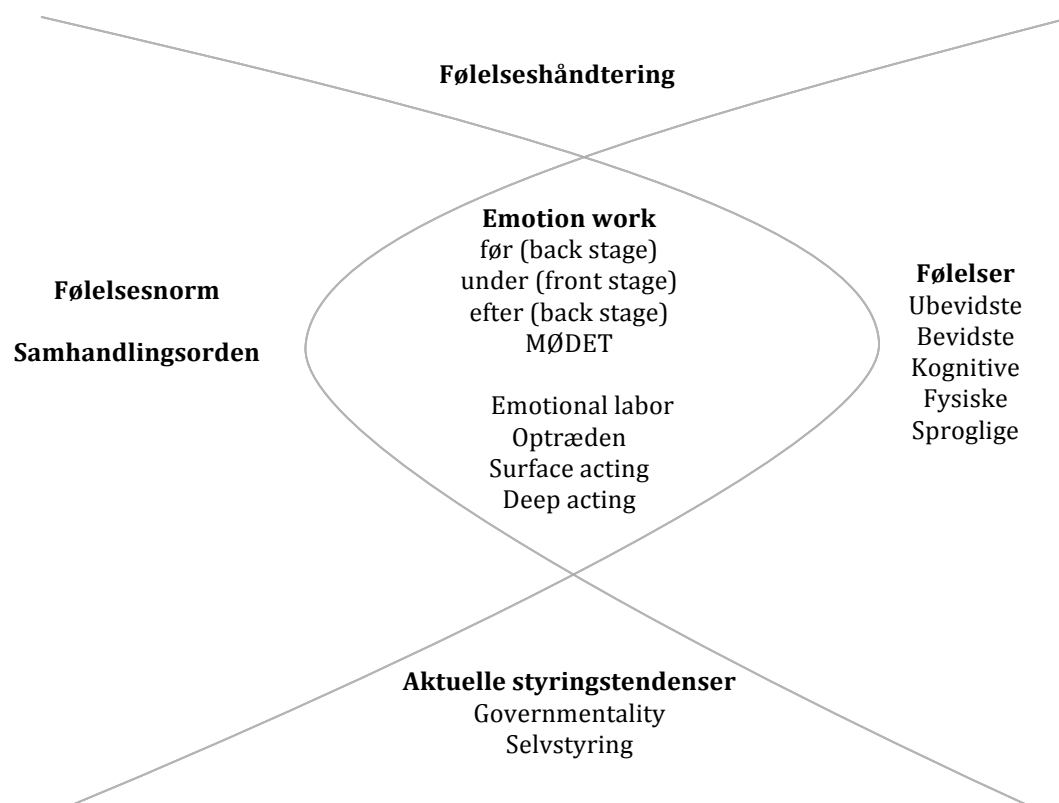
Foucaults governmentality-perspektiv møder kritik i forhold til, hvordan f.eks. lokale magtformer hænger sammen med et større magtnetværk. Dette gør sig også gældende for specialets analyse, fordi der ikke foretages en magtanalyse. Aktuelle styringstendenser i specialets forstås som et udtryk for governmentality gennem selvstyring af klienter.

3.5 Analysens design

Jeg har ladet specialets problemformulering være strukturerende for analysens design for at sikre, at problemformuleringen besvares. Analysen består derfor af to dele. I første del (kapitel 4) undersøges det, hvordan socialrådgivere i forvaltningen arbejder med deres følelser ved at anvende Goffman og Hochschilds teorier. I anden del (kapitel 5) undersøges det, hvordan aktuelle styringstendenser påvirker og udfordrer socialrådgiveres arbejde med deres følelser ved at anvende Goffman, Hochschild og Foucaults teorier i en forening. I den følgende figur er min analytiske model visualiseret:

³³ Gordon arbejder med følelser i et kulturelt perspektiv og sonderer mellem institutionelle og impulsive følelser (Turner & Stets, 2005).

Figur 3: Analytisk model.

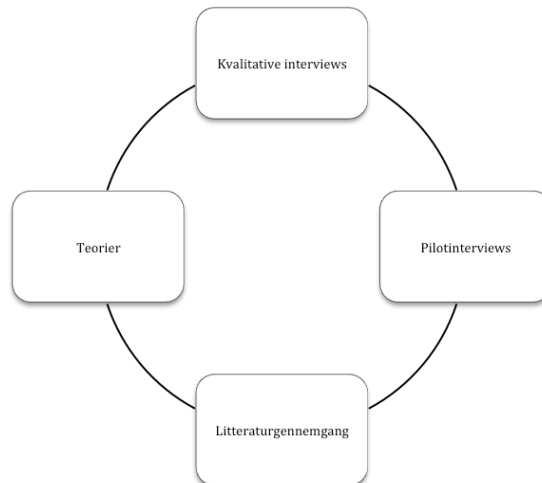


Teoriernes begreber udgør analytiske kategorier. Jeg formoder og forventer, at socialrådgiveres følelser, følellesnormer, samhandlingsorden, følelsesarbejde og følelshåndtering samt disses påvirkning og udfordring af aktuelle styringstendenser i professionelt socialt arbejdes praksis er komplekst og flettet sammen.

I analysen anvender jeg de teoretiske begreber perspektiverende og diskuterende i forhold til empirien. Dermed forsøger jeg med et teoretisk perspektiv at argumentere for min fortolkning af empirien. Omvendt anvendes empirien også perspektiverende og diskuterende i forhold til de teoretiske begreber. Dette ved at inddrage generaliserende perspektiver fra litteraturgennemgangen i analysen til enten at underbygge eller afvise mulige fortolkninger (ibid).

I følgende figur er analysens fortolkning visualiseret:

Figur 4: Specialets hermeneutiske analyse.



Således veksler jeg i specialets analyse mellem fire dele; kvalitative interviews, teorier, litteraturgennemgangen og pilotinterviews. Der bliver således tale om en induktiv-deduktiv tilgang, hvor jeg i analysen veksler mellem dele og helheden i tråd med hermeneutikken (Højbjerg, 2004).

Kapitel 4

Analyse

Hvordan arbejder socialrådgivere i forvaltningen med deres følelser?

I dette kapitel analyseres det, hvordan socialrådgivere i forvaltningen arbejder med deres følelser. I analysen heraf anvendes specialets kvalitative interviews, Goffman og Hochschilds teorier, litteraturgennemgangen og pilotinterviewene.

Kapitlet indledes med en analyse af, hvordan følellesnormen i professionelt socialt arbejde kan forstås, da denne er vejledende for, hvordan socialrådgivere arbejder med følelser for blandt andet at tilpasse sig denne norm (Hochschild, 1979). Derefter følger tre afsnit med inspiration fra Goffmans teateranalogi, hvor socialrådgiveres arbejde med følelser analyseres *før* mødet med klienten, *under* mødet med klienten og *efter* mødet med klienten. Kapitlet afsluttes med en sammenfatning af, hvordan socialrådgivere i et helhedsperspektiv arbejder med følelser i forvaltningen.

4.1 Følellesnormer i professionelt socialt arbejde

I dette afsnit analyseres, hvad der kendetegner følellesnormen i professionelt socialt arbejde. Det er væsentligt, at en følellesnorm med Hochschilds teoretiske perspektiv er flydende, uformel og kan efterleves eller brydes helt eller delvist (1979). Endvidere er normer for følelser varierende for forskellige grupper af mennesker og sociale sammenhænge (Hochschild, 1979).

De interviewede socialrådgiverne udtrykker antydningen af en følellesnorm i professionelt socialt arbejde:

”At i mødet med borgeren, der er jeg professionel. Og der møder jeg borgeren professionelt, også selvom borgeren typemæssigt, adfærdsmæssigt, handlingsmæssigt er noget, som jeg privat synes er... Ikke er særlig rart. Det kan være i sager om overgreb. Det kan være i sager om (...) Ja, altså politiske overbevisninger, religiøse

overbevisninger og tale, måder at tale på, aggressive mennesker (...) Hvad er det, det er vel igennem mine erfaringer og igennem min (...) professionalisme (...), at jeg møder dem” (Anders).

”Det der med, at hvis der er en borger, hvor jeg kan mærke, at det der, det er virkelig svært at håndtere (...) Hvis borgeren er helt urimelig eller råber og skriger eller sådan nogle ting (...) Jamen så er det, at jeg hele tiden minder mig selv om, at jeg den professionelle, og det er borgeren, og jeg er her for at hjælpe (...) Og jeg skal bevare roen. (...) Jeg skal selvfølgelig også, hvad hedder det, sige fra, hvis det bliver for voldsomt, men det er sådan hele tiden en vurdering (...) Altså at holde hovedet koldt i de situationer, selvom jeg har lyst til at gøre alt muligt andet eller bliver frustreret eller vred (...) At jeg gerne vil virke som den stærke og den professionelle” (Beate).

En følelsesnorm i professionelt socialt arbejde kan på baggrund af socialrådgivernes udsagn fortolkes, som om socialrådgivere skal være professionelle og udvise professionalisme uanset, om de bliver følelsesmæssigt berørte. Det vil sige, at de ikke viser eller tilkendegiver deres egne personlige følelser over for klienten, selvom de oplever følelser. Denne fortolkning underbygges af litteraturgennemgangen, hvor følelser ikke må have nogen betydning i professionelt socialt arbejde, og hvor socialrådgivere skjuler deres følelser (Krogh Hansen, 2008; Limborg & Hvenegaard, 2008). Endvidere viser undersøgelser i litteraturgennemgangen, at socialrådgivere er påvirket af deres følelser, men at deres følelser ikke må have betydning men i stedet er en del af fagligheden (Limborg & Hvenegaard, 2008; Rugulies, 2012). Når jeg endvidere inddrager socialrådgiverne i pilotinterviewene og socialrådgiverne i de kvalitative interviews i analysen af en mulig følelsesnorm som helhed, så er det et fællestræk, at *ingen* er vant til at tale om eller at vise egne følelser, hverken over for kollegaer eller klienter. Det underbygger således fortolkningen af en følelsesnorm i professionelt socialt arbejde om, at socialrådgivere skal virke og fremstå professionelle. Socialrådgiverne må altså skjule deres egne følelser for at leve op til følelsesnormen om professionalisme.

Med Hochschilds optik er en følelsesnorm ikke så stringent, at den ikke kan brydes. Dorte og Clara viser i hvert fald deres egne følelser:

”Altså, jeg er også blevet berørt, hvor en familie har set det. Altså nogen der har været akut anbragte, og de har været samlet igen, og hele familien sidder og græder. Så kan jeg også godt fælde en tåre sammen med dem, altså (...) Jeg sætter mig ikke til at græde (red. Dorthe griner), men der kan godt lige komme en tåre (...) Altså, jeg har det sådan i forhold til arbejdet, at jeg jo bare er et menneske” (Dorthe).

”Ja, eller nok ikke nødvendigvis skjule følelser, fordi man skal jo heller ikke sidde som en eller anden følelseskold professionel socialrådgiver. Og jeg tænker heller ikke nødvendigvis, at borgere, der er vrede (...) kan se, at deres vrede påvirker den, de sidder over for. Det lyder måske underligt, men det er egentlig bare også, at dæmpe ens... At man ikke har alle følelser uden på armen, eller hvad man siger” (Clara).

Citaterne kan antyde et enten delvist brud eller en opblødning af følelsesnormen, fordi socialrådgiverne udtrykker, at de også skal være menneskelige og dermed gerne må blive berørte - også over for klienterne. Socialrådgiverne skal dog stadig have følelsesmæssig kontrol og kan ikke 'give los' for deres følelser, da det vil være et totalt brud på følelsesnormen og blive opfattet som uprofessionelt. Dette relaterer sig også til specialets indledning, hvor Norbert Elias' sociologiske arbejde med følelser viser, at menneskers intense følelser skal kontrolleres, da gensidige relationer bidrager med sammenhængskraft i samfundet (Hviid Jacobsen, 2008).

Det er væsentligt for fortolkningen, at der i stedet for en følelsesnorm kan være tale om faglighed. I litteraturgennemgangen er professionalisme et udtryk for socialrådgivernes faglighed, herunder socialrådgivernes personlige og kommunikative kompetencer, hvor de skal kunne adskille og distancere sig fra klienterne (Dansk Socialrådgiverforening, 2006). Når Clara og Dorthe viser deres følelser i mødet med klienten, kan det være fordi, de ikke er dygtige nok til at adskille sig personligt fra klientens sag, eller fordi det er fagligt acceptabelt at vise menneskelighed og dermed følelser.

4.1.1 Sammenfatning

På baggrund af Hochschild's teoretiske optik, de kvalitative interviews, generaliserende perspektiver fra litteraturgennemgangen og socialrådgiverne i pilotinterviewene, kan en følelsesnorm i professionelt socialt arbejde fortolkes som

professionalisme. Det indebærer, at socialrådgiverne i *kontrolleret* grad må vise deres følelser over for klienter, men at det er uprofessionelt ikke at have kontrol over egne følelser.

4.2 Socialrådgiveres følelsesarbejde før mødet

I dette afsnit fortolkes det, hvordan socialrådgiverne arbejder med deres følelser *før* mødet med en klient.

De fire interviewede socialrådgivere fortæller, at de arbejder med deres følelser før mødet med en klient, men at det i høj grad foregår ubevidst. De fortæller, at de har tænkt over og har forberedt sig til møder med klienter, da de var nyuddannede. Men at de ikke tænker så meget over det mere, fordi det er blevet ubevidst. Dette kan relateres til perspektiver fra litteraturgennemgangen, hvor ubevidste følelser kan påvirke socialrådgiverne i handlinger, de ellers synes er rationelle (Porsborg, 2009; Kähler, 2013). På den måde får socialrådgivernes følelser betydning for deres handlinger, men på et ubevidst plan, hvor socialrådgiverne ikke tænker eller reflekterer over det og dermed heller ikke kan kontrollere deres følelser (Porsborg, 2009; Hochschild, 1979).

Der er dog særligt en af de interviewede socialrådgivere, Clara, der er bevidst om sit arbejde med følelser før et møde med en klient, når hun møder på arbejde om morgenen:

"Men igen som jeg siger - altså man kan se på mig meget hurtigt, når jeg ikke bruger meget energi på at skjule det selvfølgelig, men man kan se på mig meget hurtigt, hvordan jeg har det. Og så også fordi, at jeg netop også føler, at det sender et signal til mine kollegaer eller min chef eller måske nogle gange endda borgere, hvis det er rigtig svært for mig at skjule det, at jeg er sårbar. Og jeg tror, det handler rigtig meget om det der med, at så fremstår jeg som uprofessionel eller som en lille pige med kaninører ikke også? Og det bryder jeg mig heller ikke om. Og så er jeg også blevet bedre til at sige: 'Jeg er ikke ked af det' hvis det netop er sådan det er. Jeg er ikke ked af det. Jeg er egentlig bare træt (...) Det er det rigtig svært nogle gange for folk at se forskellen. Om jeg er træt, eller om jeg er ked af det".

Når Claras udsagn analyseres med Hochschilds teoretiske perspektiv, så forsøger Clara at overbevise både sig selv og sine omgivelser - sin chef, sine kollegaer og klienter - om, at hun er træt og ikke ked af det. Det kan forstås, som om Clara gennem deep acting forsøger at narre både sig selv og sine omgivelser til at tro, at hun føler noget andet, end hendes ansigt viser udadtil (Hochschild, 1979). Dette ved at italesætte over for både sig selv og sine omgivelser, at hun er træt og ikke ked af det. Denne fortolkning indebærer, at Clara ikke forholder sig til sine reelle følelser. Endvidere at hun forsøger at efterleve følelsesnormen om professionalisme. Dermed varetager Clara sit arbejde følelsesmæssigt helhjertet. I Hochschilds optik er denne helhjertethed farlig, da en medarbejder derved kan miste evnen til at mærke egne følelser (Hochschild, 2003). Det er væsentligt, at det kan relateres til specialets litteraturgennemgang, hvor socialrådgivere er motiveret af og drevet af gerne at ville hjælpe andre (Hagen & Johansen, 2003; Limborg & Hvenegaard, 2008). Så at gå følelsesmæssigt helhjertet ind i sit arbejde er ikke enestående for Clara, men generelt for socialrådgivere.

På den anden side kan Claras udsagn også fortolkes, som om Clara reelt føler sig træt og ser træt ud. I så fald er det Claras kollegaer, der med Hochschilds optik, udfører emotion work på Clara. Dette ved at insistere på, at hun må være ked af det, selvom hun reelt bare er træt. Ifølge Hochschild kan emotional work udføres af én selv over for andre og udføres af andre over for én selv (Hochschild, 1979). Uanset om Clara bliver overbevist af sig selv eller sine kollegaer om, hvordan hun skal føle, så kan der med Hochschilds optik være tale om emotional labor, fordi Clara risikerer at miste kontakten med sine egne autentiske følelser og forsøger at føle, hvad omgivelserne forventer af hende. Det antyder følelsesmæssig helhjertet involvering i arbejdet, som kan medføre stress og udbrændthed (Hochschild, 2003). Det kan relateres til litteraturgennemgangen, hvor mange socialrådgivere er i høj risiko for at blive syge med stress på grund af krav om at skjule følelser i arbejdet (Pedersen & Albertsen, 2012 og 2013).

Omvendt kan det også være en styrke for Clara, at hun faktisk har svært ved at skjule, hvordan hun har det. For i stedet for emotion work kan kollegaernes spørgen til Claras følelser fortolkes, som om Clara blot har omsorgsfulde kollegaer, der gerne vil tale

med hende og støtte hende, hvis hun er ked af det. Dette på trods af, at litteraturgennemgangen viser, at socialrådgivere har svært ved at tale med deres kollegaer om deres følelser (Limborg & Hvenegaard, 2008). På den anden side er det mere sandsynligt, at Clara i tråd med litteraturgennemgangen har svært ved at tale med sine kollegaer om sine følelser og afviser dem ved at sige, at hun er træt og ikke ked af det (Limborg & Hvenegaard, 2008).

Clara forklarer også, at hun er nødt til at bruge meget energi på at skjule, hvordan hun har det. Hun reflekterer over, at hun ikke er så god til at ændre på sine følelser:

”Altså hvis man prøver. Hvis man griner, så får man nogle stoffer inde i ens hjerne, der faktisk hjælper en til at blive glad igen (...) Og det har jeg rigtig svært ved”.

At smile for at blive glad kan i Hochschilds teoretiske perspektiv forstås som deep acting, hvor Clara ekspressivt smiler for at ændre sin følelse til glad (Hochschild, 1979). Men da Clara forklarer, at hun har svært herved, kan det fortolkes som en beskyttelse mod følelsesmæssig udbytning i form af emotional labor. Det vil sige, fordi Clara har svært ved at ændre på sine følelser, så bliver det en styrke i forhold til at modvirke følelsesmæssig udbytning (Hochschild, 2003). At Clara italesætter muligheden for at smile for at blive glad, antyder at sådanne følelsesmæssige teknikker forekommer i professionelt socialt arbejde blandt socialrådgivere. Dette underbygger, at socialrådgivere i nogen grad bliver følelsesmæssigt udbyttet gennem deres arbejde, fordi de varetager deres arbejde følelsesmæssigt helhjertet og anser høje krav om følelser som et vilkår (Rugulius, 2012; Limborg & Hvenegaard, 2008).

Samme socialrådgiver, Clara, forbereder sig følelsesmæssigt til sine møder med klienterne ved at tage tøj på, der passer til de møder, hun skal have i løbet af dagen:

”Børnesamtalerne forbereder jeg mig meget på. Hvis jeg skal have en børnesamtale (...) Inden jeg tager hjemmefra, så er jeg opmærksom på, hvad for noget tøj jeg tager på. Eller smykker, jeg tager på (...) Altså hvis jeg møder nogle forældre, hvor jeg ved, at samarbejdet har været lidt svært, jamen så tager jeg måske lidt noget andet tøj på, som måske sender et signal om (...) Ikke sådan at det er mig, der bestemmer, men at...

professionelt. Det ved jeg ikke. Lidt mere jakkesætagtig lignende bluse. Ikke så sprælske farver”.

Når Claras fortælling fortolkes med Goffmanns teoretiske perspektiv, så kan Claras bevidste tøjvalg før et møde fortolkes som *facade* (front), det vil sige udtryksudstyr, som Clara bruger til at udsende et bestemt udtryk til sine klienter med (Jacobsen & Kristiansen, 2002). Der er således tale om indtryksstyring, hvor hun forsøger at styre og kontrollere de udtryk, hun skal udsende til en børnesamtale eller et møde med forældre, der tidligere har været svært (ibid). I eksemplet med mødet med forældrene forsøger hun at forberede sig følelsesmæssigt til mødet ved tage tøj på, der ligner et jakkesæt, så hun signalerer autoritet og professionalisme. På den anden side kan det bevidste tøjvalg også fortolkes som en del af Claras personlige kompetence. Det relaterer sig til et perspektiv fra litteraturgennemgangen, hvor det er en del af socialrådgiveres personlige kompetence at danne en relation til klienten. Endvidere at kunne distancere sig følelsesmæssigt (Dansk Socialrådgiverforening, 2006).

En anden socialrådgiver, Anders, fremhæver klienternes erfaringer og følelser i forhold til at skulle til møde i forvaltningen:

”Mange af de borgere, vi har med at gøre, det er jo trænede borgere i... Nogen der er trænet i offentlig kontakt. De har meget erfaring med det. Så de kan være pædagog-trætte. De kan være socialrådgiver-trætte og have en forforståelse af, hvorfor vi sidder her. Mange sidder også med en indgroet frygt, at når man er til møde i børne- og familieafdelingen, ja så handler det om, at man skal have tvangsfjernet sine børn. Det er altså ligesom en forforståelse, som man møder, og man som rådgiver i sådan en funktion her også skal anerkende er til stede” (Anders).

Forholdes dette til Hochschilds teoretiske perspektiv, kan dette forstås som kognitiv følelsesarbejde, hvor Anders med sin fantasi forsøger at sætte sig i klientens sted (Hochschild, 1979). En anden fortolkning af denne adfærd kan være, at Anders udviser empati for klienterne, som beskrevet i litteraturgennemgangen (Kokkinn, 2005; Egelund & Hillgaard, 2004). Det er her væsentligt, at en af litteraturgennemgangens undersøgelser viser, at socialrådgivere generelt er følelsesmæssigt motiveret for at hjælpe andre. Mange socialrådgivere uddanner sig til

socialrådgivere, fordi de gerne hjælpe andre og gøre en forskel (Hagen & Johansen, 2003; Uggerhøj, 2005) Samme undersøgelse viser, at klienter på samme vis har en følelsesmæssig trang til at blive hjulpet (Uggerhøj, 2005). Dette kan fortolkes som et følelsesmæssigt gensidighedsforhold, med hjælpende socialrådgivere på den ene side og hjælpssøgende klienter på den anden side, som konkret udtrykt af Anders i citatet, hvor han selv forsøger at sætte sig i klientens sted og samtidig omtaler klienterne som 'trænede' i offentlig kontakt.

Sammenfatning

I foregående afsnit er der gennem en analyse argumenteret for, hvordan de interviewede socialrådgivere arbejder med deres følelser *før* mødet med en klient på måder, der kan fortolkes som emotional labor gennem deep acting samt indtryksstyring eller surface acting. Det kan sammenfattes, at socialrådgivernes arbejde med følelser før et møde med en klient fortrinstvist handler om at efterleve følelsesnormen om ikke at vise følelser og have kontrol over følelser.

Det er væsentligt, at de interviewede socialrådgivere, på nær én, ikke er så bevidste om deres følelser *før* et møde, og at følelserne dermed kan få indflydelse på deres handlinger i mødet med klienten. Dette underbygges af pilotinterviewene, hvor de interviewede socialrådgivere fortalte, at de ikke var vant til at tale om deres egne følelser og ønskede mere viden om emnet. Endvidere er det fremgået af litteraturgennemgangen, hvordan ubevidste følelser kan påvirke socialrådgiveres handlinger (Porsborg, 2009; Kähler, 2013).

4.3 Socialrådgiveres følelsesarbejde under mødet

I dette afsnit analyseres det, hvordan socialrådgivere arbejder med deres følelser under mødet med klienten. Dette både i forhold til dem selv og i forhold til klienten. Når jeg fortolker, hvordan socialrådgivere arbejder med følelser i forhold til dem selv, anvendes Hochschilds teori. Når jeg fortolker, hvordan socialrådgivere arbejder med følelser i forhold til klienterne, anvendes Goffmans teori.

4.3.1 Deep acting under mødet med en klient

I det følgende analyseres det, hvordan socialrådgiveres arbejde med følelser under mødet med en klient kan forstås som emotional labor i form af deep acting.

De interviewede socialrådgivere fortæller, hvordan de kognitivt arbejder med deres følelser under mødet med klienter:

” (...) jeg kan godt være vildt nervøs indeni, men jeg ved, at hvis jeg begynder at udstråle det (...) det påvirker også borgeren. Eller min erfaring siger mig i hvert fald, at hvis jeg bevarer roen og sidder helt stille og roligt (...) Så varer det ikke lang tid før, at han (red. klienten) sætter sig ned igen. Ja, det er måske lidt et skørt eksempel. Men jeg har nok... Altså jeg er vokset op på landet. Og der lærte jeg, altså der kan store dyr - de kan godt fare hen imod en. Og der lærte min far mig altid, at det vigtigste var, at man ikke viste, at man var bange. Så stopper de altid, og de kan godt komme ret tæt på. Så det er faktisk lidt den samme teknik” (Beate).

”Det jeg rent praktisk gør, det er, at jeg parkerer dem (red. egne følelser)” (Anders).

Beates udsagn kan fortolkes som deep acting, da hun bruger en følelsesmæssig erfaring eller et minde fra sin opvækst på landet, hvor hun forestiller sig, hvordan hun bare skal bevare roen, når klienter er vrede eller opfarende, som med store dyr. Således lykkes det for hende, ved at genkalde sig dette minde under mødet med klienten, at bevare roen og ikke vise klienten, at hun er bange og nervøs. Det vil sige, at hun kognitivt arbejder med sine følelser ved brug af følelsesmæssige minder (Hochschild, 1979). Dermed tilpasser Beate sig til følelsesnormen om professionalisme i socialt arbejde, der fordrer kontrol over følelser. Det samme gør sig

gældende for Anders, der forestiller sig, at han parkerer sine egne følelser uden for mødet. Denne teknik relaterer sig til litteraturgennemgangen, hvor socialrådgivere 'lukker af' for egne følelser under mødet med en klient (Moesby-Jensen & Schjellerup Nielsen, 2013).

Det kan synes voldsomt, at professionelt socialt arbejde er så krævende følelsesmæssigt, at socialrådgivere på den måde, som Beate beskriver, skal inddrage private følelsesmæssige minder fra deres barndom for at kunne håndtere deres arbejde. Når socialrådgivere bruger følelsesmæssige private minder i deres arbejde, kan der være tale om emotional labor, fordi socialrådgivere ikke formår at distancere sig og i stedet går følelsesmæssigt helhjertet ind i deres arbejde (Hochschild, 2003).

Foruden kognitive teknikker bruger socialrådgiverne med Hochschilds optik også fysiske og ekspressive teknikker i arbejdet med deres følelser under et møde med en klient:

"Altså, jeg er blevet meget bedre til ligesom at (red. demonstrerer med en dyb vejrtrækning). Trække vejret. Sidde stille. Ikke hurtige bevægelser (...) At ligesom at putte en eller anden form for - af mangel på bedre ord - maske på" (Clara).

"Altså, jeg kan mærke det lige så snart den (red. følelsen af vrede) kommer til stede i rummet, og så begynder jeg at arbejde med min vejrtrækning, fordi det skal jo ikke (...) komme til udtryk" (Dorthe).

Socialrådgiverne beskriver og viser, hvordan de kropsligt arbejder med deres følelser ved at trække vejret og fokusere på fysisk at sidde stille under møder med klienter (Hochschild, 1979). Clara bruger ligeledes kognition og fantasi ved at forestille sig, at hun har en maske på, der kan fortolkes som at skjule sine egne følelser, så hun efterlever følelsesnormen i professionelt socialt arbejde om kontrol af følelser (ibid).

Ovenstående udtalelser, der med Hochschilds teori kan fortolkes som følelsesarbejde i form af deep acting, kendetegnes ved at være bevidste følelser hos socialrådgiverne og dermed bevidst arbejde med deres følelser (1979). Det betyder, at socialrådgiverne under mødet med klienten forholder sig til deres egne følelser. Det vil sige, at

følelserne ikke får indflydelse på socialrådgivernes handlinger under selve mødet med klienten, men omvendt at følelserne kan blive farlige, fordi socialrådgiverne går følelsesmæssigt helhjertet ind i deres arbejde (Porsborg, 2009; Hochschild, 2003). Det vil sige, at de bruger hele deres person og følelsesliv i arbejdet som socialrådgiver.

Ubevidste følelser er en væsentlig del af emotionssociologien, såvel som hos socialrådgivere, men er umulige at undersøge hos socialrådgivere, da socialrådgiverne ikke kan udtrykke dem (Bloch, 2007; Krogh Hansen, 2007). Dette beskriver følgende udsagn:

”Det kan godt være, at jeg gør det ubevidst (red. arbejder med følelser)” (Dorthe).

”Det tænker jeg er noget, man lærer med alderen også (red. at arbejde med følelser). Noget med at lære igennem personlige erfaringer (...) Det er i hvert fald ikke noget, man kan læse i en bog” (Anders).

”Man er ikke bevidst om, hvad det er, man føler og tænker. Meget af det, det kører jo bare” (Beate).

Socialrådgiveres ubevidste følelser fylder således en del i deres møder med klienterne og kan få indflydelse på deres handlinger (Porsborg, 2009; Kähler, 2013). Endvidere kan ubevidste følelser fortolkes som et udtryk for, at socialrådgivere går følelsesmæssigt helhjertet ind i deres arbejde og efterlever en følelsesnorm om professionalisme, så de overser deres egne og reelle følelser, hvormed disse følelser bliver ubevidste. Ubevidste følelser er således potentielt farlige, da de kan medføre stress og udbrændthed (Hochschild, 2003). Omvendt kan den manglende bevidsthed om følelser også skyldes, at professionelt socialt arbejde, herunder socialrådgiveres møde med klienten, er styret af andre forhold end blot følelser, f.eks. aktuelle styringstendenser. Endvidere at f.eks. rationalitet i form af økonomiske og juridiske forhold dominerer socialrådgiveres bevidsthed og sprog om egne følelser, som angivet i specialets litteraturgennemgang (Krogh Hansen, 2007; Tracy, 2005). Derudover kan ubevidste følelser i stedet for følelser fortolkes, som om socialrådgiverne gennem erfaring opbygger en faglig erfaring og træning, som de ikke

tænker så meget over. Endvidere at socialrådgivere ser følelser som en del af denne faglighed (Limborg & Hvenegaard, 2008; Dansk Socialrådgiverforening, 2006).

4.3.2 Surface acting under mødet med en klient

Socialrådgivere arbejder ikke kun med deres følelser i forhold til dem selv, men også med følelser i forhold til klienterne. Følgende analyse med Goffmans teatermetaforiske perspektiv viser, hvordan socialrådgivere arbejder med følelser under mødet med en klient gennem 'optræden' (Jacobsen & Kristiansen, 2002).

Socialrådgiverne styrer møderne med klienterne ved blandt andet at arbejde med følelser i forhold til klienten:

"Eller hvis der bliver sagt grimme ting (...) Så beder jeg om den gode tone i samtalen, hvis vi skal fortsætte snakken (...) Tilbyder pauser (...) Hvis der er behov for det. Jeg bruger rigtig meget det her: (red. som om han taler til en borger) 'Har du brug for at gå ud og tage en smøg?' Mange af dem ryger. Og det er der så nogen, der siger ja til. Der er også nogen, der falder ned, for de forstår godt, hvad det er, jeg mener, når jeg siger det på den måde" (Anders).

"Hun (red. klienten) kan tage sig den tid, det tager. Og så bekræfter måske verbalt (red. taler til klienten): 'Det er helt okay. Jeg kan godt forstå, at du bliver ked af det her. Og skal vi have en pause?' eller sådan et eller andet" (Beate).

Når Anders og Beates udsagn forholdes til Goffmans teatermetaforiske perspektiv, så kan socialrådgiverne fortolkes som holdledere (Jacobsen & Kristiansen, 2002). Socialrådgiverne vurderer, at klienten er for følelsesmæssigt påvirket under mødet. Derfor styrer socialrådgiverne mødet fra at bryde sammen ved at tilbyde klienten en pause (ibid). Tilbuddet om en pause kan med Goffmans perspektiv fortolkes, som om socialrådgiveren træder uden for rollen og kommunikerer med klienten uden for rammerne om mødet. Med et tilbud om en pause genoprettes situationen, så mødet kan fortsætte (Jacobsen & Kristiansen, 2002). Omvendt kan det også fortolkes som en del af socialrådgivernes 'personlige og kommunikative' kompetencer, hvor de skal kunne håndtere konflikter med en klient (Dansk Socialrådgiverforening, 2006).

Det er væsentligt, at de interviewede socialrådgivere fortæller om deres arbejde på en måde, der med Goffmans optik kan fortolkes, som om det at være socialrådgiver er en rolle i og mødet med klienten en form for teater (Jacobsen & Kristiansen, 2002):

”Jeg sørger for at (...) tale i et sprog, som er... Og i et toneleje som er afstemt med klienten (...) ud fra hvordan borgeren reagerer på de ting, jeg siger. Om jeg taler for hurtigt, for langsomt (...) Om jeg skal bruge eksempler, ikke eksempler (...) Det vurderer jeg ud fra borgerens mimik, ud fra borgerens (...) nonverbale sprog...”
(Anders).

”Jeg har lige haft en sag, hvor der var vold involveret. Der var jeg i hvert fald meget opmærksom på at have et åbent kropssprog. Altså, fordi familien var så krisepræget, som den var (...) det lagde jeg mærke til under det møde. Lige nøjagtig det møde. Så lagde jeg mærke til det” (Dorthe).

Anders og Dorthe fortolker klienternes opførsel under mødet og optræder derefter på en måde, som socialrådgiverne vurderer, at klienten forstår. Dette kan med Goffmans teoretiske optik forstås som indtryksstyring, hvor socialrådgiverne føler en forpligtigelse over for at kontrollere de udtryk, som de udsender (Jacobsen & Kristiansen, 2002). Således bidrager socialrådgiverne altså til at bevare samhandlingsordenen under mødet med klienten afstemt efter klientens følelser (ibid).

I ovenstående eksempler er det væsentligt, at socialrådgiverne bruger deres kropssprog og sprog for at undgå sammenbrud i mødet ved vise, at de kan håndtere klienterne og situationen. Dette relaterer sig til pilotinterviewene, hvor socialrådgiverne opfører sig på en måde, der er afstemt med klientens opførsel. Omvendt kan socialrådgivernes ageren også fortolkes som en faglig, personlig og kommunikativ kompetence (Dansk Socialrådgiverforening, 2006).

Sammenfatning

I de to ovenstående afsnit er det analyseret, hvordan socialrådgivere med henholdsvis Hochschilds og Goffmans optik arbejder med følelser *under* mødet med en klient både i forhold til dem selv og i forhold til klienten. Det vil sige indre og ydre arbejde med følelser.

Det er væsentligt, at følelsesarbejde, der handler om socialrådgivernes arbejde med dem selv med Hochschilds optik, kan være skadeligt, fordi socialrådgivere går helhjertet ind i deres arbejde og blandt andet bruger følelsesmæssige minder fra deres privatliv under mødet med en klient (Hochschild, 2003). Endvidere kan dybe vejrtrækninger under mødet med en klient være farlige, hvis socialrådgivere efter mødet ikke forholder sig til deres følelser (ibid). Det følelsesarbejde, der handler om socialrådgivernes arbejde med følelser i forhold til klienten er ikke skadeligt, fordi socialrådgiverne er bevidste om dette arbejde. Ved at tilbyde klienten pauser og ved at bruge kropssprog og sprog, der passer til klientens adfærd, er socialrådgiverne bevidste om deres følelsesarbejde og distancerer sig selv fra deres arbejde som socialrådgivere. Det er dog centralt, at socialrådgiverne efterfølgende, når mødet er slut, forholder sig til deres følelser (Porsborg, 2009).

Det er væsentligt i den samlede fortolkning af ovenstående afsnit, at socialrådgiverne i interviewene, såvel som socialrådgivere generelt er motiveret af at ville gøre en forskel og at hjælpe andre. Således kan der argumenteres for, at socialrådgivere varetager deres arbejde følelsesmæssigt helhjertet (Hagen & Johansen, 2003; Limborg & Hvenegaard, 2008; Hochschild, 2003).

4.4 Socialrådgiveres følelsesarbejde efter mødet

I det følgende fortolkes det, hvordan socialrådgivere arbejder med følelser *efter* et møde med klienten.

Det er et fællestræk for de interviewede socialrådgivere, at de har personlige eller individuelle strategier for at arbejde med deres følelser efter et møde med klienten. En socialrådgiver bruger høj musik i bilen til og fra arbejde til at omstille sig (Anders), en socialrådgiver åbner et vindue efter hvert møde for at 'lukke den dårlige energi ud' (Clara), en socialrådgiver skriver noter til sig selv (Beate), og den sidste interviewede socialrådgiver vasker hænder og vinterbader:

" (...) jeg vasker i hvert fald altid hænder efter et møde (...) Jeg tror bare, at jeg har brug for sådan at skylle det af. Jeg vinterbader også. Hvis jeg har en torsdag, og jeg har fem møder eller sådan noget, så skal jeg virkelig ned i vandet (...) Det er bare

sådan et eller andet symbolsk, tror jeg. Det kan bare pludselig godt blive for meget. Hvis der er for meget kontakt. Og når jeg har været ude at vinterbade, så er det ligesom om, at alle de der indtryk, de er væk. Men det er helt klart et eller andet psykisk. Det ved jeg udmærket godt” (Dorthe).

Socialrådgivernes handlinger kan med Gofmanns optik forstås, som om socialrådgiverne efter et møde eller efter en arbejdsdag skifter rolle fra at være professionel socialrådgiver til at blive dem selv (Jacobsen & Kristiansen, 2002). Handlingerne med enten høj musik, noter, at åbne et vindue eller at vaske hænder og vinterbade kan fortolkes som handlinger, socialrådgiverne udfører, når de er ’backstage’ (ibid). Det vil sige, at de tager deres rolle som socialrådgiver af og håndterer følelserne, de oplevede som socialrådgivere, gennem personlige og individuelle handlinger. Dette kan endvidere med Hochschilds optik fortolkes, som om socialrådgiverne forsøger at distancere sig fra deres arbejde som en måde at håndtere deres følelser i arbejdet på (2003).

Når de interviewede socialrådgiveres individuelle strategier forholdes til litteraturgennemgangen, så kan udviklingen af disse skyldes, at socialrådgiverne ikke taler med andre om deres relationsarbejde med klienten. Dette fordi socialrådgiverne arbejder alene med klienten i et møde bag en lukket dør (Limborg & Hvenegaard, 2008). Endvidere fordi socialrådgiverne muligvis kan møde andre forventninger og standarder til relationsarbejde, hvis de taler om det med deres kollegaer (ibid). At socialrådgiverne ikke taler om dette, kan efterlade dem i følelsesmæssig ensomhed, hvorfor de udvikler personlige og individuelle strategier til at håndtere deres følelser og rolleskift (Krogh Hansen, 2007; Limborg & Hvenegaard, 2008).

Det er et fællestræk, at de interviewede socialrådgiverne vægter deres kollegaer højt i deres arbejde med følelser efter mødet med en klient:

”I mødet med moren holder jeg fokus på barnet. Bagefter så går jeg ind og ’brækker mig’ hos en kollega. Det kunne godt være at bruge ord som ’ulækker’ og ’klam’ og ’forfærdeligt’” (Anders).

”Der er jo rimelig meget udskiftning i medarbejderflokket, så det varierer lidt, for det afhænger også lidt af kemi, hvor meget man bruger hinanden, og hvem man bruger til de her ting. Men jeg synes, vi har en god kultur omkring det (...) Jeg tror, jeg vil kalde det sådan lidt ’værkstedshumor’ (...) Der er nok en jargon ved nogle typer kollegaer” (Beate).

Forholdes ovenstående til Goffmans perspektiv, så træder socialrådgiverne ud af deres professionelle roller som socialrådgivere og fortæller om deres møder og følelser til deres kollegaer (Jacobsen & Kristiansen, 2002). Dette underbygges af et perspektiv fra specialets litteraturgennemgang, hvor socialrådgivere skjuler deres følelser under mødet og bagefter taler om følelserne med en kollega (Moesby-Jensen & Schjellerup Nielsen, 2013). Det er en fællesstræk, at socialrådgiverne ikke er så nuancerede omkring sprogligt at udtrykke deres følelser til hinanden og i stedet bruger humor og billedlige udtryk for deres følelser. Selve oplevelsen af følelser formidles således til deres kollegaer i et metaforisk perspektiv. Dette i tråd med en artikel fra specialets litteraturgennemgang, hvor sprog og begreber om følelser er fattigt og unuanceret (Krogh Hansen, 2007). Forholdes dette til Hochschilds teoretiske perspektiv, så kan Anders’ følelsesudbrud fortolkes som kynisme og dermed være en måde, han håndterer sine følelser og sit arbejde på (Hochschild, 2003). Ifølge Hochschild kan kynisme være en måde, hvorpå en medarbejder håndterer, at arbejdet kræver både følelsesmæssig dybde- og overfladeageren, således at medarbejderen ikke mister kontakten med egne følelser (ibid).

Det er væsentligt, at socialrådgiveres følelser efter et møde med en klient kan synes voldsomme og uprofessionelle både i sprogbrug og jargon. Med Goffmans begreber om scener er socialrådgiverne stadig på arbejde efter et møde med klienten (Jacobsen & Kristiansen, 2002). Dermed kontrollerer de stadig deres inderste private følelser overfor kollegaer, så hvis de udtrykker sig følelsesmæssigt dybt og nuanceret bryder de med følelsesnormen i professionelt socialt arbejde om kontrol over følelser. Dette relaterer sig til en undersøgelse i specialets litteraturgennemgang, hvor socialrådgivere har svært ved at tale om følelser med hinanden (Limborg & Hvenegaard, 2008). Derudover omtaler Beate, at der er meget udskiftning i ’medarbejderflokket’. Når dette forholdes til en undersøgelse fra

litteraturgennemgangen, kan dette skyldes, at arbejdet er følelsesmæssigt belastende (Rugulius, 2012).

En socialrådgiver fortæller om, hvordan socialrådgiverne på hendes arbejdsplads sparrer med hinanden om deres arbejde med følelser ved at gå med til hinandens møder:

” (...) det kan godt bare lige være sådan, hvor vi hænger i døren (...) så er vi begyndt at eksperimentere i at gå med på hinandens møder, sådan i forhold til at give hinanden feedback (...) og observerer hinanden (...) Det er noget, som vi selv har sat i værk, og som ledelsen synes er en god ide (...) Altså, de har først tænkt sig at blande sig i det, hvis det så påvirker, at vi 'vælter', fordi vi somme tider går to til møde” (Dorthe).

Med Hochschilds perspektiv kan dette fortolkes, som om socialrådgiverne bruger hinanden i arbejdet med deres følelser i en erkendelse af, at deres arbejde kan være følelsesmæssigt svært. Dette bryder dog med litteraturgennemgangen, hvor socialrådgivere har svært ved at tale med hinanden om deres følelser og deres relationsarbejde med klienten (Limborg & Hvenegaard, 2008). Det er dog væsentligt, at der ikke afsættes tidsmæssige ressourcer til denne sparring fra ledelsens side, så den kollegiale sparring godt må finde sted, men ikke på bekostning af andre opgaver. Det kan i et specifikt følelsesmæssigt perspektiv på professionelt socialt arbejde fortolkes, som om ledelsen ikke anerkender socialrådgiveres arbejde med følelser. Dette i tråd med litteraturgennemgangen, hvor socialrådgiveres arbejde med følelser sammenfattende fortrinsvist behandles som en indirekte del af professionelt socialt arbejde (se afsnit 1.2.1 i litteraturgennemgangen i kapitel 1). Det er dog væsentligt, at kollegial sparring styrker socialrådgivernes faglighed i forhold til at arbejde med følelser under mødet med klienten:

”Hun (red. klient med borderline) kom til at snakke i sådan tre kvarter (...) om det samme og det samme. Og jeg kunne simpelthen ikke cutte hende af (...) der fik jeg så snakket med en (kollega) om, jamen hvordan er det, at jeg lige skal håndtere denne her samtale (...) Og så næste gang, jamen så varede samtalen et kvarter. Og det ville

den ikke have gjort, hvis jeg ikke havde fået repeteret over, at jeg bliver nødt til at lære, hvordan jeg får (...) afbrudt denne her samtale... (Beate).

Beate beskriver således, hvordan hun efter en samtale med en kollega bliver bedre til at arbejde med følelser i forhold til en klient.

Det er et fællestræk for de interviewede socialrådgivere, at supervision betragtes som et oplagt rum til at tale om deres følelser og følelsesarbejde i. Dette harmonerer med litteraturgennemgangen (Fehmerling, 2009). Det er dog væsentligt, at der ikke er velfungerende supervision på nogle af de interviewede socialrådgiveres arbejdspladser, fordi der er kommet ny supervisor, supervisionen er under omstrukturering og sat på midlertidig pause, eller fordi kollegaer ikke ønsker at deltage. Dermed deltager ingen af socialrådgiverne på interviewtidspunktet i struktureret og planlagt supervision. Dette relaterer sig til artikler fra specialets litteraturgennemgang, hvor behovet for supervision vurderes at være voksende (Wezelenburg, 2012; Toft, 2013). Det ændrer dog ikke på, at socialrådgiverne forbinder supervision med et vigtigt rum for at tale om deres følelser og følelsesarbejde:

”Det er i hvert fald rigtig vigtigt for at kunne bevare sig selv i arbejdet (...) bare at man ikke bliver kynisk og kold (...) og slet ikke kan tro på det bedste i mennesket (...) At man får vendt de ting og får luft for de ting” (Anders).

”Altså det de (red. kollegaer) sagde, det var, at de følte, at det var tidspilde (...) når det er gruppesupervision, så skal alle lidt være indstillede på det, ellers så falder det lidt til jorden, selvom der kun er nogle få, der er interesseret i det” (Beate).

Supervision kan med Goffmans perspektiv opfattes som en rum, hvor socialrådgiverne træder ud af deres professionelle socialrådgiverroller og taler om deres følelser, som de også oplever personligt. Det vil sige, at supervision kan forstås som en bagscene (Jacobsen & Kristiansen, 2002). At der ikke er velfungerende supervision på de interviewede socialrådgivers arbejdspladser kan relateres til litteraturgennemgangen, hvor socialrådgivere har svært ved at tale om deres følelser med hinanden, fordi de ser det som en del af deres faglighed (Limborg & Hvenegaard,

2008). Endvidere viser en undersøgelse i litteraturgennemgangen, at socialrådgivere, f.eks. under supervision, fortrinsvist taler om manglende tid, organisationsændringer, metoder og strukturelle forhold (Limborg & Hvenegaard, 2008). På den måde kan der argumenteres for, at aktuelle styringstendenser påvirker og udfordrer socialrådgiveres arbejde med deres følelser. I forhold til emotional labor, så betyder dette, at følelser i socialrådgivernes arbejde, såvel som høje kvantitative krav i arbejdet forfølger dem langt ind i privatlivet:

”Jeg sover ikke lige så tungt. Jeg har nogle gange mareridt om samtaler eller mareridt om nogle ting, jeg skal have nået, som jeg ikke når (red. latter). Det er totalt åndsvagt (...) Det er noget af det første, der sker, når jeg har det hårdt” (Clara).

Sammenfatning

På baggrund af ovenstående kan det sammenfattes, at socialrådgivere har svært ved både at forholde sig til deres egne følelser og dermed også arbejde med deres egne følelser efter mødet med en klient. Først og fremmest har socialrådgiverne udviklet individuelle og personlige strategier for at håndtere deres følelser i skiftet mellem arbejde og privatliv. Derudover taler socialrådgiverne med deres kollegaer om deres følelser, men i et sprog, der er fattigt og unuanceret omkring deres følelser. Det kan skyldes, at der er en følelsesnorm om ikke at vise eller at følelser. Omvendt udvikler socialrådgiverne sig og bliver bedre til at arbejde med deres følelser, når de sparrer med kollegaer, men der afsættes ikke tid af hertil af ledelsen. Afslutningsvist er det væsentligt, at supervision opfattes som et oplagt rum til at tale om følelser. Men supervisionen fungerer ikke og er domineret af f.eks. strukturelle forhold, så der ikke efterlades plads til at tale om følelser.

4.4 Sammenfatning

I dette afsnit sammenfattes analysen af, hvordan socialrådgivere arbejder med deres følelser i forvaltningen.

Allerede *før* mødet med klienten er de interviewede socialrådgivere præget af en følelsesnorm om professionalisme, det vil sige at udvise kontrol over egne følelser. Normen kan betyde, at socialrådgiverne ikke gør sig bevidste om deres følelser før

mødet med en klient. Endvidere at socialrådgiverne i stedet bruger energi på at vise følelsesmæssigt overskud over for kollegaer. Dermed kan følelserne ubevidst få indflydelse på socialrådgivernes handlinger i mødet med klienten, som socialrådgiverne ellers betragter som rationelle. Det er væsentligt, at en af de interviewede socialrådgivere bevidst arbejder med de følelsesmæssige signaler, hun udsender til klienten ved at tage stilling til sit tøj. Dermed tager hun tøj på, der passer til mødet, og hvad hun skal signalere til klienten.

Under mødet med en klient arbejder de interviewede socialrådgivere med følelser i forhold til dem selv ved blandt andet at bruge følelsesmæssige erfaringer fra deres privatliv. Endvidere bruger de dybe vejrtrækninger. Derudover arbejder socialrådgiverne også med følelser udadtil i forhold til klienten ved at tilbyde klienten pauser og bruge et sprog og kropssprog, som de vurderer, passer til klientens situation og adfærd.

Efter mødet med en klient håndterer socialrådgivere deres følelser, enten gennem individuelle og personlige strategier eller taler med deres kollegaer om deres følelser i et sprog, der unuanceret og begrebsfattigt. Endvidere synes supervision som et oplagt rum for at tale om følelser, men supervisionen er ikke velfungerende og præges af temaer om aktuelle styringstendenser i stedet for at tale om følelser.

Da socialrådgiveres følelser er en indirekte del af socialrådgiveres arbejde og ikke behandles specifikt, som litteraturgennemgangen sammenfattende viser, så belønnes og anerkendes socialrådgivere i praksis heller ikke for deres arbejde med de følelser, som kan fortolkes som faglige følelser. Det vil sige det følelsesarbejde, hvor socialrådgivere før et møde f.eks. planlægger passende påklædning, eller når socialrådgivere under et møde tilbyder klienten pauser og taler i et sprog og bruger kropssprog, som klienten forstår. Dette underbygges af, at ledelsen ikke anerkender følelser som en central del af socialrådgivernes arbejde og dermed sikrer og prioriterer et følelsesmæssigt rum, hvor socialrådgiverne kan udvikle sig følelsesmæssigt fagligt gennem kollegial sparring.

Med Hochschilds perspektiv kan socialrådgiveres følelsesarbejde i forhold til dem selv fortolkes som emotional labor, fordi socialrådgiverne går følelsesmæssigt

helhjertet ind i deres arbejde og bruger deres private følelser i deres arbejde. Hvis socialrådgiverne ikke både *før* og *efter* mødet med en klient gør sig bevidste om og forholder sig til de følelser, de havde før eller under mødet, så er der risiko for, at følelserne kommer til at påvirke mødet med klienten, og at socialrådgiverne mister fornemmelsen for dem selv og deres reelle følelser.

Afslutningsvist er det væsentligt, at socialrådgivere generelt er motiveret til at blive socialrådgivere for at hjælpe andre mennesker, altså klienterne. Det vil sige, at socialrådgivere er drevet af deres følelser om at hjælpe andre. Det kan betyde, at socialrådgivere følelsesmæssigt identificerer sig helhjertet med deres arbejde og dermed er i risiko for følelsesmæssig udbytning med stress og udbrændthed som følge, fordi de ikke kan mærke deres egne reelle følelser. Dette kan være en mulig forklaring på, at så mange socialrådgivere føler sig stressede. Endvidere har klienterne på samme vis som socialrådgivere en trang til at blive hjulpet, således at socialrådgiver-klient-forholdet kan forstås som et usundt følelsesmæssigt gensidigt forhold, såfremt det kun er *følelser*, der er styrende for forholdet. På denne baggrund kan aktuelle styringstendenser synes som en hjælp til at strukturere socialrådgiveres følelser og ikke som en udfordring.

Kapitel 5

Analyse

Hvordan påvirker og udfordrer aktuelle styringstendenser socialrådgiveres arbejde med deres følelser?

I dette kapitel analyseres det, hvordan aktuelle styringstendenser påvirker og udfordrer socialrådgiveres arbejde med følelser. Der tages empirisk afsæt i de kvalitative interviews. Endvidere anvendes specialets teorier; Goffman, Hochschild og Foucaults governmentality perspektiv på aktuelle styringstendenser, i forening. Analysens fortolkninger underbygges ved at inddrage perspektiver fra litteraturgennemgangen samt specialets pilotinterviews.

Kapitlet indledes med en overordnet analyse af, hvordan moderne styringstendenser og aktuelle styringstendenser kan forstås som governmentality og selvstyring. Dette ved at anvende Foucaults perspektiv kombineret med Foucault-inspirerede Deans teoretiske perspektiv. Dernæst følger tre afsnit, hvor det fortolkes, hvordan aktuelle styringstendenser påvirker og udfordrer socialrådgiveres arbejde med følelser før, under og efter mødet med klienten. Dette med inspiration fra Goffmans teatermetaforiske analogi om scener.

5.1 Moderne styringstænkning og aktuelle styringstendenser

Den danske velfærdsstat kan fortolkes som et udtryk for governmentality, fordi velfærdsstaten påtager sig at sikre og udvikle hver enkelt borgers sikkerhed og velfærd. Ved at påtage sig denne opgave får velfærdsstaten mulighed for at intervenere i individernes liv, samtidig med at dens legitimitet bekræftes (Dean, 2010). Til at sikre borgeren i forhold til dennes sociale, sundheds- uddannelses- og arbejdsmarkedsmæssige situation, er der i velfærdsstaten en række professioner og institutioner, herunder socialrådgivere og kommunale forvaltninger (ibid).

Governmentality medfører brugen af nye teknikker, blandt andet selvstyring (Dean, 2010). Her stilles individet til ansvar for styringen, da det er individet selv, der styrer. Styringen af individernes selvstyring sker ved, at individernes handlerum disponeres

for dem, herunder formning af individets selvforhold og dets måde at forstå sig selv på (ibid). Styringen bliver endvidere moralsk, fordi den i dens politiske og praktiske dimensioner, f.eks. socialpolitik udmøntet i konkret processtyring af klienten, mere eller mindre udtalt hævder at vide, hvad der er god, dydig, passende og ansvarlig adfærd for individet, såvel som for kollektivet (Dean, 2010).

Aktuelle styringstendenser i forvaltningen i form af processtyring gennem lovgivningsmæssige krav og standardiserende og evidensbaserede metoder kan forstås som 'selvteknologi' eller 'selvstyring'. Dette fordi klienterne i høj grad med krav om deltagelse i forskellige processer, uanset om der er tale om juridiske lovkrav eller evidensbaserede metoder, udsættes for *selvstyring* og selvansvarliggørelse i løsningen af det sociale problem. Beskyttelsen af socialt udsatte og hjælpen til socialt udsatte kan dermed fortolkes som en forskydning, så de i stedet for at blive hjulpet af socialrådgiveren, skal hjælpe sig selv (Svendsen, 2005). Endvidere som en krænkelse af individets autonomi, fordi klienten skal indgå i grænseløse oplysnings- og medinddragelsesprocesser som både subjekt og objekt i behandlingen af egen sag. Derudover er det væsentligt, at socialrådgivere i praksis ofte er uopmærksomme på magt, herunder processtyring som magtform (Svendsen, 2005; Uggerhøj, 2005). Dette fordi magten ikke er synlig og konkret som ved vold og tvang, men usynlig under dække af den hjælp og støtte, som findes i *relationen* mellem socialrådgiver og klient (ibid).

5.2 Aktuelle styringstendenser før mødet

I det følgende fortolkes det, hvordan aktuelle styringstendenser påvirker og udfordrer socialrådgiveres arbejde med følelser før mødet med klienten.

Det er væsentligt, at ingen af de interviewede socialrådgivere umiddelbart anser aktuelle styringstendenser som en udfordring for deres arbejde med følelser - snarere som en hjælp:

"Jeg synes faktisk ikke, at det begrænser mig, for jeg har jo stadig den der, jeg skal jo stadig være opmærksom på andre ting (...) Hvad er det, det er 12-13 punkter. Den

(red. VUM³⁴) er ret bred, så man kommer rundt om alle (...) Jeg synes i virkeligheden, at den understøtter mit arbejde (...) Og nu kan jeg også godt lide struktur og skriftlighed... ” (Beate).

”...jeg har altid været stor tilhænger af ICS-metoden³⁵. Så den er jeg glad for. I mit hoved giver det mening (...) Jeg har ikke haft svært ved at tage den til mig. Også fordi at jeg synes, at den giver sådan et godt strukturmæssigt billede af, hvad er det for nogle fokuspunkter, der er. Jeg synes faktisk nogle gange, at den hjælper (...) Jeg synes nogle gange, at det hjælper at have en klar metode at sige til borgerne: ’Det her, det er det, vi bruger’. Altså igen signalværdien ” (Clara).

To af de interviewede socialrådgivere arbejder altså med henholdsvis VUM og ICS. Begge metoder kan anskues som processuelle metodiske lovkrav i sagsbehandlingen, hvor forskellige, på forhånd udvalgte punkter i forhold til klienten skal afdækkes af socialrådgiveren. Dette blandt andet fra mødet med klienten såvel som fra skriftlige udtalelser fra f.eks. et barns institution. Socialrådgiverne skal dokumentere de forskellige punkter skriftligt (Svendsen, 2005).

På baggrund af ovenstående udtalelser fra socialrådgiverne kan aktuelle styringstendenser som VUM og ISC fortolkes som strukturerende for socialrådgivernes arbejde med klienterne. Dette i forhold til at sikre at socialrådgiverne får belyst de lovgivningsmæssige krav. Endvidere medfører en metode ’signalværdi’ over for klienterne. Med Hochschild’s teoretiske perspektiv kan dette fortolkes som en følelsesnorm i professionelt socialt arbejde, at selve *anvendelsen* af en metode får socialrådgiveren til at virke eller fremstå professionel over for klienten, idet en metode signalerer kontrol og professionalisme (2003). Således kan der argumenteres for, at en metode altså bidrager til *også* at strukturere socialrådgiverne følelser, så de lever op til en følelsesnorm om at virke professionelle.

Aktuelle styringstendenser har betydning i forhold til socialrådgiveres forberedelse til møder med klienten på den måde, at socialrådgiveren før mødet reflekterer over metodens relevans:

³⁴ Voksen Udrednings Modellen.

³⁵ Integrated Children System.

”Du må også godt tænke selv (...) det er jo lige som sådan retningslinjer og guider, som du skal følge, men du må da gerne udfolde dig indeni de der kasser, som er udleveret til dig og spørgeguider (...) Det er mere sådan, at så er der en større ramme, der ligesom er sat” (Beate).

”Ja altså, der er jo nogen (red. klienter), der aldrig nogensinde vil få noget ud af, at jeg sætter mig ned og holder en samtale ud fra noget SOS³⁶, altså. De vil blive helt forvirrede. Og der er nogen (red. klienter), der synes, at det er rigtig godt.” (Dorthe).

Ovenstående citater kan fortolkes, som om socialrådgiverne forud for et møde med en klient vurderer, om det er relevant at bruge metoden eller blot dele af den ud fra deres kendskab til klienten. Dette kan med Goffmans optik forstås som iscenesættelse, hvor socialrådgiverne med sig selv planlægger mødet (Jacobsen & Kristiansen, 2002). Socialrådgiverne tilpasser og bruger således udvalgte dele af en given metode, hvis de vurderer, at det giver mening.

Når dette fortolkes ind i Foucault og Deans teoretiske perspektiv på selvstyring af klienterne på baggrund af neoliberalistiske tendenser i velfærdstaten, så bryder socialrådgiverne altså med deres rolle som procesledere af metoderne, fordi de ikke blindt bruger en styrende metode (Svendsen, 2005; Dean, 2010). En socialrådgiver fortæller f.eks., at hun ikke bruger SOS over for nogle klienter, hvis hun vurderer, at metoden ikke vil være til gavn. Når dette forholdes til Deans perspektiv på selvstyring, så sker der altså ikke en forskydning af magt, hvor klienten skal styre sig selv (Svendsen, 2005). Tværtimod styrer socialrådgiverne mødet og klienten.

Det er væsentligt, at aktuelle styringstendenser også kan forstås som en udfordring for socialrådgiveres følelsesarbejde, fordi metoder og medfølgende bureaukrati, administration og dokumentation fylder så meget, at socialrådgiverne reduceres til et ’menneskeligt værktøj’ for processerne:

³⁶ Signs of Safety.

”Altså du er jo bare et redskab. Jeg tror måske 80 % af tiden, der går det jo ud på at sidde og klippe-klistre i et eller andet skema, som skal afleveres til en eller anden foranstaltning, som så skal dit, dut og dat og alt muligt andet, og 20 % er den menneskelige kontakt (...) Det er faktisk den menneskelige kontakt, at du overlever på. Det er derfor, jeg har valgt at tage en uddannelse som socialrådgiver. Hvis den ikke var der, så ville det da være dødsygt” (Dorthe).

”For at menneskeliggøre forvaltningen (...) vi har jo en hel palet af foranstaltninger, af handlemuligheder, som (...) vi skal nå frem til (...) på baggrund af vores vurderinger (...) For at kunne få de mindst (...) subjektive vurderinger, så handler det om også at kunne gøre borgeren tryk i arbejdet (...) Hvis borgeren kan personificere forvaltningen med mig som rådgiver, så tænker jeg, at vi er nået rigtig langt” (Anders).

Socialrådgivernes udsagn antyder, at aktuelle styringstendenser fylder en meget stor del af deres arbejde, herunder socialrådgivernes arbejde med deres følelser. Når dette forholdes til litteraturgennemgangen, så kan mængden af administration og dokumentation blandt andet kolonisere socialrådgivernes sprog om følelser (Krogh Hansen, 2007; Tracy, 2005).

Sammenfatning

Det er på baggrund af ovenstående analyse væsentligt at fremhæve, at socialrådgivere er glade for aktuelle styringstendenser, fordi det hjælper dem med at strukturere mødet med klienten, herunder formodentlig også deres følelser, da de så har et fokus, at arbejde med. Selve *anvendelsen* af en metode får socialrådgiverne til at føle sig mere professionelle overfor klienterne. Det vil sige, at metoderne understøtter følelsesnormen om professionalisme og kontrol af følelser. Forud for et møde tager socialrådgiverne faglig stilling til om eller hvilke dele af metoden, der er anvendelige i forhold til klienten, således at socialrådgiveren styrer processen. Med metoderne følger store mængder af dokumentationsarbejde for socialrådgiverne.

5.3 Aktuelle styringstendenser under mødet

I det følgende analyseres det, hvordan aktuelle styringstendenser påvirker og udfordrer socialrådgivernes arbejde med følelser under mødet med en klient.

Det er væsentligt, at de interviewede socialrådgivere afventer at styre klienten efter en metode, hvis socialrådgiverne vurderer, at det ikke giver umiddelbar mening:

”Der kan jo ske alt muligt i det lokale. Okay, så vil jeg præsentere et sagsforløb (...) det kan jo godt være, at en mor eller far slet ikke kan rumme at få den viden fra ende til anden om, hvordan sagsforløbet kommer til at være, fordi der er en kæmpe konflikt, der fylder. Og så lader jeg det fylde, hvis det er det, der er behov for (...) Så kan jeg bagefter fortælle, hvordan sagsforløbet kommer til at være. Det er virkelig meget på ’Gefühl’ altså. (Dorthe).

”Men der kan også være nogen (red. klienter), som, hvad kan man sige, er kede af det, hvor de græder hele samtalen igennem. Og hvor jeg måske godt kan blive provokeret også (...) Altså nogen (red. klienter) bruger det måske lidt som offer, at sætte sig i den offer-rolle (...) eller det er i hvert fald det, jeg kan tolke ud af det (...) Der er det også det professionelle at bevare, altså at give rum, selvom man faktisk er rigtig træt af det her, fordi man ikke kan komme videre med sin plan” (Beate).

Når ovenstående citater fortolkes ind i Goffmans optik, så agerer socialrådgiverne holdledere under mødet med en klient og lader være med at styre mødet efter en bestemt metode, hvis de vurderer, at klienten f.eks. er for følelsesmæssigt berørt (Jacobsen & Kristiansen, 2002). Det vil sige, at socialrådgiverne afholder mødet fra at bryde sammen ved at lade være med at styre mødet med en metode og i stedet giver plads til klienterne og klienternes følelser. Således beskriver socialrådgiverne, hvordan de lader sagsforløbet og den metodiske tilgang træde i baggrunden for at tage sig af følelserne, konflikten og klienterne. Denne fortolkning kan modvises af specialiets introduktion, hvor rationalitet inden for klassisk sociologi sædvanligvis dominerer følelser (Hviid Jacobsen, 2008). Dette gør sig angiveligt ikke gældende i professionelt socialt arbejde, hvor klienternes følelser kan dominere brugen af aktuelle styringstendenser. Således ødelægger aktuelle styringstendenser altså ikke

socialrådgiveres relation med klienten, som angivet i litteraturgennemgangen (Thorsager mfl., 2007; Guldager, 2002). Dette kan også relatere sig til litteraturgennemgangen, hvor det er en del af socialrådgiveres 'personlige og kommunikative' kompetencer at løse konflikter med klienterne (Dansk Socialrådgiverforening, 2006). Endvidere kan klienternes følelser, såvel som socialrådgivernes følelser, forstås som vejledende for socialrådgivernes etiske overvejelser, hvormed socialrådgiverne ikke styrer efter metoder, når klienterne er for følelsesmæssigt berørte (Løgstrup, 2010).

På den anden side betyder det, at socialrådgiverne selv kan blive følelsesmæssigt frustrerede, fordi de må udskyde styringen (Beate). På den måde udfordrer aktuelle styringstendenser altså socialrådgiveres arbejde med følelser indirekte, hvor socialrådgiverne bliver følelsesmæssigt frustrerede, hvis de ikke kan komme i gang med at styre mødet med klienten. Formodentlig fordi aktuelle styringstendenser fylder meget i professionelt socialt arbejdes praksis som arbejdsredskab, hvilket socialrådgiverne blandt andet måles på gennem monitorering og evaluering, som en undersøgelse i litteraturgennemgangen angiver (Thorsager mfl., 2007; Dansk Socialrådgiverforening, 2006).

Det er væsentligt, at de interviewede socialrådgivere er glade for at arbejde med metoder under møderne med klienterne:

"Så bruger jeg også tit papir (...) Hvor jeg tegner ligesom: 'Her er vi'. Altså hvor jeg tegner et udgangspunkt: 'Vi sidder her omkring et bord' og hvor det er, vi gerne skulle hen" (Anders).

"Altså metoder er godt for møder (...) Rammerne for det, du sidder i er godt for et møde. Stemningen, der bliver skabt" (Clara).

"Jeg bruger selv rigtig meget inddragende metoder (...) Jeg bruger rigtig meget Signs of Safety i mine samtaler med borgere og samarbejdspartnere" (Dorthe).

Når styringen forholdes til Goffmans perspektiv, så påtager socialrådgiverne sig med styringen en rolle som holdleder af mødet og dermed også for klienten (Jacobsen &

Kristiansen, 2002). Dette harmonerer med en fortolkning af Foucault og Deans perspektiv, hvor socialrådgiverne gennem styringen udøver magt over klienterne ved at præsentere en metode og proces for klienten, som klienten skal gennemgå som led i løsning af eget problem (Dean, 2010; Svendsen, 2005). Herved subjektiveres klienten gennem styringen (ibid). Endvidere harmonerer dette med en fortolkning med Hochschilds optik, hvor styring gennem metoder kan understøtte en følelsesnorm om professionalisme og kontrol af egne følelser. Dette understøttes af, at socialrådgivere under mødet med en klient er meget observante og således aflæser og fortolker den sociale situation:

”Jamen, jeg er jo på arbejde og observerer også, når jeg sidder i rummet. Altså (red. taler til sig selv): ’Hvordan interagerer mor og far og søn? Og hvem taler mest? Og hvem afbryder hinanden og?’ Altså, deres samspil siger jo helt vildt meget” (Dorthe).

”Ja, så jeg er hele tiden sådan lidt opmærksom... Også opmærksom på om føler borgeren sig tryk? Altså i denne her situation eller kigger borgeren på uret hele tiden eller sådan (...) Og det er igen også fordi meget af det, jeg skal have belyst, det er, jamen hvordan er borgeren i en samtale og kommunikation” (Beate).

Selve møderne med klienterne, der med Goffmans perspektiv kan forstås som en forestilling, er altså også genstand for socialrådgivernes observation (Jacobsen & Kristiansen, 2002). Observationerne bidrager til socialrådgivernes socialfaglige vurderinger samt f.eks. til udfyldelse af processuelle lovkrav, som beskrevet af Beate. Således kan selve møderne med Deans begreb ’selvstyring’ altså fortolkes som processtyring, hvor socialrådgiverne, uden at have formidlet det til klienterne, observerer og inddrager klienternes adfærd i møderne som led i en processuel undersøgelse eller afdækning. Der bliver således tale om en usynlig magtform over for klienterne (Dean, 2010; Järvinen & Mortensen, 2005; Svendsen, 2005).

Sammenfatning

På baggrund af ovenstående analyse kan det sammenfattes, at klienters følelser under et møde tilsidesætter processtyring og metoder, så socialrådgiverne venter med at arbejde med en metode, til der er kontrol over klienternes følelser. Således vurderer socialrådgiverne den sociale situation og påbegynder ikke procesledelse eller en

metodisk styret tilgang, hvis klienterne er for følelsesmæssigt påvirkede. Dette påvirker dog socialrådgiverne følelsesmæssigt, fordi de bliver frustrerede over ikke at kunne arbejde efter metoden og overholde kvantitative krav i deres arbejde.

I teorien kunne man foranlediges til at tro, at der med selvstyring og forskydning af magt over klienterne i praksis også sker en forskydning af socialrådgivernes følelser, således at socialrådgivere med forskydningen af magt ikke oplever så intense følelser i deres arbejde, da ansvaret i højere grad ligger hos klienten ifølge Foucaults optik (Dean, 2010; Svendsen, 2006; Järvinen & Mortensen, 2005). Dette gør sig ikke gældende i min empiriske undersøgelse, hvor socialrådgiverne i høj grad oplever følelser i forbindelse med mødet med klienten.

5.4 Aktuelle styringstendenser efter mødet

I de to forrige afsnit er det analyseret, at socialrådgivere ikke oplever aktuelle styringstendenser som en hindring for deres følelsesarbejde under mødet med klienten. Aktuelle styringstendenser kan derimod bidrage til at strukturere et følelsespræget møde mellem socialrådgiver og klient. I dette afsnit fortolkes det, hvordan aktuelle styringstendenser påvirker og udfordrer socialrådgiveres arbejde med følelser efter mødet.

Efter mødet påvirker og udfordrer aktuelle styringstendenser socialrådgiveres arbejde med følelser:

”Tid har vi jo aldrig nogensinde nok af. Så (...) sådan er det bare” (Clara).

”Der er alt det bureaukrati altså... Og alle beslutningsprocesser er totalt langvarige og tager virkelig lang tid, altså. Altså, jeg vil nødig være borger i det system (...) og det gør det svært at bruge sig selv (...) Jeg tror ikke rigtig, at nogen uden for systemet kan forstå det her system med mindre, de er opvokset i det. Men dem inde i systemet – jeg tror ikke sådan helt, at de forstår det. Der er bare nogen, der lærer at leve med det” (Dorthe).

”Det kan godt gøre, at der bliver ophobet nogle følelser, som der nogle gange skal udløb for. Og nogle frustrationer over trægheden i systemet, over vores handlemuligheder/begrænsninger. Der er rigtig mange ting, som kan frustrere (...)” (Anders).

Når citaterne fortolkes ind i Goffmans optik, så får socialrådgiverne efter mødet med klienten en ny rolle, hvor de i stedet for at arbejde med mennesker skal arbejde med dokumentation og administration af deres arbejde (Jacobsen & Kristiansen, 2002). Dette relaterer sig til litteraturgennemgangen, hvor en undersøgelse viser, at socialrådgivere bruger 48 procent af deres arbejdstid på administration og dokumentation, mens 18 procent af arbejdstiden bruges på klientkontakt (Dansk Socialrådgiverforening, 2011).

Når citaterne forholdes til Hochschilds optik, så indebærer de store dokumentations- og administrationsmængder i form af kvantitative krav til socialrådgiverne og deres arbejde, at socialrådgiverne ikke har tid og mulighed for at forholde sig til deres følelser efter mødet med en klient. Dette i tråd med artikler fra specialets litteraturgennemgang, hvor blandt andet styring gennem evidensbaserede metoder udløser faglige dilemmaer (Wezelenburg, 2012; Toft, 2013). Socialrådgiverne taler sammen i hurtige snakke med kollegaer i dørkarme mellem møder og i de små pusterum imellem det administrative arbejde:

”Man får vendt en sag bare lige sådan 5-10 minutter, når man kommer altså hjem fra et møde. Men det er det der med at (...) Måske få talt om hele sagen fra start til slut (...) Det kan give rigtig mange ting. Altså det kan give en god, hvad hedder det, indsigt i, hvorfor den egentlig endte som den gjorde” (Beate).

”Jamen, jeg tænker jo, at hvis jeg ikke kunne lide at bruge mig selv i mit arbejde, så var jeg ikke søgt ind som socialrådgiver. Altså, så kunne jeg ligeså godt stå i en butik og folde en eller anden trøje eller... Altså, det er jo den menneskelige kontakt, der giver man jo også noget af sig selv. Ja. Altså det er ligesom det, der holder det kørende ikk? (red. latter). Det er ikke alle de der systemer og spørgeskemaer og alle de der skemaer, du skal klistre alt muligt ind i (red. latter). Det er lidt ligegyldigt ikk? Jeg gør det bare, fordi det skal gøres” (Dorthe).

Når disse udsagn fra socialrådgiverne fortolkes i et større perspektiv i forhold til litteraturgennemgangen er det væsentligt, at socialrådgivere er drevet af og motiveret af deres følelser og trang til at hjælpe andre mennesker, hvormed høje og omfattende krav, dokumentation og administration står i modsætning til socialrådgiveres følelsesmæssige motivation, som udtrykt af Dorthé og Beate (Uggerhøj, 2005; Hagen & Johansen, 2003; Limborg & Hvenegaard, 2008). Beate beretter, at det er rart at 'få vendt en sag' med en kollega, men det indebærer ikke at tale om hendes egne følelser som socialrådgiver. Det indebærer snarere en socialfaglig stillingtagen til sagen, hvori egne følelser ikke indgår (Dansk Socialrådgiverforening, 2006; Limborg & Hvenegaard, 2008). Det vil sige, at den store mængde af dokumentation, som socialrådgiverne skal foretage, kan betyde, at socialrådgiverne ikke har tid og mulighed for at forholde sig til deres følelser efter mødet med klienten. Omvendt er det positivt, at der trods alt er tid til at tage faglig stilling til sagen. Men på grund af den manglende forholden til egne følelser, påvirker og udfordrer aktuelle styringstendenser socialrådgiverne efter mødet og medfører følelsesmæssig frustration hos socialrådgiverne - både over administrationsmængden og over, at de ikke kan arbejde med deres følelser, uanset om dette er bevidst eller ej.

Sammenfatning

Det kan på baggrund af ovenstående analyse sammenfattes, at aktuelle styringstendenser påvirker socialrådgiveres arbejde efter mødet med klienten, da socialrådgivere på grund af store dokumentationskrav i de aktuelle styringstendenser, som de måles på i arbejdet, ikke har tid og rum til at forholde sig til og dermed arbejde med egne følelser.

5.5 Sammenfatning af analyse

Den sammenfattende analyse af, hvordan aktuelle styringstendenser påvirker og udfordrer socialrådgiveres arbejde med deres følelser, viser, at socialrådgivere er glade for aktuelle styringstendenser, fordi det hjælper dem med at strukturere mødet med klienten, herunder formodentlig også deres følelser, da de så har et fokus at arbejde ud fra. Endvidere understøtter *anvendelsen* af en metode følelsesnormen om

professionalisme. Under mødet med en klient vurderer socialrådgiverne den sociale situation og påbegynder ikke procesledelse eller en metodisk styret tilgang, hvis klienterne er for følelsesmæssigt påvirkede. Efter mødet med en klient udfordrer aktuelle styringstendenser socialrådgiveres arbejde med følelser, da socialrådgivere på grund af store dokumentationskrav i de aktuelle styringstendenser, som de måles på i arbejdet, ikke har tid og rum til at forholde sig til og dermed arbejde med egne følelser.

Kapitel 6

Konklusion & perspektivering

Hvordan håndteres følelser i professionelt socialt arbejde præget af moderne styringstænkning?

Dette kapitel består af specialets konklusion. Kapitlet afsluttes med en afsnit, der præsenterer andre mulige perspektiver på problemstillingen.

6.1 Konklusion

Det har været mit formål at undersøge, hvordan følelser håndteres i professionelt socialt arbejde præget af moderne styringstænkning. Specialets problemstilling er blevet undersøgt gennem en bred litteraturgennemgang, fire pilotinterviews og fire kvalitative interviews med uddannede socialrådgivere ansat i kommunale forvaltninger samt Goffmans teatermetaforiske analogi, Hochschilds teori om emotional labor og Foucault governmentality perspektiv med fokus på selvstyring.

Goffmans teatermetaforiske analogi bidrager i analysen til en indsigt i, hvordan socialrådgivere før og efter mødet med en klient sjældent har tid, rum og mulighed for at forholde sig til deres følelser, hvormed følelserne overses, undertrykkes og bliver ubevidste og kan derved påvirke socialrådgiverne handlinger under mødet med en klient. Endvidere bidrager Goffmans optik til at forstå, hvordan socialrådgivere arbejder med deres følelser udadtil i forhold til klienten og skifter roller i deres arbejde. Det er her væsentligt, at socialrådgivere ikke belønnes for følelsesmæssigt arbejde, men derimod når de overholder kvantitative krav som led i aktuelle styringstendenser, hvilket medfører følelsesmæssig frustration hos socialrådgivere.

Hochschilds perspektiv emotional labor bidrager i analysen med et perspektiv på professionelt socialt arbejde som følelsesmæssig udbytning af socialrådgivere. Dette ses i modsætningen mellem, at socialrådgivere på den ene side er motiveret af deres følelser og går følelsesmæssigt helhjertet ind i deres arbejde, og at socialrådgivere på den anden side er underlagt en følelsesnorm om professionalisme, der fordrer kontrol

over deres følelser. Endvidere fremgår det, at aktuelle styringstendenser understøtter denne følelsesnorm med et signal om professionalisme. I dette spændingsfelt bliver socialrådgiveres arbejde med følelser i forvaltningen en individuelt præget affære, hvor socialrådgivere efterlades til selv at håndtere deres følelser både før, under og efter mødet med klienten. Særligt fordi følelsesnormen også er gældende imellem socialrådgivere, der ikke italesætter deres følelser over for hinanden. Dette med fare for at socialrådgiverne mister kontakten til deres følelser, at socialrådgiveres følelser ubevidst får betydning for deres handlinger i arbejdet samt med risiko for at socialrådgiverne får stress. Risikoen for stress forøges med kombinationen af høje kvantitative krav i arbejdet som f.eks. dokumentation.

Foucaults perspektiv bidrager i analysen til at forstå aktuelle styringstendenser som usynlig magt udøvet af socialrådgiverne over klienterne. Analysen viser, at socialrådgivere er glade for aktuelle styringstendenser, men tager stilling til metodernes relevans *før* et møde med en klient og lader være med at bruge en metode, hvis en klient viser sig at være for følelsesmæssigt berørt *under* et møde. Således styrer socialrådgiverne altså ikke klienterne til at styre sig selv, med Foucaults perspektiv, hvis klienterne er for følelsesmæssigt berørte, men arbejder i stedet med følelser udadtil i forhold til klienten for på forskellig vis at berolige klienten.

På baggrund af specialets analyse kan det overordnet konkluderes, at følelser i professionelt socialt arbejde håndteres af socialrådgivere, som både understøttes og udfordres heri af aktuelle styringstendenser. Aktuelle styringstendenser bidrager med deres rationalitet og styring blandt andet til en følelsesmæssig styring af og struktur *under* mødet mellem socialrådgiver og klient. Socialrådgivere er generelt motiveret og drevet af deres følelser i arbejdet, fordi de gerne vil gøre en forskel og hjælpe andre mennesker. På samme vis har klienter følelsesmæssig trang til at blive hjulpet. Dermed både påvirker, bryder og strukturerer moderne styringstænkning og aktuelle styringstendenser i form af konkrete metoder og processuelle lovkrav dette følelsesmæssige gensidighedsforhold. Det er væsentligt, at aktuelle styringstendenser også udfordrer socialrådgiveres arbejde med følelser *efter* mødet med klienten. Dette på grund af den medfølgende mængde af krav om administration og dokumentation, der tager så meget tid og plads, at socialrådgiverne ikke forholder sig til egne følelser, så følelserne ubevidst og bevidst kan påvirke socialrådgiveres handlinger i mødet med

klienten. Kombinationen af følelesnormen, høje kvantitative krav og manglende understøttelse af, at socialrådgivere forholder sig til deres følelser, medfører risiko for stress og udbrændthed for socialrådgivere. Endvidere at socialrådgiveres følelser får indflydelse på mødet med klienten.

Dette speciale fremhæver, at professionelt socialt arbejde også består af og styres af følelsesfulde møder mellem mennesker. Følelser har også betydning for mødet mellem socialrådgiver og klient, særligt når socialrådgivere ikke understøttes i at forholde sig til deres følelser. Professionelt socialt arbejde kan forstås som et kompromis eller en sammensætning af på den ene side rationalitet i form af politik, økonomi, regulering, styring og objektivitet og på den anden side subjektivitet og følelser. Det er væsentligt, at der med følelesnormen i professionelt socialt arbejde, om ikke at vise følelser kombineret med høje kvantitative krav som medfølgende til aktuelle styringstendenser, er tale om en skæv balance for socialrådgivere. Dette set i lyset af, at socialrådgivere bliver syge med stress, når deres arbejde med følelser ikke understøttes og håndteres kollektivt. Udover store personlige omkostninger for den enkelte socialrådgiver koster sygdommeldinger med stress samfundet dyrt. For at understøtte en mere kvalificeret socialfaglig praksis samt forebygge antallet af stresstilfælde bør socialrådgivere derfor støttes i at arbejde fagligt med følelser som en specifik kompetence. Hertil bidrager specialets processuelle analytiske perspektiv på betydningen af socialrådgiveres følelser og arbejde med følelser før, under og efter mødet med klienten, repræsenteret af Goffmans teatermetaforiske analogi. Dette perspektiv er centralt for at forstå, hvordan følelser håndteres i professionelt socialt arbejde præget af moderne styringstænkning i en helhed. Der er nemlig forskel på, hvordan socialrådgivere arbejder med deres følelser i de forskellige situationer. Endvidere påvirker de forskellige situationer hinanden. Men det er også i disse forskellige situationer, særligt før og efter mødet med klienten, at normer kan forandres og skabe rum til fokus på socialrådgiveres følelser.

Specialets undersøgelse har et mikroperspektiv. Det kan derfor ikke påvises, hvordan følelser håndteres i professionelt socialt arbejde præget af moderne styringstænkning i et generelt perspektiv. Det er heller ikke formålet, at kunne generalisere bredt, men derimod at skabe en lille og dyb indsigt. Det mener jeg, at dette speciale ved hjælp af

min egen forforståelse og erfaring, trianguleringen mellem litteraturgennemgangen, pilotinterviews samt fire kvalitative interviews kombineret med udvalget af teorier kan give et kvalificeret indblik i.

6.2 Perspektivering

Dette speciale har undersøgt professionelt socialt arbejde præget af moderne styringstænkning med et følelsesmæssigt specifikt perspektiv. Det betyder, at jeg igennem specialet primært har haft blik for følelser og styring og dermed har udelukket andre perspektiver. I det følgende vil jeg præsentere andre mulige perspektiver på specialets tema.

At opleve følelser og modsætning mellem egne følelser og af omgivelserne eller af arbejdspladsen forventede følelser relaterer sig ikke kun til professionelt socialt arbejde, men i høj grad også til andre fagprofessioner som eksempelvis sygeplejersker, lærere og pædagoger (Hochschild, 2003). Disse professioner kendetegnes ved at arbejde med mennesker og har mødet med mennesker som kernekompetence. De oplever derfor også følelser igennem deres arbejde. Et andet perspektiv på dette modsætningsforhold kunne være at undersøge forholdet imellem person og profession, der også inddrager forholdet til egne personlige værdier og holdninger, herunder følelser. Det er væsentligt, at specialets interviewede socialrådgivere i enkelte udsagn har forklaret deres følelser med egne personlige værdier og holdninger. Dermed kunne det have været relevant at undersøge, hvordan socialrådgivere håndterer dikotomien imellem person og profession frem for, hvordan de håndterer deres følelser.

Når professionelt socialt arbejde ansues som præget af moderne styringstænkning i form af governmentality, blandt andet udtrykt gennem professionelt socialt arbejdes praksis i form af selvstyring af klienterne, medfører dette en ændring af socialrådgivernes rolle. Dette fra tidligere at have været opfattet som eksperter, der vidste, hvad der var bedst for klienten, til i dag i højere grad med aktuelle styringstendenser at være blevet en form for 'procesledere', der i stedet skal styre klienten til at styre sig selv (Järvinen og Mik-Meyer, 2012). Det skyldes, at neoliberale tendenser i de vestlige velfærdsstater medfører et opgør med tidligere

paternalistiske tendenser (Dean, 2010). I stedet for specialets fokus på selvstyring rettet mod klienterne, kunne selvstyring være rettet mod socialrådgivere og deres følelser og arbejde hermed. På den måde kan det diskuteres, om neoliberale tendenser på samme vis som med klienterne også indebærer en subjektiveringsproces indadtil mod socialrådgiverne, hvor socialrådgiveres følelser og arbejde med følelser individualiseres, så socialrådgiverne selv skal styre dette arbejde.

Afslutningsvist kan dette speciale give anledning til en diskussion af forholdet mellem følelsesmæssigt engagerede socialrådgivere og deres arbejdsliv. Dette i forhold til hvor meget en arbejdsplads kan og skal involvere sig i noget så subjektivt og individuelt som følelser hos medarbejdere. Det kan således diskuteres, om der kan og skal sættes grænser for medarbejderes følelser og hvor meget en medarbejder kan forlange at engagere sig følelsesmæssigt. Dette forhold kunne belyses teoretisk med Jürgen Habermas begreber om system- og livsverden, hvor systemverden med dets rationalitet og regulering koloniserer menneskers livsverden (Dalberg-Larsen, 2005). Omvendt kan det med et følelsesmæssigt perspektiv diskuteres, om menneskers livsverden, herunder følelser, skal have lov til at tage plads i systemverdenen og hvor meget. Således giver specialet anledning til både moralske og etiske diskussioner omkring følelser i professionelt socialt arbejde, såvel som i alle andre former for arbejde.

Litteratur

Abbott, Andrew (1988). *The System of Professions. An Essay on the Division of Expert Labor*. The University Chicago Press.

Andersen, Heine (1996). *Rationalitet, Velfærd og Retfærdighed*. Samfundslitteratur.

Antoft, Rasmus (2008). *Forhandlinger om arbejdspraksis – om organiseringen af professionelt arbejde* i Hviid Jacobsen, Michael og Pringle, Keith red. At forstå det sociale - sociologi og socialt arbejde. Akademisk Forlag.

Barbalet, Jack (2002). *Emotions and Sociology*. Blackwell Publishing. Oxford.

Bloch, Charlotte (2007). *Passion og Paranoia. Følelser og følelseskultur i Akademika*. Syddansk Universitetsforlag.

Bourdieu, Pierre (1997). *Af praktiske grunde*. Hans Reitzels Forlag.

Bundesen, Peter (2012). *Hvilken 'dokumenteret effekt' taler vi om?* i Socialrådgiveren nr. 7. Dansk Socialrådgiverforening.

Bruun-Toft, Vibeke (2011). *Følelser i forvaltningen. Et emotionssociologisk studie af følelser i interaktionen mellem socialrådgiver og klient*. Speciale.

Kandidatuddannelsen i Socialt Arbejde. Aalborg Universitet.

Buss, Lone & Strauss, Helle (2003). *Personlig og professionel* i Socialrådgiveren nr. 21. Dansk Socialrådgiverforening.

Caswell, Dorte (2014). *Borgerne er også klienter*. Socialrådgiveren nr. 7. Dansk Socialrådgiverforening.

Christiansen, Jørgen Møller & Larsen, Inge (2007). *Socialrådgiveres psykiske arbejdsmiljø og arbejdsliv*. CASA.

Collin, Finn (1984). *Rationalitet og irrationalitet i Samfundstænkning i 100 år – temaer og skikkelser*. Danmarks Radio for Undervisningsministeriet.

Dalberg-Larsen, Jørgen (2005). *Lovene og livet – en retssociologisk grundbog*. Jurist- og Økonomforbundets Forlag.

Dansk Socialrådgiverforening mfl. (2006). *Socialrådgivernes Kompetenceprofil*. Dansk Socialrådgiverforening, Kommunernes Landsorganisation og De Sociale Højskoler.

Dansk Socialrådgiverforening (2011). *11 minutter i timen til borgerkontakt*. Dansk Socialrådgiverforening.

Dansk Socialrådgiverforening (2013). *Socialrådgivere - psykisk arbejdsmiljø og helbred. Undersøgelse af det psykiske arbejdsmiljø 2011/2012*. Team Arbejdsliv.

Dean, Mitchell (2010). *Governmentality. Magt og styring i det moderne samfund*. Forlaget Sociologi.

Ebsen, Frank Cloyd (2014). *En metode virker aldrig på alle* af Mette Mørk i Socialrådgiveren nr. 3. Dansk Socialrådgiverforening.

Egelund, Tine & Hillgaard, Lis (2004). *Social Rådgivning og Social Behandling*. Hans Reitzels Forlag.

Elm Larsen, Jørgen, Nils Mortensen og Jens Peter Frølund Thomsen (2005). *Magtens mange facetter i mødet mellem system og klient* i Järvinen, Margaretha og Nils Mortensen (red.): *Det magtfulde møde mellem system og klient*. Århus Universitets forlag.

Fehmerling, Helle (2009). *Supervision i Socialrådgivning og socialt arbejde* af Rikke Posborg mfl., 2009. Hans Reitzels Forlag.

- Gade, Anders (1997). *Følelser* i Gade, Anders: Hjerneprocesser. Kognition og neurovidenskab. Frydenlund.
- Gergen, Kenneth (2004/1994). *Virkelighed og Relationer*. 1. Udgave, 4. Oplag. Dansk Psykologisk Forlag.
- Goleman, Daniel (1995). *Emotional intelligence: Why it can matter more than IQ*. New York.
- Guldager, Jens (2002). *Metodevejen - en ny hovedvej eller en blindgyde?* Uden for nummer 5, 3 årgang 2002. Dansk Socialrådgiverforening.
- Hagen, Ulla & Johansen, Adam (2003). *Nyuddannede socialrådgiveres møde med praksis*. Den Sociale Højskole. København.
- Hjort, Katrin (2012). *Det affektive arbejde*. Samfundslitteratur.
- Hochschild, Arlie Russel (1979). *Emotion Work, Feeling Rules and Social Structure* i American Journal of Sociology, Vol. 85, No. 3. The University of Chicago Press.
- Hochschild, Arlie Russel (2003/1983). *The Managed Heart. Commercialization of Human Feeling*. University of California Press.
- Husted, Jørgen (2005). *Etik, moral og værdier*. Philosophia.
- Hvidtfeldt, Kirsten (2003). *Eksistentielle grundvilkår i det professionelle* i Person og profession af Weicher, Inge & Laursen, Per Fibæk (red.). Billesø & Baltzer.
- Hviid Jacobsen, Michael (2008). *Følelser i felten* i Hviid Jacobsen, Michael & Pringle Keith red. At forstå det sociale – sociologi og socialt arbejde. Akademisk Forlag.
- Højberg, Henriette (2004). *Hermeneutik* i Fuglsang, L & P.B. Olsen (red.): Videnskabsteori i Samfundsvidenskaberne. Frederiksberg: Roskilde Universitetsforlag.

Hviid Jacobsen, Michael & Kristiansen, Søren (2002). *Erving Goffman. Sociologien om det elementære livs sociale former*. Hans Reitzels Forlag.

Järvinen, Margaretha og Mortensen, Niels (2005). *Det magtfulde møde mellem system og klient: Teoretiske perspektiver* i Järvinen, Margaretha mfl.: *Det magtfulde møde mellem system og klient*. Magtudredningen. Aarhus Universitetsforlag.

Järvinen, Margaretha og Mik-Meyer, Nanna red. (2012). *At skabe en professionel. Ansvar og autonomi i velfærdsstaten*. Hans Reitzels Forlag.

Johansen, Helle (2009). *Dokumentation i det sociale arbejde* i Rikke Posborg mfl.: *Socialrådgivning og socialt arbejde*. Hans Reitzels Forlag.

Juul, Søren & Pedersen, Kirsten Bransholm (red.) (2012). *Samfundsvidenskabernes videnskabsteori. En indføring*. Hans Reitzels Forlag.

Kähler, Carl (2013). *Den kropsmindede hjerne. Antonio Damasio teori om den emotive subjektivitet*. Frydenlund.

Kokkinn, Jydy (2005). *Profesjonelt sosialt arbeid*. 2. udgave. Universitetsforlaget.

Krogh Hansen, Helle (2007). *Sprogliggørelse af livserfaringer, følelser, og solidaritet i professionel omsorg*. Gerontologi, Årgang 23, nr. 3.

Kruuse, Emil (2001). *Kvalitative forskningsmetoder - i psykologi og beslægtede fag*. Dansk Psykologisk Forlag.

Kvale, Steiner (1997/2001). *Interview. En introduktion til det kvalitative forskningsinterview*. Hans Reitzels Forlag. København.

Laursen, Erik (2009). *Hyper ritualer og følelser for det sociale. Durkheims teori om samfundets møde med sig selv*. Dansk Sociologi nr. 4.

Limborg, Hans Jørgen & Hvenegaard, Hans (2008). Når man arbejder med mennesker - relationer, følelser og psykisk arbejdsmiljø. Tidsskrift for Arbejdsliv, 10, 4.

Løgstrup, Knud E. (2010). *Den etiske fordring*. Forlaget Klim.

Moesby-Jensen, Cecilie K. & Schjellerup Nielsen, Helle (2013). *Følelser og magt i socialt arbejde med unge* i Benny Lihme (red.): Socialt arbejde med udsatte unge. Akademisk Forlag.

Nielsen, Stolt Camilla (2013). *Berørt & Berammet. Om frivilligt socialt arbejde*. Modul 3 Projekt. Kandidatuddannelsen i Socialt Arbejde. Aalborg Universitet.

Olsen, Henning (2003). *Kvalitative analyser og kvalitetssikring*. Sociologisk Forskning nr. 1.

Pedersen, Flemming & Albertsen, Karin (2012). *Psykisk arbejdsmiljø og helbred. Undersøgelse af FTF'ernes psykiske arbejdsmiljø*. TeamArbejdsliv.

Pedersen, Flemming & Albertsen, Karin mfl. (2013). *Socialrådgivere - psykisk arbejdsmiljø og helbred. Undersøgelse af det psykiske arbejdsmiljø 2011/2012*. TeamArbejdsliv.

Poder, Poul (2010). *Når medarbejdere håndterer hinandens følelser - om betydningen af kollegers 'other emotion management' for deres identitetsarbejde*. Tidsskrift for Arbejdsliv. 12. årg. Nr. 3.

Posborg, Rikke (2009). *Personlige kompetencer i socialrådgivning* i Rikke Posborg: Socialrådgivning og Socialt arbejde. Hans Reitzels Forlag.

Rambøll (2012). *Konsekvenser på området for udsatte børn og unge*. Afrapportering til Social- og Integrationsministeriet.

Rugulies, Reiner (2012). *Følelsesmæssige krav i arbejdet*. Det Nationale Forsknings Center for Arbejdsmiljø.

Simmel, Georg (1998). *Hvordan er samfundet muligt? – udvalgte sociologiske skrifter*. Gyldendal.

Svendsen, Idamarie Leth (2005). *Proces og socialret - overvejelser om de retlige krav, der stilles til socialrådgiveren i dag*. Uden for nummer, nr. 11. Dansk Socialrådgiverforening.

Thorsager mfl. (2007). *Metoder i socialt arbejde. Begreber og problematikker*. SFI.

Toft, Nanna (2013). *Supervision er mental hovedrengøring* i Socialrådgiveren nr. 1.

Tracy, Sarah J. (2005). *Locking up emotion: Moving beyond dissonance for understanding emotion labor discomfort*. Communication Monographs, 72.

Turner, Jonathan H & Stets, Jan E. (2005). *Dramaturgical and Cultural Theorizing on Emotions*. The Sociologi of emotions. Cambridge University Press.

Uggerhøj, Lars (2005). *Menneskelighed i mødet mellem socialarbejder og klient - ideal eller realitet?* i Järvinen, Magaretha mfl. (2005): *Det magtfulde møde mellem system og klient*. Magtudredningen. Aarhus Universitetsforlag.

Uggerhøj, Lars (2008). *Hvad er socialt arbejde - en indkredsning af et mangfoldigt og komplekst felt* i Hviid Jacobsen mfl.: *At forstå det sociale - sociologi og socialt arbejde*. Akademisk Forlag.

Van Krieken, Robert (2002). *Norbert Elias*. Hans Reitzels Forlag.

Wackerhausen, Steen (1997). *Polanyi's begreb om tavs viden - en kritisk skitse*. Institut for Filosofi. Skriftserie nr. 2.

Wezelenburg, Rikke (2012). *Kom ud af busken og tal om børnesagerne!* i Socialrådgiveren nr. 19.

Hjemmesider

Dansk Socialrådgiverforening: www.socialrdg.dk

International Federation of Social Workers: www.ifsw.org

Det Nationale Forskningscenter for Velfærd: www.sfi.dk

Bilag 1

Interviewguide

Briefing

Informanten orienteres om mit speciale, hvordan interviewet behandles, loves anonymitet, tilbydes at læse interviewet, når det er færdigbehandlet og præsenteres for mine egne erfaringer/forståelse med at bruge mig selv 'som værktøj' som socialrådgiver.

Følelser

Hvordan forbereder du dig til et møde i forhold til at skabe en god kontakt med borgeren? Kan du komme med eksempler?

Hvordan bruger du dig selv som værktøj i mødet med borgeren? Kan du komme med eksempler?
(Fysisk/kognitivt)

Hvordan reagerer du på en borgers følelser, hvis han/hun er vred/ked af det/afvisende/opfarende? Kan du komme med eksempler?

Hvorfor og hvordan skjuler/viser du, hvordan du selv har det i mødet med en borger?

Hvordan reagerer du efter et møde med en borger? Hvad gør du?

Aktuelle styringstendenser

Hvorfor er det vigtigt at bruge sig selv som værktøj? Kan du komme med eksempler?

Hvad gør det svært at bruge dig selv som værktøj? Kan du komme med eksempler?

Hvordan finder du plads til at bruge dig selv som værktøj med alt det andet, du skal nå under et møde med en borger?

Hvad gør det nemmere at bruge dig selv som værktøj? Kan du komme med eksempler?