
Organisatoriske rammer og følelsesfuldt arbejde på Sønderbro

- en undersøgelse af de ansattes oplevelser og rolleforståelse på en sikret institution

Kandidatuddannelsen i Socialt Arbejde
Speciale

Anna Sofie Trikker Becker: 20161195

Jenni Foget Johansen: 20161216

Vejleder: Cecilie K. Moesby-Jensen

Anslag: 191.985

03.06.2019



Abstract

This master thesis is based on a case study of the secure institution Sønderbro. First of all, through analysis of six qualitative interviews with employees, selected documents and legislation, the thesis investigates how the organizational conditions impact the employees' perception of their professional role. In doing so, the thesis draws upon Erving Goffman's concept of the total institution and learning theory in social work. The thesis finds that the particular organizational conditions are characterized by a duality of pedagogical initiatives on the one side and punishment and control on the other. Thus, the organizational conditions produce a combination of meaning, conflict and limitations of the employees' perception of their professional role.

Second, through the interviews, the thesis investigates the emotional requirements and consequences produced by the employees' perception of their professional role. In doing so, the thesis draws upon Arlie Hochschild's theory of emotional labour. The thesis finds that the professional role set up a range of requirements and expectations to how the employees act emotionally. As a result, the employees use coping strategies that make the emotional requirements manageable. In this regard, collegial emotional labour is a central resource. However, the emotional labour can also cause negative consequences such as risk of cynicism, self-reproach and alienation.

The thesis concludes that the duality within the organizational conditions create the foundation for certain ways to act and take on the professional role within the secure institution. This is interpreted as ways to which the employees try to manage the emotional and contradictory work with the young people placed in Sønderbro.

Finally, by combining the findings of this particular case study with research focusing on the young users perspective, the thesis discusses the justification and use of secure institutions. The discussion suggests that this type of institution seeks to satisfy the public sense of justice rather than support the rehabilitation and needs of the young people.

Indholdsfortegnelse

1. INDLEDNING	7
1.1 PROBLEMFOMULERING OG ARBEJDSSPØRGSMAÅL	10
1.2 BEGREBSAFKLARINGER	10
1.3 AFGRÆNSNING	11
1.4 SPECIALETS OPBYGNING	12
2. FORSKNING PÅ OMRÅDET	13
2.1 ANBRINGESESOMRÅDET OG DE SIKREDE INSTITUTIONERS SOCIALE ARBEJDE	13
2.2 FØLESESSOCIOLOGI	15
2.3 FÆNGSELSSOCIOLOGI	16
3. VIDENSKABSTEORI OG METODE	18
3.1 VIDENSKABSTEORETISK UDGANGSPUNKT	18
3.2 CASESTUDIET SOM ANALYSEDESIGN	21
3.3 ANALYSESTRATEGI	24
3.4 UNDERSØGELSENS KVALITET	27
4. TEORETISK RAMME	29
4.1 KAPITEL FEM: SØNDERBROS DOBBELTHED OG DE ANSATTES PROFESSIONELLE ROLLE	29
4.2 KAPITEL SEKS: FØLELSER I ARBEJDET PÅ EN SIKRET INSTITUTION	32
5. SØNDERBROS DOBBELTHED OG DE ANSATTES PROFESSIONELLE ROLLE	38
5.1 KARAKTERISTIK AF SØNDERBRO SOM TOTALINSTITUTION	38
5.2 REFORMEN SET FRA ET GOFFMANSK PERSPEKTIV	40
5.3 DE ANSATTES OPFATTELSE AF DE ANBRAGTE UNGE OG DET SOCIALE ARBEJDE	43
5.4 INSTITUTIONEL EFFEKTIVITET OG UDFORDRINGER FOR DEN PROFESSIONELLE ROLLE	51
5.5 DE ANSATTES OPFATTELSE AF SØNDERBROS FORMÅL	54
5.6 DELKONKLUSION	55
6. FØLELSER I ARBEJDET PÅ EN SIKRET INSTITUTION	57
6.1 TRE CENTRALE FREMVISNINGSUDTRYK	57
6.2 STRATEGIER FOR HÅNDTERING AF FØLESESMÆSSIGE KRAV	67
6.3 FØLESE SARBEJDETS KONSEKVENSER	74
6.4 DELKONKLUSION	77
7. AFSLUTTENDE REFLEKSIONER	79
7.1 DE SIKREDE INSTITUTIONERS BERETTIGELSE I LYSET AF SPECIALETS FUND	79
7.2 AFSLUTTENDE TEORETISKE REFLEKSIONER	80

7.3 AFSLUTTENDE METODISKE REFLEKSIONER	81
8. KONKLUSION	84
9. PERSPEKTIVERING	87
10. LITTERATURLISTE	89
11. BILAG	93

1. Indledning

Hvor længe anses mennesker som børn, kan man indespærre børn og unge og hvilke konsekvenser skal der være for lovovertrædelser begået af mindreårige? Hvordan og hvornår skal der gribes ind overfor børn og unge, der befinder sig i eller er på vej ind i en kriminel løbebane? Dette er spørgsmål, der med jævne mellemrum dukker op i den socialpolitiske debat. Det er derimod sjældent de personer, som arbejder med denne målgruppe, der får politisk eller forskningsmæssig opmærksomhed.

Det er et grundvilkår i det sociale arbejde, at det er præget af modsætningsforhold såsom både at skulle udøve kontrol og yde omsorg, have magt til at sanktionere men samtidig motivere og hjælpe. Desuden vil der ofte foregå en løbende balancering af idealer overfor, hvad der i praksis lader sig gøre. Samtidig er mødet mellem socialarbejder og eksempelvis en ung følelsesfuldt, da den unge ofte står i en udsat position præget af sårbare og komplekse problemstillinger. Det er her socialarbejderens rolle at guide og træffe indgribende beslutninger, der kan få stor betydning og eventuelt have konsekvenser for den unges videre liv. Det kræver derfor, at socialarbejderen er i stand til ikke blot at håndtere den unges, men også sine egne følelser for at kunne navigere i et modsætningsfyldt felt.

Et sted hvor disse modsætninger og krav kommer ganske tydeligt til udtryk er på de sikrede institutioner. De sikrede institutioner er de anbringelsessteder i Danmark, hvor man placerer de børn og unge, der er sigtet for eller har begået alvorlig kriminalitet samt kriminalitetstruede børn og unge, der er til fare for sig selv eller andre (Danske Regioner, 2019). De sikrede institutioner tilrettelægger deres indsats ud fra formålsparagraffen i servicelovens kapitel 11 om "særlig støtte til børn og unge". Institutionerne adskiller sig blandt andet fra andre sociale anbringelsessteder ved at yderdøre og vinduer altid er aflåst og at området er indhegnet. De sikrede institutioners organisatoriske rammer og vilkår indebærer på den måde et dobbelt formål, hvor de både skal straffe blandt andet i form af frihedsberøvelse og rehabiliterer ved at skabe udviklingsmuligheder for de unge (jf. Servicelovens kapitel 11). Arbejdet indbefatter således både kontrol i form af aflåsninger, magtanvendelser og kropsvisitationer og samtidig at udføre et stykke meningsfuldt pædagogisk arbejde, der forhåbentlig sender de anbragte børn og unge bedre videre til de instanser, der tager over efter den sikrede institution – hvad end det er til en åben institution, i

familiepleje eller endda hjem. Modsætningsforholdet mellem omsorg og kontrol i det sociale arbejde er på den måde meget tydeligt på de sikrede institutioner og står endda måske over for en skærpelse af dette vilkår. I januar 2019 trådte *Alle handlinger har konsekvenser - en reform af indsatsen mod ungdomskriminalitet* (herefter reformen) i kraft, og lægger i sin helhed op til et mere konsekvensorienteret blik på unge og kriminalitet. Med reformen får de ansatte på sikrede institutioner øgede beføjelser i forhold til at overvåge de anbragte samt foretage kropsvisitationer og magtanvendelser på dem (Justitsministeriet, 2017).

Dette speciale tager udgangspunkt i Den sikrede institution Sønderbro (herefter Sønderbro), som har til huse på Sundholm, Amager. Som den eneste sikrede institution drives den ikke af en region, men af Københavns Kommune (Danske Regioner, 2019). Det er primært unge i alderen 14-18 år, der anbringes på Sønderbro, men der kan anbringes børn ned til 12 år. De er anbragt enten i varetægtssurrogat (jf. retsplejeloven. § 765), ifm. ungdomssanktionens fase 1 (jf. straffelovens § 74a) eller i pædagogisk observation (jf. magtanvendelsesbekendtgørelsen § 30, stk.2), hvor Sønderbro primært har unge i varetægtssurrogat. Institutionen har tre døgnbemandede afdelinger med hver seks pladser, og de unge er i gennemsnit anbragt på Sønderbro i tre måneder. De unge har ingen kontakt med hinanden på tværs af afdelinger, men personalet, der er ansat i en pædagogisk funktion uden lederansvar, roterer derimod mellem afdelingerne fra vagt til vagt. Der er cirka 60 personer med 17 forskellige faglige baggrunde ansat på Sønderbro, eksempelvis socialrådgivere, pædagoger, lærere, tidligere politifolk, universitetsuddannede med mere (interview med Thor, leder på Sønderbro).

I forbindelse med at vi foretog interviews med ansatte på Sønderbro var vi vidner til en situation, der fortæller noget om det modsætningsfyldte og følelsesfulde felt, en sikret institutions ansatte arbejder under:

Da vi kom ind i mødelokalet, hvor vi et par dage forinden havde foretaget en række interviews og nu skulle lave flere, stod der nogle flyttekasser, vi ikke havde set før. Oven på en af dem lå der en kæmpe stor bamse. Ind kom en medarbejder og i døråbningen bag ham stod en lille, spinkel pige, måske tolv-tretten år gammel. Medarbejderen rakte pigen bamsen, hun krammede den og sagde stille "årh, den har

jeg savnet”. De flyttede papkasserne ud af lokalet, og vi kunne gøre klar til interviews. Pigen viste sig at være nyanbragt og kasserne indeholdt hendes personlige ejendele, men mere fik vi ikke at vide om hende (noter fra interviews).

At et barn, der krammer sin savnede tombola-bamse, samtidig er vurderet til at skulle bo bag otte meter højt hegn og en om natten aflåst værelsesdør med gittervinduer kan udefra set virke grotesk, men er ikke desto mindre vidnesbyrd om, at dette felt er komplekst og kræver noget helt særligt af de mennesker, som arbejder der. De skal være i stand til både at navigere i et arbejdsmiljø bestående af risiko for overfald og trusler, men som også indebærer chancer for fine, nære øjeblikke med “den hårde kerne” af Danmarks børn og unge. Dette kræver en evne til at agere i et omskifteligt miljø og at man er i stand til at varetage en rolle, der indebærer modsætningsfyldte opgaver.

Men hvordan oplever ansatte på en sikret institution disse specielle vilkår og hvordan navigerer de under disse følelsesfulde og modsætningsfyldte rammer? Hvordan føles det og hvad kræver det som professionel at nægte en ung kontakt med sine primære omsorgspersoner, nægte at give dem en rygepause, udlevere plastikbestik til aftensmaden, tjekke en ung for stoffer og våben, at skulle drage omsorg for en person, der lige har kastet en stol efter dig?

Meget forskning har beskæftiget sig med de sikrede institutioners betydning for de anbragte børn og unge. Desuden er der forsket i følelsesmæssige belastninger for forskellige faggrupper herunder fængselsbetjente og sagsbehandlere. De følelsesmæssige udfordringer de ansatte på sikrede institutioner oplever, er dog noget mindre belyst, men ikke desto mindre interessante. Dette fordi institutionerne og deres ansatte skal tilgodese forskellig lovgivning, hvormed arbejdet indebærer forskelligartede opgaver og fordi at målgruppen er børn og unge i en enorm udsat position.

Med dette speciale søger vi derfor at afdække, hvordan ansatte på en sikret institution oplever og håndterer at arbejde under disse specielle vilkår og rammer og i et krævende og til tider barsk arbejdsmiljø. Dette vil vi undersøge med følgende problemformulering og arbejdsspørgsmål:

1.1 Problemformulering og arbejdsspørgsmål

Hvilken betydning har de organisatoriske rammer for de ansattes opfattelse af deres professionelle rolle på den sikrede institution Sønderbro og hvilke følelsesmæssige krav og konsekvenser kan denne rolleforståelse have for de ansatte?

Arbejdsspørgsmål til kapitel 5

- Hvordan kan man karakterisere Sønderbro som en totalinstitution?
- Hvilke elementer af arbejdet på Sønderbro fremhæver de ansatte som centrale?
- Hvilke udfordringer udgør de organisatoriske rammer for arbejdet ifølge de ansatte?

Arbejdsspørgsmål til kapitel 6

- Hvilke elementer af arbejdet kan ud fra de ansattes udsagn forstås som særligt følelseskrævende?
- Hvordan håndterer de ansatte disse følelsesmæssige krav?
- Hvilke konsekvenser har dette følelsesarbejde for de ansatte?

1.2 Begrebsafklaringer

De organisatoriske rammer forstår vi som de politiske og lovgivningsmæssige vilkår for arbejdet på Sønderbro, som har betydning for den overordnede styring og ledelse af det daglige sociale arbejde på den sikrede institution. Vi forstår dog ikke de organisatoriske rammer som et sæt af ydre stabile faktorer, men derimod som noget, der skabes og forandres af de mennesker, der interagerer i, omkring og med organisationen (Hernes, 2014: 281).

Den professionelle rolle forstår vi med inspiration fra Erving Goffmans begrebsverden. Der er ikke tale om en statisk forståelse, hvor det samme menneske altid indtager samme position, men derimod om at mennesker tilpasser sine roller de forskellige sammenhænge og interaktioner, de indgår i (Goffman, 2015: 65). Med den professionelle rolle mener vi således den position, de ansatte indtager og tilpasser til deres sociale arbejde med de unge og med deres kollegaer.

Følelser forstår vi ligeledes interaktionistisk, men anerkender en biologisk indflydelse. Vi anser følelser som et uundgåeligt vilkår i mødet mellem mennesker og som noget, der formes ud fra de normer en given sammenhæng foreskriver (Bloch, 2007: 19). Specialet forholder sig endvidere kun til erkendte følelser, der indeholder en grad af vurdering og refleksion i forhold til en given kontekst.

1.3 Afgrænsning

For at besvare vores problemformulering fyldestgørende, er det nødvendigt at foretage nogle afgrænsninger.

Specialets teoretiske del tager som det første afsæt i Erving Goffmans teori om totalinstitutioner og et læringsteoretisk perspektiv præsenteret ved Gunn Hutchinson og Siv Oltedal. Dette sæt af teorier vil undersøge, hvordan de organisatoriske rammer har betydning for de ansattes opfattelse af deres professionelle rolle. Velvidende, at det i denne sammenhæng kunne være relevant at inddrage Michel Foucaults forståelser af magt, disciplinering, styring og udviklingen i synet på kriminalitet (2005), har vi pga. specialets fokus på mikroniveau i form af de ansattes oplevelser af deres rolle, valgt ikke at inddrage Foucaults perspektiver, men derimod Goffmans mere interaktionistiske tankegods. Som det næste tager dette speciale teoretisk afsæt i Arlie R. Hochschilds teori om følelsesarbejde, hvor vi undersøger, hvilke følelsesmæssige krav og konsekvenser arbejdet kan have for de ansatte. Et andet teoretisk afsæt der kunne have været relevant at inddrage er Michael Lipskys teori om street level bureaucracy (Møller, 2012) og herunder det krydspres, ansatte kan opleve i forhold til at leve op til de organisatoriske og politiske krav, der stilles og samtidig bevare personlig og faglig integritet. Men specialets interesse for følelser og interaktioner mellem både målgruppe og kollegaer synes bedre belyst med Hochschilds teori om følelsesarbejde.

Specialet bygger på et casestudie af Sønderbro, og vores data består af seks kvalitative interviews med en leder og fem medarbejdere som således repræsenterer det medarbejderperspektiv dette speciale centrerer sig om samt udvalgte dokumenter fra Sønderbros hjemmeside og relevant lovgivning på området. Formålet med disse kvalitative interviews er at indfange de ansattes oplevelser og forståelse, hvorfor specialet af samme grund afgrænser sig fra at anvende

kvantitative metoder. I begrænset omfang vil specialet endvidere inddrage forskning på området, der repræsenterer et ungeperspektiv. Denne forskning inddrages, hvor det er relevant for analysens resultater, og vi afgrænser os således også fra direkte at inddrage perspektiver fra de unge på sikrede institutioner. Dette gøres da dette speciale fokuserer på de ansattes oplevelser og forståelser.

1.4 Specialets opbygning

Indledningsvis præsenterer kapitel 1 motivationen for at undersøge dette speciales problemformulering. I kapitel 2 præsenteres relevant forskning. I kapitel 3 udfolder og diskuterer vi specialets videnskabsteoretiske udgangspunkt og metodiske fremgangsmåde. De anvendte teoretiske positioner præsenteres i kapitel 4. Kapitel 5 indeholder en analyse af, hvilken betydning de organisatoriske rammer har for de ansattes opfattelse af deres professionelle rolle. Dernæst følger kapitel 6, som indeholder en analyse af de følelsesmæssige krav og konsekvenser, denne rolleforståelse kan have for de ansatte. I kapitel 7 diskuteres nogle af analysens resultater og der præsenteres nogle afsluttende teoretiske og metodiske refleksioner. Herefter afrunder kapitel 8 specialets analyser og diskuterende del og besvarer problemformuleringen i en konklusion. Kapitel 9 indeholder en perspektivering.

2. Forskning på området

Dette speciale centrerer sig om ansattes professionelle rolle og følelsesarbejde i en særlig kontekst. Specialet placerer sig overordnet inden for det sociale arbejdes felt, men da de sikrede institutioners formål og indsats både placerer sig under børne- og socialområdet men ligeledes det strafferetlige system, befinder specialet sig samtidig i et felt med tilgrænsende og relevante forskningsområder, som dog ofte overlapper hinanden og indbyrdes spiller sammen. De er her opdelt for overblikkets skyld:

1. Anbringelsesområdet og de sikrede institutioners sociale arbejde
2. Følelsessociologi
3. Fængselsociologi

2.1 Anbringelsesområdet og de sikrede institutioners sociale arbejde

Det sociale arbejde er generelt kendetegnet ved modsætninger, bl.a. da det ofte indebærer hjælp, der også er kontrol og omvendt. Vi mener, at modsætningerne på de sikrede institutioner er særligt tydelige, da det pædagogiske personale både skal sikre indespærringen af de unge, men ligeledes har ansvaret for selvsamme unges rehabilitering og udvikling. Fælles for en stor del af forskningen, der undersøger de sikrede institutioners vilkår, rammer og hverdag er et fokus på de institutionernes tvetydigheder. Der findes således en række begrebspar i praksis og i forskningen, der ofte betragtes som modsætninger og som opstilles for at opnå en forståelse af vilkårene og dermed arbejdet på sikrede institutioner fx kontrol og omsorg, straf og behandling, indespærring og rehabilitering. Dette afsnit vil præsentere forskning, der interesserer sig for disse modsætningsforhold og undersøger hverdagslivet og dets vilkår på en sikret institution for både de anbragte og personalet.

Tine Egelund og Turf Böcker Jakobsen har i flere sammenhænge skrevet om døgninstitutioners hverdag og vilkår, heriblandt sikrede institutioner (2009; 2011). De opstiller fire praksisbegreber, der kan beskrive den socialpædagogiske indsats, der finder sted på tværs af forskellige typer af døgninstitutioner, herunder sikrede institutioner: 1) At skabe tryghed og forudsigelighed, 2) At se barnet og dets individuelle behov, 3) At skabe relationer gennem værdsættelse og anerkendelse, 4) At udvikle selvstændighed og færdigheder. En central pointe er, at begreberne i praksis

udmøntes vidt forskelligt fra institution til institution. Ifølge Egelund og Jakobsen befinder det sociale arbejde og omsorgen heri sig i et spændingsfelt mellem idealer og realiteter, hvor, specielt de sikrede institutionernes rammer og organisering har stor indflydelse på, hvad der er realistisk i det sociale arbejde i sådan en kontekst.

En anden der har forsket i anbringelsesområdet og mere specifikt de sikrede institutioner er Martin Hoffman. Han udgav i 2018 sin ph.d. "Pædagogik bag tremmer - unges hverdagsliv på en sikret institution mellem pædagogiske intentioner om forandring og kontrolbestræbelser". Gennem observation og interviews med personale og de unge på en sikret institution undersøgte han, hvordan modsætninger mellem kontrol og pædagogiske intentioner om forandring får betydning for konflikterne og mulighederne for samarbejde mellem de unge og personalet. Hoffman forholder sig kritisk over for de sikrede institutioners rammer og vilkår ift. mulighederne for frugtbart pædagogisk arbejde og konkluderer, at rammerne minder om et fængsel, som har den modsatte effekt af, hvad man reelt ønsker med denne type behandling. Ifølge Hoffman betyder den store grad af magt og kontrol et øget skel mellem de unge og personalet, hvilket udfordrer muligheder for samarbejde og efterlader rum for konflikter.

Lignende konklusioner kan findes i Tea Bengtssons ph.d. "Youth Behind Bars" fra 2012. Gennem etnografisk feltarbejde har Bengtsson undersøgt de unges hverdag og meningskabelse. Hun viser i sin afhandling, hvordan de unge skaber mening med en kedelig og meningsløs hverdag ved at skabe spænding gennem afvigende adfærd og subkulturer. Bengtssons forskning peger således også på, at de sikrede institutioner ikke har den ønskede effekt og ligesom Hoffman, hvordan bestræbelserne på kontrol udfordrer og modarbejder de pædagogiske intentioner (Hoffman, 2018).

Inge Bryderup har i 2010 foretaget interviews med 14 unge, der har været anbragt på en eller flere døgninstitutioner. Her har hun undersøgt de socialpædagogiske metoder og hvordan de anbragte unge oplever deres ophold. Undersøgelsen viser, at de unge oplever deres ophold på sikrede institutioner som straf og frihedsberøvelse, hvor de bliver ydmyget og frataget muligheden for at være sammen med andre. De unge kritiserer nærmere den pædagogiske tilgang end den egentlige ungdomssanktion, og fokuserer på adfærdsregulering og konsekvens som kilde

til deres kritiske opfattelse. Hertil peger Bryderup på, at de unge, der har positive vurderinger af de sikrede institutioner, fokuserer på medarbejdernes evne til at være lyttende, tillidsfulde og relationsorienterede. Med henvisning til Britta Krog og hendes kvalitative studie af socialt arbejde på de sikrede institutioner, peger Bryderup desuden på en kategorisering af en hård eller blød tilgang i det socialpædagogiske arbejde på opholdsstederne, hvor den hårde fokuserer på adfærdskorrektion og konsekvens, hvorimod den bløde fokuserer på dialog og relationsarbejde.

2.2 Følelsessociologi

Arbejdsmiljøforskning centrerer sig ofte om sammenhænge mellem arbejdsmiljø og helbred. Indgår et teoretisk fokus på følelser i denne sammenhæng, er der forskning der undersøger, hvordan der er en sammenhæng mellem følelsesmæssige krav og belastninger i jobbet og menneskelige konsekvenser såsom stress, udbrændthed og kynisme.

Cecilie Moesby-Jensen og Helle Schjellerup Nielsen har i 2015 lavet et studie, der undersøger følelser i socialt arbejde i to socialforvaltninger. Også denne forskning understreger, hvordan mødet mellem ung og socialarbejder fordrer, at medarbejderen kan balancere mellem kontrol, magt og støtte. Samtidig viser de tre måder, hvorpå medarbejderne håndterer deres følelsesarbejde: det spænder fra at lukke fuldstændig af for følelsernes indblanding i arbejdet, til at udskyde sine følelser og arbejde med dem senere samt til når en sag 'kommer ind under huden'. De viser i studiet, hvordan følelser fylder meget i arbejdet med børn og unge og hvordan følelsesarbejdet både kan have negative og positive konsekvenser for medarbejderne og de unge.

Anden forskning inden for dette område undersøger andre aspekter af følelsesarbejde. Merete Monrad har i sit studie "Kollegialt følelsesarbejde på plejehjem og i daginstitutioner" (2016) undersøgt følelsesarbejdes kollektive karakter. I studiet viser Monrad, hvordan følelsesarbejdet, ift. den gruppe man arbejder med, er afhængig af og påvirket af det følelsesarbejde kollegaer udfører samt den følelsesmæssige kontekst, der skabes mellem kolleger. Hun viser, hvordan de følelser og stemninger kollegaer udtrykker og skaber kan være en ressource. Det kollektive følelsesarbejde er produktivt ift. at håndtere det følelsesfulde arbejde og de belastninger, det kan indebære og dermed være gavnligt for opgaveudførelsen og det faglige arbejde med målgruppen. Hun refererer til de følelsesmæssige ressourcer, man får adgang til i form af fx kærlighed og

omsorg og således de affektive relationer mellem venner og familie. Det bliver således relevant at tale om kollegialt følelsesarbejde når det udføres i tætte samarbejdsrelationer. Hertil skriver Monrad, at det kollegiale følelsesarbejde kan anses som en ressource eller strategi til at håndtere de følelsesmæssige krav og belastninger.

Laila Espersens ph.d. “Bekymrende identiteter” fra 2010 tager blandt også et følelessociologisk udgangspunkt. Espersen undersøger medarbejderes måde at håndtere de følelsesmæssige aspekter af hverdagen og arbejdslivet på et behandlingshjem for sindslidende børn og unge. Her viser Espersen, hvordan medarbejderne oplever, at de strukturelle rammer er vanskelige og utilstrækkelige at arbejde under, hvorfor de professionelle skaber en følelsesmæssig distance til de anbragte børn samt til ledelsen og derimod finder støtte i medarbejdergruppen. Afslutningvis er det indenfor dette område værd at nævne Charlotte Blochs forskningsprojekt fra 2007, hvor hun undersøgt følelser og følelshåndtering i en universitetskontekst. Her viser hun bl.a., hvordan følelser tilpasses og håndteres ift. kulturens normer, men at følelser også er kræfter, der udspringer af forhold mellem mennesker. Bloch viser hertil også, hvordan følelser og håndteringen af disse hænger sammen med den særlige struktur universitetsuddannelser er en del af.

2.3 Fængselssociologi

Det tredje og sidste forskningsfelt vi vil præsentere er forskning vedrørende fængselsbetjente. Her har Dorte Andersen skrevet ph.d.’en “Fængselsbetjentes håndtering af følelsesmæssige krav og belastninger i arbejdet” i 2018, der omhandler hvordan fængselsbetjente i et lukket, dansk fængsel håndterer følelsesmæssige krav og belastninger i mødet med de indsatte og undersøgt, hvilke faktorer der er med til at gøre, at nogle betjente klarer arbejdet i lang tid, mens andre brænder ud. Andersens konkluderer, at det at involvere sig og at finde mening med jobbet mindsker risici for udbrændthed. Den eneste individuelle faktor, der mindsker belastningsrisikoen og dermed sandsynligheden for udbrændthed er personalets civilstatus: de samboende klarer sig bedre end singlerne. Et dilemma Andersen påpeger er, hvordan betjentene hele tiden skal skabe balance mellem nærhed og distance, regler og skøn, samtidig med at de forsøger at skabe et ‘arbejdsjag’ og et ‘privatjag’, hvilket sjældent lader sig gøre. Desuden viser undersøgelsen, at kollegerne på en og samme tid hjælper hinanden til at håndtere svære følelser, men også skaber

en social kontrol betjentene imellem. Det konkluderes bl.a. at jobbet som fængselsbetjent kan siges at foregå på et kontinuum af idealer - når det angår skøn, håndhævelse af regler og involvering med de indsatte, men også hvorvidt man er orienteret mod de indsattes afsoning eller tiden derefter.

3. Videnskabsteori og metode

Dette kapitel vil først redegøre for specialets videnskabsteoretiske forankring og vil dernæst præsentere specialets metodiske tilgang og refleksioner. Herefter vil kapitlet kort diskutere undersøgelsens kvalitet.

3.1 Videnskabsteoretisk udgangspunkt

I dette speciale ønsker vi at undersøge, hvordan organisatoriske rammer har betydning for de ansattes opfattelse af deres professionelle rolle og deres følelsesarbejde på institutionen Sønderbro. Specialets genstandsfelt er altså mennesket og dets erkendelse i sin kontekst, hvorfor specialets videnskabsteoretiske udgangspunkt er at finde i den hermeneutiske tradition. Hermeneutikken ønsker *“at forstå, hvordan de involverede individer opfatter bestemte fænomener og begivenheder ud fra et perspektiv, der er forankret i det konkrete sted og den konkrete tid”* (Egholm, 2014: 90). Hermeneutikken har på den måde sit afsæt i kontekster, hvor fokus i højere grad er på individers forståelse af fænomener snarere end på det konkrete fænomen (ibid). Ser man ønsket om at undersøge, hvordan udvalgte ansatte på Sønderbro forstår deres professionelle rolle og deres følelsesarbejde i en unik organisatoriske kontekst, synes specialets overordnede interesse at forankre sig i den hermeneutiske tradition.

Der findes forskellige udgaver af hermeneutikken, som befinder sig i forskellig afstand til naturvidenskabelige metoder. Der hvor hermeneutikken har elementer tilfælles med de naturvidenskabelige traditioner er i dens realistiske ontologi (Egholm, 2014: 245). Udgangspunktet for dette speciale er at komme nærmere en forståelse for den mening, som de ansatte på Sønderbro tillægger deres professionelle rolle samt deres oplevelse af det følelsesarbejde, de og deres kolleger varetager. Vi antager dermed, i tråd med hermeneutikkens ontologi, at disse meningstillæggelser og opfattelser findes i virkeligheden, og vores opgave bliver dermed at erkende dem (Egholm, 2014: 91). Dette ontologiske udgangspunkt kommer også til udtryk i problemformuleringens fokus på de ansattes opfattelser og forståelser.

Der hvor naturvidenskaben adskiller sig markant fra hermeneutikken er i dens søgen efter forklaring og generelle lovmæssigheder. Hermeneutikken og også dette speciale søger derimod at forstå menneskeskabte meninger (Juil, 2012: 109). Denne grundlæggende forskel ses bl.a. også i

de forskellige perspektivers genstandsfelt og menneskesyn. Inden for positivismen betragtes mennesket utilitaristisk og rationelt, hvorimod hermeneutikken betragter mennesket som handlende og intentionelt (ibid). I hermeneutikken kan der ikke opsættes lovmæssigheder og regler for mennesket, som der kan for naturen, og menneskets handlinger og erkendelse kan ikke forklares kausalt. Derfor vender hermeneutikken og dette speciale sig mod andre metodiske og analytiske redskaber end naturvidenskaben. Vores fokus på at forstå de professionelles rolle og følelsesarbejde peger mod fortolkning af tekst og tale, for på den måde at fremanalysere mening, hvorfor vi metodisk har valgt at gøre brug af semistrukturerede interviews (jf. afsnit 3.2.1) og dokumenter. Vores epistemologiske udgangspunkt er på den måde i overensstemmelse med specialets overordnede ønske om at give et indblik i udvalgte ansattes oplevelser og forståelser af deres arbejde i en unik og krævende kontekst. Vi forfølger således også et ideografisk videnskabsideal, der fokuserer på det unikke, det konkrete, som kan skabe rum for diskussion og refleksion snarere end et nomotetisk ideal, der søger endegyldige og generelle forklaringer (Egholm, 2014: 99).

3.1.1 Filosofisk hermeneutik og forforståelser

I forbindelse med specialets metodiske tilgang skal en central pointe om forskerens rolle hentes i hermeneutikkens filosofiske tradition. Den filosofiske hermeneutik ser forskeren som en del af det, der fortolkes (Egholm, 2014: 94). I denne forståelse, som vi læner os op af, flytter forskeren ind i den hermeneutiske cirkel og den fortolkendes bevidsthed skal dermed medtænkes. Den filosofiske hermeneutik hævder, at mennesket altid bygger sin tilgang til verden på forforståelser. Forforståelser bliver her, i modsætning til i positivismen, en grundlæggende præmis og noget positivt for al erkendelse, idet man ikke kan forstå noget, uden at have noget at forstå det på baggrund af (ibid). På samme måde har vi ladet vores forforståelser været centrale i undersøgelsen. Når man med dette udgangspunkt har en opfattelse af, at forforståelser er indgangen til at studere fænomener og mennesker, i dette tilfælde de ansatte på Sønderbro, er det vigtigt at bringe disse forforståelser tydeligt i spil. Dette har vi gjort ved at reflektere over og ekspliciterer vores forforståelser for dermed også at kunne pege på, hvordan og hvor vi vil udfordre dem i den konkrete undersøgelse (Juul, 2012: 129-130). Nedenfor vil vi præsentere de forforståelser, der har været centrale:

Forforståelser

- En sikret institution bærer mere præg af fængselslignede rammer end pædagogiske rammer
- Det sociale arbejde er generelt præget af et modsætningsforhold i form af både kontrol og omsorg, dette må været meget tydeligt i arbejdet på en sikret institution
- Reformen får tydelige negative konsekvenser for muligheden for pædagogisk arbejde
- De ansatte har i kraft af deres funktion svært ved at snakke om følelser
- Arbejdet på en sikret institution er følelsesmæssigt krævende

I forbindelse med denne eksplicitering og den videre anvendelse af vores forforståelser i specialet er begrebet *horisontsammensmeltning* relevant (Juul, 2012: 124-126). Denne metodiske tilgang handler om, hvordan du som forsker lader dine forforståelser mødes med de erfaringer, du gør dig i undersøgelsen, og således lader dem smelte sammen og blive til en ny erkendelse. Fortolkningen og erkendelsen er således noget, der opstår i mødet mellem forsker og fænomen. Her er det vigtigt at tilføje, at det ikke handler om at nå til en enighed mellem de to, men nærmere en erkendelse af, at nogle forforståelser er værd at opretholde, hvorimod andre må gå tabt. Under vores interviews havde vi en forventning om, at arbejdet på en sikret institution var følelsesmæssigt krævende, hvilket i høj grad også var det, informanterne gav udtryk for. Til trods for dette stod vi med en erkendelse af, at det var noget mere følelsesmæssigt krævende og modsætningsfyldt end først forventet, da informanterne fortalte om mange voldsomme hændelser og skæbner. På den måde bragte vi vores forforståelser i anvendelse og har konstant holdt dem op imod de erfaringer og den praksis, vi har mødt i studiet af den sociale virkelighed (ibid). Her har det været essentielt, at vi har opretholdt en åbenhed overfor det, der har vist sig i mødet med de ansatte fra Sønderbro, mens vi samtidig har været bevidste om de teoretiske udgangspunkter, vores forforståelser også bygger på. Vi var fx klar over, at Goffmans tænkning ift. totalinstitutioner har været anvendt i forskning om de sikrede institutioner i Danmark og dermed kunne fungerer som et teoretisk værktøj til at forstå de organisatoriske rammer på Sønderbro (Bengtsson, 2012; Hoffman, 2018). Specialets hermeneutiske forankring og vores rolle, har i tråd med et abduktivt udgangspunkt (Reichertz, 2014), gjort det muligt for os at skabe en løbende vekselvirkning mellem teori og empiri og ikke mindst forforståelser. Dette vil blive eksemplificeret yderligere i afsnittet om kvalitative interviews, vores analysestrategi og i kap. 4.

3.2 Casestudiet som analysedesign

Ordet casestudie dækker over en række forskellige tilgange til videnskabelige undersøgelser. Casestudiet kan bl.a. ses som et *“design til at dække over en måde at udvælge, afgrænse eller beskrive en konkret forskningsgenstand”* (Frederiksen, 2018: 100) og søger at forstå et nutidigt fænomen i dybden inden for en virkelighedsnær kontekst (Yin, 2014: 16). Frederiksen skriver endvidere, at man i casestudiet interesserer sig for det komplekse samspil af forskellige faktorer inden for en bestemt kontekst (2018: 100). Casestudiets formål og interesse er på den måde forenelig med specialets ønske om for det første at forstå, hvordan konkrete organisatoriske rammer har betydning for de ansattes opfattelse af deres professionelle rolle og dernæst hvordan denne rolleopfattelse har betydning for de ansattes håndtering af følelsesmæssige krav.

Dette casestudie anvender som nævnt kvalitative metoder, da vi er optagede af de ansattes opfattelser og beskrivelser af deres professionelle rolle samt deres følelser, som ikke nødvendigvis lader sig afdække og forstås på samme nuancerede måde ved brug af kvantitative metoder. Kvantitative metoder er ofte interesserede i at undersøge, *hvor meget eller hvor mange*, der er til stede eller oplever noget og det er derfor også oftest udtrykt i tal (Brinkmann & Tanggaard, 2015: 13). Vi har derfor fundet kvalitative metoder mest anvendelige og relevante, da de netop fokuserer på at undersøge menneskelige oplevelser, erfaringsprocesser og det sociale liv (Brinkmann & Tanggaard, 2015: 14). Specialet har primært anvendt kvalitative forskningsinterviews som metode i indsamlingen af det relevante empiriske materiale til at belyse specialets problemstilling. Her har vi foretaget seks semistrukturerede interviews. Derudover har vi gjort brug af dokumenter for en større baggrundsforståelse for Sønderbro som organisation og for at forstå de socialpolitiske rammer, institutionen er en del af. Denne modificerede dokumentanalyse begrænser sig ved at forholde sig til Sønderbros egen fremstilling af institutionens organisatoriske rammer og vilkår, de unges hverdag og den pædagogiske tilgang som præsenteret på institutionens hjemmeside (www.sønderbro.kk.dk). Hertil suppleres analysen af pamfletter og lovtekster om reformen, her tager vi dog kun udgangspunkt i de dele, der vedrører de sikrede institutioners praksis.

3.2.1 Det kvalitative interview

Kvale og Brinkmann beskriver interviews som et uundværligt redskab i den kvalitative forskning. De skriver, at det *“kvalitative forskningsinterview forsøger at forstå verden ud fra interviewpersonernes synspunkter og udfolde de meninger, der knytter sig til deres oplevelser”* (Kvale & Brinkmann, 2009: 17). Denne metode relaterer sig således til specialets problemformulering, som undersøger, hvordan de ansatte oplever og forstår deres professionelle rolle og de følelsesmæssige aspekter af arbejdet og det er dermed deres udlægninger og meninger, vi centrerer os om. Som led i forberedelsen af interviewene har vi spurgt os selv, *hvad* vi ønsker at vide noget om, og derefter overvejet *hvordan* vi bedst muligt opnår denne viden (Brinkmann & Tanggaard, 2015: 37). Ifm. *hvad*-spørgsmålet valgte vi på baggrund af vores hermeneutiske ståsted, vores forforståelser og vores abduktive tilgang at holde en indledende samtale med en leder og en pædagog på Sønderbro. Dette gjorde vi bl.a. for delvist at lade os lede af feltet ift. at formulere, hvad vi ønsker at få erkendelse om, og for at sikre, hvad Brinkmann og Tanggaard kalder en *bevidst naivitet*, som drejer sig om en åbenhed overfor nye og uventede fænomener i stedet for at have lukkede kategorier og fortolkningsskemaer (Brinkmann & Tanggaard, 2015: 48).

Herefter udfordrede og revurderede vi vores forforståelser og tydeliggjorde dette i vores problemformulering, da vi fx, til vores overraskelse, opnåede en erkendelse om, at de ansatte ikke udelukkende anså reformen som en udfordring eller en hindring for de ansattes arbejde, men derimod også som et tiltag, der kunne gøre arbejdet lettere og mere sikkert (indledende samtale med Thor og Ali). Dette ledte til yderligere eksemplificering af, hvad vi ønskede at undersøge, hvor reformen fx kom til at spille en mindre rolle end først antaget, og derefter forberedte vi, *hvordan* vi på bedst mulig vis kunne tilgå denne ønskede viden. Dette indebar en litteratursøgning af forskning og teori på området. Herefter udarbejdede vi en interviewguide, der både afspejlede vores viden om feltet, relevant teori samt den indledende samtale. Vores kvalitative interviews blev på den måde semistrukturerede med en række overordnede temaer at orientere os mod. Vi udarbejdede hertil eksempler på spørgsmål vi kunne stille, men sikrede samtidig plads til fortolkning af informanternes svar og opfølgende spørgsmål (se bilag 1: interviewguide). Ovenstående eksempler på vekselvirkningen mellem forforståelse, empiri og teori illustrerer vores abduktive metode, og kan genkendes i Charles Peirces forståelse af denne

tilgang: *“we turn over our recollections of observed facts: we endeavour so to rearrange them, to a few of them in such new perspectives that the unexpected experience shall no longer appear.”* (Peirce i Reichertz, 2014: 126). Denne abduktive og hermeneutiske tilgang blev også anvendt undervejs i interviewsituationerne, hvor vi lod den være vejledende for fortolkningen af de ansattes umiddelbare udtryk og adfærd (Kristiansen, 2017: 165).

3.2.2 Udvalgelse af informanter

Vi har foretaget seks individuelle interviews med seks informanter i perioden 11.-13. februar 2019, alle af cirka en times varighed. Vi har gennem privat kendskab fået adgang til en ansat fra ledelsen på Sønderbro, som efterfølgende har givet os adgang til de resterende informanter. I samarbejde med ham udvalgte vi de resterende ud fra følgende udvælgelseskriterier: De skulle være ansat i en pædagogisk funktion og have mest muligt at gøre med det pædagogiske arbejde med de unge, men ikke nødvendigvis have pædagogisk baggrund¹. Derudover ønskede vi at tale med nogen, der havde meget erfaring (to år og derover) og forholdsvis nyansatte (seks måneder og derover). Dette gjorde vi, da vi under den indledende samtale fik af vide, at dette repræsenterede deres medarbejdergruppe godt. På den måde kunne vi få et forholdsvis bredt indblik i, hvordan både nyansatte og mere erfarne ansatte opfatter deres professionelle rolle og de følelsesmæssige krav der er i arbejdet. Se nedenstående boks for et overblik over informanternes baggrund og erfaring.

Informanterne

Thor: leder, uddannet pædagog

Amir: pædagogisk medarbejder, ufaglært

Jens: pædagogisk medarbejder, uddannet pædagog

Mads: pædagogisk medarbejder, naturvidenskabelig kandidat

Ali: pædagogisk medarbejder, uddannet pædagog

Eva: pædagogisk medarbejder, samfundsvidenskabelig kandidat

¹ I ungdomssanktionens fase 1 er det ikke et krav, at det udelukkende er pædagoger, som arbejder med de unge (Sønderbro, 2019)

3.2.3 Etiske overvejelser

Kvale og Brinkmann skriver, at etiske problemer især opstår pga. de komplekse forhold, der er forbundet med at udforske individets indre liv og skildre det i offentlige rapporter eller projekter (2009: 80). I forberedelsesfasen har vi derfor sikret et informeret samtykke fra ledelsen på Sønderbro og de deltagende informanter. Dertil er informanterne blevet lovet anonymitet, hvorfor deres navne er ændret. Dette er bl.a. gjort, da vi var bevidste om, at vi undervejs i interviewsituationen kunne komme ind på ubehagelige oplevelser, fx foretagede magtanvendelser, som kunne være svære at tale om og måske endda kunne få konsekvenser for de ansatte efterfølgende. Samtidig har vi efter interviewene gjort os en række overvejelser ift. de konsekvenser, den eller de grupper, informanterne og de anbragte unge tilhører eller repræsenterer (Kvale & Brinkmann, 2009: 92). I forbindelse med vores forskningsspørgsmål og vores hermeneutiske tilgang har vi dermed også ønsket at tage afstand fra en mere normativ forankret opgave, i det vi overordnet ikke forholder os til, hvorvidt den professionelle rolle de indtager, fx ifm. magtanvendelser eller overvågning af de unge, er 'rigtig eller forkert'. Kvale og Brinkmann skriver hertil, at deltagelsen i en sådan undersøgelse skal bringe mere gavn end skade, hvorfor vi under den indledende samtale fik at vide, at ledelsen synes det kunne være spændende at få et medarbejderperspektiv på dagligdagen. Desuden aftalte vi, at vi ved specialets afslutning vil præsentere vores analytiske fund for de ansatte.

3.3 Analysestrategi

Dette afsnit indeholder en beskrivelse af vores analytiske tilgang, forstået som de forskningsteknikker og redskaber vi har gjort brug af i analysen af vores indsamlede empiri (Järvinen & Mik-Meyer, 2017).

3.3.1 Transskribering og meningskodning

Dette speciale befinder sig som nævnt inden for den hermeneutiske analysetradition, hvorfor der ikke findes faste regler eller standardiserede opskrifter på, hvordan analyser af det indsamlede data skal gennemføres (Kristiansen, 2017: 169). For at sikre en vis kvalitet og gennemsigtighed har vi opstillet en kodningsprocedure, der er blevet anvendt til at analysere, samle og fortolke de meningsenheder, der er til stede i empirien. Kvale og Brinkmann skriver: "*at analysere betyder at adskille noget i dele eller elementer*" (2009: 215). Som det første transskriberede vi vores

interviews ud fra en transskriptionsnøgle (se bilag 2). På den måde sikrede vi et overblik over empirien og dermed nemmere adgang til at adskille og dele elementer og meninger ind i andre sammenhænge. Efter transskriberingen valgte vi at lave en både data- og begrebsbåren kodning, der skulle understøtte vores organisering og koncentreret af indhold og mening i transskriptionerne (Kvale & Brinkmann, 2009: 223-224). Dette udmøntede sig i seks konkrete temaer med individuelle nøglebegreber tilknyttet (jf. bilag 3). Temaerne blev struktureret via farvekoder, så vi kunne få overblik over al data. Kombinationen af induktiv og deduktiv indskrænkning af temaer fandt vi passende for netop både at arbejde på et teoretisk funderet grundlag, men også arbejde 'tæt' på empirien. Samtidig illustrerer denne kombination også specialets hermeneutiske og abduktive tilgang. Nogle temaer og nøglebegreber havde vi således teoretisk defineret på forhånd (fx følelser, magt), mens andre opstod undervejs i interviewene og under kodningen (fx kollegialt fællesskab, målgruppeforståelse) (jf. bilag 3). Vores rolle som aktive medskabere af viden, som fremlagt i afsnit 3.1, har således også forankret sig i specialets analysestrategi bl.a. i kraft af vores fortolkende rolle. Med denne analysemetode imødekom vi tilmed de kvalitetsproblemer, der kan opstå ved henholdsvis en lukket kodning og en åben kodning, hvor meningsfortolkningen enten risikerer at blive presset ind i vores egne forhåndsstrukturerede koder eller helt udelader eget perspektiv. Vi har således forsøgt at sikre kvaliteten i fortolkningsarbejdet i tråd med den hermeneutiske tradition, hvor der arbejdes både induktivt og deduktivt (Juil, 2012: 132).

3.3.2 Den hermeneutiske cirkel og fortolkningskontekster

Inden for den hermeneutiske analyse er formålet ikke blot at vise, hvordan informanterne udtrykker sig, men derimod at sætte informanternes udtryk og opfattelser ind i en større helhed. Vi har i vores analyse af empirien derfor også arbejdet fortolkende gennem fremadskridende delhelheds-fortolkninger (Kristiansen, 2017: 171). Vi har ved hjælp af længere og meget beskrivende citater, udformet vores analyse så den har et tungt og fyldestgørende empirisk udgangspunkt og kombineret dette udgangspunkt med udvalgt teori, der sætter informanternes udsagn i en ny og fortolkende kontekst (ibid). På den måde har vi arbejdet i en vekselvirkning mellem del og helhed, empiri og teori, defineret som den hermeneutiske cirkel, som således også har været med til at strukturere analysestrategien (Kristiansen, 2017: 160). I specialets første analysedel har vi ved hjælp af dokumenter og de foretagne interviews arbejdet med enkeltdele,

der har skabt en større helhedsforståelse for Sønderbro som organisation og dennes rammer. I specialets anden analysedel har vi ud fra denne helhedsforståelse af Sønderbro dykket ned i enkeltdele i form af informanternes opfattelser og udsagn og analyseret på, hvordan Sønderbros ekstreme rammer også har betydning for de ansattes følelsesarbejde. På den måde har vi igen opnået en ny og bredere helhedsforståelse af Sønderbro og de ansattes følelsesarbejde heri.

Et sidste analytisk redskab, vi har anvendt, er Kvale og Brinkmanns tre fortolkningskontekster: selvforståelse, kritisk commonsense-forståelse og teoretisk forståelse (2009: 238). Analytisk har vi bevæget os i en vekselvirkning mellem disse tre fortolkningskontekster i vores analysedele, i besvarelse af hvilken betydning de organisatoriske rammer har for de ansattes opfattelse af deres professionelle rolle og sammenhængen mellem denne rolle og deres følelsesarbejde:

Om *selvforståelse* skriver Kvale og Brinkmann, at fortolkeren sammenfatter informanternes egen opfattelse af, hvad deres udsagn betyder - sådan som 'forskeren' har forstået dem. Dette har gjort sig gældende i mindre grad end de andre to typer af fortolkningskontekster, men er bl.a. til stede i sammenfatningen af temaer og nøglebegreber til kodningen og i dele af selve analysen, hvor vi fx fortolker på de udvalgte citater og omformulerer meningen med udsagnet, sådan som vi forstår det. Vi har dog haft et ønske om netop at fortolke og forstå informanternes udsagn i en større og mere samfundsmæssig og teoretisk kontekst, hvorfor vi også har bevæget os inden for den *kritiske commonsense-forståelse*. Om denne forståelse skriver Kvale og Brinkmann, at den omfatter en bredere forståelsesramme end informanternes egen, den kan være kritisk overfor det, der bliver sagt eller den kan forstærke og berige fortolkningen (2009: 238). Vi vælger i dette speciale at bruge relevant forskning på området til at kunne bevæge os indenfor denne forståelse. Vi har bl.a. forholdt os kritisk til flere af informanternes selvmodsigelser og tvetydigheder ifm. med informanternes sprogbrug og italesættelser af magtanvendelser og diskuteret dette med relevant forskning på området. Primært har vi dog arbejdet inden for den *teoretiske fortolkningskontekst*, hvorom Kvale og Brinkmann skriver, at man anlægger en teoretisk ramme til fortolkningen af meningen med et udsagn. På den måde overskrider fortolkningerne informanternes selvforståelse og en commonsense-forståelse. Dette er fx tilfældet når vi ved hjælp af Goffman og Hochschild udfordrer empirien for at sætte det i et mere social- og samfundsvidenskabeligt perspektiv (Kvale & Brinkmann, 2009: 237-239). Vi anvender således

vores teoretiske afsæt til at diskutere og argumentere for vores fortolkninger af informanternes udsagn og samtidig anvender vi også empirien til at diskutere de teoretiske begreber. Hertil inddrager vi relevant forskning på området, som repræsenterer generelle og udbredte normer på området, fx i forhold til målgruppen. Dette gøres for at kunne diskutere, underbygge eller afvise mulige fortolkninger og teoretiske argumenter.

3.4 Undersøgelsens kvalitet

Når man skal vurdere og diskutere kvalitativ forskning og dens kvalitet, må man forholde sig til de kriterier, der anerkender den kvalitative forskning og dens mål (Brinkmann & Tanggaard, 2015: 523). I den forbindelse diskuterer Brinkmann og Tanggaard, hvorvidt det kan være en underkendelse af den kvalitative forskning blot at overføre kvalitetskriterier fra den kvantitative forskning, som fx validitet, reliabilitet og generaliserbarhed. De peger på, at man i stedet for at tale om validitet, kan tale om gyldighed (Brinkmann & Tanggaard, 2015: 522). Juul beskriver, at inden for den hermeneutiske tradition handler validitet om, *“hvorvidt argumentationen som helhed fremstår velunderbygget, om den er konsistent og sammenhængende”* (2012: 133) og det bliver i den forbindelse også et spørgsmål om troværdighed. I dette speciale betegnes validitet derfor som gyldighed og troværdighed. Da genstandsfeltet er de ansattes opfattelser og forståelser, har valget af semistrukturerede kvalitative interviews været med til at øge specialets gyldighed og troværdighed. Vi anser netop denne metode og de ansatte som de mest gyldige og troværdige kilder til at opnå en dybere indsigt i deres opfattelser. I kraft af vores hermeneutiske udgangspunkt giver det endvidere ikke mening at stille spørgsmålstejn til validiteten af de betydningstillæggelser og opfattelser, som de ansatte udtrykker. Der er derimod interessant, hvorvidt vi har fortolket og beskrevet dem udførligt og forklaret dem i deres unikke kontekst (Egholm, 2014: 97). Derfor har vi anvendt en struktureret kodningsprocedure, gjort brug af længere og mere dybdegående citater, og tilegnet os viden om feltet og Sønderbro som institution.

Et andet kvalitetskriterium fra naturvidenskaben er reliabilitet. Her taler Kvale og Brinkmann i stedet om transparens (2015: 523), hvilket vi også vil anvende. Transparens drejer sig om at gøre det muligt for andre *“at kigge forskeren over skulderen for at kunne gennemskue vejen fra design af undersøgelsen til udførelse, analyse og resultater”* (ibid). Andre skal således kunne tage

stilling til ens arbejde. Da også specialets hermeneutiske forankring har givet anledning til både brug og specifikation af egne forforståelser, har det derfor været essentielt at fremhæve disse (jf. afsnit 3.1.1). På den måde er vi også bevidste om, at netop dette metodiske valg ikke er et 'bias', men derimod noget, der har været produktivt for både vores erkendelse og for specialets kvalitet. Ved hjælp af en analyseprotokol, hvor vi har nedskrevet fremgangsmåder og metoderefleksioner har vi også øget specialets transparens og muligheden for, at andre vil kunne gennemskue vejen fra design til resultat (Yin, 2014: 84).

Et tredje og relevant kvalitetskriterium fra naturvidenskaben er generaliserbarhed. Her vil nogle advokere for at tale om genkendelighed og overførbarhed (Brinkmann & Tanggaard 2015: 522; Juul 2012), som også dette speciale vil anvende og forholde sig til i de afsluttende metodiske refleksioner, præsenteret i kapitel 7.

4. Teoretisk ramme

I dette kapitel præsenteres specialets teoretiske ramme for de to analysekapitler med henblik på at skabe en forståelse for valg og brug af teori. Den præsenterede teori inddrages og uddybes yderligere i specialets analytiske kapitler.

4.1 Kapitel fem: Sønderbros dobbelthed og de ansattes professionelle rolle

Det teoretiske udgangspunkt for første analysekapitel baserer sig primært på Erving Goffmans teori om totalinstitutionen (1961), der skal bidrage til at undersøge Sønderbro i sin kontekst, og således en besvarelse af, hvordan de organisatoriske rammer har betydning for den ansattes opfattelse af deres professionelle rolle på en sikret institution. Hertil bliver specialets magtforståelse relevant, hvorfor denne kort præsenteres. Kapitlet bygger endvidere på et læringsteoretisk perspektiv.

4.1.1 Erving Goffman og totalinstitutionen

Det første teoretiske afsæt, dette speciale tager udgangspunkt i, er sociologen Erving Goffmans værk *Anstalt og menneske* (1961/2001). Her beskriver og analyserer Goffman det sociale liv for klienter og personale i totalinstitutioner, som vi kender det fra psykiatriske hospitaler, fængsler og børnehjem. I indledningen defineres totalinstitutionen som: *“et opholds- og arbejdssted, hvor et større antal ligestillede individer sammen fører en indelukket, formelt administreret tilværelse, afskåret fra samfundet udenfor i en længere periode”* (Goffman, 2001: 9). Goffman peger på, hvordan der kan forekomme en række krænkelser af totalinstitutioners klienter, da hele deres liv foregår under strengt tilrettelagte, overvågede rammer, samt hvordan personalets hverdag er præget af en lang række dilemmaer. Samtidig skriver han, at mange totalinstitutioner udelukkende fungerer som opbevaringsdepoter, på trods af officielt opstillede mål om fx *“reforming”* af klientellet i en retning mod en bestemt norm (Goffman, 2001: 60). *Anstalt og menneske* skildrer således institutionens rammer og vilkår for både personale og klientel, og fremhæver fire centrale aspekter, der karakteriserer totalinstitutionen. Vi vil anvende aspekterne til at belyse, hvordan Sønderbro kan karakteriseres som totalinstitution og bruge denne karakteristik til at forstå de organisatoriske rammer, hvori de ansattes professionelle rolle udspiller sig og deres følelshåndtering foregår. Aspekterne lyder som følger:

1. Alle tilværelsens aspekter afvikles på samme sted og under samme myndighed
2. Klienternes daglige gøremål udøves i nærværet af en stor gruppe andre mennesker, som alle behandles ens og er sat til at gøre det samme i fællesskab
3. Alle dagens rutiner er skemalagt og håndhæves oppefra gennem et system af formelle regler og personale
4. De forskellige, påtvungne aktiviteter er indarbejdet i en enkel, rationel plan, der har til hensigt at opfylde institutionens formål (Goffman, 2001: 13)

Til trods for at Goffmans teori ikke tager udgangspunkt i arbejdet med børn og unge, men dog påpeger hvordan også kostskoler og ungdomsfængsler kan betragtes som totalinstitutioner (Goffman, 2001: 27; 35), mener vi at teorien kan bidrage med en kritisk vinkel på de organisatoriske rammer og disse rammers betydning for både ansatte og anbragte unge på Sønderbro. Tidligere forskning har også gjort brug af Goffmans teori om totalinstitutionen i forhold til de sikrede institutioner, bl.a. Tea Bengtssons ph.d fra 2012. Hun gør brug af ovenstående fire aspekter ved totalinstitutionen, men peger også på et femte aspekt, som vi også vælger at inddrage. Det femte aspekt relaterer sig til de sikrede institutioners dobbelte formål og den tvetydighed, der ligger heri: at beskytte børnene og samtidig beskytte samfundet mod de selvsamme børn. Dualiteten er ifølge Bengtsson en præmis for det sociale arbejde på de sikrede institutioner, som dermed konstant balancerer mellem straf og behandling samt kontrol og omsorg (2012: 24). Ved inddragelsen af dette femte aspekt og blik for målgruppen, Sønderbros ansatte arbejder med, kan vi opnå en dybere forståelse for, hvordan de ansatte opfatter deres arbejde og professionelle rolle i tråd med Goffmans teori.

Goffman forholder sig overordnet stærkt kritisk til totalinstitutionen som organiseringsform og påpeger en række negative konsekvenser, der kan være for individerne, der befinder sig heri. Dette muliggør, at vi kan anlægge et kritisk perspektiv på de organisatoriske rammer de ansatte på Sønderbro arbejder og agerer i, hvilke dilemmaer der kan opstå i arbejdet, samt hvordan de ansatte forholder sig til deres arbejde og professionelle rolle. At forstå vores case ud fra dette perspektiv giver endvidere et afsæt for at analysere, hvordan de ansattes professionelle rolle har betydning for deres følelsesarbejde, hvilket specialets anden analysedel undersøger.

Martin Hoffman har i sin ph.d fra 2018 kritiseret teorien for at mangle udviklingsmuligheder og være for ensidigt kritisk og fastlåst: “*Selvom Goffmans begreb om totalinstitutionen kan vise os et aspekt af totalinstitutionens kontrolaspekt, så tilbyder den et fastlåst blik på de interne dynamikker på institutionen og overser udviklingsmulighederne i deres konflikter og samarbejde i hverdagen.*” (2018: 59). Med ovenstående kritik er vi opmærksomme på, hvordan Goffmans teori ikke rummer en oplagt mulighed for at analysere på, hvordan og i hvilken grad de ansatte oplever deres arbejde som meningsfuldt, afhjælpende og potentielt produktivt. Med andre ord finder vi Goffmans kritiske blik på totalinstitutionen værdifuld i besvarelsen af vores problemformulering, men er bevidste om teoriens begrænsninger.

4.1.2 Specialets magtforståelse

Det bliver her relevant at tale om specialets magtforståelse. Som bl.a. Maria Appel Nissen, Keith Pringle og Lars Uggerhøj påpeger i bogen *Magt og forandring i socialt arbejde* (2013) kan det sociale arbejde også rumme et optimistisk og konstruktivt blik på kontrol- og magtelementer. Som nævnt tidligere, anses kontrol og magtelementer som en præmis for det sociale arbejde, hvilket specielt kommer til udtryk på en sikret institution. En forståelse af magtrelationer som ikke kun begrænsende og nedbrydende, men også potentielt produktive vil blive brugt som en overordnet måde at anskue de ansattes professionelle rolle på. Dette vil blive eksemplificeret enkelte steder i analysekapitlerne, hvor vi vil trække på Nissen et al., samt Margaretha Järvinen, Jørgen Elm Larsen og Nils Mortensens bog *Det magtfulde møde mellem system og klient* (2015) og deres perspektiver på magt. Havde dette speciale udelukkende haft et magtkritisk perspektiv på de organisatoriske rammer og de ansattes opfattelse af deres professionelle rolle, havde vi manglet et teoretisk afsæt, der kan rumme blik for de ansattes positive opfattelser af både rammer og arbejde. Samtidig er det som nævnt ikke specialets formål at vurdere, hvorvidt det sociale arbejde på Sønderbro er godt eller skidt. Vi anlægger derfor ovenstående magtforståelse samt inddrager et læringsteoretisk perspektiv, som beskrevet nedenfor, for at sikre en alsidig forståelse af de organisatoriske rammer og den professionelle rolle.

4.1.3 Læringsteoretisk perspektiv på det sociale arbejde

Sønderbros ansatte er generelt fokuserede på, hvordan de kan lære de unge “*mere hensigtsmæssig adfærd*” (Jens), “*finde deres kompetencer*” (Amir). Desuden anvender institutionen ART-programmet (Aggression Replacement Training), et gruppebaseret behandlingsprogram, der tager afsæt i social læringsteori og en forståelse af, at aggressiv adfærd er indlært. Formålet er at styrke de unges selvbeherskelse, ræsonnementer og kompetencer (Socialstyrelsen, 2019). Vores analytiske arbejde viste med andre ord hurtigt, at en lang række af informanternes udsagn, men også Sønderbros officielle pædagogiske tilgang repræsenterer en læringsteoretisk forståelse. Vi inddrager derfor overordnede træk fra det læringsteoretiske perspektiv som præsenteret i *Modeller i socialt arbejde* af Gunn Hutchinson og Siv Oltedal (2006). Dette perspektiv antager, at mennesket formes gennem læring, altså at adfærd er indlært og kan aflæres, at forstærkning af ønsket adfærd sker via belønning eller ved at fjerne eller tilføre noget, som individet oplever negativt, og at mestring og kompetenceopbygning er centrale mål (Hutchinson & Oltedal, 2006: 184). Vi lægger på den måde også mest fokus på den sociale indlæringsteori, som psykologen Albert Bandura beskriver den (Hutchinson & Oltedal, 2006: 150-151). Denne tilgang kombinerer adfærdsmæssig og kognitiv teori og betoner, at læring ikke udelukkende finder sted kognitivt og gennem egne erfaringer med omgivelserne, men også ved at betragte andres adfærd og observere om de andres adfærd bliver belønnet eller ej. Denne tilgang til læring kaldes modelindlæring (ibid). Perspektivet er med til at nuancere og give et indblik i, hvordan Sønderbros organisatoriske rammer og vilkår har betydning for, hvilket socialt arbejde der kan foregå og dermed også, hvilken professionel rolle de ansatte kan indtage.

4.2 Kapitel seks: Følelser i arbejdet på en sikret institution

Specialets anden analysedel bygger på sociologen Arlie R. Hochschilds følelseteori og inddrager desuden forskning vedrørende følelser og brugen heraf i socialt arbejde. Dette teoretiske og forskningsmæssige afsæt danner rammen for en analyse af specialets indsamlede empiri og besvarer, hvilke følelsesmæssige krav og konsekvenser der er til stede på Sønderbro og i de professionelles rolleforståelse.

4.2.1 Følelsessociologi og Arlie R. Hochschild

Følelsessociologien opstod i 1970'erne og fastlagde, at undersøgelser af følelser kan være med til at forstå og forklare menneskers sociale liv, hvad end det er inden for privatlivet eller arbejdslivet (Bo & Jakobsen, 2017: 15ff). Vi anvender dette teoretiske udgangspunkt til at etablere, at følelser er uundgåelige og til stede i alle livets facetter, og dermed også i det sociale arbejde med børn og unge. Organisationer kan fra et følelsessociologisk ståsted betragtes som følelsesmæssige enheder, hvor følelser udfoldes og udtrykkes hver dag mellem alle individerne til stede: internt mellem kolleger, men også mellem pædagoger og unge (Bo & Jakobsen, 2017: 37).

Hochschild forstår følelser som udgangspunktet for menneskelig interaktion og placerer sig med *The Managed Heart* (1983/2012) centralt i følelsessociologien. Vi anvender Hochschilds tænkning i form af en række udvalgte begreber, som kort vil blive introduceret herunder og dernæst anvendt i kapitel 6. Hendes teori tager afsæt i sociologisk kulturteori og dramaturgisk sociologi, hvor specielt Goffmans samhandlingsteori for det sociale liv har været inspiration (Kyed, 2017: 141-145). Hochschild anlægger desuden en rolleforståelse i forlængelse af Goffmans (2012: 74), hvor roller forstås som noget, mennesker påtager sig i forskellige kontekster for at give et bestemt indtryk til andre, og dermed leve op til omverdenens forventninger (Jacobsen & Kristiansen, 2002: 97; Goffman, 2015: 65).

Til trods for inspirationen fra Goffman kritiserer Hochschild, hvordan hans fokus på ydre handlinger og samspil overser, hvor følelser kommer fra og hvordan de kan være forankrede i sociale strukturer. Hochschild udbygger således Goffmans forståelse af mennesker som handlende individer, der ikke kun er i stand til at påvirke hinandens handlinger, men ligeledes påvirker hinandens følelser. Hun repræsenterer hermed en interaktionistisk forståelse af følelser (Bloch, 2007: 19). Dette finder vi relevant, da vi ønsker at forstå vores informanter og deres følelser ud fra den forståelse, at de i arbejdet indtræder i en professionel rolle, der er påvirket Sønderbros særlige kontekst. Følelser anses i Hochschilds teori som noget, der netop opstår i interaktion mellem mennesker, og dermed ikke kun som noget biologisk og psykologisk. Teorien centrerer sig således også om, hvordan følelser formes af kultur og værdier og dernæst hvordan der kan være en diskrepans mellem, hvad vi føler og hvad vi bør føle. Derfor bliver det ofte nødvendigt for mennesker, herunder også ansatte på en arbejdsplads, at udøve følelsesarbejde,

således følelserne tilpasses en given norm (Bloch, 2007: 23). Kulturer og herunder organisationer har således betydning for, hvordan individer tilpasser deres følelser til forskellige kontekster.

The Managed Heart undersøger, hvordan postindustrielt servicearbejde medfører en kommercialisering af ansattes følelser. Empirisk undersøger Hochschild ansattes følelsesarbejde for to vidt forskellige medarbejdergrupper: stewardesser og gældsinddrivere (2012: 138). Ifølge Hochschild indebærer disse to typer af arbejde med to meget forskellige formål også forskellige former for følelsesarbejde og følelsesmæssige relationer mellem den ansatte og kunderne. Stewardessen skal opnå en øget efterspørgsel efter service ved at fremvise sympati, tillid og velvilje. Gældsinddriveren skal inddrive penge ved hjælp af grimasser eller et hævet og bestemt toneleje. Imellem disse to former for organisationer, der fordrer forskellige former for følelsesarbejde findes en lang række andre job, der indebærer bestemte typer af følelsesarbejde (Hochschild, 2012: 147).

Følelsesregler og fremvisningsudtryk

Ifølge Hochschild findes der i enhver kulturel kontekst, både store samfundsmæssige kontekster og små kontekster fx organisatoriske, følelsesregler og fremvisningsudtryk, som styrer følelseslivet (2012: 56ff). Vi vil med udgangspunkt i vores metodiske fremgangsmåde ikke analysere Sønderbros følelseskultur, men derimod analysere, hvilke normer omkring oplevelsen af følelser og håndteringen heraf, informanterne italesætter. Vi vil derfor gøre brug af Hochschilds begreber følelsesregler og fremvisningsudtryk, der henholdsvis relaterer sig til, hvad man *bør* føle i en given kontekst og hvordan man *bør vise* sine følelser. Om følelsesregler skriver Hochschild, at man fx forventer at bruden føler en stærk glæde til sit bryllup (2012: 61) og omvendt forventes det af de pårørende til en afdød at sørge dybt over en længere periode (Turner & Stets, 2012: 36). Fremvisningsudtryk relaterer sig derimod til det følelsesmæssige udtryk, og dermed hvordan man viser følelser, i en given kontekst. Til en begravelse forventes det fx ikke, at deltagerne sidder og griner højt (ibid). Vi vil primært analysere på, hvad der kan forstås som nogle af de fremtrædende fremvisningsudtryk i vores informanternes udtalelser, og relatere dette til nogle normer, vi mener er fremtrædende i forskning på området om professionelt socialt arbejde. Her er det relevant kort at diskutere noget kritik, der er blevet rettet mod Hochschilds teori.

Organisationsforskerne Sharon Bolton og Carol Boyd mener fx, at teorien mangler blik for, hvordan følelsesarbejde i en organisation ikke nødvendigvis kun er drevet af kommercielle interesser, men også kan være motiveret af professionelle normer, sociale normer eller filantropi. De kritiserer desuden Hochschild for at afskrive de ansattes handlekraft og understreger således også, at det ikke altid er organisationen, der har kontrol over den ansattes følelsesudtryk (Monrad 2016: 67). I dette speciale forstår vi således følelsesregler og følelsesarbejde som noget, der kan være påvirket og drevet af professionelle normer for, hvordan man skal agere i det sociale arbejdes felt og sikre bestemte følelser hos målgruppen.

Følelsesarbejde, overfladespil og dybdespil

Følelsesarbejde dækker over det, sociale aktører gør for at opfylde de forventninger, som en given kontekst fastsætter. Følelsesarbejde skal således forstås som menneskers forsøg på at håndtere forskellige følelser (Hochschild, 2012: 35ff). Følelsesarbejdet kan foregå på to niveauer: ved hjælp af *overfladespil*, som refererer til, hvordan man virker udadtil, en form for følelsesmæssigt skuespil på det ydre: *“We try to change how we outwardly appear ... the action is in the body language, the put-on sneer, the posed shrug, the controlled sigh”* (Hochschild, 2012: 35). Det kan altså handle om den måde, hvorpå man kropsligt og med mimik forsøger at fremvise bestemte følelser, fx de følelser der betragtes som normale i en given sammenhæng og i forhold til den rolle, som vedkommende har i situationen. På den måde er det ikke nødvendigvis, det man føler indeni, men hvad man ønsker at overbevise omgivelserne om.

Det andet niveau, følelsesarbejde kan foregå på, er ved hjælp af *dybdespil*. Dybdespil refererer ikke til at overbevise omgivelserne, men derimod om at overbevise sig selv om en ønskelig følelse. Dybdespil handler om at skabe, forme eller undertrykke de følelser, man har i en situation, fordi man ønsker at føle anderledes: *“Sometimes we try to stir up a feeling we wish we had, and at other times we try to block or weaken a feeling we wish we did not have”* (Hochschild, 2012: 43). Dybdespil kan ifølge Hochschild foregå på forskellige måder:

1. Kognitivt: man forsøger at omfortolke situationen, man skaber et nyt perspektiv, der hjælper en til at føle og tænke anderledes
2. Kropsligt: når man fx forsøger at håndtere nervøsitet med dyb vejrtrækning

3. Ekspressivt: man ændrer følelser ved ekspressive udviklinger: rette sig op, smile, hilse venligt, og på den måde komme i bedre humør (1979: 562)

Vi anvender termen følelsesarbejde og herunder også overflade- og dybdespil til at forholde os til informanternes udsagn, når det angår deres interaktion med kolleger og anbragte unge og dermed følelser, der knytter sig til deres arbejde. Vi forholder os ikke til Hochschilds sondring mellem *emotion work* og *emotional labour* (2012: 7), men vil blot tale om følelsesarbejde foretaget i og i relation til Sønderbros specifikke organisatoriske kontekst.

Følelsesmæssig dissonans

Følelsesmæssig dissonans handler om, hvordan ansatte opretholder en følelsesmæssig fremtræden, som er anderledes end det, de reelt føler (Hochschild, 2012: 90). Hochschilds teori giver et indblik i, hvordan følelser bliver styret i arbejdsmæssige kontekster og påpeger, hvordan håndteringen af følelser i arbejdet kan have negative konsekvenser for individet (2012: 186). Hun peger på tre strategier, man som ansat kan bruge for at forholde sig til og håndtere dette avancerede følelsesarbejde:

1. Den ansatte identificerer sig for helhjertet med arbejdet og risikerer derfor at brænde ud
2. Den ansatte distancerer sig følelsesmæssigt fuldstændig fra arbejdet og risikerer på den måde mindre at brænde ud, men derimod at bebrejde sig selv for at spille skuespil og mangle oprigtighed
3. Den ansatte distancerer sig fra sin optræden og på den måde undgår selvbeprejdelsen, fordi man på den måde ser skuespil som en nødvendighed for at kunne udføre arbejdet. Denne tilgang indebærer dog en risiko for, at den ansatte bliver fremmedgjort og kynisk (Hochschild, 2012: 187).

Disse tre strategier og mulige konsekvenser vil vi i analysen bruge som inspiration til at forstå, hvordan de ansatte på Sønderbro håndterer deres følelser i arbejdet og hvilke konsekvenser, vi kan antyde er til stede eller kan opstå ud fra informanternes udsagn. Vi vil lade empirien guide os, men bruge teorien til at få en forståelse for, hvad det følelsesfulde arbejde indebærer og

hvordan håndteringen heraf kan have konsekvenser for de ansatte. Som vist i vores metodeafsnit, er vi netop gået til casen med den forforståelse, at de ansatte arbejder i et konfliktfyldt felt bestående af bl.a. både omsorg og kontrol. I den forbindelse finder vi Hochschilds teori meget anvendelig til at undersøge, hvordan dette modsætningsfyldte arbejde har betydning for, hvordan de ansatte oplever og håndterer deres følelser.

Følelsesarbejdets kollektive karakter

Hochschild er blevet kritiseret for udelukkende at fokusere på negative konsekvenser ved følelsesarbejde samt for at have et for ensidigt fokus på følelsesarbejdets individuelle erfaringer (Monrad, 2016; Andersen, 2018). Hochschilds manglende fokus på det sociale og kollegiale aspekt i følelsesarbejdet, udfordrede vores empiribehandling (jf. afsnit 3.2), hvorfor vi i tråd med vores abduktive og hermeneutiske tilgang måtte søge i forskning på området. Dette ledte os til at inddrage Monrads studie om kollektivt følelsesarbejde (jf. kapitel 2), da studiet netop imødekommer ovenstående kritik og udfordring (Monrad, 2016). På den måde inddrages en forståelse af følelsesarbejdets kollektive karakter, som hjælper os med fokusere på, hvad følelsesarbejdet kan bidrage med samt til at få en forståelse for, hvorledes det kollegiale fællesskab har betydning i de ansattes håndtering af følelser og modstridende krav i arbejdet.

5. Sønderbros dobbelthed og de ansattes professionelle rolle

I det følgende analysekapitel vil vi undersøge, hvordan Sønderbros organisatoriske rammer har betydning for de ansattes opfattelse af deres professionelle rolle. For at forstå de organisatoriske rammer, vil vi som det første, ved hjælp af Erving Goffmans teori om totalinstitutioner (1961/2001) undersøge, hvordan Sønderbro kan karakteriseres som en totalinstitution og hvilken indflydelse reformen kan få. Ved hjælp af et læringsteoretisk perspektiv på det sociale arbejde, samt relevant forskning om anbringelsesområdet, vil dette kapitel dernæst undersøge, hvordan de ansatte oplever det sociale arbejde inden for de konkrete rammer på en sikret institution. Afslutningsvis vil kapitlet belyse de udfordringer, de ansatte oplever. Kapitlet baserer sig primært på vores seks kvalitative interviews med Sønderbros ansatte, heriblandt en leder. Desuden inddrager vi dokumenter fra Sønderbros hjemmeside og lovgivning vedrørende udvalgte dele af “Alle handlinger har konsekvenser - en reform af indsatsen mod ungdomskriminalitet”, der trådte i kraft 1. januar 2019.

5.1 Karakteristik af Sønderbro som totalinstitution

Goffman beskriver totalinstitutionen, som den ser ud i den moderne vestlige verden. Uagtet om der er tale om børnehjem, tuberkulosesanatorier eller koncentrationslejre, er det et sted af altomfattende karakter for de indsatte, som er afskåret fra muligheden for at kunne forlade det eller sågar interagere med omverdenen. Dette manifesterer sig fx ved aflåste døre, pigtrådshegn og høje mure. Formålet med totalinstitutioner kan både være at beskytte de indskrevne fra omverdenen, at beskytte omverdenen fra de indsatte eller begge dele (Goffman, 2001: 12). Goffman beskriver fire karaktertræk, der gør sig gældende i totalinstitutionen, og som adskiller den væsentligt fra det øvrige samfundsliv, hvor søvn, leg og arbejde foregår under forskellige domæner både hvad angår deltagere, sted og myndighed. Desuden er der ikke en rationel helhedsplan, der omfatter hele tilværelsen. I totalinstitutionen er disse barrierer nedbrudt, og al liv leves på samme sted, under samme autoritet og lever op til en række kendetegn:

For det første afvikles alle tilværelsens aspekter på samme sted og under samme myndighed. For det andet udøves hvert afsnit af medlemmernes daglige gøremål i nærværelse af en stor gruppe andre mennesker, som alle behandles ens og er sat til at gøre det samme i fællesskab. For det tredje er alle dagens rutiner nøje skemalagt,

så det ene gøremål på klokkeslet afløses af det næste, og denne rækkefølge håndhæves oppefra gennem et system af formelle regler og personale. Og sluttelig er de forskellige, påtvungne aktiviteter indarbejdet i en enkel, rationel plan, der angiveligt har til hensigt at opfylde institutionens formål. (Goffman, 2001: 13).

Sønderbro er som den eneste sikrede institution ikke drevet af en region, men derimod kommunalt drevet af Københavns Kommune (Danske Regioner, 2019). Sønderbros bygninger på Sundholm, Amager danner rammen for de anbragte unges hverdag: de sover, spiser, går i skole, træner, spiller boldspil, ser film og går til psykologsamtaler her. For unge anbragt på Sønderbro foregår al liv således under samme rammer og samme autoritet, på hjemmesiden formuleret således:

De sikrede institutioner er oprettet efter serviceloven § 67, stk 3 og adskiller sig fra andre sociale døgninstitutioner, ved at yderdøre og vinduer altid er aflåst og institutionens område indhegnet. Det betyder at de unge ikke kan forlade området og at de er underlagt institutionens regulativer i den periode de er anbragt. (Sønderbro, 2019)

De daglige gøremål foretages i grupper. Alt afhængig af aktiviteten kan det være en hel afdelings unge, eller også nogle stykker sammen med en eller flere ansatte, der fx laver mad, træner sammen eller spiller en fodboldkamp.

Afdelingernes daglige programmer er opbygget ud fra en klar opdeling af hverdag og weekend, samt dagbeskæftigelse, fritid og hvile (...) Hverdage er bygget op omkring en dagsstruktur fra morgen til aften, fordelt mellem skoleundervisning, idræt, praktisk arbejde og fælles fritidsaktiviteter på afdelingerne. Hverdage starter med vækning og morgenmad kl. 08.00 og slutter kl. 23.00, hvor de unge skal gå på værelserne for natten. Hovedmåltider og pauser er fastlagt i bestemte tidsrum, ligesom der hver eftermiddag i løbet af ugen er værelsestid, hvor de unge skal befinde sig på eget værelse. Aftenens aktiviteter besluttet af de unge selv og benyttes

til f.eks. at spille spil, dyrke sport og styrketræning, modtage besøg eller se film
(Sønderbro, 2019)

Med ovenstående viser det sig, at Sønderbro umiddelbart ud fra Goffmans kriterier, kan betegnes som en totalinstitution. Det lader ikke til kun at være tilfældet fra et goffmansk perspektiv. Som en af informanterne siger: *“altså, det er jo ikke kun de unge, der er i fængsel her, det er jeg også. Men selvfølgelig, jeg har en nøgle”* (Eva). Informanten betragter sin arbejdsplads som et fængsel, der netop afskærer hende, kollegerne og de anbragte unge fra det omgivende samfund.

Desuden indebærer de sikrede institutioner som nævnt både behandling og straf, omsorg og kontrol. De sikrede institutioners centrale logik udgøres således af et modsætningsforhold. Bengtsson præsenterer dette modsætningsforhold som et femte, dualistisk aspekt ved de sikrede institutioner (når man anser disse som totalinstitutioner, der lever op til Goffmans kriterier ovenfor jf. Bengtsson, 2012; Hoffman, 2018): de servicerer både den enkelte unge og samfundet, da de er til for at beskytte unge mod samfundet, samfundet mod de unge, de unge mod dem selv (Bengtsson 2012: 26). Ovenstående tjener således til at understrege, at de ansatte arbejder under nogle vilkår, der har en vidtrækkende indflydelse på det sociale arbejde og den professionelle rolle, de kan indtage.

5.2 Reformen set fra et goffmansk perspektiv

Et område hvor livet på en sikret institution adskiller sig markant fra en ikke-anbragt tilværelse er, ud over de omtalte fysiske rammer, ved muligheden for kropsvisitationer og overvågning. Disse elementer er blevet skærpet ved ikrafttrædelsen af reformen *“Alle handlinger har konsekvenser”*, der trådte i kraft 1. januar 2019. Reformen har særligt fokus på at stoppe ungdomskriminalitet i dets opståen og tidlige faser, men har en række krav til de sikrede institutioner, herunder anvendelse af døralarmer på de unges værelser, overvågning af fællesområder, kropsvisitationer og øger samtidig personalets mulighed for fysiske magtanvendelser (Justitsministeriet, 2017). Nedenstående vil belyse to elementer af reformen, som var fremtrædende under interviewene: kropsvisitationer og videoovervågning.

5.2.1 Kropsvisitationer

Kropsvisitationer har inden reformens ikrafttrædelse været en opgave for politiet, hvor opgaven nu hviler på det pædagogiske personale. Kropsvisitationer foretages inden ankomst eller hvis den unge har forladt matriklen, fx efter lægebesøg. (Justitsministeriet, 2017; Thor; Ali). Flere af vores informanter påpeger ved spørgsmålet om deres holdning til denne nye arbejdsopgave, at de ser en risiko for, at det pædagogiske arbejde forstyrres af dette kontrolelement. bl.a. fremhæver en af informanterne, at det er vigtigt, at de unge bliver ved med at se på dem som pædagoger:

Det jeg kommer til at have rigtig svært ved, det er den her bundvisitation (...) "Vi er ikke vagtfunktionærer, husk det, men vi skal lige bundvisitere dig ligesom politiet gør". Det tror jeg kommer til at ændre de unges syn på personalet. Jeg ser ofte hvor meget modstand de har på, når politiet gør det. Nogen gange har jeg også set, at politiet har været nødsaget til at udøve magt for at kunne foretage visitationen. Befrielsen når politiet går igen og de kommer over til det pædagogiske personale: "Årh, nu er jeg ovre hos jer igen, pædagoger, kom lad os sidde og have en snak om hvordan min dag har været". At vi skal varetage den opgave... Jeg er hundrede på at det vil være ekstremt grænseoverskridende for de unge. For noget personale vil det også være grænseoverskridende. Det er scenariet mit hoved: "nu skal jeg sidde her, nu skal du strippes helt ned til bunden og så skal jeg se om du har gemt noget mellem ballerne og så går vi ind for at spille playstation". Bagefter gå ind og snakke om, hvordan din dag har været. Men det er en nødvendighed, for vi har set mange skøre ting. Unge har haft knive mellem ballerne, de har haft mobiltelefoner, kokain og hårde stoffer gemt nede i underbukserne (...) Rent sikkerhedsmæssigt, så er det en nødvendighed. Og det er igen balancen, det er den vi hele tiden falder tilbage på. Pædagog kontra... vagtfunktionær. (Ali)

Ovenstående informant giver udtryk for, at de unge i sådanne situationer vil betragte de ansatte som vagtfunktionærer snarere end pædagoger. Og der er en generel bekymring blandt informanterne for, at det påvirker det pædagogiske arbejde negativt at skulle kropsvisitere de anbragte unge, da dette kan opleves som krænkende og således forskyde de potentialer, der kan være for gode relationer (Ali, Amir, Mads, Eva).

Modtagelsesprocedurer kan ”karakteriseres som det at lægge noget af og tage noget på, og midtpunktet markeres af fysisk nøgenhed” (Goffman, 2001: 22). Goffman anser afklædning af kroppen som en afklædning af selvet og dermed en krænkelse af personligheden. Han beskriver yderligere, hvordan det at blive afsøgt kropsligt og eventuelt blive frataget personlige ejendele kan give anledning til en personlig nedværdigelse og risiko for tab af fornemmelsen af personlig sikkerhed (Goffman, 2001: 22-24). Det er i denne sammenhæng nærliggende at anse kropsvisitationer som en type af modtagelsesprocedure, der kan have konsekvenser for individets selvfølelse. Fra et teoretisk perspektiv vil det således være de unges selvfølelse og risikoen for nedværdigelse, kropsvisitationer påvirker, hvorimod vores informanter er orienterede mod, at disse kan påvirke forholdet mellem unge og ansatte i en dårlig retning (Ali, Amir, Mads, Eva). Lederen har fokus på, at det med tiden bliver en del af hverdagen, selvom han har talt med de unge om, at de hellere så, det var fremmede betjente, der fortsat gjorde det (Thor). Disse nye organisatoriske vilkår stiller krav til det arbejde de ansatte skal udføre og peger i retning af en mere betjentlignende rolle. Dette lader til at få betydning for de unges opfattelse og dermed også de ansattes opfattelse af deres professionelle rolle.

5.2.2 Overvågning

Reformen øger muligheden for overvågning på de sikrede institutioner. I Sønderbros tilfælde betyder det, at de går fra at have omkring 30 til 70 kameraer på inde- og udendørsarealer. Da vi foretog interviews var institutionens udendørsarealer overvågede, og man var i gang med at opsætte overvågning i opholdsstuer, skolestue, værksteder mm. (Thor). Informanterne er klar over, at overvågning kan flytte volden til andre lokaler og således skabe en ny problematik. Flere af dem er samtidig inde på, at overvågningen tjener deres egen sikkerhed, men også påvirker de unges adfærd:

Vi har statistik på, at når vi sætter overvågningskameraer op, så falder volden i lokalet med nærmest 300% (...) vel vidende at så kan det godt være det rykker ind på de unges værelser (...) det er helt vildt med de unge: [kigger op som om han er en ung der opdager et kamera] “okay” og så ændrer man sin adfærd. (Thor)

Vi udfører vores arbejde nu, og det vil vi også gøre, når videoovervågningen kommer. Jeg tror ikke det kommer til at påvirke mig. Det er vel en form for sikkerhed for personalet, at der kommer ekstra overvågning, fx hvis der har været en episode ude på fællesområdet på en af afdelingerne. Det kan være ord mod ord. En videoovervågning kan gå ind og bevise det modsatte [af hvad den unge siger] og på den måde vil vi jo altid have vores på det rene. Hvis vi har udført vores arbejde ordentligt, selvfølgelig (...) jeg tror også, at det vil gøre et eller andet ved de unge, at de ved, at de ikke kan gøre de ting som de måske har gjort førhen på fællesområderne. (Jens)

Citaterne viser, at informanterne til dels er fortalere for øget overvågning, da det skaber en sikkerhed for, at man nemmere kan finde op og ned i en sag, hvis der har foregået vold. De tror samtidig på, at det vil påvirke de unges kollektive adfærd i fællesområderne i positiv retning (se også afsnit 5.3.4). Denne øgede overvågning kan dog fra et goffmansk perspektiv øge risikoen for krænkelser. Ifølge Goffman er problemet med overvågning, at individet aldrig er helt alene, men altid inden for syns- eller hørevidde af enten personale eller andre indsatte, hvilket beskrives som en ”besudlende blottelse” (Goffman, 2001: 26). Kropsvisitation og overvågning står således som eksempler på, hvordan reformen fra et teoretisk perspektiv øger risikoen for krænkelser af de anbragte unge på Sønderbro, da reformen giver personalet beføjelser, der peger i retning af skærpet opsyn med gruppen. Det bemærkelsesværdige er, at flere af de elementer, Goffman skildrer som negative eller potentielt krænkelsskabende, fx overvågning, er vores informanter til dels positivt stemt over for, hvilket vi også vil komme ind på i det følgende afsnit. Hvorvidt der reelt vil foregå krænkelser af de anbragte unge kan nærværende speciale ikke svare på, men ændringerne giver fra et teoretisk perspektiv Sønderbro mere karakter af at være en totalinstitution.

5.3 De ansattes opfattelse af de anbragte unge og det sociale arbejde

Vi vil i dette afsnit anvende et læringsteoretisk perspektiv til at anskueliggøre informanternes beskrivelse af det sociale arbejde, de foretager på Sønderbro. Denne forståelse vil vi præsentere og diskutere ved hjælp af relevant forskning på området samt Goffmans karakteristika for

totalinstitutioner som diskuteret ovenfor. På den måde vil vi komme nærmere en forståelse for, hvordan de organisatoriske rammer har en betydning for, hvordan de ansatte på Sønderbro opfatter deres professionelle rolle. Som det første vil vi fremhæve elementer af det sociale arbejde, som de ansatte opfatter som centrale. Dernæst vil vi pege på, hvilke udfordringer rammerne udgør for dette.

5.3.1 De ansattes opfattelse af målgruppen

Alle informanterne har i udgangspunktet sympati for målgruppen. Til trods for konflikter, vredesudbrud og vold rettet mod personalet har informanterne en tydelig velvilje over for de unge, der er anbragt på Sønderbro. Dette har vi en formodning om bunder i deres målgruppeforståelse, hvor de anser de unges adfærd som et produkt af dårlige opvækstbetingelser og dårlige miljøer:

Mange af dem er i deres følelsers vold, det er nok det der kendetegner dem allermest. Selvfølgelig har de allerfleste af dem massive problemer, i form af svigt eller et eller andet. Måske nogle forkerte miljøer, forkerte venner, forkerte forbilleder eller nok mangel på samme. (Mads)

De kommer netop fra et sted, hvor der ikke har været noget struktur. Mange har nogle forældre der ikke har ressourcerne til at sætte tydelige rammer for den unge, sætte grænser, skabe struktur. Mange gange så er det det, der er gået galt. (Ali)

Det der kendetegner gruppen af unge er, at de har nogle sociale vanskeligheder i form af noget der stammer fra deres baggrund (...) familiemæssige årsager. At de måske ikke er blevet taget nok hånd om i en ordentlig alder. Og så en uhensigtsmæssig omgangskreds, som gør at de roder sig ud i nogle problemer. (Jens)

Citaterne viser, hvordan informanterne ikke finder forklaring på de unges adfærd på individplan, men at de ser de unges adfærd og situation som konsekvenser af de omgivelser, de unge er vokset op i samt et udtryk for de miljøer, de unge er en del af. Inden for et læringsteoretisk perspektiv

opfattes individers eller grupperes tilpasningsproblemer, funktionssvigt og problematiske adfærd som et produkt af fejlindlæring (Hutchinson & Oltedal, 2006: 143). Fokus rettes derfor således mod både individ og miljø for at rette op på adfærden (Hutchinson & Oltedal, 2006: 139), hvilket også kommer til udtryk i de tre informanternes forståelse af de unge, som vist ovenfor.

5.3.2 Struktur og faste rammer

Alle informanterne lægger stor vægt på, at den stramme hverdagsstruktur og de faste rammer er gavnlige for det sociale arbejde med de anbragte unge. De har en oplevelse af, at den stramme dagsstruktur gør det nemmere for de unge at navigere i, hvad de skal foretage sig og hvad det vil sige at have en almindelig hverdag (Thor; Eva; Ali; Amir). Dette stemmer overens med Sønderbros udtalte formål om at være struktureret omkring et hverdagsliv, der netop ligner et liv uden for institutionen med faste rammer i form af skolegang, fritid og huslige pligter (Sønderbro, 2019). En informant fremhæver, at regelmæssighed i dagligdagen er behagelig for de unge på den lange bane, og at det får dem til at trives:

Efter et stykke tid ser vi, at de unge har gavn af det og også kan lide det, fordi de ved præcis hvor de har os og hvor grænsen er, hvornår de skal det, hvornår de må det. Så det bliver, når de har lært reglerne, meget godt og forudsigeligt. De ved, hvornår ting sker, i stedet for, at det er meget løst og lidt kaotisk. Vi ser de allerfleste viser modstand i starten, men så bliver det noget de faktisk synes er meget behageligt. (Eva)

Og en anden informant fortæller:

Det lyder måske hårdt, men de [rammerne for det pædagogiske arbejde] er jo som sådan gode, fordi de skal være her. De kan selvfølgelig sige nej til undervisning, hvis de vil det, men som udgangspunkt så har vi jo rimelig gode rammer for at kunne lære dem et eller andet, fordi de er her 24-7, har skoledag i hverdagene og så kommer pædagogerne ind om aftenen. På den måde har vi rimelig gode rammer til at kunne motivere dem til at lære. Det er ikke altid det lykkes. Men rammerne er der. (Jens)

I et læringsteoretisk perspektiv fokuserer det sociale arbejde på at aflære utilpasset adfærd og skabe rum for ny indlæring, der gør adfærden mere hensigtsmæssig. I den forbindelse lægger man netop vægt på at arbejdet skal være struktureret og målrettet (Hutchinson & Oltedal, 2006: 148, 152). Ifølge forskning på området kan det at skabe en struktureret hverdag forstås som en måde, hvorpå man skaber tryghed og forudsigelighed for de anbragte unge (Egelund & Jakobsen, 2009: 77). Dog påpeger Egelund og Jakobsen, at fordi rammerne på de sikrede institutioner er så stramme, kan tryghed og forudsigelighed blot handle om at tage de unge væk fra gadens faremomenter for en tid (2009: 85). Dette er ikke nødvendigvis lig informanternes opfattelse, for som det fremgår af ovenstående citater, mener de snarere, at de faste rammer og strukturer kan skabe forudsigelighed og dermed rum for læring. Samtidig er alle informanterne af den overbevisning, at konsekvens og tydelige regler er med til at skabe denne forudsigelighed.

I modsætning til informanternes opfattelse og forskning på anbringelsesområdet argumenterer Goffman for, at totalinstitutioners regler og rutiner kan være krænkende, da klienterne ikke har mulighed for selvbestemmelse og er underlagt et stramt program. Totalinstitutionen anses således blot som et "opbevaringsdepot" (Goffman, 2001: 60). Bengtsson kalder de sikrede institutioner for "humanistisk opbevaring", netop fordi personalet forsøger at skabe så omsorgsfulde omgivelser som muligt (såsom god mad og nærværende voksne), men at reel rehabilitering ikke lader sig gøre (Bengtsson, 2012: 290-291). Også de anbragte unge har i Bryderups undersøgelse (2010) kritiseret de institutioner og pædagogiske metoder, der lægger vægt på autoritet, adfærdsregulering og konsekvens og har påpeget, hvordan de netop kan virke krænkende på de unge. Bryderup relaterer dette til en undersøgelse af Britta Krog fra 2005, der viser, hvordan de pædagogiske metoder på de sikrede institutioner adskiller sig markant fra hinanden. Krog skelner mellem 'hårde' institutioner, der arbejder læringsteoretisk og har fokus på struktur, regler, rammer og autoritet og 'bløde' institutioner, som derimod arbejder relations-, dialog- og tillidsbaseret (Bryderup 2010: 150-151). Ifølge vores informanter lader det ikke til, at hverken den enkelte ansatte eller Sønderbros pædagogiske linje generelt er udelukkende hård eller blød. Som vi også vil vise i afsnit 5.3.5. bestræber de ansatte sig på at kombinere adfærdspåvirkning og dialog. De oplever dog, at rammerne og vilkårene for de anbragte unges ophold kræver tydelig dagsstruktur og sikkerhed før dialog overhovedet er mulig.

5.3.3 Hverdagslige aktiviteter og færdigheder

Sønderbros personale er af den indstilling, at det er vigtigt at lære de unge om basale måder at være sammen på (Thor, Eva, Amir). Herom fortæller lederen, at han oplever, at spisesituationer kan være konfliktoptrappende i sig selv og at personalet derfor altid holder sig til at tale om neutrale emner og undgår at tale om de unges (dårlige) adfærd under spisning:

Hvis de sidder med omvendt kasket eller med kasket ved bordet, det påtaler vi eksempelvis ikke. Det gjorde vi da jeg var på de åbne opholdssteder. Der er bare nogle kampe, hvor vi siger "dem tager vi" og så er der nogle hvor vi.. der er nogle ting vi skal grovfile lidt på, ik'? Der er noget adfærd og måden man taler til folk på. Og så har vi den her med "din egen tallerken, den sætter du bare i opvaskemaskinen". Og den kører vi indtil klokken 23 og vi kører den fra klokken 18, hvis det er. Og vi bliver ved med at tale om den tallerken, til sidst bløder deres ører. Og så begynder de andre unge også "sæt nu den tallerken ind - vi gider ikke høre mere på det der." (Thor)

Ud over at lederen udviser en vis stolthed omkring, at de som personalegruppe står fast fx i forhold til oprydning, mener han, at dette hjælper de unge til at kunne indgå i "normale" sammenhænge.

Hutchinson og Oltedal påpeger, hvordan målet og metoden inden for det sociale arbejde, der kan knyttes til læringsteorien, er at træne klienten i sociale færdigheder via bl.a. rollespil eller i skabelsen af 'virkelige situationer' (2006: 162), hvilket måltidet kan ses som eksempel på. Forskning fra praksis på døgninstitutioner viser også, at det er et centralt formål at hjælpe de anbragte til at udvikle selvstændighed og færdigheder, da de typisk mangler grundlæggende kompetencer til at kunne indgå i samfundet på lige fod med andre (Egelund og Jakobsen, 2009: 186ff). Her nævnes måltidet som et oplagt pædagogisk rum for at lære om almindelig høflighed og bordskik, at hjælpe til med huslige opgaver og lignende, samtidig med at det kan være rammen omkring uformel samtale og hygge (Hoffman, 2018: 176ff; Egelund & Jakobsen, 2009: 86; 2011: 214).

I modsætning til dette fremhæver Goffman, at et langvarigt ophold i en totalinstitution kan få store konsekvenser for individet, da det kan medføre, at vedkommende kan miste sin evne til at klare dagliglivet udenfor, når og hvis vedkommende forlader institutionen (2001: 20). Det kan diskuteres, hvorvidt dette er tilfældet, men ovenstående viser, at de ansatte fokuserer på at opbygge de unges færdigheder og kompetencer i at klare sig i en hverdag. Goffman peger endvidere på, at det er stærkt problematisk at afskære klienterne fra omverdenen. Dette anser vores informanter ikke som et problem, de ser det snarere som en fordel, som vist i ovenstående afsnit.

5.3.4 Udmøntning

På Sønderbro arbejder de med et pædagogisk værktøj kaldet “udmøntning”. Udmøntning refererer til et system, hvor den enkelte anbragte unge, bl.a. ved at deltage i skolen og klare sine ansvarsområder såsom rengøring, kan tjene point og dermed få adgang til materielle goder, fx at se Youtube i weekenden (hvilket de unge gerne gør i fællesskab) eller få udleveret proteinbarer til træning (Thor). Om denne metode udtaler lederen:

Vi har hele tiden incitament, der bærer de unges motivation og vilje, og pludselig kommer der intern selvjustris: “kom nu, Viggo, sidste weekend skulle vi høre på dig hver gang, tag nu lige dine ansvarsområder”. Det hørte vi på en afdeling, og jeg tænkte [klapper] “hold kæft mand”. Siden vi har introduceret det, oplever vi faktisk at modstanden i forhold til at være en del af fællesskabet er meget mindre, fordi de andre unge siger “kom nu”. De unge har også meget nemmere ved at gøre noget, hvis det er en ligesindet, der siger det til dem end hvis der er en voksen, der står og peger fingre. Så det har givet os meget. Før det, synes jeg nogle gange, det var en ørkenvandring. (Thor)

En central metode i læringsteori kaldes *token economy* og handler om at give belønninger i form af poletter eller andre tegn, som senere kan veksles til noget, den pågældende er glad for (Hutchinson og Olstedal, 2006: 155). Udmøntningen kan ses som en sådan metode, og som lederen fortæller i citatet, opfatter han, at det også betyder at de unge motiverer hinanden og således får nemmere ved at indgå i fællesskabet. Dette kan samtidig ses som en form for

modelindlæring, der i sidste ende kan hjælpe de unge til at opbygge en grad af selvtillid (self-efficacy), da de her bliver i stand til at udføre daglige gøremål og indgå i et fællesskab (Hutchinson & Oltedal, 2006: 156). Modsætningsvis kan denne praksis med Goffmans teori forstås som et eksempel på totalinstitutionens magt over de indsatte, hvor belønning eller privilegier tilfalder dem, der overholder husorden og institutionens krav (Goffman, 2001: 42-43). I dette tilfælde bliver magten meget åbenlys og konkret (Järvinen & Mortensen 2015: 9). Ifølge Hoffmann er denne metode dog ikke ualmindelig på socialpædagogiske institutioner, her bruges der ofte belønningssystemer og sanktioner mod de anbragte, der i forvejen er frataget noget af deres frihed (Hoffman, 2018: 199).

5.2.5 Rollemodeller og positive påvirkninger

Jævnfør citaterne i de foregående afsnit er der en forståelse blandt informanterne af, at de unge internt kan påvirke hinanden positivt til at indordne sig fællesskabets regler. De ser det således som fordelagtigt, at de unge udøver deres daglige gøremål i nærvær af de andre unge. Dette kan som nævnt betragtes som modelindlæring: ved at observere andres adfærd ser man, hvorvidt adfærden belønnes eller ej. Læring finder således sted i de sociale situationer og ikke alene gennem individets egne erfaringer (Hutchinson & Oltedal, 2006: 151). Samtidig kan disse interaktioner de unge imellem anses som krænkende, da de kan være et eksempel på, hvordan man i en totalinstitution altid er overvåget af enten sine medindsatte eller af personalet (Goffman, 2001: 26).

En ting er de unges påvirkning af hinanden. En anden ting de ansatte lægger stor vægt på er, hvordan de som ansatte kan påvirke de unge positivt ved at være gode rollemodeller. Lederen siger bl.a.:

Vi går meget op i at folk er gode rollemodeller. Nogen snakker om relationer (...) men vi er mere til 'positiv påvirkning', fordi du kan ikke jage en relation for 60 dage og så "ses vi bare, hej hej". Så er det federe, at vi får sat et aftryk, "hold da op, de var fede de mennesker der, de rykkede noget ved mig, de gjorde hvad de sagde og de holdt hvad de lovede". Det er egentlig det aftryk, vi gerne vil sætte.
(Thor)

Lederen har en opfattelse af, at forsøget på at skabe en dyb relation ikke lader sig gøre, fordi tiden er knap. Sønderbro sigter derimod mod en motiverende tilgang og rolle, der kan inspirere de unge til at træffe mere hensigtsmæssige valg snarere end dybt relationsarbejde. Dette fokus på at agere rollemodeller ses ofte i læringsteori, hvor socialarbejderen defineres som aktiv, direkte og bærer præg af rollen som lærer, rådgiver eller instruktør (Hutchinson & Oltedal, 2006: 184). At ledelsen og de ansatte ikke anser dybe relationer som mulige pga. de institutionelle rammer og vilkår er også gældende for andre sikrede institutioner, hvor der derimod sigtes mod 'at give de unge en god tid' (Egelund & Jakobsen, 2009: 159). Lederen er dog af den overbevisning, at det trods alt er muligt at opnå en vis grad af nærhed og tillidsfuldhed i forhold til de unge, men at dette bl.a. sker på baggrund af gentagne anbringelser: *"Det her med, at han var her fire gange og jeg havde ham så lang tid, så fik man jo nok det... altså der begyndte at komme en relation, ik'?"* (Thor). En anden ting der kan være med til skabe nærhed og positive påvirkninger er gode samtaler. En informant beretter om, hvordan hun og en kollega fortæller en ung om, at de i svære perioder af deres liv har gået til psykolog (de fortæller dette i et forsøg på at ændre den anbragte unges opfattelse af, hvilke mennesker der har brug for psykologhjælp) og at *"det var bare en rigtig fin samtale"* (Eva), men at hun netop også kun åbnede for dette emne, fordi hun var ved at opbygge et godt forhold til den pågældende unge.

Ovenstående mener vi står i modsætning til det billede, som Goffman maler af totalinstitutionen, der indeholder en begrænset mulighed for, at der kan opstå varme følelser mellem ansat og indsat. Der er i teorien derimod ofte tale om, at personalet anser klienterne som objekter (Goffman, 2001: 61). Hvis der opstår positive følelser foregår det ifølge Goffman i en involveringscyklus: at man som ansat får varme og positive følelser, hvorfor man involverer sig, bliver såret eller krænket af klienten og trækker sig igen, for at det samme så kan ske igen på et senere tidspunkt (Goffman, 2001: 66). At vi ikke genfinder denne pointe i vores empiri kan være vidnesbyrd om, at de organisatoriske rammer, ifølge informanterne, trods alt rummer et positivt potentiale og at arbejdet med de anbragte unge kan indeholde mange forskellige følelser, som vi vil behandle i kapitel 6.

5.4 Institutionel effektivitet og udfordringer for den professionelle rolle

Overordnet lader informanterne til at være af den overbevisning, at der er visse fordele ved at Sønderbro har karakteristika af en totalinstitution. De peger dog også på en række udfordringer, heriblandt at arbejdet indebærer kontrol og retshåndhævende elementer, som kan sætte spørgsmålstejn ved, hvorvidt deres positive indstilling og opfattelse af deres professionelle rolle er reel, eller blot betinget af de begrænsende organisatoriske rammer og dermed er et forsøg på at finde mening i Sønderbros dobbelte formål. Som eksemplificeret i afsnit 5.1 er det at skulle foretage indgribende kontrol såsom “undersøgelse af kroppens overflader samt gennemsøgning af tøjet” (Justitsministeriet, 2017) udfordrende for de ansatte, idet det bliver svært at udvise omsorg og agere pædagog over for det selvsamme menneske, som kropsvisitationen foretages på. Et andet eksempel på, hvordan de institutionelle rammer og vilkår kan være i konflikt eller udfordre de ansattes sociale og pædagogiske arbejder, er, når en ung ønsker at ringe hjem:

Ofte oplever vi unge, der bryder sammen og har brug for at snakke med sine forældre, sidder inde på værelset og græder. Man ved jo godt, pædagogisk og etisk, så vil det rigtige være at give ham lov til at tale med sin far og mor, for det ved vi, det vil give ham noget ro. Men det kan vi ikke gøre. Fordi han er underlagt besøgs- og brevkontrol, så er det lovgivningen, der bestemmer. De må simpelthen ikke være i kontakt med nogen. Den balancegang er utrolig svær. [interviewer spørger ind til hvordan han håndterer sådan situation] Det er meget individuelt og situationsbestemt. Den er svær. Meget ofte følger man sit instinkt. Begynder at køre noget omsorgspædagogik i stedet for. Men mange gange kan man ikke gøre noget, det eneste der virker, det er at se far og mor (...) Det kan han ikke komme til. Vi har oplevet unge, der har slået hovedet ind i væggen og bliver ved “indtil jeg får lov til at se min mor”, men det kan du stadig ikke imødekomme. Mange gange er der også det der, du skal gå fra at agere pædagog til vagt. Ofte sidder jeg med følelsen af, at der sgu ikke er noget pædagogisk over det her. Jeg... jeg er vagt herude. Jeg skal opretholde kontrollen, jeg skal sørge for, at vi lever op til det, systemet beder os om.
(Ali)

Ovenstående eksempel viser, hvordan en ansat fra et etisk og pædagogisk perspektiv finder det rigtigt at lade de unge ringe hjem, men at lovgivningen forhindrer dette. Ifølge Goffman vil der være udfordringer for personalet i en totalinstitution, bl.a. i den konstante konflikt mellem menneskelige normer og institutionel effektivitet (Goffman, 2001: 63). Den institutionelle effektivitet vil i Sønderbros tilfælde både være retshåndhævende elementer der bl.a. indebærer at sikre de unge er indespærrede, ikke til fare for sig selv eller andre, og ikke tager kontakt til omverdenen, men også behandlingsorienterede og pædagogiske elementer. Dette sætter i det konkrete tilfælde ovenfor en stopper for at den ansatte kan indtage den rolle, der i hans egen opfattelse vil være etisk korrekt.

Forskning i fængselsmiljøer tilbyder en række blikke på det arbejde, vagtpersonale kan udføre i mødet med fanger (fx Andersen, 2018). Til trods for at vores case ikke vedrører fængselsbetjente, finder vi det relevant at inddrage et perspektiv herfra, da vores informanter til trods for deres stillingsbetegnelse varetager retshåndhævende opgaver, som kan fylde meget i hverdagen. Som vist tidligere kalder en informant Sønderbro et fængsel (Eva) og en anden siger direkte, at han føler sig mere som vagt end pædagog (Ali). Samtidig viser forskning på området, at de sikrede institutioner *“udefra set ikke adskiller sig væsentligt fra andre af landets voksenfængsler med indespærring, faste rytmer og rutiner, brev- og besøgskontrol, mv. Bortset fra det forhold at de unge her er omfattet af lovgivningen om socialpædagogisk behandling og undervisningspligt, jf. deres unge alder”* (Hoffman, 2018: 148). Andersens forskning fra fængsler viser, hvordan håndteringen af jobbet som fængselsbetjent foregår på et kontinuum af idealer ift. håndhævelse af regler og involvering med de indsatte, men også hvorvidt de ansatte er orienteret mod de indsattes afsoning eller tiden derefter (2018: 79). Om balancen mellem retshåndhævende opgaver, involvering og pædagogik siger lederen:

Vores største udfordring er at finde balancen mellem at være retshåndhævende og pædagog og på en eller anden måde gå på line mellem de to ting. Fordi det ene herovre, det kommer først og før alt andet - det skal vi have styr på. Alt pædagogik starter først, når vi har styr på det herovre [retshåndhævelsen], så det er klart, at hvis der er en masse rod i den del, så går der lang tid til vi kommer til den anden del. Og så kan vi godt komme til at virke lidt fængselsbetjent-agtige. Det afhænger

også af, hvordan de unge gebærder sig. Hvis vi hele tiden skal være i det, vi kalder beredskab: hvis der er nogle unge, der har en adfærd, der gør at de skærper vores "hvad sker der, der er et eller andet galt her", eller at der hele tiden er en stemning af, at vi skal positionere os, så kommer vi aldrig ind til det pædagogiske arbejde, så er det hele tiden positionering, sørge for de ikke gør noget ved hinanden eller personalet og så er der sgu... det er også de perioder, der er rigtig hårde for folk herude. Det er når vi hele tiden er i 'alert', at man hele tiden føler, hvis jeg går på toilet nu, så stiller jeg mine kolleger dårligt. (Thor)

Lignende oplevelse af, at det retshåndhævende kommer først, kan findes hos Bengtsson, som viser, at meget af personalets arbejde på en sikret institution består af at begrænse konflikter og opretholde ro og orden (Bengtsson, 2012). Hos lederen på Sønderbro handler denne vægtning af kontrol og pædagogik bl.a. om sammensætningen af unge på afdelingerne i forskellige perioder - nogle gange er der ikke tid til at være fleksible og motiverende, fordi det at bevare ro og sikkerhed for alle fylder meget. En anden informant sætter i modsætning til lederen det pædagogiske højt:

Pædagogikken vejer helt klart højest. Jeg er jo uddannet på den baggrund, at jeg gerne vil hjælpe andre mennesker. Vi er her for de unge og for at lære dem nogle ting, som de måske ikke har lært udenfor og måske ikke har lært gennem deres barndom. Ikke at vi altid kan lære dem det, men vi gør et forsøg, og det er det der tæller for en pædagog, tænker jeg. At styrke de egenskaber, hvor de unge halter lidt. Det vil jo altid være en pædagojs arbejde at styrke et andet menneske. Og det synes jeg helt klart vi formår herinde. Kontrollen, det er i anden række, det fylder meget, men det er stadig det pædagogiske, der er det vigtigste. (Jens)

Lederen står til ansvar for at sikre både sikkerheden for de unge og de ansatte samtidig med, at han skal leve op til lovgivningsmæssige krav om at målgruppen skal være indespærret, hvorfor denne del af arbejdet må være mere præsent for ham end de øvrige informanter. Lederen fortæller hertil også, hvordan de unge ofte tror, at der skal foretages rumundersøgelser, når han kommer ind på afdelingen (Thor). Han indtager således en rolle, der af de unge ofte forbindes med

kontrol. Den anden informant er derimod ansat i en pædagogisk funktion og er forholdsvis nyansat og nyuddannet, hvilket må antages at have indflydelse på, hvad han finder centralt i arbejdet. Han påpeger dog stadig, hvordan arbejdet indebærer meget kontrol og dermed også kan have nogle begrænsninger for det sociale arbejde. Man kan hertil sige, at personalegruppen kan og må bevæge sig på et kontinuum mellem at opretholde sikkerhed og kontrol samt lægge vægt på omsorg og støtte (Andersen, 2018: 29).

5.5 De ansattes opfattelse af Sønderbros formål

Sønderbros modsætningsfyldte vilkår og rammer, der indeholder både retshåndhævelse og pædagogik har stor betydning for, hvordan de ansatte opfatter formålet og mulighederne for det handlerum, der er til stede i deres professionelle rolle. Om formålet siger lederen: *“Vores opgave er at sørge for, at de ikke kommer bag lås og slå igen, men samtidig også sørge for at de får et ophold, hvor de bliver stoffri, kommer ud af hash. At de når at være så langt tid væk fra hash, at de kan mærke sig selv på en anden måde”* (Thor). En anden informant taler om, hvordan det skal styrke de unge i at finde alternativer til denne livsstil:

Overordnet handler det om at stille dem bedre efter de, i gennemsnit, 60 dage, vi har dem her. De skal stå stærkere når de kommer ud, måske have et mere målrettet fokus. Hvor skal de gå hen, hvilke muligheder har de ud over kriminaliteten. Hvad de kan gøre, hvad er deres kompetencer (...) så de kan få en bedre hverdag og agere i samfundet ligesom der forventes af dem. (Amir)

Vores opgave er at få så meget dokumentation som muligt. Lave nogle aktiviteter med dem, eller nogle opgaver, hvor vi kan se, hvordan de reagerer og dokumentere det. Og at dokumentere udvikling. (Mads)

Ovenstående udtalelser kan anses som en relativt ydmyg tilgang til deres professionelle rolle og hvad informanterne mener, der kan opnås gennem det sociale arbejde på Sønderbro. Lederen har fokus på, hvordan opholdet skal forhindre en gadeorienteret adfærd med stoffer og kriminalitet og taler således ind i det dobbelte formål de sikrede institutioner har: de er til for at beskytte både individ og samfund, idet en stof- og kriminalitetspræget adfærd kan være farlig for andre

personer, og således tjener opholdet ikke kun den enkelte unge (og deres behov for tryghed og en retning at gå i senere) men ligeledes samfundet, der beskyttes fra den unges kriminalitet. En anden informant taler om at give de unge værktøjer til at få et bedre liv uden kriminalitet snarere end at han tror på, at opholdet i sig selv giver dem en bedre tilværelse. Den tredje informant har fokus på, hvordan dokumentationsarbejdet er det centrale, da dette er vigtigt, for at de unge får den rigtige dom og behandling fremadrettet, når de er ude af Sønderbros regi.

Forskning inden for sikrede institutioner peger på, at ambitionerne for den individuelt tilpassede og udviklingsorienterede indsats neddrøses og reduceres til "at give de unge en god tid" pga. af institutionstypens særlige rammer og vilkår (Egelund & Jakobsen, 2011: 23; 2009: 159), hvilket ovenstående empiriske eksempler til dels vidner om. Vi synes dog at kunne se ambitioner hos de ansatte, der rækker ud over "at give de unge en god tid" og blot være et (humanistisk) opbevaringsdepot (jf. afsnit 5.3.2). Informanterne peger på, hvordan de forsøger at skabe et hverdagsliv som det kan udspille sig for ikke-anbragte, ikke-kriminalitetstruede unge på den anden side af institutionernes mure og på den måde opbygge kompetencer og færdigheder hos de unge. Dette mener de er med til at forberede de unges chancer for inklusion i det samfund, de i øjeblikket er ekskluderet fra (Ali; Amir; Eva; Jens; Thor).

5.6 Delkonklusion

Med udgangspunkt i Goffmans begreb totalinstitutionen har vi som det første belyst de organisatoriske rammer, som de ansatte på Sønderbro arbejder i. Med Goffmans karakteristika for totalinstitutioner og hans fokus på, hvordan heri kan foregå krænkelser af de indsatte, ser vi, hvordan Sønderbro rummer mange sammenlignelige elementer hermed. I den forbindelse har vi undersøgt, hvordan reformens tiltag bidrager til, at Sønderbro kan karakteriseres som en totalinstitution, idet reformens tiltag fra et teoretisk perspektiv øger risikoen for krænkelser af de anbragte unge.

Dernæst har vi fremhævet dele af det sociale arbejde, som de ansatte anser som centrale for deres professionelle rolle. For det første giver de ansatte udtryk for en forståelse af målgruppen, der bærer præg af et læringsteoretisk perspektiv på sociale problemer, idet de ansatte anser de anbragte unges adfærd som betinget af dårlige opvækstbetingelser og uhensigtsmæssige miljøer.

For det andet lægger de ansatte fokus på, at den professionelle rolle indebærer at skabe nogle rammer for de anbragte unge, der er stramt strukturerede, forudsigelige og dermed gavnlige for at skabe et godt læringsmiljø. Dette relaterer sig til de ansattes tredje fokusområde, der drejer sig om at skabe et miljø, hvor de unge kan lære at indgå i almindelige hverdagsaktiviteter og dermed opbygge kompetencer til at kunne begå sig uden for Sønderbro. For det fjerde har vi vist, hvordan det pædagogiske værktøj 'udmøntning' kan forstås som en læringsteoretisk metode, som de ansatte anser som gavnlige. I den forbindelse peger de ansatte på, hvordan de organisatoriske rammer, specielt den konstante overvågning, bidrager positivt til de unges påvirkning af hinanden. Det sidste element, afsnittet har fremhævet som centralt for deres professionelle rolle, er de ansattes opfattelse af, at rammerne ikke muliggør dyb relationsdannelse, hvorfor det at være gode rollemodeller og dermed bidrage til en positiv påvirkning af de unge, bliver centralt.

De ansattes opfattelse har vi vist står i stærk kontrast til Goffmans forståelse af totalinstitutionens strukturerede og skemalagte hverdag, som nedbrydende og krænkende, magtfuld og uden mulighed for reelle følelser mellem ansatte og indsatte. Denne forståelse af det sociale arbejde og de ansattes professionelle rolle har således medført, at vi ikke entydigt kan definere Sønderbro som en totalinstitution. De ansattes opfattelse af de organisatoriske rammer, som værende til dels gavnlige for det sociale arbejde med de anbragte unge, står ligeledes i stærk kontrast til forskning på anbringelsesområdet og det sociale arbejde som modsætningsfyldt. De ansatte ser ikke nødvendigvis omsorg og kontrol som hinandens modsætninger, men derimod som noget der kan eksistere sammen, og derfor nærmere kan betragtes som en dobbelthed. Analysen har hertil diskuteret, hvorvidt de ansattes positive indstilling og opfattelse af deres professionelle rolle er reel eller blot betinget af de begrænsende organisatoriske rammer og dermed er et forsøg på at finde mening i Sønderbros paradokser. Dette fordi, analysen afslutningsvis også har konkluderet, at de ansatte oplever udfordringer, pga. de organisatoriske rammer. De oplever, hvordan den institutionelle effektivitet, der både indebærer kontrol og retshåndhævelse og behandling og pædagogik, betyder at de konstant skal balancere denne dobbelthed. Dette kan udfordre og forhindre deres mulighed for at indtage den professionelle rolle, de finder mest gavnlige for de unge. Vi har med andre ord vist, at de ansattes professionelle rolle bliver begrænset og farvet af den fysiske forankring i et lukket miljø samt af de retshåndhævende elementer, hvorfor også de ansattes opfattelse af, hvad der reelt er muligt, bliver mindre ambitiøs.

6. Følelser i arbejdet på en sikret institution

Følgende kapitel beskæftiger sig med, hvordan Sønderbros ansatte oplever og håndterer de følelser, der relaterer sig til de ansattes professionelle rolle. Kapitlet baserer sig på de seks foretagne interviews og centrerer sig således om informanternes italesættelser og fortællinger. Kapitlet gør brug af Hochschilds forståelse af følelser og håndtering af disse i arbejdet og dets potentielle konsekvenser. Kapitlet indeholder tre afsnit, hvor det første interesserer sig for de fremvisningsudtryk, der knytter sig til de ansattes professionelle rolle. Her vil vi inddrage nogle mere generelle normer og forventninger til, hvilke følelser der er til stede i det sociale arbejde med børn og unge. Dette kalder vi professionelle normer. Dernæst vil vi pege på tre strategier, de ansatte gør brug af i håndteringen af arbejdets følelsesmæssige krav, hvor vi trækker på Merete Monrads forståelse af kollektivt følelsesarbejde. Afslutningsvis diskuterer vi følelsesarbejdets konsekvenser og risici. Undervejs inddrager vi yderligere relevant forskning på området.

6.1 Tre centrale fremvisningsudtryk

Som vist i kapitel 5 betyder rammerne på Sønderbro, at de ansattes sociale arbejde udføres under nogle særlige vilkår i kontekst af en sikret institution. Her har vi konkluderet, at de ansatte opfatter deres professionelle rolle som dobbelt og til tider modsætningsfyldt. Dette ser de ikke nødvendigvis som et problem for udførelsen af arbejdet, men det sætter nogle krav til, hvordan det forventes, at de ansatte skal kunne håndtere de unges følelser, men også håndtere og udtrykke egne følelser.

6.1.1 Nedtoning af indre følelser for at opnå de unges respekt

Vi kan pege på, at der er en forventning om, at man som ansat skal indgyde en vis respekt hos de unge, da dette er en forudsætning for at kunne få samspillet mellem ansatte og anbragte til at fungere. Da vi spørger en ansat, hvad den væsentligste forskel er på ham selv i og udenfor arbejdstid svarer han: *“Det er min fremtoning. Herinde skal man til tider vise en eller anden form for autoritær fremtoning. Man er nødt til at få opbygget en grad af respekt herinde, men uden at det uhensigtsmæssigt”* (Jens). Dette tolker vi som, at informanten ikke ønsker at udnytte sin position, men bruger den til at sikre, de unge ved, hvor de har ham og at de følger Sønderbros regler. En autoritær fremtoning italesættes således som en måde at opnå respekt, men denne fremtoning falder ham ikke umiddelbart naturlig som privatperson. Det må antages at kræve

overfladespil, altså at han forsøger at fremvise bestemte følelser, der ikke nødvendigvis stemmer overens med hvordan han har det (Hochschild, 2012: 149). Samme informant nævner, at han “*på overfladen forsøger at bevare roen*”, selvom han bliver frustreret over de unges provokerende adfærd (Jens), hvilket ligeledes er et eksempel på overfladespil. Han fortsætter:

Det kan godt være en frustration, at de kan snakke rigtig grimt og sige nogle grimme ting, men det er ikke noget, der gør mig ked af det. Jeg prøver at gemme det væk, for hvis jeg viser frustration, så får de den reaktion, de håber på (...) for det meste prøver jeg at grine af det, der bliver sagt for at vise det preller af på mig, så de ikke synes det er endnu sjovere. (Jens)

Dette kan ses som et eksempel på, hvordan informanten tænker, at man kan få de unges respekt ved ikke at vise, hvor frustrerende man finder deres adfærd. Informanten forsøger i dette tilfælde at skjule følelsen af frustration ved at grine og på den måde både overbevise de unge via overfladespil om, at han ikke er blevet provokeret. Dette kan dog også være udtryk for ekspressivt dybdespil (Hochschild, 1979: 562), da han også forsøger at nedtone sin indre følelse og umiddelbare reaktion ved at grine. En anden informant peger i den forbindelse på, hvordan det kan styrke forholdet til en ung, at man har foretaget en magtanvendelse:

Det her med magtanvendelserne, der ser man tit, at der næsten kommer en bedre relation efterfølgende. Det kan der i hvert fald gøre. Mange gange. For der viser man ligesom... altså, de får mere respekt for en, hører bedre efter, hvis man har lavet en magtanvendelse. (...) Jeg ved ikke, om det er fordi, at de hjemmefra er vant til noget fysisk (...) Mange af dem forstår overhovedet ikke ord eller høj råben eller noget som helst. Det er konsekvenser, som “gå ind på dit værelse eller jeg fører dig derind”. Så “nej, fuck dig”, “fint, vi går derind”. Gør du modstand, fint, du kommer ned at ligge. Så gør man det nogen gange og så går det gerne bedre. Men vi gør det jo heller ikke, når der ikke er grund til det. (Mads)

Det lader altså til, at en central måde informanterne mener at kunne at vinde de unges respekt på, er ved at fremvise autoritet, være konsekvent og endda bruge magt, men altid med de bedste

intentioner. De ansatte skal ifølge lederen heller ikke lade sig kommandere med, og fx åbne en dør for en ung som ikke spørger pænt om det - for så vil de unge komme den ansatte “i den *kasse af personer der er føjelige*”, hvormed det ikke lader sig gøre efterfølgende at sætte sig i respekt og skabe klare grænser (Thor). I samme forbindelse siger en anden informant, at man netop nogle gange må gøre ting, man ikke nødvendigvis har hjertet med i, for på den måde at statuere et eksempel og således opnå respekt (Ali). Desuden nævner lederen flere gange udtrykket “børnemagt”, og han er meget orienteret mod, at de ansatte skal sætte grænser, så de unge ikke får for meget valgfrihed og dermed kommer til at styre hverdagen “for meget” på institutionen (Thor). Dette fordi den pædagogiske tilgang på Sønderbro, som vist i kapitel 5, bygger på strukturer, faste rammer og konsekvens og dermed også en tro på, at for meget selvbestemmelse ikke er godt for de unge. Det centrale er, at man udviser autoritet og indgyder respekt, til trods for at man måske føler sig provokeret, frustreret eller ikke helt har hjertet med i visse handlinger. Med Hochschild's teoretiske briller kan dette tolkes som, at informanterne ikke lader deres egne indre og naturlige reaktioner og følelser komme til udtryk, men at de i arbejdet med de unge derimod forsøger at fremvise et andet udtryk.

Ovenstående fungerer samtidig som eksempler på *positiv magt*. Dette beskriver Jørgen Elm Larsen, Nils Mortensen og Jens P. F. Thomsen, som en magtform, der ikke anser sig selv som egentlig magtfuld, men som udtryk for de bedste hensigter og bedste socialpædagogiske praksis (2015: 187). Informanterne ser det at sætte sig i respekt, endda ved at bruge fysisk magt, som et pædagogisk værktøj og noget potentielt konstruktivt. Informanterne virker således ikke til at reflektere over, hvorvidt denne praksis er negativ for arbejdet med de unge, og det kan dermed diskuteres, om de således undgår at konfrontere sig selv med følelsen af ubehag. Dette vil vi komme nærmere ind på i afsnit 6.2.

Her er det relevant at inddrage en professionel norm, som vi mener at kunne identificere i det sociale arbejde. Normen indebærer, at socialarbejderen for det første har et ønske om at hjælpe børn og unge i udsatte positioner og desuden har en anerkendende, relations- og tillidsbaseret tilgang til målgruppen (Uggerhøj, 2015; Høilund & Juul, 2015). Specielt ift. børn og unge er det vigtigt at opnå en relation og tillid og dermed sikre, at børnene og de unge føler sig hørt og anerkendt (Christensen & Warming 2013: 134; Egelund & Jakobsen 2009: 155). At kunne

indgyde respekt og udvise autoritet placerer sig umiddelbart ikke inden for denne professionelle norm i det sociale arbejde med børn og unge. Og som vi har vist i kapitel 5 er en pædagogisk tilgang, der baseret på autoritet, adfærdsregulering og konsekvens også ofte kritiseret af de anbragte unge. Det er dog værd at gøre opmærksom på, at ovenstående fremvisningsudtryk blandt Sønderbros ansatte ikke nødvendigvis adskiller sig fra den generelle indstilling til, hvordan man som socialarbejder bør føle omkring målgruppen. I kapitel 5 viste vi, hvordan informanterne, jf. deres målgruppeforståelse, har gode intentioner om at hjælpe de anbragte unge. Hvorvidt de formår at frembringe følelsen af anerkendelse og tillid hos de anbragte unge, kan vi ikke vurdere, men de ansatte ser det som gavnligt at fremstå autoritære og indgyde respekt, da dette er med til at skabe faste rammer og strukturer, rum for læring og dermed hjælp til de unge.

Fremvisningsudtrykket og diskussionen af dette overfor den professionelle norm, forstår vi som endnu et eksempel på den dobbelthed, de ansatte oplever i deres professionelle rolle. En rolle som er påvirket af den organisatoriske ramme, hvor både omsorgsfuld adfærd og kontrol og konsekvens er en del af arbejdet og ifølge informanterne kan være anvendelige værktøjer. Her bliver det tydeligt, hvordan fremvisningsudtrykket sætter nogle krav til deres følelsesarbejde.

6.1.2 At holde hovedet koldt og lukke af for følelser i tilspidsede situationer

Den professionelle rolle fordrer som vist tidligere, både vagt- og kontrolelementer og mere pædagogiske og omsorgsgivende elementer. Dette kræver, at de ansatte er gode til at håndtere omskiftelighed både i konkrete opgaver, men også ift. deres følelsesarbejde.

På Sønderbro bærer alle ansatte en mobiltelefon, der også fungerer som overfaldsalarm. Det betyder, at de ansatte kan tilkalde kolleger fra andre afdelinger ved et tryk på telefonen. De gør dette, såfremt der er en ung, der er udadreagerende og der bliver foretaget eller skal foretages en magtanvendelse. En informant fortæller om en sådan situation:

Jeg løber med computeren under armen, og idet jeg tager i døren, ringer min kollega og siger det var falsk alarm (...) jeg går tilbage til de to unge jeg sad med i køkkenet, sætter computeren fra mig. Jeg kunne se, at jeg rystede, så selvfølgelig, det gør noget ved mig fysisk. Men jeg tror bare... det kan jeg jo ikke styre, biologisk

eller whatever, jeg kunne bare mærke, at jeg ikke ville, at det skulle smitte af på de unge, for det sker tit. At hvis der er ro på en afdeling, og man løber på en alarm, så bliver de unge på den rolige afdeling sådan "hvad er det der sker, hvad er det der sker" og så kan der også opstå en konflikt der, fordi de bliver sådan eller også kan nogen se et vindue til selv at lave ballade, fordi der er så mange af pædagogerne, som er et andet sted. (Eva)

Informanten forventer af sig selv, at hun bør være i stand til at skjule en, i dette tilfælde, fysisk oplevelse af at være beredt på en hektisk og potentielt farlig situation. Der er to formål her: den ansatte har angiveligt foretaget overfladespil for at overbevise de unge på sin afdeling om, at intet er hændt. Samtidig skal hun ved hjælp af kropsligt dybdespil (Hochschild, 1979: 562) forsøge at kontrollere sine rystende hænder og på den måde overbevise sig selv om, at der er ro på. Lidt karikeret kan man sige, at de ansatte skal være i stand til at gå fra en situation, der har fokus på vagtfunktionen i jobbet, til at skulle agere pædagog, der skaber en rar atmosfære, hvilket således også illustrerer de høje krav, der er til de ansattes håndtering af følelser. Flere af de ansatte betoner, at det er et vilkår, at de altid er i en type af alarmberedskab og samtidig skal forsøge at nedtone dette overfor de unge:

Vi skal på en måde hele tiden være klar. Vi kan have kollegaer, der står i en rigtig dårlig situation. Per automatik tror jeg ikke, at det er noget, du tænker så meget over, det er bare noget du skal. Det er en del af dit arbejde. Du skal løbe nu, du kan slappe af og spille backgammon og være i den her hyggelige stund bagefter, men når det sker, så er det bare at reagere (...) Når konflikten er overstået, er det meget rart at komme tilbage til noget roligt og behageligt og sidde og kaste med dine terninger igen. Men de unge kan så være sådan "hvorfor løb du", hvor man svarer "det er lige meget - har du snydt eller hvad?" (Amir)

Denne informant har overvejende fokus på overfladespillet i håndteringen af skiftet mellem hektiske og hyggelige situationer, og bruger en kæk bemærkning til at lede den unges opmærksomhed væk. En anden informant fokuserer på, hvordan man ikke skal vise, hvis en voldsom situation har forskrækket en:

Hvis alarmen går, så omstiller man sig til det. Man skal have kollegernes ryg til hver en tid. Når man kommer tilbage til afdelingen, så er man faldet ned. Det kan godt være, at man lige går ud og tager ti minutter, lige kommer til sig selv igen, og så kan man gå ind og være sammen med de unge ligesom før. Hvis det har været helt oppe at køre, så kan det være, at der kommer omrokering i personalet (...) men som udgangspunkt gør man det ikke, for man skal også statuere et eksempel overfor de unge. At man ikke bliver skræmt af situationen. (Jens)

Konfliktfyldte situationer, som kræver en omrokering i personalegruppen beskriver Hoffman også i sin ph.d, hvor han viser, hvordan de ansatte kan få brug for en pause (2018: 188), eller som ovenstående informant beskriver ‘skal komme til sig selv’, efter konfliktfyldte situationer. Disse situationer kan således forstås som meget følelsesmæssigt krævende og belastende for de ansatte. Der lader desuden til at være et fremvisningsudtryk i medarbejdergruppen som foreskriver, at man, til trods for at adrenalinen pumper, er i stand til at vende tilbage og skabe en rolig stemning på sin afdeling. Dette kræver, at de ansatte foretager overfladespil og altså forsøger at overbevise de unge om, at de ikke er opkørte eller forskrækkede. Moesby-Jensen og Nielsen har identificeret en følelsesregel forbundet med myndighedsrollen, der peger på, at man ikke forventer at en socialrådgiver bliver for følelsesmæssigt påvirket i mødet med sine klienter (2015: 692). På samme måde kan det antages, at der ligger en forventning både fra de unge og hos de ansatte om, at man ikke må blive for følelsesmæssigt påvirket af de konfliktfyldte situationer. Dette forklarer, hvordan det lader til, at de ansatte også sideløbende laver dybdespil for bedre at kunne håndtere de givne situationer og dermed også leve op til, hvordan man bør føle og vise disse følelser. Man kan med andre ord sige, at de ansatte konstant skal tilpasse deres professionelle rolle og følelsesarbejde den konkrete situation, som kan være meget omskiftelig pga. de organisatoriske vilkår. En enkelt ansat finder dog ikke skiftet mellem forskellige situationer svært:

Jeg synes ikke, skiftet er svært. Det kan være irriterende [griner], hvis man lige sidder og hygger og spiller Fifa eller har en snak med en, så kan det være sådan lidt “århh...”. Især hvis man nu er lidt træt, for man skal jo være på i de situationer. (Mads)

At informanten betegner skiftet som irriterende kan være et eksempel på, at han formår ikke at tage visse følelser med sig fra ét rum til et andet, og blot er til stede i øjeblikket. Samtidig kan det tolkes således, at han egentlig er tilpas eller hvert fald ikke påvirkes i samme grad som de andre informanter af de konfliktfyldte og omskiftelige arbejdssituationer. Slutteligt kan ovenstående citat også være udtryk for en tilgang, hvor man som ansat lukker ned for bestemte følelser og dermed undgår at håndtere disse yderligere. Lignende strategi kan bl.a. findes hos Moesby-Jensen og Nielsen, der peger på, hvordan en ofte brugt strategi blandt myndighedssagsbehandlere, der arbejder med børn og unge, er at lukke helt af for følelser (2015: 695). Dette vil vi forholde os nærmere til i afsnit 6.2.

På forskellig vis betoner samtlige informanter vigtigheden af at være i stand til at udvise ro, selvom de kommer lige fra en tilspidset situation et andet sted på institutionen eller til trods for, at de altid er i en grad af beredskab, når de er på arbejde. Dette kræver ikke kun overfladespil overfor de unge, men kan ligeledes kræve, at de ansatte forsøger at fremmane en følelse af overskud hos dem selv - at de foretager både kropsligt og ekspressivt dybdespil (Hochschild, 1979: 562). På samme vis tegner der sig et billede af en medarbejdergruppe, der ikke vil lade deres negative følelser og ubehag ved magtanvendelser fylde for meget i deres arbejde. Vores empiri viser tydeligt, at informanterne ikke finder magtanvendelser rare at foretage, men at disse anses som et vilkår i jobbet. En informant fortæller:

Jeg skulle lave en magtanvendelse på en trettenårig pige og kunne ikke få mig selv til at holde fast. Det krævede at holde fast, fordi hun var så udadreagerende. En trettenårig pige med vold og en masse ting, der spyttede og slog ud efter os. Du var nødsaget til det. Men samtidig så er hun lille og skrøbelig, og så når der står sådan tre store fyre, ikk'. Når de står ovenpå hende og fastholder hende, det kan godt være svært. Men jeg tror igen, det er en del af det, og det bliver man nødt til at tage med sig. Begynder man at tænke for meget over sådan nogle ting, så begynder det at være rigtig svært for dig at få hverdagen til at gå herude. (Ali)

Her ses det tydeligt, hvordan informanten ikke vil lade følelsen af ubehag og aversion over magtanvendelsen fylde for meget. Der er dog en enkelt informant, der italesætter, at magtanvendelser frembringer mange følelser hos hende og indebærer et tydeligt efterspil:

Alle magtanvendelser får mig til at føle noget (...) og jeg bliver ked af det hver gang efterfølgende. Jeg sidder på kontoret, bare sidder [puster højlydt ud]. Jeg synes, det er meget unaturligt, jeg har aldrig sloges med nogen ud over min søster, som barn, altså. Jeg har aldrig... jeg er kun blevet slået i sammenhæng med arbejdet. Jeg er pacifist. Det går meget mod min natur at lave en magtanvendelse, men selvfølgelig gør man det, enten for at redde dem ud af en dårlig situation eller fra at skade nogen andre eller en kollega eller få flere sigtelser, eller skade sig selv. I det større billede er det en god ting, men jeg synes det er lidt... jeg gør det instinktivt, men det fylder mig op med mange følelser efterfølgende, det dræner mig emotionelt (...) Det er en mærkelig del af det her arbejde. Ligge ovenpå en 13-14-årig dreng, holde ham nede... det synes jeg ikke er så fedt. (Eva)

Informanten lægger vægt på, hvordan det er unaturligt for hende at bruge fysisk magt og det kræver meget følelsesmæssigt for hende at håndtere denne paradoksale del af arbejdet. Fælles for ovenstående og resten af informanterne er, at de ikke er i tvivl om, at de vil gribe ind i en situation, der ser ud til at ville eskalere og de ikke vil udvise ubehag og uro.

6.1.3 At udvise autencitet og bruge sig selv for at påvirke de unge positivt

I kapitel 5 har vi vist, hvordan de ansatte finder det vigtigt for deres professionelle rolle at påvirke de unge positivt ved fx at agere rollemodeller. Her kan vi se, hvordan de ansatte trækker på privatlivet og egne erfaringer i arbejdet. Fælles for vores informanter er fx, at de gerne fortæller de unge om deres civilstand, om de har børn, hvor de er vokset op, men undgår dog, af sikkerhedsmæssige hensyn, at blive for specifikke. Informanterne har en forståelse af, at hvis du giver lidt af dig selv, vil det også være nemmere at nå ind til de unge. Lederen fremhæver desuden, at det vil føles underligt ikke at have fortalt noget om sig selv til en person, hvis sag man kan slå op og læse tilbage om til siden vedkommende var spæd (Thor). De ansatte på Sønderbro opfatter det at være personlig i mødet med de anbragte unge som pædagogisk gavnligt

og kan således forstås som en måde, hvorpå man forsøger at udligne det ofte asymmetriske magtforhold, der kan være til stede i det sociale arbejde (Järvinen et al., 2015). Det asymmetriske magtforhold, mener vi særligt, kan komme til udtryk mellem de ansatte og anbragte på en sikret institution i kraft af de organisatoriske rammer.

Som vist i kapitel 5 forsøger de ansatte at påvirke de unge i en positiv retning. En informant lægger vægt på, at hun nogle gange kommer med sin umiddelbare reaktion overfor de unges adfærd i stedet for at igangsætte en anerkendende, pædagogisk samtale i enrum:

I stedet for hele tiden at være sådan "lad os sætte os og snakke om de her følelser, hvordan har du det inde i dig selv". Nogle gange kan man bare blive lidt sådan "hey, det her finder jeg mig ikke i!" (...) Der er en pige som har en meget seksualiseret adfærd overfor drengene, og jeg stod der bare forleden sådan "altså, hvad er det du laver?! Det der, det er ikke okay!". Det er jo egentlig ikke så pædagogisk, altså, så skal man tage hende ud af situationen og forklare "du sender de og de signaler" og bla bla bla, men jeg er bare sådan "eh!?" altså, man bliver nogle gange chokeret, for "du skal ikke opføre dig sådan i et fællesskab!" og specielt ikke med drenge der har været herinde i mange måneder og ikke har set en kvinde. (Eva)

Dette kan også tolkes som en tilgang, der netop betoner vigtigheden af at være autentisk i mødet med de mennesker, man som socialarbejder skal hjælpe. Denne umiddelbare tilgang, hvor man viser sine oprigtige reaktioner, anser flere af informanterne som værdifuld og en måde, hvorpå de kan påvirke de unge positivt. De ser det samtidig som en nødvendighed og noget uundgåeligt, at man bruger sig selv i mødet med de unge. Om at bruge sig selv i arbejdet siger en anden informant:

Når vi arbejder med mennesker, så kan man ikke undgå at have sig selv med i jobbet. Jeg har en kollega, der ikke oplyser sit rigtige navn (...) han er så hemmelighedsfuld og fortæller ikke noget om sit privatliv overhovedet til de unge. Og det kan de mærke. Det er med til at distancere deres forhold til ham. Men det er

meget forskelligt fra ansat til ansat, jeg har ikke så meget imod det, jeg fortæller dem gladeligt "jeg er derfra, jeg er så gammel, jeg har så og så mange søskende og min familie bor der", men det er meget forskelligt (...) du bliver nødt til at have dig selv med i det her. Mange af de unge er institutionsbørn, de har været i systemet i mange år, har været på rigtig mange forskellige opholdssteder og det gør, at de er rigtig gode til at læse folk. De er rigtig gode menneskekendere. De vil med det samme kunne lure om du gider dem eller ej. (Ali)

Informanten anser det som nødvendigt at inddrage sin personlighed og være autentisk i arbejdet med de unge. Han mener desuden, at de hurtigt vil opdage, hvis ikke du reelt interesserer dig for dem. Følelsesmæssigt kunne man forestille sig, at dette sætter nogle krav til de ansatte om at udvise overskud og engagement selv efter situationer, hvor de anbragte unge har påført hinanden eller kolleger skade. Dette er ikke umiddelbart hverken overfladespil eller dybdespil, men det må alt andet lige sætte nogle krav til deres følelsesarbejde konstant at udvise engagement samt at skulle trække på personlighed og private erfaringer i arbejdet, hvilket de dog finder naturligt grundet deres forståelse og lyst til at hjælpe de unge. Samtidig understreger dette argumentet om, at følelsesarbejde kan være motiveret af fx filantropi (Monrad 2016: 67).

Her er det relevant at inddrage en professionel norm fra det sociale arbejde, som foreskriver at man som socialarbejder bruger sig selv og er personlig i mødet med de mennesker, man hjælper (Monrad, 2016: 67), samt at man udviser engagement, menneskelighed og ærlighed (Uggerhøj, 2015: 84-84). Fra et ungeperspektiv står dette også centralt, fx peger Hoffman på, at de unge italesætter pædagoger, der gider at være sammen med dem og som forstår dem, fx fordi de selv har haft problemer i deres unge år, som gode pædagoger (2018: 218-220). Dette understreger således også de ansattes fokus på at være oprigtigt interesseret og bruge sig selv i arbejdet. Den professionelle norm kan også være med til at forklare, hvorfor informanterne finder det vigtigt at være autentiske overfor de unge.

Til vores spørgsmål om hvordan og hvorvidt informanterne bruger dem selv i arbejdet med de unge, kom samtlige informanter ind på en kollega, der arbejder under alias. Han fortæller ikke noget om sig selv overhovedet til de unge (vedkommende fik vi desværre ikke mulighed for at

interviewe og kender således ikke til motivationen for at have truffet dette valg). At alle informanter fremhæver denne kollega kan understrege, at han bryder med de ansattes forståelse af, hvordan man bør føle og hvordan man bør vise det. Denne opmærksomhed på kollegaen kan forstås som en distinktionsproces, der er defineret ved følelsesarbejde, man tager afstand fra, fx når kolleger ikke formår at skabe de rette følelser hos målgruppen (Monrad, 2016: 73-79).

6.2 Strategier for håndtering af følelsesmæssige krav

Ovenfor har vi vist, hvordan de ansatte foretager forskellige typer af følelsesarbejde ifm. deres professionelle rolle i det sociale arbejde på Sønderbro. Hochschild peger på tre strategier for håndteringen af avanceret brug af følelser i arbejdet (2012: 187). Vi vil nedenfor præsentere og diskutere tre strategier, som vi har identificeret som de mest fremtrædende i vores empiri. Strategierne er ikke enslydende med Hochschilds, men vi henter inspiration derfra. De to sidste strategier (at kontinuerligt omforme følelser samt humor og sprogbrug) betragter vi som muliggjort af den første strategi, der handler om, hvordan de ansattes kollektive følelsesarbejde kan anses som en ressource i håndteringen af de følelsesmæssige krav, deres professionelle rolle foreskriver.

6.2.1 Kollegialt følelsesarbejde som en ressource

Alle informanterne giver udtryk for, at de andre kolleger spiller en stor rolle i bearbejdning af de voldsomme situationer i arbejdet. En informant udtaler:

Hvis der har været en alvorlig situation, så har vi en ledelse der sørger for, at "okay, nu ved vi, du har været ude for det her, skal vi lige gøre sådan og sådan". Men alt det andet, det er lidt mere løst. Så er det vigtigt, at vi er der for hinanden som kolleger. Hvis man kan se, at en anden har haft en rigtig lang vagt, skal man ikke altid vente på, at han selv kommer, men selv hive fat i personen. Men det sjove er, at vi som personalegruppe bliver så sammentømrede. Det er helt vildt, hvor tætte vi er, hvor meget tid vi også bruger sammen i privaten. Jeg tror det bunder i, at vi er så lukket et område, vi har tavshedspligt, så det eneste sted hvor vi egentlig rigtig kan få lov at tale ud, det er med hinanden (...). Jeg kan mærke, jeg ikke får den samme sparring derhjemme, som jeg gør med mine kolleger. De kan sætte sig

mere i min situation og de kan genkende meget mere af det, jeg siger og vi kan snakke ud om det. (Ali)

Citatet peger på, at den vigtigste opbakning, hverken findes hos ledelsen eller derhjemme, men derimod hos de andre de ansatte. En anden informant udtaler:

Lige så snart jeg kører ud ad porten, tænker jeg slet ikke over arbejdet mere. Det jeg tænker mest over, er nok det kollegiale fællesskab, hvor godt jeg har haft det den dag. Og så selvfølgelig når man har haft en god dag med de unge, så tænker også man over det og tager det med hjem. Men når jeg har haft en negativ oplevelse, så plejer jeg sådan set bare at få den lagt bag mig og så er det en ny dag på arbejdet, næste gang man møder ind. (Jens)

Ovenstående informant peger på, hvordan han lader arbejdet ligge inden for Sønderbros mure. Som informanten ovenfor nævner også to andre, at de lægger de dårlige oplevelser bag sig og ikke tænker mere over det, når de har fri (Mads, Amir). At de ansatte formår at lade de dårlige oplevelser ligge på arbejdet og håndtere dem der, kan pege i retning af, at arbejde et sted som er så fysisk og lovgivningsmæssigt (i form af tavshedspligten) adskilt fra privatlivet, gør det nemmere at opdele arbejdsrelaterede følelser og private følelser. Der er også flere, som ikke udtrykker behov for at tale med deres samlever eller familie om de ubehagelige situationer, der kan opstå i arbejdet:

Jeg tager det ikke med hjem... vi oplever rigtig mange forskellige ting. Primært oplever jeg gode ting her. De dårlige ting bearbejder jeg selv, hvis familien spørger, så fortæller jeg lidt, det er ikke, fordi jeg er helt indelukket med det (...) men det er et meget godt spørgsmål, hvorfor jeg ikke gør det. Det er ikke et behov, jeg har. (Amir)

Forskning blandt fængselsbetjente har vist, at være samboende med sin kæreste eller ægtefælle mindsker belastningsrisikoen betydeligt, fx ift. udbrændthed (Andersen, 2018: 85). Omend flere af informanterne ikke taler meget eller direkte med deres samlever eller øvrig familie om deres

arbejde, er det ifølge ovenstående forskning vigtigt at have støtte fra sit privatliv, således man kan håndtere jobbet følelsesmæssige krav. Men de ansatte på Sønderbro fremhæver ikke deres familie og venner, men derimod det kollegiale fællesskab, som et værn mod arbejdets følelsesmæssige belastninger. To informanter nævner endda, at det udelukkende er det kollegiale fællesskab, de tænker på eller fortæller om derhjemme (Jens, Amir). At de ansatte bruger hinanden ifm. deres følelsesarbejde og i håndteringen af de følelsesmæssige belastninger i arbejdet, finder vi bl.a. årsagen til i arbejdets rammer og vilkår, heriblandt den tydelige fysiske adskillelse fra omverdenen, tavshedspligten samt det tætte forhold de ansatte dermed får.

Uformel dialog og kollegial sparring

Efter hver vagt afholder medarbejdergruppen “efterlap”, hvor de vender dagens gang med hinanden og en leder, og møderne er til for at de ansatte kan få parkeret ting, som kan have været svære på den pågældende vagt (Thor, Ali) En informant fortæller, hvordan kollegerne bruger hinanden:

Jeg synes vi er ret gode til, hvis der har været et eller andet, at folk spørger “er du okay” eller hvis man var der, så kan man rigtig snakke om det: “Hvordan har du det med det” og “skulle vi have gjort noget anderledes” og sådan nogle forskellige ting, så man får talt lidt ud om det. Så man ikke går hjem og har det dårligt. (Mads)

Uformel dialog mellem kolleger kan fx også foregå ved de nævnte efterlap. Ved særligt alvorlige situationer sørger ledelsen for, at bestemte tiltag igangsættes efter arbejde (Ali, Thor) og andre gange er det på de ansattes eget initiativ, de bliver hængende på jobbet efter en hård vagt:

Jeg har prøvet at have dage, hvor jeg har fri klokken 24, men har siddet herude til klokken tre. Hvor jeg har siddet med kollegaer. Og så har vi bare snakket. Det er vigtigt at snakke ud om de ting her. Hvis du har haft en rigtig lang dag med alle mulige tilspidsede situationer og du lukker af, går hjem, tager det med dig, ikke rigtig bearbejder det. Nogle gange skal der ikke mere til, end at du sidder klokken halv et om natten, hælder en kop kaffe op og snakker med en kollega. “Ej, jamen det har bare været en lortedag”. Bare det kan gøre underværker. De dage der, kan

jeg godt mærke, der skal jeg lige... så bliver jeg lige lidt ekstra på arbejdet. Så sidder vi alle sammen, når efterlappet slutter og runder dagen af. Ofte bliver vi siddende et stykke tid, griner og kobler af, har det sjovt med hinanden. Det bliver skadeligt, hvis du først begynder at lukke det ind og tage det med dig. (Ali)

Informanten fremhæver en kombination af at få talt ud om de svære situationer og at hygge sig med sine kolleger som essentielt for at kunne klare det følelsesmæssige pres, jobbet kan indebære. Efterlappet er den formelle afslutning på arbejdsdagen og hvis denne anvendes som et legitimt kollektivt rum for diskussioner af arbejdsrelaterede frustrationer og belastninger, er der ifølge Monrad ikke risiko for, at disse frustrationer og belastninger fortrænges til individuelle problemer og private relationer (2016: 79). Hvorvidt dette er tilfældet, svarer vores empiri ikke entydigt på, men der er derimod en tendens til, at nogle informanter bebrejder sig selv eller i hvert fald forsøger at finde forklaring på dårlige situationer hos sig selv (se afsnit 6.3). Når de ansatte bliver siddende efter efterlappet og “runder dagen af” med hinanden, joker og taler om dagen, kan man sige, at de skaber et *unmanaged space*, hvor man som kolleger kan udtrykke sine faktiske følelser og således støtte hinanden (Monrad, 2016: 79). Dette kan være udtryk for, at de kollegiale interaktioner kan mere end at være en nødvendig støtte ifm. svære situationer i jobbet. Kollegiale interaktioner rummer netop også det aspekt, at man forsøger at oparbejde en god stemning og påvirke hinandens humør i en positiv retning, der er produktiv for opgaveudførelsen. Det kollegiale følelsesarbejde foretages dog ikke kun nødvendigvis for at oparbejde humøret kollegerne imellem, men fremmer ligeledes arbejdet med målgruppen (Monrad, 2016: 77). Det lader med andre ord til, at informanterne formår at bruge det kollegiale fællesskab som en ressource i mestringen af et job, der både er følelsesmæssigt krævende kolleger imellem og i relation til de anbragte unge.

Fælles front og at have hinandens ryg

Flere af informanterne er inde på, at det gode kollegaskab bl.a. skal være baseret på tillid. To informanter betegner det som *at have hinandens ryg*, da vi spørger til, hvad fællesskabet består af:

“Det er at vide, at mine kolleger har min ryg, ligesom jeg har deres, at der ikke er nogen, der tøver” (Mads).

“Det med, at man altid har hinandens ryg. Og at man altid bakker hinanden op foran de unge. Det styrker også det kollegiale fællesskab, når man ved, hvor man har hinanden”. (Jens)

Det handler altså særligt om, at tillid kollegerne imellem er vigtigt i svære situationer. En tredje ansat bruger udtrykket “fælles front”, når han taler om det kollegiale fællesskab, og siger hertil, at det ikke kun styrker sammenholdet blandt de ansatte, men også er godt for de anbragte unge:

Jeg tror det er rigtig vigtigt, at vi har en fælles front. Det kan give dem noget ro. Det kan også give dem nogle irritationer “hvorfør kan jeg ikke trække den længere, hvorfor gør I alle sammen det der” eller “Amir, du gør kun det der fordi Mads også gjorde det igår”. Men mest af alt tror jeg, at det giver dem noget ro til at finde ud af, hvordan de kan være her. (Amir)

Disse indstillinger mener vi også knytter sig til informanternes udtalelser, om at det er gavnligt, hvis de unge har respekt for dem (jf. afsnit 6.1.1). Informanterne er orienterede mod at “have hinandens ryg og en fælles front” og mener at dette hjælper dem til at indtage en position, der er klar og fast ift. de anbragte unge som dermed gøre det nemmere for de unge at begå sig. Udtalelserne trækker spor til flere af pointerne fra kapitel 5, hvor informanterne netop betoner vigtigheden af struktur, men også at de kan præge de unge i en given retning, så længe opholdet står på. Vi finder det påfaldende, at de ansatte taler om en fælles front, da der i det asymmetriske magtforhold allerede ligger en skelnen mellem dem-og-os, hvilken bliver tydeligere med et sådant ordvalg og understreger vores fornemmelse af informanternes ukritiske forståelse af deres magtfulde position. Samtidig mener vi, at den fælles front kan forstås som ikke kun værende rettet konkret mod de unge, men ligeledes mod risikoen for følelsesmæssige belastninger. Slutteligt kan vi sige, at informanterne i ovenstående citater samlet lader til at være af den overbevisning, at gensidig tillid er med til at sikre, de kan udføre deres job og at den enkeltes håndtering af følelser i arbejdet ikke kan eksistere uafhængigt af de andre ansattes tilgang og

arbejdsindsats (Monrad, 2016: 70-71). De to følgende strategier ser vi således som mulige på baggrund af det kollegiale følelsesarbejde.

6.2.2 Kontinuerlig omformning af følelser

Vi ser en tendens til, at de ansatte har en forståelse af, at nogle ting i deres job må gøres, til trods for at de finder det ubehageligt eller at det de gør, ikke umiddelbart stemmer overens med, hvordan de opfatter sig selv. Informanterne giver udtryk for, at der er sket et skifte i, hvordan de oplever og føler omkring magtanvendelser. En informant udtaler: *Nogle gange er det... nu har jeg prøvet det nogle gange efterhånden, i starten syntes jeg, det var voldsomt. At der var en eller anden, der lå ned og råbte og skreg og gav en dødstrusler og sådan noget. Men det vænner man sig til, stille og roligt.* (Mads). Citatet viser, at informanten ikke længere tænker så meget over, når der udøves fysisk magt, men det blot er et vilkår for arbejdet. Også en anden giver udtryk for en form for proces, hvor han til at starte med følte sig “voldelig, på en måde (...) det var ikke en god følelse” (Amir). Med tiden har han vænnet sig til det og endda fundet mening med magtanvendelserne, og ser på dem som en måde at lave skadesreduktion:

Nu har jeg været i det her en del år, og de første par gange er det svært. Især når du skal stå over for den unge igen. Men personligt, uden at jeg skal lyde som en uden empati, så har jeg det helt fint med det nu. Der er så meget omsorg i en magtanvendelse, som man ikke lige tænker over. Den unge kan komme til skade, jeg kan komme til skade, han kan skade en anden (...) Mange af de ting, man gør i det her felt, skal man skal kunne se meningen med, ellers er det svært. Det er ikke nemt at fastholde en 15-16-17-årig knægt. (Amir).

Ovenstående citater kan ses som et forsøg på at fjerne følelsen af ubehag ved magtanvendelser, ved at omfortolke situationen og gennem kognitivt dybdespil skabe et nyt perspektiv, der hjælper en til at føle og tænke anderledes (Hochschild, 1979: 562). Informanterne lader til at have indfundet sig med magtanvendelser som et vilkår for deres professionelle rolle, der endda kan være meningsfuld. Ifølge Hochschild kan de ansatte på denne måde distancere sig fra deres egen optræden og således undgå selvbebrejdelse (2012: 187). At man med tiden kan vænne sig til at foretage magtanvendelser og således undgå selvbebrejdelse, kan dog have konsekvenser (se

afsnit 6.3). Samtidig adskiller denne måde at forstå magtanvendelser på sig fra Hoffmans forskning på en anden sikret institution. Her er indstillingen, at det ikke giver mening at lære de unge, hvad de ikke skal (være voldelige) ved at bruge fysisk magt (Hoffman 2018: 208). I forhold til til Hoffmans empiriske fund har vores informanter således en mere positiv og mere ukritisk indstilling til magtanvendelser; og selvom de ikke bryder sig om dem, kan de nogle gange se fordelene herved.

Årsagen til, at de ansatte i første omgang føler ubehag og én informant stadig bliver meget følelsesmæssigt berørt, taler igen ind i dobbeltheden samt de følelsesmæssige krav og modsætninger, der er til stede på Sønderbro. Det kan diskuteres hvorvidt magtanvendelserne fremkalder ubehag ved informanterne, fordi det tydeliggør det faktum, at der er tale om et ulige og hierarkisk magtforhold, når en voksen fastholder en ung mod dennes vilje. At skulle bruge fysisk magt taler desuden ind i en forståelse af de anbragte unge som kriminelle snarere end en forståelse af dem som børn og unge. Samtidig peger informanterne på alder og størrelse på de anbragte unge som elementer, der kan skabe ubehag - des mere de forstår den anbragte som et barn, des mere ubehag. At informanterne alligevel finder mening med magtanvendelser og at de generelt har bevæget sig fra at opleve brugen af fysisk magt som ubehagelig til at vænne sig dertil og se det som et vilkår i arbejdet, kan tolkes som en strategi til at holde denne del af arbejdet ud.

6.2.3 Humor og sprogbrug

Vi ser, at flere af informanterne har en tendens til at have et lidt kynisk sprogbrug. En informant taler om magtanvendelser og at han ikke kommer til at “*lægge dem for hårdt ned, så de slår sig ... mere end hvad godt er, hvis man kan sige det sådan*” (Mads). Uden at det nødvendigvis har været intentionen, kommer informanten til at fremstå, som om han synes det er i orden, at de unge slår sig lidt under en magtanvendelse. Ligeledes fortæller en informant om to unge, der har været anbragt på Sønderbro da de havde begået et hjemmerøveri, hvor offeret “*fik skåret sit ansigt som en kæmpe stor kanelsnegl, de skar ham helt i stykker*” (Thor). Her kommer sproget til at tendere det komiske, selvom det vedrører alvorlig vold. En informant griner højt da hun fortæller, hvordan hun håndterer magtanvendelser ift. de unge, der er meget større end hende fysisk: “*De er jo meget større end mig, mange af dem. I en magtanvendelse skal jeg bare bruge*

overraskelsesmoment [griner højt] for at få dem ned. De fleste er jo meget stærkere end mig, drengene.” (Eva). I princippet fortæller hun her om situationer, hvor hun risikerer at komme til skade, da de anbragte unge ofte er fysisk større og stærkere end hende, men hun får det til at fremstå humoristisk og knap så alvorligt i anvendelse af latter og ordvalg som ‘bare’ og ‘overraskelsesmoment’. At informanten forsøger at bringe humor og latter ind kan forstås ses som et forsøg på at erstatte ubehag med lettelse og morskab; altså kan det være eksempel på både kognitivt (ift. ordvalget) og ekspressivt (ved at grine) dybdespil, der således kan hjælpe til omformning af følelser.

Humor virker til at fylde meget for de ansatte på Sønderbro. Lederen fortæller, at det er vigtigt, de ansatte har det sjovt sammen (Thor). En anden informant fortæller desuden: *“Der er en rigtig god humor og en god jargon herinde, som gør, at man kan gå og drille hinanden lidt og hygge sig med det. Det gør rigtig meget, at man kan grine sammen.* (Jens). Laila Espersen skriver i sin ph.d om de ansatte på en institution for sindslidende børn og unge, hvordan humor kan fungere som en ventil til at skabe distance og dermed give luft for arbejdsmæssige frustrationer (2010: 198). Ovenstående kan ses som eksempler på netop dette, at man ved at tale temmelig malerisk og komisk om målgruppens handlinger og om magtanvendelser, bliver i stand til at bevare afstanden til de ting i jobbet, der er stærkt følelseskrævende, fx at skulle forholde sig til og hjælpe to teenagere, der har begået meget grov vold. Charlotte Bloch trækker i sin analyse af følelser på et universitet på en række sociologiske og psykologiske tilgange til brugen af humor og skriver, at spontane jokes og humor ofte udspringer af spændinger og paradokser i den sociale struktur (2007: 109). Set med dette perspektiv er de ansattes brug af humor og deres komiske måde at tale om voldsomme elementer i arbejdet og målgruppen en måde, hvorpå de håndterer den dobbelthed og de spændinger, som de organisatoriske rammer og arbejdets vilkår åbner op for. Samtidig kan dette også være et tegn på kynisme, som ifølge Hochschild er forbundet med en stærk følelsesmæssig dissonans, som i sidste ende kan få store konsekvenser for de ansatte (2012: 187) og i sidste ende også de unge.

6.3 Følelsesarbejdets konsekvenser

I vores analyse har vi peget på en række forventninger og krav, arbejdet stiller til de ansattes følelsesmæssige håndtering og involvering, ligesom vi har peget på en række strategier for dette

følelsesarbejde. Afslutningsvis vil vi vende blikket mod, hvilke konsekvenser og implikationer ovenstående analytiske fund kan have for de ansatte på Sønderbro. Ifølge Hochschild kan brug af følelser i arbejdet have menneskelige konsekvenser, såsom udbrændthed, kynisme, fremmedgørelse og selvbejdelse (2012: 187). Det er dog her værd at nævne, at anden forskning peger på, at der kan være positive konsekvenser af følelsesarbejde (Moesby-Jensen & Nielsen, 2015, Monrad; 2016). Vi mener at ovenstående empiriske eksempler, angående det stærke kollegiale fællesskab og de ansattes generelle jobtilfredshed, illustrerer en grad af forbundethed til organisationen. Disse elementer kan ses som en positiv konsekvens af følelsesarbejdet. Til trods for dette ser vi dog nogle tendenser, der peger i retningen af Hochschilds negative konsekvenser.

6.3.1 Kynisme og manglende plads til nye strategier

Som vist forsøger informanterne at omforme og nogle endda at lukke helt af for negative følelser, fx ift. magtanvendelser. Dette kan anses som et forsøg på at distancere sig selv fra ens optræden (Hochschild, 2012: 90). Endvidere har vi vist, hvordan humor og herunder et til tider groft sprogbrug fylder, når informanterne omtaler deres arbejde. Ud over at dette kan være måder, hvorpå de bliver i stand til at udholde jobbets følelsesmæssige krav, mener vi samtidig, at det kan være udtryk for et skred hen imod en lidt kynisk og afsondret tilgang til arbejdet, som også Hochschild peger på (2012: 187). Det vil sige at strategierne bliver en måde, hvorpå de ansatte ikke blot bliver i stand til at håndtere udfordringer, men også bliver i stand til at lukke af overfor følelsesmæssige belastninger i jobbet. Ovenstående analyse viser, at der er tendens til kynisme, men at der samtidig er et stærkt fællesskab blandt de ansatte med plads til sparring og venskaber. Det kollektive følelsesarbejde lader således til at være medvirkende til at holde ovenstående risici for døren. Samtidig er de ansatte måske også med til at fastholde denne måde at håndtere følelserne på, da de fx via distinktionsprocesser kollektivt tager afstand fra en bestemt måde at vise og håndtere følelser på. Man kan derfor forestille sig, at man som nyansat må indordne sig disse fælles regler og udtryk for blive en del af det kollegiale fællesskab. Det kollegiale følelsesarbejde kan i den forbindelse både være positivt og beskyttende for de følelsesmæssige krav, men samtidig også begrænse muligheden for nye måder at håndtere kravene på.

6.3.2 Selvbebrejdelse og fremmedgørelse

Informanterne fortæller, at de efter konfliktfyldte situationer tænker på, hvordan de kunne have håndteret situationerne anderledes (Mads, Amir, Jens). De forholder sig til, hvordan de selv kunne have ageret anderledes for fx at nedtrappe en konfliktfyldt situation, men ikke til, om de finder det problematisk at bruge fysisk magt eller ej, hvorvidt rammerne fordrer konfliktfyldte situationer og om man ved at ændre på andet end deres egen optræden kunne undgå nogle af disse situationer. En informant fortæller også, hvordan han mener, at man som ansat skal have nogle specielle personlige egenskaber for at kunne klare jobbet:

Det kræver noget psykisk robusthed, for man kan godt komme på arbejde og risikere at skulle tage imod rigtig meget lort – verbalt i hvert fald og nogle gange også fysisk. Der skal man være stærk inde i for ikke at tage det for meget med hjem, for så kører man sig selv ned. (Jens)

På samme måde fremhæver lederen mental robusthed som et ansættelseskriterie (Thor). Ovenstående kan, ud over at have menneskelige konsekvenser, også anses som et udtryk for en individualiseringstendens, hvor man pålægger sig selv, og ikke kollektivet, det primære ansvar for ens problemer og tingenes tilstand og selv mener at skulle være i stand til at håndtere konsekvenserne heraf (Juul, 2017). Alt dette til trods for at problemerne også kan være betinget af samfundsmæssige strukturer, der ikke udelukkende lader sig løse på individplan. Samtidig kan informanternes tendens til at spørge sig selv om, de “kunne have gjort det anderledes” også være udtryk for en reflektiv praksis. Vores fortolkning peger dog nærmere på, at de ansatte med deres fokus på, hvad de kunne have gjort anderledes samt deres forståelse af magtanvendelser som et vilkår i arbejdet, antyder, at de ikke stiller spørgsmålstejn ved institutionens formål, men udelukkende ved egen praksis. Dette kan være vidnesbyrd om, at institutionens formål er indarbejdet hos de ansatte og det kan dermed diskuteres, om de ansatte er efterladt i et vakuum: de stiller ikke kritisk spørgsmålstejn ved institutionens formål, hvilket kan forhindre, at de handler på personlige (og etisk forsvarlige) holdninger. En informant fortæller fx, at han finder det etisk og pædagogisk korrekt at lade en ung ringe hjem, men ikke gør det, fordi den unge er i varetægtssurrogat (se afsnit 5.3) Flere af informanterne oplever ubehag ved magtanvendelser, men foretager dem alligevel og finder over tid mening med dem. Ifølge Hochschild er der risiko

for fremmedgørelse forbundet med at udføre arbejde på en måde, der ikke stemmer overens med, hvordan man egentlig har det. Ovenstående kan dermed åbne en diskussion om, hvorvidt det at handle i uoverensstemmelse med sine overbevisninger og at disse overbevisninger forandres over tid, er elementer som i et større billede skubber til de ansattes grænser for, hvad man kan og bør behandle målgruppen.

Ifølge Hochschild kan dette være en af følelsesarbejdets faldgruber og en pendant til fabriksarbejderens fremmedgørelse set fra et marxistisk perspektiv. Hvor Karl Marx forholdt sig til udnyttelsen af fysisk arbejdskraft, mener Hochschild, at arbejde med mennesker kan indebære udnyttelse af følelsesmæssige kapaciteter (2012: 17). I begge tilfælde risikerer mennesket at afsondres fra sig selv og indordne sig under faste organisatoriske rammer, der ikke levner plads til fri tanke, men derimod udbytter individets arbejdskraft og evner til fordel for profitmaksimering. I Sønderbros tilfælde er der ikke som sådan tale om profitmaksimering, men derimod om at Sønderbro skal leve op til sit dobbelte formål: at sanktionere og således sikre samfundets retsfølelse, men også at rehabilitere og hjælpe de anbragte unge.

6.4 Delkonklusion

I ovenstående analyse har vi undersøgt, hvilke følelsesmæssige krav og konsekvenser der knytter sig til de ansattes professionelle rolle på Sønderbro. Her har vi som det første vist, at der er en række elementer i arbejdet, informanterne finder særligt følelseskrævende, idet der ligger forventninger til, hvordan du som professionel skal virke og agere udadtil. Her har vi fremhævet tre fremvisningsudtryk. Det første handler om at opnå de unges respekt, da denne respekt er med til at skabe struktur og rammer. Dette kræver de ansattes overfladespil, da de skal indtage en autoritær og konsekvent rolle, der ikke nødvendigvis falder alle informanter naturlig. Det andet fremvisningsudtryk handler om, at de ansatte skal kunne agere i omskiftelige og konfliktfyldte situationer og ikke lade deres følelser komme til udtryk. Dette kræver både overfladespil og dybdespil, da de ansatte skal indtage en rolle, hvor de fremstår rolige og upåvirkede, både for at overbevise de unge og dem selv om, at alt er ok. Det tredje og sidste fremvisningsudtryk handler om at udvise autencitet og bruge sig selv. Vi har vist, at dette ofte falder naturligt for informanterne, men også er nødvendigt for ikke at blive afskrevet af de unge og af kollegerne, hvorfor vi konkluderer, at det også er følelsesmæssigt krævende. Disse fremvisningsudtryk har vi

diskuteret op imod nogle professionelle normer for det sociale arbejde. Vi kan konkludere, fremvisningsudtrykkene ikke nødvendigvis er en modsætning til disse normer, men snarere et udtryk for Sønderbros dobbelthed. Vi kan således konkludere, at de ansatte konstant skal tilpasse deres professionelle rolle og følelsesarbejde den konkrete situation, som kan være meget omskiftelig pga. de organisatoriske vilkår.

Dernæst har analysen undersøgt, hvordan de ansatte håndterer disse følelsesmæssige krav. Her har vi fundet tre strategier, hvor den første muliggør de to andre. Den første strategi peger på det kollegiale fællesskab som en ressource i håndteringen af det følelsesmæssigt krævende arbejde. Vi har vist, at den enkeltes følelsesarbejde ikke kan eksistere uafhængigt af de andre ansattes tilgang og arbejdsindsats. Dette muliggør den anden strategi: at de ansatte kan omforme negative følelser, fx ubehag ved magtanvendelser, til et vilkår for arbejdet, man i nogle tilfælde finder mening med. Informanterne fokuserer desuden på humor som en vigtig del af deres gode kollegiale sammenhold og dette forstår vi som en tredje strategi til at håndtere følelsesmæssige belastninger i arbejdet.

Slutteligt har analysen vist, hvordan der til trods strategierne er potentielle risici forbundet med følelsesarbejdet og dets belastninger. Her har vi peget på, hvordan brugen af humor og groft sprogbrug samt de ansattes distancering og omformning af ubehagelige følelser kan være et tegn på kynisme, som medarbejdergruppen dog virker til at holde for døren med det gode kollegiale fællesskab, men som måske samtidig begrænser muligheden for at udvikle nye, konstruktive strategier for at håndtere de følelsesmæssige krav. Vi har endvidere peget på, at flere af informanterne har en tendens til at pålægge sig selv ansvaret for nogle af de ubehagelige situationer, de kommer ud for i kraft af deres professionelle rolle. Vi har diskuteret, hvorvidt de ansatte har indoptaget institutionens formål ukritisk og dermed risikerer at tilsidesætte egne personlige vurderinger, fx ift., hvad man rent etisk og pædagogisk bør udsætte de anbragte unge for. Afslutningsvis har vi peget på, at dette kan sammenlignes med fremmedgørelse i marxistisk forstand.

7. Afsluttende refleksjoner

Dette kapitel inneholder avsluttende refleksjoner i relation til nogle af de empiriske fund vi har gjort os ift. hvorvidt de sikrede institutioner har en reel berettigelse, både som arbejdsplads og som institution. Kapitlet inneholder dernæst også nogle avsluttende teoretiske og metodiske refleksjoner.

7.1 De sikrede institutioners berettigelse i lyset af specialets fund

Som vist i kapitel 6 har de ansatte på Sønderbro et godt kollegialt fællesskab, der er med til at støtte dem i følelsesarbejdet. Forskning peger endvidere at følelsesarbejde kan have positiv indvirkning på målgruppens oplevelse af hjælpen (Moesby-Jensen & Nielsen, 2015). Dog står de ansatte overfor følelsesmæssige belastningsrisici ift. at indtage en kynisk indstilling til jobbet, selvbekendelse og fremmedgørelse. Hvis de ansatte reelt er negativt påvirkede af følelsesarbejdet eller risikerer at blive det, kan det modsætningsvis også have en negativ indvirkning på målgruppen.

Samtidig er der ikke noget entydigt svar på effekterne af ophold på de sikrede institutioner, eller at de anbragte unge har gavn af anbringelserne. ift. forskning angående afsoning af ungdomssanktionens fase 1 (som foregår på en sikret institution) tegner der sig et billede af, at udbyttet i form af rehabilitering er meget beskedent, og at kontinuitet i det videre forløb og behandlingsindsatsen ikke er god nok (Bryderup, 2010: 40). Dog viser brugerundersøgelser fra to andre sikrede institutioner, at de unge oplever et positivt udbytte af anbringelserne, men at efterværnet opleves som mangelfuld (ibid). Desuden viser det sig både i dansk og europæisk kontekst, at omkring 70 pct. af unge, der har været anbragt på sikrede institutioner, begår ny kriminalitet (Hoffman, 2018: 48).

Sammen med vores konklusioner er der således ikke noget entydigt billede af, at institutionsformen er gavnlige for hverken de anbragte eller personalet, der risikerer at arbejdet har personlige omkostninger, i særdeleshed hvis de elementer i arbejdet, der indebærer kontrol, fylder meget og følelsesarbejdets konsekvenser ikke bearbejdes kollektivt af medarbejdergruppen. Det kan således diskuteres, for hvis skyld de sikrede institutioner eksisterer, da de anbragte langtfra entydigt profiterer heraf, og ansatte henover tid kan opleve konsekvenser

af arbejdet. De sikrede institutioner taler på den måde nærmere i et forsøg på at sikre samfundets retsfølelse og på den måde sikre samfundet fra de unge og ikke nødvendigvis forebyggelse og rehabilitering. Om ikke andet er der i socialpolitikken tegn på en udvikling hen imod mere og strammere sanktionering til trods for manglende forskningsmæssig opbakning hertil (Hagemester, 2019). Her står Norge i kontrast til den danske udvikling, da man her arbejder sig væk fra at frihedsberøve børn og unge og mere hen imod at rehabilitere med en mere langsigtet pædagogisk indsats. Her forsøger man fx at beholde de unge i deres lokale miljø, hvor de bl.a. konstant bliver mandsopdækket (Toll, 2013).

7.2 Afsluttende teoretiske refleksioner

Med Goffmans teori om totalinstitutionen har vi kunnet opnå en forståelse for, hvordan Sønderbros organisatoriske rammer konkret tager sig ud, og samtidig fået en forståelse for, hvordan disse rammer indvirker på og har betydning for de ansattes opfattelse af deres professionelle rolle og dermed også rammernes betydning for det sociale arbejde, der kan udføres på en sikret institution. Goffman har tilbudt en kritisk vinkel og tilgang til institutionstypen og dets konsekvenser for både indsatte og ansatte. Vi har derfor reflekteret over, hvorvidt teorivalget har medvirket til et *for* kritisk perspektiv på de ansatte og en søgen efter totalinstitutionskaraktertræk i dataindsamlingen. Her har vi dog forsøgt at lade os lede af empirien og samtidig inddrage anden teori, der har kunnet hjælpe os med at balancere dette. I sidste ende har vi således også kunnet argumentere for, at de ansatte i høj grad beskriver Sønderbro som sammenlignelig med en totalinstitution, men samtidig at rammerne tilbyder noget andet og mere end Goffmans forståelse og udlægning af totalinstitutionen. Til trods for at Goffmans teori er udviklet i 1961 og overordnet relaterer sig til sikrede psykiatriske afdelinger, synes vi dog stadig at kunne pege på, hvordan en sikret institution i børn og unge-regi anno 2019 ligner og har mange træk til fælles med Goffmans totalinstitution - og blot fået endnu flere med Reformens ikrafttrædelse. Derfor finder vi også de risici og konsekvenser, Goffman peger på ved totalinstitutioner, relevante og aktuelle.

Med Hochschild's følelseteori har vi kunnet undersøge, hvordan de unikke og til tider ekstreme forhold, de ansatte arbejder under, har betydning for, hvilke følelsesmæssige krav, der stilles til deres omskiftelige professionelle rolle, som rummer en tydelig dobbelthed og til tider nogle

udfordrende elementer. Her har vi vist, hvordan de ansatte i deres ønske om at hjælpe de unge udtrykker mere end en kommerciel motivation for følelsesarbejdet. Hochschild er blevet kritiseret for udelukkende at pege på, at de ansatte foretager følelsesarbejde pga. profit og af kommercielle årsager. Hvis dette overføres til det sociale arbejde, må det alt andet lige være drevet af noget mere filantropisk og personligt (Monrad, 2016). Dette synes vores empiri også at pege på, ligesom vi meget tidligt i vores dataindsamling så, hvordan det kollegiale fællesskab spillede en stor rolle ift. at kunne håndtere de krav og de til tider voldsomme situationer de ansatte agerer i. Her viste Hochschilds teori sine begrænsninger ift. at forstå de ansattes følelsesmæssige håndtering og positive indstilling. Vi har dog fundet Hochschilds begrebsapparat relevant og anvendeligt ift. at analysere vores empiri, og samtidig har vi kunnet se, hvordan, hvad end det er filantropisk eller kommercielt drevet, følelsesarbejdet kan have konsekvenser for dem, der foretager det, i dette tilfælde de ansatte på Sønderbro.

7.3 Afsluttende metodiske refleksioner

Vores metodiske fremgangsmåde med casestudiet har vist sig anvendelig, da vi herigennem har fået adgang til konkret viden om et afgrænset område. Samtidig har vi med to slags data, dokumenter og interviews, fået adgang til at undersøge vores problemstillinger. De skriftlige data har givet os indblik i lovgivningen på området samt Sønderbros organisatoriske rammer, som også de kvalitative interviews har givet os indblik i. De kvalitative interviews har derudover også givet os et dybdegående og nuanceret indblik i informanternes forståelser og følelser. Her havde det været interessant at inddrage observationsstudier, da vi herigennem også kunne have undersøgt forskellen mellem udsagn og handlinger, fx ift. følelsesarbejdet. Dette havde dog krævet en lang række etiske overvejelser, da det havde betydet en u hensigtsmæssig opmærksomhed ift. de anbragte unge. Da vi overordnet har afgrænset os fra ungeperspektivet, men blot inddraget det i form af relevant forskning på området, har vi således også fundet de semistrukturerede interviews fyldestgørende ift. vores problemfelt, der netop indebar en undersøgelse af de ansattes opfattelser og således ikke nødvendigvis de konkrete handlinger.

Vores videnskabsteoretiske udgangspunkt fordrer at man aktivt gør brug af sine forforståelser. Det vil af nogle blive påpeget som et negativt aspekt af kvalitative metoder, da dette kan betyde for stor subjektiv indflydelse på resultaterne. Her må vi erkende, at vi undervejs i specialet har

bevæget os frem og tilbage mellem en stærk kritisk tilgang til de ansattes fortællinger og samtidig har haft en tendens til at blive forført af informanternes overvejende positive fremstillinger af Sønderbro. Vi har på den ene side været forblændet af den karisma, informanterne udviste undervejs i interviewsituationerne og samtidig været optaget af forskning og teori, der peger på de sikrede institutioner som uhensigtsmæssige og endda skadelige overfor de unge. Dette har vi dog forsøgt at balancere og holde så nuanceret som muligt ved konstant at minde os selv om, at vi i første omgang ikke har været ude efter at vurdere kvaliteten af de ansattes arbejde, men derimod at undersøge deres forståelse af arbejdet.

En tredje afsluttende metodisk refleksion knytter sig til begrebet generaliserbarhed, som vi her vil erstatte med begreberne genkendelighed og overførbarhed (Brinkmann & Tanggaard 2015: 522; Juul 2012). Disse begreber knytter sig til den kritik, som bl.a. Bent Flyvbjerg mener, der ofte misvisende rejses af casestudiet som forskningsmetode (2006). Kritikere af casestudiet peger på, at viden om enkelttilfælde eller kontekstafhængig viden ikke kan bidrage til den videnskabelige udvikling, da man med denne viden ikke er i stand til at generalisere (Flyvbjerg, 2006). Her er vi dog af den overbevisning, at en diskvalificering af empiri, fordi det stammer fra få menneskes liv og oplevelser, vil være at tage samfundsvidenskab og humaniora til indtægt for naturvidenskabelige standarder. Flyvbjerg peger på, at når genstandsfeltet, som også i dette speciale, er mennesket og dets egen erkendelse og opfattelse, findes der ikke nødvendigvis kausale teoretiske sammenhænge og universelle begreber, og en søgen efter sådanne vil derfor blive nytteløs (2006: 466). Her er det vigtigt at tilføje, at dette specialet ikke har haft til hensigt at generalisere eller opstille almengyldige sandheder om de organisatoriske rammer, den professionelle rolle og potentielle følelsesmæssige belastninger. Vi har derimod haft til hensigt at vise et udsnit af, hvordan mennesker oplever og agerer i et modsætningsfyldt og følelsesfuldt arbejde.

I den forbindelse anvender Brinkmann og Kvale begrebet *analytisk generalisering* til at illustrere, hvordan undersøgelser, der fx indeholder kvalitativ interviewviden, kan bidrage til den videnskabelige udvikling ved at overføre eller omsætte resultater og indsigt fra én undersøgelse til en anden lignende situation eller organisation. Dette indebærer, at man arbejder med righoldige og kontekstuelle beskrivelser (Kvale & Brinkmann, 2009: 289), hvilket også har været

tilfældet i dette speciale. Vi mener derfor, at vores analytiske fund kan bidrage til en nuanceret forståelse af, hvordan en sikret institutions organisatoriske rammer kan tydeliggøre dobbeltheden mellem omsorg og kontrol, der generelt er at finde i det sociale arbejde, samt hvordan denne dobbelthed har betydning for de ansattes opfattelse af deres professionelle rolle og de følelsesmæssige krav, der knytter sig hertil. Vi er her bevidste om de begrænsninger dette speciale kan have ift. at tale på vegne af flere sikrede institutioner eller samtlige ansatte, vi er dog samtidig af den overbevisning, at vi med dette studie kan pege på elementer og forhold som lignende organisationer og lignende ansatte kan antages at opleve og dermed også, hvad man som medarbejdere og ledere bør være opmærksom på både ift. de ansattes trivsel, men også ift. arbejdet med de anbragte unge.

8. Konklusion

Dette speciale har undersøgt betydningen af de organisatoriske rammer for ansattes opfattelse af deres professionelle rolle på den sikrede institution Sønderbro. Ydermere har specialet undersøgt hvilke følelsesmæssige krav og konsekvenser, denne rolleforståelse kan have for de ansatte.

Specialet der bygger på en analyse af dokumenter fra Sønderbros hjemmeside og relevant lovgivning samt kvalitative interviews med seks ansatte, har som det første, ved brug af Goffmans forståelse af totalinstitutioner og et læringsteoretisk perspektiv, undersøgt, hvilken betydning de organisatoriske rammer har for de ansattes opfattelse af deres professionelle rolle. Institutionens organisatoriske rammer har i udgangspunkt karakter af en totalinstitution, både i forhold til de fysiske rammer og de interaktioner og udfordringer, der kan opstå heri. Med implementering af reformen “Alle handlinger har konsekvenser” fra 2019 får institutionen endnu mere karakter af at være total, hvormed risikoen for krænkelser øges fra et goffmansk perspektiv. Imidlertid har analysen vist, at de ansatte ikke nødvendigvis opfatter de organisatoriske rammer som begrænsende for deres professionelle rolle. De ser derimod også rammerne som værende gavnlige og meningsfulde for både dem selv og de unge, da rammerne fx muliggør skabelsen af læringsrum og positiv adfærdspåvirkning, hvorfor Sønderbro ikke entydigt er at betegne som en totalinstitution.

Vi har desuden diskuteret, hvorvidt de ansattes opfattelse af deres professionelle rolle står i kontrast til teoretiske og forskningsmæssige positioner i forhold til, hvad der er gavnligt for de anbragte unge. De ansatte ser ikke nødvendigvis omsorg og kontrol som hinandens modsætninger, men derimod som noget der kan eksistere sammen, og derfor nærmere kan betragtes som en dobbelthed. Analysen har dog konkluderet, at de ansatte oplever udfordringer, når de skal agere i et felt, hvor retshåndhævende og pædagogiske elementer skal kombineres samt at de pædagogiske ambitioner kan risikere at måtte vige pladsen for kontrol og sikkerhedsmæssige foranstaltninger i arbejdet. Analysen har afslutningsvist konkluderet, at de ansattes opfattelse af deres professionelle rolle påvirkes af institutionens dobbelte formål, den fysiske forankring i et lukket og begrænset miljø samt af de retshåndhævende elementer, hvorfor også de ansattes oplevelse af deres indflydelse på og betydning for de anbragte unge bliver

mindre ambitiøs. Analysen fremhæver på den måde en hel særlig organisatorisk ramme, der både giver mening og skaber begrænsninger for de ansattes opfattelse af deres professionelle rolle.

Dernæst har specialet, ved hjælp af Hochschilds teori om følelsesarbejde samt de foretagede interviews, undersøgt de følelsesmæssige krav og konsekvenser, de ansatte oplever i kraft af denne rolleforståelse. Her har analysen bl.a. vist, at de ansattes opfattelse af deres professionelle rolle fordrer bestemte forventninger og krav til, hvad de må føle og hvordan de følelsesmæssigt skal udtrykke sig. Dette viser sig konkret i tre fremvisningsudtryk, hvor de ansatte som det første skal fremstå autoritære, som det andet skal være i stand til at bevare roen og skjule deres følelser i voldsomme situationer, og som det tredje skal fremstå autentiske og gøre brug af egne personlige erfaringer. Disse følelsesmæssige krav til deres fremvisningsudtryk betyder, at de ansatte gør brug af tre strategier for at håndtere deres indre følelsesliv, da dette ikke altid stemmer overens med, hvordan de bør udtrykke sig. Det har vist sig, at det kollegiale fællesskab er en central ressource og strategi i forhold til at stå imod de ubehagelige følelser, der kan opstå i arbejdet. Dette viser sig konkret ved, at de ansatte forsøger at hjælpe hinanden i at håndtere svære følelser og situationer, hvorfor den enkeltes følelsesarbejde ikke kan eksistere uafhængigt af andre ansattes tilgang og arbejdsindsats. Dette gør dem samtidig i stand til at omforme negative følelser, som er den anden strategi, de ofte gør brug af, fx når de oplever ubehag ved magtanvendelser. De ansatte fokuserer desuden på humor som en vigtig del af deres gode kollegiale fællesskab og her har analysen vist, hvordan dette bruges som en tredje strategi i forhold til at håndtere følelsesmæssige belastninger og dobbeltheden i arbejdet.

Til trods for at de ansatte med ovenstående fællesskab har et værn mod følelsesarbejdets mulige konsekvenser, viser analysen dog, at der er risici forbundet med følelsesarbejdet. Bl.a. kan de ansattes humor og grove sprogbrug, deres afstandstagen og omformning af ubehagelige følelser være et tegn på en begyndende kynisme, der tilmed begrænser muligheden for at udvikle nye måder at håndtere det følelsesfulde arbejde på. Analysen har desuden vist, at de ansatte har en tendens til at pålægge sig selv ansvaret for ubehagelige situationer, de kommer ud for i kraft af de organisatoriske rammer og analysen har endvidere diskuteret, hvorvidt de ansatte har indoptaget institutionens formål ukritisk og dermed er i risikozonen for at tilsidesætte egne personlige og etiske vurderinger og blive fremmedgjort i deres følelsesarbejde. Slutteligt har analysen

diskuteret, hvorvidt de ansatte underkender, hvor meget følelser reelt fylder i deres arbejde. Der ligger således ikke kun et stort ansvar hos den enkelte ansatte og medarbejdergruppen, men også hos Sønderbros ledelse for at skabe et rum for håndtering af de følelsesmæssige belastninger, der kan opstå, på en sund og reflekteret måde.

Med de to analysedele kan vi overordnet konkludere, at den organisatoriske rammes dobbelthed skaber baggrunden for bestemte måder at agere og indtage den professionelle rolle på, hvilket vi tilmed forstår som måder, hvorpå de ansatte forsøger at håndtere det følelsesfulde og til tider udfordrende arbejde med de anbragte unge på Sønderbro.

Ud fra ovenstående analytiske konklusioner har vi diskuteret og reflekteret over de sikrede institutioners berettigelse. Med vores empiriske fund og forskning på området har vi peget på, at de sikrede institutioner både for ansatte og anbragte kan have negative konsekvenser, idet de fundne ovenstående risici ikke alene har konsekvenser for de ansatte, men også kan have en negativ betydning for de unge under opholdet, såvel som senere i form af yderligere kriminalitet og genanbringelser. Vi har endelig i den forbindelse kort diskuteret, hvorvidt institutionsformen søger at tilfredsstille samfundets retsfølelse fremfor at fokusere på rehabilitering af de anbragte unge og dermed også taler ind i en større socialpolitisk tendens, hvor strammere og hårdere sanktionering prioriteres.

9. Perspektivering

Følgende kapitel vil præsentere en række perspektiver, der vil være interessante at undersøge yderligere i forlængelse af dette speciale.

En vinkel, der vil kunne bidrage yderligere til forståelsen af følelsesarbejde i Sønderbros specifikke organisatoriske kontekst, er Hochschilds kønsperspektiv. Grundlæggende identificerer Hochschild, hvordan kvinder forventes at agere på en bestemt måde, som er anderledes end forventningerne til mænd, når de håndterer følelser både i privat regi og i jobs. I arbejdssammenhænge forventes det fx, at kvinder agerer på en måde, der knytter sig til deres seksuelle kapital eller til en forventning om at være moderlig (Hochschild, 2012: 182). Vi mener derfor, at dette er relevant ift. det følelsesarbejde de ansatte udfører. Til trods for, at vi ikke har haft et kønsperspektiv for øje i empiriindsamlingen, kan vi identificere nogle kønsmæssige undertoner ift., hvordan informanterne forstår og agerer i deres professionelle rolle. Den kvindelige informant italesætter netop sit køn i relation til arbejdet og nævner fx hvordan ”det i sig selv er afvæbnende at være kvinde”. Denne type overvejelser glimrer derimod ved dets fravær i interviewene med de fem mandlige informanter. En videre undersøgelse af kønsperspektivets betydning for følelsesarbejdet ville derfor kunne nuancere og udfolde nogle af de konklusioner, vi har draget.

Da dette speciale har afgrænset sig metodisk til at gøre brug af kvalitative interviews, kunne en oplagt videre undersøgelse ift. følelsesarbejde blandt ansatte på sikrede institutioner indeholde kvantitative metoder, fx en spørgeskemaundersøgelse udformet på baggrund af specialets viden om de ansattes indre følelsesliv og følelshåndtering. Dette ville kunne give viden om følelsesmæssig håndtering og mulige belastninger både for det øvrige personale på Sønderbro, men også på tværs af de sikrede institutioner.

En tredje vinkel, der vil være relevant at inddrage ift. Sønderbro som case, er de anbragte unges perspektiv; fx deres opfattelser af personalet. Dette vil kunne nuancere de ansattes fortællinger, men også give indblik i de unges opfattelser af indespærringen. Det vil bl.a. kunne undersøges fra et afvigelsessociologisk perspektiv, hvorvidt anbringelse kan anses som en del af en afvigerkarriere (Becker, 2005; Lemert, 2011). Som nævnt i kapitel 7 lykkes reel rehabilitering af

anbragte unge på sikrede institutioner sjældent, hvorimod mange begår ny kriminalitet. Med stemplingsteori vil afvigelsen og stemplingen som kriminel ung kunne anses som delvist produceret af det sociale arbejdes frontlinjemedarbejdere, i dette tilfælde de ansatte på Sønderbro, da de kan være med til at videreføre stereotyper, som samfundet og socialpolitikken har defineret. Det vil derfor være interessant at undersøge, om de unge oplever anbringelsen som en del af en stemplingsproces.

10. Litteraturliste

- Andersen, D. R. (2018). *Fængselsbetjentes håndtering af følelsesmæssige krav og belastninger i arbejdet*. Aalborg University Press
- Becker, H. S. (2005). *Outsidere – Studier i afvigelsessociologi*. Hans Reitzels Forlag
- Bengtsson, T. T. (2012). *Youth Behind Bars. An ethnographic study of youth confined in secure care institutions in Denmark*. Sociologisk Institut, Københavns Universitet
- Brinkmann, S. & Tanggaard, L. (2015). *Kvalitative metoder - en grundbog*. 2. udgave. Hans Reitzels Forlag
- Bo, I. G. & Jacobsen, M. H. (2017). *Følelsernes Sociologi*. Hans Reitzels Forlag
- Bloch, C. (2007). *Passion og Paranoia. Følelser og følelseskultur i Akademia*. Syddansk Universitetsforlag
- Bryderup, I. M. (2010). *Ungdomskriminalitet, socialpolitik og socialpædagogik. Biografiske interview med unge om straf og behandling*. Klim
- Christensen, M. & Warming H. (2013). Tillid i socialt arbejde med unge i udsatte positioner. I Benny Lihme (red.) *Socialt arbejde med udsatte unge*. Akademisk Forlag
- Danske Regioner (2019). "Ungdomskriminalitet" *Regioner.dk*: <https://www.regioner.dk/sundhed/psykiatri-og-social/ungdomskriminalitet> (lokaliseret d. 03.03.19)
- Egelund, T. & Jakobsen, T. B. (2009). *Omsorg for anbragte børn - Døgninstitutionernes hverdag og vilkår*. Akademisk Forlag
- Egelund, T. & Jakobsen, T. B. (2011). *Døgninstitutionen. Modsætninger og strategier når børn og unge anbringes*. Hans Reitzels Forlag
- Egholm, L. (2014). *Videnskabsteori - perspektiver på organisationer og samfund*. Hans Reitzels Forlag

Espersen, L. (2010). *Bekymrende identiteter - anbragte børns hverdagsliv på behandlingshjem*. København: Københavns Universitet og SFI - Det Nationale Forskningscenter for velfærd

Flyvbjerg, B. (2006). Five Misunderstandings About Case-Study Research, *Qualitative Inquiry*, Vol. 12, Nr. 2, 219-245

Foucault, M. (2005). *Overvågning og straf. Fængslets fødsel*. Frederiksberg: Det Lille Forlag

Frederiksen, M. (2018). Design. I: *Forskningsmetoder i Socialt Arbejde*. Monrad, M. & Olesen, S. P. (red.). Hans Reitzels Forlag

Goffman, E. (2015). *Hverdagslivets rollespil*. Samfundslitteratur

Goffman, E. (2001). *Anstalt og menneske - den totale institution socialt set*. Jørgen Paludans Forlag

Hagemester, M. L. (2019). "Søren Pape Poulsen vil sikre retsfølelsen - ønsker højere straffe". *dr.dk*: <https://www.dr.dk/nyheder/politik/folketingsvalg/soeren-pape-poulsen-vil-sikre-retsfoelelsen-oensker-hoejere-straffe> (lokaliseret d. 01.05.2019)

Hernes, T. (2014). Proces, emergens og meningskabelse. I: Vikkelsø, S. & Kjær, P. (red.), *Klassisk og moderne organisationsteori*. Hans Reitzels Forlag

Hochschild, A. R. (2012). *The Managed Heart. Commercialization of human feeling*. University of California Press

Hochschild, A. R. (1979). "Emotion Work, Feeling Rules, and Social Structure". *American Journal of Sociology*, Vol. 85, No. 3, 551-575

Hoffman, M. (2018). *Pædagogik bag tremmer. Unges hverdagsliv på en sikret institution mellem bestræbelser om kontrol og pædagogiske intentioner om forandring*. Roskilde Universitetsforlag

Hutchinson, G. S. & Oltedal, S. (2006). *Modeller i socialt arbejde*. 2. udgave. København: Hans Reitzels Forlag

Høilund, P. & Juul, S. (2015). *Anerkendelse og dømmekraft i socialt arbejde*. 2. udgave. København: Hans Reitzels Forlag

Jacobsen, M. H. & Kristiansen, S. (2002). *Erving Goffman - Sociologien om det elementære livs sociale former*. København: Hans Reitzels Forlag

Järvinen, M. & Mik-Meyer, N. (2017). *Kvalitativ analyse - Syv traditioner*. Hans Reitzels Forlag

Järvinen, M., Larsen, J. & Mortensen, N. (2015). *Det magtfulde møde mellem system og klient*. Aarhus: Aarhus Universitetsforlag

Järvinen, M. & Mortensen, N. (2015). Det magtfulde møde mellem system og klient: teoretiske perspektiver i det magtfulde møde. I Järvinen, M., Larsen, J. & Mortensen, N. (red.) *Det magtfulde møde mellem system og klient*. Aarhus: Aarhus Universitetsforlag

Justitsministeriet (2017). "Alle handlinger har konsekvenser. En reform af indsatsen mod ungdomskriminalitet". *Justitsministeriet.dk*:
http://www.justitsministeriet.dk/sites/default/files/media/Pressemeddelelser/pdf/reform_ungdomskrimi_a4_30.pdf (lokaliseret d. 02.01.19)

Juul, S. (2017). *Selvets Kultur. En kritik af individsamfundets menneskesyn og fornuft*. København: Hans Reitzels Forlag

Juul, S. (2012). Hermeneutik. I Juul, S. & Pedersen, K. B. (red.) *Samfundsvidenskabernes videnskabsteori - en indføring*. Hans Reitzels Forlag

Kvale, S. & Brinkmann, S. (2009). *Interview – Introduktion til et håndværk*. 2 udgave. København: Hans Reitzels Forlag

Kristiansen, S. (2017). Hermeneutisk analyse. I Järvinen, M. & Mik-Meyer, N. *Kvalitativ analyse - syv traditioner*. Hans Reitzels Forlag

Kyed, M. (2017). Arlie R. Hochschild - kommercielt følelsesarbejde, følelsesrelationer og familieliv i en markedstid. I Bo, I. G. & Jacobsen, M. H. (red.) *Følelsernes Sociologi*. Hans Reitzels Forlag

Larsen, J. E, Mortensen, N. & Thomsen, J. P. F. (2015). Magtens mange facetter i mødet mellem system og klient. I Järvinen, M., Larsen, J. E. & Mortensen, N. (red.) *Det magtfulde møde mellem system og klient*. Aarhus Universitetsforlag

Lemert, E. M. (2011). Primary and Secondary Deviation. I Rubington, E. & Weinberg, M. S (red.) *The Study of Social Problems*. Oxford University Press.

Moesby-Jensen, C. K. & Nielsen, H. S. (2015). "Emotional labor in social workers' practice" *European Journal of Social Work*: Vol. 18:5, 690-702

- Monrad, M. (2016). "Kollegialt følelsesarbejde på plejehjem og i daginstitutioner" *Dansk Sociologi*: Vol. 27:3, 65-82
- Møller, M. Ø. (2012). Socialrådgiverrollen under aktiveringspolitikken. I Järvinen, M. & Mik-Meyer, N. *At skabe en professionel - Ansvar og autonomi i velfærdsstaten*. Hans Reitzels Forlag
- Nissen, M. A., Pringle, K. Uggerhøj, L. (2007). *Magt og forandring i socialt arbejde*. Akademisk Forlag
- Reichertz, J. (2014). Induction, deduction, abduction. I Flick, U. *Qualitative Data Analysis*, SAGE Publications
- Socialstyrelsen (2019). "ART: Aggression Replacement Training" *Socialstyrelsen.dk*: <https://vidensportal.dk/temaer/udadreagerende-adfaerd/indsatser/art-aggression-replacement-training> (lokaliseret d. 05.04.2019)
- Sønderbro (2019). <https://sonderbro.kk.dk/> (lokaliseret d. 20.01.19)
- Toll, S. (2013). "Med børn bag tremmer" *information.dk*: <https://www.information.dk/indland/2013/05/boern-bag-tremmer> (lokaliseret d. 22.02.19).
- Turner, J. H. & Stets, J. E. (2012). *The Sociology of Emotions*. Cambridge University Press
- Uggerhøj, L. (2015). Menneskelighed i mødet mellem socialarbejder og klient – ideal eller realitet. I: Järvinen, M., Larsen, J. & Mortensen, N. (red.) *Det magtfulde møde mellem system og klient*. Aarhus Universitetsforlag
- Yin, R. K. (2014). *Case Study Research – Design and Methods*. 5. udgave. Washington DC: Sage Publications

11. Bilag

Bilag 1. Interviewguide

Bilag 2. Transskriptionsnøgle

Bilag 3. Temaer for kodning