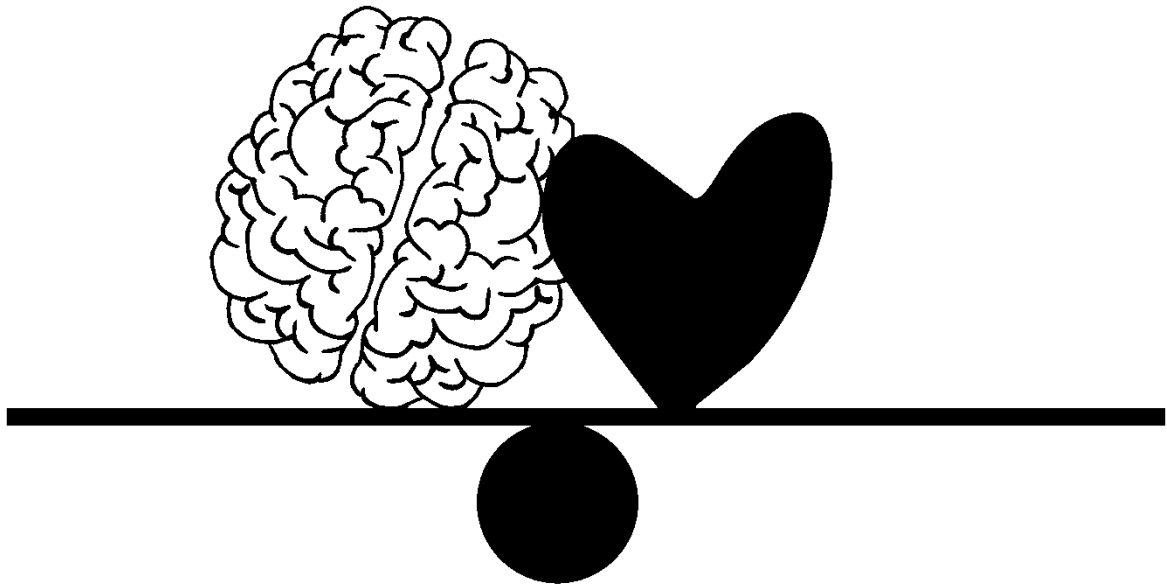




Følelsesarbejde og følgevirkninger

**En undersøgelse af følelsesarbejdes påvirkning af socialrådgiveres arbejds- og
privatliv**

Lotte Christine Arend Eriksen

Studienummer: 20170889

Speciale ved Kandidatuddannelsen i Socialt Arbejde

Aalborg Universitet - København

Vejleder: Mathias Herup Nielsen

Januar 2020

Anslag: 132.736

Abstract

Emotional labor and consequences

A study of the impact emotional labor has on social workers work and personal life

The purpose of this study is to explore how it affects experienced social workers to conduct emotional labor over a period of years. The study explores how it implicates both their work life and personal life. A secondary goal of the study is to develop some advice for the employers to help their coworkers cope with the consequences of emotional labor.

The study consists of five semi-structured qualitative interviews, and one done per e-mail, conducted with Danish social workers with five or more years of work experience within the field. It was furthermore a requirement that the social workers had face to face interactions with clients on a daily basis.

The findings suggest that it does indeed have a somewhat negative impact on social workers to conduct emotional labor with clients even though they thoroughly find meaning in working closely with the clients. But they also experience cognitive dissonance and time pressure in their work life. The informants highlight the importance of colleagues and informal emotional support.

In regards, to their personal lives they experience challenges in the transition between work life and their personal life. They need things to be peaceful and quiet, when they get home, but their personal lives, and the people in it, demand their attention right away, which challenges them further.

The advice the informants have for their employers is to make room so that emotional labor, and its impacts, is talked about in a secure setting. They also suggest more formal support, like external supervision to ensure the psychological wellbeing of the employees.

Existing literature, in both Danish and English supports the findings in this study.

Keywords: emotional labor social worker
 social workers practice work life balance

Indholdsfortegnelse

Indledning	5
Problemfelt	5
Problemformulering med arbejdsspørgsmål	10
Relevans for feltet socialt arbejde	10
Specialets afgrænsning	11
Specialets struktur	12
Forskning på feltet	12
Videnskabsteoretisk udgangspunkt	14
Design og metode	15
Metodevalg	16
Metodiske overvejelser omkring det individuelle interview	16
Refleksioner over min position som undersøger og interviewer	16
Interviewguide	17
Selektion, sampling og rekruttering af informanter	19
Selektion af informanter	19
Sampling af informanter	19
Rekruttering af informanter	20
Præsentation af informanter	20
Gennemførelse af de individuelle interviews – før, under og efter	21
Behandling af interviewdata	22
Etiske overvejelser	22
Transskriberingsforklaringer	23
Kodning af empiri	23
Problemer i kvalitative undersøgelser	24
Analyse	24
Socialrådgiver	24
Mening i arbejdet	27
Arbejdsliv	29
Surface acting	29
Deep acting	31
Nyuddannet vs. erfaren	33
Tidspres	35
Kognitiv dissonans	36

Coping strategier	38
Informanterne har alle udviklet forskellige former for strategier til at håndtere det følelsesarbejde, de udfører og deres arbejdsliv generelt.	38
Personlige omsorgsdage	38
Kollegaernes betydning	38
Overgangen fra arbejds- til privatliv	39
Privatliv	40
Omstilling fra arbejdsliv til privatliv	40
Opdeling af netværk	42
Arbejdet flyder ind i privatsfæren	44
Arbejdspladsens rolle	46
Arbejdspladsernes generelle ansvar	46
Anbefalinger	51
Italesættelse	51
Supervision	52
Diskussionsafsnit	54
Konklusion	54
Litteraturliste	56
Bilag	61
Bilag 1: Jobopslag fra Aarhus kommune	61
Bilag 2: Jobopslag fra Thisted kommune	62
Bilag 3: Jobopslag fra Ringsted kommune	63
Bilag 4: Jobopslag fra Varde kommune	64
Bilag 5: Interviewguide	65

Indledning

Formålet med dette speciale er at undersøge, hvordan det påvirker seks erfarne socialrådgivere arbejdsliv at arbejde indenfor et felt, der stiller høje følelsesmæssige krav, og hvilke afledte konsekvenser det eventuelt har i forhold til fritid, familie osv. Det er også en del af specialets formål at få socialrådgivernes tanker og vurderinger af, hvad arbejdsgiverne konkret kan gøre for at støtte de af deres ansatte, der udfører følelsesarbejde hver dag.

Baggrunden for dette speciale er den, at jeg læste bogen *Medfølelsens Pris – Når professionelle hjælpere har brug for hjælp* forfattet af den norske psykolog Per Isdal (Isdal, 2018). Bogen handler, kort sagt, om hans egen oplevelse af, hvordan det påvirkede hele hans liv, og ikke kun arbejdslivet, at arbejde som psykolog for voldsudøvere. Jeg har sjældent følt mig så hørt, set og forstået i litteraturens verden, som efter at have læst denne bog. Jeg har selv 15 års erfaring som socialrådgiver, og efterfølgende tænkte jeg over, at det var overraskende, hvor meget jeg kunne genkende. Per Isdal er trods alt psykolog og rigtig *behandler*, jeg var ”bare” socialrådgiver, der skulle råde og vejlede og ikke lave egentlig terapi. Det blev meget tydeligt for mig, at det koster noget at udføre følelsesarbejde.

Præmien er måske at have et meget meningsfuldt arbejde, men hvad er omkostningerne for den enkelte? Det er det jeg gerne vil undersøge i dette speciale. Jeg mener, at det er vigtigt, at der bliver sat fokus på dem, der år ud og år ind udfører følelsesarbejde uden at få stress, blive udbrændt eller af andre arbejdsrelaterede grunde, sygemeldte. Hvad er det, de gør? Og kan vi lære af dem og deres erfaringer?

Som empiri til hjælp til besvarelse af problemformuleringen har jeg valgt at tage udgangspunkt i seks socialrådgiveres erfaringer.

Problemfelt

Som faggruppe er socialrådgivere beskæftiget indenfor mange områder i det danske samfund og langt størstedelen af socialrådgiverne er beskæftiget indenfor det kommunale felt (ca. 83%), ca. 6 % i staten, ca. 4% i regionerne, og ca. 7 % er enten selvstændige eller arbejder indenfor det private (Dansk Socialrådgiverforening, s.d.).

Generelt beskrives selve det sociale arbejde som værende optaget af ”*mennesket i samfundet*” (Hutchinson & Olte dal, 2010:17). Dette betyder overordnet, at socialrådgiveren skal arbejde mod at ”*reducere sociale problemer på individ- og samfunds niveau*” (Hutchinson & Olte dal, 2010:19) og

konkret, at socialrådgiveren ”skal på etisk grund omsætte den gældende socialpolitik og sociale lovgivning i forhold til de mennesker, der har anerkendte sociale behov” (Harder & Nissen, 2015:26). Socialrådgiveren arbejder oftest med mennesker (Københavns Professionshøjskole, 2019), (Undervisningsministeriet, 2019c), (Hutchinson & Oltedal, 2010:20), og dette speciale vil fokusere på seks socialrådgivere, der har ansigt til ansigt-relationer med mennesker, der har sociale problemer og det følelsesarbejde, de udfører.

Men hvad kendetegner *følelsesarbejde*, eller arbejde, der stiller *høje følelsesmæssige krav*? I Danmark beskæftiger bl.a. Arbejdstilsynet sig med dette, og de har denne definition:

”Høje følelsesmæssige krav i arbejdet med mennesker handler om, at arbejdet indebærer kontakt med eksterne personer, herunder klienter, kunder og patienter, hvor kontakten stiller høje krav til medarbejdernes indlevelsesevne, evne til at rumme menneskers følelser, evne til at håndtere eller skjule egne følelser, evne til at tilpasse kommunikation og adfærd til de mennesker, man arbejder med, eller tilsvarende høje krav.” (Arbejdstilsynet, s.d.)

Her ekspliciteres det konkrete følelsesmæssige arbejde, som det kræves af den enkelte medarbejder at arbejde med mennesker. Socialrådgivere, der har ansigt til ansigt-relationer med de borgere, de arbejder med, vil falde ind under Arbejdstilsynets definition, og have et arbejde, der stiller høje følelsesmæssige krav. Også Det Nationale Forskningscenter for Arbejdsmiljø (NFA) interesserer sig for området, og definerer det således:

”Følelsesmæssige krav i arbejdet omfatter de aspekter af arbejdet, som kræver en følelsesmæssig indsats af medarbejderen. Det antages, at disse krav oftest forekommer i jobs, hvor man arbejder med mennesker. Kravene formodes at være særligt høje, hvis man arbejder med mennesker, som har store problemer, der er vanskelige at løse.” (Det Nationale Forskningscenter for Arbejdsmiljø, 2017:15).

Her fremgår det, at følelsesarbejde er særligt vanskeligt, hvis de mennesker man arbejder med, har komplekse problemer, der ikke altid er til at løse. De seks socialrådgivere i dette speciale arbejder alle med mennesker med store sociale problemer, og kontakten stiller

høje krav til deres følelsesmæssige indlevelsessevne, og de formodes derfor at være omfattet af denne definition også.

En lidt anderledes måde at definere *følelsesarbejde* på, har Arlie Russell Hochschild, der er en amerikansk professor i sociologi fra Berkeley University, U.S.A. Hun var en af de første sociologer, der beskæftigede sig med ”følelsesarbejde” og udgav i 1983 ”*The Managed Heart*” (Hochschild, 2003), der handler om kommercialiseringen af følelser. Hun undersøgte, hvordan stewardesser/stewardar bliver skolet i at tænke, føle og handle på en bestemt måde, der er i firmaets interesse. Hun viste også, hvilke teknikker flypersonalet brugte til at udføre deres følelsesarbejde, f.eks. *feeling rules*, *surface acting* og *deep acting*. Hochschild opererer med tre karakteristika, der kendetegner følelsesarbejde:

- 1/ Jobbet kræver ansigt-til-ansigt eller stemme-til-stemme kontakt med kunderne/borgerne/patienterne,
- 2/ Jobbet kræver, at arbejderen skaber en følelsesmæssig stemning i en anden person.
- 3/ Arbejdsgiveren udøver en vis grad af kontrol over arbejderens følelsesmæssige aktiviteter, dette sker gennem træning og overvågning (Hochschild, 2003:147).

Hochschild anfører, at der findes mange varianter af følelsesarbejde og ikke alle former opfylder hendes tre kriterier. Hun mener ikke, at, blandt andre, socialrådgivere opfylder det sidste af hendes kriterier, da ”(..) *they do not work with an emotion supervisor immediately on hand. Rather, they supervise their own emotional labor by considering informal professional norms and client expectations.*” (Hochschild, 2003:153).

Dette kan meget vel gøre sig gældende for de amerikanske socialarbejdere, og var formentlig også gældende for socialrådgivere i Danmark i 1983. Men siden Hochschild udgav sin bog, er der sket meget indenfor det sociale arbejde i Danmark, og jeg vurderer, at mange socialrådgiverjobs også opfylder det tredje kriterie i dag.

Historisk og overordnet set, var den danske velfærdsstat et solidarisk projekt, der byggede på tanken om, at vi alle er afhængige af hinanden og hvor staten søgte at give ”*alle mennesker muligheder for at realisere det gode liv i fællesskabet*” (Juul, 2017:152). Det handlede om ”menneske først”, hvor alle borgere uanset køn, religion etc. var lige meget værd og havde lige meget at skulle have sagt. (Pedersen, 2014). Fra midten af 1970’erne og frem blev der rettet kritik mod velfærdsstaten og dens

udformning: den var blevet for formynderisk og havde reelt frataget folk ansvaret for deres eget liv (Juul, 2017). Det politiske fokus skiftede fra, hvad samfundet kunne/skulle gøre for én, til at det nu er rettet mod, hvad individet forventes at bidrage med til samfundet. Samfundet bevægede sig fra en velfærdsstat til en konkurrencestat. I konkurrencestaten ses verden som én stor konkurrence, hvor nationerne konkurrerer mod hinanden (Petersen, 2016). Konkurrencestaten er dog også en art velfærdsstat, men menneskesynet er ganske anderledes. Ove Kaj Pedersen, der er ophavsmand til begrebet i en dansk kontekst, forklarer, at *"mennesket ses som ét styk arbejdskraft, der skal være produktiv, effektiv og til rådighed for arbejdsmarkedet"* (Petersen, 2016:56). Danmark er dermed gået fra et menneskesyn, hvor det hed "menneske først" til nu, hvor det hedder "arbejdskraft, først og fremmest". At alle mennesker, groft sagt, nu opfattes som arbejdskraft først og menneske siden, kan især ses indenfor beskæftigelsesområdet, hvor udviklingen har betydet, at det fra centralt hold er blevet pålagt socialrådgivere, og andre ansatte indenfor beskæftigelsessektoren, at benytte bestemte metoder og udøve et bestemt menneskesyn. Den nu hedengangne, *arbejdsevne*metoden, er et godt eksempel herpå. Det var en metode med et dobbelt formål: Socialrådgivere o.a. skulle anvende den til at afdække borgernes ressourcer og potentialer i forhold til arbejdsmarkedet, men den havde også til formål at indføre et anderledes menneskesyn i det sociale arbejde (Nielsen, 2019:70-77). Socialrådgiveren skulle nu fokusere (udelukkende) på borgerens ressourcer og potentialer i forhold til arbejdsmarkedet, og se eventuelle problemer, som barrierer der skulle ryddes af vejen. Målet var, og er, altid selvforsørgelse. Socialrådgiveren skulle nødes væk fra den ensidige fokusering på borgernes problemer og begrænsninger og opfattelsen af, at borgeren var "ramt" af sociale omstændigheder (Nielsen, 2019:70-77). Dette "nye" menneskesyn på beskæftigelsesområdet må siges at have sejret, selv i socialrådgivernes professionsetik er det pointeret, at socialrådgiveren selvfølgelig *"har fokus på borgerens ressourcer"* (Dansk Socialrådgiverforening, 2011).

Ved søgning på "socialrådgiver" på jobnet.dk en tilfældig dag i december 2019, kommer der mange jobopslag frem indenfor beskæftigelsesområdet med næsten enslydende krav. Arbejdsgivernes forsøg på at styre, hvorledes deres medarbejdere skal tænke og føle, giver sig f.eks. udslag i følgende krav til en kommende medarbejder, hvor ansøgeren *"har troen på, at en aktiv og virksomhedsrettet indsats er et virkningsfuldt element i vejen tilbage til arbejdsmarkedet"*, (bilag 1), og det forventes, at ansøgeren *"tager ejerskab til Arbejdsmarkedscenterets ambitioner og opnår positive resultater for vores målsætninger på området"* (bilag 3). Socialrådgiverne skal med andre ord altså "købe" præmissen om, at arbejde er lykken for alle og også gerne integrere "firmaets"

vision i sig selv og sit arbejde, som også Hochschild beskriver, at det forventes af flypersonalet (Hochschild, 2003).

Som tidligere beskrevet dikteres et bestemt menneskesyn, hvor socialrådgiveren forventes at møde alle borgere som ”kunnende mennesker” (Caswell, 2014), eller som ”ressourcestærke” (Nielsen, 2015). Hvilket afspejles i jobannoncerne, hvor der bl.a. ses formuleringer som: *”Du skal have en ressourcefokuseret tilgang og evne til at se potentialet hos den enkelte”* (bilag 2) og *”Du har gå på mod og kan skabe resultater gennem personlig indsats og stille krav om beskæftigelse uanset borgerens baggrund”* (bilag 4) og ansøgeren *”er handlekraftig, robust og ambitiøs på borgernes vegne, og er ikke bange for at stille dem rimelige krav i forhold til deres situation”* (bilag 3). Dette sætter en snæver ramme for, hvor stor bevægelsesfrihed den enkelte socialrådgiver på beskæftigelsesområdet har til selv at bestemme, hvordan h*n vil udføre sit (følelses)arbejde og hvilke følelser, socialrådgiveren forventes at føle, samt hvilke følelser, der skal frembringes i borgerne. Dette kalder Hochschild for *Institutional Emotion Management* (Hochschild, 2003:48), som ikke er så nemt at oversætte mundret til dansk, men betyder, at institutionen (arbejdsgiveren), styrer eller påvirker (arbejdernes) følelser på direkte eller indirekte vis. Dette kan komme til udtryk via konkrete arbejdsanvisninger, som arbejdsmanualer/metodebeskrivelser, men også mere subtilt, hvor f.eks. den faglige leder på en given arbejdsplads coacher socialrådgiveren til at tænke, og dermed også føle, på en bestemt måde om borgeren (Hochschild, 2003:52).

Ovenstående eksempel tager udgangspunkt i beskæftigelsesområdet, men jeg formoder, at lignende tendenser kan påvises indenfor andre områder af det sociale arbejde. Det er derfor min påstand, at de dage er forbi, hvor socialrådgivernes arbejde alene blev styret af uformelle fagprofessionelle normer og borgernes forventninger, som anført af Hochschild (Hochschild, 2003:153). I dag er det sociale arbejde underlagt en stærk styring, både fra centralt hold, men også fra den daglige ledelse, og mange socialrådgiverjob vil opfylde alle tre af Hochschilds kriterier for følelsesarbejde.

Uanset om de mennesker, man er ansat til at hjælpe, ønsker hjælpen eller ej, vil man som socialrådgiver typisk være beskæftiget indenfor områder, hvor de mennesker man kommer i berøring med, har multiple traumer og svigt bag sig (Moesby-Jensen & Nielsen, 2015:691). En socialrådgiver skal kunne rumme menneskers fortællinger om deres livshistorier, der ofte har voldsomme elementer. Meget ofte er indholdet af samtalerne det værste, der er overgået det konkrete menneske i livet, eller det værste som de har gjort mod sig selv eller andre.

Socialrådgiveren skal evne at være nærværende i samtalen, udvise interesse og passende omsorg.

Det er et meget intimt rum, hvor både borgeren og rådgiveren er sårbare. Samtidig skal socialrådgiveren løbende kunne gå i meta-position for at monitorere sig selv og egne reaktioner, for at se om de er adækvate for situationen. Det er endvidere socialrådgiverens ansvar at få samtalen rundet ordentligt af, så borgeren er klar til at forlade rummet og møde verden igen. Alt dette gør socialrådgiveren flere gange ugentligt, og ofte flere gange dagligt. Det leder mig frem til følgende problemformulering:

Problemformulering med arbejdsspørgsmål

Hvordan påvirker det den enkelte socialrådgiver at arbejde i et felt, der stiller høje følelsesmæssige krav over en årrække?

Med arbejdsspørgsmålene:

Hvilke følgevirkninger har det for deres arbejdsliv?

Hvilke følgevirkninger har det for deres privatliv?

Hvad kan arbejdspladsen gøre for at afbøde eventuelle negative følgevirkninger?

Relevans for feltet socialt arbejde

Som nævnt i indledningen, er det ”at arbejde med mennesker” selve kernen i langt de fleste socialrådgiveres daglige arbejde, og de fleste har formentlig et reelt ønske om at hjælpe andre mennesker. Evnen til at praktisere helhedssyn og danne relationer bliver ofte nævnt, som noget af det en socialrådgiver skal kunne (Harder & Nissen, 2015). Men at skabe en relation til et menneske i en udsat position, der måske har dårlige erfaringer fra tidligere møder med systemet, er ikke noget, der bare sker. Det kræver, til tider, hårdt (følelses)arbejde af socialrådgiveren, og det arbejde har også en omkostning. For mig at se, er det relevant at undersøge, hvad omkostningerne er, for både de udøendes arbejds- og privatliv, men også at høre socialrådgivernes bud på, hvad arbejdsgiveren kan gøre for at afbøde eller minimere eventuelle omkostningerne for den enkelte medarbejder. Det er i alles interesse, at vi passer på de socialrådgivere, der arbejder med vores mest udsatte, og sikrer dem arbejdsvilkår, der gør, at de holder mange år i faget.

Specialets afgrænsning

Jeg er bevidst om, at det kun er en meget lille del af de involverede socialrådgiveres arbejdsvilkår, som dette speciale belyser, og at det ikke udelukkende er følelsesarbejde og høje følelsesmæssige krav i arbejdet, der kan tære på socialrådgiverne. Socialrådgivere opererer ikke i et vakuum og er også afhængige af, og bliver påvirket af, andre faktorer: (for) mange sager, de fysiske rammer, stramme tidsfrister, generelt arbejdspress, manglende ledelsesmæssig opbakning, den lovgivning, de administrerer etc., kan også belaste arbejdsglæden (COWI, 2019).

Når det er sagt, finder jeg det alligevel både interessant og relevant at prøve at isolere så relativt lille en del af det samlede arbejdsliv og undersøge, hvorledes følelsesarbejde med udsatte borgere på daglig basis påvirker den enkelte socialrådgiver.

Der er mange forskellige faggrupper, der har et arbejde, der stiller høje følelsesmæssige krav til den enkelte, både indenfor og udenfor det sociale arbejdes felt (Hochschild, 2003). Og der er også stor variation indenfor selve socialrådgiverfaget – ikke alle socialrådgivere arbejder med direkte borgerkontakt, og selv disse vil udføre en form for følelsesarbejde i relation til ledelse, kollegaer, samarbejdspartnere etc. For at kunne belyse min problemstilling er det en nødvendighed, at de involverede socialrådgivere har direkte borgerkontakt i deres daglige arbejde. Det er også vigtigt, at de involverede ikke har forladt faget eller f.eks. er gået ledelsesvejen, men at de fortsat arbejder med den direkte borgerkontakt. Dette da jeg ønsker viden og refleksioner om, hvordan det er at stå midt i feltet til daglig.

At lige socialrådgivere, og ikke en anden faggruppe er valgt, bunder dels i, at jeg, som nævnt, selv er uddannet socialrådgiver og det har lettet adgangen til feltet. Dels i, at socialrådgivere ”arbejder med mennesker” og qua grunduddannelsen har de teoretiske og praktiske redskaber til at udføre følelsesarbejde, eller i hvert fald hen ad vejen, burde have de relevante redskaber (Københavns Professionshøjskole, 2019). Men socialrådgiverfaget er også et praksisfag, og det er almindeligt kendt, at man først for alvor lærer, hvad det vil sige at være socialrådgiver, efter nogle år. Jeg har valgt fem års erfaring som minimum i denne undersøgelse.

Så opsummerende kan anføres, at specialet udelukkende vil fokusere på uddannede socialrådgivere, der har mindst fem års praksiserfaring, og stadig udfører følelsesarbejde med direkte borgerkontakt på daglig basis.

Specialets struktur

Specialet er delt op i tre dele, styret af arbejdsspørgsmålene, således så første omhandler arbejdslivet. Her er fokus på, hvorledes socialrådgiverne selv beskriver, hvilke redskaber, de bruger, når de udfører følelsesarbejde. Der vil løbende blive inddraget relevant teori til at analysere udsagnene, især set i forhold til hidtidig forskning på området.

Andet del omhandler fritidslivet, og på hvilken måde socialrådgivernes arbejde har indflydelse på fritidslivet, herunder hvordan socialrådgiverne håndterer tidspres, og hvilke strategier de benytter til at passe på sig selv. Også her inddrages teori løbende.

Den tredje og sidste del omhandler socialrådgivernes arbejdsvilkår mere generelt, organisationernes ansvar og de gode råd, som interviewpersonerne har til arbejdsgiverne fremadrettet.

Alle tre kapitler er båret af undersøgelsens interviewpersoners udsagn.

Forskning på feltet

Formålet med dette speciale er at undersøge, hvordan det påvirker socialrådgiveres arbejds- og privatliv at arbejde indenfor et felt, der stiller høje følelsesmæssige krav til dem. De høje følelsesmæssige krav, som specialet fokuserer på, er de krav, der stammer fra deres direkte interaktioner med deres borgere, der alle har komplekse sociale problemer.

Tidligt i processen stod det klart, at der er meget forskning om forskellige former for følelsesarbejde, og jeg måtte starte sorteringsprocessen hurtigt for ikke at blive overvældet. Jeg har, qua min problemformulering, afgrænset søgningen til at omfatte søgeordene på hhv. dansk og engelsk: følelsesarbejde/emotional labor, socialrådgiver/sagsbehandler/social worker, sagsbehandleres praksis/social workers practice og socialrådgivning/social work. Søgningerne er foretaget som en kombination af databasesøgninger og kædesøgning (Monrad & Danneris, 2018).

En af dem, man ikke kan komme udenom, når man taler om følelsesarbejde, er Arlie Russell Hochschild, der, som nævnt i indledningen, er en amerikansk professor i sociologi, og var en af de første, der beskæftigede sig med ”følelsesarbejde”. Hun udgav i 1983 bogen ”*The Managed Heart*,” (Hochschild, 2003). Hochschild bruger, blandt andre, begreberne *feeling rules*, *surface acting* og *deep acting* til at analysere, hvorledes aktørerne styrer deres følelser i arbejdslivet. Jeg finder, at disse begreber fortsat er særdeles relevante, og jeg vil inddrage og uddybe dem i mine analyser.

I de mere end tre årtier, der er gået siden Hochschild konstruerede begrebet *emotional labor*, der på dansk ofte er oversat til *følelsesarbejde*, har forskningen i følelsesarbejde delt sig i to overordnede spor: Det første spor koncentrerer sig primært om, hvorledes følelsesarbejdet struktureres og organiseres indenfor servicefagene, oftest butiksområdet. Det andet spor fokuserer på, hvordan individerne håndterer, udtrykker og regulerer følelser samt konsekvenserne af deres anstrengelser (Wharton, 2009).

Et eksempel på det andet spor, er den eneste danske forskningsartikel, det er lykkedes mig at identificere, der fokuserer specifikt på sagsbehandlere og følelsesarbejde. Det er Cecilie K. Moesby-Jensen & Helle Schjellerup Nielsens artikel *Emotional labor in social workers' practice* (Moesby-Jensen & Nielsen, 2015). De to forskere har udført 23 individuelle semi-strukturerede interviews med sagsbehandlere samt foretaget fire måneders daglig deltagerobservationer i de to deltagende socialforvaltninger. Resultatet af deres undersøgelse er, at de identificerer ”tre former for følelsesarbejde: 1. Når sagsbehandleren lukker af for følelserne både i situationen og efterfølgende. 2. Når sagsbehandleren udskyder følelserne og arbejder med dem efterfølgende. 3. Når følelserne dominerer og en sag kommer ind under huden på sagsbehandleren. Følelsesarbejde påvirker arbejdslivet både positivt og negativt” (Moesby-Jensen & Nielsen, 2015:690). Artiklen påviser endvidere, at socialarbejderne tackler følelsesarbejde på forskellig vis og at måden følelsesarbejde håndteres på afhænger af den konkrete arbejdsplads’ kultur (Moesby-Jensen & Nielsen, 2015). Undersøgelsen er relevant for dette speciale, da de tre former for følelsesarbejde, de identificerer, supplerer Hochschilds begreber og nuancerer, hvilke metoder socialrådgivere anvender i deres daglige arbejde.

Fordelen ved at inddrage et danskbaseret studie er selvsagt, at det eliminerer de organisatoriske og strukturelle forskelle, der kan være i betingelserne for udførelsen af selve det sociale arbejde. Det kan f.eks. være forskellige modeller af velfærdsstaten, der har indflydelse på socialrådgivernes muligheder for at udføre selve det sociale arbejde.

Dette gælder delvist det næste studie, *Emotional Labour of the Polish Social Workers: The Study in Sociology of Emotions* (Kanasz & Zielinska, 2017), der er udført i Polen i maj 2012. Socialrådgiverprofessionen skulle bygges op fra bunden efter Murens fald i 1989, så feltet er forholdsvist nyt. Dette mener forfatterne delvist kan forklare den manglende institutionelle støtte, som flere af socialrådgiverne beskriver (Kanasz & Zielinska, 2017:362). De to polske forskere, Iwona Zielinska og Tatiana Kanasz, bad 55 socialrådgivere om at skrive et mini-essay, der omhandler deres følelser,

og følelsesmæssige reaktioner, i forskellige arbejdssammenhænge. Socialrådgiverne fik 90 minutter til opgaven, og forskerne kodede og analyserede efterfølgende mini-essayene. Deres analyser viser, at effekten af følelsesarbejdet blandt andet er afhængig af erfaring, individuelle karakteristika samt hvilken formel (f.eks. supervision) og uformel (f.eks. kollegastøtte) støtte socialrådgiverne får. Erfaring gør, at socialrådgiverne kontrollerer deres egne følelser bedre, samt bliver bedre til at bruge deres følelser til at opnå en bestemt adfærd fra deres klienter/borgere.

Som nævnt er der udført meget forskning om følelsesarbejde og også en del, der relaterer sig direkte til socialrådgivere, hvilket de to nævnte artikler er eksempler på, men ingen af disse fokuserer samtidig på følgevirkningerne for socialrådgivernes privatliv, og det er ikke lykkedes mig at finde forskning, der specifikt omhandler dette.

Videnskabsteoretisk udgangspunkt

Mit afsæt er den filosofiske hermeneutik, der er en del af fortolkningsvidenskaberne, hvor ingen viden er sikker eller objektiv, målet er nærmere at opnå en forståelse for andre menneskers verden (Juul, 2012). Dette skal dog ikke forstås sådan, at forskeren bestræber sig på at overtage den andens forståelse helt og holdent, men derimod at der skabes en helt ny forståelse sammensat af forskerens egne (for)forståelser og andre menneskers forståelser (Brinkmann, 2013). Dette falder godt i tråd med specialets formål: at forstå, hvorledes det at have et arbejde, der stiller høje følelsesmæssige krav, påvirker de involverede socialrådgiveres arbejds-og privatliv.

I den filosofiske hermeneutik opfattes forskeren ikke som en isoleret satellit, der kan sætte sig selv i parentes og møde verden, og forskningsfeltet, som ren og ubesmittet. Tværtimod er forskeren allerede en del af verden og er et produkt af sine erfaringer, oplevelser, følelser, kultur osv.

Menneskets, og forskerens, *væren i verden* er afgørende for, hvilke muligheder det har, og hvad det kan se. Det særlige ved mennesket er, at det kan reflektere over sin *væren i verden*, og løbende revidere sin forståelse af verden (Juul, 2012). Forskeren møder feltet med sine fordomme, eller forforståelser, der potentielt kan hindre opnåelse af ny forståelse. Disse fordomme accepteres som et vilkår, og der lægges vægt på, så vidt muligt, at få dem frem i lyset, så de kan blive testet. Nogle vil bestå, mens andre vil lide skibbrud. Målet er en ny forståelse, *horisontsammensmeltning*, der opnås ved, at forskeren holder sig sine egne fordomme for øje, og kontinuerligt forsøger at holde disse op imod den nye viden, der indsamles fra den sociale virkelighed. Denne vekselvirkning er selve essensen af den *hermeneutiske cirkel* i den filosofiske hermeneutiks forståelse (Juul, 2012).

Som tidligere nævnt har jeg selv arbejdet som socialrådgiver og jeg besidder derfor en konkret viden om, hvordan det er at have et arbejdsliv, der stiller høje følelsesmæssige krav. Denne viden påvirker min forståelse af verden, men den er ikke afgørende for, hvad jeg ser (Brinkmann, 2013:76). Viden om området kan anvendes til at kvalificere mine forforståelser (Juul, 2012), men kan også potentielt spænde ben for ny forståelse, hvis de ikke er bevidstgjort. Jeg har forsøgt at eksplicere dem på forskellig vis, blandt andet ved selv at svare på min interviewguide, hvilket kan virke lidt selvmodsigende, da min interviewguide er skabt ud fra, og styret af, netop mine forforståelser, men det har i høj grad hjulpet mig til at blive bevidst om flere af dem at lave denne øvelse. Der er formentlig mange flere, som jeg endnu ikke har erkendt.

Overordnet set, tror jeg ikke, at man kan have et arbejde, der stiller høje følelsesmæssige krav over en årrække, uden at det har en eller flere konsekvenser for ens øvrige liv. Mere præcist for ens fritidsliv, hvor man kan opleve følelsesmæssig udmattelse og manglende behov for socialisering med venner og familie. Denne fordom bunder i egne erfaringer, hvor mit arbejdsliv i perioder har drænet mig for energi på en måde, så jeg har haft svært ved at indgå i, og fastholde, sociale relationer. Jeg har haft brug for ro i mit privatliv, for at kunne lade op til endnu en arbejdsdag.

En anden forforståelse, der kommer i forlængelse af ovenstående er, at jeg ikke tror på, at man kan ”lukke ned” for sit følelsesarbejde ved arbejdstids ophør. Eller sagt på en anden måde, det man f.eks. har hørt i dagens samtaler, hvilket kan være ganske grusomme livshistorier, bliver ved med at fylde i en, og skal bearbejdes og på rette hylde, før man kan slippe det, og det er der sjældent tid til i en travl hverdag. Også denne fordom bunder i mit eget arbejdsliv, hvor jeg oplevede ikke at have tid til at reflektere over mine samtaler i løbet af arbejdsdagen og derfor tog fritiden i brug.

Jeg tror ikke, at arbejdspladserne og uddannelsesinstitutionerne tager det her alvorligt nok. Også denne fordom har sit udspring i mit eget arbejdsliv. Jeg har i perioden 2001 til 2017 arbejdet fem forskellige steder indenfor det private, kommunale og statslige område, og ikke eet af stederne har selve begrebet følelsesarbejde, eller det det dækker over, været nævnt én eneste gang.

Arbejdspladserne har ikke haft en strategi til at støtte dem, der udfører følelsesarbejde, da de ikke engang har haft et sprog for det.

Design og metode

I dette afsnit vil jeg redegøre for mit valg af metode i forhold til undersøgelsen, men først er det relevant at adressere, *hvorfor* det overhovedet er relevant at lave denne undersøgelse. Som

Brinkmann pointerer, er der efterhånden lavet undersøgelser om det meste, og fordi man kan, eller man skal opnå noget, f.eks. en kandidatgrad, er ikke grund nok til at udføre endnu en undersøgelse (Brinkmann, 2013:50-51). Det er ikke lykkedes mig at finde en dansk undersøgelse, der søger at favne både de arbejdsmæssige og private følgevirkninger af at udføre følelsesarbejde, og derfor mener jeg, at netop denne undersøgelse har noget at bidrage med, både til en bedre forståelse af de mennesker, der udfører arbejdet, men også konkret i forhold til at give arbejdsgiverne ny/mere viden om, hvilke redskaber informanterne selv efterspørger, der kan støtte dem i deres daglige arbejde.

Metodevalg

Med afsæt i den filosofiske hermeneutik er målet at opnå viden om, og forståelse af, informanternes erfaringer og oplevelser med det at udføre følelsesarbejde og de afledte følgevirkninger, derfor har jeg valgt at lave en kvalitativ interviewundersøgelse, da kvalitative interviews er særligt velegnede, når man gerne vil undersøge, hvordan mennesker *oplever* noget (Brinkmann, 2013:49).

Jeg har valgt at gå induktivt til værks, hvilket betyder, at jeg vil tage udgangspunkt i min empiri og derudfra forsøge at udlede mønstre eller generelle antagelser (Brinkmann, 2013:54).

Metodiske overvejelser omkring det individuelle interview

Jeg har valgt det individuelle interview, da det er velegnet til emner, der er personlige eller tabubelagte. Individuelle interviews giver intervieweren bedre mulighed for at skabe den nødvendige tillid, så informanten får lyst til at åbne sig og udvise sårbarhed (Brinkmann, 2013:27). Jeg har vurderet, at da undersøgelsen også omfatter spørgsmål om privatlivet, var det vigtigt, at informanterne blev interviewet hver for sig for at sikre deres anonymitet. Derudover så kender informanterne ikke nødvendigvis hinanden, og ulemper ved f.eks. et gruppeinterview kan være, at der ikke er tillid i gruppen internt.

Jeg vil også gerne understrege, hvor taknemmelig jeg er for, at informanterne havde lyst til at deltage i en, for dem, tilfældig undersøgelse midt i en travl hverdag (Brinkmann, 2013:27). Det var ikke givet, at de ville få noget positivt ud af det, og måske ville det endda fremprovokere nogle erindringer eller overvejelser om deres arbejdsliv, som de ikke var parat til (Brinkmann, 2013:52).

Refleksioner over min position som undersøger og interviewer

Jeg har selv godt 15 års praksiserfaring som socialrådgiver, og har qua dette et godt kendskab til det område interviewet omhandler, hvilket kan være med til at sikre en høj interviewkvalitet (Kvale &

Brinkmann 2009:100). Men for at blive en god interviewer kræver det færdigheder og personligt skøn, da viden i det kvalitative forskningsinterview produceres i det sociale samspil mellem interviewer og respondent som også den filosofiske hermeneutik pointerer. Jeg har afholdt et meget begrænset antal forskningsinterviews før dette speciale, og mine manglende færdigheder og erfaring som forsker afspejler sig givetvis i interviewenes kvalitet.

Selvom jeg har forsøgt at eksplicitere mine fordomme inden afholdelse af interviewene, er der fortsat en fare for, at jeg ikke har været dygtig nok til det og det kan have været begrænsende for kvaliteten af interviewene. Faren er, at jeg er faldet i fælden med confirmation bias (Brinkmann, 2013:56), hvor jeg har været mere optaget af udsagn, der bekræftede mine fordomme end af at opnå ny viden og en horisontsammensmeltning med informanten. Dette kan konkret have givet sig udslag i, at jeg ikke har fået stillet oplagte opfølgende spørgsmål og måske ikke har været nysgerrig nok. Ved gennemlæsning af interviewene har jeg dog ikke kunne finde eksempler på dette, men det kan som sagt ikke udelukkes.

Interviewguide

Jeg har valgt at indsamle min empiri, ved brug af semistrukturerede kvalitative enkeltpersonsinterview, da denne type interview er *”velegnet til undersøgelser, hvor man både ønsker en eksplorativ tilgang, der stimulerer ny viden, og samtidig har en række på forhånd udvalgte temaer, man ønsker sine interviewpersoners refleksioner om (Fontana & Frey 2002: Gillham 2005).”* (Justesen & Mik-Meyer 2010: 55-56). Undersøgelsens overordnede problemformulering er: *Hvordan påvirker det den enkelte socialrådgiver at arbejde i et felt, der stiller høje følelsesmæssige krav over en årrække?*

Med arbejdsspørgsmålene:

Hvilke følgevirkninger har det for deres arbejdsliv?

Hvilke følgevirkninger har det for deres privatliv?

Hvad kan arbejdspladsen gøre for at afbøde eventuelle negative følgevirkninger?

Min interviewguide består af 39 spørgsmål, (bilag 5) og er blandt andet lavet med inspiration fra Det Nationale Forskningscenter for Arbejdsmiljø's forskellige spørgeskemaer til afdækning af det psykiske arbejdsmiljø på forskellige arbejdspladser (Det Nationale Forskningscenter for Arbejdsmiljø, 2018). Mine fordomme har også tjent som udgangspunkt for formuleringen af flere af

spørgsmålene - ikke med det formål at få dem be- eller afkræftet, men de er brugt som afsæt for en ny forståelse qua informanternes oplevelser.

Antallet af spørgsmål til et interview af cirka en times varighed kan umiddelbart virke overvældende, men hverken i tanken eller i udførelsen, var det tænkt som, at alle spørgsmål skulle stilles stringent eller nødvendigvis besvares, hvilket de heller ikke blev.

Alle informanter har fået tilsendt den samme interviewguide inden afholdelse af interviewene. Interviewguiden blev udsendt, da det var vigtigt for mig, at det blev en velreflekteret samtale. Jeg havde intet ønske om at udstille nogen eller forføre nogen til at sige mere, end de kan stå inde for (Kvale & Brinkmann, 2009), så det var vigtigt, at respondenterne havde et par dages forberedelsestid. Det kan være potentielt følsomt at tale om, og reflektere over, hvordan udførelsen af følelsesarbejde påvirker en, og er ikke nødvendigvis noget informanterne har tænkt meget over inden.

Da jeg ikke vidste, hvor meget informanterne generelt havde reflekteret over deres udførelse af følelsesarbejde, vurderede jeg, at det var nødvendigt med et vist antal spørgsmål, for at hjælpe dem lidt på gлед i deres forberedelse. Derudover minder en del af spørgsmålene om hinanden, f.eks. spørgsmål 26 (*Har din familie og venner nogensinde sagt til dig, at du arbejder for meget?*) og spørgsmål 27 (*Har din familie og venner nogensinde kommenteret på, hvordan de oplever, at dit arbejde påvirker dig?*), hvor formålet er et ønske om at forstå, hvorledes det tætte netværk oplever informanterne, men vinklet lidt forskelligt.

Overordnet er interviewguiden bygget således op, at der startes med formelle fakta: køn, alder, uddannelsesdato etc. Spørgsmål 1 til 7 handler overordnet om oplevelsen af mening i arbejdet. Disse spørgsmål er tænkt som en blød start, og ikke som værende meget personlige.

Herefter er spørgsmålene 8 til 33 af mere personlig og potentielt følsom karakter, de handler blandt andet om følelsesmæssige krav, f.eks. spørgsmål 14 (*Er dit arbejde følelsesmæssigt belastende? Her tænkes set over hele din karriere, og ikke kun specifikt dit nuværende job. Hvis ja, kan du give et eksempel*) og konflikter mellem arbejde og privatliv, f.eks. spørgsmål 25 (*Føler du, at dit arbejde tager så meget af din energi, at det går ud over privatlivet? Hvis ja, hvordan kan det konkret mærkes?*). Det er de spørgsmål, jeg på forhånd vurderer, er de sværeste at svare på, og de er derfor lagt i midten af interviewet.

Slutteligt er spørgsmålene 34 til 39, der handler om de organisatoriske rammer og om man ville vælge karrieren som socialrådgiver igen. Spørgsmålene er tænkt som en mulighed for at afslutte dels med noget handling, spørgsmål 36 (*Hvad synes du, at arbejdspladserne burde/kunne gøre for at gøre det lettere at håndtere de høje følelsesmæssige krav i det daglige arbejde?*) og noget positivt, spørgsmål 37 (*Hvis du skulle gøre det om, ville du så fortsat have valgt karrieren som socialrådgiver?*).

Selektion, sampling og rekruttering af informanter

Selektion af informanter

Mit ønskescenarie var at interviewe et antal socialrådgivere, der har en vis faglig ballast og erfaring med sig. Jeg er interesseret i, hvad det gør ved individet at udføre følelsesarbejde over tid, og det kræver noget arbejds erfaring indenfor feltet, for at kunne reflektere over dette. Det var også vigtigt for mig, at det var nogle mennesker, der fortsat udfører følelsesarbejde og ikke har forladt faget. Jeg ville forvente nogle andre refleksioner, hvis det hele ses retrospektivt, og især hvis det har ført til at folk har forladt faget.

Jeg havde også overvejelser om, hvorvidt det var vigtigt for undersøgelsen, hvor informanterne arbejdede. Ville det spille en rolle, om de var ansat i det kommunale, regionale, statslige eller det private? Min vurdering er, at det ikke er vigtigt for undersøgelsens formål, hvor informanterne er forankret ansættelsesmæssigt. Det primære er, at de udfører følelsesarbejde med direkte borgerkontakt.

Kriterierne har været ret specifikke: uddannede socialrådgivere, +5 års erfaring, skulle fortsat arbejde indenfor faget med direkte borgerkontakt, og selvfølgelig have lyst til at reflektere over sit arbejdsliv og fritidsliv, hvilket også indebærer vilje til at vise sårbarhed.

Sampling af informanter

Jeg har ikke haft mulighed for at lave en egentlig sampling-strategi (Brinkmann, 2013:58), men har måtte ty til det muliges kunst. Dette har konkret betydet, at mine informanter er fremskaffet via mit professionelle netværk. Det vil sige, at jeg har haft et professionelt kendskab til dem alle på forhånd, hvilket kan have betydning for undersøgelsens fund. De er på ingen måde tilfældigt udvalgt, men er udvalgt ud fra, om jeg tidligere har haft en positiv samarbejdsrelation med dem, og derfor havde en formodning om, at de ville være velvilligt indstillet overfor at deltage. Dette kendskab går selvfølgelig begge veje

Hvor mange informanter, det er relevant at inddrage i en undersøgelse, er der ofte diskussioner om. Men generelt er det bedre at inddrage få personer og så anvende deres udsagn i dybden end at have et stort undersøgelsesmateriale, der kun analyseres overfladisk (Brinkmann, 2013:59). Jeg har valgt at interviewe seks personer, da jeg mente, det var realistisk at bearbejde den indsamlede data grundigt indenfor tidsrammen.

Rekruttering af informanter

De seks informanter er alle kontaktet via sms eller Messenger, hvor jeg har forklaret om specialet og dets emne samt udtrykt forståelse, hvis de ikke havde lyst til at deltage. Jeg har vurderet, at det var nemmest for dem at sige nej tak, hvis kontakten var skriftlig og ikke via en telefonopringning, der er mere personlig og dermed potentielt sværere at afslå. Alle gav tilsagn om deltagelse, og jeg har ikke haft kontakt til andre, end de seks, der valgte at deltage.

Socialrådgiveruddannelsen har en overvægt af kvindelige ansøgere: 86% af dem, der søgte om optag i sommeren 2019, er kvinder (Baastrup, 2019). Denne skævvridning afspejler sig også i mine informanter, hvor fem er kvinder og en enkelt er mand.

Præsentation af informanter

Fælles for alle informanterne er, at de er uddannede socialrådgivere. Alle har arbejdet 30-37 timer ugentligt gennem stort set hele deres arbejdsliv, fraset kortere eller længere afbrydelser i form af f.eks. barselsorlov og sygemeldinger. De er mellem 36 år og 53 år, og har været uddannet mellem 10 og 23 år. De seks respondenter arbejder i dag fordelt på fem forskellige arbejdspladser, indenfor hhv. det kommunale, regionale og statslige område. De har alle udført følelsesarbejde med direkte borgerkontakt, og gør det fortsat.

	Køn	Alder	Uddannelsesår
Bibi	Kvinde	45	2002
Clara	Kvinde	41	2002
Dicte	Kvinde	36	2009
Ellen	Kvinde	42	2006
Frida	Kvinde	53	1996
Gabriel	Mand	47	2001

Gennemførelse af de individuelle interviews – før, under og efter

Før interviewene har de alle fået tilsendt interviewguiden, som nævnt i ovenstående, se bilag 5.

I forbindelse med afholdelse af det ene interview opstod der nogle udfordringer og det endte med at informanten besvarede spørgsmålene pr. mail. Et interview pr. mail har selvsagt ikke de samme fordele som et ansigt til ansigt møde, hvor der er mulighed for at aflæse ansigtsudtryk, kropssprog, gestikuleren etc. (Brinkmann, 2013:28). Men i dette her tilfælde er informanten så trænet i at formulere sig skriftligt qua sit arbejde (Brinkmann, 2013:30), at jeg vurderede, at svarene fortsat var brugbare. Men de har selvfølgelig den begrænsning, at det ikke har været muligt for mig at stille opfølgende/uddybende spørgsmål i situationen, at jeg ikke kan være sikker på, at spørgsmålene er forstået, som de var tænkt, at jeg ikke ved, hvilke fysiske rammer, personen befandt sig i etc. etc.

De fem øvrige interviews er afholdt på de pågældendes arbejdspladser i deres arbejdstid. De har alle fået lov selv at vælge tid og sted. Interviewene blev afholdt i rolige lokaler uden afbrydelser, og havde en varighed af ca. 1 time. Interviewene startede med en *briefing* (Kvale & Brinkmann 2009:149), hvor jeg kort opsummerede formålet, orienterede dem om muligheden for til enhver tid at undlade at svare på mine spørgsmål og orienterede om opbevaring af lydoptagelsen efterfølgende etc.

Under: Ifølge Kvale & Brinkmann er der, i alle kvalitative forskningsinterview, et asymmetrisk magtforhold, da det ikke er en samtale mellem ligestillede parter. Forskeren har styringen, beslutter hvornår der skal uddybes eller afsluttes, og udspørgningen går kun én vej: fra interviewer til respondent (Kvale & Brinkmann 2009:51). Som det fremgår tidligere, har jeg haft professionelle relationer til dem alle. Det er muligt, at dette kan have givet sig udslag i resultaterne, både positivt og negativt. Det kan ikke udelukkes, at det, at jeg ikke skulle bruge tid på at opbygge en positiv relation gjorde, at informanterne var mere åbne i interviewsituationen. Men det er også muligt, at de følte det som et pres, at jeg kender dem - at de skulle ”præstere” overfor mig, og derfor har følt ubehag i situationen, især hvis der var nogle af spørgsmålene, der gik tæt på dem. Dette har ingen af informanterne dog givet udtryk for, hverken før eller siden.

Jeg bestræbte mig på at være støttende og empatisk undervejs i interviewet (Brinkmann, 2013:60), da målet var at få informanterne til at dele deres erfaringer og forståelser med mig. Dette gjorde jeg konkret ved blandt andet at sørge for at holde pauser, så informanterne fik tid til at tænke sig om

Interviewguiden blev brugt som udgangspunkt for interviewet, men det viste sig, at jeg havde forregnet mig i opbygningen af interviewguiden. Som tidligere nævnt ønskede jeg at slutte på en positiv note ved at spørge informanterne, om de ville vælge at blive socialrådgiver igen, hvis de skulle gøre det om. Det var min forforståelse, at svaret ville være bekræftende og at informanten dermed ville gå opløftet derfra, på trods af, at hun lige havde brugt en time på at tale om og reflektere over svære ting. Det ville have været hensigtsmæssigt, såfremt jeg havde overvejet muligheden for et negativt svar, men det havde jeg ikke. Flere svarede ja, men de ville ikke anbefale erhvervet f.eks. til deres børn, og en enkelt svarede klart nej.

Efter interviewene *debriefede* vi (Kvale & Brinkmann 2009:149) og jeg afrundende selve interviewet med at spørge, om der var noget, de ville ønske, jeg havde spurgt om, eller noget de måtte ønske at tilføje. I denne afslutningssituation gav flere af dem udtryk for, at det havde sat nogle tanker i gang hos dem, da de ikke tidligere havde reflekteret så intensivt over deres udøvelse af følelsesarbejde. Flere gav også udtryk for, at de syntes, at emnet var særdeles relevant. Det kunne have været interessant at udføre opfølgningsinterview efter en periode, for at høre om deres svar havde ændret sig.

Behandling af interviewdata

Efter aftale med informanterne, er interviewene optaget på Apples Memoapp, og derefter overført til Google Drev og slettet fra min iPad. Det vil sige, at de nu er ”i skyen” og kun kan tilgås af mig. Det er aftalt med informanterne, at alle data slettes, når projektet er afsluttet.

Etiske overvejelser

Ingen af de interviewede havde noget behov for anonymisering, og dette overraskede mig, da interviewet går ud over det rent arbejdsmæssige og faglige, og flyder ind i den private sfære, hvilket kan være sårbart. Jeg tror her, at mit forhåndskendskab til interviewpersonerne spiller en utilsigtet rolle. De har tillid til mig og tillid til, at jeg ikke vil misbruge deres oplysninger. Jeg har valgt at anonymisere alle interviewpersonerne, da jeg opfatter de afgivne oplysninger som ret personfølsomme, f.eks. taler enkelte informanter om ”personlige omsorgsdage” hvor de ikke møder på arbejde (se s. 38). Sådan en oplysning vurderer jeg ikke, at det er hensigtsmæssigt, kan spores tilbage til den enkelte. Alle interviewpersonerne er derfor anonymiseret, bortset fra køn, alder, og uddannelsesdato. På trods af mine bestræbelser kan jeg ikke udelukke, at hvis man virkelig vil, kan man formentlig identificere en eller flere af informanterne alligevel. De er en del af mit

professionelle netværk, og via sociale medier, f.eks. LinkedIn, kan man finde ud af meget om folk.

En generel overvejelse, man som forsker altid, skal have, er, hvorvidt deltagelse i et interview kan skade, eller på anden måde genere, informanten (RESPECT Project, 2004). Jeg vurderer ikke, at selve deltagelsen i interviewet kan få negative, følger for informanterne. Heller ikke selvom de eventuelt efterfølgende skulle blive mentalt udfordret af selve emnet. De er alle vant til at reflektere over dem selv og deres praksis, så selvom det kan blive potentielt krævende, så vurderer jeg ikke, at det på nogen måde kan skade dem.

Transskriberingsforklaringer

De fem afholdte interviews blev transskriberet så hurtigt som praktisk muligt, og jeg valgte at transskribere dem selv, da eventuelle nonverbale ytringer, så ville stå klarest i min erindring og kunne inkluderes i transskriberingen (Brinkmann, 2013:29). Mail-interviewet er udprintet.

De fem interviews er transskriberet verbatim i første omgang, og dette inkluderer pauser og fyldord, såsom øh, og æhm. De nonverbale ytringer, og verbale ikke-sproglige lyde, f.eks. grin er også inkluderet efter bedste evne (Brinkmann, 2013:61).

Da der er stor forskel på talesprog og skriftsprog i forhold til læsevenlighed, har jeg omskrevet de anvendte citater, og udeladt gentagelser og fyldord (Brinkmann, 2013:61). Jeg har markeret det således:

... indikerer tænkepauser eller ophold i spørgsmålet/svaret

(...) betyder, at der er udeladt noget, f.eks. fyldord eller gentagelser

De citater, der er med i opgaven, er udvalgt ud fra det kriterie, at de er dem, der mest præcist siger noget om den valgte problemstilling. Jeg har bestræbt mig på at være loyal overfor informanterne, og ikke forvrænge deres ord, eller ordenes mening. Jeg håber, dette er lykkedes.

Kodning af empiri

Som nævnt, har jeg valgt at arbejde induktivt. I forhold til kodningen af empirien, betyder dette, at jeg har valgt en data-drevet kodning, hvor materialet har styret den endelige kodning (Brinkmann, 2013:62). Jeg har gennemgået materialet flere (mange) gange og set efter blandt andre fællestræk og forskelligheder, der tilsammen dannede et nyt mønster. Disse mønstre medvirkede til at nuancere

mine forforståelser. I sidste ende er der fremkommet tre overordnede tematikker: *arbejdslivet*, *privatlivet* og *arbejdspladsernes ansvar*, som analysen tager udgangspunkt i.

Problemer i kvalitative undersøgelser

Indenfor den filosofiske hermeneutik, ses validitet ved selve styrken i argumentationen som helhed (Juul, 2012). Jeg har efter bedste evne forsøgt at skabe en sammenhængende fortælling, der er tro mod informanternes ytringer. Samt beskrive løbende, hvordan jeg er kommet fra A til B. Såfremt jeg (eller en anden) interviewede de samme informanter med udgangspunkt i den samme interviewguide i dag, er det usikkert om, jeg ville få samme svar. Det er nok nærmere sikkert, at det ville jeg ikke. Dette er altid en udfordring ved kvalitativ dataindsamling. Det kan ikke genskabes.

Et kritikpunkt af interviewundersøgelser, der har været rejst, er manglende gennemsigtighed i forhold til, hvad de informant-udsagn, man anvender i sin analyse, reelt svarer på. Spørgsmålet er ofte ikke klart for læseren, og det kan blive uklart, hvad det er udsagnet, svarer på. Denne kritik har jeg forsøgt at imødekomme ved enten at skrive hele spørgsmålet, eller ved at henvise til det stillede spørgsmål i interviewguiden (Brinkmann, 2013:146), så vidt det overhovedet var muligt. Dette lykkedes ikke altid, da spørgsmålene ikke er stillet stringent og informanten nogle gange refererer sit svar til et tidligere spørgsmål. Men jeg har forsøgt at sikre gennemsigtighed ved at anvende lange citater, så informantens nuancer fremgår.

Analyse

Analysen er inddelt i tre tematikker: Arbejdsliv, Privatliv og Arbejdspladsernes rolle. Inden der tages hul på temaerne, vil jeg indlede med at "sætte scenen" og nærmere analysere, hvad der kendetegner en *god* socialrådgiver, og hvad, der giver mening i arbejdet for mine informanter.

Socialrådgiver

Et af de første spørgsmål, jeg stillede mine informanter (bilag 5:spm. 2), var, hvad en god socialrådgiver er? Faget er mangfoldigt og dækker mange forskellige arbejdsområder lige fra ydelsessagsbehandler i Borgerservice til socialrådgiver på en døgninstitution, og mine informanter arbejder også meget forskellige steder. Jeg ville undersøge, om der, på trods af informanternes forskelligheder i karriereforløb og personligheder, var noget, der alligevel bandt deres faglighed

sammen på tværs. Jeg har valgt at medtage alle informanternes svar til dette spørgsmål, da svaret er fundamentet for deres arbejdsliv, og baggrunden for deres øvrige besvarelser i undersøgelsen:

Bibi: Det er en, som formår at være i en proces med den enkelte ud fra, hvor de er nu, og ikke bare har enten egen agenda eller systemets agenda for at tingene skal gå duk duk duk, men formår at være i processen, der hvor den der borger nu skal hen.

Gabriel: Stort spørgsmål, men helt inde i kernen vil jeg tænke, at en god socialrådgiver kan se og høre borgeren/patienten/brugeren, for på den måde at kunne yde den bedste støtte og vejledning.

Ellen: Jeg tænker en god socialrådgiver er en, som kan arbejde med de rammer, som ligesom er i det job, de har...men samtidig kan se lidt ud over det, når det er nødvendigt, at man ligesom kan tænke selv og man kan bruge sit hjerte, der hvor der også er brug for det.

Dicte: Det handler rigtig meget om tillid, at man er troværdig .. altså, at den person, man sidder overfor, får en oplevelse af, at man er på deres side, selvom man sidder på den anden side af bordet...at man hører, hvad de siger, uanset om man er enig eller ej...og at man respektfuldt kan sige: "Det her kan vi arbejde videre med her, det der skal du tale med dem og dem om, det her kommer ikke til at ske"...at man kan være tydelig, men respektfuld...

Clara: Du skal kunne danne relation til dine borgere, altså, det tænker jeg, det er det bedste. Hvis du ikke kan opnå en relation til den, du skal sidde og arbejde med, så kan du heller ikke arbejde med dem...(...) så det er simpelthen så vigtigt med det gode samarbejde, med den gode relation til borgeren for ellers kan det ende i konflikt eller et eller andet, hvor de ikke føler, at de får den rigtige hjælp....så jeg tænker, at det handler meget om relationsarbejde

Frida: Altså det primære man skal kunne som socialrådgiver, det er at skabe en god kontakt med dem, man arbejder med...det er det allervæsentligste, tænker jeg, så skal man have empati, men man skal også samtidig være drønskar på, hvad det er for en ramme, man er ansat i eller under....

Det er slående, så ens udsagnene er, og det viser, at der er konsensus om, hvad ”den gode socialrådgiver” er. For informanterne er en god socialrådgiver én, der formår at møde borgerne, der hvor de er. Og som derudover formår at skabe en god relation. Relationen er det afgørende for det videre forløb, og en af dem nævner endda, at hvis relationen ikke lykkedes, så bliver resultatet også mangelfuldt, og i værste fald vil borgeren ikke føle sig hjulpet.

Hochschild taler om *feeling rules*, der er de regler, der styrer følelsesarbejdet ved at etablere den følelse af ret eller pligt, der styrer de følelsesmæssige udvekslinger (Hochschild, 2003:56). I denne her kontekst, er det min tolkning, at det er en *feeling rule*, at en socialrådgiver skal være empatisk og sørge for, at borgerne føler sig mødt, der, hvor de er. Denne regel om, hvordan en god socialrådgiver ”skal være” betyder meget for informanternes praksis, og man kan udlede, at empati og relationsskabelse fungerer som *feeling rules* i dagligdagen, og styrer informanternes oplevelse af, hvorvidt de lykkes i deres arbejde.

Flere af informanterne nævner også, hvornår, og hvordan, de vil kunne mærke, hvis de ikke længere overholder *the feeling rules* og derfor skal stoppe med følelsesarbejde. Dette kalder Hochschild *misfitting feelings* (Hochschild, 2003:63). Hun beskriver det, som de følelser, man ikke ”burde” have, eller som ikke er adækvate for en given situation, f.eks. hvis en brud ikke er lykkelig på sin bryllupsdag eller en nær pårørende ikke græder til en begravelse (Hochschild, 2003:59-62). Her beskriver to informanter, hvordan det ville være et signal til dem om at stoppe, hvis de blev ufølsomme:

Ellen: *jeg bliver stadigvæk berørt af det (arbejdet, red.) og jeg tænker, at hvis jeg ikke gjorde det, så skulle jeg ikke være her mere..og senere (...) men jeg tror heller ikke, at det må gå ud over grænserne, hvor man ikke kan mærke mere, fordi så kan de mennesker, man arbejder med også mærke, at man... ja, at man følelsesmæssigt har lukket...altså så kunne man jo sætte en robot til at sidde der eller et eller andet*

Frida: *(...) altså jeg har tit tænkt, at det ville være dejligt, man kunne være mere sådan stålhård i filteren i forhold til alle de der fortællinger, men jeg har også lovet mig selv, den dag jeg bliver det, hvis jeg bliver det, så skal jeg ikke arbejde med det mere, fordi så har jeg ikke den empati, som jeg mener, man også som udgangspunkt skal have, når man sidder overfor et andet menneske, ikke? Og senere jeg kan jo ikke sige, at jeg ikke er engageret længere, for*

selvfølgelig er jeg det, for ellers skulle jeg finde noget andet at lave, for hvis man bare møder sådan en eller anden sur, kold mur, så skal man ikke være socialrådgiver...

Det, at blive u-følsom på den måde i sit arbejde, kalder Hochschild *go into robot*, hvor man ikke mere kan, eller vil, føle noget i forhold til de mennesker, man arbejder med. Hochschild beskriver, hvorledes noget af flypersonalet helt afviser at lave dybere følelsesarbejde, *deep acting* og udelukkende spiller overfladisk skuespil, *surface acting* (Hochschild, 2003:129). I socialrådgiverarbejde bliver der ofte vekslet mellem det overfladiske skuespil og det dybere følelsesarbejde, og som overstående udsagn viser, er det informanternes opfattelse, at det ikke er nok kun at lave *surface acting*, hvis man vil være en ”god” socialrådgiver.

Men som Moesby-Jensen & Nielsen (Moesby-Jensen & Nielsen, 2015) beskriver i deres undersøgelse, kan det nogle gange være nødvendigt at lukke af for en del af sine følelser, for at kunne være nærværende i en samtale. De har bl.a. identificeret en sagsbehandler-strategi, hvor ”sagsbehandleren lukker af for følelserne både i situationen og efterfølgende” (Moesby-Jensen & Nielsen, 2015:690). Denne strategi har paralleller til, men skal ikke forveksles med Hochschilds begreb om at *go into robot*. Forskellen er, at sagsbehandleren nok lukker ned for en del af hendes følelser, men ikke lukker ned for hendes empati i Moesby-Jensen & Nielsens undersøgelse. Dette er også en form for *surface acting*, men ikke det samme som at sagsbehandleren er u-følsom.

Informanterne er i det store hele enige om, hvad det kræver at være en *god* socialrådgiver: empati og evnen til at skabe relationer til borgerne, og hvornår man ikke er det mere: når man bliver u-følsom.

Mening i arbejdet

Jeg vil anvende den canadiske sociolog Erving Goffmans (Goffman, 2014) begreber om scene, *frontstage*, og bagscene, *backstage*, til at analysere forskellige dele af informanternes arbejdsliv. Goffman beskriver scenen som der, hvor der optrædes og der er publikum på. At optræde, i Goffmans optik, vil sige ”at gøre indtryk på mødets tilstedeværende og gennem sin ekspressive adfærd bekræfte over for sig selv og de øvrige, at man er den, man giver sig ud for at være” (Goffman, 2014:15). Dette understøttes af ens erhvervsmæssige position, kropssprog, sprogbrug, påklædning etc. (Goffman, 2014:15). En *optræden* varer lige så længe, som der er publikum til stede (Goffman, 2014:57).

Backstage er så der, hvor der ikke er publikum og hvor man forbereder sig, evaluerer ens optræden og lader op til næste møde (Goffman, 2014:15).

I denne her sammenhæng vil *frontstage* typisk være informanternes arbejdsplads, og den *optræden*, der foregår, vil være en samtale mellem socialrådgiver og borger. Det er her, hvor borgerne færdes og hvor socialrådgivernes arbejde er mest synligt.

Det er *frontstage*, hvor socialrådgiverne skal lykkes og hvor det direkte følelsesarbejde udføres, og det er også her, i mødet med borgerne, de oplever, at deres arbejde giver mening. På spørgsmålet: *Når du ser på hele din karriere, har dine arbejdsopgaver som socialrådgiver generelt været meningsfulde?* (bilag 5: spm. 6). Svarer fem af dem bekræftende, og fortæller alle, at det er i mødet med borgeren, at arbejdet bliver meningsfuldt. Bibi beskriver det således:

Bibi: På den måde, at det jeg oplever som meningsfuldt, er når den enkelte borger føler sig set, hørt og forstået... og også gerne hjulpet jo, men det er jo ikke altid, at man kan hjælpe, men hvor jeg så tror, det er hjælpsomt, at der bare er nogen, som ser og hører og er der for én, ikke... at de kan føle sig anerkendt lige meget, hvem de er ... det er nok, det jeg oplever som mest meningsfuldt: at man får en relation eller en samtale eller et eller andet, hvor den enkelte borger går derfra med en følelse af at være blevet set.

Ib Ravn, Ph.D. (Ravn, 2008), har defineret fire delelementer, der tilsammen skønnes at give mening i arbejdslivet: ”1. Styrkerealisering: den enkelte bruger sine styrker og talenter: 2. Værdiskabelse: Ens arbejdsplads skaber reel værdi og livskvalitet for kunder og brugere. 3. Bidrag: Man oplever at yde et vigtigt bidrag gennem sit arbejde. 4. Fællesskab: Man indgår i et produktivt fællesskab med kolleger og ledere” (Ravn, 2008:59). Bibi beskriver i ovenstående citat, hvorledes de første tre af delelementerne bliver opfyldt for hende, når hun udfører følelsesarbejde. Hun oplever, at hun er dygtig, at hendes arbejde gør en forskel og at borgeren er tilfreds. Hun oplever dermed stor mening med sit arbejde, når hun udfører direkte følelsesarbejde.

De fem informanter, der alle fremhævede borgerkontakten, som det primære meningsgivende i arbejdet, var dem, jeg interviewede ansigt til ansigt. Spørgsmålet er kommet mellem 5 og 15 minutter inde i alle interviewene, og interviewet indtil da har drejet sig om socialrådgiverfaget generelt og informanternes oplevelse af dem selv som socialrådgivere, så deres tanker var måske allerede i forvejen på borgerne og borgerkontakten, da arbejdet med mennesker, som nævnt i

indledningen, er det centrale for faget. Dette kan have medvirket til, at jeg allerede ubevidst havde skabt en stemning, der gjorde, at de følte, de skulle svare på en bestemt måde. Det var ikke noget, jeg mærkede i interviewsituationerne og heller ikke ved efterfølgende gennemlytninger, men uanset vælger Gabriel at besvare spørgsmålet med fokus på det, der ikke er meningsfuldt og det, der står i vejen for det:

Gabriel: Ikke altid. Var med i opstarten i Jobcentrene med indførelsen af den stramme politiske styring i starten af 00'erne. Det gav sjældent mening for mig. Selv nu, så mange år efter og i en anden arbejdsmæssig position, kan man ind i mellem stille sig spørgsmålet, om det giver mening (...) Der er mindre tid til de basale opgaver, og det går ud over kvaliteten af mit arbejde.

Da Gabriel var informanten, der besvarede via e-mail, er der ikke stillet opfølgende eller afklarende spørgsmål til svaret. Jeg tolker svaret således, at Gabriel især oplever sig udfordret på førnævnte delelement 1, *Styrkerealisering* (Ravn, 2008:67), som handler om individets mulighed for at bruge sine styrker og talenter i selve arbejdet. Min tolkning er, at han oplever mindre tid til kerneopgaven, borgerne, og dette tærer på hans arbejdsglæde og oplevelse af meningsfuldhed i arbejdslivet.

Ud fra undersøgelsens data er det ikke muligt at svare på, hvorfor informanterne lægger fokus så forskelligt, eller om det handler om stemningen i interviewsituationen og forskellen i interviewmetoder.

Arbejdsliv

Ved udførelsen af selve følelsesarbejdet med direkte borgerkontakt, der foregår *frontstage*, benytter de sig af forskellige teknikker, som jeg vælger at analysere ved brug af Hochschilds begreber om *surface acting* og *deep acting* (Hochschild, 2003).

Surface acting

Dette afsnit analyserer informanternes udsagn set i forhold til Hochschilds begreb *surface acting*. I Hochschild terminologi betyder dette, at man vildleder andre om, hvad man virkelig føler, men man vildleder ikke sig selv (Hochschild, 2003:33). Man ved altså godt selv, at man spiller et skuespil og man gør det bevidst. *Surface acting* betyder også, at man prøver at kontrollere, hvordan man virker på andre set udefra: Man kontrollerer sit kropssprog, løfter et øjenbryn etc. (Hochschild, 2003:35). Goffman taler om *indtryksstyring* (Goffman, 2014:16), hvor han skelner mellem *at give* og *at afgive* indtryk. Når man *giver* et indtryk, er det via bevidste, ofte verbale, tilkendegivelser om, hvordan

man anskuer en situation og de andre tilstedeværende, men også et forsøg på at vise, hvem man er eller gerne vil opfattes som (Goffman, 2014:16). Når man *afgiver* et indtryk, er det alt det, vi ubevidst viser andre, det kan f.eks. være rødmen eller andre kropslige signaler, der utilsigtet afslører vores ”alt for menneskelige selv” (Goffman, 2014:16).

Alle informanterne beskriver, at de udøver *surface acting* i deres daglige følelsesarbejde. De skal skjule deres reelle følelser, og foregive at føle noget andet, for at borgeren ikke opdager sandheden. Det kan f.eks. komme til udtryk, når man sidder i en samtale, man ikke oplever som særlig interessant, men hvor borgeren alligevel får lov at tale:

Frida: Og så nogle gange er der guddødemig også nogen, der er så kedelige at høre på, og så skal du alligevel sidde og lade som om, at man følger med: ”ja”, ”uhm”, ikke også?

Det kan have mange årsager, hvordan sådan en situation, hvor socialrådgiveren decideret keder sig i en samtale, og ikke nødvendigvis stopper samtalen, opstår. Min tolkning er, at det hænger tæt sammen med informanternes opfattelse af den herskende *feeling rule*, om hvad en *god* socialrådgiver skal kunne. Som før nævnt giver de alle sammen udtryk for, på forskellig vis, at en *god* socialrådgiver skal kunne danne relationer, og så vidt muligt sørge for at borgeren føler sig set, hørt og forstået. Dette medfører så også, at nogle gange kan man komme til at kede sig lidt i en samtale, men det er et skridt på vejen til etablering eller konsolidering af en relation. Og i tråd med det, taler flere af dem om, at det at skjule sine følelser, er en forudsætning for, at man kan behandle borgerne ”ordentligt.”

(Bilag 5: spm. 8: Kræver dit arbejde sådan generelt, at du behandler alle ens, også når du ikke lige har lyst til det?)

Bibi: Jeg tænker ikke, at jeg behandler alle ens, men jeg forsøger at behandle alle ordentligt. Og det gør jo også at man i høj grad er nødt til at skjule sine følelser i forhold til, at der jo automatisk er mennesker, man bryder sig mindre om end andre.

(bilag 5: spm. 9: Kræver dit arbejde, at du skjuler dine følelser?)

Ellen: Så vi sætter nogen grænser, men jeg skal stadigvæk holde venligheden og være ordentlig overfor dem, selvom man måske føler noget andet, ikke?

At være *ordentlig* betyder, at man ”lever op til visse sociale normer” (Det Danske Sprog- og Litteraturselskab, 2003), og her er normen den *feeling rule*, som en *god* socialrådgiver skal agere efter i udførelsen af deres følelsesarbejde.

Men der kan også være andre grunde til, at det er nødvendigt at skjule sine følelser. F.eks. hensynet til ens sikkerhed, som Clara her giver et eksempel på:

Clara: *Og så nogen gange rammer man også ind i borgere, der er så psykotiske, hvor man godt kan tænke, når de går ud af en tangent, hvor der kommer ting ud af væggen, så kan man da godt få en frygt for, at de pludselig tænker: ”Jeg skal slå hende der ihjel, der sidder overfor mig”-agtigt...og der kan man da også godt få den der: ”Er det her godt, det jeg sidder og laver lige nu?”, eller skal man se at få vedkommende ud af døren, så ja, man sidder i mange situationer, hvor man skal skjule noget, indtil man kommer ud af døren...altså skjule nogen følelser, som kører rundt inde i én*

Vold eller trusler om vold er for mange socialrådgivere et vilkår, de er nødsaget til at forholde sig til. Ifølge Dansk Socialrådgiverforening har 35 % af socialrådgivere været udsat for trusler om vold, og 2 % været udsat for vold (Frederiksen, 2018). I ovenstående eksempel kan det være af afgørende betydning for socialrådgiverens sikkerhed, at hun formår at kontrollere og skjule sine følelser, altså være en god skuespiller (Kanasz & Zielinska, 2017:359). Men i så presset en situation, er der risiko for, at selvom hun *giver indtryk* af at være rolig og i kontrol over sine følelser, så vil hun *afgive indtryk* af frygt qua hendes kropssprog og dermed afsløre hendes ”alt for menneskelige selv” (Goffman, 2014:16). Jeg fik desværre ikke fulgt op på, om det at blive truet/føle sig truet, var en enkeltstående oplevelse, eller blot en af mange for informanten. Den efterfølgende følelsesbearbejdning, er der derfor heller ikke spurgt ind til.

Deep acting

Hochchilds begreb *deep acting* betyder, at man udfører følelsesarbejde ved at vise, og føle, ægte spontane følelser, som man selv frembringer eller fremkalder (Hochschild, 2003:35). Modsat *surface acting*, hvor man lader som om, man har en bestemt følelse, der er adækvat for den givne situation, vil man i *deep acting* være ægte og faktisk føle det man giver indtryk af. Man bevæger sig ikke længere på overfladen, hvor det er ens ansigt alene, det gælder om at lægge i de rette folder så

at sige, man er spadestikket dybere og prøver aktivt at styre ens følelsesliv, så det matcher det situationen kræver. Man er fortsat på arbejde og selve følelsen har ikke nødvendigvis noget at gøre med ens øvrige liv, men i min tolkning hænger *deep acting* tæt sammen med empati. Når man udviser empati, vil man prøve at sætte sig i den andens sted og forstå andre menneskers følelser og situation (Det Danske Sprog- og Litteraturselskab, 2003). *Deep acting* er meget lig dette. Målet er at frembringe en ægte følelse i sig selv, som passer til situationen. Men ligesom med *surface acting* er det langt hen ad vejen stadig et skuespil, fordi det er en opførsel, der er krævet af ens jobfunktion. Ens følelser er en handelsvare, som arbejdsgiveren betaler for (Hochschild, 2003). Hvor *surface acting* handler om at foregive følelser, men stadig holde sig selv udenfor, handler *deep acting* om føle det rigtige i situationen, men man ved godt selv, at det er en kunstig situation, hvor følelsen nok er ægte, men hvor den er der grundet omstændighederne, hvor man er i en arbejdsmæssig sammenhæng og dermed skal opføre sig på en bestemt måde overfor borgerne. Man har fortsat et selvstændigt selv, selvom man trækker den professionelle maske på.

Clara: Jeg tror måske, at jo ældre jeg er blevet, er jeg måske blevet bedre til at give af mig selv og ikke være så bange for at vise, hvad jeg føler i en situation...fordi man er blevet mere....har lært sig selv at kende, fra man startede som 25-årig til man i dag er 40, så ja, jeg synes, at jeg viser følelser, men jeg skjuler jo også følelser, fordi jeg sidder jo heller ikke og græder, hvis der er en borger, der fortæller en eller anden sørgelig historie, men man er medfølelsende og kan også godt bruge mere af sig selv med historier, man selv har oplevet, det gjorde jeg ikke for mange år siden (...) men jeg sidder ikke og viser følelser på den måde, at man græder eller er vred

Det Clara beskriver her, tolker jeg som, at jo mere erfaren hun er blevet, jo mere tør hun stå ved sine reelle følelser og også bruge dem aktivt i en samtale med borgeren. Man kan også vende det om, og sige, at jo mere erfaren hun er blevet, jo mere dreven er hun blevet til *deep acting*, og til at frembringe de rette følelser på de rette tidspunkter, måske uden at hun er helt klar over, at det er det, hun gør, hvilket understøttes af en undersøgelse foretaget blandt polske socialarbejdere (Kanasz & Zielinska, 2017).

Det er en *optræden* (Goffman, 2014:15), da hun på forhånd ved, at hun går ind til en samtale med en borger, der formentlig har det svært på den ene eller den anden måde. Så på den måde sker der en iscenesættelse og hun forbereder sig mentalt på at skulle udvise empati og omsorg.

Jeg tolker ikke begreberne *surface acting* og *deep acting*, som gensidigt ekskluderende. Tværtimod tolker jeg det som, at der i den samme samtale kan finde både *surface acting* og *deep acting* sted i en vekselvirkning. Det ene udelukker ikke det andet.

Nyuddannet vs. erfaren

I spørgsmålene 3, 4 og 5 (bilag 5) spørger jeg ind til, om informanterne oplever forskel på dem selv som henholdsvis nyuddannede socialrådgivere og erfarne, i forhold til det at udføre følelsesarbejde. Jeg spørger til, om de selv oplever en forskel og om de tror, borgerne gør det.

Her anvender jeg Goffmans begreber (Goffman, 2014), *backstage* til at beskrive, det der er skjult for borgeren: den udvikling, der er sket inde i informanten og *frontstage* til at beskrive, hvad borgerne ser.

Backstage beskriver Clara, hvorledes det at blive uddannet socialrådgiver kun er starten på en længere proces:

Clara: *Altså jeg vil sige på skolen, der får du måske nogen grundting, men du kommer jo ikke ud og lærer, hvad det vil sige at være socialrådgiver, det lærer du jo først, når du kommer ud i dit arbejde (...) ...og det tror jeg, vi alle sammen starter med at være: den der lidt optimistiske, der tænker, at jeg skal bare ud og hjælpe en masse mennesker...og så skal man lære sig selv at kende, altså det tror jeg også, er det, man bruger de første år på: "Hvem er jeg som socialrådgiver og hvad er det, jeg gerne vil? Altså hvad er det for en type socialrådgiver, jeg gerne vil være?"*

Her sætter Clara fokus på en gammel sandhed indenfor socialrådgiverfaget, og formentlig de fleste andre fag. Man kan godt have de rigtige kvalifikationer til jobbet uden at have kompetencerne. Hvor kvalifikationer er opnået via f.eks. grunduddannelsen, er kompetencer noget man skal opøve i praksis (Harder & Nissen, 2015:25-26). Det siger sig selv, at det tager tid at opnå erfaring og der er forskel på, om borgeren, *frontstage*, møder en nyuddannet eller en mere erfaren socialrådgiver. *Frontstage* er der, hvor borgeren i det konkrete møde med den enkelte socialrådgiver vil danne sig et indtryk af socialrådgiveren, og relations- og følelsesarbejdet finder sted, kvaliteten af dette kan

afhænge af socialrådgiverens erfaringsgrundlag. Bibi svarer således på spørgsmålet om, hun tror, borgerne kan mærke forskel på hende nu og tidligere?:

Bibi: Igen, det er meget det samme, ikke?, det der med at jeg i dag er langt bedre til at være i processen og ikke nødvendigvis være på forkant hele tiden i forhold til, at vi skal herhen med den her samtale, men mere være i processen, når den er der og forsøge at støtte den proces, hvor da jeg var nyuddannet, styrede efter et eller andet: vi skal nå et eller andet sted hen hver gang – det har jeg ikke altid besluttet mig for på forhånd mere.

Og Gabriel svarer på samme spørgsmål:

Gabriel: Ja, tror de vil kunne mærke en mere rolig og stille tilgang, mere rummelig og mindre travlt med at handle på alt.

Både Bibi og Gabriel fremhæver, at den største forskel, borgeren kan mærke, er at de er blevet bedre til ikke at forcere tingene for at opnå et (synligt) resultat. De kan udføre deres følelsesarbejde ved at blive i processen og følge borgerens tempo.

Alle tre udsagn understreger behovet for tid: både tid til at udvikle sig som socialrådgiver, men også tid til at følge borgerens tempo.

Ifølge den amerikanske sociolog Richard Sennett er tid til at udvikle sine færdigheder, f.eks. som socialrådgiver, en mangelvare i dag, hvor samfundet stiller større og anderledes krav om omstillingsevne og forandringsparathed end tidligere (Sennett, 1999). Han taler om den faglige stolthed og *håndværksmæssighed*: ”Det at gøre noget godt for dets egen skyld. Selvdisciplin og selvkritik optræder på alle den faglige stoltheds områder. Ydre normer har betydning og bestræbelsen på kvalitet bliver ideelt set et mål i sig selv” (Sennett, 2007: 89). Han anfører, at jo bedre man bliver til noget, jo mere betyder det for en, og at det tager tid at blive dygtig. Faglig dygtighed kræver fordybelse, øvelse og gentagelser, hvilket der ikke er tid til i den fleksible organisation, hvor omskiftelighed er et af nøgleordene (Sennett, 2007: 90). Det kan også være en udfordring for arbejdsgiverne, hvis socialrådgiverne udvikler *håndværksmæssighed*, da deres faglige stolthed og deres parameter for, hvad der er kvalitet i arbejdet, ikke altid harmonerer med organisationens behov for fremdrift (Sennett, 2007: 91). Fremdrift er samfundets mantra, og indenfor mange områder af det sociale arbejde, er der fokus på ”hurtigt ind – hurtigt

ud”, forstået på den måde, at borgerne hurtigst muligt skal ”videre.” Dette mantra kan selvsagt blive udfordret, hvis socialrådgiverne insisterer på deres faglige stolthed og på at arbejdet med borgeren tager den tid, det tager. Denne udfordring vil formentlig blive taget op på personalemøder og lignende, den vil derfor typisk udspille sig *backstage* (Goffman, 2014).

Denne undersøgelse har ikke haft fokus på de organisatoriske rammer, så jeg ved derfor ikke, om informanterne er underlagt et direkte pres for at få deres borgere hurtigt fra A til B eller helt afsluttet i de respektive systemer, hvor informanterne er ansat. Men flere af dem giver udtryk for at være underlagt et tidspres. Det vil næste afsnit handle om.

Tidspres

Flere af informanterne giver udtryk for, at de er underlagt et stærkt tidspres i forhold til at afslutte den ene samtale og komme videre til den næste borger. De beskriver, at det er krævende at udføre følelsesarbejde under pres. Det kan være en udfordring at følge mentalt med, når man skal gå direkte fra den ene samtale til den næste. Dicte beskriver det således:

Dicte: Jeg har ikke grædt foran en borger, men jeg har været nødt til lige at (puster ud)..udskyde mit næste møde, fordi vi havde jo bare 25 samtaler om ugen bare i rap som sådan en fabrik...jeg skulle lige samle mig...og lige have dén historie på plads på en hylde, så jeg lige kunne være nærværende til den næste historie også...og få den på plads på en hylde..

Og Frida beskriver yderligere, hvordan en samtale ofte fører mere arbejde med sig. Det er ikke kun det at holde samtalen, der tager tid:

Frida: Altså du er på, man er virkelig på, som i på, når man er på arbejde, og det er da belastende. Der er ikke sådan meget pause og bare lige sætte sig hen og så lige (puster ud) nej, for så skal du hen og skrive hele den der historie eller et eller andet eller tage kontakt til nogen, som måske kunne hjælpe eller et eller andet, altså, så man er på. Jeg synes, det er belastende - følelsesmæssigt vildt belastende arbejde

Jeg tolker ovenstående udsagn som om, at informanterne kæmper en brav kamp for at overholde den *feeling rule* (Hochschild, 2003), der udgør kernen i deres arbejde: at en god socialrådgiver

evner empati og at møde mennesker, hvor de er. Denne *feeling rule* kan komme under voldsomt pres, hvis der ikke er tid i dagligdagen til at tænke sig om. I yderste konsekvens kan det føre til, at socialrådgiverne udvikler uhensigtsmæssige mestringsstrategier for at håndtere presset, som f.eks. *creaming*, hvor der kun arbejdes i de sager, hvor chancen for (hurtig) succes er størst (Lipsky, 1980:107). Foruden tidspres, kan det også være en udfordring for informanterne at skulle udføre følelsesarbejde med en dagsorden, som de ikke er enige i. Dette uddybes i næste afsnit.

Kognitiv dissonans

Leon Festinger, der var en amerikansk psykolog, udviklede en teori om kognitiv dissonans (Schachter, Gazzaniga & Zukier, 1989), der kort fortalt handler om, at der opstår mentalt ubehag, når ens holdninger ikke stemmer overens med ens handlinger. Dette ubehag vil føre til en handling, hvis formål det er at reducere den kognitive dissonans (ubehaget), derudover vil individet aktivt forsøge at undgå situationer eller information, der vil forstærke dissonansen (Schachter et al., 1989:205-206).

Kognitiv dissonans opleves af nogle af informanterne, hvor der ikke er overensstemmelse mellem deres egen faglige vurdering af, hvad der er det rette at gøre i forhold til borgerne, og den lovgivning, de skal administrere. Bibi giver et eksempel på dette:

*Bibi: På et tidspunkt arbejdede jeg med sygemeldte, altså borgere på sygedagpenge, hvis arbejdsevne skulle afklares, fordi de var blevet rigtigt syge, og det var folk med en meget høj arbejdsidentitet, altså hvor hele deres identitet var bundet op på deres arbejde... at skulle slæbe dem igennem nogen af de her arbejdsprøvninger, da lovgivningen blev strammet op: dét var svært! Da havde jeg lige en periode, hvor jeg synes, det var svært at gå på arbejde, fordi jeg kunne menneskeligt nærmest ikke stå inde for det, som vi skulle lave. Men det stoppede heldigvis hurtigt. Så der var lige en periode, hvor det ikke var fedt at gå på arbejde. **I: Fordi lovgivningen ændrede sig, eller fordi du flyttede dig?**
R: Fordi jeg flyttede mig til en anden afdeling.*

For Bibi betød den kognitive dissonans, at hun løste det ved at flytte sig til et andet arbejdsområde, hvor hendes værdier igen kom i balance med hendes handlinger. Jeg tolker det som om, at det var meget svært for hende at udføre sit følelsesarbejde, da hun skulle sætte nogle konkrete tiltag (arbejdsprøvninger) i værk, som hun havde vanskeligt

ved at forsvare og ikke kunne se meningen med for borgeren. Mening i arbejdet findes, som før nævnt, i mødet med borgeren, men når det, man skal mødes om, ikke giver mening, føles selve arbejdet meningsløst.

Dicte føler sig udfordret på det helt overordnede plan:

Dicte: I forhold til hele det her beskæftigelse, der føler jeg mig faktisk rigtig udfordret lige nu, fordi mine egne grundværdier har ændret sig og bliver ved med at ændre sig i forhold til, hvad er vigtigt i livet...og hvad er vigtigt i samfundet og hvor er vi på vej hen i samfundet og så at skulle tænke beskæftigelse og meningsfuldhed ind i det...der er jeg udfordret lige nu, fordi jeg ikke nødvendigvis, synes, at beskæftigelse er så skide meningsfuldt..ikke på den måde vi har beskæftigelse i hvert fald, som det er nu..

I velfærdsstaten var man værdifuld i kraft af sig selv, alene af den grund, at man var i verden (Juul, 2017:152). I konkurrencestaten er man kun værdifuld som arbejdskraft (Petersen, 2016:56) og i kraft af det man præsterer, og den beskæftigelsespolitiske drejning af socialpolitikken har i høj grad afspejlet konkurrencestatens fokus: arbejde, arbejde, arbejde. Igennem de sidste, især 10 år, er det at være, eller ikke være, en del af arbejdsmarkedet blevet italesat som afgørende for ens livskvalitet. Man forventes at ville arbejde og forsørge sig selv, og man forventes at deltage aktivt i den modeleringsproces, det kan være overhovedet at blive arbejdsmarkedsparat (Beskæftigelsesministeriet, 2013). Jeg tolker Dictes svar, som om, at det er dette syn på mennesket, som hun er udfordret af. Selvom der er en lille modstrøm (Nørup, 2015), er det fortsat det dominerende menneskesyn i beskæftigelsesindsatsen og den kognitive dissonans vil blive udtalt for hende, såfremt hun er ansat indenfor et område, hvor hun skal arbejde beskæftigelsesrettet. Hvis hun helt overordnet ikke kan tilslutte sig den politiske fortælling om, at arbejde er vejen til lykke, og til at lykkes, vil hun opleve stor modsætning mellem hendes værdier og hendes handlinger. En løsning kunne være at gøre som Bibi: at flytte sig, en anden mulighed er, at hun ændrer sit syn på beskæftigelse, så det flugter bedre med det arbejde, hun skal udføre (Schachter et al., 1989).

Coping strategier

Informanterne har alle udviklet forskellige former for strategier til at håndtere det følelsesarbejde, de udfører og deres arbejdsliv generelt.

Personlige omsorgsdage

De har alle hver især udviklet nogle strategier til at håndtere deres arbejdsliv, og en af de mere overraskende, for mig, var at flere fortalte, at de udøvede egenomsorg ved ikke altid at møde på arbejde, hvis de psykisk ikke var ovenpå. Det fortæller Dicte og Gabriel om her:

Dicte: Men efterfølgende har jeg tilladt mig nogen dage,(..) som var rent psykisk, men det havde faktisk ikke noget med mit arbejde at gøre...eller det havde det måske, fordi jeg havde måske arbejdet meget og det vil sige, jeg var kommet bagud med nogen ting hjemme og jeg havde bare brug for at være hjemme. Jeg havde bare brug for ikke at snakke med nogen, ikke at se nogen, ikke at forholde mig til nogen, ikke at skulle løse noget for nogen (puster ud). Jeg skulle bare løse noget for mig selv ..og så skulle jeg bare sove, jeg var megatræt.

Gabriel: I de senere år (ca. 10-12 år) har jeg benyttet mig af ”personlige omsorgsdage”, når jeg har trængt til et pusterum. Det anvender jeg stadig, når jeg synes, der er et behov. Burde nok tage flere af dem i virkeligheden.

Både Dicte og Gabriel beskriver det som en mental time out, hvor dagen ikke bruges på andet end at være sig selv. De pjækker ikke i traditionel forstand, da det ikke er, fordi de skal noget andet og mere spændende, at de ikke møder på arbejde. De orker det bare ikke. Selvom det var overraskende for mig, at nogen rent faktisk blev hjemme, når de ikke var psykisk ovenpå, giver det fagligt, og menneskeligt, god mening. Følelsesarbejde er både hårdere og tungere for den enkelte at udføre i de perioder, hvor man har mindre mentalt overskud af andre grunde (Moesby-Jensen & Nielsen, 2015:699).

Kollegaernes betydning

Alle som én, nævner kollegaernes betydning som en faktor, der næsten ikke kan overvurderes. En enkelt formulerer det endda så stærkt, at hun ikke kan se sig selv arbejde med meget udsatte borgere, hvis hun ikke er i en stærk kollegagruppe:

Clara: *Jeg tror meget af mit arbejde, det handler om, at jeg har nogen gode kollegaer. Altså det er nok en af de ting, jeg tænker vil være sværest, hvis det var, at man skulle skifte. Altså det ville være frygten for at havne et sted, hvor det ikke var kollegaerne, fordi så tror jeg, mit arbejde ville blive for tungt. Altså så tror jeg ikke, at jeg ville have det overskud til at arbejde med de her borgere, hvis man var i en dårlig kollegagruppe.*

Kanasz & Zielinska undersøgelse blandt de polske socialarbejdere viste det samme: at uformel kollegastøtte er væsentlig for at trives med at have følelsesarbejde. De sammenligner den gensidige følelsesmæssige støtte som kollegaer yder hinanden med en selvhjælpsgruppe, hvis karakteristika er, at det er mennesker i regelmæssig kontakt, der arbejder i stressfyldte situationer, som forsøger at hjælpe hinanden ved at dele deres oplevelser (Kanasz & Zielinska, 2017:362).

Dog skal man være opmærksom på at ikke alle kollegagrupper støtter hinanden på en hensigtsmæssig måde. Psykolog Dorthe Birkmoses bog *"Når gode mennesker handler ondt: tabuet om forråelse"* beskriver, hvordan ondskab og forråelse kan blive en del af det sociale arbejde, ofte uden at socialarbejderne er bevidste om det. Hun har stort fokus på, hvorledes kollegagruppen, og dens kultur, normer og værdier, er afgørende for, hvorledes arbejdet udføres: *"Vi gør gruppens normer til vores egne. Det betyder, at gruppens normdannelse overtrumfer supervision, ledelse, undervisning, og de enkelte gruppemedlemmers hidtidige egne normer"* (Birkmose, 2013:55). Dette betyder også, at en forrået personalegruppe smitter hinanden, og kan misbruge deres magt til at undertrykke, krænke og skade de mennesker, som de er ansat til at hjælpe.

Det kan derfor udledes af ovennævnte, at ikke alene er en god, støttende kollegagruppe af stor betydning for informanterne, det kan også have negative konsekvenser for de borgere, de arbejder med, hvis gruppen ikke fungerer.

Overgangen fra arbejds- til privatliv

Informanterne har hver især udviklet forskellige coping-strategier for at kunne komme fra arbejdslivets *frontstage* og *backstage* til privatlivets fred.

En af disse strategier fortæller Clara om her:

Clara: Men jeg har også været god til at lægge det, når jeg kører hjem fra arbejde...altså ligesom om, at så lukker jeg ned. Jeg tager det ikke med hjem, jeg snakker ikke om det derhjemme med mand og børn...meget meget sjældent i hvert fald..(...)så jeg tænker i dag, er jeg ikke så meget følelsesmæssigt berørt, fordi jeg får det lagt af heroppe, altså får det lagt af på arbejdet og senere Det handler meget om at få det sagt ud, hvis der er noget, der fylder inde i en, altså hvis der er en eller anden borger, der fylder i en, når du når arbejdstids ophør, altså så få snakket om det, inden du kører hjem.

Hun fortæller her, hvordan hun bestræber sig på at lukke mentalt ned for sit arbejde, inden hun forlader arbejdspladsen, så hun er klar til sit øvrige liv, når hun kommer hjem. Dette er et velkendt råd indenfor mange faggrupper: *"Du skal ikke tage arbejdet med hjem"* (Isdal, 2018:33), men det er ikke så nemt, som det lyder. Og som det næste afsnit viser, er informanterne udfordret i selve omstillingen fra arbejdsliv til privatliv.

Privatliv

Omstilling fra arbejdsliv til privatliv

Her vil jeg også anvende Goffmans begreber om *frontstage* og *backstage*. Jeg vælger at se hele arbejdspladsen som en *frontstage*, hvor man optræder for sine borgere, kollegaer, samarbejdspartnere, chef etc. Her kan *backstage* så forstås som værende privatlivet, hvor man lader op, slapper af og ikke optræder (Goffman, 2014).

Alle informanterne oplever, at selve omstillingen fra arbejdsliv, *frontstage*, til privatliv, *backstage*, er udfordrende, bl.a. fordi der ikke er pauser indlagt. De har brugt sig selv som redskab hele arbejdsdagen, og har brug for ro, når de kommer hjem. På spørgsmålet om, hvorvidt de er følelsesmæssigt udmattet ved arbejdsdagens afslutning og hvilke afledte konsekvenser, det har (bilag 5: spm. 23), beskriver Clara og Ellen det således:

Clara: Det har nok den konsekvens, at jeg har behov for måske at trække stikket, når jeg kommer hjem...altså, at man har ikke lyst til at ringe og snakke en time i telefon med nogen og man har måske heller ikke lige lyst til at være social, så jeg tænker meget, det er den der med, at man har brug for ro. Altså, når jeg kommer hjem, så kan jeg godt have, at der er helt ro. Og hvis jeg er

alene, altså så ser jeg hverken fjernsyn eller hører musik eller...der er bare ro. Og det tror jeg, er den der med, at man er fyldt op med indtryk og at man snakker så meget på sit arbejde, man taler så meget, man bruger så meget sig selv, så man har ikke lige behov for at sidde med en veninde, der er fyldt med problemer også og så fortsætte, når du kommer hjem. Det kan man måske godt lige vente en dag med eller et eller andet, så der bliver man måske ikke sådan den mest sociale altid

Ellen: Ja, det har jeg...øhm..jeg har nogengange, hvor jeg synes, at jeg har været drænet..altså følelsesmæssigt drænet, både arbejdsmæssigt og så når jeg er taget hjem, har jeg ikke sådan kunne overskue aftaler med venner og sådan noget, fordi jeg simpelthen ikke gad høre på flere, der snakkede....eller hvis min mand har snakket med mig om et eller andet, er jeg blevet nødt til at sige til ham ”jeg kan simpelthen ikke høre på dig lige nu”fordi ellers så ville jeg simpelthen ikke høre efter..altså så kunne han godt sidde og snakke med mig, men jeg ville virke så uinteressert så...(griner)

De beskriver begge, at det ikke ”bare” er det at gå på arbejde, der udmatter dem. Det er det, at de snakker så meget på deres arbejde. Min tolkning, også ud fra min egen forforståelse (s. 13), er at de taler om borgersamtaler, hvor der udøves følelsesarbejde, og det er det, der dræner dem følelsesmæssigt. Clara beskriver, hvordan hun ikke har lyst til besøg af veninder, der har problemer, for det er bare som at fortsætte arbejdsdagen. Informanterne beskriver, hvorledes de har brug for en pause, før de er klar til at være fuldgældige medlemmer af deres privatliv. Problemet er, at der ikke er indlagte pauser til at lette overgangen mellem arbejdsliv og fritidsliv. De skal både præstere i arbejdslivet, men også i privatlivet, hvor veninder, ægtemænd etc. forventer, at de deltager aktivt, selvom dette er *backstage* og var der, hvor de skulle slappe af og lade op.

Den tyske sociolog Hartmut Rosa beskriver, hvordan samfundet kræver, at individet hele tiden er i bevægelse og præsterer. Stilstand er blevet det samme som fiasko for den enkelte, Rosa taler i den forbindelse om *accelerationssamfundet* (Rosa, 2014), hvor tiden er en knap ressource. Det gode liv er ensbetydende med et fuldt liv, og dette presser nutidsmennesket (Rosa, 2014: 36). Accelerationen af *livstempoet* (Rosa, 2014:26) er en måde, hvorpå det moderne menneske søger at opfylde denne opfattelse. Individet forsøger at opleve så meget som muligt, presse så mange oplevelser som muligt ud af livet og det, verden har at byde på.

Ellen og Clara oplevelser kan føre til en *fremmedgørelse fra andre* (Rosa, 2014:110), hvor man ikke kan overskue at involvere sig dybere følelsesmæssigt med andre, da man oplever et tidspres, og *accelerationen af social forandring* (Rosa, 2014:22) medfører, at de sociale relationer og forpligtelser forandrer sig i et stadig højere tempo, og det bliver sværere at opretholde relationer over tid.

Men da verden jo er uendeligt meget større end det enkelte menneske og mulighederne er utallige, vil dette uvægerligt føre til, hvad Rosa kalder et af det moderne menneskes største tragedier: *”At det føler sig fanget i et evindeligt roterende hamsterhjul, hvor dets hunger efter liv og verden ikke bliver tilfredsstillet, men kun stadig mere frustreret.”* (Rosa, 2014:38-39).

Opdeling af netværk

Alle informanterne beskriver, hvorledes de har opdelt deres sociale netværk i arbejdsrelateret og privat. Jeg har udvalgt tre udsagn til at illustrere dette forhold:

Ellen: *Altså jeg har faktisk altid haft det sådan, at jeg taler ikke om mit arbejde med andre end kollegaer, der laver det samme...fordi de mennesker, jeg har i mit liv, som ikke arbejder med den her målgruppe, kan slet ikke forstå, hvad det handler om alligevel...og jeg har det også for det meste sådan, at når jeg kommer hjem, at så orker jeg ikke at snakke om det igen...altså...det gjorde jeg i starten, der kan jeg huske, at jeg snakkede meget med veninder om det, der lavede det samme, fordi så nogen gange, så fik man det vendt en ekstra gang og hvor man så måske forstod det på en anden måde eller...men...ellers så har jeg simpelthen valgt, at det skal jeg ikke bruge energi på, når jeg kommer hjem. Det har jeg sådan lært med årene*

Gabriel: *Taler ikke så meget om mit arbejde i fritiden, kun med enkelte få nære venner som også selv arbejder med noget lignende. Vi har vores egen lille erfa gruppe/supervisionsgruppe. Vil faktisk helt ikke tale om det i fritiden, og slet ikke med folk, der ikke ved ret meget om området. (...) Nej, men vælger kun at tale om det med folk der kender til det, ellers taler jeg ikke så meget om det. Ikke fordi jeg oplever det skamfuldt, men jeg orker ikke at starte fra Adam & Eva hver gang. Det kræver rigtig meget forforståelse, for at føle sig forstået og rummet.*

Clara: *Men jeg bruger kollegaer, jeg bruger det arbejdsmæssigt og mine veninder, som er indenfor fagområdet til at snakke om de ting med og så har jeg et helt andet netværk, som overhovedet ikke er indenfor området og det er slet ikke det..altså dem snakker jeg ikke med det om (..)Der er ikke ret mange, der ved, hvad det rent faktisk er, at jeg laver, tænker jeg, altså hvor omfattende det er* **I: og hvorfor gør de ikke det?** *R: jeg tror nogle gange, at når jeg er i den, så gider jeg ikke snakke om det. Så gider jeg faktisk ikke snakke om det. Så når jeg er sammen med dem, så...det bruger jeg nogen andre til.,ja, og jeg tror også, at det er det, at der gør, at man har været i det i så mange år. Jo, fordi, jeg altid har haft den strategi, at det ligesom er delt op i to bokse med venner og arbejdsliv, at jeg har nogen venner, der stort set ikke ved, hvad jeg laver andet end, at jeg er socialrådgiver i X (sted udeladt) og så kan man hygge sig med alt muligt andet og så har man vennerne, som jo også som oftest er gamle kollegaer, men hvor man alligevel laver rigtig meget sammen, som ved, hvad det er og hvor man kan få de råd, hvis det er noget, der handler om noget arbejdsmæssigt, om hvordan man lige skal tackle det.*

Alle informanterne giver udtryk for det samme, som de tre udsagn her illustrerer: De taler ikke med "udenforstående" om arbejdet, da de ikke har forudsætningerne for at forstå, hvad det kræver at udføre følelsesarbejde af den kaliber, informanterne gør det. Jeg tolker det, som informanterne har to grunde til dette. Den første er, at de faktisk ikke selv orker at tale om arbejde, når de har fri, men har brug for et rum, hvor de bare kan være. Den anden grund er, at da de "udenforstående" ikke forstår, hvad følelsesarbejdet kræver, og det derfor kræver en lang forklaring, før informanten vil føle sig hørt, set og forstået, er det nemmere at lade være.

Her tænker jeg, at det bliver endnu tydeligere, hvor vital en rolle kollegafællesskabet har på en arbejdsplads, hvor der udføres følelsesarbejde med direkte borgerkontakt. Hvis ikke socialrådgiveren kan tale om sit arbejde og de følelsesmæssige påvirkninger, det medfører med sit netværk i fritiden, er det af stor betydning, at man så kan få talt om det på arbejdspladsen.

De prøver alle på at holde en relativt skarp opdeling mellem arbejds- og privatliv, men på trods af deres bestræbelser lykkes det ikke helt og arbejdet flyder ind i privatlivet.

Arbejdet flyder ind i privatsfæren

Rosa (Rosa, 2014) mener, at det moderne samfund styres af et tidsregime, hvor tiden er blevet en knap ressource. Han beskriver, hvordan mennesket stort set ikke længere er bundet af religiøse, kulturelle og sociale normer og dermed, i hvert fald i teorien, er mere ”frie” end nogensinde før til at forme livet som de/vi vil. Men Rosa mener, at mennesket er underlagt en række voldsomme sociale krav, og et stramt styret tidsregime, som lægger et stort pres på individernes frie vilje. Mange oplever at gøre ting, som de egentlig ikke har lyst til, men ikke kan lade være med, og dette fører til fremmedgørelse, selvom det opleves som om, man gør det af egen fri vilje (Rosa, 2014:86). Dette gælder også for nogle af informanterne, der ganske givet vil opleve, at det er af egen fri vilje, de arbejder derhjemme om aftenen, selvom det ikke er noget de nødvendigvis har lyst til at bruge deres fritidsliv på. To af informanterne fortæller her, hvordan behovet for at arbejde om aftenen derhjemme opstår:

Ellen: Men jeg synes i perioder, har jeg siddet og arbejdet mange aftener derhjemme med nogle af de administrative ting, fordi de..altså de praktiske ting med eleverne har taget meget tid, når jeg har været her (på arbejdspladsen)

Clara: Jeg arbejder mig ud af det, så hvis der har været noget, og jeg bliver stresset, så arbejder jeg jo og har kunne sidde og arbejde til kl. 19-20 stykker om aftenen og har taget ting med hjem, fordi man kan lave hjemmearbejde, koble sig på og lige skulle have lavet noget færdigt.

Både Ellen og Clara beskriver, hvorledes teknologien gør det muligt at tage arbejdet med hjem, hvor de lige kan ”koble sig på” og gøre det administrative arbejde færdigt. Rosa taler om den *teknologiske acceleration* (Rosa, 2014:21), som logisk set burde gøre livet lettere, da mange ting kan ordnes hurtigere, men som tværtimod har vist sig at have modsatte effekt (Rosa, 2014:30). Rosas eksempel er overgangen fra snail-mail til e-mail, hvor det tager lang tid at skrive et brev, sende det, og afvente svar fra modtageren, tager det ingen tid at skrive og sende en e-mail. Logisk skulle det jo frigive en hel masse tid, at vi nu e-mailer, og lige kan trykke på en knap, så er det fremme ved modtageren. Men det holder ikke stik, man får bare mange flere svar meget hurtigere, som man så skal forholde sig til. For informanterne har den teknologiske udvikling gjort, at arbejdet er krøbet ind i privatlivet, og dermed har øget følelsen af at være under tidspres endnu mere. Nu er der ingen undskyldning for ikke at kunne følge med på sit arbejde. Informanterne begrundes deres aftenarbejde med, at de mangler tid til kerneopgaven: kontakten til borgerne, hvilket de ikke er ene

om (Rosa, 2014:103). Tidsregimet er overalt, og da man qua *accelerationen af livets tempo* (Rosa, 2014:26) skal nå flere ting på mindre tid, også i privatlivet, fører dette til en følelse af hele tiden at være bagud og i tidsnød. Dette betyder for informanterne, at de ikke når at reflektere over deres følelsesarbejde i løbet af dagen, hvorfor de så tager nätterne i brug:

Clara: *Så når jeg får stress, så arbejder jeg mig ud af den..megadårlig strategi...I: **men den virker?*** R: *ja, den har jo virket endnu, jeg har i hvert fald ikke været sygemeldt, kan man sige. Men jeg har så også arbejdet rigtig meget i nogen perioder. I: **så har der været perioder, hvor du burde have været sygemeldt? Tænk du, når du ser tilbage?*** R: *det har der nok, hvor man burde måske have trukket stikket...i stedet for at have ligget derhjemme og ikke kunne sove og følt sig dårlig, fordi det er jo oftest der, når du kommer ned at ligge, at kroppen så kan mærke det, når du skal slappe af.*

Dicte: *I starten, altså for nogen år siden, kunne jeg nok godt gå over og blive sådan lidt, altså virkelig paranoid for det første...og så have voldsomt tankemylder, når jeg skulle sove og kunne ikke sove og arbejdede i sager om natten og skrev sedler ned til mig selv, jeg skulle huske om en eller anden speciel sagsgang vi lige havde haft, også fordi man får jo ikke lukket sit arbejde ordentligt ned..altså det er bare sådan: hu hej, hu hej, samtale, samtale, skriv, skriv, skriv, hjem, hente børn, lave mad, bade, putte, lave madpakker, måske i seng, fordi man skal egentlig også op lige om lidt og så er det først der, jeg får tid til at bearbejde dagen..det skulle jeg bare have tid til, fordi jeg synes, der var så meget at bearbejde..og lægge på hylder...at...det blev gjort om natten og så blev der bare ikke sovet i nogen år, altså sådan ordentligt, det skulle jo på plads...*

Både Clara og Dicte beskriver her, hvordan travlhed og tidsnød, både i arbejds- og privatlivet gør, at de er nødsaget til at ligge vågen om natten og bearbejde følelsesarbejdet og dagens oplevelser. Dette scenarie afspejles også i mine fordomme (s. 13). Dette er også en af de strategier Moesby-Jensen & Nielsen identificerede i deres undersøgelse: *Når sagsbehandleren udskyder følelserne og arbejder med dem efterfølgende* (Moesby-Jensen & Nielsen, 2015:690). (Moesby-Jensen & Nielsen, 2015:690). Undersøgelsen

viser, at sagsbehandlerne i nogle situationer vælger at udskyde bearbejdningen af deres følelser, til f.eks. en supervision (Moesby-Jensen & Nielsen, 2015:697). Dette kan afgjort være en hensigtsmæssig strategi, men jeg tolker ovenstående udsagn, som om, det ikke er et valg om at udskyde følelsesbearbejdningen informanterne har truffet. Det er af nød. De lider under tidsnød, da både deres arbejdsliv og privatliv kræver, at de præsterer, og der er derfor ikke tid til at reflektere yderligere over følelsesarbejdet. Så hvis jeg vælger at anskue privatlivet som *backstage* (Goffman, 2014:15), hvor der gerne skulle være ro til refleksion og opladning til en ny arbejdsdag, så fungerer det ikke sådan i informanternes virkelighed. Privatlivet kræver også sit, og kan ikke altid fungere som *backstage* for arbejdslivet.

Arbejdspladsens rolle

Min problemformulering lægger op til at arbejdspladsen ligeledes har et ansvar for medarbejdernes ve og vel. De er forpligtet i henhold til Arbejds miljølovens til at skabe nogle rammer, så det er muligt for socialrådgivere at udføre følelsesarbejde og samtidig leve – og ikke kun overleve.

Arbejdspladsernes generelle ansvar

Af Arbejds miljølovens § 1, hvoraf det fremgår, at det *”tilstræbes at skabe et sikkert og sundt arbejdsmiljø, der til enhver tid er i overensstemmelse med den tekniske og sociale udvikling i samfundet (..)”* (Arbejds miljøloven, s.d.). Det overordnede ansvar for dette tilfalder arbejdsgiver og gælder både for det fysiske og psykiske arbejdsmiljø. Af § 17 fremgår det endvidere, at *”Arbejdsgiveren skal gøre de ansatte bekendt med de ulykkes- og sygdomsfarer, der eventuelt er forbundet med deres arbejde.”* og af § 38, at *”Arbejdet skal planlægges, tilrettelægges og udføres således, at det sikkerheds- og sundhedsmæssigt er fuldt forsvarligt.”*

Med andre ord er det altså arbejdsgiveren, der har det primære ansvar for at sikre, at de ansatte ikke bliver syge af at gå på arbejde.

Det Nationale Forskningscenter for Arbejds miljø har i årene 2012, 2014, 2016 og 2018 gennemført en spørgeskemaundersøgelse, *”Arbejds miljø og helbred”*, om arbejdsforholdene på danske arbejdspladser med det formål at forbedre arbejdsmiljøet (Det Nationale Forskningscenter for Arbejds miljø, 2018). Undersøgelsen fra 2018 blev besvaret af knap 38.000 beskæftigede, fordelt på 74 faggrupper. Her fremgår det bl.a., at socialrådgivere er den faggruppe, som føler sig mest stresset

i det hele taget, og ligger på en andenplads, når det kommer til oplevelsen af arbejdsrelateret stress (Det Nationale Forskningscenter for Arbejdsmiljø, 2019). Undersøgelserne siger ikke noget konkret om, hvad årsagen til den oplevede stress er: om det er følelsesarbejdet, de organisatoriske rammer, lovgivningens rammer eller noget helt andet. Men socialrådgiverne er også den faggruppe, hvor flest svarer bekræftende på spørgsmålet om, hvorvidt de ofte skal tage stilling til andre menneskers problemer i deres arbejde, og kommer ind på andenpladsen på spørgsmålene om at have tidsfrister, der er svære at overholde og ikke oplever generelt at have tid nok til deres arbejdsopgaver (Det Nationale Forskningscenter for Arbejdsmiljø, 2019). Socialrådgiverne scorer også højt på spørgsmålene om, hvor trætte de er efter en typisk arbejdsdag og om de oplever, at arbejdet tager så meget energi, at det går ud over privatlivet. På begge spørgsmål ligger de på en femteplads (Det Nationale Forskningscenter for Arbejdsmiljø, 2019).

Dansk Socialrådgiverforening, der er socialrådgivernes fagforening med 18.000 medlemmer, er meget bekymrede over deres medlemmers høje stressniveau og kalder det *”uacceptabelt og urimeligt, at socialrådgivere, som bruger deres arbejdsliv på at støtte og hjælpe mennesker videre, skal arbejde under så massivt pres hver dag”* (Dansk Socialrådgiverforening, 2019:8).

Der er ingen tvivl om, at der er plads til forbedring af socialrådgivernes generelle arbejdsvilkår. Det har konsekvenser for det sociale arbejde og kvaliteten af udførelsen af følelsesarbejdet, hvis socialrådgiverne er stressede og/eller på kanten af en sygemelding. Det vil gå ud over den hjælpssøgende borger, der i værste fald ikke får den hjælp, han/hun er berettiget til. I min undersøgelse oplyser fire af de seks informanter, at de har været sygemeldt på grund af stress for en kortere eller længere periode i løbet af deres arbejdsliv. En sygemelding kan have vidtrækkende konsekvenser, både for samfundet og den enkelte sygemeldte. Det kan være en lang og stenet vej tilbage til arbejdsmarkedet efter en stresssygemelding, og for nogen lykkes det ikke at komme tilbage.

Af socialrådgivernes professionsetik fremgår det, at der stilles store følelsesmæssige krav til den enkelte socialrådgiver, når det sociale arbejde skal udføres. Det forventes, at man *”udviser empati, lydhørhed og engagement i sit arbejde”* og at man *”så vidt muligt sikrer en god kontakt med borgeren, som bygger på anerkendelse, respekt, interesse og tillid.”* Derudover pointeres det, at *”socialrådgiveren har et særligt ansvar for at sikre kontakten mellem borgeren og socialrådgiveren”* og sidst, men ikke mindst, forventes det at *”socialrådgiveren påtager sig et personligt og professionelt ansvar for sit arbejde.”* (Dansk Socialrådgiverforening, 2011).

De fleste socialrådgivere vil formentlig kunne nikke genkendende til, at ovenstående er det, de bestræber sig på at føre ud i arbejdslivet hver dag. For at sikre et bedre psykisk arbejdsmiljø, er det oplagt at tage fat i de mest håndgribelige ting, f.eks. reducere sagsantal og afskaffelse af unødvendigt bureaukrati, og det er ofte der, det fagforeningspolitiske fokus bliver lagt (Dansk Socialrådgiverforening, 2019b). Men en ting er det håndgribelige og konkrete, en anden del af det psykiske arbejdsmiljø handler også om selve arbejdets beskaffenhed. Mange vil, som informanterne i denne undersøgelse, have direkte borgerkontakt ved udførelsen af deres arbejde. Følelsesarbejde og ”at arbejde med mennesker” er selve kernen i en socialrådgivers arbejde (Harder & Nissen, 2015) og det er også det, som størstedelen af informanterne oplyser, giver dem et meningsfuldt arbejdsliv.

Og på trods af de dystre statistikker svarer de fleste bekræftende på spørgsmålet om, hvorvidt de ville vælge karrieren som socialrådgiver igen, hvis de skulle gøre det om (bilag 5: spm. 37). Faktisk svarer fire ud af de seks informanter fuldstændig uden tøven, at de ville vælge socialrådgiverfaget igen:

Bibi: Jeg har i hvert fald svært ved at sige, hvad jeg ellers ville have været, for jeg kan faktisk rigtig godt lide mit arbejde.

Ellen: Ja, det ville jeg. Altså jeg kunne ikke forestille mig, hvad jeg ellers skulle lave, altså jeg kunne godt forestille mig forskellige hylder indenfor socialrådgiverfaget, og det er ikke sikkert, at jeg altid skal arbejde på den måde, som jeg gør nu...men jeg synes, at socialrådgiveruddannelsen og socialrådgiverfagligheden er grundlæggende fed og man får en rigtig bred uddannelse. Og jeg synes, at man kan bruge den i rigtig mange jobs, så jeg synes, at den faglighed jeg har fået med mig og de jobs, jeg har haft, har været megaspændende.

Clara: Ja, det tror jeg. Jeg ved ikke, hvad jeg ellers ville lave

Frida: Ja, det tror jeg, nej, jeg tror det ikke, jeg ved det. Jeg er rigtig glad for mit job, jeg synes, det er rigtig rigtig fedt og nu hvor jeg er så gammel i gårde, i livet og som socialrådgiver, og har fundet balancen, så kan jeg ikke se mig selv lave andet.

Informanterne giver udtryk for, at socialrådgiverfaget er så stor en del af deres identitet, eller i hvert fald deres arbejdsidentitet, at de slet ikke har fantasi til at forestille sig, at de skulle arbejde med noget andet.

En af informanterne nævner følelsesarbejde i besvarelsen af spørgsmålet:

Gabriel: Jo, det tror jeg, havde en anden uddannelse inden, men tilvalgte socialrådgiveruddannelsen oveni. Det har jeg ikke fortrudt, men jeg ved også, at jeg ikke skal arbejde i så tætte relationer resten af min karriere.

Jeg tolker svaret som om, han forudser at følelsesarbejde med tæt borgerkontakt, vil være for krævende for ham på den lange bane. På grund af undersøgelsens fokus, som er følelsesarbejde, er det uvist om, det er derfor hans svar inkluderer følelsesarbejde og borgerkontakt. Måske han ville have svaret anderledes, hvis spørgsmålet var faldet i en undersøgelse med et andet omdrejningspunkt, f.eks. om ledelsens kvalifikationer, hvor fokus ville være et helt andet sted.

En enkelt svarer som udgangspunkt nej, som jeg nævnte i metodeafsnittet, kom dette svar bag på mig:

Dicte: Nej, og jeg har tænkt over det siden jeg læste guiden, og jeg kan ikke nødvendigvis svare dig på, hvorfor andet end at jeg ville måske have været den her ulykkelige tur foruden, men det er jo ikke sikkert, jeg ville have været den foruden alligevel.

Den *ulykkelige tur* hun beskriver, er en langtidssygemelding, der delvist var udløst af det følelsesarbejde, hun udførte på sit daværende ansættelsessted. Svaret er selvfølgelig mere kompliceret end som så, og hun ender med alligevel ikke at ville lave det om, da der så var mennesker, hun ikke havde mødt, hun ville ikke være blevet det menneske, hun er i dag og det er svært at skille ad, hvordan oplevelser i arbejdslivet har smittet af på privatlivet og vice versa. Svaret afhænger altså af flere ting, men isoleret set, ville hun ikke vælge uddannelsen igen.

At fem ud af seks af mine informanter ville vælge socialrådgiveruddannelsen igen uden tøven, er selvfølgelig glædeligt for faget. Men der er grund til bekymring, for da spørgsmålet lyder, hvorvidt de vil anbefale andre at blive socialrådgiver (bilag 5, spm. 39) er svarene anderledes negative:

Bibi: [lang tænkepause] Måske. Jeg er ikke sikker. [begge griner] Jeg ville i hvert fald tale med dem om, hvorfor de gerne ville være det. For jeg tænker, at der er mange andre muligheder, hvis det bare er fordi, man gerne vil arbejde med mennesker. Der tror jeg, at det er vigtigt, at de så har gjort klart for sig selv, hvad det vil sige at arbejde med mennesker indenfor vores fag, hvor man ikke har frit valg på alle hylder til, hvordan man vil udføre sit arbejde.

Ellen: Det har jeg faktisk tænkt over på et tidspunkt...det ville jeg nok gerne...men jeg ville håbe, at de valgte noget andet (griner) **I: hvorfor?** fordi som du selv er inde på, så er det et belastende job, psykisk belastende job, og der skal en vis robusthed til at kunne holde til det...og det er jo det der moderne popord med, at vi skal alle sammen være robuste...men det kræver altså også noget af mennesket, det er ikke bare noget, man skal skrive i en jobannonce ...så jeg ved det faktisk ikke rigtig. Jeg er meget i tvivl ...fordi så samtidig, så synes jeg jo også, at det er et spændende job at have

Clara: Jeg ved ikke, om jeg vil anbefale det. Altså det er jo et hårdt følelsesmæssigt job, og jeg tænker, når nu der er alt det her, hvor der bliver snakket om at gå på pension og der skal måles på, hvor meget slidt ned du er, så tænker jeg jo selv: "Okay hvis jeg skal sidde og være socialrådgiver til jeg er 75, så kunne det faktisk også godt være, at jeg var slidt, men jeg er bare ikke slidt fysisk."

Frida: Det er både-og, fordi der er mange ting, der gør, at "Nej det kunne jeg i hvert fald ikke." Jeg synes, at det er et slidsomt job. Jeg synes, det har en stor pris på det familiære område, det er dårligt lønnet, også til det store ansvar, som jeg rent faktisk synes, det er og det slid, det har på én, synes jeg, det er virkelig elendig løn, så der er sådan nogle negative faktorer, men positive faktorerne, det er det der altså, hvis man kan holde til mosten, tænk at man skal sidde og sige det: "HVIS man kan holde til mosten," det siger også næsten det hele ikke også, når man lærer at holde til mosten, så er det også et fedt job.

Informanterne peger på flere forskellige grunde til, at socialrådgiverfaget ikke er anbefalelsesværdigt: rammerne for selve arbejdets udførsel kan være snævre, lønniveauet

modsvare ikke, hvor mentalt krævende arbejdet er, og det er et psykisk belastende arbejde.

Lønniveau er ofte et svært emne at diskutere, blandt andet da socialrådgiverfaget ikke skiller sig negativt ud sammenlignet med andre professionsbacheloruddannelser, der også udfører følelsesarbejde, eksempelvis pædagoger, der får mellem 27-32.000 kr./mdl. (Undervisningsministeriet, 2019a) som startløn og sygeplejersker, der får mellem 32-45.000 kr./mdl. (Undervisningsministeriet, 2019d) Socialrådgiveres startløn er mellem 35-40.000 kr./mdl. (Undervisningsministeriet, 2019b). Men statistik ændrer ikke på, at informanten oplever, at hendes løn ikke modsvare hendes arbejdsindsats.

De grunde, informanterne anfører som omhandler, hvor psykisk belastende arbejdet er, understøttes af undersøgelserne nævnt tidligere i dette afsnit.

Overordnet set, er det ikke positivt for socialrådgiverfaget, at dets udøvere ikke vil anbefale det til andre. Desto større grund er der til at lytte til de anbefalinger, informanterne har til arbejdsgiverne af, hvilke tiltag de med fordel kan indføre for at imødekomme de udfordringer, der opstår, når man udfører følelsesarbejde med direkte borgerkontakt over en årrække. Det vil det sidste afsnit i analysen redegøre for.

Anbefalinger

Informanterne peger især på to ting, de vurderer, er både nødvendige og tiltrængte: at italesætte det svære og supervision.

Italesættelse

Generelt svarer informanterne, at følelsesarbejdet med borgerne og de følgevirkninger, det har, ikke er noget som ledelsen italesætter. Dette kan jeg genkende fra tidligere ansættelsesforhold (se s. 15) Her svarer Bibi på spørgsmålet om, hvad arbejdspladserne burde/kunne gøre for at lette håndteringen af de høje følelsesmæssige krav i arbejdet (bilag 5: spm. 36):

Bibi: Jeg tænker, at det ville være rigtigt fint at tale højt om det. At lederne italesatte, at man godt vidste, at det her, det er bare et hårdt felt at arbejde i, for det synes jeg, at det bliver simpelthen ikke anerkendt, at det er det. Og hvis man italesatte det, så kunne man også få talt om det her med, hvor vigtige vores små snakke i hverdagen faktisk er, hen over frokostbordet eller ti minutter ved hinandens skrivebord, at det faktisk er rigtigt vigtigt. Nu er jeg heldigvis på en

arbejdsplads, hvor vi gør det, men det ikke noget, der er italesat, det gør vi heldigvis bare. Hvor jeg kunne forestille mig, at der er mange andre arbejdspladser, hvor det ikke blev gjort, og hvor den enkelte gik rundt med det for sig selv, fordi man måske tænkte, at det var pinligt at tale om, eller det er nok bare mig, der ikke kan finde ud af det, eller at det måske faktisk fra ledelsens side ikke er okay, at det her vil blive set som pauser, for jeg tænker, at det er nødvendigt at have de snakke her, for at kunne være i faget.

Bibi beskriver, hvorledes hun oplever manglende ledelsesmæssig anerkendelse af, at det er hårdt arbejde at udføre følelsesarbejde. Samtidig peger hun på, at italesættelse af følelsesarbejdets følgevirkninger potentielt kunne medføre, at det blev mere accepteret, at den kollegiale støtte finder sted løbende på en arbejdsdag. Jeg tolker hendes udsagn som, om at hun er bekymret for at denne uformelle kollegiale støtte, bliver opfattet som dovenskab af ledelsen. Hvis der ikke er ledelsesmæssig forståelse for, eller erkendelse af, følgevirkningerne for de, der udøver følelsesarbejde med borgerkontakt, er det unægtelig også lettere at skyde socialrådgiverne dovenskab i skoene. Første skridt til at få italesat følelsesarbejdets konsekvenser, er at man erkender, konsekvenserne findes. Det er nemmere at tale om strukturelle problemer, end det er at tale om følelser på arbejdspladsen (Limborg & Hvenegaard, 2008). Så første skridt er overhovedet at tale om socialrådgivernes følelser set i relation til deres arbejde. Men det er derudover en forudsætning, at der er tillid mellem medarbejdere og ledelse, så når samtalen åbnes, så tør medarbejderne fortælle ærligt, hvordan det står til (Limborg & Hvenegaard, 2008). Det er påvist, at såfremt man får den nødvendige ledelsesmæssige støtte til at tackle følelsesarbejdet med borgerne, så mindskes risikoen for, at socialrådgiveren søger andet, og formodentligt mindre belastende, arbejde (Cho & Song, 2017). Jeg har ikke spurgt informanterne, hvor længe de typisk er ansat på en arbejdsplads, eller hvor længe de har været ansat i deres nuværende job, så jeg kan ikke sige, om det er en strategi informanterne benytter sig af. Men i afsnittet om kognitiv dissonans fortalte i hvert fald én af dem, at strategien med at flytte sig fra det ubehagelige ikke var fremmed for hende.

Supervision

Informanterne, her repræsenteret ved Clara og Fridas udsagn, nævner alle, at formaliseret supervision er en god idé:

Clara: Nu har vi jo aldrig brugt supervision blandt andet, som er en af de ting som jo kunne være godt for at sige, at man anerkender, at folk sidder med ting, som man kunne have brug for at blive superviseret på (...) og så skulle man have supervision, hvor det var tvungen supervision fordi man bliver følelsesmæssigt berørt, om man vil erkende det eller ej, ikke.

Frida: Altså der er jo ingen tvivl om, at supervision, det SKAL man have, når man er socialrådgiver, altså det er en skal, det undrer mig, at man ikke har det som at det bare er sådan noget man skal have...der er også noget ift. arbejdsmængden, men hvis vi taler om det følelsesmæssige, så er det at italesætte det, italesætte det, italesætte det, få nogen værktøjer og være opmærksom på det, at det ikke bliver den enkeltes problem. Det er jo hele tiden sådan, at hvis jeg har det svært, så er det jo mit, altså så er det jo mig, der ikke kan finde ud af at tackle tingene, det er jo ikke fordi, at det her er en stjernepsykopat, jeg står overfor, nej, det er mig, der ikke kan finde ud af det...(..)....men jeg tænker, at der skulle mere ro, mere tid af til at man kunne få de her snakke og det er der ikke, altså så jeg tænker noget struktureret opmærksomhed og supervision...men netop også faren i at vi gør det til noget individuelt...og det er det jo bare ikke...og man kan hurtigt sidde der, og tænke at man er en klovn, der ikke kan hitte ud af noget som helst, fordi det her gør et eller andet ved mig ellerså opmærksomhed på det og plads til at snakke om det

Af udsagnene kan udledes, at informanterne har et positivt syn på supervision, men at ikke alle informanter tilbydes formaliseret supervision på deres arbejdsplads. Supervision har mange positive egenskaber og det er vigtigt at skabe et rum på arbejdspladsen, hvor man kan tale om følelserne i det hele taget, både de positive og negative (Ingram, 2012). Jeg forstår informanternes udsagn som om, at de efterspørger en ekstern supervisor. Det hænger godt sammen med, at de fleste af informanterne ikke oplever, at ledelsen formår at italesætte det svære, eller positive, ved at udføre følelsesarbejde, som nævnt ovenfor. Derfor forventer de heller ikke, at ledelsen kan løfte opgaven med at supervisere dem.

Det fælles element i de to anbefalinger er, at det er anbefalelsesværdigt med italesættelse og supervision for ikke at føle sig alene. Der er en fare for, at udfordringerne i

arbejdslivet bliver individualiseret, men som med så meget andet, løses udfordringerne bedst kollektivt.

Diskussionsafsnit

Alt afhænger af øjnene der ser, og måske andre ville få øje på noget andet i mit datamateriale, end det jeg har tolket. Kvalitative kvalitetskriterier inkluderer, ifølge (Kvale & Brinkmann, (2008), blandt andet troværdighed. Dette indebærer, om jeg igennem specialet har været tydelig nok i min argumentation for valg af metode: Har det været tilstrækkeligt kun at interviewe informanterne én gang?, var interviewet overhovedet semi-struktureret, eller rettere struktureret med det, der følger af det? Var mit forhåndskendskab til feltet en barriere i forhold til at være åben og nysgerrig nok på informanternes livsverden?

Konklusion

Problemformuleringen lød: *Hvordan påvirker det den enkelte socialrådgiver at arbejde i et felt, der stiller høje følelsesmæssige krav over en årrække?*

Til brug for besvarelsen af problemformuleringen formulerede jeg tre arbejdsspørgsmål som konklusionen tager udgangspunkt i.

Hvilke følgevirkninger har det at arbejde i et felt, der stiller høje følelsesmæssige krav, for deres arbejdsliv?

Informanterne siger stort set samstemmende, at de ikke kan forestille sig at have et andet erhverv end socialrådgivererhvervet. Det giver dem stor tilfredsstillelse at have et meningsfuldt arbejdsliv. Det meningsfulde i arbejdet er særligt den tætte borgerkontakt, men det er også den, der dræner.

Informanterne benytter sig af *surface acting* og *deep acting* i en vekselvirkning i deres borgerrettede samtaler. De oplever til tider kognitiv dissonans og tidspres, sidstnævnte har også følger for deres privatliv.

De tackler følelsesarbejdet på forskellig vis, men noget der går igen, er behovet for gode, tætte kollegaer til uformel følelsesmæssig støtte.

Hvilke følgevirkninger har det for deres privatliv?

Undersøgelsen viser, at det har følgevirkninger for respondenternes privatliv, at de har følelsesarbejde.

De beskriver alle, at overgangen fra arbejdsliv til privatliv er hård. Det kræver meget af informanterne at skulle være nærværende overfor de mennesker, de har i deres privatliv uden mulighed for en pause.

Nogle oplever, at det er meget krævende at have et socialt liv i hverdagene, hvor de er overvældet og følelsesmæssigt udmattet. Mens andre oplever at netop det at have et rigt socialt liv lader dem op igen.

De oplever et tidspres i forhold til at nå deres arbejde på selve arbejdspladsen, og enkelte tager deres arbejde med hjem og arbejder om aftenen, da den teknologiske udvikling muliggør dette.

De fleste af de interviewede taler ikke med nogen udenfor professionen om deres arbejde, enkelte ikke engang med deres ægtefælle. De oplever en mangel på forståelse fra mennesker, der ikke arbejder med følelsesarbejde. Det kan være svært at forklare, hvorfor det er hårdt bare at sidde og snakke hele dagen. Derudover oplever de interviewede en generel mangel på viden hos de udenforstående omkring, hvordan de mest udsatte lever. Dette gør det også svært at tale om selve arbejdet.

Hvad kan arbejdspladsen gøre for at afbøde eventuelle negative følgevirkninger?

Informanterne peger på, at der er et behov for at følelsesarbejdet og følgevirkningerne af dette bliver italesat på de respektive arbejdspladser. De oplever også, at dette ikke er tilfældet i dag. Informanterne tænker også, at der er et behov for et mere formaliseret forum på arbejdspladserne, for eksempel qua ekstern supervision.

Litteraturliste

Arbejdsmiljøloven - Bekendtgørelse af lov om arbejdsmiljø. LBK nr. 1084 af 19/09/2017. (s.d.).

Lokaliseret 31 december, 2019, fra

<https://www.retsinformation.dk/Forms/R0710.aspx?id=192632>

Arbejdstilsynet. (s.d.). Høje Følelsesmæssige Krav. Lokaliseret 31 december, 2019, fra

<https://amid.dk/viden-og-forebyggelse/psykisk-arbejdsmiljoe/stress/viden-om/risikofaktorer-i-arbejdet-der-kan-udloese-stress/hoeje-foelelsesmaessige-krav/>

Baastруп, S. (2019, 26 juli). Overblik: Sådan ser fordelingen af kvinder og mænd ud på de ti mest søgte uddannelser. *Politiken*. Lokaliseret på/fra

<https://politiken.dk/indland/uddannelse/art7311750/S%C3%A5dan-ser-fordelingen-af-kvinder-og-m%C3%A6nd-ud-p%C3%A5-de-ti-mest-s%C3%B8gte-uddannelser>

Beskæftigelsesministeriet. (2013, 18 april). Aftale om en reform af kontanthjælpssystemet – flere i uddannelse og job. Lokaliseret fra

https://bm.dk/media/6496/aftaletekst_kontanthjaelpsreform-pdf.pdf

Birkmose, D. (2013). *Når gode mennesker handler ondt: tabuet om forråelse*. Odense, Danmark: Syddansk Universitetsforlag.

Brinkmann, S. (2013). *Qualitative Interviewing*. New York, U.S.A.: OUP USA.

Caswell, D. (2014). Socialt arbejde på beskæftigelsesområdet – håndteringen af de ikkearbejdsmarkedsparete. In J. Guldager, & M. Skytte (Red.), *Socialt arbejde - teorier og perspektiver* (s. 247–275). København, Danmark: Akademisk Forlag.

Cho, Y. J., & Song, H. J. (2017). Determinants of Turnover Intention of Social Workers. *Public Personnel Management*, 46(1), 41–65. <https://doi.org/10.1177/0091026017696395>

COWI. (2019). *Socialrådgivernes psykiske arbejdsmiljø - stress, arbejdspress og muligheden for at levere kvalitet i arbejdet*. Lokaliseret på/fra <https://socialraadgiverne.dk/wp-content/uploads/2019/04/2019-03-18-SocialraadgivernesPsykiskeArbejdsmiljoe-COWI-rapport-V2.pdf>

- Dansk Socialrådgiverforening. (s.d.). Hvor arbejder socialrådgivere? - Dansk Socialrådgiverforening. Lokaliseret 31 december, 2019, fra <https://www.socialraadgiverne.dk/faggruppe/studerende/hvor-arbejder-socialraadgivere/>
- Dansk Socialrådgiverforening. (2011). Professionsetik [Pjece]. Lokaliseret fra <https://www.socialraadgiverne.dk/wp-content/uploads/2017/05/2011-Professionsetik.pdf>
- Dansk Socialrådgiverforening. (2019). DS: Socialrådgiveres høje stressniveau er uacceptabelt og kalder på politisk handling. *Socialrådgiveren*, 03(2019), 8.
- Dansk Socialrådgiverforening. (2019b, 13 november). Tid til Socialt Arbejde - Dansk Socialrådgiverforening. Lokaliseret 31 december, 2019, fra <https://socialraadgiverne.dk/tidtil/>
- Det Danske Sprog- og Litteraturselskab. (2003). Den Danske Ordbog — ordnet.dk. Lokaliseret 31 december, 2019, fra <https://ordnet.dk/ddo>
- Det Nationale Forskningscenter for Arbejdsmiljø. (2017). Notat: Fakta om Arbejdsmiljø og Helbred 2016. Lokaliseret 31 december, 2019, fra <https://arbejdsmiljodata.nfa.dk/downloads/Fakta-om-Arbejdsmiljoe-og-Helbred-2016.pdf>
- Det Nationale Forskningscenter for Arbejdsmiljø. (2018). *Fraværsrapport 2017 Deskriptiv analyse af lønmodtagernes sygefravær i Danmark – belyst ud fra register- og spørgeskemadata*. Lokaliseret på/fra <http://nfa.dk/da/Forskning/Udgivelse?journalId=84ed3385-194f-44b7-a1c0-445eaba77f0c>
- Det Nationale Forskningscenter for Arbejdsmiljø. (2019, 31 januar). Tal og fakta om arbejdsmiljøet [Datasæt]. Lokaliseret 2 april, 2019, fra <https://arbejdsmiljodata.nfa.dk/>
- Frederiksen, L. Ø. (2018, 8 november). Mere end hver tredje socialrådgiver bliver udsat for trusler - Dansk Socialrådgiverforening. Lokaliseret 29 december, 2019, fra <https://socialraadgiverne.dk/mere-end-hver-tredje-socialraadgiver-bliver-udsat-for-trusler/>
- Goffman, E. (2014). *Hverdagslivets rollespil*. Frederiksberg, Danmark: Samfundslitteratur.
- Harder, M., & Nissen, M. A. (2015). *Socialt arbejde i en foranderlig verden*. København, Danmark: Akademisk Forlag.

- Hochschild, A. R. (2003). *The Managed Heart: Commercialization of Human Feeling* (Rev. udg.). London, England: University of California Press Ltd.
- Hutchinson, G. S., & Olstedal, S. (2010). *Modeller i socialt arbejde* (2. udg.). København, Danmark: Hans Reitzels Forlag.
- Ingram, R. (2012). Emotions, social work practice and supervision: an uneasy alliance? *Journal of Social Work Practice*, 27(1), 5–19. <https://doi.org/10.1080/02650533.2012.745842>
- Isdal, P. (2018). *Medfølelsens pris: når professionelle hjælpere har brug for hjælp*. København, Danmark: Akademisk Forlag.
- Justesen, L., & Mik-Meyer, N. (2010). *Kvalitative metoder i organisations- og ledelsesstudier*. København, Danmark: Hans Reitzels Forlag.
- Juul, S. (2012). Hermeneutik. I S. Juul, & K. Bransholm Pedersen (Red.), *Samfundsvidenskabernes videnskabsteori. En indføring*. (s. 107–146). København, Danmark: Hans Reitzels Forlag.
- Juul, S. (2017). *Selvets kultur*. København, Danmark: Hans Reitzels Forlag.
- Kanasz, T., & Zielińska, I. (2017). Emotional Labour of the Polish Social Workers: The Study in Sociology of Emotions. *Polish Sociological Review*, 3(199), 351–365.
- Kvale, S., & Brinkmann, S. (2008). *Interview: introduktion til et håndværk* (2. udg.). København, Danmark: Hans Reitzels Forlag.
- Københavns Professionshøjskole. (2019, 16 december). Bliv socialrådgiver, og vær med til at skabe positive forandringer for andre. Lokaliseret 31 december, 2019, fra <https://www.kp.dk/uddannelser/socialraadgiver/>
- Limborg, H. J., & Hvenegaard, H. (2008). Når man arbejder med mennesker – relationer, følelser og psykisk arbejdsmiljø. *Tidsskrift for Arbejdsliv*, 10(4), 12–27.
- Lipsky, M. (1980). *Street-level bureaucracy. Dilemmas of the individual in public services*. New York, U.S.A.: Russell Sage Foundation.
- Moesby-Jensen, C. K., & Nielsen, H. S. (2015). Emotional labor in social workers' practice. *European Journal of Social Work*, 18(5), 690–702. <https://doi.org/10.1080/13691457.2014.981148>

- Monrad, M., & Danneris, S. (2018). Litteraturgennemgang. In M. Monrad, & S. P. Olesen (Red.), *Forskningsmetode i socialt arbejde* (s. 61–82). København, Danmark: Hans Reitzel.
- Nielsen, M. H. (2015). Det aktive menneskes triumf? *Tidsskrift for Arbejdsliv*, 17(1), 44–60.
- Nielsen, M. H. (2019). *Optimismens Politik - Skabelsen af uværdigt trængende borgere*. Frederiksberg, Danmark: Frydenlund.
- Nørup, I. (2015, 28 maj). Arbejde er ikke vejen til lykke. *Information*, lokaliseret på/fra <https://www.information.dk/debat/2015/05/arbejde-vejen-lykke>
- Pedersen, O. K. (2014). Velfærdsstaten, og dens udvikling til Konkurrencestat. *Social Politik - Tidsskrift for Socialpolitisk Forening*, 1, 7–11.
- Petersen, A. (2016). Konkurrencestat og præstationssamfund: nye normer og sociale regler på spil. In A. Petersen (Red.), *Præstationssamfundet* (s. 51–73). København, Danmark: Hans Reitzels Forlag.
- Ravn, I. (2008). Mening i arbejdslivet - definition og konceptualisering. *Tidsskrift for Arbejdsliv*, 10(4), 59–75. <https://doi.org/10.7146/tfa.v10i4.108735>
- RESPECT Project. (2004). The RESPECT Code of Practice. Lokaliseret 29 december, 2019, fra <http://www.respectproject.org/code/charm.php?id=>
- Rosa, H. (2014). *Fremmedgørelse og acceleration*. København, Danmark: Hans Reitzels Forlag.
- Schachter, S., Gazzaniga, M., & Zukier, H. (Red.). (1989). *Extending Psychological Frontiers. Selected Works of Leon Festinger*. Lokaliseret på/fra www.jstor.org/stable/10.7758/9781610444866
- Sennett, R. (1999). Risiko. I R. Sennett, *Det fleksible menneske og personlighedens nedsmeltning* (s. 82–107). Gjern, Danmark: Forlaget Hovedland.
- Sennett, R. (2007). Talentet og rædslen for at blive ubrugelig. I R. Sennett, *Den ny kapitalismes kultur* (s. 73–109). Gjern, Danmark: Forlaget Hovedland.
- Undervisningsministeriet. (2019a, 18 december). Pædagog | UddannelsesGuiden. Lokaliseret 19 december, 2019, fra <https://www.ug.dk/job/job-fordelt-paa-erhvervsomraader/paedagogiskkirkeligtogsocialtarbejde/paedagogiskarb/paedagog>

- Undervisningsministeriet. (2019b, 17 december). Socialrådgiver | UddannelsesGuiden. Lokaliseret 19 december, 2019, fra <https://www.ug.dk/job/job-fordelt-paa-erhvervsomraader/paedagogiskkirkeligtogsocialtarbejde/socraadgivning/socialraadgiver>
- Undervisningsministeriet. (2019c, 5 december). Socialrådgiver | UddannelsesGuiden. Lokaliseret 18 december, 2019, fra <https://www.ug.dk/uddannelser/professionsbacheloruddannelser/samfundsfagligeoekoekonomiskeuddannelser/socialraadgiver>
- Undervisningsministeriet. (2019d, 20 december). Sygeplejerske | UddannelsesGuiden. Lokaliseret 20 december, 2019, fra <https://www.ug.dk/job/job-fordelt-paa-erhvervsomraader/sundhedsorgogpleje/sygepljordermoderarb/sygeplejerske>
- Wharton, A. S. (2009). The Sociology of Emotional Labor. *Annual Review of Sociology*, 35(1), 147–165. <https://doi.org/10.1146/annurev-soc-070308-115944>

Bilag

Bilag 1: Jobopslag fra Aarhus kommune

Arbejdspladsens adresse:

Vejlby Centervej 52
8240 Risskov
Danmark

Vigtige datoer

Oprettet: 3. december 2019
Ansøgningsfrist: 17. december 2019
Ansættelsesdato: 1. januar 2020

Virksomheden tilbyder

Fastansættelse
Fuldtid
Almindelige vilkår

Kontaktperson

Kathrine Ditlev Lund
Mobil: **41874193**

Arbejdsgiver

Aarhus Kommune
Vejlby Centervej 52
8240 Risskov
Danmark

Ansøgning

Via hjemmeside:

SØG JOBBET

Annonce ID

5081780

Center for job og arbejdsfastholdelse søger 1 socialrådgiver/formidler til sygedagpengeindsatsen

Om jobbet:

Sygedagpengeafdelingen for sygemeldte fra beskæftigelse søger 1 socialrådgiver/formidler til ansættelse den 1. januar 2020 eller snarest derefter. Der er tale om en fast stilling, 37 timer.

I afdeling 2 varetager vi indsatsen for borgere, der er sygemeldt fra beskæftigelse.

Afdelingen består af 3 teams, hvoraf du skal indgå i et team bestående af fastholdelseskonsulenter og jobkonsulenter.

Arbejdsopgaverne består primært af:

- samtaler med sygemeldte borgere med fokus på delvise raskmeldinger samt hvordan de kan vende tilbage på arbejdsmarkedet efter endt sygemelding.
- iværksættelse af beskæftigelsesrettede indsatser med det formål at genoptræne, afklare eller udvikle borgerens kompetencer på arbejdsmarkedet.
- samarbejde med interne og eksterne aktører, f.eks. Sociallægeinstitutionen, fagforeninger, a-kasser, virksomheder m.v.
- kontakt og samarbejde med arbejdsgivere
- myndighedsopgaver, f.eks. vurdering af uarbejdsdygtighed og mulighed for forlængelse af sygedagpengeudbetalingen, deltagelse i møder i rehabiliteringsteamet, deltagelse i fællesmøder med fastholdelseskonsulenter og virksomhedskonsulenter, rundbordssamtaler på virksomheder og meget andet.

Din profil:

Vi vægter, at du

- har troen på, at en aktiv og virksomhedsrettet indsats er et virkningsfuldt element i vejen tilbage til arbejdsmarkedet.
- god til at indgå i et aktivt samarbejde med borger og arbejdsgiver
- er god til at understøtte, at borgeren selv tager ansvar for eget forløb.
- er god til at understøtte progression, så borgerne hurtigst muligt bliver arbejdsdygtige igen.
- har kendskab til lov om sygedagpenge, lov om aktiv beskæftigelsesindsats og lov om aktiv socialpolitik – og kan omsætte dem i praksis!
- kan arbejde resultatorienteret, helhedsorienteret og tværfagligt med mange bolde i luften, og med fokus og tro på borgerens ressourcer og beskæftigelsespotentiale.
- tager medansvar for at omsætte beskæftigelsespolitiske mål til handling.
- kan arbejde struktureret og selvstændigt prioritere arbejdsopgaverne.
- er villig til at lære nyt og er klar til at arbejde med et område, hvor der ofte sker mange forandringer.
- tager medansvar for at vi fortsat har en god arbejdsplads med et godt arbejdsmiljø

Derfor skal du vælge os:

Hos Center for job og arbejdsfastholdelse har vi et stærkt beskæftigelsesfokus i samarbejdet med den sygemeldte. Vi sætter borgeren i centrum for indsatsen og arbejder målrettet med at understøtte den sygemeldte i at deltage aktivt og tage ansvar for sit forløb.

Vi er optaget af at udvikle og kvalificere den virksomhedsrettede indsats for de sygemeldte borgere via Beskæftigelsesforvaltningens virksomhedsstrategi, som er den styrende strategi i vores daglige arbejde.

Du kommer til at indgå i et team sammen med fagligt dygtige og engagerede kolleger, hvor der arbejdes ud fra en fælles målsætning om at understøtte borgerens vej tilbage til arbejdsmarkedet. Der er gode muligheder for at være med til at udvikle på nye tiltag i en afdeling, hvor ideer og innovative forslag værdsættes.

Løn og ansættelsesvilkår: Løn og ansættelsesvilkår vil være i henhold til gældende overenskomst mellem KL og DS/HK. Endelig lønfastsættelse sker efter forhandling med den forhandlingsberettigede faglige organisation på baggrund af kvalifikationer. Hvis du vil vide mere:

Yderligere oplysninger om stillingen kan fås ved henvendelse til afdelingsleder, Kathrine Ditlev Lund på telefon 41874193.

Ansøgning: Klik på "Ansøg" nedenfor for at udfylde og sende din ansøgning. Alle felter med * skal udfyldes. Først når du har modtaget en kvittering pr. e-mail, har vi modtaget din ansøgning.

Ansøgningsfrist: 17. december 2019

Ansættelsessamtalerne forventes at blive afholdt fredag den 20. december 2019.

Aarhus Kommune er Jyllands største arbejdsplads. 28.000 professionelle og passionerede kollegaer arbejder hver dag for, at vi er en god by for alle. Som ansat i Aarhus Kommune gør du visioner til virkelighed og skaber udvikling, fællesskab og trivsel. Her er der respekt for

Bilag 2: Jobopslag fra Thisted kommune

Arbejdspladsens adresse:

Kolegade 4C
700 Thisted
Danmark

Vigtige datoer

Ansøgningsfrist: 28. november 2019
Ansøgningsfrist: 16. december 2019
Ansættelsesdato: 1. januar 2020

Virksomheden tilbyder

Ansættelse
Uldtid
Udmønstrede vilkår

Kontaktperson

Teamleder
Pernille Hviid Englund
Telefonnummer: -
Arbejde direkte: **22 36 13 13**

Arbejdsgiver

Thisted Kommune
Kolegade 4C
700 Thisted
Danmark
Telefon: **96171717**

Ansøgning

Udvalgt hjemmeside:

SØG JOBBET

annonce ID

079153

Sagsbehandler til Sektion Job & Uddannelse til Jobcenter Thisted

Thisted Kommune, Erhvervs-, teknisk- og beskæftigelsesafdelingen

I Jobcenter Thisted er vi ambitiøse omkring vores kerneopgave; At hjælpe borgere i job og uddannelse samt bidrage til, virksomhederne får den arbejdskraft, de efterspørger. Jobcenter Thisted har ca. 130 dedikerede medarbejdere, der på forskellig vis bidrager til, vi kan lykkes med denne opgave. Jobcenter Thisted er et velfungerende hus, hvor vi går engageret til opgaverne. Omgangstonen er uformel og dialogbaseret.

Du brænder for at gøre en forskel og arbejde i en organisation, hvor udvikling, engagement og kvalitet er i fokus. Du vil gerne være en del af et professionelt miljø, hvor du arbejder målrettet og struktureret i samarbejde med den ledige ved at omsætte lovgivning til praksis og planlægge den enkelte borgers tilbagevenden til arbejdsmarkedet.

Om os

Team A-Dagpenge består af 7 dygtige og erfarne medarbejdere. Dine primære arbejdsopgaver vil bestå i at være rådgivende og guide med udgangspunkt i arbejdsmarkedets efterspørgsel.

Du får nogle engagerede, hjælpsomme og erfarne kolleger med meget forskellige uddannelsesbaggrunde. Vi er meget ambitiøse, har en høj faglighed og arbejder målrettet med at hjælpe borgere ind på arbejdsmarkedet via beskæftigelse og uddannelse. Vi har fokus på udvikling og vil gerne være på forkant med forandringer - og denne udvikling vil du blive en del af. Vi har et godt arbejdsmiljø med en uformel omgangstone, hvor vi vægter samarbejde og faglig sparring højt. Hos os er det vigtigt, at der i en travl hverdag også er plads til fællesskab og sjov.

Vi søger en kollega der har

- Har erfaring fra lignende stilling
- Mestrer redskaberne i den jobrettede samtale
- Kan vejlede og styrke de jobsøgende via en ligefrem, anerkendende og tydelig dialog
- Kan skabe resultater gennem personlig indsats og stille krav om beskæftigelse uanset borgerens baggrund
- Kan arbejde selvstændigt og tage ansvar
- Har gode kommunikationsevner både mundtligt og skriftligt
- Har gode it-kompetencer

Vi har en travl hverdag, så det er vigtigt, du kan have mange bolde i luften og kan skabe overblik. Du skal have en ressourcefokuseret tilgang og evne til at se potentialet hos den enkelte.

Vores samarbejde med virksomhederne er afgørende for at skabe det rigtige match. Du skal derfor kunne se en afgørende værdi af såvel samarbejdet med virksomhederne og samarbejdet med dine kolleger i vores Virksomhedsservice, som en afgørende faktor for succes både for den enkelte jobsøgende og som en væsentlig faktor for fortsat at understøtte vækst hos erhvervslivet i Thisted Kommune.

I Thisted Kommune er der netop vedtaget en ny strategi for jobcentrets virksomhedsarbejde og med udgangspunkt i denne, går vi ind i en spændende tid med nye udfordringer, metoder og målsætninger. Læs mere på www.thisted.dk.

Yderligere oplysninger

Jobbet er på 37 timer ugentligt og ønskes besat 1. januar 2020.

Løn- og ansættelsesvilkår

sker i henhold til gældende overenskomst og principperne om Ny Løn.

Ansøgningsfristen

er mandag den 16. december kl. 12.00.

Der vil være samtaler torsdag den 19. december 2020

Hvis du vil vide mere om stillingen,

er du velkommen til at kontakte teamleder Pernille Hviid Englund på telefon 22 36 13 13 eller sektionsleder Trine Engholm på telefon 20 36 33 97.

Der er 1 ledig stilling

Bilag 3: Jobopslag fra Ringsted kommune



Ringsted
Kommune

Arbejdspladsens adresse:

Nørregade 100
4100 Ringsted
Danmark

Beskrivelse af virksomheden Logo for Ringsted Kommune

Vigtige datoer

Oprettet: 2. december 2019
Ansøgningsfrist: 15. december 2019
Ansættelsesdato: 1. februar 2020

Virksomheden tilbyder

Fastansættelse
Deltid
Almindelige vilkår

Kontaktperson

Susanne Frydenlund
Mobil: [+45 57 62 64 01](tel:+4557626401)

Arbejdsgiver

Arbejdsmarkedscenter
Nørregade 100
4100 Ringsted
Danmark

Ansøgning

Via hjemmeside:

SØG JOBBET

Annonce ID

5081006

Virksomhedskonsulent til Ringsted Kommune

Har du lyst til at være en del af et virksomhedsteam, som tænker visionært og gerne vil yde det bedste for vore virksomheder og borgere i Ringsted Kommune, så er det måske dig vi søger?

Vi søger 1 virksomhedskonsulent på 35 timer om ugen med tiltrædelse snarest.

Vi har fokus på at udvikle vores gode samarbejde med virksomhederne og hermed være med til at kunne matche virksomhedernes behov for arbejdskraft.

Om jobbet

Som generalist vil du skulle løse tværgående opgaver i teamet, som f.eks. generel og bred service til virksomhederne, herunder matche borgere og virksomheder. Du har all round viden om beskæftigelsesområdets målgrupper.

For stillingen gælder, at du har lyst og særlig viden om forsikrede ledige, jobparate og kontanthjælpsmodtagere, herunder også jobrotations- og voksenlærlingeordninger.

Medarbejderne i Arbejdsmarkedscenteret fremhæver:

- både medarbejdere og ledelse ønsker at udvikle og forbedre vore faglige metoder med henblik på bedre resultater for virksomheder og borgere
- vi har travlt, men vi har også plads til nye ideer
- vi har særlig god virksomheds- og borgerbetjening

Dine opgaver bliver, at:

- varetage etableringer af virksomhedspraktikker, løntilskudspladser og rekruttering i alle målgrupper
- medvirke til at dit team opnår de ønskede målsætninger og resultater for vores virksomhedsservice
- kunne bane vejen for at ledige kommer i arbejde via en målrettet indsats
- have en aktiv rolle i samspillet mellem borgere, beskæftigelsesrådgivere og virksomheder
- være opmærksom over for virksomheder med henblik på indgåelse af aftaler om jobansættelser eller virksomhedspraktik
- servicere og informere virksomheder grundigt om lovgivning og muligheder på arbejdsmarkedet for borgere
- have positivt fokus på individuelle løsninger og muligheder på arbejdsmarkedet - det rummelige arbejdsmarked
- udarbejde skriftlig dokumentation for ledige borgere i tilbud
- registrere, administrere tilbud, blanketter og varetage administrativ opfølgning
- indgå i virksomhedsteamets samlede opgaver, herunder den fælles Jobvagt og Jobservice Danmark i regionen
- varetage undervisning af grupper af borgere i emner af relevans for jobsøgning, valg af job og/eller uddannelse

Hvem er du

- tager ejerskab til Arbejdsmarkedscenterets ambitioner og opnår positive resultater for vores målsætninger på området
- er præsentabel, eminent god til at kommunikere, motivere og vant til virksomheds- og borgerkontakt
- gerne har erfaring og netværk fra det private erhvervsliv
- gerne har bred erfaring fra det sociale og beskæftigelsesrettede område
- har bredt kendskab til arbejdsmarkeds- og uddannelsesforhold
- er handlekraftig, robust og ambitiøs på borgernes vegne, og er ikke bange for at stille dem rimelige krav i forhold til deres situation
- kan arbejde selvstændigt, helhedsorienteret og tværfagligt
- kan se muligheder frem for begrænsninger, og herunder være med til at udvikle og skabe resultater til gavn for borgere og virksomheder
- er struktureret og systematisk, har en stærk datadisciplin og erfaring med skriftlig dokumentation
- har lyst til teamwork med faglighed i højsædet
- har kørekort

Afdeling

Du bliver en del af et virksomhedsteam, der aktuelt består af 9 medarbejdere, hvor man som ansat både vil være generalist og specialist.

Bilag 4: Jobopslag fra Varde kommune

Arbejdspladsens adresse:

Trisvadvej 35
5800 Varde
Danmark

Vigtige datoer

Oprettet: 29. november 2019
Ansøgningsfrist: 13. december 2019
Ansættelsesdato: 1. februar 2020

Virksomheden tilbyder

Ansættelse
Uldtid
Almindelige vilkår

Kontaktperson

Lise Würsching
Mobil: [29323667](tel:29323667)

Arbejdsgiver

Varde Kommune
Trisvadvej 35
5800 Varde
Danmark

Ansøgning

Via hjemmeside:

SØG JOBBET

annonce ID

080659

Jobcenter Varde søger 2 Job- & uddannelseskonsulenter

Har du lyst til at være med til at skabe fremtidens jobcenter? Vil du være med til at gå nye veje hvor vi tager udgangspunkt i borgerens ressourcer frem for begrænsninger, **så se her!**

Vi søger 2 job & uddannelseskonsulenter til faste stillinger i 37 timer om ugen til afdelingen Jobparate. Tiltrædelse snarest muligt og senest 1. februar 2020.

I Jobcentret er vi 155 medarbejdere fordelt på 8 afdelinger. I afdelingen Jobparate kommer du til at arbejde tæt sammen med 17 kollegaer.

Kerneopgaven i Jobcenter Varde er at hjælpe mennesker bedst muligt - uanset alder og funktionsniveau - til selvforsørgelse ud fra værdien om, at netop det, giver livskvalitet. I helt særlige tilfælde kan dette ikke lade sig gøre, og så er opgaven, så vidt muligt, at sikre det enkelte menneske et økonomisk fundament.

Du kommer til at arbejde med den arbejdsmarkedsrettede indsats inden for primært jobparate kontanthjælpsmodtagere.

Målet for borgeren er ordinært arbejde/uddannelse, hvor midlet er praktik, løntilskud og målrettede kurser. Derfor er det vigtigt du kan se dig selv i samspil med virksomheder, uddannelsesinstitutioner og borgere. Det betyder også at den enkelte medarbejder skal kunne kombinere opfølgningssamtaler med de virksomhedsrettede aktiviteter.

Dine arbejdsopgaver vil primært omfatte:

- Virksomhedsrettet indsats.
- Motiverende samtaler med fokus på den jobrettede indsats.
- Helhedsorienterede opfølgningssamtaler.
- Administration og registrering af indsatsen i jobcentrets it-systemer.

Om dig

- Du har lyst til den virksomhedsrettede indsats i forhold borgere og virksomheder.
- Din baggrund kan være socialfaglig, fysio- eller ergoterapeutisk, pædagogisk, lærer eller socialrådgiver uddannet.
- Du har gå på mod og **kan skabe resultater** gennem personlig indsats og stille krav om beskæftigelse uanset borgerens baggrund.
- Du har fokus på arbejdsmarkedet og virksomhedernes behov i opgaveløsningen og mestrer redskaberne i den jobrettede samtale.
- Er god til at arbejde sammen på tværs af fagligheder og opgaver omkring borgerne og virksomheder.
- Du kan tage ansvar og arbejde selvstændigt og struktureret.
- Du er god til skriftlig og mundtlig kommunikation og har gode it kompetencer.
- Du har kørekort og mulighed for at stille bil til rådighed.

Vi tilbyder

- En god arbejdsplads med klare værdier og mål.
- Høj faglighed.
- Flekstidsordning.
- Positive og engagerede kolleger.

Løn efter gældende overenskomst.

Ved ansættelse i stillingen skal straffeattest afleveres.

Vil du vide mere om stillingen kan du kontakte afdelingsleder Lise Würsching på mail lm1@varde.dk eller på tlf. 29323667.

Ansøgningsfrist 13.12.2019

Ansættelsessamtaler holdes den 17. december 2019

Kørekort:

A10(Villig til at bruge egen bil i jobbet), B(Almindelig bil).

Bilag 5: Interviewguide

Skal meget gerne være en refleksion over hele din karriere og ikke nødvendigvis et her-og-nu billede.

Personlige oplysninger:

Mand/kvinde: Alder: Uddannelsesår: Efteruddannelse:

Mening i arbejdet:

1. Hvis du skulle forklare nogen, der ikke ved noget om det, hvad laver en socialrådgiver så?
2. Hvad er en god socialrådgiver? Og hvad skal han/hun kunne? (kompetencer, både personlige og faglige)
3. Hvordan vil du beskrive dig selv som socialrådgiver tidligt i din karriere?
4. Hvordan vil du beskrive dig selv som socialrådgiver nu?
5. Er der nogen forskel? Indeni (for dig), og udenpå (for borgeren)
6. Når du ser på hele din karriere, har dine arbejdsopgaver som socialrådgiver generelt været meningsfulde? På hvilken måde?
7. Har du generelt følt dig motiveret og engageret i dit arbejde?

Krav om at skjule følelser:

8. Kræver dit arbejde generelt, at du behandler alle ens – også når du ikke har lyst til det?
9. Kræver dit arbejde, at du skjuler dine følelser?
10. Skal du være venlig og imødekommende over for alle – uanset hvordan de er over for dig?

Følelsesmæssige krav:

11. Skal du tage stilling til andre menneskers personlige problemer i dit arbejde?

Man siger, at socialrådgivere arbejder i et felt med høje følelsesmæssige krav. De krav defineres ofte som:

- At man skal kunne forstå, rumme og håndtere andres og egne følelser (afmagt, frustration, utryghed, vrede m.m.)
- At skulle lade som om, at man føler noget, som man egentlig ikke føler (fx smile, optræde høfligt, vise forståelse eller venlighed, uafhængigt af borgerens adfærd)
- At man skal undertrykke sine egne negative følelser (vrede, irritation, antipati, m.m.)

- At man skal skjule ens følelser (frygt, bekymringer, ligegyldighed, kedsomhed m.m.)
 - At man skal kunne aflæse og forudse handlinger (være på "forkant" med situationen)
12. Kan du genkende nogen af dem fra dit daglige arbejde og din karriere generelt set?
 13. Er der nogen krav, du synes "mangler" på listen?
 14. Er dit arbejde følelsesmæssigt belastende? Her tænkes set over hele din karriere, og ikke kun specifikt dit nuværende job. Hvis ja, kan du give et eksempel
 15. Oplever du, at du bliver mere eller mindre følelsesmæssigt belastet nu end i starten af din karriere? Kan du give eksempler på forskellen
 16. Bliver du følelsesmæssigt berørt af dit arbejde? Hvis ja, på hvilken måde?
 17. Bliver du mere eller mindre berørt nu end i starten af din karriere? Kan du give eksempler?
 18. Har der været dage, hvor du ikke har haft lyst til at gå på arbejde? F.eks. pga. udsigten til et vanskeligt møde eller lignende?
 19. Har du været sygemeldt, af kortere eller længere varighed, hvor den primære årsag var arbejdets beskaffenhed?

Stress og udbrændthed:

20. Har du, i én eller flere perioder, haft symptomer på stress? f.eks. haft problemer med at slappe af, været irriteret, anspændt og følt dig stresset?
21. Har du, i én eller flere perioder, haft symptomer på kognitiv stress? f.eks. koncentrationsbesvær, svært ved at træffe beslutninger, svært ved at tænke klart, svært ved at huske?
22. Når du ser på hele din karriere, har du så haft jobs, hvor du følte dig følelsesmæssigt udmattet, når arbejdsdagen var slut? Hvis ja, var det de fleste eller de færreste jobs?
23. Hvad betyder følelsesmæssigt udmattet for dig? Hvordan føles det? Og har det nogen konsekvenser? På kort og på langt sigt?
24. Hvis ja til 3, 4, 5: Hvad har været kendetegnene for dit arbejdsliv i de perioder, hvor du havde stresssymptomer eller var følelsesmæssigt udmattet?

Hvordan påvirker dit arbejde dit privatliv:

25. Føler du, at dit arbejde tager så meget af din energi, at det går ud over privatlivet? Hvis ja, hvordan kan det konkret mærkes?
26. Har din familie og venner nogensinde sagt til dig, at du arbejder for meget?

27. Har din familie og venner nogensinde kommenteret på, hvordan de oplever, at dit arbejde påvirker dig?
28. Kan folk i dit private netværk "holde ud" at høre om dit arbejde?

Håndtering

29. Tror du, at dine borgere kan mærke forskel på dig nu og tidligere? Hvad er ændret?
30. Har du nogen strategier ift. at håndtere de følelsesmæssige krav, som arbejdet stiller?
31. Har du nogen gode råd til de nyuddannede socialrådgivere?
32. Oplever du det som tabu eller skamfuldt at tale om de personlige konsekvenser ved at arbejde med mennesker?
33. Hvem, hvis nogen, har du talt/taler du med om det?

Organisationen

34. Har du været ansat i en organisation, som italesatte de potentielle konsekvenser ved at arbejde i et felt med høje følelsesmæssige krav?
35. Har du været ansat i en organisation, hvor man forsøgte at minimere omkostningerne ved at arbejde med høje følelsesmæssige krav? Hvis ja, hvilke konkrete tiltag? Og hvilken effekt?
36. Hvad synes du, at arbejdspladserne burde/kunne gøre for at gøre det lettere at håndtere de høje følelsesmæssige krav i det daglige arbejde?

Hvis og hvis...

37. Hvis du skulle gøre det om, ville du så fortsat have valgt karrieren som socialrådgiver? Hvorfor/hvorfor ikke?
38. Synes du, at du har betalt en høj pris for dit valg af karriere? Og hvilken pris?
39. Vil du anbefale andre at blive socialrådgiver?

Er der noget, du vil tilføje?