

”Hvis jeg bliver et menneske, så bliver de også et menneske”

En undersøgelse af socialrådgiveres brug af sig selv i relationen med klienter



**Speciale
Kandidatuddannelse i Socialt Arbejde
Aalborg Universitet
Juni 2021**

Navn: Lone Munkeskov Hansen
Studienummer: 20111052
Antal anslag: 167.987
Vejleder: Lars Uggerhøj

Indholdsfortegnelse

Indholdsfortegnelse	1
Indledning.....	3
Problemfelt.....	3
Problemformulering	5
<i>Uddybning af problemformulering.....</i>	<i>5</i>
<i>Begrebsafklaring</i>	<i>6</i>
Studiet af brugen af sig selv	7
Opbygning.....	9
Kapitel 1: Metode.....	10
<i>Metodeindledning.....</i>	<i>10</i>
<i>Hermeneutik som videnskabsteoretisk udgangspunkt.....</i>	<i>10</i>
Filosofisk og metodisk hermeneutik.....	11
Den filosofiske hermeneutik	12
Den metodiske hermeneutik.....	13
<i>Kvalitativ metode</i>	<i>13</i>
Semistrukturerede interviews og interviewguide.....	14
Valg af informanter.....	15
Interviewsituationerne.....	16
<i>Transskription</i>	<i>16</i>
<i>Validitet</i>	<i>17</i>
<i>Reliabilitet</i>	<i>17</i>
<i>Neutralitet.....</i>	<i>18</i>
<i>Generaliserbarhed.....</i>	<i>19</i>
<i>Etiske overvejelser.....</i>	<i>19</i>
Kapitel 2: Teori.....	20
<i>Det private i det professionelle.....</i>	<i>21</i>
<i>Emotionssociologi</i>	<i>22</i>
<i>Scheffs teori om sociale bånd og skam.....</i>	<i>23</i>
Sociale bånd.....	23
Et sikkert socialt bånd er afstemt.....	24
Skam og stolthed	24
<i>Candace Clarks teori om social plads.....</i>	<i>25</i>
Social plads.....	25
<i>Me First</i> -strategi.....	26
<i>You First</i> -strategi	27

<i>Kundskabsformer</i>	<i>27</i>
Kapitel 3: Analyse	28
<i>Analysestrategi</i>	<i>28</i>
Abduktivt udgangspunkt.....	28
Lukket kodning med elementer af åben kodning.....	29
Analysetilgang og opbygning	29
<i>Præsentation af informanterne.....</i>	<i>30</i>
<i>Analysedel 1: Hvordan bruger socialrådgivere sig selv i relationen med klienterne?</i>	<i>30</i>
Personlige refleksioner.....	30
Personlige oplysninger	33
Personlighed og tilgang	34
Fokus.....	35
Behov	37
Delkonklusion	38
<i>Analysedel 2.1: Hvordan skaber socialrådgiverne mening med brugen af sig selv?.....</i>	<i>39</i>
Tillid og tryghed i relationen.....	40
Transparens.....	41
At fremstille sig selv som menneske.....	43
At nedtone sig selv	44
Begge er fejlbarlige	46
Men kun det som jeg vil	48
Er de ligestillede?	50
Mindsker menneskelighed magten?	51
En stolthedsspiral	52
Delkonklusion	54
<i>Analysedel 2.2: Hvordan skaber socialrådgiverne mening med brugen af sig selv i forhold til konteksten. 55</i>	
Praktisk sans	55
Tabu	56
Arbejdsglæde, autencitet og at undgå udbrændthed.....	57
At stille sig kritisk overfor egen brug af sig selv	57
Delkonklusion	58
Kapitel 4: Konklusion.....	58
Kapitel 5: Perspektiver for det sociale arbejde	60
Et behov for yderligere forskning om socialrådgivernes brug af sig selv	61
At skabe et legitimt rum for brugen af sig selv.....	61
At sætte grænser i fællesskab	62
Personlighed som en del af praksis	62
Litteraturliste	64

Indledning

“Thus, when workers or students ask me: “should I be professional or should I be myself?” I reply that the dualism implied in the question does not exist. They must be themselves if they are going to be professional.” (Shulman, 1984, s. 15).

Sådan skriver professor i socialt arbejde Lawrence Shulman i sin bog *“The skills of Helping Individuals and Groups”*. Spørgsmålet i citatet rammer hovedet på sømmet, i forhold til de overvejelser, som jeg selv har haft i mit virke som socialrådgiver: Om jeg skal være professionel eller mig selv? Og hvordan jeg forener mit private selv med at være en professionel socialrådgiver. Jeg har oplevet at være for professionel i starten af min karriere, men jeg har også senere oplevet, at mit selv og nogle af mine følelser kan bruges. Jeg har delt observationer, følelser og reaktioner med klienter. Og jeg har tænkt, at det med at sige, hvad vi fornemmer, føler og tænker ærligt kan noget både for mig og klienten. Men jeg har også reflekteret over, om det er særligt professionelt. Derfor har jeg valgt at kaste mig ud i dette emne for mit speciale.

Problemfelt

Hvad er privat, personligt og professionelt?

Professionel, personlig og privat. Sådan lyder de tre p’er, som er guidelines for, hvordan professionelle omsorgsudøvere skal agere i deres arbejde. Og kort sagt skal de professionelle undgå at blive private, som ifølge socialrådgiver og forfatter Erik Jappe er at være ubevidst, følelsesladet og styret af egne behov. En professionel er i modsætning hertil et menneske, der er faglig, opererer ud fra teoretisk viden og metoder og udelukkende har fokus på klientens behov. Samtidig må de professionelle heller ikke blive upersonlige i deres fremtræden, så det personlige synes at være vejen frem, hvor den professionelle integrerer sin personlighed i sin professionelle rolle, trækker på bearbejdede erfaringer, har selvindsigt, og begges behov bliver tilgodeset (Jappe, 2013, s. 179 og 180). I praksis synes denne differentiering mellem personlig og privat dog at være svær. I en artikel bragt i Information *“Findes den professionelle kærlighed?”* diskuterer fagpersoner og tidligere anbragte unge, om den professionelle tilgang eller den private tilgang virker bedst. Meningerne er delte. Et privat engagement og en følelsesmæssig involvering kan være afgørende for de unge. Samtidig kan et privat engagement kan føre til et svigt, hvis kontakten afbrydes (Vaaben & Richter, 2017).

Samtidig kan det være svært at få øje på, hvor grænsen går mellem privat og personlig, når man kigger på de internationale etiske retningslinjer fra IFSW, hvor det fremgår at socialarbejdere: “(...) *anerkender grænserne mellem det personlige og det professionelle liv (...)*” (IFSW, 2018). Men ikke hvor grænserne går. I “*Socialrådgivernes kompetenceprofil*” fra 2006 fremgår det, at socialrådgivernes personlige kompetencer blandt andet handler om, at: “(...) *Adskille egne behov fra borgerens behov (...)*” (Dansk Socialrådgiverforening, Kommunernes Landsforening & De Sociale Højskoler, 2006, s. 6).

Hvor hører følelserne og selvet til?

Ifølge senior lektor i socialt arbejde, Louise O’Connor, peger forskningen på, at socialarbejdere har svært ved at finde ud af, hvordan deres selv og deres følelser hører til i deres praksis arbejde, og det at være professionel. Det skaber et paradoks for socialarbejderne, idet følelser er en del af den professionelle praksis, hvis man ser på socialt arbejde som relationsbaseret, og følelser som relationelt konstrueret (O’Connor, 2020, s. 653 og 654). Der synes at være bred enighed om, at jo mere bevidst socialrådgiveren er om sine følelser jo bedre er det for interaktionen med klienterne (Dewane, 2006, s. 545, Ingram, 2015, s. 134). Doktor i socialt arbejde, Richard Ingram, understreger i sin bog “*Understanding emotions in social work*”, at hvis ikke socialarbejdere er bevidste og har viden om deres egne følelser, vil de ikke kunne indgå i et empatisk og afstemt forhold med deres klienter. Socialarbejdere skal derfor bruge supervision til at forstå deres følelsesmæssige påvirkninger fra praksis (Ingram, 2015, s. 134). Men hvad med den anden part af relationen, klienterne? Når man spørger klienterne, så vil de gerne have en mere menneskelig relation til deres socialrådgiver (Uggerhøj, 2003, s. 84 og 85). Ifølge professor i socialt arbejde Lars Uggerhøj efterspørger klienterne engagement, menneskelighed og ærlighed fra deres socialrådgivere. Menneskelighed bliver her beskrevet som, at socialrådgiveren er i stand til vise eksempelvis glæde og vrede i relationen og vise en flig af eget liv (Uggerhøj, 2003, s. 84 og 85).

At brug sig selv

En vigtig kunnen indenfor det kliniske sociale arbejde, at socialarbejdere integrerer sit professionelle jeg med sit personlige jeg, ifølge associate professor i socialt arbejde, Claudia J. Dewane. Hun argumenterer for, at socialarbejdere i højere grad end andre professioner møder mennesker, der har lidt store tab, og det kræver en autentisk person at kunne takle (Dewane, 2006, s. 544). Indenfor den interaktionistiske tilgang i det sociale arbejde argumenterer Lawrence Shulman for, at det at vise og dele sine følelser med klienter er professionelt

(Hutchinson & Oltedal, 2006, s. 114). Men det er svært at se, hvor grænsen til de private følelser går. Socialrådgiveres brug af at dele oplysninger om sig selv er af samme grund et kontroversielt emne indenfor det sociale arbejde (Dewane, 2006, s. 556). Når man læser i bogen *“Socialrådgivning og socialt arbejde”* fremgår det, at brug af egne følelser i interaktionen med klienten opfattes som forstyrrende for hjælpeprocessen (Antczak, 2016, s. 119). Denne opfattelse kan forstås i lyset af, at det sociale arbejde har overtaget en professionsopfattelse fra det medicinske felt, hvor den professionelle skal bevare kontrol over sine følelser (Shulman, 1984, s. 14). Men som adjunkt i socialt arbejde Margaret F. Gibson påpeger, har det at undgå at afsløre sig selv måske aldrig været en mulighed, da det også omfatter ansigtsudtryk, kropssprog og tøj (Gibson, 2012, s. 289 og 294). Samtidig påpeger Dewane, at den største bekymring i forhold til socialarbejderes brug af oplysninger om deres liv uden for arbejdet i interaktionen med klienten er, at fokus flytter sig fra klienten og til socialarbejderen (Dewane, 2006, s. 555). Det overordnede spørgsmål, som socialarbejderen må stille sig selv, når de bruger selvoplysninger, er, om det til klientens fordel eller deres egen? (Dewane, 2006, s. 557). Dette leder mig til min problemformulering:

Problemformulering

Hvordan bruger socialrådgivere sig selv i relationen med klienter, og hvordan skaber socialrådgiverne mening om brugen af sig selv?

Uddybning af problemformulering

Min problemformulering dækker over følgende underspørgsmål, som danner udgangspunkt for min interviewguide og for opbygningen af min analyse:

- Hvordan bruger socialrådgivere sig selv i mødet med klienter?
- Med hvilket formål bruger socialrådgiverne sig selv?
- Hvordan oplever de, at brugen af sig selv indvirker på relation med klienten og på dem selv?
- Hvordan spiller konteksten ind på socialrådgiverens brug af sig selv?

Det første spørgsmål dækker over den første del af min problemformulering, mens de resterende tre spørgsmål dækker over anden del. Jeg har valgt at bruge ordet mening ud fra den betydning, som hermeneutikken tillægger ordet, således er det socialrådgivernes oplevelse af, dels hvorfor de bruger denne tilgang, og hvordan de oplever, at tilgangen indvirker på relationen og på dem selv.

Jeg har valgt at bruge begrebet klient i min opgave, da begrebet til stadighed bliver brugt i det meste internationale litteratur (McLaughlin, 2009, s. 1103). Begrebet klient er blevet tillagt den betydning, at det drejer sig om et menneske, der passivt har brug for hjælp og det understøtter socialarbejderens magtposition, men uagtet hvilken term vi bruger, så er det associeret med den betydning, som vi tillægger det (McLaughlin, 2009, s. 1103). Derfor har jeg valgt at bruge begrebet klient til trods for de problematiske associationer.

Begrebsafklaring

Jeg vil i det følgende redegøre for, hvad begrebet at bruge sig selv dækker over i min undersøgelse. Jeg har i min definition af begrebet taget udgangspunkt i Claudia J. Dewanes definition af begrebet, således er min definition af at bruge sig selv udarbejdet på baggrund heraf og fundene i min empiri. Jeg har valgt at omdøbe kategorier til mine egne termer, idet de i den eksisterende forskning og litteratur har forskellige betegnelser alt efter både hvilket felt og hvilken forsker, der benævner begrebet. Dewane definerer begrebet at bruge sig selv indenfor det kliniske sociale arbejde med 5 forskellige kendetegn: brug af personlighed, brug af trossystem/overbevisninger, brug af relationel dynamikker, brug af angst og brug af selvoplysninger (Dewane, 2006, s. 544). Jeg definerer brugen af sig selv med følgende tre kategorier:

Personlige refleksioner som er verbale udsagn til klienten om socialrådgiverens egne følelser, tanker, observationer og reaktioner på det, der foregår mellem socialrådgiveren og klienten, om klienten og om sig selv. Desuden har jeg valgt at medtage følelser som eksempelvis gråd, som har et nonverbalt udtryk. Denne kategori har baggrund i Dewanes 3. kategori brug af relationelle dynamikker (Dewane, 2006, s. 550 og 551).

Personlige oplysninger som værende socialrådgiverens verbale udsagn om dennes egne oplevelser og erfaringer, holdninger og værdier. Denne kategori er udarbejdet på baggrund af Dewanes 5. kategori, brug af selvoplysninger (Dewane, 2006, s. 556 og 557), og er udbygget i forhold til fund fra den eksisterende forskning på det psykologiske felt (Henretty & Levitt, 2009, s. 68).

Personlighed og tilgang som dækker over, hvordan socialarbejderen via sin personlighed bruger en bestemt tilgang, metode eller teoretisk tilgang. Denne kategori svarer delvist til Dewanes 1. kategori (Dewane, 2006, s. 545).

Studiet af brugen af sig selv

Til trods for at det synes uundgåeligt i et eller andet omfang at bruge sig selv som socialrådgiver, synes området ubelyst i Danmark. Jeg vil i denne litteraturgennemgang præsentere den forskning, som ligger sig op af emnet for min undersøgelse. Indledningsvist vil jeg redegøre for min litteratursøgning.

Min litteratursøgning er foretaget primært ud fra kædesøgning ud fra relevante tekster fra pensum samt andre relevante specialer fremsøgt på AAUs projektbibliotek. Derudover har jeg søgt på bibliotek.dk, libris.se og idunn.no samt de internationale databaser Social Science Database, Sage Journals Online, Nora - National Open Research Analytics og på AAU-biblioteks database Primo. Jeg har søgt på tidsskrifter såsom Socialrådgiveren, Emotional Review, Tidsskrift for Arbejdsliv, Vera - tidsskriftet for socialpædagoger. Jeg har lavet en omfattende søgning på Google Scholar, hvor jeg har søgt på både nedenstående ord samt på citering af relevante tekster. Jeg har ikke foretaget en specifik tidsafgrænsning. Jeg har søgt på blandt andet følgende ord: følelser, emotions, socialt arbejde, brug af sig selv, use of self, social work, self-disclosure, personlig, professionel, socialrådgiver mf. Jeg har fundet følgende relevante tekster:

I Danmark er socialrådgiveres håndtering af følelser i mødet med klienter i 2015 blevet undersøgt af adjunkt i socialt arbejde Cecilie K. Moesby-Jensen & forsker og underviser ved institut for socialt arbejde Helle Schjellerup Nielsen i deres undersøgelse: *“Emotional labor in social workers' practice”*. Her finder de, at socialrådgiverne enten lukker af for deres følelser i mødet med klienterne for at holde en professionel distance, eller at de udskyder følelserne og arbejder med dem efterfølgende (Mosby-Jensen & Nielsen, 2015, s. 695 og 697). Den sidste strategi er at lade følelserne dominere, hvor socialrådgiveren er “taget” følelsesmæssigt af sagen (Mosby-Jensen & Nielsen, 2015, s. 698). Hvis vi vender os mod forskning udført i de nordiske lande er italesættelser af sig selv hos medarbejdere i det psykiatriske arbejde blevet undersøgt i en norsk undersøgelse af Phd. kandidat i psykosocialt helbred Ellen Ånestad Moen og Professor i psykosocialt helbred Inger Beate Larsens i 2013 *“Her er det faktisk hele meg som er på jobb”*: om å bruke erfaringer med egen psykiske helse i profesjonelle relasjoner”.

Undersøgelsen viste, at medarbejderne fortalte om deres egne erfaringer med psykiske problemer til patienterne (Moen & Larsen, 2013, s. 15). De anså deres personlige erfaringer som en vigtig del af deres fagperson og anså det vigtig ikke at være en “superperson” for at kunne give hjælp til andre (Moen & Larsen, 2013, s. 18). Deltagerne erfarede også, at når de var ærlige, så blev patienterne også mere ærlige (Moen & Larsen, 2013, s. 19). De påpeger, at i og med medarbejderen har mest magt, bliver det også dem, der bestemmer, hvad der skal deles og ikke deles, og hvad det indebærer at have den anden i fokus (Moen & Larsen, 2013, s. 23). Indenfor det internationale psykologiske felt er fænomenet med at italesætte oplysninger om sig selv relativt velundersøgt og peger på overvejende positive resultater for terapiens udkom. I 2009 lavede phd. kandidat i psykologi Jennifer R. Henretty, og professor i psykologi Heidi M. Levitt, et review over den kvalitative forskning, der er foretaget omkring brugen af personlige oplysninger af terapeuter i artiklen *“The role of therapist self-disclosure in psychotherapy: A qualitative review.”* Her finder de, at udsagn, hvor behandleren udtrykker umiddelbare følelser, tanker eller reaktioner, som opstår i relationen med klienten, fremkaldte mere positive respons fra klienter end udsagn, hvor terapeuten fortæller personlige ting om sig selv som eks. egne erfaringer til klienten (Henretty & Levitt, 2009, s. 68). De finder tillige, at brug af oplysninger om sig selv har en bedre effekt end en ikke afslørende tilgang for klienterne, at klienter har en større sympati for terapeuter, der bruger selvafløringer, og at klienter afslører mere om sig selv (Henretty & Levitt, 2009, s. 69). Brugen af sig selv i det sociale arbejde er dog blevet sparsomt undersøgt i international forskning primært indenfor det kliniske sociale arbejde. En af disse undersøgelser, *“Social Worker's Use of Self”*, er lavet af professor i uddannelsespsykologi, Andrea Reupert, som i 2007 i Australien foretog en mindre kvalitativ undersøgelse, hvor hun undersøgte, om og hvordan socialarbejdere bruger sig selv i både terapeutiske og ikke terapeutiske sammenhænge (Reupert, 2007, s. 107). Hun konkluderer, at socialarbejderne bringer mere end deres professionelle persona til deres praksis, og de deler oplysninger om sig selv i arbejdet (Reupert, 2007, s. 113 og 114). I 2012 foretog professor i socialt arbejde, Carolyn Knight, en større kvantitativ undersøgelse indenfor det kliniske sociale arbejde i Baltimore i USA, *“Social Workers' Attitudes Towards And Engagement in Self-Disclosure”*, hvor hun konkluderer, at socialarbejdere generelt var positive overfor brugen af oplysninger om sig selv, men hovedparten tog ikke udgangspunkt i teori eller forskning til at guide deres handlinger (Knight, 2012, s. 303). Samtidig viste undersøgelsen, at socialarbejderne ikke følte sig forberedte gennem uddannelse og ej heller følte sig komfortable med at bringe brugen af oplysninger om sig selv op i supervision grundet det tabu, som det er forbundet med (Knight, 2012, s. 304 og 305). Senest har tidligere nævnte Andrea Reupert og

assisterende professor Cin Kin Kwan i 2019 undersøgt, hvordan socialarbejderes personlige erfaringer påvirker deres praksisarbejde i Hong Kong i undersøgelsen: *“The Relevance of Social Workers’ Personal Experiences to Their Practices”*. Undersøgelsen viser, at socialarbejdernes personlige erfaringer er udgangspunktet for, hvilken klientgruppe, de valgte at arbejde med, hvilket er problematisk, idet klientens behov således ikke kommer først (Kwan & Reupert, 2019, s. 264 og 265). De finder tillige, at socialarbejderne praktiserer deres arbejde ved at vælge en tilgang, som passede til deres personlighed, og at socialrådgiverne brugte deres selv til at bestemme, hvilke mål, klienterne skulle forfølge (Kwan & Reupert, 2019, s. 265), hvilket kan være problematisk, da de dermed kun ser situationen ud fra deres egen forståelse (Kwan & Reupert, 2019, s. 266).

Således synes der at være evidens for at italesættelser af sig selv kan virke befordrende på både relationen og klientens åbenhed overfor at fortælle om sig selv på det terapeutiske felt. Tillige synes italesættelser af sig selv at være et fænomen, der bliver brugt i det kliniske sociale arbejde men tilgangen bygger hverken på teoretisk eller metodisk viden. Indenfor det sociale felt peger forskere på, at tilgangen er problematisk, idet det er socialarbejderne, der afgør, hvad klientens behov er, og hvad det betyder at holde fokus på klienten grundet deres magtfulde position. Man kan sætte spørgsmålstegn ved om brugen af oplysninger om sig selv inden for terapien er omsættelig til socialrådgiveres brug af sig selv med klienter grundet magtdimensionen i det sociale arbejde. Derfor adskiller nærværende undersøgelse sig fra ovennævnte undersøgelser, selvom jeg også bygger videre på dem.

Opbygning

Opgaven er opbygget på følgende måde. I kapitel 1 præsenteres mit videnskabsteoretiske udgangspunkt og min metodiske fremgangsmåde. I kapitel 2 redegør jeg for min teoretiske ramme. I kapitel 3 introducerer jeg min analysestrategi og udfolder opgavens analyse, som delt op i to dele, og en underdel til analysedel 2. I kapitel 4 sammenfattes mine fund i en konklusion, hvorefter jeg i kapitel 5 i en perspektivering på baggrund af undersøgelsens fund peger på implikationer for det sociale arbejde.

Kapitel 1: Metode

Metodeindledning

Jeg vil i det følgende redegøre for undersøgelsens overordnede metodiske udgangspunkt, herunder det overordnede sigte samt hvilken form for viden, jeg har produceret. Herefter vil jeg introducere mit metodeafsnit og dennes opbygning.

Undersøgelsen tager afsæt i en anomi inden for det sociale arbejde (Olesen, 2018, s. 55), da brugen af sig selv ikke kan anses som kutyme i det sociale arbejde. At undersøge en anomi kan ifølge Olesen give en dybere indsigt i det normale. Dog vil undersøgelsen også kunne pege på et behov for en forandring på det sociale områdes felt, og en revurdering af hvad der kan bruges i praksis. Dermed sigter jeg mod, at undersøgelsen kan få et reparativt kritisk sigte, som er en form for kritik, der søger at analysere forandringspotentialer for at genskabe praksis (Monrad og Olesen, 2018, s. 312). Som det fremgår af min problemformulering, søger jeg at producere beskrivende viden om socialrådgivernes brug af sig selv såvel som mit sigte er at forstå og meningsfortolke socialrådgivernes meningsdannelse for at producere forstående viden (Olesen, 2018, s. 159). Jeg har positioneret mig inden for den individualistiske metodelogik, hvor de individuelle intentioner, handlinger og valg, ses som de fænomener, der driver udviklingen i samfundet (Monrad og Olesen, 2018, s. 13). Baggrunden herfor er, at jeg anser socialrådgiverne i undersøgelsen, som dem, der vælger, hvordan det sociale arbejde ser ud i praksis. Undersøgelsen siger således ikke noget om, hvordan socialrådgiverne handler i virkeligheden, hvilket interviews ikke gør (Monrad, 2018, s. 125).

Indledningsvist beskriver jeg mit videnskabsteoretiske udgangspunkt, hvorefter jeg redegør for mit valg af kvalitativ metode, semistrukturerede interviews og udførelse af interviews. Herefter behandles transskription og undersøgelsens validitet, reliabilitet, neutralitet og generaliserbarhed. Jeg afslutter metodeafsnittet med mine etiske overvejelser. Kodning af data vil blive behandlet under min analysestrategi. Jeg diskuterer løbende mine metodevalg.

Hermeneutik som videnskabsteoretisk udgangspunkt

Hermeneutik betyder kort sagt fortolkning (Højberg, 2013, s. 289), og hermeneutikken deler med blandt andet fænomenologien to grundlæggende betragtning om, hvordan man opnår viden: *At forståelse og fortolkning kommer før forklaring, og at de sociale fænomener og*

aktører, der studeres, er bærere af betydnings- og meningssammenhæng, og at det derfor er disse, der skal fortolkes og udlægges i en videnskabelig praksis (Højberg, 2013, s. 289). Hermeneutikken søger at fortolke og forstå, hvordan mennesker tilskriver mening til ting, begivenheder og fænomener i deres kontekst (Kristiansen, 2017, s. 154). Da min problemformulering søger mod at producere viden om, hvordan socialrådgivere skaber mening omkring deres brug af sig selv i netop den kontekst, de opererer i, synes det hermeneutiske udgangspunkt at knytte sig til min problemstilling.

Dog kunne jeg have valgt et fænomenologisk videnskabsteoretisk udgangspunkt, hvor man søger at forstå sociale fænomener ud fra aktørernes egne perspektiver og beskriver verden, som aktørerne oplever den (Tanggaard, 2017, s. 87). I fænomenologien søger man at sætte sin forforståelse til side for at kunne undersøge det, der viser sig (Tanggaard, 2017, s. 82). I og med min problemstilling beror på min forforståelse af fænomenet, har jeg fundet det mere frugtbart at bringe denne i spil ved at anlægge et hermeneutisk udgangspunkt, idet jeg anser den for væsentlig for min forståelse af problemet og for udarbejdelse af undersøgelse.

Filosofisk og metodisk hermeneutik

Der skelnes mellem fire former for hermeneutik: Traditionel hermeneutik, metodisk hermeneutik, filosofisk hermeneutik og kritisk hermeneutik (Højberg, 2013, s. 289). Jeg tager udgangspunkt i en kombination af den filosofiske hermeneutik og metodehermeneutikken. Den metodiske hermeneutik er kendetegnet ved regler for fortolkning (Højberg, 2013, s. 291). Martin Heidegger og Hans-Georg Gadamar udviklede senere den filosofiske hermeneutik, som handler om, *hvorfor* vi fortolker, frem for *hvordan* vi fortolker (Højberg, 2013, s. 291 og 292). Den metodiske og den filosofiske hermeneutik deler princippet om den hermeneutiske cirkel. Dele kan kun forstås, hvis helheden også tages i betragtning, og omvendt kan helheden kun forstås ved at kigge på delene (Højberg, 2013, s. 292). Den metodiske og den filosofiske hermeneutik adskiller sig fra hinanden ved *hvad* og *hvem*, der er omfattet af den hermeneutiske cirkel. For den metodiske hermeneutik handler den hermeneutiske cirkel om eksempelvis forholdet mellem et objekt og konteksten, mens den i den filosofiske hermeneutik handler om cirkelbevægelse mellem fortolkeren og fænomenet (Højberg, 2013, s. 293). Den metodiske hermeneutik arbejder med den hermeneutiske cirkel som epistemologi, mens den filosofiske hermeneutik ser den hermeneutiske cirkel som ontologisk princip (Højberg, 2013, s. 293), hvilket jeg lægger mig op ad i nærværende undersøgelse.

Den filosofiske hermeneutik

Ifølge Gadamer er fortolkning og forståelse et grundvilkår for den menneskelige eksistens. (Højberg, 2013, s. 299). Gadamer ser den hermeneutiske cirkel som en betingelse for den menneskelige erkendelsesproces, eksistens og erfaring. Bevægelsen mellem fortolkeren og genstanden, som vedkommende undersøger, er cirkulær, og det vil sige, at genstanden også virker tilbage på fortolkeren. Derfor beskriver man ofte den hermeneutiske cirkel som en spiral, som er kendetegnet ved at være uendelig (Højberg, 2013, s. 300). Menneskets forståelse består af forforståelse og fordomme. Her skal fordomme forstås som en forudgående mening om et fænomen, og vi kan ikke forstå eller tolke verden, hvis vi ikke har gjort os domme, mens forforståelse er vores allerede givne forståelse af verden. Ifølge Gadamer er det en illusion, at vi kan gå til verden fordomsfrit, og derfor handler det om at acceptere fordommene som en produktiv forudsætning for at forstå verden (Højberg, 2013, s. 301 og 302). Ifølge Gadamer udgør forforståelse og fordomme den forståelseshorisont, som er vores udgangspunkt for at forstå verden, og den er foranderlig (Højberg, 2013, s. 302 og 303). Når to forståelseshorisonter mødes gennem dialog, beskriver man i hermeneutikken den mening, der opstår mellem dem som en horisontsammensmeltning. Her handler det ikke om, at man er enige, men om at man forstår det, den anden siger noget om, og at man får udvidet sin forståelseshorisont (Højberg, 2013, s. 303). Kritikken mod hermeneutikken er blandt andet, at hvis fortolkeren er bestemmende for meningsdannelsen, så er det også fortolkeren, der hævder at sidde inde med sandheden, og hvis det ikke metodisk kan afgøres, hvilken fortolkning, der er den rigtige, bliver alle fortolkninger ligegyldige (Højberg, 2013, s. 310). Ifølge Gadamer er sandheden dog noget, der opstår i horisontsammensmeltningen, og han påpeger, at der ikke findes en objektiv og endelig sandhed om verden (Højberg, 2013, s. 310). Således må sandheden forstås som den nye erkendelse og forståelse (Kristiansen, 2017, s. 158). Der er samtidig tale om “dobbelt hermeneutik”, da aktørens fortolkning og forståelse af fænomenet spiller tilbage på forskerens forståelser af fænomenet (Højberg, 2013, s. 317). Jeg har i indledningen redegjort for min forforståelse, som ligger til grund for undersøgelsen. Den har ændret sig i takt med, at jeg har afsøgt feltet, drøftet problemstillingen med min vejleder, mødt informanterne og anlagt en teoretisk ramme. For yderligere henvises til bilag 2, hvor jeg beskriver dette i en hermeneutisk spiral.

Den metodiske hermeneutik

Den metodologiske hermeneutik har bestemte principper, procedurer og greb til at gennemføre fortolkninger (Kristiansen, 2017, s. 155). Som nævnt ovenfor beror den metodiske hermeneutik på princippet om den hermeneutiske cirkel, og dette får en betydning for, hvordan man analyserer. En hermeneutisk analyse former sig typisk som en detaljeret beskrivelse af en række forskellige detaljer, der er med til at forme en overordnet forståelse af fænomenet. Hermeneutiske analyser bevæger sig fra del til helhed, mellem ord og sætninger, mellem tekst og kontekst osv. Målet er at nå frem til en helhedsforståelse uden indre modsigelser (Kristiansen, 2017, s. 160). Det får en betydning for min analyse, hvilket jeg vil redegøre for under min analysestrategi. Jeg bevæger mig mellem del og helhed gennem hele udførelsen af min undersøgelse, hvilket jeg løbende vil argumentere for. Idet forskningsprocessen er en uafsluttet og åben proces (Højberg, 2013, s. 319), må min undersøgelse forstås herudfra.

Kvalitativ metode

Jeg har valgt at bruge kvalitativ metode, hvilket jeg vil redegøre og argumentere for i det følgende.

Ud fra min afsøgning af feltet, og den manglende forskning i dansk kontekst er jeg endt ud med at undersøge socialrådgivernes meningsskabelse omkring brugen af sig selv. Derfor er mit valg faldet på den kvalitative metode, som handler om at forstå, hvordan mennesker fortolker deres handlinger, og hvilken mening de tilskriver deres oplevelser (Merriam, 2015, s. 6). En form for kvalitativ forskning er "*basic qualitative research*", hvor formålet er at finde gentagne mønstre, som karakteriserer empirien. Fortolkningen vil være forskerens forståelse af informanternes forståelse af det undersøgte fænomen. Det primære mål for basic kvalitativ studier er at afdække og fortolke disse meninger (Merriam, 2015, s. 24 og 25). Det er den tilgang, som jeg lægger mig op ad, og dermed bliver min fortolkning min forståelse af socialrådgivernes forståelse. Kvalitativ forskning kan anskues som enten en særlig erkendelsestradition i opposition til den kvantitative forskningstilgang eller som en fase i ethvert forskningsprojekt (Brinkmann & Tanggaard, 2015, s. 14 og 16). Det er den sidste tilgang, jeg læner mig op ad, da nærværende undersøgelse kan ses som en "forundersøgelse", der på sigt kan lægge til grund for en større kvantitativ undersøgelse. Hvis jeg på nuværende tidspunkt havde valgt at foretage en større kvantitativ undersøgelse af emnet, kunne jeg have fået belyst omfanget af socialrådgivere, der gør brug af denne tilgang, hvilket den kvantitative

metode er egnet til (Monrad, 2018, s. 205), men idet emnet for min undersøgelse er underbelyst i forskningen, synes den kvalitative tilgang at være den rette metode til at belyse min problemstilling. Det ofte en god ide at kombinere interviewforskning med andre undersøgelsesmetoder (Brinkmann & Tanggaard, 2015, s. 33). Oprindeligt var mit sigte at benytte mig af metodetriangulering ved at lave en etnografisk undersøgelse af socialrådgivernes brug af sig selv i interaktionen med klienten ved hjælp af videooptagelser af samtaler mellem socialrådgivere og klienter. Herefter ville jeg have lavet kvalitative interviews med begge parter med udgangspunkt i videooptagelserne. Observationer foretages normalt for at følge, hvordan mennesker handler og interagerer i bestemte sammenhænge (Raudaskoski, 2015, s. 97 og 98), og dermed kunne denne metode således have givet mig en indsigt i, dels hvordan socialrådgivere faktisk handler, dels hvad der sker i interaktionen mellem socialrådgivere og klienten. Tillige ville de efterfølgende interviews have kvalificeret denne tilgang ved at give indblik i parternes meningsskabelse herom. Omend denne metodes åbenlyse relevans for undersøgelsen, har det grundet den nuværende situation med Covid-19 ikke været muligt. En etnografisk undersøgelse som beskrevet ovenfor kunne være næste led i undersøgelsen af emnet.

Semistrukturerede interviews og interviewguide

Sigtet med min undersøgelse er at opnå viden om socialrådgivernes oplevelser af at bruge sig selv, og deres oplevelse af, hvordan dette skaber mening for dem. Ifølge professorerne i psykologi Svend Brinkmann og Steiner Kvale bør man vælge interview som metode, når man søger viden om menneskets oplevelsesverden (Kvale & Brinkmann, 2015, s. 153). På den baggrund har jeg valgt interview som metode til at belyse min problemformulering. Interview kan have eksplorative og hypotesetestende formål, hvor et eksplorativt interview er relativt ustruktureret, er det hypotesetestende interview mere struktureret. (Kvale & Brinkmann, 2015, s. 159). Jeg havde inden mine forskningsinterviews to baggrundsinterviews med socialrådgiver Rikke Posborg, som er medforfatter til bogen *“Socialrådgivning og socialt arbejde”* og en jobcentermedarbejder, som begge vedkender sig at bruge deres følelser i arbejdet med klienter. Disse interviews er afholdt med eksplorativt formål og uden en fast interviewguide. I mine forskningsinterviews har jeg valgt at gøre brug af semistrukturerede interviews, der indeholder elementer af både et eksplorativt og et hypotesetestende formål. Dette fordi jeg på interviewtidspunktet havde en meget specifik forskningsmæssig viden om, hvordan brugen af sig selv kan virke fremmede for relationen, hvilket førte til en række forskningsdrevne og

strukturerede spørgsmål. Dog kan man diskutere, om man begrænser sit udsyn ved at have læst for meget om emnet på forhånd (Brinkmann & Tanggaard, 2015, s. 37). Derfor har jeg valgt at have et eksplorativt element i mine interviews, ved at jeg i starten af interviewene har valgt at stille et helt åbent spørgsmål om, hvordan de selv oplever at bruge sig selv, for derigennem at åbne op for nye erkendelser. Ifølge Brinkmann og Kvale skal hovedspørgsmålene i interviewsituationer være deskriptive (Kvale & Brinkmann, 2015, s. 188 og 190). Dette har jeg gjort brug af for at få så mange beskrivelser som muligt, hvilket giver mig et stort og fyldigt materiale at analysere ud fra. Interviewguiden er konstrueret, således at den bevæger sig fra det partikulære, socialrådgivernes oplevelse og brug af tilgangen, til at forstå fænomenet i sin helhed inden for socialrådgiverens arbejdsfelt ved at spørge ind til konteksten (se bilag 3). Hvis jeg havde valgt en mere struktureret tilgang i min interviewguide, kunne jeg havde fundet mere sammenlignelig viden, men ved at bruge tilgangen med semistrukturerede interviews har jeg fået viden, der indeholder mere kompleksitet, hvilket har kvalificeret min analyse til at blive mere nuanceret.

Valg af informanter

Der er overordnet fire strategier til at søge adgang til et felt: Gennem netværk, informanter man ikke kender, adgang gennem gatekeeper og sneboldmetoden (Monrad, 2018, s. 132). Jeg har valgt at gøre brug af sneboldmetoden i første omgang, da jeg via et baggrundsinterview fik kontakt til flere informanter (Monrad, 2018, s. 134). Da disse ikke var uddannet socialrådgivere, valgte jeg at søge informanter på ny. Her benyttede jeg metoden at søge adgang via netværk, hvor jeg efterspurgte informanter, der ikke har direkte forbindelse til mig for at undgå at sammenblande min private rolle med min forskerrolle (Monrad, 2018, s. 132). Herigennem fik jeg kontakt til to informanter fra jobcenterområdet. Dertil gjorde jeg brug af direkte adgang til informanter, hvor jeg gennem et opslag i facebookgruppen "*Coronahjælp til socialrådgiverstuderende*" efterspurgte informanter, der vedkendte sig at bruge sig selv i deres relation med klienter (Monrad, 2018, s. 133). Her fik jeg 22 henvendelser, hvoraf 12 ønskede at deltage i undersøgelsen. Herfra har jeg valgt fem informanter. Jeg har søgt at få en vis diversitet i informanterne ved at bruge både erfarne og uerfarne socialrådgivere (der har arbejdet mindre end fem år i faget). Dertil har jeg søgt at få både mandlige og kvindelige informanter og socialrådgivere, der arbejder på forskellige områder af socialrådgiverfeltet for herigennem at få belyst, hvordan konteksten indvirker på socialrådgiveres brug af sig selv. Jeg er endt ud med at have syv informanter, som alle er socialrådgiver. Antallet af informanter bestemmes altid ud fra projektets rammer, varighed og ressourcer (Brinkmann & Tanggaard,

2015, s. 32). Således har jeg foretaget forholdsvis få interviews, som dog vurderes at være passende i forhold til projektets ressourcer, rammer og varighed.

Interviewsituationerne

Jeg har afholdt syv interviews med socialrådgivere. Det viste sig, at to af interviewpersonerne ikke brugte sig selv ud fra min forståelse af fænomenet, hvorfor jeg valgte at udelade dem. Jeg kunne have valgt at medtage dem, fordi de netop på baggrund af deres personlighed ikke brugte sig selv i relationen med klienterne, hvilket understøtter mit fund om, at personlighed er afgørende for, hvordan man bruger sig selv. Forinden interviewene har jeg fremsendt de overordnede spørgsmål til interviewet, da jeg gerne ville have at informanterne reflekterede over deres brug af sig selv inden interviewene ud fra en tese om, at socialrådgiverne grundet manglende uddannelse omkring tilgangen, formentlig ikke havde reflekteret over det tidligere. Dog mistede jeg på den måde de spontane ytringer om, hvordan socialrådgiverne bruger sig selv. Interviewene er grundet Covid-19 foretaget over Facetime eller Teams på nær et af dem, der er foretaget telefonisk grundet tekniske problemer. Interviewene har taget mellem 55 minutter og 110 minutter. Interviewene bærer præg af at være meget forskellige i forhold til rækkefølgen af spørgsmålene, da jeg søgte at følge informantens oplysninger og spørge ind undervejs ud fra mine interviewspørgsmål.

Transskription

Jeg har efter afholdelse af alle mine interviews transskriberet dem til skreven form ved hjælp af programmet Otranscribe. At transskribere fra en lydfil til en skreven tekst at transformere fra en form til en anden, hvor flere elementer af interviewets fysiske form mistes. Det betyder, at en mængde informationer er gået tabt gennem min transskribering, såsom kropssprog og stemmeføring (Kvale & Brinkmann, 2015, s. 236). Jeg har valgt at transskribere de fulde interviews med undtagelse af få passager og så nøjagtigt som muligt, idet transskribering har en karakter af fortolkning og er konstruktioner fra en mundtlig samtale til en skreven tekst (Kvale & Brinkmann, 2015, s. 243 og 244). Således har jeg inddraget alle øh'er og følelsesmæssige udtryk såsom latter. Jeg har dog i citaterne i rapporten lavet lettere omformuleringer ved eksempelvis at tilføje ord med henblik på at øge forståelser, som ligger implicit i informantens udsagn. Disse ord markeret med (red.) i teksten, således at det fremgår, at ordene er tilføjet af forskeren. Dertil har jeg udeladt øh'er og lignende for læsevenligheds

skyld. Nogle citater er "plukket" eller sammensat af et længere citat, hvor noget er udeladt, således fremgår der (...) for at indikere, at der er tekst, som er udeladt.

Validitet

Validitet handler om, om man undersøger det, som ens problemstilling omhandler og om operationaliseringsprocessen (Monrad & Olesen, 2018, s. 300). I nærværende undersøgelse har operationaliseringsprocessen været at omsætte begrebet brugen af sig selv til et konkret observerbart fænomen, hvilket jeg har gjort ved at definere begrebet ud fra eksisterende forskning og teori, for herigennem at vise, hvad jeg undersøger, og hvad jeg ikke undersøger. Idet begrebet er et "flydende" begreb, som handler om, hvordan socialrådgiveren bruger sit personlige jeg, er det ikke målbart i statistisk forstand. Validitet handler også om, om man har forstået informanten rigtigt (Monrad & Olesen, 2018, s. 301). Jeg har gjort brug af at tjekke ind undervejs i interviewet ved at gentage informanternes svar ud fra min egen forståelse, for at tjekke om jeg har forstået det rigtig. Dertil har jeg fremsendt udskrift af interviewene til gennemlæsning til de af informanterne, der ønskede dette.

Reliabilitet

Reliabilitet eller overensstemmelse handler om, om undersøgelsen er udført nøjagtig og præcist, og herunder særligt hvordan datatilvirkningen og bearbejdningen af data er gennemført (Monrad & Olesen, 2018, s. 302). Datatilvirkningen er sket gennem interviews over Facetime eller Teams. Et af interviewene er foretaget telefonisk, hvilket dog ikke vurderes at have haft indflydelse for datamaterialet. På trods af at samme interviewguide er brugt under alle interviews, har mit eksplorative spørgsmål ført til forskelligt fokus i samtalerne, og variationer i dataindsamlingen, som kan påvirke reliabiliteten (Monrad & Olesen, 2018, s. 303). Dog er alle spurgt om de samme spørgsmål på forskellige måder, hvorfor det ikke vurderes at have ført til væsentlige variationer. Reliabilitet handler også om, at der er foretaget en systematisk og omhyggelig kodning af data, hvilket jeg har gjort som beskrevet under min analysestrategi. I kvalitativ forskning kan reliabilitet undersøges ud fra et spørgsmål om stabilitet eller ækvivalens. Stabilitet handler om, om informanterne ville svare det samme efter kort tid ved gentagelse af undersøgelsen, mens ækvivalens betyder om eksempelvis en anden forsker ville kode på samme måde (Monrad & Olesen, 2018, s. 302). I forhold til stabilitet, synes der stor sandsynlighed for, at mine informanter ville svare det samme efter en kortere periode, idet de stort set alle er meget erfarne socialrådgivere, hvorfor det synes usandsynligt, at de skulle skifte

tilgang efter en kortere periode. I forhold til ækvivalens er det tvivlsomt, om en anden forsker vil kode på samme måde og ende med de samme fund, idet jeg har anlagt mig et hermeneutisk udgangspunkt og undersøgelsen derfor er foretaget ud fra netop min forforståelse af fænomenet.

Neutralitet

Neutralitet beskrives ofte som objektivitet eller bekræftbarhed, som er to forskellige måder at forholde sig til forskerens relationer og positionering i forhold til feltet. Mens objektivitet handler om, at forskeren skal påvirke undersøgelsen mindst muligt, handler bekræftbarhed om, at forskeren medproducerer data (Monrad & Olesen, 2018, s. 303). Qua mit videnskabsteoretiske udgangspunkt er jeg en aktiv medskaber af data, og jeg opererer derfor indenfor bekræftbarhed (Monrad, 2018, s. 112). Når man benytter sig af bekræftbarhed handler det i stedet om at reflektere over sin egen indvirkning gennem dialog med andre forskere (Monrad & Olesen, 2018, s. 303). Da jeg har et bredt og indgående kendskab til feltet inden undersøgelsen, da jeg har arbejdet som socialrådgiver i mange år, har jeg valgt at reflektere over forståelsen af mit datamateriale og fortolkningen af dette både med min vejleder, min klyngegruppe og de andre studerende, som jeg har dannet en skrivegruppe med, og der synes ikke at være modstridende interesser og motivation for undersøgelsen (Monrad & Olesen, 2018, s. 303). Dertil må et interview må ses som en aktiv samskabende interaktion mellem interviewer og informant (Brinkmann & Tanggaard, 2015, s. 30), og da jeg har foretaget interviews, må disse også ses som produkt af en samskabelse og dermed med indflydelse fra mig som forsker. Neutralitetsproblemer kan foregå ved, at man genfinder sine egne antagelser i data uden at foretage en egentlig analyse, eller ved at dataindsamlingen ikke har givet mulighed for modstridende fund (Monrad & Olesen, 2018, s. 304). Dette skønnes ikke at være tilfældet, da jeg jf. ovenstående har forholdt mig kritisk til min forudindtagelse. Et andet aspekt der kan påvirke neutraliteten, er relationen mellem forsker og informant (Monrad & Olesen, 2018, s. 305). Her synes det relevant, at jeg gennem et tidligere job har et personligt kendskab til en af informanterne. Jeg har dog ikke haft kontakt med denne i 10 år. Samtalen med denne informant bar præg af, at jeg i dette tilfælde havde sværere ved at strukturere samtalen og overholde tidsrammen, hvilket formentlig handler om mit kendskab til informanten forinden, derimod synes indholdet af interviewet ikke at være påvirket heraf.

Generaliserbarhed

Generaliserbarhed handler om, hvorvidt resultaterne i en undersøgelse kan bruges i andre kontekster eller hos andre personer end de, der har deltaget i undersøgelsen (Monrad og Olesen, 2018, s. 306). Da min undersøgelse er omfangsmæssigt begrænset, kan den ikke sige noget om, hvordan socialrådgivere generelt bruger sig selv i relationen med klienter, og hvordan de skaber mening herom. Derimod kan den sige noget om netop de socialrådgivere, som jeg har interviewet og deres oplevelse og meningsdannelse omkring fænomenet i den kontekst, som de befinder sig i. Jeg har målrettet udvalgt informanter, som vedkender sig at bruge tilgangen, hvorfor undersøgelsen heller ikke kan sige noget om udbredelsen af fænomenet. I hvilket omfang mine resultater er anvendelige i forhold til andre personer og i andre kontekster end den undersøgte er svært at pege på, men grundet diversiteten og den ensartede brug af tilgangen sammenholdt med den store interesse for at deltage i undersøgelsen peger det på, at fundene kan være overførbare ud over denne undersøgelse.

Etiske overvejelser

For at belyse mine etiske overvejelser i undersøgelsen har jeg valgt at tage udgangspunkt i Brinkmanns fire tommelfingerregler: Informeret samtykke, fortrolighed, konsekvenser og forskerrollen (Brinkmann, 2015, s. 477 og 478). Jeg har dog ikke behandlet forskerrollen, hvor der henvises til neutralitet.

Som Brinkmann angiver, indebærer informeret samtykke, at forskningsdeltagerne ved, hvad de deltager i, og det kræver en vis forståelse af, hvad kvalitativ forskning er (Brinkmann, 2015, s. 477). I de to første eksplorative indledende interviews har jeg orienteret om det forskningsmæssige sigte, inden jeg er gået i gang med interviewene. Ved mine forskningsinterview er alle deltagere blevet tilsendt både overordnede spørgsmål til interviewet og samtykkeerklæringen før interviewet og har derfor haft mulighed for at gennemlæse og revurdere deres deltagelse inden interviewet. Efterfølgende har jeg modtaget skriftligt samtykke fra alle deltagere.

Alle informanter er blevet lovet anonymitet. For socialrådgiverne kan dette have en betydning, idet brugen af sig selv i det sociale arbejde kan være forbundet med tabu. Gennem anonymiteten, vurderer jeg, at der er skabt mulighed for, at socialrådgiverne frit kan tale om deres tilgang uden at skulle tage hensyn til hverken arbejdsgivere og andre medlemmer af professionen. I rapporteringen har jeg givet mine informanter nye navne, således at de ikke kan identificeres. Vedrørende opbevaring af oplysningerne, gemmer jeg lydoptagelser på et

eksternt usb-stik, indtil efter eksamen jf. retningslinjer herom. Idet informanterne finder brugen af sig selv nyttig, kan fundene i undersøgelsen afvige fra deres forståelse. Jeg har søgt ikke at lave absolutte fortolkninger, således at informanterne føler sig kategoriseret på en måde, hvor der ikke er plads til en anden fortolkning (Brinkmann, 2015, s. 476 og 477).

Kapitel 2: Teori

Jeg har valgt at anlægge en teoretisk ramme på min analyse, som tager udgangspunkt i Lawrence Shulmans forståelse af brug af følelser i en professionel sammenhæng kombineret med psykolog Lene Møllers forståelse af det private i det professionelle. Jeg har valgt at bruge teorier, der understøtter denne forståelse. Jeg har valgt at bruge Scheffs teori om sociale bånd og skam og Candace Clarks teori om social plads komplementært hertil for at belyse, hvordan socialrådgiverne skaber mening om brugen af sig selv. Fundene i undersøgelsen kunne have været teoretiseret på en anden måde, og dermed have givet et andet resultat. En mulighed var at bruge Meads teori om den generaliserede anden til at belyse, hvordan socialrådgiverne bruger sig selv for at modellere adfærd hos deres klienter, hvilket også kunne have været frugtbart. Dog har jeg valgt at fokusere på de fund, der fremstår mest væsentlige ud fra min empiri, såsom oplevelsen af en tryk og tillidsfuld relation til klienterne samt udligning af magten, som Meads teori ikke kunne have bibragt forståelse om. Teorier kan udgå fra forskellige analyseniveauer, hvor der skelnes mellem makro-, meso- og mikroperspektiv. I makroperspektivet betragtes samfundet kort sagt at styre den enkeltes liv og bevidsthed (Meeuwisse & Swärd, 2014, s. 103). I et mikroperspektiv ses individets adfærd og livsvilkår som et produkt af indre strukturer. Meeuwisse og Swärd peger på, at der er begrænsninger i de rendyrkede versioner af disse perspektiver, og at et fænomen ofte kan analyseres ud fra flere niveauer (Meeuwisse & Swärd, 2014, s. 104). Som nævnt under metodeafsnittet har jeg en individualistiske metodelogik, hvilket gør at anlægger jeg et mikroperspektiv, hvor jeg teoretiserer ud fra aktørernes intentioner, handlinger og valg som styrende for deres brug af sig selv. Jeg har foretaget dette valg på baggrund af mine fund, hvor konteksten ikke synes at være styrende. I sidste del af min analyse vil jeg dog berøre konteksten ved at analysere, hvordan socialrådgiverne skaber mening herudfra. Jeg har qua mit videnskabsteoretiske udgangspunkt valgt at gå i dybden med det partikulære for at forstå helheden, og jeg vil gennem perspektiverne for det sociale arbejde og sidste del af anden analysedel søge at forstå helheden herudfra. Jeg vil nu gennemgå mit teoretiske udgangspunkt.

Det private i det professionelle

Shulman argumenterer i sin bog *“The skills of helping individuals and groups”* for, at socialarbejderen skal integrere det personlige selv med det professionelle selv, og her argumenterer han for, at en væsentlig faktor for at kunne hjælpe andre, er at socialarbejderen er villig til at være ærlig, dele sine følelser og præsentere sig som et rigtigt menneske (Shulman, 1984, s. 14 og 71). Når socialarbejdere viser deres sårbarhed, ærlighed og menneskelighed, modellerer de den adfærd hos deres klienter (Shulman, 1984, s. 15). Shulman påpeger, at en person, der altid har selvkontrol og har alting regnet ud er umulig at relatere sig til. En klient, der ikke hele tiden ved, hvor arbejderen står, vil have svært ved at stole på socialarbejderen og det kan føre til, at klienten idealiserer socialarbejderen. Han påpeger, at hvis socialarbejderen er vred på klienten, så er det bedre, at vise sin vrede åbent, hvor den kan blive håndteret ærligt frem for at undertrykke følelsen, som så kommer til udtryk på måder, som er mere sårende og sværere for klienten at respondere på (Shulman, 1984, s. 72). En bekymring er, at når socialarbejderne viser deres umiddelbare reaktioner, så risikerer de at blive upassende, men hvis arbejderen undskylder herfor, så bliver klienten lettet over, at arbejderen erkender sine fejl, og det menneskeliggør socialarbejderen og giver klienten tilladelse til at gøre det samme (Shulman, 1984, s. 75 og 76). I forhold til grænserne for, hvilke personlige følelser, der kan deles, påpeger Shulman vigtigheden af, at det er klientens problemer, der skal drøftes, og arbejderens følelser omkring personlige forhold skal kun deles på måder, hvor det relaterer sig direkte til klienten (Shulman, 1984, s. 75 og 76). Han understreger også, at socialarbejderen ikke skal blive upassende vred, dømmende eller dele personlige problemer, hvor socialarbejderen pointerer, at dennes problemer er værre end klientens (Shulman, 1984, s. 14 og 15).

Lene Møller beskriver i sin bog *“Professionelle relationer”*, at det at være personlig i det professionelle virke, er inddrage sine menneskelige kvaliteter, men at den professionelle er sig selv på en anden måde end i andre relationer, da den grundlæggende forudsætning for relationen er, at parterne har et ulige ansvar, hvor den professionelles behov må vige for klientens. Begge parter er ligeværdige men ikke ligestillede (Møller, 2014, s. 195). Møller præciserer, at den professionelles fortællinger fra sit eget liv kan være skadelige, da det kan forskyde fokus fra den hjælpsøgende til den hjælpende, og der kan ske en tilsløring af det asymmetriske i relationen. Nogle bidrag fra den professionelles liv kan dog være professionelt, da det kan tydeliggøre, at begge parter lever under menneskelige vilkår, og det kan være med til at nedbryde den skam, som den hjælpsøgende føler over at være i en situation, hvor de har

brug for hjælp. Møller understreger at det dog afhænger af sammenhæng, situation og relation, om det er gavnligt (Møller, 2014, s. 201 og 202). Møller understreger tillige vigtigheden af, at erfaringerne er bearbejdede af den hjælpgivende, før de bruges i relationen (Møller, 2014, s. 203).

Heraf udleder jeg en forståelse af det private, som et professionelt redskab: Socialarbejdere, der viser og udtrykker sine følelser, tanker og menneskelighed modellerer adfærd hos klienten, og de kommer til at fremstå som mennesker. Klienten kan stole på dem, når de viser, hvad de føler og tænker. Det er vigtigt, at fokus bibeholdes på klienten, og at det er klientens problemer, der drøftes. Socialarbejdere kan italesætte følelser og erfaringer fra deres eget liv, når disse er bearbejdede, når det er ud fra klientens behov og så længe at fokus holdes på klientens problemer.

Emotionssociologi

Indenfor emotionssociologien findes der forskellige måder at forstå følelser og emotioner, og en måde at skelne disse forståelser er mellem følelser som tilstande, følelser som relationer og følelser som kulturer (Jacobsen & Bo, 2017, s. 29). I tilgangen, hvor følelser ses som tilstande forstås følelser som biologisk, individuelle og kropslige rørelser (Jacobsen & Bo, 2017, s. 29). Inden for tilgangen, der forstår følelser som relationelle, anser man følelser som skabt og påvirket af vores interaktioner med hinanden (Jacobsen & Bo, 2017, s. 30 og 31). Den sidste tilgang, hvor følelser ses som et produkt af kulturer, anses følelser som influeret af den kulturelle og historiske tid, som de udtrykkes i. Samfundet har forskellige måder at forstå og håndtere følelser, hvilket influerer på menneskers måder at opleve følelser (Jacobsen & Bo, 2017, s. 32 og 33). Med sin teori om sociale bånd og skam tilhører Scheff den biologiske opfattelse af følelser, idet han anskuer skam og stolthed som universelle følelser i mennesker (Jacobsen & Bo, 2017, s. 30) samt indenfor følelser som relationer, idet han forstår følelser som skam og stolthed, som følge af en interaktion mellem flere parter (Bo, 2017, s. 180 og 181). Professorerne i sociologi Jonathan H. Turner og Jan E. Stets placerer Candace Clarks teori om social plads inden for den kulturelle og den dramaturgisk forståelse af følelser. Her ses mennesker som performative i den sans, at de opfører sig på en måde, der passer til den måde, som kulturen foreskriver det (Turner & Stets, 2005, s. 56 og 64). Med mit valg af teorier lægger jeg mig således op ad en komplementær forståelse af følelser, som både et produkt af biologi, relationer og kulturer. I undersøgelsen anser jeg følelser som iboende i mennesket og

dermed biologiske, men også som et produkt af en relation mellem socialrådgiver og klient og dermed som relationelle. Tillige anser jeg følelser for at være et produkt af en performance, hvor socialrådgiveren gennem brugen af sig selv søger at skabe bestemte følelser hos klienten. I forskningsmæssige sammenhænge foretages der en sondring mellem følelser i bred forstand og emotioner, som er en specificeret underkategori af følelser (Jacobsen & Bo, 2017, s. 28). Jeg bruger betegnelsen følelser men ud fra den betydning, som bruges om emotioner: Emotioner er rettet imod en genstand, hændelser eller en person og dermed intentionelle (Jacobsen & Bo, 2017, s. 28).

Scheffs teori om sociale bånd og skam

Jeg har valgt at inddrage Scheffs teori om sociale bånd og skam, for at belyse hvordan socialrådgivernes brug af sig selv kan forstås som en måde at søge at skabe sikre sociale bånd mellem dem selv og klienterne. Jeg bruger dertil den del af Scheffs teori, der omhandler afstemning og direkte kommunikation, som han påpeger, kan styrke det sociale bånd. Dette valg af teori skal ses som en forlængelse af Møllers argument for at professionelle ved at inddrage oplysninger om sig selv kan være med til at nedbryde den skam, som den hjælpsøgende føler over at være i en situation, hvor de har brug for hjælp. Tillige skal teorivalget forstås som en teoretisering af Shulmans argument for, at når socialarbejdere viser deres sårbarhed, ærlighed og menneskelighed, så modellerer de den samme adfærd hos deres klienter.

Sociale bånd

Socialpsykologen og mikrosociologen Thomas J. Scheff trækker store veksler på både Erving Goffmans interaktionisme og dele af Sigmund Freuds psykoanalyse i udviklingen af sin teori om skam og sociale bånd (Bo, 2017, s. 173). Scheff ser overordnet på mennesket som indlejret i socialiteten, hvor de næres gennem andres nærvær og synger hen, hvis ingen responderer på deres tilstedeværelse. Scheff argumenterer for, at mennesker har brug for en bestemt form for socialitet, som de får gennem et sikkert socialt bånd (Bo, 2017, s. 177). Scheff er i sin teori om sociale bånd inspireret af sociolog Émile Durkheims balancetænkning og psykolog Murray Bowens systemiske familieteori. Et sikkert socialt bånd er ifølge Scheff ensbetydende med balance mellem nærhed og distance, som må forstås som et ideal, der aldrig kan opnås helt. Scheff differentierer mellem opslugte relationer, som er for nære relationer, hvor individer må opgive væsentlige sider af sig selv, og isolerede relationer, som er for løse relationer. Her fylder

individernes behov det hele, og det blokerer for fællesskab. Derfor er det individets opgave at sikre balance mellem nærhed og distance i sine fællesskaber (Bo, 2017, s. 179 og 180). Ifølge Scheff kommer usikre sociale bånd til udtryk via skamfølelser, mens det sikre sociale bånd giver stolthed hos begge parter (Bo, 2017, s. 194).

Et sikkert socialt bånd er afstemt

Scheff forstår et sikkert socialt bånd som en afstemt relation, og mens et usikkert socialt bånd skaber fremmedgørelse, som viser sig ved skam, skaber et sikkert socialt bånd solidaritet, som viser sig ved stolthed hos begge parter. Scheff tager udgangspunkt i udviklingspsykologen Daniel Sterns begreb om afstemning. Denne afstemning mellem partnere handler både om at være afstemt kognitivt og følelsesmæssigt (Bo, 2017, s. 194). Scheff beskriver, at i et fuldstændigt sikkert socialt bånd forstår og bekræfter hver part hinandens aktuelle tanker, følelser og handlinger, men også deres intentioner og karakter, som Scheff kalder deres væren (being). (Scheff, 1991, s. 24). Niveauet af afstemthed og følelser skaber en bestemt kommunikation, såvel som at niveauet af afstemthed er et resultat af kommunikationen (Scheff, 1991, s. 21). Scheff pointerer, at sikre sociale bånd kræver og er baseret på direkte kommunikation (Scheff, 1991, s. 30).

Skam og stolthed

Scheff overtager sociolog Charles Horton Cooleys begreb om "spejlselvet", og ser derfor mennesker, som værende i en konstant tilstand af selvfølelse, hvor de primære følelser er skam og stolthed. Mennesket monitorerer sig selv konstant og ser sig selv gennem andres øjne både ud fra den andens virkelige adfærd og forestillede tanker om, hvad den anden tænker om personen, hvilket leder til at personen enten føler stolthed eller skam (Bo, 2017, s. 186, Turner & Stets, 2005, s. 154). Gensidig respekt og tilpasning mellem parterne fører til muligheden for stolthed hos begge parter, som derefter kan føre til yderligere positive følelser og igangsætte en positiv følelssespiral. Omvendt kan en virkelig eller forestillet afvisning af et menneske føre til en skam-vredesspiral, hvis denne følelse ikke erkendes (Bo, 2017, s. 177). Når mennesker oplever en mangel på respekt, evaluerer de sig selv og føler skam, hvilket kan lede til enten erkendt (acknowledged) skam eller uerkendt (unacknowledged) skam, hvis skammen undertrykkes eller nægtes. Dette kan føre til en skam-vredesspiral, hvor udtrykt vrede fører til mere skam, som benægtes og undertrykkes og fører til eskalering af vredesudbruddene. Undertrykt skam, som leder til vrede og fjendtlighed, kan afbryde afstemtheden mellem parterne, og dermed føre til usikre sociale bånd (Turner & Stets, 2005, s. 155). Samtidig med

kan skam fører til stærkere sociale bånd, hvis den erkendes og den anden responderer ved at skabe stolthed (Turner & Stets, 2005, s. 154).

Candace Clarks teori om social plads

Jeg har valgt at inddrage Candace Clarks teori om social plads for at belyse, hvordan socialrådgivernes brug af sig selv kan forstås som en strategi til at give status og magt til klienten ved at hæve dennes sociale plads og hvordan det også kan forstås som strategier til at tage plads. Valget af teorien skal forstås som en forlængelse af Møllers argument om, omend socialrådgivere og klienter er ligeværdige, så er de ikke ligestillede (Møller, 2014, s. 195), og jeg vil bruge teorien til at analysere, hvordan brugen af sig kan ses som en måde at skabe ligeværd og i nogle tilfælde ligestilling. Tillige peger Møller på den professionelles fortællinger fra sit eget liv kan være skadelige, da der kan ske en tilsløring af det asymmetriske i relationen (Møller, 2014, s. 201), hvilket jeg tillige vil bruge Clarks teori til at vise.

Social plads

Candace Clark, amerikansk sociolog og pensioneret professor, har udviklet teorien om social plads, hvor hun ser følelser som mikropolitiske redskaber i hverdagens interaktioner (Bloch, 2017, s. 238). Ifølge Clark er der hierarkier overalt også i de interaktioner, som mennesker indgår i hver dag, og det er de hierarkierne, Clarks teori om social plads, handler om. Social plads handler om menneskers fornemmelse af, hvor de står i relation til andre i på netop dette tidspunkt og i netop denne situation (Bloch, 2017, s. 346). Det skal forstås som personens status på mikroniveau og omhandler følelsen af magt og ansigt til ansigt status. Den sociale plads er sjældent ligeligt fordelt (Clark, 1997, s. 229 og 230). Clark bygger videre på Erving Goffmanns begreb "space", og en persons plads i en interaktion er personens situerede identitet (Clark, 2004; s. 403). Mens den samfundsmæssige status er en socialt accepteret og stabil position på makroplan, er social plads en mere ustabil og udefineret position på mikroplanet, som kan den ændres, hvis en situation ændrer sig (Bloch, 2017, s. 346). Social plads handler på det subjektive plan om vores følte placering og på det objektive plan om den anerkendelse og de interaktionsrettigheder eller mangel på samme, som andre tilskriver os. Det er personens sociale følelser så som skam og usikkerhed, der er grundlaget for personens følelse af social plads. Dermed bliver den måde, som mennesker håndterer egne følelser og andres følelser, også redskaber til at forhandle social plads, hvilket Clark beskriver som "*emotional*

mikropolitik”. Forhandlingen kan ske både som en spontan og en strategisk håndtering af følelser med henblik på at forhandle social plads (Bloch, 2017, s. 247). Clark peger på, at der er to forskellige strategier til at forhandle social plads, gennem *Me First*- og *You First*-mikropolitikker (Bloch, 2017, s. 249), som jeg redegør for i det følgende.

***Me First*-strategi**

Me First-strategier handler om, hvordan mennesker bruger følelser til tage social plads fra den anden. Ved hjælp af følelser som vrede overfor den anden, kan mennesker gøre den anden usikker og derigennem vinde social plads. Mennesker kan også bruge positive følelser såsom tålmodighed, der understreger deres overbærenhed og den andens underlegenhed. Disse strategier er baseret på en antagelse om en konkurrencerelation, og at den anden kan bruges til at styrke ens sociale plads (Bloch, 2017, s. 249). Clark understreger, at selvom den sociale plads ikke er styret af social status, så har mennesker af høj social status bedre evner til at udføre *Me First*-strategier (Clark, 2004, s. 412). Clark sammenfatter *Me First*-strategierne i fem emotionelle strategier:

- 1) Ved at udtrykke negative følelser overfor den anden såsom vrede og utålmodighed som fremhæver negative egenskaber hos den anden og giver denne en følelse af underlegenhed.
- 2) Udtrykke positive følelser, som på samme tid understreger ens overlegenhed. Eksempelvis medlidenhed, som er en positiv følelse, men som samtidig indikerer, at den anden er underlegen og dermed øger giverens sociale plads.
- 3) Ved at udtrykke positive følelser over for den anden, hvor vedkommende markerer sin egen underlegenhed eller ligestilling med den anden, som så betaler tilbage med positive følelser og dermed øger vedkommendes sociale plads.
- 4) Ved at appellere til den andens pligtfølelse, gennem en appel til følelsen af moralsk pligt til eks. at hjælpe for derigennem at skabe skyld hos den anden over, at de ikke havde fuldført deres pligt i første omgang.
- 5) Udøve kontrol over balancen i emotionel energi ved at fremkalde stærke følelser hos den anden og selv have fuld kontrol over sine egne følelser. (Clark, 1997, s. 234 og 235)

You First-strategi

You First-strategier handler omvendt om at give den anden plads ved at nedtone sin egen plads eller hæve den andens plads. *You First-strategier* handler overordnet om at udtrykke positive følelser, og at undgå adfærd, der gør den anden forvirret og skabe skyld og skam hos den anden (Bloch, 2017, s. 249). *You First*-strategier tager afsæt i ligeværdige relationer ud fra tesen om, at det der er godt for den anden, er godt for begge (Bloch, 2017, s. 250). Når en person giver social plads til en anden, giver modtageren respekt og beundring tilbage (Clark, 2004, s. 412). Clark sammenfatter *You First*-strategierne i fem emotionelle strategier:

- 1) Ved at undgå at rette negative følelser såsom vrede og foragt mod den anden for at få den anden til at føle sig værdsat.
- 2) Ved at give følelsesmæssige gaver såsom sympati eller tålmodig på en måde som nedtoner ens egen fortrin og modtagerens problemer eller underlegne plads.
- 3) Ved at målrette opmærksomhed og positive følelser såsom beundring eller påskønnelse til en underlegen person for at hæve dennes plads og mindske det mikrohierarkiske skel mellem parterne.
- 4) Undgå adfærd, der får den anden til at føle sig skyldig over fiasko over ikke at leve op til forpligtelser.
- 5) Undgå adfærd, der får den anden til at blive emotionelt forvirret eller ked af det (Clark, 2004, s. 413).

Kundskabsformer

Til den sidste del af analysen vil jeg inddrage tidligere lektor i socialt arbejde Jens Guldagers kundskabsformer for at analysere for at vise, hvordan socialrådgiverne skaber mening om brugen af sig selv i forhold til konteksten.

Guldager definerer tre forskellige kundskabsformer, som praktikere i socialt arbejde bruger, som er baseret på arbejdet af Pierre Bourdieu, Staff Callewaert og Karin Anna Petersen (Guldager, 2019, s. 183). Det er primært den tredje kundskabsform jeg benytter.

- 1) Videnskabelig teori, som er viden om handling (Guldager, 2019, s.183). Samfundsvidenskabelige teorier kan give overordnede anvisninger for handling, men ikke konkrete anvisninger i de komplekse situationer i det sociale arbejde møder,

hvorfor denne kundskabsform må suppleres med andre former for kundskaber (Guldager, 2019, s. 188 og 191).

- 2) Praktisk teori er viden for handling (Guldager, 2019, s. 183), som er praktikerens *“erhvervsmæssige og professionelle know how”* (Guldager, 2019, s. 191). Den indeholder tankefigurer, som beskrives som at uddrage de væsentlige pointer i forhold til at forstå sociale problemer og handle relevant på baggrund af egne og kollegers faglige erfaringer (Guldager, 2019, s. 192). Derudover indeholder den forskellige værdiopfattelser, metodevalg og værktøjer. Den praktiske teori kan have karakter af det herskende syn inden for feltet (Guldager, 2019, s. 194 og 195).
- 3) Praktisk sans er viden i handling. Den praktiske viden handler om det samlede handlingsberedskab, som praktikerens har fra både sit personlige og sit faglige liv. Og denne viden består af tavs viden, intuition og empati (Guldager, 2019, s. 199). Sådanne en tavs viden indgår i alle menneskers handleberedskab og kundskabsgrundlag. Guldager henviser til, at vi mennesker mærker mere end vi bemærker, og dermed er det kun en del af vores handlinger, der bliver bevidste (Guldager, 2019, s. 200).

Kapitel 3: Analyse

Analysestrategi

I det følgende vil jeg redegøre for mit abduktive udgangspunkt, min kodning samt analysens opbygning set i lyset af den metodiske hermeneutik.

Abduktivt udgangspunkt

Jeg har valgt at have et abduktiv tilgang, hvor jeg løbende har vekslet mellem teori og empiri (Olesen & Monrad, 2018, s. 19). Tilgangen er forbundet med mit videnskabsteoretiske udgangspunkt, idet hermeneutikken befinder sig i et kontinuum mellem induktiv og deduktiv tilgang. Mine erfaringer og forskning dannede rammen for min forståelse forinden interviewene, samtidig med, at jeg forholdt mig åbent for det, jeg undersøgte, hvilket er kendetegnende for det hermeneutiske udgangspunkt (Kristiansen, 2017, s. 159). Jeg havde ingen teoretisk styrende viden, omend jeg havde forskellige teorier i mente. Abduktion handler også om at forsøge at placere fænomenet i en ny teoretisk sammenhæng for derigennem at få en dybere forståelse af fænomenet (Olesen & Monrad, 2018, s. 19). Dette har jeg søgt at gøre

i min undersøgelse, idet den foreliggende forskning på området overvejende teoretiserer ud fra psykologisk teori, hvorimod jeg har valgt en sociologiske teoriramme for at opnå en forståelse af fænomenet i det sociale arbejde, da fænomenet foregår i denne bestemte kontekst og i et bestemt sammenspil.

Lukket kodning med elementer af åben kodning

Efter transskribering har jeg kodet mine interviews ud fra koder, der er baseret på begreber udledt af mine interviewspørgsmål, begrebsliggørelse af brugen af sig selv, og ud fra analysens opbygning. Man kan sondre mellem analyser lavet ud fra induktive kodning, som ofte baserer sig på en åben kodning, hvor man genererer koder ud fra empirien, og en deduktiv kodning, hvilket oftest gør sig brug af en lukket kodning, hvor koderne er lavet, inden man koder (Jakobsen, 2012, s. 176). Jeg har gjort mig brug af en lukket kodning, men hvor jeg har haft øje for nye koder ved gennemlæsningen af min empiri. Der er således løbende kommet nye koder til, som jeg afslutningsvist har brugt til at systematisk genkode de foregående interviews, for ikke at komme til at under- eller overvurdere omfanget af bestemte tendenser (Jakobsen, 2012, s. 184). Dertil har jeg kodet min empiri af to omgange ud fra første og anden del af min problemformulering.

Analysetilgang og opbygning

Analysedel 1 besvarer den første del af min problemformulering "*Hvordan bruger socialrådgivere sig selv i relationen med klienter*", mens min analysedel 2 besvarer den anden del af problemformuleringen "*Hvordan skaber de mening omkring brugen af sig selv*".

Som sagt tager jeg udgangspunkt i den metodiske hermeneutik, hvilket betyder, at jeg i min analyse bevæger mig mellem det partikulære, som jeg søger at sætte ind i konteksten i en løbende vekselvirkning.

Den første analysedel er en deskriptiv analyse, hvor mine fund præsenteres og holdes op imod den overordnede professionsopfattelse, som jeg har redegjort for under den teoretisk ramme. På den måde kan analysedel 1 forstås som en redegørelse for det partikulære, som jeg søger at forstå inden for en mere overordnet ramme for det private i det professionelle, som kontekst. Heraf udleder jeg væsentlige elementer af socialrådgivernes brug af sig selv, som jeg bringer videre til analysedel 2, hvor jeg vil belyse, hvordan socialrådgiverne skaber mening med brugen af sig selv, som kan forstås som min meningsfortolkning af socialrådgivernes forståelse af brugen af sig selv. Dette gør jeg i to dele, hvor den første del belyser, hvordan

socialrådgiverne skaber mening i relationen med klienten, hvor jeg inddrager Scheffs teori om sociale bånd og Clarks teori om social plads. Her bevæger jeg mig igen imellem del og helhed, ved at inddrage min empiri dykker jeg ned i det partikulære, som jeg sammenholder med teori og dermed helheden. I den sidste del af analysedel 2 berører jeg konteksten for socialrådgivernes praksis og dermed helheden for at forstå socialrådgivernes brug af sig selv ud fra deres meningsskabelse herom set i lyset af Guldagers tre kundskabsformer. Efter konklusionen bringer jeg mine fund ind i en perspektivering for det sociale arbejde, hvor jeg behandler mit reparative sigte med undersøgelsen og dermed den større helhed.

Præsentation af informanterne

Louise: 53 år. Uddannet i 1996. Arbejder på et værested for prostituerede kvinder.

Anna: 58 år. Uddannet i 1992. Arbejder som selvstændig socialrådgiver.

Thomas: 32 år. Uddannet i 2012. Arbejder i en børne- og familieafdeling.

Gunvor: 43 år. Uddannet i januar 2020. Arbejder i et jobcenter.

Irene: 55 år. Uddannet i 2003. Arbejder i en særlig enhed i et jobcenter med udadreagerende borgere.

Analysedel 1: Hvordan bruger socialrådgivere sig selv i relationen med klienterne?

I denne analysedel vil jeg redegøre for hvordan socialrådgiverne bruger sig selv indenfor de tre kategorier, som jeg har redegjort for under begrebsafklaringen, og sammenholde fundene med den beskrevne professionsforståelse. Jeg vil starte med kategorien personlige refleksioner.

Personlige refleksioner

I dette afsnit vil jeg redegøre for, hvordan socialrådgiverne gør sig brug af personlige refleksioner, som dækker over verbale udsagn til klienten om socialrådgiverens egne følelser og reaktioner, tanker, observationer og reaktioner på det, der foregår mellem socialrådgiveren og klienten, men også om det der foregår både hos dem selv og hos klienten. Jeg har delt fundene op i *følelser og reaktioner, observationer, fornemmelser og tanker og undskyldte for*

egne fejltagelser. Jeg vil starte med følelser og reaktioner.

Følelser og reaktioner

Som Shulman peger på, er en væsentlig faktor i det at være professionel, at socialarbejderen er villighed til at være ærlig og dele sine følelser (Shulman, 1984, s. 14 og 71). Alle informanterne i nærværende undersøgelse synes at gøre sig brug af at vise deres følelser overfor klienterne ved eksempelvis at græde, vise deres vrede og deres kærlighed til klienterne, og de synes dermed at lægge sig op ad Shulmans forståelse af, at følelser hører til i relationen med klienterne. Hvordan de gør det, vil jeg gennemgå i det følgende.

Alle italesætter deres berørthed over for klienterne. Både Louise og Irene vedkender, at de græder. Flere af informanterne vedkender sig i en eller anden grad at vise kærlighed overfor klienterne gennem italesættelser eller berøringer. Louise udtaler følgende:

“Men jeg kommer til at holde af dem (...) Hvis jeg ved, at det her er et menneske, som jeg aldrig glemmer, så siger jeg, ved du hvad du vil være med mig resten af mit liv.” (Louise, s. 4)

Irene italesætter også over for klienterne, at hun holder af dem, og hun og flere af de andre gør sig brug af at søge efter elementer hos sin klienter, som de holder af. Størstedelen gør sig desuden brug af berøringer. Anna forklarer:

“Hvis de sad og var sådan meget ængstelige eller havde angst eller et eller andet og så kunne jeg godt finde på lige sådan at holde om dem lidt ekstra” (Anna, s. 28).

Ifølge Shulman er følelser af varme, omsorg og kærlighed vigtige, idet de skaber en dynamik, der hjælper til at understøtte hjælpeprocessen (Shulman, 1984, s. 76). Her synes socialrådgiverne at lægge sig op ad forståelsen af at kærlighed og omsorg er en væsentlig del af deres arbejde. De gør sig også alle sammen brug af at lade deres arbejde fylde ud over arbejdstiden. Eksempelvis fortæller Louise, hvordan klienterne nogle gange henter hende derhjemme, og at det for hende er en naturlig del af arbejdet.

Gunvor og Thomas synes at være de eneste, der italesætter deres angst, når de bliver utrygge ved borgerne.

De fleste informanterne oplever kun vrede, og irritation overfor klienterne, når klienterne er vrede. Det håndterer de fleste ved at rumme vreden klientens vrede eller stoppe samtalen, men de vælger ikke at italesætte deres egen vrede. Thomas forklarer, at han i de tilfælde, hvor klienten bliver vred, gør sig brug af sin magt ved for at stoppe adfærden eller stoppe samtalen. Gunvor derimod gør sig brug af at italesætte sin utryghed:

“Altså vi kan simpelthen ikke tale sammen, hvis der er en der sidder og råber, men jeg kan også godt finde på at sige at jeg synes at det er utrygt, og jeg synes ikke, at det er rart” (Gunvor,

s. 16).

Louise er den eneste af informanterne, der gør sig brug af at vise sin vrede over for klienterne: *“Hvis jeg bliver vred, så kigger jeg på dem, og så er jeg vred, altså så du ved, de trækker sig med det samme, og jeg bliver spids, ved du hvad, så stopper festen her”* (Louise, s. 19).

Louises brug af vrede stemmer overens med Shulmans forståelse af brug af vrede, da han påpeger, at hvis socialarbejderen er vred på klienten, så er det bedre, at denne viser sin vrede åbent, hvor det kan blive håndteret ærligt frem for at undertrykke følelsen (Shulman, 1984, s. 72).

Observationer, fornemmelser og tanker

Ifølge Shulman kan det være nyttigt at socialarbejdere italesætter indirekte tegn hos klienten, idet det giver klienten en oplevelse af, at socialarbejderen forstår dem (Shulman, 1984, s. 26 og 27). Stort set alle informanter gør sig brug af at italesætte deres kropslige fornemmelser og observationer. De gange, hvor de italesætter deres observationer, synes det at have det formål at få afklaret, om deres observationer er rigtige. Thomas forklarer følgende om italesættelser af, hvordan han opfatter og fornemmer klienter:

“Mange, de sidder jo med deres lille blok og skriver, far virker sur, eller hvad det nu kan være. Jeg gør det modsat. Jeg siger, ved du hvad, jeg kan mærke, at du bliver sur nu. Hvad handler det om. Hvis jeg skriver det ned, så antager jeg på grund af et eller andet. Og så fejlinformerer jeg. Så fejlforstår jeg faktisk” (Thomas, s. 16 og 17).

De fleste gør sig også brug af italesætte deres observationer af klienternes følelser og behov.

Undskyldte for egne fejltagelser

Alle informanterne gør sig brug af at komme med undskyldninger over for klienterne. Louise fortæller følgende om en situation, hvor hun fjernede en kvindes barn, da hun var psykotisk og ville forlade landet, og hun blot sagde god tur, selvom hun godt vidste, at hun ville fjerne barnet og forhindre kvinden i at forlade landet:

“Men så ringer hun op, og så får hun mig i røret, og så siger hun til mig, at jeg er ellers meget vred på dig. Og så siger jeg, ved du hvad, jeg har også haft noget, som jeg gerne vil sige til dig. Så nu starter jeg lige med at sige, at jeg ved godt, at jeg begik en fejl, da jeg sagde til dig, god tur, for jeg vidste godt, at jeg ville gøre alt for, at du ikke kom afsted” (Louise, s. 15).

Dertil synes flere af socialrådgiverne at være åbne overfor, at klienterne kommer med kritik over for dem. Her synes socialrådgivernes brug af undskyldning igen at lægge sig op ad Shulmans forståelse af det professionelle. Han påpeger, at socialarbejdere kan risikere at lave

upassende svar til klienten, men at såfremt arbejderen erkender og undskylder for disse svar, har det den funktion, at det menneskeliggør arbejderen (Shulman, 1984, s. 75 og 76).

Personlige oplysninger

I det følgende afsnit vil jeg redegøre for, hvordan socialrådgiverne gør sig brug af personlige oplysninger i relationen med klienter, som handler om, hvordan socialrådgivere italesætter oplysninger fra deres eget liv såsom egne erfaringer, holdninger og værdier. Jeg har delt fundene op i *værdier, holdninger og gode råd* samt *egne erfaringer og begrænsninger*.

Værdier, holdninger og gode råd

Ifølge Shulman vil en klient, der ikke ved hele tiden, hvor arbejderen står, have svært ved at stole på socialarbejderen (Shulman, 1984, s. 72), og at dele sine værdier, holdninger og give gode råd kan ses som en måde, hvorfor socialrådgiverne lader klienterne vide, hvor de står. Informanterne deler alle i forskellig grad værdier, holdninger og politisk ståsted. Thomas og Gunvor oplyser, at de ikke deler oplysninger om deres holdninger til lovgivningen, idet de anser det for kontraproduktivt i forhold til deres arbejde, hvor de har funktion som myndighed. Irene fortæller, hvordan hun deler sine holdninger om sit politisk ståsted, når hun ser det som nødvendigt for relationen:

“Hun var dansk folkeparti, og jeg var lige ved at dø. Og de første par gange, hun luftede noget, så måtte jeg en dag sige, prøv at høre her, vi er sgu ikke enige. (...) og det jo også sådan lidt kontroversielt egentlig, at jeg lader mit politiske ståsted skinne igennem, men det var bare nødvendigt der” (Irene, s. 8 og 9).

Alle informanter undtagen Gunvor gør sig brug af at italesætte deres egne tanker om klientens adfærd, og de giver gode råd. Eksempelvis italesætter Louise, hvordan hun drager sig selv ind, ved at sige:

“Ej sådan en kæreste, har jeg også prøvet, ej man bliver jo man får jo hængepatter, og så griner de og siger, at det er fuldstændig rigtigt Lotte. Og jeg kan kun sige en ting, det bliver ikke bedre, så kom væk” (Louise, s. 14).

De gør det dog på forskellige måde. Anna siger eksempelvis, jeg får en ide... hvad tænker du om det? Thomas er mere direkte i sine gode råd, hvor han eks. italesætter sin holdning til, om klienternes børn skal bruge Ipad eller ej.

Egne erfaringer og begrænsninger

Møller påpeger, at selvom den fælles opmærksomhed er på den hjælpsøgendes behov,

udelukker det dog ikke, at et bidrag fra den professionelles liv, kan være professionelt (Møller, 2014, s. 201). Inddragelse af egne erfaringer kan tydeliggøre, at både hjælper og hjælpssøgende lever under de samme menneskelige vilkår (Møller, 2014, s. 202). Alle informanterne synes at dele oplysninger om personlige erfaringer og oplevelser med klienter. Nogle i større grad end andre. Gunvor deler oplysninger om, at hun selv i en periode var arbejdsløs, og fortæller følgende:

”Hvis samtalen lægger op til det, og det giver mening (kan jeg godt sige til klienten, red.), at jeg også har stået som arbejdsløs engang, og det oplevede jeg faktisk også var rigtig svært, så jeg kan godt nikke genkendende til rigtig mange af tingene, du fortæller” (Gunvor, s. 11 og 12).

Der synes at være et mønster i, hvilke oplysninger de deler, idet det ofte handler om svære ting, som de selv har oplevet eller begrænsninger ved dem selv. Thomas fortæller følgende:

“Så nogle gange, så jeg er sådan en, der godt kan blive sur, og jeg ved, at jeg kan blive sur over for mine børn (...) og så illustrerer jeg, hvad jeg gør for at legalisere, for det første vi har en adfærd alle sammen, der er ikke nogen af os der er perfekte, og jeg er nødt til at vise, at jeg også kan tage fejl.” (Thomas, s. 15). Dette kan forstås som, at socialrådgiverne viser deres sårbarhed, ærlighed og menneskelighed, som Shulman påpeger, er væsentligt i det sociale arbejde (Shulman, 1984, s. 15).

Personlighed og tilgang

I det følgende afsnit vil jeg redegøre for, hvordan socialrådgiverne bruger sig selv til at vælge tilgang, metode eller teoretisk tilgang ud fra deres personlighed og personlige præferencer. Jeg har delt fundene op i kategorierne *at bruge sig selv er ikke et valg* og *at personificere sit arbejde*.

At bruge sig selv er ikke et valg

Ifølge Shulman bringer socialarbejdere deres egen personlige stil, baggrund, følelser, værdier og overbevisninger med i deres praksis, og i stedet for at undertrykke dem, bør socialarbejderne integrere dem i deres professionelle rolle, og på den måde bruge sig selv i deres arbejde (Shulman, 1984, 15). En af informanterne, Thomas, udtaler følgende om at bruge sig selv:

“Jeg er den, jeg er, og derfor kan jeg ikke lade være med at bruge mig selv. Så det er ikke et valg. Det hænger sammen med mig. Så det ikke sådan, at jeg tilvælger det.” (Thomas side 2).

Her synes det at bruge sig selv ikke at være et valg, hvilket gør sig gældende for størstedelen af informanterne, og det fremstår, som noget de gør, fordi de ikke kan lade være. Det synes

derfor tvivlsomt, om der er tale om en egentlig integration af deres selv i deres professionelle, eller om de bare er sig selv.

At personificere sit arbejde

Alle informanter synes udover at vedkende sig tilgangen med at bruge sig selv i deres praksis at have fundet en måde, hvor de kan personificere deres arbejde gennem en metode, tilgang eller strategi, som de argumenterer for ud fra deres menneskesyn, deres personlige præferencer, og hvad der virker for dem selv. En af informanterne, Thomas, forklarer følgende om sin faglige tilgang i arbejdet:

“Jeg går ind og tager en metode, og (...) så tager jeg de elementer, der matcher min personlighed, og så bruger jeg dem, og gør dem til personlige elementer i mig. (...) Metoder og teorier er sekundært for mig, fordi jeg gør det, der er mig, for det er autentisk. Hvis jeg sad og prøvede at være 100 % et eller andet, så kunne det godt opfattes som om, at jeg prøvede at være noget, der ikke var rigtigt i rummet “ (Thomas, side 22).

Her kan vi således se, hvordan Thomas vedkender sig at vælge tilgang udelukkende ud fra sin personlighed. De andre informanter er mindre direkte omkring, at det er deres personlighed, der styrer deres valg af metode. I stedet italesætter de eksempelvis, hvordan deres menneskesyn er afgørende for, hvordan de tilrettelægger deres arbejde. Anna beskriver, hvordan den løsningsfokuserede tilgang, hun bruger i sit arbejde, stemmer overens med hendes værdier og hendes opdragelse:

“Det er sådan, jeg er opdraget (...) Det gør så meget nemmere, da det er bundet op på mine værdier og min måde at være til stede i livet på, eller i verden på” (Anna, s. 24 og 25). Anna fortæller tillige, at hun bruger den løsningsfokuserede tilgang på sig selv også, og at hun oplever, at det virker for hende:

“Så bruger jeg jo også alle de der løsningsfokuseret refleksive spørgsmål på mig selv (...) så når jeg opdager, at det virker på mig selv, så er det jo også lettere at arbejde med det med andre mennesker ikke.” (Anna, s. 31)

Her bliver det altså tydeligt, at den tilgang som Anna tillægger sig ikke bare funderet i hendes personlighed, opvækst og værdier, men at det også er en, der virker for hendes selv.

Fokus

I det følgende afsnit vil jeg redegøre for, hvordan socialrådgiverne forholder sig til at holde fokus på klienten, når de bruger sig selv.

Hvis vi kigger på, hvad Møller og Shulman siger, om at bevare fokus på klienten, når

socialarbejdere bruger oplysninger om sig selv, så påpeger Shulman vigtigheden af, at det er klientens problemer, der skal drøftes (Shulman, 1984, s. 75 og 76). Møller påpeger, at det afgørende er, at fokus ikke forskubber sig fra den hjælpsøgende til den hjælpgivende (Møller, 2014, s. 202). Møller angiver i den forbindelse, at grænsen for, hvad, der kan deles med klienten, går ved, om socialarbejderen selv har bearbejdet deres erfaringer (Møller, 2014, s. 203). Hvis vi sammenholder dette med oplysningerne fra informanterne, så synes de alle lægge sig op ad Møllers grænse. Louise fortæller følgende:

“Altså ikke der, hvor jeg er (følelsesmæssigt påvirket, red.), fordi så kan jeg begynde, du ved, så hælder man sgu for meget ud, og man kan ikke altid finde ud af hvad er passende og upassende at sige i sammenhængen.” (Louise, s. 14)

Her kan vi altså se, at de oplevelser, som Louise stadig er følelsesmæssigt påvirket af kan være sværere at styre og dermed tage fokus fra klienten.

En anden strategi, som to af informanterne gør sig brug af, når de italesætter sig selv, er at de vender fokus tilbage på klienten ved at lave et modspørgsmål, efter deres oplysninger om sig selv, såsom hvordan føles det for dig? Anna gør sig brug af tjekke ind inden hun fortæller, for at afklare om oplysningerne kunne være brugbare for klienten. Irene og Louise bruger hverken modspørgsmål eller spørger forinden, hvilket kan synes problematisk i forhold til at holde fokus på klienten.

Størstedelen af informanterne oplever ikke, at klienterne spørger mere ind til dem, og dermed at fokuset skifter. Den eneste, som oplever, at klienterne spørger mere ind, er Thomas. Gunvor italesætter følgende:

“Nogle gange har jeg oplevet, at så er det bare blevet sagt, og så er borgeren fortsat i en helt anden retning i samtalen, hvor man tænker, at det havde jeg slet ikke behøvet at nævne” (Gunvor, s. 14).

Hvis vi kigger på, hvad Møller siger om brugen af oplysninger om sig selv, så understreger hun at det altid afhænger af sammenhæng, situation og relation, om det er gavnligt at inddrage egne erfaringer eller følelser (Møller, 2014, s. 202). I Gunvors tilfælde synes brugen af oplysningerne om hende selv at være unødvendigt og dermed ikke gavnlige i situation, idet klienten ikke responderer herpå. Alle informanter synes dog at bruge sig selv inkonsekvent i deres tilgang med klienterne afhængigt af emnet for samtalen og relationen til klienten og på den måde forholde sig til om passer ind i sammenhængen, situation og relationen. Anna udtaler følgende:

“Hvilke dele af det er mig selv, det svinger rigtig meget. Jeg tror, at det er rigtig meget kontekstbestemt” (Anna, s. 3).

Dog synes der er være andre faktorer såsom frekvensen af italesættelser om sig selv, der kan indvirke på om fokuset bliver bibeholdt på klienten, som ikke er belyst i nærværende undersøgelse.

Behov

Møller beskriver, at den professionelle må acceptere, at den grundlæggende forudsætning for relationen er, at den professionelles behov må vige for den hjælp søgendes (Møller, 2014, s. 195). Samtidig beskriver Shulman, at det er vigtigt, at det er klienternes problemer, der drøftes (Shulman, 1984, s. 75 og 76). Heraf kan det udledes, at socialrådgiverens brug af sig selv skal være funderet i klienternes behov. Hvis vi sammenholder dette med informanternes svar, kan vi se, at alle på nær Thomas angiver, at de kun bruger tilgangen med nogle klienter og dermed laver en vurdering af, om det er klientens behov, at de bruger sig selv. De beskriver, at de ikke bruger tilgangen hos klienter, der har svært ved forstå grænserne i relationen med socialrådgiverne ud fra dels deres eget behov for at passe på sig selv dels ud fra klientens behov for, at grænserne i relationen ikke bliver forskubbet. Thomas er den eneste, der giver udtryk for, at han bruger det konsekvent med alle, hvilket fører til, at nogle klienter bruger det "imod ham". Således kan socialrådgivernes selektion af, hvem de bruger tilgangen med, ses som et udtryk for at de tager stilling til, om det er klienternes behov. Stort set alle informanter undlader at spørge klienten om, hvordan de har det med brugen af sig selv. Flere italesætter, at det ikke forekommer naturligt, da deres oplysninger om sig selv kommer som et følge af samtalen. Louise forklarer følgende om sin brug af berøringer af klienterne:

"I: Spørger du dem ad om det er okay? eller gør du det bare?"

L: Jamen det er igen det, man kan se det. (...) for jeg bruger meget mine øjne på at kigge på deres vejrtrækning (...) jeg kan se det på dem " (Louise, s. 21).

Her fremgår det, at Louise ikke spørger klienten forinden. Dette fænomen kan forstås som det, som Møller beskriver som brugen af sig selv ud den unikke situation, som kan være svært at sætte op i en regel. Idet socialrådgiverne, som Møller påpeger, har ansvaret for relationen, må deres behov må vige for klientens (Møller, 2014, s. 195) og dermed har de også ansvaret for, at klienternes grænser ikke overskrides. Set i forhold til, at socialrådgiverne ikke spørger klienten, kan brugen af sig selv lige så vel kan være et udtryk for socialrådgiverens behov og ikke klientens, og i med forholdet er asymmetrisk, som Møller påpeger, har socialrådgiverne magten til at bestemme, hvad det indebærer at tage udgangspunkt i klientens behov.

I forhold til grænserne for, hvilke personlige følelser, der kan blive delt med klienter, påpeger Shulman vigtigheden af, at arbejderens italesættelse af personlige forhold skal relatere sig

klientens situation (Shulman, 1984, s. 75 og 76). Her synes de alle at bruge oplysninger om sig selv der, hvor klientens situation minder om deres og dermed kan det forstås som en måde at tage udgangspunkt i klientens behov. Gunvor udtaler følgende:

“Det er ikke meningen, at jeg skal sidde og fortælle om dengang, jeg var ufaglært og arbejdede på et lager. For det er ikke mig, vi skal tale om, men jeg kan godt finde på at sige, (...) at jeg har også stået som arbejdsløs engang, og det oplevede jeg faktisk også var rigtig svært” (Gunvor, s. 11 og 12).

Hvis vi vender blikket mod socialrådgivernes valg af tilgang, metode og teoretisk tilgang, så italesætter Louise og Anna, at der er særlige klienter, som de får energi af at arbejde med, og at det derfor ikke er alle klienter, som de arbejder med. Det italesætter Gunvor til dels også, men hun begrundet det med, at hvis hun ikke kan lide klienten, så bytter hun sager, fordi det er til borgerens bedste. Louise fortæller, at hun får mere energi ud af at arbejde med de udadreagerende, hvorfor hun bytter de klienter, som er eksempelvis introverte med sine kollegaer. Anna siger følgende:

“Min tilgang til andre mennesker er ikke altid nødvendigvis nyttig for alle mennesker. Der er jo nogen, der rigtig gerne vil sidde og snakke om fortiden eller traumer (...) hvor jeg bare må sige, det er da ikke så meget energi i for mig, altså jeg synes ikke, at det er så konstruktivt, og så skal de nok finde nogle andre og snakke med.” (Anna, s. 30)

Således vælger Anna og Louise begge klienter fra, som ikke passer til deres tilgang og deres person, mens de andre informanter synes at tilpasse deres tilgang til klienterne. Hvis vi sammenholder dette med både Shulman og Møllers understregning af at brugen af sig selv skal være funderet i klientens behov, så synes det, at flere af socialrådgiverne fravælger klienter, der ikke passer til dem, at stride imod at tage udgangspunkt i klientens behov.

Delkonklusion

Socialrådgiverne bruger sig selv i relationen med klienterne gennem italesættelser af personlige refleksioner. Mens alle giver udtryk for deres berørthed, italesætter flere følelser som kærlighed til klienten, mens nogle af dem viser deres reaktion gennem gråd og berøringer. Alle italesætter observationer om klienten, og de undskylder for fejl i relationen. Vrede og utryghed bruger de i mindre grad. De lægger sig op ad en forståelse af at følelser er en del af deres arbejde jf. Shulmans forståelse. Alle informanterne italesætter personlige oplysninger. De deler i varierende grad deres værdier, holdninger og gode råd med klienten. Socialrådgiverne italesætter alle egne begrænsninger og svære erfaringer, hvilket kan forstås som at vise menneskelighed, som Shulman og Møller anser som værende professionelt. Størstedelen af

socialrådgiverne bruger sig selv i deres arbejde, idet de ikke kan lade være, og dermed synes det tvivlsomt, om de integrerer deres selv i deres professionelle rolle, som Shulman anbefaler, eller om de bare er sig selv. Dertil personificerer de fleste deres arbejde ud fra deres personlige præferencer. I forhold til at holde fokus på klienterne gør socialrådgiverne brug af at sætte grænser for, hvad de deler ud fra, om de har bearbejdet oplevelserne. Størstedelen søger at flytte fokus tilbage til klienten efter deres oplysninger om sig selv, og de synes at lægge sig op ad Møller og Shulmans anbefalinger. Faktorer såsom frekvensen af italesættelser, der kan indvirke på om fokuset er ikke belyst i nærværende undersøgelse. I forhold til at tage udgangspunkt i klientens behov, bruger socialrådgiverne oplysninger om sig selv afhængigt af konteksten og klienten, hvilket er i overensstemmelse med Møllers anbefaling. I forhold til at sikre at brugen af sig selv er klientens behov i relationen, spørger de ikke klienterne, hvorfor de reelt ikke ved, om det er klienternes behov. Flere af socialrådgiverne fravælger klienter, der ikke passer til deres tilgang, og det synes at stride imod, at hjælpen skal tage udgangspunkt i klientens behov.

Analysedel 2.1: Hvordan skaber socialrådgiverne mening med brugen af sig selv?

I denne analysedel vil jeg belyse, hvordan socialrådgiverne skaber mening omkring brugen af sig selv for at skabe en bestemt relation med deres klienter og bestemte følelser hos både sig selv og deres klienter. Som sagt har jeg anlagt et komplementært syn på følelser. Dette har jeg gjort for at belyse, at omend socialrådgiverne søger at skabe en tryk og tillidsfuld relation med klienterne gennem deres brug af sig selv (følelser som følge af en relation med andre), så har deres brug af sig selv også et performativt element (følelser som følge af kultur eller performance), hvor de bruger sig selv på en bestemt måde med et bestemt formål. Jeg vil løbende analysere min empiri ud fra Scheffs teori om sociale bånd og skam for at belyse, at socialrådgiverne både søger og oplever, at de skaber tillid og tryk i relationen. Sideløbende vil jeg inddrage Clarks teori om social plads komplementært til Scheffs teori til at belyse, at de bruger sig på en bestemt måde for at udligne forskellene mellem dem og deres klienter for at udligne magten. Denne måde at anskue socialrådgivernes brug af sig selv skal ses som en måde at fremanalysere både det menneskelige element af socialrådgivernes brug af sig selv såvel som det strategiske element. Jeg har valgt at dele analysen op i følgende afsnit: *Tryk og tillid i relationen, Transparens, At fremstille sig selv som menneske, At nedtone sig selv, Begge er*

fejlbarlige, Er de ligestillede? Men kun det jeg vil, Mindsker menneskeligheden magten? og Stolthedsspiral.

Tillid og tryghed i relationen

Alle informanterne skaber mening om brugen af sig selv på den måde, at de herigennem viser sig selv som mennesker, hvilket de oplever fører til, at relationen til klienten bliver tillidsfuld og tryk for begge parter, og at begge parter kan være dem, som de er. Hvis vi sammenholder dette med Scheffs teori om sikre sociale bånd, så beskriver han et sikkert socialt bånd som et balanceret forhold, som hverken er præget af, at parterne er for opslugte (for nære) eller for isolerede (for fjerne). Opslugte sociale bånd fører til, at parterne må opgive sider af sig selv for at være i relationen, mens isolerede sociale bånd fører til, at individernes behov fylder det hele, og det blokerer for fællesskab. Derfor skal mennesker søge at sikre balance mellem nærhed og distance i relationer (Bo, 2017, s. 180). Hvis vi ser på socialrådgiverens brug af sig selv ud fra denne forståelse, kan det tolkes som, at de oplever, at de ikke skal opgive sider af sig selv for at kunne være i deres professionelle relation samtidig med, at båndet til klienterne ikke skal være for isoleret, så der ikke opstår et fællesskab og samarbejde. Louise fortæller følgende om at bruge sig selv i sin relation med klienterne:

“Jamen hvis jeg bliver (et, red.) menneske, så bliver de også (et, red.) menneske. (...) og viser sig selv i situationen på godt og ondt. Altså fordi at jeg er ligeglad (...) jeg elsker dig jo ligegyldigt, hvad du gør (siger hun til klienten, red.)” (Louise, s. 23).

I citatet ses det, at Louise oplever, at ligesom hende selv behøver klienterne ikke at foregive eller opgive sider af sig selv, når hun står åbent frem, og på den måde synes hun at opleve, at begges behov bliver opfyldt, idet de kan være sig selv, hvilket kan ses som et sikkert socialt bånd ud fra Scheffs teori. Ligesom flere af de andre informanter italesætter Louise også kærlighed over for sine klienter, hvilket synes at pege på et mere menneskeligt forhold end et professionelt forhold.

Hvis vi kigger på, hvordan socialrådgiverne vælger at bruge sig selv med nogle klienter og ikke med andre, kan Scheffs teori om social bånd også hjælpe til at forstå dette. Scheff beskriver opslugte sociale bånd, som relationer, hvor parterne må opgive sider af sig selv. Hvis vi sammenholder dette, at socialrådgiverne fravælger at bruge sig selv med klienter, der har svært ved at forstå grænserne mellem dem og socialrådgiveren, kan vi forstå deres strategi som en måde at skabe et balanceret socialt bånd. Ved ikke at bruge sig selv i disse relationer, skal socialrådgiverne ikke opgive sider af sig selv for at tilfredsstille klientens behov, samtidig med at klienten ikke skal opgive sider af sig selv. En af de elementer, som socialrådgiverne bruger

til at skabe tryghed og tillid i samtalen er at fortælle åbent om deres tanker, følelser og observationer for at skabe transparens mellem dem og klienterne, hvilket jeg vil redegøre for nu.

Transparens

Scheff forstår et sikkert socialt bånd som en afstemt social relation, som fører til stolthed og solidaritet hos begge parter (Bo, 2017, s. 194). Scheff beskriver, at i et fuldstændigt sikkert socialt bånd forstår og bekræfter hver part hinandens aktuelle tanker, følelser og handlinger, men også deres intentioner og karakter, som Scheff kalder deres "væren" (being). (Scheff, 1991, s. 24). Bekræftelse af den anden som en legitim part må udtrykkes, da den anden ellers kan blive fornærmet eller føle sig afvist, og det kan føre til skam hos den anden (Scheff, 1991, s. 26). Scheff beskriver skam, som en fælles betegnelse for følelser som at føle sig dum, utilstrækkelig, usikker og lignende (Turner & Stets, 2005, s. 155). Scheff pointerer, at sikre sociale bånd kræver og er baseret på direkte kommunikation (Scheff, 1991, s. 30). Hvis vi sammenholder dette med socialrådgivernes brug af sig selv, synes størstedelen af informanterne at gøre sig brug af at italesætte egne tanker, følelser og observationer, og det kan det forstås som at bruge direkte kommunikation, hvor det, der foregår inde i socialrådgiverne, bliver kommunikeret direkte til klienterne. Thomas fortæller følgende om at italesætte egne observationer:

"Jeg fortæller, at jeg kan mærke (...), at det gør lidt ondt i min mave lige nu. Eller jeg kan mærke, at (...) her er meget varmt. Det er ligesom stemningen ej temperaturen stiger i rummet. Hvad kan du mærke det. Eller kan du mærke noget, for jeg kan se, at du også virker som om, at du bliver lidt urolig. (...) jeg oplever, at det tit skaber en forståelse for den adfærd, som jeg ellers kunne fortolke alt muligt ind i. (...) Og begge veje faktisk. Også hvis jeg kan sige, at jeg kan mærke, at jeg begynder at blive urolig nu. Jeg kan mærke, at det her, det gør mig, det gør et eller andet ved mig (...) Så kan det også være sådan en forklaring på, hvorfor jeg måske virker lidt anderledes i min kropssprog eller min adfærd. Jeg oplever at det giver nogle tillidsfulde samtaler" (Thomas, s. 18).

Her kan vi således se, hvordan Thomas italesætter både det, der foregår hos ham selv, og det han observerer hos klienten for at afstemme, om han har forstået klienten rigtigt, men også for at skabe klarhed hos klienten om, hvad der foregår hos ham. Hvis vi sammenholder dette med Cooleys teori om spejlselvet, som Scheff blandt andet bygger sin teori på, kan vi se, at Cooley bygger sin antagelse om, at menneskers følelser af stolthed og skam ligger i forestillingen om den andens bedømmelse af en selv. Mennesker forestiller sig, hvordan de fremstår overfor den

anden, og hvordan den anden bedømmer dem (både i virkeligheden men også i forestillingen) og herefter følger en følelse enten af stolthed eller skam (Scheff & Starrin, 2014, s. 193). Således kan socialrådgivernes strategi med at italesætte deres tanker, følelser og observationer forstås som en måde at afstemme, om de forstår tingene rigtigt, men også en måde at hele tiden sørge for, at klienten ved, hvad de tænker, så forestillingen ikke behøver at være til stede og dermed føre til skam. I og med at socialrådgiverne sidder en magtfuld position, synes der at være et større behov for, at klienterne ved, hvad socialrådgiverne tænker for at undgå både negative følelser hos klienter. Shulman påpeger, at mennesker med autoritet som socialrådgivere har, ofte har skjulte agendaer og det kan føre til forestillinger om, hvordan socialrådgiverne dømmer dem, når det ikke bliver italesat (Shulman, 1984, s. 34). Dermed kan Thomas og de øvrige socialrådgivernes italesættelse af deres egne tanker, følelser og tolkning forstås som en måde at afstemme, og hvor de søger at opnå et sikkert socialt bånd. Når Thomas i ovenstående citat italesætter de tillidsfulde samtaler, kan det forstås som om, at han oplever, at det skaber et sikkert socialt bånd mellem parterne.

Socialrådgiverne gør sig også alle sammen brug af validere klientens oplevelser. Anna udtaler adspurgt, om hun ville være ærlig, hvis hun blev irriteret på en klient :

“Det der med at snyde, (...) det er et no go, fordi så tænker vi jo, at de er idioter, dem vi sidder og snakker med. Altså selvfølgelig så sanser de alt det, vi andre også sanser. Så at sidde og snyde på en eller anden måde, at der narrer man mest sig selv (...) man underkender fuldstændig dem, man arbejder med, synes jeg så. (...) jeg tænker, at det arbejder i retning af tillid, og at forstærke relationen du ved” (Anna, s. 20)

Dette kan tillige forstås som en måde at gøre sig brug af direkte kommunikation ved tydeligt at italesætte sine følelser eller tanker, således at klienten har mulighed for at respondere på dem i stedet for, at forestille sig noget, som kan føre til negative følelser. Flere af informanterne italesætter, at når de bliver mennesker og viser sig selv, så bliver deres klienter også mennesker og kan være sig selv med alt det, som de er. Hvis vi igen kigger på, hvad Scheff siger om det sikre sociale bånd, så handler afstemning også om, at parterne skal forstå og bekræfte hinandens intentioner og karakter, som Scheff kalder deres “væren” (being). (Scheff, 1991, s. 24). Hvis vi ser på nedenstående citat fra Anna, kan vi se, at hun oplever, at relationen bliver mere opnåelig, når hun er sig selv:

“Jamen altså jeg menneskeliggør mig selv. Altså jeg gør mig til et menneske mere end til en fagperson, og det gør det muligt for dem også at være, dem de er. Vi skræller alle de der lag af, med at vi skal foregive en hel masse eller sådan noget, og jeg tænker faktisk, at det bliver lettere at skabe en relation.” (Anna, s. 25)

Når Anna viser sig selv som menneske og dermed sin “væren”, så oplever hun, at det er nemmere at skabe en relation, som kan forstås som et sikkert socialt bånd i Scheffs optik. Omend socialrådgiverne oplever at være sig selv i relationen, er der også et element at menneskeliggøre sig selv, som Anna italesætter ovenfor, som kan forstås som en strategisk handling. Det vil jeg behandle i det efterfølgende.

At fremstille sig selv som menneske

Størstedelen af informanterne italesætter, at de er sig selv i relationen med klienterne, og ser sig selv som ligeværdige med klienterne. Her kan vi, hvordan Anna italesætter dette: *“Jeg er mig med alt, hvad det indbefatter kan man sige”* (Anna, s. 23 og 24). Hvis man kigger nærmere på, hvad de i øvrigt siger, så får vi øje på, at det at være sig selv for flere af dem også er strategi, som de bruger. Her kan vi se, at Louise siger, at hun ikke er sig selv på samme måde som i sine private relationer:

“Altså jeg virker ikke professionel (...) altså folk ville tænke, altså (...) mine nære relationer ved godt, jeg ikke er mig (...) Fordi jeg tænker jo stadigvæk over (det, red.), det gør jeg ikke, når jeg sidder med en veninde, så siger jeg hold nu kæft, men det kan jeg også sige til kvinderne” (Louise, s. 3 og 4).

Således kan vi forstå deres brug af sig selv som en måde at bruge elementer af sig selv på en professionel måde. Shulman argumenterer for, at socialarbejderne skal integrere deres personlighed i deres professionelle rolle (Shulman, 1984, 15). Ovenstående kan således forstås som en måde at integrere deres selv i deres professionelle virke. På den måde kan socialrådgivernes forhold til klienterne ikke forstås som enhver anden relation, men i stedet en relation, hvor socialrådgiverne har et formål med at bruge sig selv, nemlig at understøtte forandring hos andre. Således kan vi se deres måde at bruge sig selv som en strategi til at skabe et sikkert socialt bånd. Og omend der synes at være elementer af en almindelig menneskelig relation, synes der også at være et strategisk element i deres brug af sig selv.

Hvis vi i stedet kigger på, hvad det er for nogle strategier, de bruger for at fremstå menneskelige og skabe ligeværd i relationen med klienterne, så giver det mening at kigge på Clarks teori om social plads. Ifølge Clark forhandler mennesker løbende social plads i relationer (Clark, 2004, s. 411). Den sociale plads kan forstås som det hierarki, som opstår i mødet med andre, og det omhandler følelsen af magt og ansigt til ansigt status, og den sociale plads er sjældent ligeligt fordelt (Clark, 1997, s. 230). Her benytter mennesker *emotional mikropolitik* ved at benytte enten *Me First* eller *You First*-strategier, hvor de tager eller giver social plads ved at udtrykke følelser, der skaber enten positive eller negative følelser hos den anden (Bloch, 2017, s. 247).

Den sociale status kan ikke automatisk overføres til den mikropolitiske plads, men status og sociale klasse spiller en part i at bestemme den sociale plads, men også interaktionelle færdigheder og mikropolitik spiller en rolle (Clark, 2004, s. 410). Mennesker, der har en højere social status, har større erfaring med at bruge *Me First*-strategier end de med lav status, og derfor kan de ofte genskabe deres magt og status i interaktionen med andre mennesker (Clark, 2004, s. 412). Heraf kan vi udlede, at de med høj status derfor også kan have større mulighed for at vælge en *You First*-strategi. Den *emotionelle mikropolitik* kan både være en spontan og en strategisk håndtering af følelser med henblik på at forhandle social plads (Bloch, 2017, s. 247). Hvis vi sammenholder dette med følgende citat fra Irene, kan vi se, at hun i interaktionen med klienter, minder sig selv om, at de er lige:

“Det kræver (...) ydmyghed. (...) For mig er empowerment, siden jeg første gang stødte på det, da jeg læste, da har det været min forståelsesramme. Det er simpelthen sådan, jeg tænker i alt mit arbejde, at jeg altid skal huske på, at vi er lige. Altså det menneske, som jeg står overfor” (Irene, s. 15).

Herudfra kan udlede, at Irene gennem sin italesættelse af, at hun skal huske, at hun og klienten er lige, bevidst vælger at være på en bestemt måde overfor klienterne. Flere af informanterne italesætter, hvordan de bevidst fremstiller sig selv som værende menneskelig ved eksempelvis at vise utilstrækkeligheder, give undskyldninger og positionere sig selv som værende lige med klienterne, og dermed fremstår deres brug af sig selv i den henseende at være en strategisk handling. Dermed kan socialrådgivernes brug af sig også ses som en strategi til at skabe social plads for klienterne grundet forskellen i status og magt for at skabe en mere ligeværdig relation. Det gør de ved at nedtone sig selv, hvilket jeg vil gennemgå i det følgende.

At nedtone sig selv

Ifølge Clark kan mennesker gøre sig brug af *You First*-strategier for at give den anden plads ved at nedtone sin egen plads eller hæve den andens plads i relationen med andre mennesker. Denne strategi handler overordnet om at udtrykke positive følelser, agtelse, at undgå adfærd, der gør den anden forvirret og undgå at skabe skyld og skam hos den anden (Bloch, 2017, s. 249). Dette gør socialrådgiverne på forskellige måder, hvilket jeg vil gennemgå i det følgende. Her kan vi se, hvordan Anna søger at nedtone sin egen plads i relationen med klienter:

“Så gør jeg mig (...) vældig ydmyg for dem, jeg snakker med, og så tager jeg tit ansvar, så kører jeg det over på mig selv, når jeg står der og underviser eller træner nogen, (så siger jeg, red.) prøv (at høre her, red.) jeg er sådan en, der har så svært ved at høre, når flere mennesker taler på en gang, så for min skyld, kan I så ikke bare nøjes med at tale en ad gangen? Og det

er jo bare en helt anden måde, fordi så I kan hjælpe mig med, at jeg bedre kan høre det. (...) Når jeg gør mig mindre end, så hæver jeg nogle andre op, og der er nogen, som jeg gerne vil hæve op. Alle de mennesker, som jeg arbejder med (...) er i en anden situation end mig. De har brug for at blive hævet op, så jo mere jeg kan hæve dem op, jo mere kan de komme til at tro på sig selv og tro på, at de kan lykkes med noget og skabe nogle forandringer i deres eget liv” (Anna, s. 26 og 27).

Ser vi dette i lyset af Clarks teori om *You First*-strategier kan det forstås som den strategi, som Clark beskriver som at give følelsesmæssige gaver på en måde som nedtoner ens egne fortrin og modtagerens problemer eller underlegne plads (Clark, 2004, s. 413). Altså gør Anna sig brug af at italesætte sin egen begrænsning frem for at italesætte modtagerens utilstrækkelighed, således at modtageren gennem sin overbærenhed med hende får plads i relationen, men også at de i og med, at de føler sig gode, kommer til at tro mere på sig selv. Hvis vi kigger på Annas udtalelse om hendes hørelse, så kan hendes nedtoning af sig selv ved at italesætte sin egen dårlige hørelse også forstås som en *Me First*-strategi, hvor hun indtager social plads. Clark peger på, at man kan hæve sin egen plads ved at appellere til den andens pligtfølelse, gennem en appel til følelsen af moralsk pligt til eks. at hjælpe for derigennem at skabe skyld hos den anden over, at de ikke havde fuldført deres pligt i første omgang (Clark, 1997, s. 235), hvilket Annas udtalelse også kan forstås som. Ligesom Anna gør Irene brug af samme *You First*-strategi i dette tilfælde, hvor hun beder klienten om hjælp. Her kan vi se, hvordan Irene tager imod hjælp fra klienten og på den måde sænker sin egen plads, for at få klienten til at føle sig god:

“Jeg er skide fantastisk til lave relationer. Jeg er rigtig dygtig til at få sat nogle ting i gang, men (det der, red.) med at få skrevet et eller andet, eller der er nogle ting, hvor jeg er (...) (mangelfuld, red.), og så er det godt, at jeg lige har ham til at sige, har du fået det gjort Irene? Ja ja ja” (Irene, s. 17).

Alle socialrådgiverne gør sig brug af give undskyldninger og opfordre tillige klienterne til at italesætte utilfredsheder med dem. Hvis vi sammenholder dette med Clarks teori om *You First*-strategier, kan brugen af undskyldninger ses som måde at undgå adfærd, der får den anden til at blive emotionelt forvirret eller ked af det (Clark, 2004, s. 413), hvor socialrådgiverne søger at undgå, at klienterne skal blive følelsesmæssigt påvirkede, af de fejl, som socialrådgiverne laver, og på den måde søger de at hæve klienternes plads. Størstedelen af informanterne gør sig brug af at italesætte de fortrin, som klienter har, som de ikke selv besidder, og som de beundrer hos dem. Her fortæller Anna, hvordan en af hendes klienter har egenskaber, som hun ikke selv har:

“Som jeg sagde altid til ham, prøv at høre, hvis jeg skal spille trivial pursuit, så vil jeg på hold med dig, fordi du ved alt, og du vil kunne tage hele osten, fordi han havde sådan stor paratviden” (Anna, s. 13).

Annas strategi med at udtale sig om egenskaber hos klienterne, som hun beundrer kan tillige forstås som en måde at give plads i relationen, da hun påpeger egenskaber hos klienterne for at hæve dennes plads, som stemmer overens med Clarks kategori om at målrette beundring til en underlegen person for at hæve dennes plads og mindske det mikrohierarkiske skel mellem parterne. (Clark, 2004, s. 413). Samlet synes de at bruge strategier til at udligne den forskel i status og magt, der er mellem dem og klienterne og fremme ligeværdigheden mellem dem selv og klienterne. Men som Clark påpeger, kan den der giver uvilligt komme til at få modtageren til at føle sig såret, vred eller forsmået, idet den emotionelle gave kan bære flere meninger, såsom at jeg ved, hvad du har brug for, og hvad der er godt for dig eller min gave viser, at jeg har flere ressourcer end dig, som så viser den andens underlegne plads (Clark, 2004, s. 404). Således kan socialrådgivernes brug af *You First*-strategier forstås af klienterne på forskellige måder, hvilket synes at understrege vigtigheden af, at klienterne bliver hørt. En anden måde som socialrådgiverne italesætter sin egen menneskelighed på er ved at fremhæve utilstrækkeligheder hos sig selv. Det vil jeg redegøre for nu.

Begge er fejlbarlige

Socialrådgiverne italesætter stort set alle sammen begrænsninger hos sig selv såsom tidligere arbejdsløshed, mangler i deres faglige kunnen og egne problemer med økonomi og helbred, som kan forstås som egenskaber hos socialrådgiverne, der kan være forbundet med en følelse af utilstrækkelighed. De skaber mening om dette ved, at de kommer til at fremstå menneskelige, og at deres brug af italesættelser af deres egne begrænsninger eller svære oplevelser, får klienterne til at acceptere sig selv mere. Thomas fortæller følgende om at italesætte sig selv og sine følelser som barn:

“For børn har brug for at legalisere det, de siger. (...) Så når jeg siger til et barn, ved du hvad, jeg har selv prøvet det her med, at det har været rigtig svært i skolen, jeg har faktisk prøvet at blive mobbet, sådan at jeg var nødt til at gå hjem fra skole. (...) Hvordan var det for digovre i skolen. Jamen så var det fordi at Emil han sagde nogle dumme ting, og så kom jeg til at blive sur og kaste noget efter ham, og så kom jeg op på kontoret og sådan. Okay ved du hvad, det har jeg faktisk også prøvet. Hvad skete der inde i dig? Og hvis det kan være svært, så siger jeg, da jeg prøvede det, der blev jeg faktisk rigtig sur og ked af det, fordi jeg følte mig misforstået. (...)

I: Okay og hvad sker så ved barnet? Når du siger, jeg blev faktisk ked af det og vred.

T: jamen altså den bedste beskrivelse. Skuldrene ned ikke. Altså den der okay, det må jeg faktisk godt sige, det her det er faktisk okay. Det er ikke forkert, at jeg føler mig forkert her. ” (Thomas, s. 9 og 10).

Her kan vi således se, at Thomas oplever, at når han bruger italesættelser om sine egne oplevelser og følelser oplever, at klienten forstår, at han ikke selv er forkert. Hvis vi inddrager Scheffs teori om skam, så påpeger han og Starrin er det at være udsat er forbundet med skam, idet fordomme fra andre mennesker får dem, der modtager hjælp til at skamme sig (Scheff & Starrin, 2014, s. 199). De beskriver skammen som en gruppebetegnelse for en række af følelser, der opstår, når man opfatter sig selv negativt set med den andens øjne såsom følelser af afvisthed, uværdighed og utilstrækkelighed (Scheff & Starrin, 2014, s. 194). Tillige argumenterer Scheff for, at skam og følelser i sig selv ikke er skadelige, hvis de erkendes, og at der er behov for at erkende følelser, så de ikke fører til tilbagetrækning og aggression (Scheff, 2014, s. 265). Hvis vi sammenholder dette med ovenstående udtalelse fra Thomas og med socialrådgivernes øvrige italesættelser af deres egne utilstrækkeligheder, kan det forstås som en måde at modellere samme adfærd hos deres klienter, for at klienterne kan erkende deres egen uerkendte skam. Scheffs teori omhandler ikke modellering af adfærd, men hvis vi inddrager Shulmans forståelse af, at socialarbejdere ved at vise sin egen sårbarhed, følelser og menneskelighed, modellerer den samme adfærd hos deres klienter (Shulman, 1984, s. 15), kan vi forstå, at når socialrådgiverne erkender deres egne utilstrækkeligheder eller skam, så viser de klienten, hvordan man gør det.

Socialrådgivernes brug af italesættelser af følelser, som ked af det og vrede, kan ifølge Shulman forstås som følelser, som er svære at kommunikere om grundet samfundets tabu herom (Shulman, 1984, s. 10 og 11) og dermed kan følelser også forstås som skamfulde i Scheffs optik. Her synes socialrådgiverne at gøre brug af at vise eller italesættelser følelser på samme måde som det ovenstående. Det kan ses af følgende citat fra Irene:

“Jeg bruger det også nogle gange, fordi det er faktisk sådan, at hvis jeg bliver berørt, så plejer jeg meget ofte og sige til borgeren, der sidder fuldstændig blank og fortæller, så siger jeg, at nu kan jeg mærke det kruller i min næse, og jeg bliver faktisk rigtig berørt og rigtig ked af det, er det i virkeligheden sådan du har det? Siger jeg, fordi tit så oplever jeg, at det som du i virkeligheden føler, det ryger lige over i mig (...) Er du skide ked af det? (...) Og så græder de. Så græder de altså. (...) Fordi at jeg tror, at de oplever sig set og hørt ikke” (Irene, s. 13).

Her kan vi altså se, at Irene oplever, at når hun bruger sig selv på den måde, så udlever hun klientens følelser, for at denne skal kunne mærke dem selv. Dette kan forstås som en måde at

hjælpe klienten med at erkende følelsen, således at den skam, der kan være forbundet med at have følelsen kommer frem i det åbne og kan erkendes i relationen. Ifølge Scheff kan skam, hvis den bliver erkendt og brugt til at genafstemme det sociale bånd, føre til stærkere sociale bånd. Hvis den anden responderer ved at skabe positive sanktioner og stolthed, kan skam føre til en høj grad af attunement mellem parterne, gensidig respekt og stærke sociale bånd (Turner & Stets, 2005, s. 154). Således kan socialrådgivernes brug af italesættelser af egne utilstrækkeligheder også være medvirkende til at understøtte deres oplevelse af et sikkert socialt bånd mellem dem selv og klienterne. En af informanterne italesætter sågar, at han også selv bliver mere accepterende omkring sig selv gennem relationen med sine klienter, og dermed synes klienternes erkendelse af utilstrækkelighed også at virke tilbage på socialrådgiveren:

“Det har jeg lært af (...) flere forældre på skift (...) at selvfølgelig skal vi ikke være perfekte forældre, (...) det er sgu ikke hver gang, at jeg lykkes, men det er også okay, at jeg fejler. Når man sidder med forældre, der har den tilgang, så begynder jeg at sige, det er sgu også okay, at jeg fejler. Altså så vi er jo hinandens læremester. (Thomas, s. 28).

Selvom informanterne som beskrevet ovenfor gør meget ud af at anerkende svære følelser, er det alligevel ikke alle følelser, der er velkomne, hvilket jeg vil gennemgå i det følgende.

Men kun det som jeg vil

Et af de områder, hvor det bliver tydeligt, at socialrådgiverne og klienterne ikke er ligestillede i relationen er, at socialrådgiverne har magten til at afgøre, hvilket følelser, der er velkomne. Her kan vi se, hvad Thomas siger om vrede hos klienter:

“Vrede er typisk den følelse, man skal forholde sig til, om man skal rumme eller man skal stoppe den. (...) jeg kan godt forstå, at du er vred, fordi at det er svært, at dit barn er blevet taget fra dig, eller hvad det nu kan være. Men det kan også være, at vreden kommer til udtryk som sådan en eller anden form for provokation. (...) Som udgangspunkt har alle følelser plads. Og jeg prøver at spejle de følelser, som jeg forstår at spejle. Men (...) de skal også afgrænses, når de bliver for meget. Når de begynder at blive det styrende i samtalen. Hvis det kun er en samtale, hvor vi græder, eller det kun er en samtale, hvor vi råber, så skal følelsen ikke have lov at fylde mere. For så er vi nødt til at stoppe samtalen før forventet ” (Thomas, s. 19).

Flere af socialrådgiverne italesætter, at de gør brug af enten at rumme vreden eller at stoppe samtalen, hvis klienterne bliver for vrede. Hvis vi ser på, hvad Scheff siger omkring vrede, så påpeger han, at en virkelig eller forestillet afvisning af et menneske kan føre til en skam-vredesspiral, hvis denne følelse ikke erkendes (Bo, 2017, s. 177). Skam-vredesspiralen foregår

på den måde, at når en person udtrykker vrede fører det til mere skam over vredesudbruddet. Herefter benægtes og undertrykkes skammen og fører til eskalering af vredesudbruddene (Turner & Stets, 2005, s. 155). Omvendt kan skam som sagt føre til stærkere sociale bånd, hvis den er erkendt, og den anden responderer ved at skabe positive sanktioner og stolthed (Turner & Stets, 2005, s. 154). Hvis vi sammenholder dette med ovenstående citat, kan klienternes vrede tolkes som værende skam, og idet Thomas og størstedelen af socialrådgiverne ikke hjælper klienterne med at erkende den skam, der ligger bag vreden, så synes de ikke at hjælpe klienten. Ifølge Scheff skaber et usikkert socialt bånd fremmedgørelse, som viser sig ved skam. Hvis vi kigger på dette i forhold til klienternes vrede, så kan klientens vrede skyldes netop et usikkert socialt bånd med socialrådgiveren. Ifølge Lene Møller må den professionelle acceptere, at den grundlæggende forudsætning for relationen er, at parterne har et ulige ansvar i relationen, hvor den professionelle impulser og behov må vige for den hjælpssøgende (Møller, 2014, s. 195), hvis vi sammenholder dette med socialrådgivernes tilgang overfor bestemte følelser, synes det at være problematisk, at de ikke håndterer klienternes vrede. Tillige implicerer et sikkert socialt bånd ikke nødvendigvis enighed ifølge Scheff, men til gengæld at uenigheden resultere i, at de kæmper retfærdigt uden at kræve enighed af den anden (Scheff, 1991, s. 25). Hvis vi ser på dette i forhold til ovenstående, synes nogle af socialrådgiverne via deres magt at stoppe adfærd, som ikke passer ind i deres behov, hvorfor de kræver enighed ved at stoppe adfærden, og dermed kan deres relation med klienterne i den henseende ikke forstås som et sikkert socialt bånd. En af informanterne, Louise, gør sig dog brug af at gå ind i vreden og kigge bag følelsen, hvilket kan ses af følgende citat:

“Der hvor alle andre har afvist hende, der kiggede jeg på hende, og så at hun græd, men andre så, at hun var vred. Jeg kunne godt se, at hun var ked af det, jeg så, at hun var dybt frustreret over, at der var noget, vi ikke så.” (Louise, s. 6)

Louise fortæller, at hun herefter oplever, at klienten og hun opnår en god relation, og at klienten i øvrigt stopper sin udadreagerende adfærd. Her kan vi se, at Louise ser bag klientens umiddelbare følelse, italesætte ked af det heden, og dette kan ud fra Scheffs teori om skam, forstås som, at hun ser skammen bag ved vreden og ved at italesætte denne, hjælper hun klienten med at erkende sin skam. Hvis vi sammenholder dette med Scheffs teori om sociale bånd, kan erkendelse af skam føre til stærkere sociale bånd, hvis modtageren responderer ved at skabe positive sanktioner og stolthed (Turner & Stets, 2005, s. 154), og Louises adfærd kan forstås som en måde, hvor hun hjælper klienten til at erkende sin skam, hvilket fører til, at de opnår et sikkert socialt bånd. Louise italesætter i øvrigt, at hun gør brug af lade klienterne blive vrede på hende:

“Jeg har aldrig været hemmelig, fordi altså jeg har ikke haft problemer med, at de har fortalt deres mening, forstår du, hvad jeg mener? Og så er der jo ingen grund til at ringe til mig om natten og true mig, for de har jo truet mig, og de har jo fortalt mig, at jeg er en idiot, og det forstår jeg jo godt, altså jeg ville også synes, at den der hentede mit barn var en idiot” (Louise, s. 13).

Her kan vi se, at Louise synes at *“kæmpe retfærdigt uden at kræve enighed af den anden”*, som Scheff påpeger er et udtryk for et sikkert socialt bånd (Scheff, 1991, s. 25).

Hvis vi kigger på socialrådgivernes håndtering af klienternes vrede, kan Clarks teori om social plads hjælpe os til at forstå, at deres forsøg på at rumme følelsen kan ses som en *You First*-strategi, idet de undgår at rette negative følelser såsom vrede mod den anden for at få den anden til at føle sig værdsat (Clark, 2004, s. 413). Men det kan også af klienten opfattes som en *Me First*-strategi, hvis de er vrede på socialrådgiveren eller føler sig negativt bedømt af socialrådgiveren. Så kan de opfatte socialrådgivernes strategi med at rumme vreden som en måde at udøve kontrol over balancen i emotionel energi ved at fremkalde stærke følelser hos den anden og selv have fuld kontrol over sine egne følelser (Clark, 1997, s. 235). Her synes socialrådgivernes strategier igen at kunne forstås på flere måder.

Er de ligestillede?

I det næste afsnit vil jeg kigge nærmere på, hvordan nogle af de begrænsninger, som socialrådgiverne italesætter om sig selv kan ses som et forsøg på at ligestille sig selv med klienterne. Ved at inddrage Clarks teori om social plads vil jeg belyse at nogle af de strategier, som socialrådgiverne bruger for at skabe mere plads gennem *You First*-strategier også kan forstås som *Me First*-strategier qua deres magtposition og status i forhold til klienten. Som nævnt under analysedel 1 bruger flere af socialrådgiverne det at italesætte ensheder mellem dem og klienterne. Her kan vi se, at Louise italesætter, hvordan hun ser sig selv som værende ligesom klienterne:

“Du har været prostitueret, men du er sgu da stadig en kvinde ligesom mig. Du er et menneske ligesom mig. Du har følelser ligesom mig ikke. (...) Så jeg har været kommuneluder, og du har været narkoluder. prrruh. (...) Vi har begge to fået lov til at skovle lort for alt for lidt penge altså.” (Louise, s. 16 og 17).

Her kan vi se, hvordan Louise italesætter sin egen og klientens situation som værende ens. Omend hun søger at skabe mere social plads til klienten ved at nedtone sine egne fortrin og modtagerens problemer (Clark, 2004, s. 413), så kan det også forstås, som om at hun søger at

udligne forskellen mellem hendes og klientens situation. Lignende gør Irene, når hun taler om, hvordan hun nogle gange inddrager sin egen situation, når klienter er nedslåede over deres situation:

“Hvis de sådan sidder og hænger med mulen, hvis det er sådan rigtig, åh de har ondt alle steder, hvor jeg så kan finde på at sige, prøv nu at høre her, jeg har muskelgigt, eller jeg er blevet opereret to gange i mit knæ. Altså det er jo ikke jordens undergang, det er jo også et spørgsmål om, hvordan du møder de udfordringer, du sidder i. Og jeg har jo fuldtidsjob og cykler rundt og snakker med alle mulige mennesker og er på ” (Irene, s. 10 og 11).

Selvom Irene og Louise italesætter, at de bruger denne strategi til at få klienten til at få det bedre med sin egen situation, kan denne sammenligning være med til at få den anden til at føle sig underlegen. Hvis vi kigger på Clarks *Me First*-strategier, så fremgår det at mennesker kan udtrykke positive følelser, som på samme tid understreger deres overlegenhed og indikerer, at den anden er underlegen, hvilket øger giverens sociale plads. (Clark, 1997, s. 235, Bloch, 2017, s. 248). Irene og Louises udtalelser kan således forstås, som at de udtrykker, at de og klienten har den samme situation, men at de blot håndterer det anderledes og bedre, og dermed kan udtalelsen forstås som en måde at tage plads og vise sin egen overlegenhed. En anden af informanterne, Gunvor, skaber mening omkring netop dette med at sammenligne sin egen situation med klientens på følgende måde:

“Det kan også på en eller anden måde være nedgørende, at vi prøver at forklejne, at du ikke den eneste, sådan har jeg også haft det, så tør øjnene, for nu skal vi også videre altså. (...) jeg prøver og gøre det på den der måde, at jeg siger, jeg har også engang mistet (...) min far, og der var jeg også rigtig rigtig ramt af sorg, men jeg står jo ikke i din situation lige nu. Men jeg oplevede sådan og sådan, er det også det, du oplever?” (Gunvor, s. 29).

Her synes modspørgsmålet at gøre en forskel, idet hun ikke antager, at deres situation er den samme, og bruger sin egen historie til at eksemplificere og dermed søger at skabe plads i situationen til, at klienten kan fylde, og omend det ikke indgår i Clarks liste over *You First*-strategier, kan det forstås som en sådanne.

Mindsker menneskelighed magten?

Alle informanterne italesætter, hvordan det at menneskeliggøre sig selv giver dem en oplevelse af, at magten mindskes imellem dem og deres klienter. Gunvor italesætter følgende i forhold til at give udtryk for sine egne følelser i forbindelse med at skulle sige noget svært til en klient:

“Det sænker paraderne. (...) Altså jeg tænker sådan lidt, at (det, red.) på en eller anden måde, så kamuflere det magten. Jeg ved ikke, om man kan sige det sådan. Fordi magten, det sagde

jeg også tidligere, den er der uanset hvad” (Gunvor, s. 7)

Her kan vi se, hvordan Gunvor italesætter, hvordan hun oplever, at det at vise sine følelser kamuflere magten. Dette kan forstås som netop det Clark beskriver, at *You First*-strategier kan bruges til, idet man giver plads i den sociale plads, der handler om følelsen af magt og ansigt til ansigt status. Ved at bruge *You First*-strategier oplever socialrådgiverne, at de mindsker magten i relationen ved at bruge strategier, hvor de menneskeliggøre sig selv. Af det følgende kan vi se, at Thomas italesætter, at når han italesætter sine egne fejl, så oplever han, at magten bliver udvisket:

“Jamen jeg oplever, at den bliver ikke udlignet, for det kan den ikke, men jeg oplever, at den bliver udvisket i den forstand, at den ikke kommer til at fylde, før jeg tager den i brug. Så magten bliver ikke bare sådan en, der hænger i rummet, men det bliver et redskab, som jeg kan tage frem og sige, godt nu er det nu. Nu er jeg nødt til at bruge den. Indtil da så ved vi godt, at den er der, for det har vi italesat, men vi glemmer lidt, at den faktisk er der” (Thomas, s. 16).

Her kan vi som sagt se, at Thomas oplever, at magten bliver udvisket i tråd med Gunvors oplevelse. Tillige kan vi se, at Thomas også vælger at bruge sin magt til tider, når han anser, at der er behov herfor. Således er der altså ikke tale om, at magten forsvinder i relationen, men mere at den kamufleres. Hvis vi sammenholder dette med Clarks teori om *Me First*-strategier, kan denne opførsel netop føre til, at klienten bliver forvirret over Thomas opførsel, hvilket mindsker klientens plads. Når Thomas bruger sin magt, kan forstås som en *Me First*-strategi, hvor han udtrykker negative følelser overfor den anden og dermed giver den anden en følelse af underlegenhed (Clark, 1997, s. 234, Bloch, 2017, s. 248). Samlet set synes denne skiftet mellem en *You First*-strategi og en *Me First*-strategi, og i det hele taget det, at socialrådgiverne med deres magtfulde position bruger *You First*-strategier, at kunne være med til at skabe forvirring hos klienten og at tilsløre magten, hvilket ifølge Clark kan forstås som en *Me First*-strategi (Clark, 2004, s. 413), omend det ud fra socialrådgivernes oplevelser synes at skabe et mere ligeværdigt forhold, hvor de kan skabe en relation til trods for magten.

En stolthedsspiral

Scheff påpeger, at gensidig respekt og tilpasning mellem parterne fører til muligheden for stolthed hos begge parter, som derefter kan føre til yderligere positive følelser og dermed igangsætte en positiv følelsesspiral (Bo, 2017, s. 177). Hvis vi sammenholder dette med et andet fund i undersøgelsen, så synes de fleste af socialrådgiverne at få det godt af at få andre til at få det godt. Anna italesætter her, hvordan det er en fest for hende, når klienterne får øje på ting, som de kan:

“Det der med at kunne være med til, at de kan få et andet billede af dem selv, hvor de bliver mere kompetente i deres liv, hvor de bliver mere handlekraftige, hvor de bliver mere sådan kapable til at kunne mestre det, og når det lykkes for mig, så synes jeg, det er en fest, at andre kan komme til at se på sig selv som værende ressourcefulde eller stærke “ (Anna, s. 26).

Her kan vi se, hvordan det, at den anden føler sig stolt over sig selv, medfører at Anna føler sig stolt over sig, hvilket ud fra Scheffs teori kan forstås som en gensidig stolthedsspiral, som foregår i vekselvirkning mellem parterne. Irene udtaler følgende:

“Jeg elsker at være i den her relation og være med til at rykke nogle ting og være med til og og få dem til at få det bedre simpelthen. (...) Det der med og opnå en tillid til, at folk vil fortælle en deres livshistorie, altså at de har tillid til at tro på, at du behandler dem ordentlig. (...) Det giver mig sgu bare et kick. Det bliver jeg bare rigtig glad over og rigtig stolt over, at de tror på mig. (...) Og så tænker jeg, at her lykkes det, at bare være Irene” (Irene, s. 22 og 23)

Her synes det samme at gøre sig gældende som hos Anna, at det at få den anden til at få det godt, medfører stolthed hos Irene, og at den sågar bliver personificeret, idet hun bruger sig selv. Og således handler det ikke bare om at være en god socialrådgiver, men om at hun, Irene, er god.

Hvis vi sammenholder dette fund med Clarks teori om social plads, så kan vi også forstå denne følelse af et *kick* eller en *fest*, som den gevinst, der er ved at være god ved andre med flere nuancer end i Scheffs teori. Clark påpeger, at der er en belønning i at være sød over for andre gennem den glæde, der følger med at give til andre. Hun pointerer som Scheff også gør, at når man er god ved andre, giver det en følelse af intersubjektiv forbindelse med andre, som ligger i menneskers natur. Scheff påpeger, at det at indgå i sikre sociale bånd og at være kognitivt og følelsesmæssigt forbundet ligger instinktivt i mennesker (Scheff, 1991, s. 24), og begge påpeger dermed, at det er et menneskelig træk at skabe forbindelse med andre. Clark påpeger hertil, at de positive selvfølelser også stammer fra at man undgår negative reaktioner fra andre, og andre betaler tilbage i form af agtelse og social kapital (Clark. 2004, s. 418). Hvor Scheff italesætter dette som et resultat af et sikkert socialt bånd og dermed en menneskelig relation, er det ifølge Clark en mere bevidst strategi til at opnå noget selv. Herigennem kan vi altså forstå socialrådgivernes investering i at få andre til at få det godt med sig selv, som en måde at føle sig gode selv. Stort set alle socialrådgiverne gør sig også brug af italesætte deres egen vigtighed over for klienterne. Her kan vi se, hvordan Thomas italesætter sin egen rolle i at hjælpe klienten:

“Ved du hvad, jeg har faktisk også oplevet, at min far han har været så sur, at jeg slet ikke vidste, hvad der skete, og jeg var så bange for at gøre ham sur, at jeg faktisk ikke vidste, hvad

jeg skulle sige, eller hvem jeg skulle sige det til. Og det oplever jeg faktisk, at du sidder i. Og nu sagde du til mig sidst, og det gør, at jeg ved det nu. Hvis der var en, der havde fortalt mig det, kunne jeg have fået hjælp dengang, (men red.) nu kan jeg hjælpe dig.” (Thomas, s. 10)

Her italesætter han sig selv som hjælper, og det kan forstås, som at han fremhæver sig selv som værende god. Dette kan faktisk forstås som en *Me First*-strategi, idet han markerer sin ligestilling med den anden for at fremkalde positive følelser hos den anden, som så betaler tilbage med positive følelser og dermed med at øge vedkommendes sociale plads (Clark, 1997, s. 235, Bloch, 2017, s. 248). Her kan vi se, hvordan han øger sin sociale plads ved at italesætte sig som hjælper.

Delkonklusion

Socialrådgiverne skaber mening med brugen af sig selv ved, at de søger at og oplever at skabe en tryk og tillidsfuld menneskelig relation med klienterne, hvilket ud fra Scheffs teori kan forstås som et sikkert socialt bånd. De oplever, at italesættelserne af deres tanker, følelser og observationer er med at skabe et tillidsfuldt forhold med klienter, hvilket understøttes af Scheffs teori, idet det at afstemme og bruge direkte kommunikation er en forudsætning for et sikkert socialt bånd. Ud fra Cooleys teori om spejlselvet, som Scheff bygger videre på, kan denne afstemning forstås som, at de hele tiden lader klienten vide, hvad de tænker. Herved undgår klienterne forestillingen om socialrådgivernes bedømmelse af dem, som kan føre til nedvurderende følelser. Socialrådgiverne skaber mening om deres italesætter af egne utilstrækkeligheder ved, at det får klienterne til at acceptere deres egne utilstrækkeligheder. Dette kan ud fra Scheffs teori forstås som en måde at erkende deres egen skam og dermed modellerer de den samme adfærd hos deres klienter. Ifølge Scheff er følelser og skam ikke skadelige, hvis de erkendes og bliver modtaget med positiv respons fra den anden part, og det kan være med til at skabe stærkere socialt bånd. Dermed understøtter Scheffs teori om skam socialrådgivernes oplevelse af, at deres italesættelser giver rum for at erkendelse af utilstrækkeligheder, hvilket hjælper klienten og skaber et mere trygt og tillidsfuldt forhold. Socialrådgiverne synes ikke at ville forholde sig til klienternes vrede, hvilket ud fra Scheffs teori ikke hjælper klienten, idet vrede her ses som et udtryk for uerkendt skam, som kan føre til en skam-vredesspiral. Idet socialrådgiverne gør sig brug af rumme vreden eller stoppe samtalen, kommer klienterne ikke til at erkende deres skam. Socialrådgiverne skaber desuden mening med brugen af sig selv ved, at de søger at menneskeliggøre sig selv, hvilket de oplever resulterer i, at relationen bliver mere ligeværdig. Sammenholdt med Clarks teori om social plads kan socialrådgivernes brug af sig selv forstås som en strategisk måde at bruge sig selv på

for at udligne magten i relationen med klienten ved at gøre sig brug af *You First*-strategier, som giver klienterne social plads i interaktionen. Dette gør socialrådgiverne bl.a. ved at de nedtoner sig selv ved at italesætte klienternes talenter, give undskyldninger og tage imod hjælp fra klienten. De bruger også italesættelser af ligheder mellem klienterne og deres egen situation, hvor de søger at udligne forskellene mellem parterne. Fælles for stort set alle deres strategier er, at de kan forstås som både *Me First* og *You First*-strategier, hvilket synes at understøtte det væsentlige i, at spørge klienten om, hvordan det føles. Samlet set kan socialrådgivernes strategi for at udligne magten være med til at tilsløre magten og føre til forvirring hos klienterne, idet socialrådgiverne på den måde skifter mellem *You First* og *Me First*-strategier. Stort set alle socialrådgiverne oplever, at det, at få klienterne til at få det godt med sig selv giver dem en følelse af at være gode selv. Det kan ud fra Scheffs teori forstås som en gensidig stolthedsspiral, som er den menneskelige respons på at få en anden til at føle sig god og derigennem føle sig god selv i en gensidig vekselvirkning. Ud fra Clarks teori kan dette forstås som en mere strategisk gevinst ved at være et godt menneske, hvor man bliver betalt tilbage med positive selvfølelser fra den anden.

Analysedel 2.2: Hvordan skaber socialrådgiverne mening med brugen af sig selv i forhold til konteksten

I dette afsnit vil jeg inddrage Guldagers tre vidensformer for herigennem at belyse, at de skaber mening omkring deres brug af sig selv ud fra praksiserfaringer af, hvad der virker for både dem selv og deres klienter.

Praktisk sans

Jens Guldager definerer tre forskellige kundskabsformer, som praktikere i socialt arbejde gør sig brug af i deres arbejde, som er videnskabelig teori, som er viden om handling men ikke konkrete anvisninger til handling i komplekse situationer. Den anden er praktisk teori, som er viden for handling (Guldager, 2019, s. 183 og 188), som indeholder blandt forskellige værdimæssige, etiske retningslinjer og metodeopfattelser (Guldager, 2019, s. 192). 3) Den sidste kundskabsform er praktisk sans, som er viden i handling. Den praktiske viden handler om det samlede handlingsberedskab, som praktikerens har fra både sit personlige og sit faglige liv. Og denne viden består af tavs viden, intuition og empati (Guldager, 2019, s. 199). Guldager

påpeger, at alle tre vidensformer er virksomme og de indgår i praktikerens kundskabsgrundlag i et samspil (Guldager, 2019, s. 201).

Hvis vi sammenholder socialrådgivernes brug af sig selv med de tre vidensformer, fremstår deres brug af sig selv at høre under den praktiske sans. Socialrådgiverne tilkendegiver alle, at de gør sig brug af formelle metoder og teoretiske tilgange herudover, og de bruger dermed alle tre vidensformer i samspil. Hvis vi kigger på, hvordan socialrådgiverne har lært at bruge sig selv, svarer de alle, at de ikke er blevet uddannet til det undtagen Gunvor. Her kan vi se, hvordan Louise skaber mening herom:

“Det er en tilgang, der passer godt til min person. (...) Og så har jeg jo mange års erfaring. (...) Nogle ting er jo sket ved en fejl (...) og så fandt jeg ud af, at det virkede. Altså nogle gange har jeg været pisse frustreret, og så har jeg ikke vidst, hvad jeg skulle, og så i frustration, har jeg enten råbt eller sagt et eller andet. Og så tænker hold da kæft, det virkede sgu da. Nå men så tager jeg det da til mig.” (Louise, s. 22 og 23)

Her kan vi altså se, at Louise både bruger tilgangen, fordi det passer til hendes personlighed og dermed er en del af hendes personlige liv, men at det også er baseret på hendes praktiske og faglige erfaring, og dermed synes brugen af sig selv at være en del af Louises praktiske sans. Alle på nær Gunvor synes at lægge sig op ad denne forståelse af deres brug af sig selv som værende et produkt af personlige og praksisfunderet erfaringer.

Tabu

Alle informanterne oplever, at brugen af sig selv er et tabu blandt deres kollegaer og indenfor det sociale arbejdes felt, og dermed synes de her at undlade at bruge praktisk teori her, som kan have karakter af det herskende syn inden for feltet (Guldager, 2019, s. 195). Her kan vi se, hvordan Irene skaber mening herom:

“I: Kan det være lidt tabubelagt, altså hvor meget man bruger sig selv i (arbejdet, red.)? I: Ja, men det vil jeg skide på. (...) Det virker. (...) Jeg byder ind i alle snakke og netop, fordi jeg er landet på jobcentret, hvor der er mange, nu har jeg fundet det her begreb, mens vi snakkede, teflonpander, mange hvor som ikke bruger sig selv på den måde. (...) Så derfor siger jeg det højt (...) på den lange bane så tænker jeg, at (...) de kan jo godt se, at det lykkes faktisk for mig. Og mon ikke at det smitter af.” (Irene, s. 24)

Stort set alle informanterne synes at skabe mening på samme måde. På den baggrund kan deres brug af sig selv forstås som en praktisk sans, som de oplever virker i en sådan grad, at det er uafhængigt af arbejdspladsens kultur og feltets herskende syn. Fundet synes at stride imod anden forskning på feltet. Hvis vi kigger på Mosby-Jensen & Nielsens undersøgelse

“Emotional labor in social workers' practice”, konkluderer de, at socialrådgivernes håndtering af følelser altid er relateret til en specifik følelseskultur og praksisudøvelse på deres arbejdsplads (Mosby-Jensen & Nielsen, 2015, s. 690). Her synes fundene i denne undersøgelse tværtimod at pege på, at konteksten ikke har betydning. En mulig forklaring er, at det handler om informanternes personlighed, men hvis vi vender blikket mod, hvordan de i øvrigt skaber mening omkring brugen af sig selv, synes det også at handle om deres trivsel.

Arbejdsglæde, autencitet og at undgå udbrændthed

Alle informanterne omtaler det at bruge sig selv som et vigtigt element for, at de trives i deres arbejde. Her kan vi se, hvordan Anna skaber mening herom:

“Når jeg er autentisk, så kan jeg bedre være til stede, og jeg kan bedre være nærværende, og jeg skal ikke tænke over, at jeg skal foregive at være noget andet end den, eller det jeg er. Jeg er mig med alt, hvad det indbefatter kan man sige. Så det skaber en frihed i mit arbejde, og det skaber også en større arbejdsglæde. Altså jeg tror faktisk også, at det er mindre sandsynligt, at jeg bliver udbrændt eller stresset (...)” (Anna, s. 23 og 24)

Annas udtalelser stemmer overens med de andres udtalelser om, at det handler om arbejdsglæde, autencitet og at undgå at blive udbrændt. Hvis vi sammenholder dette med den eksisterende forskning, så peger Hülshager og Shewes i deres metaanalyse *“On the Costs and Benefits of Emotional Labor: A Meta-Analysis of Three Decades of Research”*, på, at når mennesker, der laver følelsesarbejde, oplever dissonans mellem deres følte følelser og de følelser, som de giver udtryk for, er det skadeligt for deres psykiske velbefindende (Hülshager og Shewes, 2011, s. 383). Dette synes at understøtte socialrådgivernes oplevelse af at ved at være autentisk undgår de psykiske belastninger, der er forbundet med at denne dissonans, og at deres brug af sig selv modvirker stress og udbrændthed. Det kan være en mulig forklaring på, hvorfor socialrådgiverne bruger sig selv uagtet arbejdspladsens kultur og fagets normer.

At stille sig kritisk overfor egen brug af sig selv

Ingen af socialrådgivernes synes at sætte spørgsmålstegn ved deres brug af sig selv, og de reflekterer heller over tilgangen i supervision. Hvis vi kigger på nogle af ovenstående citater, så udtaler Irene følgende adspurgt om det er et tabu at bruge sig selv: *“Ja men det vil jeg skide på. (...) Det virker. (...)”* (Irene, s. 24), og her kan vi se, at hun er ligeglad med, hvad andre syntes om hendes tilgang, og at hun dermed heller ikke stiller sig kritisk overfor brugen af sig selv. En af problemerne med tavs viden og praktisk sans er ifølge Bergmark & Lundström, at når socialrådgivere ikke bruger metoder, får de svært ved at sætte ord på indholdet i deres

arbejde, og det er der brug for at kunne udvikle det sociale arbejde og forholde sig kritisk til, hvordan arbejdet udføres (Bergmark & Lundström, 2000, s. 77). Omend socialrådgiverne i nærværende undersøgelse formår at sætte ord på deres praksis og deres meningsskabelse herom, synes de ikke at forholde sig kritisk til det.

Delkonklusion

Således synes socialrådgiverne at skabe mening med brugen af sig selv ud fra deres praksiserfaringer af, hvad der virker for både dem selv og deres klienter. At bruge sig selv synes at være en tilgang, de har fundet fra deres erfaringer fra såvel praksis som fra deres personlige liv, og dermed et produkt af deres praktiske sans. Alle socialrådgiverne oplever, at det er et tabu at bruge sig selv, idet det strider imod opfattelsen af, hvad der er professionelt. Alle bruger dog tilgangen alligevel. Dette kan skyldes informanternes personlighed, men de oplever også, at det skaber arbejdsglæde hos dem selv, idet de kan være autentiske i deres arbejde, og de undgår at blive udbrændte. De synes ikke at stille sig kritiske overfor brugen af sig selv, og dette kan forstås ud fra en af de problematikker, som knytter sig til praktisk sans, da det ikke er formaliseret metode.

Kapitel 4: Konklusion

Formålet med denne undersøgelse har været at undersøge, hvordan socialrådgivere bruger sig selv i relationen med klienten, og hvordan de skaber mening om brugen af sig selv.

I undersøgelsen har jeg undersøgt hvordan socialrådgiverne bruger sig selv ud fra tre kategorier: Personlige refleksioner, personlige oplysninger og personlighed og tilgang. Undersøgelsen viser, at socialrådgiverne bruger sig selv i relationen med klienterne gennem italesættelser af personlige refleksioner om relationen. Alle udtrykker berørthed, mens størstedelen italesætter kærlighed eller viser omsorg gennem berøringer. Få italesætter utryghed, mens kun en verbaliserer sin vrede. De bruger alle undskyldning for fejltagelser i relationen. Alle italesætter observationer om klienten og dennes følelser. De lægger sig i deres tilgang op ad Shulmans forståelse af, at følelser og reaktioner hører til i det professionelle. Undersøgelsen viser, at alle informanterne bruger personlige oplysninger overfor klienterne, hvor de i varierende grad deler deres værdier, holdninger og gode råd. Socialrådgiverne sætter alle ord på egne begrænsninger og svære erfaringer, som lægger sig op ad den menneskelighed, som er professionelt i Shulman og Møllers optik. I forhold til personlighed og tilgang bruger

størstedelen af socialrådgiverne sig selv i deres arbejde, idet de ikke kan lade være. Derfor er det tvivlsomt, om de egentlig integrerer deres selv i deres professionelle rolle, som Shulman anbefaler. De fleste personificerer deres arbejde. Langt hen ad vejen holder socialrådgiverne indenfor Møller og Shulmans anbefalinger af at holde fokus på klienten ved at lave modspørgsmål efter deling af oplysninger om dem selv, og ved at kun dele bearbejdede oplevelser, der dermed ikke risikerer at tage fokus. Dog kan der være flere faktorer såsom frekvensen af italesættelser om sig selv, der kan indvirke på fokus, som ikke er belyst her. I forhold til Shulman og Møllers anbefaling af, at socialrådgivernes brug af sig selv skal være funderet i klienternes behov, spørger socialrådgiverne ikke klienten, hvorfor de reelt ikke ved det. Tillige fravælger flere af socialrådgiverne klienter, som ikke passer til deres tilgang, hvilket synes at stride imod at tage udgangspunkt i klientens behov. Socialrådgiverne bruger oplysninger om sig selv, der relaterer sig til klientens problemer og ud fra situationen og klienten, hvilket synes at lægge sig op ad Møllers anbefalinger hertil.

Undersøgelsen viser, at socialrådgiverne skaber mening om brugen af sig selv, ved at de herigennem søger at og oplever at skabe en tryk og tillidsfuld menneskelig relation med klienterne. De oplever også, at det skaber en mere ligeværdig relation på trods af deres magtfulde position. Ved at inddrage Scheffs teori om sociale bånd kan socialrådgivernes meningsskabelse af brugen af sig selv forstås som en oplevelse af at skabe et sikkert socialt bånd. Ved at sammenholde socialrådgivernes brug af sig selv med Scheffs teori om sociale bånd og skam er der at være flere elementer af det, som socialrådgiverne bruger, der, ifølge Scheff, kan understøtte et sikkert socialt bånd: De udtrykker deres tanker, følelser og observationer, hvilket kan forstås som at afstemme og bruge direkte kommunikation, som ifølge Scheff er en forudsætning for et sikkert socialt bånd. Det kan forstås på den måde, at det skaber klarhed hos klienterne, således at de ikke skal forestille sig, hvad socialrådgiverne tænker om dem, og derigennem tænke nedgørende tanker om sig selv. Socialrådgiverne udtrykker utilstrækkeligheder og svære følelser hos sig selv, som i Scheffs optik kan forstås som skam. Ved at italesætte deres egen skam og dermed erkende den, modellerer de den samme adfærd hos klienterne, og socialrådgiverne oplever, at klienterne herigennem erkender deres egen skam, hvilket ifølge Scheff er forudsætningen for, at skam ikke skal føre til en skam-vredesspiral eller tilbagetrækning. Vrede synes socialrådgiverne ikke at håndtere på samme måde. Ved at stoppe samtalen eller rumme vreden hjælper de ikke klienterne med at erkende den skam, der, ifølge Scheff, ligger bag vreden. Undersøgelsen viser, at socialrådgiverne skaber mening med brugen af sig selv, idet de menneskeliggør sig selv, hvilket de oplever resulterer i, at relationen bliver mere ligeværdig. Dette kan ud fra Clarks teori om social plads forstås

som, at de gennem deres brug af sig selv søger at fremstille sig selv på en måde, hvor de skaber mere plads og giver magt i relationen til klienten ved at nedtone sig selv gennem *You First*-strategier. Dette kan forstås som et mere performativt element af socialrådgivernes brug af sig selv. De nedtoner sig selv på forskellige måder, ved eks. at italesætte klienternes talenter, give undskyldninger og tage imod hjælp fra klienten. De italesætter ligheder mellem klienterne og deres egen situation, hvor de søger at udligne forskellene mellem parterne. Fælles for stort set alle deres strategier er, at de kan forstås som både *Me First* og *You First*-strategier, hvilket understøtter det væsentlige i at spørge klienten om, hvordan det føles. Samlet set kan socialrådgivernes strategi for at udligne magten være med til at tilsløre magten og føre til forvirring hos klienterne, idet socialrådgiverne på den måde skifter mellem *You First* og *Me First*-strategier. Stort set alle socialrådgiverne oplever, at det, at få klienterne til at få det godt med sig selv, giver dem en følelse af at være gode selv. Det kan ud fra Scheffs teori forstås som en gensidig stolthedsspiral, som er den menneskelige respons på at hjælpe en anden til at føle sig god og derigennem at føle sig god selv i en gensidig vekselvirkning. Ud fra Clarks teori kan dette forstås som en mere strategisk gevinst ved at være et godt menneske, hvor man bliver betalt tilbage med positive selvfølelser.

Undersøgelsen viser, at socialrådgiverne tillige skaber mening med brugen af sig selv ud fra deres praksiserfaringer af, hvad der virker for både dem selv og deres klienter. Tilgangen har de tillagt sig ud fra deres praksiserfaringer og deres personlige erfaringer, og tilgangen kan ses et produkt af praktisk sans, som ifølge Guldager er en af de tre vidensformer, der trækkes på i det sociale arbejde. Stort set alle socialrådgiverne oplever, at det er et tabu at bruge sig selv, idet det strider imod feltets opfattelse af, hvad der er professionelt. Alle bruger dog tilgangen alligevel, idet de oplever, at det virker. Det kan skyldes informanternes personlighed, men de oplever også at det at bruge sig selv skaber arbejdsglæde, idet de er autentiske, og at de undgår at brænde ud. Ingen af informanter synes at stille sig kritiske overfor brugen af sig selv, hvilket er en af de problematikker, som knytter sig til praktisk sans, da det ikke er formaliseret metode.

Kapitel 5: Perspektiver for det sociale arbejde

I dette afsnit vil jeg perspektivere mine fund i undersøgelsen ved at pege på implikationer for udførelsen af det sociale arbejde samt behovet for yderligere forskning af fænomenet.

Et behov for yderligere forskning om socialrådgivernes brug af sig selv

Der synes overordnet set at være et behov for yderligere forskning om socialrådgiveres brug af sig selv. For at finde ud af hvor udbredt fænomenet er og for at undersøge, hvordan klienterne oplever socialrådgivernes brug af sig selv. Dette ikke mindst på baggrund af, at flere af de strategier, som socialrådgiverne bruger kan forstås på forskellige måder, som det fremgår af konklusionen. Yderligere forskning kunne føre til, at praksis kan udvikles i retning af, at socialrådgiverne kan være mere sig selv i deres udførelse af deres arbejde, såvel som at klienterne kan opleve en mere menneskelig kontakt med deres socialrådgivere. Ved at lytte til begge parter erfaringer kan der udvikles retningslinjer for brugen af sig selv i det sociale arbejde, hvor der eksisterer et andet magtforhold end i det terapeutiske arbejde, hvor der allerede eksisterer anvisninger.

At skabe et legitimt rum for brugen af sig selv

Der synes på baggrund af undersøgelsens fund at være et behov for at skabe et legitimt rum for brugen af sig selv i det sociale arbejde. Socialrådgiverne i nærværende undersøgelse oplever, at brugen af sig selv er forbundet med et tabu, idet tilgangen ikke ses som værende professionelt indenfor det sociale arbejde, hvilket den eksisterende forskning også peger på. (Reupert, 2007, s. 115, Knight, 2012, s. 304). Forskning indenfor det terapeutiske felt, peger dog på, at brugen af oplysninger om sig selv har en effekt ift. udbyttet af klienternes terapi, fører til større sympati for terapeuter, og dertil fører det til, at klienter fortæller mere om sig selv (Henretty & Levitt, 2009, s. 69). Omend disse fund ikke kan overføres direkte til det sociale arbejde grundet det mere udtalte magtforhold her, synes det frugtbart gennem yderligere forskning at afklare, om denne brug af sig selv kan bruges som en professionel tilgang. Fundene i nærværende undersøgelse peger på, at socialrådgivere bruger sig selv uagtet arbejdspladsens kultur, professionens idealer og kollegers syn på deres tilgang, hvilket er problematisk, idet de tillige ikke sætter spørgsmålstejn ved deres praksis. En legitimering af brugen af sig selv kunne medføre, at socialrådgiverne tog tilgangen op i supervision for at bevidstgøre brugen. Af denne undersøgelse og andet forskning på området fremgår det tillige, at socialarbejdere ikke tager udgangspunkt i teori eller forskning, når de bruger sig selv (Knight, 2012, s. 303). Derfor synes det relevant, at man i uddannelsesmæssig sammenhæng klæder kommende socialrådgivere på til at bruge sig selv på en måde, så tilgangen virker efter hensigten og passer på klienternes ve og vel, hvilket dog som nævnt ovenfor kræver yderligere forskning om fænomenet.

At sætte grænser i fællesskab

Et overskyggende og problematisk fund i undersøgelsen er, at størstedelen af socialrådgiverne ikke spørger klienterne, om hvordan de har det med, at de bruger sig selv og derigennem ikke får klargjort, om det reelt er klientens behov. En mulig løsning på dette er at tage udgangspunkt i professorerne i socialt arbejde Patrick O'Leary, Ming-Sum Tsui og Gillian Ruchs model for, hvordan socialarbejdere i samarbejde med klienterne kan sætte grænserne mellem det private og det professionelle i relationen. Her sætter de socialarbejderen og klienten i centrum for at understøtte et tættere forhold, og de peger på brug af sig selv frem for professionel distance, og at klienterne skal inkluderes i denne fastsættelse af grænser. De lægger op til, at grænserne er dynamiske og skal forhandles over tid, og ud fra en forståelse af, at hvert forhold i det sociale arbejde er unikt (O'Leary, Tsui & Ruch, 2013, s. 143). At grænserne i hvert tilfælde er unikke, betyder at brug af oplysninger om sig selv kan være passende i et tilfælde og ikke i et andet (O'Leary, Tsui & Ruch, 2013, s. 145). Se bilag 5 for yderligere. Såfremt socialrådgiverne gjorde sig brug af denne model, ville de fra starten og løbende få afklaret, om det også er klientens behov, at de bruger sig selv i relationen og samtidig være med til at understøtte klientens medindflydelse.

Personlighed som en del af praksis

Afslutningsvist vil jeg i tråd med mit hermeneutiske udgangspunkt argumentere for, at socialrådgivere i undersøgelsen møder verden og forstår verden ud fra deres personlige forforståelse. De ser verden gennem deres livserfaringer, og udfører deres arbejde ud fra deres egne oplevelser af, hvad er hjælpsomt og deres forståelse af andre mennesker og sig selv. Dette fund understøttes af Reupert og Kwans undersøgelse fra 2019: "*The Relevance of Social Workers' Personal Experiences to Their Practices*". Her konkluderer de, at socialarbejderne vælger klienter ud fra personlige erfaringer, vælger tilgang ud fra personlighed og lader deres personlige præferencer være mål for indsatsen med klienten (Kwan & Reupert, 2019, s. 264 og s. 265). Man kan diskutere, om denne forforståelse eller måde at gøre sit arbejde ud fra sin personlighed ikke altid er til stede i sociale arbejde, uagtet om man bruger sig selv eller ej. Det synes samlet set hensigtsmæssigt, at man ser på personligheden i uddannelsen af såvel som i supervisionen af socialrådgivere. Som Gadamer påpeger udvides forforståelse i horisontsammensmeltning gennem dialog med andre. Dette kan i høj grad også foregå i dialogen med klienterne. Hvor både socialrådgiver og klient kan udvide deres forståelse af, hvad hjælp er og hvordan den tilgang, socialrådgiveren bruger, føles for klienten.

Socialrådgiverne må til stadighed være opmærksomme på, at de i kraft af deres magt, har en overhånd i forhold til at definere situationen, men det synes at være et frugtbart skridt at gå i dialog med klienten.

Litteraturliste

- Bergmark, Å. & Lundström, T. (2000). Metoder i socialt arbejde – Hvad er det?. I: Meeuwisse, A., Swärd, H. & Sunesson, S. (Red.) *Socialt arbejde en grundbog*. (s. 60-77). København: Hans Reitzels Forlag.
- Bloch, C. (2017). Candace Clark. I: Bo, I. G. & Jacobsen, M. H. (Red.), *Følelsernes sociologi* (s. 237-266). København: Hans Reitzels Forlag.
- Bo, I. G. (2017). Thomas J. Scheff. I: Bo, I. G. & Jacobsen, M. H. (Red.), *Følelsernes sociologi* (s. 173-202). København: Hans Reitzels Forlag.
- Bo, I. G. & Jacobsen, M. H. (2017). Følelser og sociologi. I: Bo, I. G. & Jacobsen, M. H. (Red.), *Følelsernes sociologi* (s. 15-54). København: Hans Reitzels Forlag.
- Brinkmann, S. (2015). Etik I en kvalitativ verden. I: Brinkmann, S. & Tangaard, L. (Red.), *Kvalitative metoder: En grundbog* (2. udg., s. 463-480). København: Hans Reitzels.
- Clark, C. (2004). Emotional Gifts and “You First” Micropolitics: Niceness in the Socioemotional Economy. I: Manstead, A. S. R., Frijda, N. & Fischer, A. (Red.), *Feelings and Emotions: The Amsterdam Symposium*. (s. 402-422). Cambridge: Cambridge University Press.
- Clark, C. (1997). *Misery and Company Sympathy in Everyday Life*. Chicago: University of Chicago Press.
- Dansk Socialrådgiverforening, Kommunernes Landsforening, De Sociale Højskoler *Socialrådgivernes kompetenceprofil*, april 2006, ikke udgivet.
- Dewane, C. J. (2006). Use of self: A primer revisited. *Clinical social work journal*, 34(4), 543–558.
- Gibson, M. F. (2012). Opening up: Therapist self-disclosure in theory, research and practice. *Clinical Social Work Journal*, 40, 287-296.

Guldager, J. (2019). Kundskabsformer og metodeforståelse. I: Guldager, J. & Skytte, M. (Red.), *Socialt arbejde - teorier og perspektiver* (2. udg., s. 182-209). København: Akademisk Forlag.

Henretty, J. R., Currier, J. M., Berman, J. S. & Levitt, H. M. (2014). The impact of counselor self-disclosure on clients: A meta-analytic review of experimental and quasi-experimental research. *Journal of Counseling Psychology*, 61(2), 191–207.

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

Hülshager, U. R., & Schewe, A. F. (2011). On the costs and benefits of emotional labor: A meta-analysis of three decades of research. *Journal of Occupational Health Psychology*, 16(3), 361-389

Højberg, H. (2014). Hermeneutik. I: Fuglsang, L., Olsen, P. & Rasborg, K. (Red.), *Videnskabsteori i samfundsvidenskaberne* (3. udg., s. 289-323). Frederiksberg: Samfundslitteratur.

IFSW (2018). Global social work erklæring om etiske principper. Besøgt d. 11. Marts 2021: <https://www.ifsw.org/global-social-work-statement-of-ethical-principles/>

Ingram, R. (2015). *Understanding Emotions in Social Work: Theory, Practice and Reflection*. Maidenhead: Open University Press.

Jakobsen, M. (2012). Kvalitativ analyse: kodning. I: Andersen, L., Hansen, K. & Klemmensen (Red.), *Metoder i statskundskab* (2. udg., s. 173-187). København: Hans Reitzels Forlag.

Jappe, E. (2013). *Håndbog for pædagogstuderende*. 9. udgave, 1. E-bogsudgave. København: Frydenlund

Knight, C. (2012). Social Workers' Attitudes Towards and Engagement in Self-Disclosure. *Clinical social work journal*, 40(3), 297–306.

Kristiansen, S. (2017). Fortolkning, forforståelse og den hermeneutiske cirkel. I: Järvinen, M. & Mik-Meyer, N. (Red.), *Kvalitativ analyse* (s. 153-172). København: Hans Reitzels Forlag.

Kvale, S., & Brinkmann, S. (2015). *Interview: det kvalitative forskningsinterview som håndværk*. 3. udgave. København: Hans Reitzel.

Kwan, C. K. & Reupert, A. (2019). The Relevance of Social Workers' Personal Experiences to Their Practices. *British Journal of Social Work*, 49, 256-271.

Mandell, D. (2008). Power, care and vulnerability: Considering use of self in child welfare work. *Journal of Social Work Practice*, 22, 235–248.

McLaughlin, H. (2009). What's in a Name: 'Client', 'Patient', 'Customer', 'Consumer', 'Expert by Experience', 'Service User'—What's Next?. *The British journal of social work*, 39(6), 1101–1117.

Meeuwisse, A. & Swärd, H. (2014). Perspektiver på sociale problemer - nogle positioner. I: Meeuwisse, A. & Swärd, H. (Red.), *Perspektiver på sociale problemer* (2. udg., s. 97-110). København: Hans Reitzels Forlag.

Merriam, S. B., & Tisdell, E. J. (2015). *Qualitative Research: A Guide to Design and Implementation*, 4. udgave. San Francisco: Jossey-Bass

Moen, E. Å. og Larsen, I. B. (2013). Her er det faktisk hele meg som er på jobb: om å bruke erfaringer med egen psykiske helse i profesjonelle relasjoner. *Tidsskrift for psykisk helsearbeid*, 10(01).

Monrad, M. (2018). Analyse af tal. I: Olesen, S. & Merete Monrad (Red.), *Forskningsmetode i socialt arbejde* (s. 203-230). København: Hans Reitzels Forlag.

Monrad, M. (2018). Tilvirkning af data. I: Olesen, S. & Merete Monrad (Red.), *Forskningsmetode i socialt arbejde* (s. 107-143). København: Hans Reitzels Forlag.

Monrad, M. & Olesen, S. (2018). Kvalitet og kritik. I: Olesen, S. & Monrad, M. (Red.), *Forskningsmetode i socialt arbejde* (s. 293-318). København: Hans Reitzels Forlag.

Møller, L. (2014). *Professionelle relationer*. København: Akademisk Forlag.

O'Leary, P., Tsui, M. & Ruch, G. (2013). The Boundaries of the Social Work Relationship Revisited: Towards a Connected, Inclusive and Dynamic Conceptualisation. *The British journal of social work*, 43(1), 135–153.

Olesen, S. (2018). Analysestrategi. I: Olesen, S. & Monrad, M. (Red.), *Forskningsmetode i socialt arbejde* (s. 145-169). København: Hans Reitzels Forlag.

Olesen, S. (2018). Problemformulering. I: Olesen, S. & Monrad, M. (Red.), *Forskningsmetode i socialt arbejde* (s. 35-60). København: Hans Reitzels Forlag.

Olesen, S. & Monrad, M. (2018). Indledning. I: Olesen, S. & Monrad, M. (Red.), *Forskningsmetode i socialt arbejde* (s. 9-31). København: Hans Reitzels Forlag.

Posborg, R., Nørrelykke, H. & Antczak, H. (2016). *Socialrådgivning og Socialt Arbejde*. Hans Reitzels Forlag, København.

Raudaskoski, P. (2015). Observationsmetoder (herunder videoobservation). I Tanggaard, L. & Brinkmann, S. (Red.), *Kvalitative metoder, en grundbog* (2. udg., s. 97-112). København: Hans Reitzels Forlag.

Reupert, A. (2007). Social Worker's Use of Self. *Clinical Social Work Journal*, 35(2), 107-116.

Scheff, T. J. (2014). A Retrospective Look at Emotions. I: Stets, J. E. & Turner, J. H. (Red.), *Handbook of the Sociology of Emotions: Volume II*. (s. 245-266). Dordrecht: Springer Netherlands.

Scheff, T. J. & Retzinger, S. M. (1984). *Emotions and Violence*. Canada: Lexington Books.

Scheff, T. J. & Starrin B. (2014). Et emotionssociologisk perspektiv på sociale problemer: skam og udsathed. I: Meeuwisse, A. & Swärd, H. (Red.), *Perspektiver på sociale problemer* (2. udg., s. 191-206). København: Hans Reitzels Forlag.

Shulman, L. (1984). *The Skills of Helping Individuals and Groups*. U.S.A.: P.E. Peacock Publicers, Inc., Library of Congress.

Tanggaard, L. (2017). Fænomenologi som kvalitativ forskningsmetode. I: Järvinen, M. & Mik-Meyer, N. (Red.), *Kvalitativ analyse: syv traditioner* (s. 81-102). København?: Hans Reitzels Forlag.

Tanggaard, L. & Brinkmann, S. (2015). Interviewet: samtalen som forskningsmetode. I: Tanggaard, L. & Brinkmann, S. (Red.), *Kvalitative metoder, en grundbog* (2. udg., s. 29 - 53). København: Hans Reitzels Forlag.

Tanggaard, L. & Brinkmann, S. (2015). Kvalitative metoder, tilgange og perspektiver: en introduktion. I: Tanggaard, L. & Brinkmann, S. (Red.), *Kvalitative metoder, en grundbog* (2. udg. s. 13 - 24). København: Hans Reitzels Forlag.

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

Uggerhøj, L. (2003). Menneskelighed i mødet mellem socialarbejder og klient – ideal eller realitet. I: Järvinen, M., Larsen, J. E. & Mortensen, N. (Red.), *Det magtfulde møde mellem system og klient* (s. 81-106). Aarhus: Aarhus Universitetsforlag.

Vaaben, L. & Richter, L. (2017, 8. juli) Findes der professionel kærlighed?. Information, besøgt d. 10. marts 2021: <https://www.information.dk/moti/2017/07/findes-professionelle-kaerlighed>