

Faglighedens betydning for socialpædagogisk praksis:

Et kvalitativt casestudie af personalets
arbejdstrivsel på et §108 botilbud for
domfældte og kriminalitetstruede
personer med et udviklingshandicap

Hannah Andersen – 20175656

Kirstine Dueholm – 20172957

Aalborg Universitet – Institut
for Sociologi og Socialt Arbejde
10. Semester, juni 2022

Vejleder: Sune Qvotrup Jensen

Anslag: 191.849

Specialet er udarbejdet
i samarbejde med
Bakkebo

Abstract

This Master's thesis is a qualitative case study of how personnel create meaning and value in their work in an institution for convicted persons with intellectual disabilities. Empirical data has been collected through 11 semi-structured interviews of personnel at Bakkebo, an institution in the Region of North Jutland in Denmark. Our informants are made up of five men and six women, most commonly social pedagogues. This master's thesis is approached from a social constructivist perspective, in which we view the contexts of this subject field as socially constructed. We are furthermore inspired by interactionism in which we as the interviewers take part in the construction of empirical data in the interactions with our informants as well as the physical surroundings and the location in which the interviews took place.

This master's thesis has been carried out with an abductive approach which allowed us to be explorative in our analytical work. One of our main theorists is Erving Goffman and his concept of total institutions in the book *Asylums* (1967) which we used to operationalize Bakkebo as a total institution and how this affects the personnel in the social pedagogical work as well as the crime preventative work with the residents of Bakkebo. Our other main theorist is Arlie Hochschild and her concepts related to emotional labor. Her theoretical concepts were used to analyze and understand the emotional labor that plays a significant part in the social pedagogical work, and thus how this affects the personnel's well-being in the work. Additionally, the abductive approach allowed us to bring in other theoretical concepts when deemed relevant.

From our empirical data it appears that the personnel experience different challenges regarding the pedagogical and crime preventative work. One of these challenges concern the ambiguity between the Danish Criminal Code and the Danish Social Service Act, which have different demands and both create the legal frame around the convicted persons with intellectual disabilities. Another challenge concerns the emotional labor of the work, which can result in compassion fatigue and burnout. A third challenge is balancing their professional selves and their private selves as well as regulating how much of their personality they use and show in the work with the residents. A fourth challenge is the personnel sharing the stigmatization of the criminal and intellectually disabled residents and thus the personnel as well at that area of the system share some of the discredit through the relation to the stigmatized.

It became clear that professional skills (faglighed) holds great value for the personnel in different forms of emotion management strategies to avoid compassion fatigue and burnout. Their professional skills, acquired through their degrees, extra courses, and work experience take shape as a form of armor that help them navigate in complex emotional labor and emotion management that their jobs require. High levels of professional skills and knowledge amongst the personnel allow for a professional environment in which they have a common language, and communication amongst the personnel as well as with their management is encouraged. There's high levels of solidarity amongst the personnel and this appears to be crucial for the personnel's well-being in their job. Professional knowledge is the foundation of their emotion management, they draw from their knowledge of the residents to alleviate feelings of inadequacy and powerlessness in situations when the social pedagogical- and crime preventative work isn't making any progress or the progress is slow. They use their professional knowledge, skills as well as institutional logics at Bakkebo to remind themselves that they are social pedagogues first and foremost, and they are there to help the residents when they want help and not to force progress.

In conclusion, high levels of professional skills is vital for the personnel's well-being because these skills and their professional knowledge sets the foundation for different emotion management strategies that ultimately reduces the risk of compassion fatigue and burnout.

Forord

Dette speciale er udarbejdet i samarbejde med Bakkebo, der er et §108 botilbud for domfældte og kriminalitetstruede personer med et udviklingshandicap i Region Nordjylland. Vi vil gerne rette en stor tak til tilbudsleder Rasmus Linnemann Johansson og personalegruppen på Bakkebo. Tak for jeres tid og for at dele jeres viden og erfaringer med os.

Vi vil også takke vores vejleder Sune Qvotrup Jensen for god og konstruktiv vejledning gennem udarbejdelsen af specialet.

Vi ønsker læseren god læselyst.

Dette speciale er udarbejdet af:

Hannah Andersen

Kirstine Dueholm

Indholdsfortegnelse

Problemfelt.....	1
Gale borgere til behandling	1
Ressourceproblematikken på det specialiserede socialområdet.....	2
De lovmæssige omstændigheder i Danmark: Den juridiske gråzone	3
Socialpædagogisk indsats med kriminalpræventivt formål	6
Problemformulering	7
Beskrivelse af Bakkebo.....	7
Litteraturreview.....	7
Søgestrategi	8
International forskning med udgangspunkt i socialarbejders arbejdstrivsel	9
International forskning med fokus på fagfolks arbejdstrivsel med udgangspunkt i personer med et udviklingshandicap.....	11
Dansk forskning	12
Specialets positionering i det videnskabelige felt.....	13
Videnskabsteoretisk positionering	14
Metodologiske bestemmelser.....	15
Grundlaget for specialets empiri	16
Interviewguide	16
Rekrutteringsprocedure	17
Præsentation af informanter.....	17
Interviewenes forløb.....	18
Kontekstuelle omstændigheders indvirkning på interview	19
At interviewe på tilbudslederens kontor	20
‘De Særligt Farlige’ og ‘Sindssygt Farligt Arbejde’	21
“En stille periode”	22
Transskriptionsproces.....	23
Forskningsdesign: Et teorifortolkende casestudie og abduktion.....	24
Forskningskriterier	26
Teori.....	28
Den totale institution	28
Bakkebo som en <i>total institution</i>	29
Følelsesarbejde og følelseshåndtering.....	31

Analysestrategi.....	34
Analyse	35
En arbejdsdag på Bakkebo	36
Overleveringer	36
Kontaktteams	37
Faglighedens betydning for personalet på Bakkebo	37
Standardisering og deskillling	39
Method acting og self-prompting	40
Bakkebos institutionelle logikker	44
Den juridiske gråzone.....	45
Fængselsbetjent versus socialpædagog	48
Reel udvikling eller høj grad af trivsel	50
Når et felt problematiseres	51
Det kollegiale samværs vigtighed	54
Den rette person til jobbet	57
Når følelser professionaliseres.....	59
Diskussion.....	62
Beboersammensætningens betydning for fagligheden.....	62
Et menneskesyn.....	64
Opsamling.....	66
Konklusion.....	67
Metode.....	67
Teori	68
Analyse.....	69
Standardisering, deskillling, method acting og self-prompting.....	70
Institutionelle logikker.....	71
Den juridiske gråzone	71
Det kollegiale samværs vigtighed.....	72
Den ideelle socialpædagog	73
Faglighedens betydning.....	74
Litteraturliste.....	76

Problemfelt

Dette speciale har til formål at afdække hvorledes medarbejdere inden for det specialiserede socialområde i arbejdet med personer der har et udviklingshandicap og dom, skaber og fastholder trivsel i arbejdet. Dette genstandsfelt er relevant at undersøge, eftersom den strukturelle rammesætning er paradoksal. De relevante lovgivninger der har til formål at kompleksitetsreducere den socialpædagogiske praksis skaber i stedet frustration for personalet, der skal varetage det kriminalpræventive arbejde. Samtidig har det specialiserede socialområde i en længere årrække været udfordret på ressourcer samt rekruttering og fastholdelse af medarbejdere. I dette problemfelt præsenteres først sindssygehusvæsnets historiske udvikling, eftersom det tilvejebringer en forståelse af, hvordan vi i Danmark har varetaget social sårbare personer. Dernæst redegøres for ressourceproblematikken inden for det specialiserede socialområde i Danmark. Efterfølgende præsenteres de lovmæssige omstændigheder, hvorigennem domfældte personer med et udviklingshandicap varetages. Slutteligt, vil vi præsentere den socialpædagogiske indsats, der både er socialpædagogisk og kriminalpræventiv.

Gale borgere til behandling

I midten af 1800-tallet forandres sindssygehusvæsnet i Danmark. Man begynder at bevæge sig væk fra idéen om de gale borgere som sociale afvigere, til i stedet at betragte disse personer som syge, hvis lidelser kunne helbredes ved den rette behandling. Der var ikke længere tale om afvigelse forårsaget af eksempelvis Guds straf, men snarere en somatisk sygdomsforståelse (Søgaard, 2020:10). Denne ændring i opfattelsen af de gale resulterede i, at der i Straffeloven i 1866 blev indført særlige betingelser og foranstaltninger for sindslidende og åndssvage borgere. Idéen var, at fordi de var syge, kunne de ikke holdes til ansvar for deres kriminalitet, hvormed de blev erklæret ikke- strafbar med baggrund i en intelligenstest. Der var ingen længstetid på disse foranstaltninger, og fordi man mente, at der var tale om arvelige sygdomme, blev det bestemt, at det var lovligt og samfundsmæssigt forsvarligt at kastrere samt sterilisere de domfældte (ibid.:13). I 1959 blev det bestemt, at de medicinske tvangsmetoder skulle fjernes, da man begyndte at sætte spørgsmålstegn ved diagnostiske kriterier og behandlingsformer, hvilket lagde grundlaget for nye forståelser og italesættelser af minoritetsgruppen. Gennem 1970'erne og 1980'erne oprettes der i stedet for tugthuse og

anstalter, bofællesskaber for personer med et udviklingshandicap og der kommer i højere grad fokus på resocialisering (ibid.:14-15).

I dag diagnosticeres personer, hvis de har en IQ under 70, som en person med et udviklingshandicap (Sørensen & Larsen, 2018:25). Dette med baggrund i WHO's ICD-10 og dækker over, "*en tilstand af forsinket eller mangelfuld udvikling af evner og funktionsniveau, som normalt viser sig i løbet af barndommen, og som bidrager til det samlede intelligensniveau, dvs. de kognitive, sproglige, motoriske og sociale evner og færdigheder.*" (Sørensen & Larsen, 2018:17).

Ovenstående afsnit tilvejebringer et afgrænset indblik ind i den historiske kontekst som genstandsfeltet er influeret af og som har været fundament for, hvorledes forståelsen af og synet på denne borgergruppe er blevet socialt konstrueret gennem tiden. Det giver også et indblik i de diskurser, de professionelle har udført deres arbejde igennem; hvilken forståelsesramme og hvilket mulighedsrum der har været tilgængelig for dem, og derigennem også det fundament samtidens opfattelse hviler på.

Ressourceproblematikken på det specialiserede socialområdet

Det specialiserede socialområde i Danmark har i en længere årrække været udfordret på ressourcer. Dette relaterer sig både til økonomi samt rekruttering og fastholdelse af medarbejdere. Ifølge en undersøgelse foretaget af FOA, hvis målgruppe er erhvervsaktive medlemmer i FOAs Social- og Sundhedssektor samt Pædagogisk sektor, overvejer 38 % af respondenterne at forlade deres nuværende arbejdsplads, mens 27 % overvejer at forlade deres fag og/eller branche. 24 % af respondenterne fremlægger i forlængelse heraf, at de er 'helt enige' i, at det er vanskeligt at fastholde medarbejderne i deres respektive stillinger, og 65 % erklærer ligeledes, at det er en udfordring at tiltrække dygtig fagpersonale (FOA Politik og Analyse, 2021). Formand for FOAs Social- og Sundhedssektor Torben Hollmann udtaler, at ressourceknapheden indskrænker faglighedens udfoldelsesrum, og at den stigende tendens til ansættelse af ufaglært personale er udtryk for ikke at tage opgaven alvorligt. Ifølge Hollmann må det specialiserede socialområde ligeledes ruste sig på mulige fremtidige besparelser, eftersom KL og regeringen i juni 2021 indgik en økonomiaftale for 2022, hvori det specialiserede socialområde underprioriteres med et trecifret millionbeløb (FOA, 2021).

Ressourceproblematikken relaterer sig ydermere til, at personalet i forskellig grad består af fag- og ufaglærte medarbejdere. I gennemsnit er hver anden medarbejder uddannet socialpædagog og op til hver fjerde er ufaglært medarbejder. Fagforeningen Socialpædagogerne har afdækket fordelingen i kommunal- og regional regi inden for voksne med særlige behov, og fremlægger, at 47 % af de ansatte er faglærte (socialpædagog), at øvrige faggrupper (Social- og Sundhedsassistenter samt -hjælpere) udgør 16 % af de ansatte, og at 18 % af medarbejderne er ufaglærte. Der forefindes stor variation kommunerne imellem. Med henblik på andelen af socialpædagoger er der tale om en variation på mellem 26 % til 68 %, og for ikke-faglærte 6 % til 38 %. Betragtes kommunale botilbud på landsplan består 47 % af de ansatte af de med socialpædagogisk uddannelse og ufaglært personale udgør 22 %. Med henblik på regionale tilbud er der tale om hhv. 44 % socialpædagoger og 24 % ufaglærte (Socialpædagogerne, 2021). Denne udvikling bekymrer socialpædagogernes forbundsformand Benny Andersen. Han fremlægger, at den manglende faglighed kan have konsekvenser for borgeren, således at de ikke får den faglige støtte, de har behov for. Landsformanden Anni Sørensen for Lev, en interesseorganisation for borgere med et udviklingshandicap og deres pårørende, tilslutter sig denne bekymring. Sørensen fremlægger, at der i institutioner med fagligt underskud er større risiko for udadreagerende adfærd, bliver borgerens udviklingspotentiale ikke fremmet gennem et fagligt perspektiv. Ifølge Sørensen bør grundlaget være fagligt funderet, da konsekvensen i værste tilfælde bliver et uindfriet potentiale og ringere livskvalitet for borgeren (Brinck, 2021).

Ressourceproblematikken, der favner om både økonomi samt rekruttering og fastholdelsesproblematikker, kan anses som værende genstandsfeltets kontekstuelle ydre ramme. Ressourceproblematikken er dog ikke den eneste udfordring, hvorigennem det socialpædagogiske arbejde må varetages. Betragtes den juridiske rammesætning, hvorigennem personer med et udviklingshandicap der har begået kriminalitet forvaltes, forefindes endnu et dilemma. Et dilemma der besværliggør den faglige udfoldelse og at opfylde juridiske krav i relation til det kriminalpræventive arbejde. Dilemmaet kaldes i dette speciale 'den juridiske gråzone', en operationalisering foretaget af Mette Rømer (Rømer, 2015), hvormed vi i senere afsnit vil referere hertil.

De lovmæssige omstændigheder i Danmark: Den juridiske gråzone

I Danmark idømmes personer med et udviklingshandicap der har begået kriminalitet ikke straf til afsoning i fængsel, men i stedet en social foranstaltningsdom. Foranstaltningsdommene

faciliteres enten igennem et §108 botilbud jf. Lov om Social Service (Serviceloven), eller som tilsyn i borgerens hjem med mulighed for senere anbringelse på et §108 botilbud. Foranstaltningssdommens strafferetslige formål er, at domfældte personer med et udviklingshandicap skal underkaste sig kriminalpræventiv behandling med fokus på forebyggelse af recidiv kriminalitetsadfærd (Rømer, 2015:13).

Den juridiske rammesætning for domfældte personer med udviklingshandicap (og derigennem de kontekstuelle omstændigheder for kriminalpræventiv forebyggelse) problematiseres af hhv. Straffe- og Servicelovens modsatrettede idealer. På den ene side står Straffelovens krav om forebyggende kriminalpræventiv behandling, der igennem foranstaltningssdommens karakter forgrener sig ind i Servicelovens egenlogik, der dog til stadighed fastholder borgerens selvbestemmelsesret. Dette komplicerer den socialpædagogiske fremgangsmåde i kriminalpræventivt henseende, da personalet ikke har beføjelser til at tvinge borgeren til deltagelse i kriminalpræventive interventioner, er borgeren ikke samarbejdsvillig eller ønsker socialpædagogisk behandling. Dette står i modsætning til personaler på retspsykiatriske klinikker, der har lovhjemmel i *Lov om tvang* og derigennem har mulighed for anvendelse heraf (Rømer, 2016:18). Ydermere konkluderes det, at der mangler klare retningslinjer og specifikke kriminalpræventive metoder. Dette indsnævrer fagpersonalets mulighedsrum for at 1) udøve dét arbejde, de af retten afkræves og 2) at motivere samt fastholde borgeren i en given intervention eller beskæftigelse. Af Mette Rømers arbejde fremgår det, at der ikke forekommer væsentlig forskel i måden hvorpå, at en given kriminalpræventiv og socialpædagogisk indsats tager form mellem de domfældte og de borgere, der ikke har en dom (Rømer, 2016:170-171).

I Mette Rømers 'Dømt til Socialpædagogik' (2016), som tager udgangspunkt i medarbejdere på Bakkebo, afdækkes det, at pædagogerne til trods for opfattelsen af, at personer med udviklingshandicap er en kompleks målgruppe, opdeler de domfældte i 'typisk udviklingshæmmede' og 'de bedre fungerende udviklingshæmmede'. Ydermere, at pædagogerne ikke stiller spørgsmålstegn ved denne diagnostiske kategorisering. Den diagnostiske kategorisering danner grundlag for den opfattelse, at pædagogerne skal stå til rådighed overfor de støttebehov, den domfældte måtte have og at de ligeledes skal skabe positive forandringer med henblik på kriminaliteten begået. Pædagogerne fortæller dog, at de oplever, at de domfældte ikke er motiverede til at deltage i og/eller modtage socialpædagogisk støtte, samt at dette særligt gør sig gældende med gruppen af bedre fungerende domfældte. Dette komplicerer det kriminalpræventive arbejde, da pædagogerne ikke mener, at de er i stand

til at facilitere kriminalpræventive indsatser for disse to målgrupper. Heri forefindes det dilemma der er den heterogene gruppesammensætning - de typisk udviklingshæmmede/de bedre fungerende samt domfældte/borgere uden dom - tilvejebringer interne konflikter, og at de typisk udviklingshæmmede eksempelvis isolerer sig af frygt (Rømer, 2016:170).

Et resultat af den juridiske gråzone - og derigennem manglen på implementeringen af kriminalpræventive interventioner, socialpædagoger kan benytte som værktøj i deres arbejde - kan være lange domsforløb, eftersom de domfældte skal have undergået en udvikling, der skal vurderes som værende tilstrækkelig for ophævelse af deres dom. Med en domstype 1 vil den domfældte ikke få besked om en egentlig længstetid, da denne ikke fastsættes; domstype 2, 3 og 5 kan ligeledes gives uden længstetid eller med en længstetid på fem år, der dog kan forlænges, hvis den domfældte ikke vurderes som ikke kriminalitetstruet; domstype 4 varer typisk op til tre år (Rømer, 2015:21-23).

Tidsubestemte foranstaltningsdomme er et af de dilemmaer, der har vundet indpas i den danske forskning på området. Kriminolog Line Søgaard har i rapporten *Domfældte Udviklingshæmmede - Tidsubestemte foranstaltninger* behandlet dette aspekt gennem otte interviews med en borgergruppe tilknyttet en række botilbud i Region Midtjylland. Hun konkluderer, at tidsubestemte foranstaltningsdomme har indvirkning på den domfældtes generelle trivsel, eftersom der ikke forefindes klare retningslinjer for, hvad de domfældte *skal gøre* for at blive domsfri. De domfældte beretter, at de ikke er i stand til at holde fast i deres drømme for fremtiden, at de isolerer sig og i nogle tilfælde ender i misbrug eftersom de ikke ser "en klar vej frem - og ud". Denne generelle mistrivsel vejer tungt for fagpersonalets vurderinger af den domfældtes udvikling, da det oftest resulterer i uhensigtsmæssig adfærd, hvormed den domfældte ikke vurderes egnet til ophævelse af deres foranstaltningsdom (Søgaard, 2020).

Ovenstående afsnit har til formål at afdække nogle af de problematikker, der gør sig gældende inden for genstandsfeltet. Vi har redegjort for ressourceproblematikken, den juridiske gråzone og dilemmaer relateret til praksis i forhold til det kriminalpræventive arbejde, der kompliceres af manglende retningslinjer og en paradoksalt lovgivning. Vi skal i næstfølgende afsnit dykke nærmere ned i, hvordan det kriminalpræventive arbejde faciliteres gennem socialpædagogiske indsatser i overensstemmelse med Socialstyrelsens bestemmelser.

Socialpædagogisk indsats med kriminalpræventivt formål

Den socialpædagogiske indsats med kriminalpræventivt formål har to overordnede mål i praksis. For det første, at støtte borgeren på både generelt og specifikt plan i forhold til forebyggelse af fremtidig kriminalitet således, at dommen ikke forlænges unødvendigt. For det andet, at give borgeren nye mestringsstrategier således, at de kan leve et liv uden kriminalitet efter domsophævelse. Socialstyrelsens bestemmelser beskriver, at det pædagogiske arbejde skal ske foruden unødvendige indgriben i borgerens liv, støtte borgeren i at skabe en ny identitet som ikke-kriminel og udvise tiltro til, at den domfældte kan leve et liv uden kriminalitet med den rette støtte. Det er væsentligt, at den pædagogiske indsats fordrer, at den domfældte til stadighed fastholder retten til eget liv, hvilket indebærer, at tage egne livsvalg, en høj grad af selvhjulpenhed samt at udvikle nye kompetencer og erfaringer (Socialstyrelsen, 2021:57-58).

Den socialpædagogiske praksis er dialogbaseret, hvilket indebærer, at der er fokus på borgerens ressourcer, erfaringer, håb og drømme i samarbejdet med medarbejdernes faglige perspektiver. Socialstyrelsen pointerer ligeledes vigtigheden i, at det faglige personale omfavner de kontekstuelle omstændigheder, hvilket vil sige, at de sociale indsatser og aktiviteter skal være meningsgivende for borgeren. Der arbejdes overvejende med systematiske, ressourcerorienterede og anerkendende tilgange, eksempelvis relations- og neuropædagogik samt Gentle Teaching. Socialfaglige metoder kan eksempelvis være miljøterapi og Low Arousal (Socialstyrelsen, 2021:58).

Socialstyrelsen konkluderer, at der ikke findes eksplicitte kriminalpræventive metoder for denne målgruppe og at den socialpædagogiske praksis er en integreret del i det kriminalpræventive arbejde (Socialstyrelsen, 2021:58). Det kriminalpræventive arbejde kan således forstås som sidestillet med socialpædagogiske indsatser, hvilket er et emne som ovenstående forskning ligeledes har præsenteret og problematiseret (Rømer, 2015; Rømer, 2016; Søgaard, 2020).

Ovenstående problemfelt har redegjort for nogle af de udfordringer, som genstandsfeltet er præget af; ressourceproblemer, den juridiske gråzone og manglen på eksplicitte kriminalpræventive interventionsmetoder. På baggrund af disse er specialegruppen interesseret i at undersøge betingelserne for arbejdstrivsel for personalet på et botilbud for domfældte personer med et udviklingshandicap. Derfor lyder specialets problemformulering som følgende:

Problemformulering

Hvordan skaber personalet på et §108 botilbud for domfældte personer med et udviklingshandicap mening og værdi i det socialpædagogiske arbejde?

Beskrivelse af Bakkebo

Bakkebo er en underafdeling på Sødisebakke, der er et socialpædagogisk bo- og aktivitetstilbud til personer med et udviklingshandicap, i Speciaalsektoren under Region Nordjylland. Sødisebakke består af otte afdelinger (Sødisebakke, u.d.) hvoraf Bakkebo er et botilbud for borgere med udviklingshandicap samt dom til anbringelse eller tilsyn med 45-50 medarbejdere tilknyttet afdelingen. Bakkebo er primært et §108 botilbud (længerevarende), men har også få pladser med mulighed for §107 botilbud (midlertidigt). Der er i alt plads til 16 borgere, som alle er 18 eller derover. Borgerne kan have forskellige tillægshandicaps, sindslidelser og kriminaliteten der ligger til baggrund for anbringelsen er forskellige former for personfarlig kriminalitet (Sødisebakke, 2021a).

På Sødisebakke arbejdes der med filosofien Gentle Teaching. En filosofi der bygger på en omsorgsfuld, anerkendende og venlig tilgang til arbejdet med borgerne. Målet er, at opbygge og understøtte relationen mellem personalet og beboeren (Sødisebakke, 2021b). En anden pædagogisk tilgang som benyttes på Bakkebo er Low Arousal. Denne tilgang har fokus på, hvordan fagprofessionelle gennem egen adfærd kan støtte borgerens trivsel og udvikling af nye strategier til mere hensigtsmæssig adfærd i vanskelige situationer (Socialstyrelsen, 2022). Disse metoder præsenteres kort, da de vil blive omtalt løbende gennem specialet.

Litteraturreview

Begrebet *udviklingshæmning* har gennemgået en række definatoriske forandringer i både national og international kontekst. Betragtes den internationale forskning støder den interesserede på en række forskellige terminologier for målgruppen: '*mental retardation*', '*intellectual disability*', '*developmental disability*', '*learning disability*', '*mental impairment*' og '*mental disorder*'. Denne mangfoldighed af termer er resultat af, at målgruppen ikke før har været klart defineret og at eksempelvis øvrige psykiske diagnoser som skizofreni og borderline også heri var medtaget. I dag anerkendes begrebet '*intellectual disability*' internationalt som

det begreb, der agerer betegnelse for målgruppen (Rømer, 2016:194). Også i Danmark findes denne begrebsusikkerhed. I Straffeloven anvendes begrebet *mental retardering* (Straffeloven, §16), mens Serviceloven anvender det bredere udtryk *personer med varigt nedsat fysisk og psykisk funktionsevne* (Serviceloven, §§100, 112, 116). Ydermere diskuteres ‘*udviklingshæmning*’ som terminologi for relevante fagfolk i bl.a. institutioner inden for det danske specialområde, og af Ombudsmandens temarapport fra 2020 fremgår det, at udviklingshæmmede personer i stedet skal italesættes som *personer med et udviklingshandicap* (Folketingets Ombudsmand, 2021).

Specialets litteratursøgning er på mange måder præget af, at der inden for særligt den danske forskning ikke forefindes megen materiale omhandlende vores genstandsfelt og at fagfolk i international kontekst i en længere årrække har været tilbageholdende med en klar definition og afgrænsning af personer med et udviklingshandicap. Ydermere er det væsentligt, at forståelsen af forskellige systembetingelser også heri medtages. I international kontekst varetages og behandles domfældte personer med et udviklingshandicap inden for enten fængselsvæsnet, sundhedsvæsnet eller psykiatrien (Holst, 2018), hvilket adskiller sig fra hvorledes målgruppen varetages i Danmark, hvori det er socialområdets ansvar at facilitere omsorgsarbejdet. At vi i Danmark bruger socialpædagogiske metoder i strafferetslig kontekst for denne målgruppe, er på mange måder unikt sammenlignet med internationale forhold. Et egentligt sammenligningsgrundlag kan kun i nogen grad forefindes med New Zealand (Rømer, 2016:30).

Specialegruppen har vurderet, at der er et tilstrækkelig sammenligningsgrundlag med specialets og øvrige forskningsarbejders genstandsfelter medtaget i litteraturreviewet, eftersom der er tale om professionelle, der varetager diverse støtteopgaver og drager omsorg for forskellige målgrupper, der på flere barometre er afhængig af denne type af arbejde. Det er altså *arbejdet med mennesker, der er socialt udsatte eller fysisk og/eller psykisk syge* der binder det præsenterede forskning sammen til en helhed, der kan illustrere vigtige elementer ved arbejdsstrivsel for denne faggruppe.

Søgestrategi

Den internationale litteratursøgningen er foretaget over flere omgange i Scopus samt Sociological Abstract, der i takt med gennemlæsning af funden materiale, er blevet gradvist

mere specificeret. Den internationale litteratursøgning har til formål at afdække de mekanismer, der relaterer sig til dette speciales genstandsfelt. Vi har benyttet følgende søgeord: "*social work**", "*mental health professional**", "*public service**", "*job satisfaction*", "*work satisfaction*", "*mental health care*" samt "*emotional labor*", "*compassion fatigue*" og "*emotion management*" i forbindelse med brede, overordnede søgninger. Efterfølgende har vi specificeret søgningen således, at den også inkorporerede personer med et udviklingshandicap gennem følgende søgeord: "*intellectual disability*" og "*learning disability*". LD er medtaget, da vi fra tidligere erfaring ved, at *learning disability* også er et begreb, der optræder hyppigt i den internationale litteratur. Den specifikke søgning ("*social work**", "*job satisfaction*", "*intellectual disability*" samt "*learning disability*") fik fem hits i Scopus og resulterede ikke i nogle arbejder i Sociological Abstract. Ud af de fem fundne forskningsartikler er tre udvalgt og præsenteret i et følgende afsnit. Vi har ligeledes forsøgt at inkorporere søgeord såsom 'crime' og 'crime prevention' i relation til både ID, LD, job satisfaction og social work*, men dette gav ingen resultater. Samtlige søgninger er afgrænset til årene 2010 - 2022.

Den nationale litteratursøgning er foretaget gennem Google Scholar, og benyttede søgeordene: *socialpædagog* og *arbejdsglæde*, og resulterede i 57 resultater. Tilføjes *domfældte udviklingshæmmede* i søgestregen forefindes ingen nye resultater. Vi brugte betegnelsen domfældte udviklingshæmmede, da denne er den mest benyttede af både institutioner og fagfolk i Danmark. Gennemlæsning af titler viste dog, at kun ganske få arbejder i grunden centrerede sig omkring socialpædagogers arbejdsglæde og at der i langt størstedelen af materialet var en anden borgermålgruppe. I alt blev seks artikler gemt til gennemlæsning og kun en er medtaget i dette speciale. Den nationale litteratur, præsenteret i øvrige afsnit i specialet, består af i forvejen kendt materiale specialegruppen gennem tidligere arbejde har stiftet bekendtskab med. Vi har i den nationale litteratursøgning ikke stødt på ikke i forvejen kendt materiale, der centrerede sig omkring socialpædagogers trivsel i arbejdet og som samtidig havde fokus på kriminalpræventive indsatser faciliteret gennem den juridiske gråzone.

International forskning med udgangspunkt i socialarbejderes arbejdstrivsel

Der tegner sig i den internationale litteratur nogle overordnede mønstre med henblik på nogle faktorer, der influerer på socialarbejderes trivsel i arbejdet. Dette kan være, at *interventionstyper bør inkorporeres af ledelsesorganer for øget trivsel for personalet* (f.eks.

mindfulness eller aktiviteter med kollegaer i og uden for arbejdspladsen) samt at *håndteringsstrategier for selvomsorg både privat og professionelt er væsentligt for at undgå omsorgstræthed og udbrændthed* (f.eks. humor og at tale med sine kollegaer, når arbejdslivet udfordrer) (Lee, Lee, & Armour, 2016; Acker, 2018; Cuartero & Campos-Vidal, 2019; Moreno-Milan, Cano-Vinde, Lopez-Dóriga, Medrano, & Breitbart, 2019; Pathak & Srivastava, 2019; Hricová, Jana Nezkusilova, & Beata Raczova, 2020), *fællesskab med kollegaer og tillid til ledelse som væsentlig for bl.a. længere ansættelsesperioder og højere trivsel* (Hussein, Moriarty, Stevens, Sharpe, & Manthorpe, 2014; Yanchus, Periard, Moore, Carle, & Osatuke, 2015; Lee, Lee, & Armour, 2016; Marmo & Berkman, 2020; Ravalier, McFadden, Boichat, Clabburn, & Moriarty, 2021; Bonsaksen, Nerdrum, & Geirdal, 2021; Chonody, Kondrat, Godinez, & Kotzian, 2022; Lambert, Pasupuleti, Cluse-Tolar, Srinivasa, & Jiang, 2022), samt *anerkendelsen af stressfulde arbejdsmiljøer i form af høj workload, og oplevet vold fra borgere og pårørende* (Rossi, et al., 2012; Singh, Karanika-Murray, Baguley, & Hudson, 2021; Chang & Shin, 2021).

Af den internationale litteratur fås et billede af et genstandsfelt, der har tilkæmpet sig videnskabelig opmærksomhed. Der synes, at være en anerkendelse af, at det, at arbejde med mennesker der har fysiske eller psykiske diagnoser kan være opslidende for personalet, at det derfor er væsentligt med en synlig og nærværende ledelse, og at personalet udvikler individuelle håndteringsstrategier, så de selv kan klare arbejdets udfordringer. Dette relaterer sig (særligt) til fastholdelse af medarbejdere og (måske også) rekruttering.

Vi skal i næstfølgende afsnit gå i dybden med nogle forskningsartikler, hvori personalegruppen arbejder med personer der har et udviklingshandicap. Disse arbejder beskæftiger sig ikke med *domfældte* personer med et udviklingshandicap, hvormed de ikke belyser aspekter ved kriminalpræventive indsatser eller disses indvirkning på arbejdsstrivlsen. Fordi arbejderne dog beskæftiger sig med samme borgerprofil og de fagpersoner, der arbejder med dem, vil nedenstående afsnit bestå af uddybende præsentationer af den eksisterende forskning med fokus på de elementer, der er relevante for arbejdsstrivlsen

International forskning med fokus på fagfolks arbejdsstrivsel med udgangspunkt i personer med et udviklingshandicap

I forskningsartiklen *Factors associated with positive work experience among professionals supporting people with intellectual disabilities: a comparative analysis of three welfare organisations in Sweden* af Jens Ineland og Mikaela Starke præsenteres faktorer relevant for fagfolk, der varetager forskellige arbejdsopgaver i relation til personer med et udviklingshandicap. Respondenterne repræsenterer på denne måde en række positioner inden for forskellige sektorer, eksempelvis i skoleregi som speciallærere, administrative medarbejdere med ansvar for godkendelse og/eller at afvise ansøgninger i overensstemmelse med regulativer i *Act Concerning Support and Service for Persons with Certain Functional Impairments* samt forskellige teams bestående af psykologer, talepædagoger, fysioterapeuter og socialrådgivere inden for sundhedsvæsenet. Forskningsarbejdet konkluderer, at positive faktorer associeret med forskellige fagfolks arbejde med personer med et udviklingshandicap overvejende forefindes inden for følgende tematikker: autonomi, kompetencer - at kunne bruge og udvikle på deres faglighed gennem netværksmøder eller kurser, arbejdets natur - at arbejdsopgaverne var af fleksibel, udfordrende, problemløsende eller givende karakter, samarbejde internt i personalegruppen og på tværs af faggrene, tillid og anerkendelse fra både borgere og kollegaer samt det psykosociale og fysiske arbejdsmiljø. Ineland og Starke konkluderer ydermere, at borgermålgruppen udgjorde den laveste score med henblik på den overordnede tilfredshed ved arbejdet og at der inden for denne tematik oftest blev beskrevet, at arbejdet var meningsfuldt eller inspirerende samt at fagfolkene fandt målgruppen "all the interesting, very personal, difficult to assess, direct, and most often delightful students" (Ineland & Starke, 2020).

Impact of practice leadership management style on staff experience in services for people with intellectual disability and challenging behaviour: a further examination and partial replication af Roy Deveau og Peter McGill er et engelsk forskningsarbejde baseret på surveys distribueret over to omgange til medarbejdere i 24 botilbud for personer med et udviklingshandicap og autisme. Disse botilbud understøttede en til otte borgere, hvoraf der som minimum var en af disse der havde udvist udfordrende eller problematisk adfærd. Forskningsarbejdet har til formål at belyse aspekter ved *practice leadership* (PL), en ledelsesform, der bygger på idéen om en aktiv og engageret ledelse. Dette vurderes som en hensigtsmæssig ledelsesform hos front-line managers for de personalegrupper, der varetager forskellige opgaver med de borgere, der i højere eller mindre grad udviser udfordrende adfærd. PL associeres med bedre oplevelser for

det øvrige personale, og dækker over coaching, support samt vejledning og skal anses som værende en fokuseret ledelsesform, der indebærer 1) livskvalitet for borgerne og hvorledes, at personalegruppen understøtter dette i praksis, 2) allokering og organisering af personalegruppens arbejdsopgaver i relation til borgerens specifikke ønsker, 3) vejledning i form af feedback og at være rollemodel for den gode praksis, 4) kvalitetstjek og supervision i form af teammøder. Deveau og McGill konkluderer, at implementeringen af PL associeres med længere ansættelsesperioder for individuelle personaler, at teamwork og samarbejde vurderes som bedre end før implementeringen, samt at personalegruppens selvrapporterede stressniveau blev formindsket (Deveau & McGill, 2016).

Identity, emotion and the internal goods of practice: a study of learning disability professionals et engelsk studie af Pamela Fisher og Victoria Byrne. Dette havde til formål, at afdække hvorledes et nyt politisk tiltag (*Valuing People - VP*) influerede på hvordan fagpersoner konstruerede deres professionelle identitet. Data består af 10 interviews af fagpersoner, der arbejdede i forskellige bo-, døgn- og aktivitetstilbud for voksne personer med et udviklingshandicap samt tre interviews af administrative medarbejdere. Fisher og Byrne konkluderer, at fagfolks engagement i relation til praksis har grundlag i de professionelle følelsesliv og skal betragtes holistisk, transcenderende for social opdeling af arbejds- og privatlivet. Forskningsarbejdet viser, at fagpersoner motiveres af følelser af 'excellence' og at deres engagement understøttes af en autentisk og vitaliseret emotionel indlevelse i borgernes liv og væsen (Fisher & Byrne, 2012).

Dansk forskning

Dette afsnit har til formål at præsentere et dansk forskningsarbejde, vi ikke i forvejen var bekendt med. Respondenterne består af pædagoger og omsorgsmedhjælpere, mens borgermålgruppen er voksne med varig nedsat psykisk funktionsniveau. Der er således ikke tale om domfældte personer. Vi vælger at medbringe dette arbejde, da det beskæftiger sig med pædagogers og omsorgsmedhjælperes trivsel i arbejdet, samt præsenterer en række faktorer, der har indflydelse herpå.

Socialpædagogik i botilbud for voksne med varig nedsat psykisk funktionsniveau er et forskningsarbejde udarbejdet af Søren Langager, Ole Robenhagen, Annemarie Højmark og Peter Allerup. Arbejdet har til formål at kortlægge arbejdsmiljø og arbejdsvilkår for pædagoger

og omsorgsmedhjælpere, hvormed de afdækker en række faktorer angående trivsel på arbejdspladsen og de mekanismer, der fordrer det gode arbejdsmiljø. Forfatterne har udarbejdet forskningsrapporten med udgangspunkt i tre datahovedkilder: spørgeskemaundersøgelse af 245 pædagoger og omsorgsmedhjælpere, 15 ledere i bo- og dagtilbud inden for Københavns Kommune samt feltstudie og dokumentstudie med udgangspunkt i analyse af officielle rapporter. Spørgeskemaundersøgelsen afdækker praksis i bo- og døgntilbud for personer med et udviklingshandicap med fokus på 1) rutiner på bostedet, 2) det fysiske og psykiske arbejdsmiljø, samt 3) personalets erfaringer med en række pædagogiske udfordringer (eksempelvis pårørende og etiske dilemmaer).

Forfatterne præsenterer, på baggrund af deskriptiv analyse af det kvantitative data, at psykiske belastninger vurderes som høj ('i nogen grad' eller 'i høj grad') i relation til arbejdsopgaver pr. dag, egne krav til arbejdspræstation, stort ansvar og at skulle tage vigtige beslutninger under tidspres. Psykiske belastninger kan ifølge forfatterne også relateres til det pædagogiske arbejde med beboerne; mere end halvdelen af respondenterne beretter, at de finder det psykisk belastende, er der optræk til konflikt med og mellem beboerne. Lidt under halvdelen af respondenterne melder ligeledes, at urolige eller voldsomme beboere er psykisk belastende. Forfatterne pointerer dog, at der generelt meldes om tilfredshed ved det pædagogiske arbejde og at mange 'myter' omhandlende praksis ikke kan genfindes i det kvantitative materiale. Således vurderes hverdagen ikke som værende særligt belastende i sig selv. 40 % svarer dog, at de er 'helt enige' i, at de i dagligdagen oplever etiske dilemmaer, eksempelvis mellem beboerens ønsker og pædagogisk omsorgspligt, hvilket forfatterne præsenterer som en illustration af det dobbelte krav mellem at udøve støtte til beboeren og samtidig varetage den basale omsorgspligt. Ydermere konkluderer forfatterne, at ledelse og organisation vurderes positivt med kun et fåtal, der melder om utilfredshed i høj grad (Langager, Robenhagen, Højmark, & Allerup, 2009).

Specialets positionering i det videnskabelige felt

Ovenstående præsentationer giver et indblik ind i en række mekanismer der indvirker på relevante fagpersoners arbejdstrivsel, bl.a. for høj arbejdsmængde, kompetenceudvikling, tillid til kollegaer, samarbejde på tværs af fagligheder, at få anerkendelse, psykosociale og fysiske arbejdsmiljø samt vigtigheden af en tilstedeværende og engageret ledelse. Ydermere er målgruppen i sig selv ligeledes givende for personalets overordnede arbejdstrivsel og den

beskrives generelt positivt. Hvad dette speciale kan bidrage med, er et indblik ind i *faglighedens betydning og vilkår i forhold til det følelsesarbejde og -håndtering personalet benytter i relation til sikring af trivsel i arbejdet, og hvordan fagligheden bliver til et værn, et distanceringsværktøj og et samlingspunkt for et fælles sprog i personalegruppen.*

Videnskabsteoretisk positionering

Speciales videnskabsteoretiske ramme beror på socialkonstruktivismens videnskabsideal. Dette centrerer sig primært omkring vores videns historiske samt kulturelle karakter, hvorigennem vi forstår virkeligheden (og vores viden om den) som forankret i en given kontekst (Rasborg, 2018:405). Dette speciale er udarbejdet inden for en kontekstuel ramme, der er præget af en række mekanismer, der på forskellig vis indvirker på genstandsfeltet, f.eks. den historiske udvikling af varetagelsen af (såkaldte) “åndssvage” inden for sindssygehusvæsnet i Danmark (Søgaard, 2020) til samtidens begrebsdiskussion af terminologi, der omhandler personer med et udviklingshandicap. Den samfundsorienterede og historiske kontekst hvorigennem dette speciale er udarbejdet, er således af afgørende betydning for specialets vidensproduktion, og kan ikke adskilles fra, hvorledes vi har tilgået og forstår genstandsfeltet.

Vi finder det særligt anvendeligt at betragte genstandsfeltet med socialkonstruktivistiske briller, da vi gennem vores analytiske arbejde senere vil vise, at personalegruppen smittes af et stigma, der kommer fra borgergruppen, der er defineret som *'sociale afvigere'*. Her inspireres vi af Erving Goffman men også af Howard Becker der fremlægger, at social afvigelse defineres gennem *'sociale definitionsprocesser'* samt at interaktions- og kontrolprocesser er med til at afgrænse og definere individer som sociale afvigere (Mik-Meyer & Järvinen, 2005:11-12). På denne måde bevæger vi os således væk fra en tanke om sociale afvigere som en gruppe bestående af individer, der i deres essens er afvigende og/eller har afvigende karaktertræk til i stedet at anerkende, at det er sociale processer, der konstruerer disse som sådan. Ydermere ser vi strukturer uden- og inden for Bakkebo samt personalets pædagogiske metoder som sociale konstruktioner, da de er kontekstafhængige og derfor foranderlige, eksempelvis gennem tilegnelse af ny viden på området. At vi betragter genstandsfeltet ud fra en socialkonstruktivistisk forståelse, skal ikke forstås som at vi benægter konkrete realiteter (såsom den fysiologiske påvirkning af kognitiv funktionsnedsættelser hos individer) men snarere, at vores erkendelse heraf er konstrueret med baggrund i sociale processer.

Specialet er i høj grad inspireret af den interaktionistiske metode, særligt i relation til empiriindsamling, hvori interaktionen mellem interviewer og interviewperson har tilvejebragt det empiriske grundlag (Järvinen, 2005:28). Dette rækker ind i den videnskabsteoretiske ramme i den forstand, at socialkonstruktivismen har fokus på, hvorledes sociale processer skabes gennem interaktion og sociale praksisser (Rasborg, 2018:406). En af specialets teoretiske inspirationskilder er Erving Goffman, hvormed vi vil afdække den interaktionistiske socialkonstruktivisme gennem dele af hans teoretiske perspektiv. Når specialegruppen stiller sig i denne socialkonstruktivistiske lejr, er det fordi vores empiriske fundament anses som udarbejdet gennem den interaktionistiske metode, hvori hverdagens dramaturgi har en central rolle, f.eks. gennem indtryksstyring.

Ifølge Goffman skabes og reproduceres samfundet via social interaktion. Han fremlægger blandt andet begreber som indtryksstyring, front- og back stage samt facade og kulisse. Det socialkonstruktivistiske element i Goffmans begrebsapparat er den antagelse, at der ikke findes et 'mere virkeligt' selv under den bedrageriske overflade; at stille spørgsmålstejn ved en social aktørs facade er ikke lig med afdækningen af en dybereliggende eller "sandere" opfattelse af den sociale virkelighed (Rasborg, 2018:418-419). Goffman har altså ikke til formål at afdække "menneskenaturen, som den faktisk er" (Jacobsen & Kristiansen, 2015:19) Dette har den betydning for specialet, at vi ikke anser vores empiriske fund som værende "mudrede" af samspillet mellem interviewer og interviewperson. Der findes ikke en sandere virkelighed, vi igennem samspillet med vores informanter er "gået forbi", da det netop er gennem dette samspil, at virkeligheden på Bakkebo konstrueres.

Vi er således interesseret i informanternes meningskonstruktionen i feltet, og forstår samtidig selve det empiriske grundlag som konstrueret i samspillet mellem interviewer og interviewperson. Vi vil i metodeafsnittet løbende diskutere, hvad dette kan have haft af indflydelse på specialet.

Metodologiske bestemmelser

Dette speciale er udarbejdet ud fra den kvalitative metodologi. Dette med det formål at få adgang til personalets oplevelser og erfaringer i det socialpædagogiske- samt kriminalpræventive arbejde på et §108 botilbud for domfældte personer med et udviklingshandicap. Vi vil i dette metodeafsnit redegøre for samt diskutere empiriens tilblivelse, forskningskriterier og forskningsdesign. Ydermere diskuteres kontekstuelle

omstændigheder tæt knyttet til interviewsituationen og som influerede på empiriens tilblivelse, nemlig to TV-udsendelser og en tidlig kontekst.

Grundlaget for specialets empiri

Det metodiske grundlag for dette speciales empiriindsamling beror på 11 semistrukturerede interviews. Det semistrukturerede interview giver mulighed for, at indfange viden gennem informanternes fortællinger og herigennem meningsfortolke de fænomener, der bliver beskrevet (Kvale & Brinkmann, 2015:22). At arbejde med semistrukturerede interview tilvejebringer en åbenhed, der faciliterer, at interviewer kan bevæge sig væk fra interviewguiden og udvise nysgerrighed i interviewsituationen (Kvale & Brinkmann, 2015:48). Da vi har gjort os tidligere erfaringer om feltet, gennem vores bachelorprojekt i 2020 samt to praktikforløb i efteråret 2021, har vi søgt at bevare en åbenhed i vores tilgang til feltet. Vi ser det semistrukturerede interview som en fordelagtig metode hertil, da det er informantgruppens fortællinger, erfaringer og håndteringsstrategier, der har haft en særlig interesse. At specialet er udarbejdet med grundlag i den semistrukturerede interviewform tillader samtidig, at informanten kan bringe nye perspektiver på banen; perspektiver vi ikke har haft for øje grundet egne erfaringsmæssige og teoretiske forforståelser.

Da vi arbejder med en interaktionistisk tilgang, ser vi ikke interviewmaterialet som en objektificeret sandhed men snarere som et produkt af situationel aktivitet. At anerkende dette perspektiv tager ikke bort fra empirien, det fremlagte og de væsentlige pointer i meningsdannelsen, som informantgruppen har præsenteret. I stedet bør det anskues som; “[...] *At den interaktionistiske tilgangs fokus på **hvordan** ikke betyder, at forskeren nedtoner interessen for interviewmaterialets **hvad***” (Järvinen, 2005:27-28/45).

Interviewguide

Specialets interviewguide består af seks tematikker: *Hverdagen på arbejdspladsen, personalets trivsel og arbejdsglæde, det juridiske spændingsfelt i det kriminalpræventive arbejde, faglighed, forventninger udefra samt faktorer der influerer på fastholdelse*. Tematikkerne er operationaliseret på baggrund af i forvejen eksisterende forskning, der på forskellig vis har bearbejdet lignende forhold (se Rømer, 2016; Gimbel, 2018; Søggaard, 2020) samt teoretiske perspektiver, der er brugt i “løs forstand” og hvor vores forståelse af disse er brugt i etableringen af specifikke spørgsmål. Som eksempel kan nævnes Hochschild og

følelshåndtering, samt Goffmans forståelse af stigma. At teoretiske perspektiver har været inspirerende for interviewguidens udarbejdelse skal dog ikke forstås som værende lig med principper fra den adaptive teori. Vi har f.eks. ikke arbejdet med orienterende begreber. I stedet er interviewguiden udarbejdet med udgangspunkt i den abduktive tilgang, hvorigennem vores teoretiske forforståelse anerkendes og anvendes (Birkler, 2005:80). Vi har således opereret med overordnede og generelle teoriforståelser samt antagelser baseret på i forvejen eksisterende forskning.

Interviewguiden undergik i nogen grad en forandring i takt med tilegnelse af egne observationer og erfaringer i enkelte interviewsituationer. Det blev observeret, at nogle informanter blev overvældet af for mange spørgsmål, hvormed det i interviewsituationen blev tilpasset så vidt det var muligt. Nogle temaer var ikke lige relevante for alle informanter - dette grundet deres faglige udgangspunkt eller generelle erfaringsgrundlag med målgruppen - hvormed interviewer kun benyttede de overordnede spørgsmål til det pågældende tema. Dette gjorde sig også gældende i de situationer, hvori interviewer og interviewpersonen i høj grad indgik i dialog og/eller at interviewer stillede opfølgende spørgsmål på baggrund af det udtalte.

Rekrutteringsprocedure

Informantgruppen består af 11 medarbejdere, der i første instans er blevet rekrutteret af Bakkebos ledelse. I de dage, hvori interviewene fandt sted, var rekrutteringen dog præget af personalets egen organisering, da personalet havde til ansvar at koordinere arbejdsopgaver således, at de, der ønskede at deltage, havde mulighed herfor. Specialegruppen er ikke blevet informeret omkring hvilke faktorer, der gjorde sig gældende med henblik på udvælgelsesprocessen af informanterne, og det er vores oplevelse, at hvem vi snakkede med i høj grad var tilfældigt udvalgt; fordi det var dem, der var på arbejde vi havde mulighed for at interviewe, fordi nogle medarbejdere ikke ønskede at deltage og fordi vi i langt størstedelen af interviewene oplevede, at informanterne ikke kendte til specialets formål.

Præsentation af informanter

Informantgruppen består af fem mænd og seks kvinder, der repræsenterer tre uddannelser, hvoraf socialpædagog er den faglighed, der er dominerende. Samtlige informanter havde en uddannelse, der havde relevans for arbejdet med områdets målgruppe. Fælles for informantgruppen er, at de alle er tilknyttet "gulvet" og varetager arbejdsopgaver af

socialpædagogisk art med henblik på beboerne på Bakkebo. Dette indebærer både dokumentation samt relations- og omsorgsarbejde. Informantgruppen har forskellige erfaringsgrundlag med målgruppen; nogle har arbejdet på Bakkebo i en længere årrække mens andre har været ansat omkring 12 måneder. Ydermere havde nogle informanter også erfaring fra tidligere arbejdspladser, der på nogle karakteristika var lig Bakkebo eller havde været tilknyttet Sødisebakke (Bakkebos hovedafdeling).

Af hensyn til etiske overvejelser og ønske om fuld anonymisering har vi fravalgt at udarbejde en mere detaljeret beskrivelse af informantgruppen. Specialegruppen har ligeledes tildelt informantgruppen fiktive navne. En konsekvens ved anonymiseringen er, at der er nogle citater der ikke er blevet brugt, da specialegruppen vurderer, at disse ville kunne identificere en eller flere informanter internt i personalegruppen. Specialegruppen har i stedet, og efter bedste evne, tilvalgt at skrive væsentlige pointer fra transskriberingerne ud.

Interviewenes forløb

Samtlige interviews blev foretaget i starten af marts 2022 og forløb over tre hverdage. To lokaler, tilbudslederens kontor og et kontor til almen benyttelse af det øvrige personale, blev stillet til rådighed, begge placeret i personalefløjen på Bakkebo. Interviewene er således alle gennemført på informanternes arbejdsplads i løbet af deres almene arbejdsdag. Dette kan have en række implikationer for empirien, eftersom de miljøer og omgivelser, hvorigennem interview foretages, har en indvirkning på interviewsituationen (Kvale & Brinkmann, 2015:144-147). I forbindelse med italesættelsen af udbredte håndteringsstrategier for en skelnen mellem arbejdsliv og privatliv, berettede Nanna bl.a.:

“Vi har et ord, vi bruger her: Matrikelparathed. Det betyder, at når man træder ind på matriklen, så har vi også en forpligtigelse til at være parate til, at tage os af de opgaver, der er.” (Bilag 2:2)

Ovenstående citat er ikke alene interessant i forbindelse med specialets analytiske arbejde. Det tilvejebringer også en forståelse af, at interviewene er foretaget imens informanterne har været ikklædt deres *‘professionelle uniform’*. Denne observation resulterer i to overordnede metodologiske pointer:

1. Den professionelle uniform indrammer informanternes fortællinger gennem bl.a. associationer til arbejdspladsen. De skal ikke "indstille sig på at snakke arbejde" i en sfære, der ikke tilhører arbejdslivet.
2. Den professionelle uniform kan agere som en sorteringsmekanisme, der kan afgrænse og udelukke de fortællinger, der ikke stemmer overens med gældende solidaritetsprincipper og almene normer på arbejdspladsen. Samtidig kan der forekomme identitetsforhandling og indtryksstyring i forhold til, at personalet ønsker at fremstå som professionelle pædagoger.

Interviewene varede mellem 45 og 75 minutter. Tre interviews blev forstyrret af uforudsigelige elementer fra driften. En af disse fortsatte, da informanten atter var klar og de ydre omstændigheder tillod det, hvormed det vurderes, at forstyrrelserne ikke havde en betydelig effekt på interviewet. Et andet interview blev afbrudt halvvejs og det var derefter ikke en mulighed at fortsætte interviewet, hvormed det forblev uafsluttet. Et tredje interview skulle skæres ned og tilpasses til et kortere tidsinterval, således at interviewpersonen havde mulighed for at deltage. Interviewguiden blev tilpasset således, at overordnede spørgsmål til hver tematik forblev. Disse spørgsmål var de, der på baggrund af allerede gennemførte interview, blev vurderet som værende mest relevante for besvarelsen af specialets problemformulering. Disse forstyrrelser illustrerer genstandsfeltets uforudsigelighed; en uforudsigelighed personalet på Bakkebo skal foretage det pædagogiske arbejde gennem på daglig basis i større eller mindre grad. Det resulterer i en afkrævning af personalets evne til at omstille sig, være parat på pludselig at skulle noget andet end det de havde sat sig for, samt graden af fleksibilitet der får karakter af en *selvfølgelighed*; noget, man skal være i stand til at håndtere eller i det mindste opfatte som et vilkår ved denne type af arbejde.

Kontekstuelle omstændigheders indvirkning på interview

I dette afsnit vil vi behandle fire overordnede omstændigheder, der har influeret på interviewsituationerne. Disse kan generelt opdeles mellem omstændigheder, der forefindes inden- og uden for institutionen. Med henblik på omstændigheder *inden for* institutionen omhandler det dét, at 1) vi foretog nogle af vores interviews på tilbudslederens kontor, 2) at rekruttering af informanter blev foretaget af Bakkebos ledelse og 3) at flere informanter berettede om, at Bakkebos beboere befandt sig i "en stille periode" foruden større konflikter

eller voldsom udadreagerende adfærd. Med henblik på omstændigheden *uden for* institutionen omhandler det 4) to TV-udsendelser fra henholdsvis DR1 og TV2.

At interviewe på tilbudslederens kontor

Der er tale om syv interviews, fordelt på to dage, som blev foretaget på tilbudslederens kontor. Som præsenteret i et tidligere afsnit, er informanterne ligeledes blevet rekrutteret gennem ledelsen. Dette kan have haft en indvirkning på, hvorledes vi blev associeret med ledelsen og på denne måde påvirkede informanternes fortællinger i interviewsituationen. Vi inspireres her af Erving Goffmans 'On Fieldwork', der beskriver, at den udefrakommende (forskeren) ikke har mulighed for at bevæge sig "oppe fra og ned" på den sociale rangstige (Goffman, 1989:129-130). At vi således fra start positioneres på tilbudslederens kontor - foruden at have mødt informantgruppen eller på anden vis tilgået feltet forinden - placerer os symbolsk nærmere ledelsen i toppen af arbejds hierarkiet. Vi anerkender, at dette kan have haft indflydelse på tilvejebringelsen af dele af speciales empiri og på interaktionen mellem interviewer og interviewperson. Omstændighederne tillod dog ikke andet, da der i personalefløjen ikke var ledige lokaler og deres sædvanlige mødelokale havde taget form som midlertidigt testcenter for Covid-19, som medarbejderne skulle benytte inden deres tjenestevagt.

Vi oplevede, at personalegruppen var usikre på i hvilken rolle, vi skulle placeres, hvorfor de skulle interviewes og til hvilket formål. Personalets forståelsesramme for deres deltagelse i specialets empiriindsamling var på denne måde i nogen grad uklar. Dette kan have haft en indvirkning på de fortællinger, de præsenterede. Vi forsøgte at imødekomme personalets usikkerhed ved, at forklare specialets (og interviewets) fokus og formål samt hvorfra interessen for genstandsfeltet var opstået. Ligeledes oplyste vi om, at informanterne ikke ville fremstå ved eget navn og at vi ville anonymisere dem i undersøgelsen. Eftersom interviewene blev foretaget ansigt til ansigt, havde både interviewer og interviewpersonen mulighed for at aflæse kropssprog og tone hos den anden (Kvale & Brinkmann, 2015:140). Specialegruppen forsøgte herigennem at anlægge rammerne for interviewets tilblivelse og definere forståelsesrammen for informantgruppen. Det er specialegruppens vurdering, at disse briefings var nødvendig for faciliteringen af interviewsituationen, da vi herigennem kunne etablere gensidig fortrolighed.

For at kunne diskutere den tidlige kontekst der er *Den stille periode* som indefrakommende omstændighed på en hensigtsmæssig måde (punkt 3), må vi først redegøre for og diskutere den

udefrakommende omstændighed (punkt 4). Dette gør vi, da væsentlige pointer herfra også har indflydelse på den tidlige kontekst der relaterer sig til *'En stille periode'*.

'De Særligt Farlige' og 'Sindssygt Farligt Arbejde'

I start 2022 udkom to dokumentarserier på henholdsvis DR1 og TV2, 'De Særligt Farlige' og 'Sindssygt Farligt Arbejde'. Dokumentarserierne omhandler domfældte udviklingshæmmede på den sikrede institution Kofoedsminde (DR1) og de ansattes daglige udfordringer på et bosted for psykisk syge borgere (TV2). I DR1 dokumentaren 'De Særlige Farlige' følger journalist Kristian Almblad en række beboere og ansatte på Kofoedsminde, der præsenterer ham for udfordringer, der er velkendte fra praksis. Dette centrerer sig primært om beboernes kognitive og psykiske problematikker (både generelt men også i relation til deres respektive dom), beboernes interne udfordringer med hinanden og personalet, personalets daglige udfordringer både i det kriminalpræventive og almen pædagogiske arbejde, samt beboernes tragiske baggrundshistorier. Disse udsendelser blev på mange måder problematiseret og evalueret i interviewsituationen, også foruden interviewer selv præsenterede emnet for interviewpersonen. Det var særligt DR1 dokumentaren 'De Særligt Farlige' der havde vundet indpas i personales fælles bevidsthed, da dokumentarens målgruppe er lig Bakkebos egen (med den forskel, at Bakkebo ikke er en sikret institution og ikke har domfældte med en domstype 1; ydermere blev det fortalt, at de beboere Bakkebos personale ikke kunne tilbyde tilstrækkelig støtte og hjælp i stedet kom på Kofoedsminde).

De to dokumentarer havde vakt debat blandt personalet på Bakkebo. Debatten omhandlede primært etiske overvejelser og mulige konsekvenser for beboerne, der udtalte sig uden pædagogens vejledning og/eller de, der blev interviewet af Kristian Almblad. Blandt andet udtaler Nanna og Mette følgende:

Nanna: *"Vi synes her på stedet, at det desværre bare er en vinkel, der er rigtig træls. [...] Har man fra stedets [Kofoedsminde, red.] side af, passet tilstrækkelig nok på dem? De har fået stemplet som 'sindssygt farlige' nu, og det har de forever."* (Bilag 2:7)

Mette: *"Det, vi har snakket om med den udsendelse, var, at den stillede ikke nogen spørgsmålstegn; den forklarede ikke noget om pædagogikken og det pædagogiske arbejde, og hvorfor det var, som det var [...] Altså, hvis der er nogen, der spørger medarbejderne her, så*

ville de straks få en lang pædagogisk fortælling om, hvad der hårdt og hvad der virker.”

(Bilag 9:10)

Ovenstående citater indfanger, at specialets målgruppe er indrammet af en udefrakommende diskurs, der dikterer en bestemt virkelighed og et sæt af roller, de ansatte på Bakkebo ikke kan identificere sig med. I interviewene tog personalet på Bakkebo i høj grad afstand fra den uhensigtsmæssige vinkel, som disse programmer repræsenterede og det var et emne, der blev belyst af størstedelen af interviewpersonerne. Det blev af nogle interviewpersoner antaget, at specialegruppen var bekendt med TV-udsendelserne samt havde set dem, forinden vi ankom til Bakkebo. Det er specialegruppens vurdering, at disse TV-udsendelser influerede informantgruppen på forskellig vis; til dels i forhold til hvordan specialegruppens (og specialets) motiv blev opfattet; dels som en mulighed for informantgruppen, hvorigennem de kunne tage afstand fra og rekonstruere den præsenterede virkelighed. Interviewene er på denne måde udarbejdet gennem et præetableret diskursivt rum, hvorigennem interviewpersonen tildeles en problematiseret rolle, de ikke kan se sig selv i.

Samtlige informanter italesætter denne afstandstagen til TV-udsendelserne, men Nanna, skønt hun istemmer sig det øvrige personales syn, beretter ydermere følgende:

Nanna: [...] Dem på Kofoedsminde [DRI-dokumentaren, red.], jamen der er faktisk flere af dem, der har boet her. Så det er meget genkendeligt. Det kunne godt være Bakkebo. Sådant det nogle gange, og det andet program [TV2-dokumentaren, red.], det er faktisk også nogle gange Bakkebo. [...] (Bilag 2:6)

Ovenstående citat kan illustrere, at interviewsituationen var præget af indtryksstyring i forhold til, at personalet i vid udstrækning søgte at distancere sig til TV-udsendelserne grundet den “trælse vinkel” og det, at “de ikke stillede noget spørgsmålstegn eller redegjorde for det pædagogiske arbejde”. Alligevel havde udsendelserne noget genkendeligt i sig, øjensynligt i forhold til beboerne, der dog ikke ræsonnerede tilstrækkeligt med personalegruppen til, at de ville tilslutte sig programmernes konstruerede virkelighed.

“En stille periode”

En anden kontekstuel omstændighed der indvirkede på informantgruppens fortællinger centrerede sig omkring beboersammensætningen. Denne omtales som ‘en stille periode’ og kan

ses som en tidlig kontekst, informanterne meningskonstruerer gennem. Thomas fortæller herom:

Thomas: *“Vi har lige nu en forholdsvis en stille periode, og det gør, at man nemmere kan tænke, ’okay, det er rart og fedt’ [...] Hvorimod hvis man har nogle borgere som er rigtig konfliktfyldte, der er **rigtig** mange magtanvendelser, der er **rigtig** mange overfald, der er **rigtig** mange trusler, så kan man godt tænke [klagende udbrud], ’hvis det skal være sådan her et halvt år mere, så gider jeg ikke være her’. Og den periode havde jeg også, da jeg startede [2019, red.]. Der var nogle rigtige hårde borgere, der også gjorde, at jeg mistede mange kollegaer. Jeg havde ikke været herude længe nok til at vide, om det var normalt eller om det bare var tilfældigt”. (Bilag 1:10)*

At vi besøgte Bakkebo i en periode der blev defineret som “stille og rolig” har naturligvis haft en indvirkning på de fortællinger, som blev præsenteret i interviewsituationen. For det første kan man argumentere for, at den stille periode dannede et tidligt og diskursivt rum for informanterne i form af “sådan var det engang” og “sådan er det ikke mere”. Der er på denne måde en distancering og en klar adskillelse af for- og nutiden for personalet, hvori nutiden i højere grad vurderes som bedre end fortiden. Man kan diskutere, om der er tale om en decideret indtryksstyring, der kommer til udtryk i de fortællinger som adskiller sig fra Nannas (“Det kunne faktisk godt være Bakkebo”) eller om dette er et mere ubevidst resultat af den stille periode, hvor fortidens udfordringer og konflikter ikke længere er en dominerende del i informanternes erfaringer og meningskonstruktioner. Eftersom at det er dette tidlige rum - ‘Den stille periode’ - der har dannet ramme for, hvordan de så TV-udsendelserne, kan det således have haft indvirkning på muligheden for at relatere egne oplevelser til det, de så. Personalet har i en længere periode ikke skulle håndtere ligeså voldsomme konflikter som tidligere, hvormed det kan fremstå, i nogen grad, fremmed for dem.

Ovenstående afsnit illustrerer hvilke situationelle omstændigheder der har influeret på interviewsituationen, og dermed den sociale kontekst som informanternes fortællinger er konstrueret indenfor.

Transskriptionsproces

Specialets 11 interviews er blevet selektivt transskriberet med udgangspunkt i lydoptagelser af interviews foretaget ansigt-til-ansigt. Selektiv transskribering er tilvalgt på baggrund af specialegruppens tilgængelige ressourcer, hvormed vi har prioriteret empirimængde over

detaljeringsgrad. På baggrund heraf har vi været nødsaget til at tage nogle beslutninger omhandlende transskriptionsproceduren (Kvale & Brinkmann, 2015:39). Specialegruppen har, forinden transskriptionsprocessens påbegyndelse, i fællesskab afdækket den gældende skriveprocedure for transskriptionerne for så vidt muligt, at sikre ens transskriptioner. På baggrund heraf har vi valgt, at undlade fyldord som “øh”, at usammenhængende eller halve sætninger ikke er blevet transskriberet ordret, samt at gentagelser ligeledes er blevet undladt. Vores transskriptioner bærer derfor præg af mere skriftsprogsstil frem for ordret talesprogsstil. Passager, vurderet som værende irrelevant for det videre analytiske arbejde, er i transskriptionerne markeret med et tidsstempel samt tegnene [], hvori vi i noteform har nedskrevet, hvad passagen omhandler. Dette har tilladt specialegruppen at vende tilbage til passager, skulle de alligevel blive relevante senere i specialets tilblivelse. Disse beslutninger af taget på baggrund af specialets formål, hvorved vi vurderer, at informanternes sprog ikke i sig selv er centralt for den videre analyse. Citater vil, når det vurderes nødvendigt, yderligere blive rettet til for at undgå, at vores informanternes udtalelser fremstår uintelligente, idet talesprog på skrift kan forekomme usammenhængende og forvirrende (Kvale & Brinkmann, 2015:246). Dette, samt den selektive transskriberingsproces, er med til at cementerer specialegruppens rolle som medkonstruktører af den viden, der tilegnes gennem interviewene (Kvale & Brinkmann, 2015:235-236).

Forskningsdesign: Et teorifortolkende casestudie og abduktion

Dette speciale tager udgangspunkt i Bakkebo som case, hvormed vi i dette afsnit blandt andet vil redegøre for og diskutere det teorifortolkende casestudie samt hvad vores case er en case på. Ydermere er specialet også udarbejdet ud fra en abduktiv tilgang, hvormed vi vil præsentere væsentlige pointer der knytter sig hertil.

Det teorifortolkende casestudie har til formål at generere ny empirisk viden, hvormed forskellige teoretiske universer bliver til en ramme, der afgrænser og strukturer en given undersøgelses empiri. Teori står således ikke centralt i forbindelse med udvælgelse af case(s) men får en betydning med henblik på mønstre og/eller sammenhænge i det empiriske materiale, der fremanalyses gennem det analytiske arbejde (Antoft & Salomonsen, 2012:39). Specialet har overvejende arbejdet ud fra denne metodiske tilgang: teoretiske universer har haft en birolle i tilblivelsen af bl.a. interviewguide, og specialegruppen har i større omfang haft fokus på tilvejebringelse af ny empirisk viden.

Oftest vil denne type af casestudie være udarbejdet med en induktiv tilgang (ibid.:39), men dette er ikke tilfældet for dette speciale. Eftersom specialegruppen tidligere har tilgået dette genstandsfelt på forskellig vis (gennem bachelorprojekt og praktikforløb), har vi været bevidste om egne bias samt vores forforståelsers indvirkning på tilvejebringelsen af den viden, dette speciale præsenterer. Derfor har specialegruppen prioriteret at bevare en metodologisk og teoretisk åbenhed for så vidt muligt at undgå at egne forforståelser influerede negativt på, hvordan empirien blev behandlet i det analytiske arbejde. For at imødekomme dette, arbejder vi i stedet ud fra den abduktive tilgang, hvorigennem der er fokus på vekselvirkningen mellem empiri og teoretiske perspektiver (Birkler, 2005).

Den abduktive tilgang arbejder med hypotesedannelser, der skal be- eller afkræftes i en given undersøgelse (Birkler, 2005:80). Dette gør sig ikke gældende i dette speciale; i hvert fald ikke i strengeste forstand. I stedet sættes hypotesedannelse i dette speciale lig med løsere antagelser om genstandsfeltet, primært baseret på specialets litteratursøgning, vores teoretiske forforståelse samt specialegruppens egne erfaringsgrundlag. Således medtages vores forforståelse, teoretisk såvel som erfaringsmæssigt, aktivt og har haft en rolle som guide i udarbejdelsen af væsentlige elementer i specialet. Dette kunne eksempelvis være i relation til Hochschild og følelshåndtering, da vi havde den antagelse, at det socialpædagogiske- og kriminalpræventive arbejde med domfældte personer med et udviklingshandicap afhang af, at personalet var i stand til at arbejde og håndtere egne følelser for at mindske risikoen for udbrændthed.

Den tidligere beskrevet vekselvirkning mellem empiri og teori tilvejebringer den mulighed, at empirien bliver det styrende element i specialets analyse. Dette er væsentligt, da vi anser genereringen af ny empirisk viden som specialets formål. Specialegruppen vurderer ydermere, at denne vekselvirkning mellem empiri og teori sikrer en åbenhed til genstandsfeltet, da det faciliterer muligheden for inddragelse af teoretiske perspektiver, der først åbenbarer sig i løbet af det analytiske arbejde. Ydermere er empirien i nogen grad nødsaget til at være det styrende element i specialets tilblivelse, eftersom dette genstandsfelt inden for en dansk kontekst først inden for en kortere tidsperiode har tilegnet sig egentlig videnskabelig opmærksomhed. Dette er ydermere med til at cementere valget af det teorifortolkende casestudie som specialets forskningsdesign.

Med abduktion er målet med en given undersøgelse ikke en endelig konklusion. Der kan altid bygges videre på det, der undersøges og på denne måde anskueliggøre nye

forklaringsmekanismer (Birkler, 2005:81). Dette aspekt ved den abduktive tilgang forefindes væsentligt i dette speciale fordi genstandsfeltet i nogen grad er videnskabeligt underbelyst. Dette både i relation til genstandsfeltets målgrupper (domfældte personer med et udviklingshandicap og personaler) samt fastholdelses- og rekrutteringsproblematikker for personaler inden for det danske specialiserede socialområde. At betragte Bakkebo som case kan altså give et indblik ind i de væsentlige faktorer, der har en indvirkning på personalers arbejdsstrivsel på et §108 botilbud inden for det specialiserede socialområde. Faktorer, som vi skal vise gennem det analytiske arbejde, knytter sig til faglighedens betydning.

Forskningskriterier

Dette afsnit har til hensigt at diskutere forskningskriterier i henhold til specialets videnskabsteoretiske ståsted og metodologiske bestemmelser. Forskningskriterier i traditionel forstand kan opfattes som værende overvejende positivistiske begreber, der er hæmmende for den kvalitative undersøgelse (Kvale & Brinkmann, 2015:317). Vi vil hermed diskutere hvorvidt validitet, reliabilitet samt generaliserbarhed er ønskværdige forskningskriterier at opnå, og hvorfor vi i stedet vender blikket mod analytisk generaliserbarhed og gennemsigtighed.

Formålet med forskningskriterier er, at kunne vurdere kvaliteten af en given undersøgelse (Andersen, 2010:97). Det kan dog diskuteres, om det i det hele taget er ønskværdigt at opnå inden for kvalitative forskningsarbejder, da eksempelvis begrebet reliabilitet overvejende er gavnlige i f.eks. kvantitative studier. Reliabilitet som begreb afdækker 'opnåelse af samme resultat ved gentagne målinger' (ibid.:101), men grundet vores socialkonstruktivistiske videnskabsteoretiske tilgang argumenterer vi for, at det ikke er det rette mål at sigte efter. Resultater af en given undersøgelse vil, inden for socialkonstruktivismen, være afhængig af kontekstuelle betingelser, hvormed det kan diskuteres i hvor grad resultaterne ville blive de samme ved lignende undersøgelser af genstandsfeltet. Der er flere grunde til at resultaterne ikke i stringent forstand ville kunne forefindes i lignende andre studier: 1) Eftersom vi er interesserede i informanternes erfaringer og fortællinger og fordi, at disse er indfanget i en specifik og tidslig kontekst samt 2) det, at specialets empiriske grundlag er dannet på baggrund af interaktionisme (interaktion mellem interviewer og interviewperson, hvorigennem empirien samskabes), resulterer i, at undersøgelsen aldrig ville kunne efterlignes fuldstændigt. Reliabilitet er således et ikke et ønskværdigt mål for dette speciale.

Validitet, at 'måle det man siger man måler' (ibid.:100), bliver ligeledes en ukonkret størrelse i forhold hertil. Den abduktive tilgang fordrer, at vi forholder os åbent til det empiriske materiale og lader det "tale til os". Vi har i høj grad gået eksplorativt til værks, hvormed vi ikke med rette kan hævde at "vi måler det, vi siger vi måler"; det har ikke været hensigten med dette arbejde, da fokus har været på informanternes meningsdannelse samt det, at det er gennem interaktionen i interviewsituationen, at disse meninger konstrueres.

Slutteligt diskuteres også generalisering i forbindelse med det kvalitative casestudie. Med henblik på denne metodologi er det ikke meningsfuldt at tænke generalisering som noget, der har generel gyldighed, da casen - Bakkebo - ikke skal forstås som en sampleenhed (Antoft & Salomonsen, 2012:49). Casen er situationel, kontekstafhængig og det empiriske materiale er udarbejdet inden for en specifik tidsramme. Ydermere er nogle af specialets 11 interviews ændret i takt med faciliteringen af specifikke interviewsituationer (jf. Interviewforløb), hvormed det ikke kan siges at være et repræsentativt udsnit i traditionel forstand. Når man således vil tale om generaliserbarhed, bør man i stedet tale om *analytisk* generaliserbarhed, der afdækker, at "*man danner slutninger ved at sammenkæde enkelte tilfælde med teoretiske forestillinger*" (ibid.:49). Det er altså væsentligt, at der er fokus på systematisk beskrivelse af casen og de fortolkninger, man gør sig på baggrund heraf, således at der fortsat kan ske en vekselvirkning mellem enkeltfænomenet og casens fortolkningsramme (ibid.:50). For at foretage denne analytiske generaliserbarhed har vi i specialet inddraget eksisterende forskning, der på forskellige parametre har et sammenligningsgrundlag med specialets genstandsfelt. Ydermere har vi søgt at opnå transparens igennem grundige beskrivelser af vores metodiske fremgangsmåder og overvejelser, der knytter sig både til indsamlingen af vores empiri samt den analytiske behandling heraf. Dette gør vi, eftersom det tillader kontrol og kritik af specialet, da samfundsmæssige problemstillinger oftest ikke vil være mulige at efterligne bl.a. grundet kontekstuelle betingelser (Andersen, 2005:54).

I ovenstående skriv har vi redegjort for og diskuteret de klassiske forskningskriterier, og hvordan dette speciale bevæger sig væk herfra og i stedet søger, at opnå analytisk generaliserbarhed og transparens. Vores argumentation bygger på socialkonstruktivisme som videnskabsteoretisk ramme og på det kvalitative teorifortolkende casestudie som fundamentet for tilvejebringelse af specialet.

Teori

Det følgende afsnit omhandler teoretiske perspektiver, der af specialegruppen vurderes som væsentlig for besvarelsen af dette speciales problemformulering. Teoriafsnittet starter ud med en redegørelse af relevante perspektiver fra Erving Goffmans teoretiske univers, hvori vi bl.a. præsenterer *den totale institution*, der som begreb danner en ydre forståelsesramme for dette arbejde. Goffman opererer med begrebet *klienter*, hvormed denne term fastholdes i dette teoriafsnit. Det er dog et misvisende begreb med henblik på genstandsfeltets borgergruppe, hvorfor vi i øvrige delelementer af specialet benytter terminologien *beboer*. Herefter vil vi præsenterer Arlie Hochschild med udgangspunkt i *The Managed Heart – Commercialization of Human Feeling* (1983) for at belyse det følelsesarbejde samt -håndtering, der finder sted i det socialpædagogiske arbejde. Slutteligt diskuteres det, hvorledes disse teorier kan tale sammen for at belyse specialets problemformulering.

Den totale institution

Den totale institution er et begreb fra Erving Goffmans begrebsunivers, der afdækker; “[...] *Et opholds- og arbejdssted, hvor et større antal ligestillede individer sammen fører en indelukket, formelt administreret tilværelse, afskåret fra samfundet udenfor i en længere periode*” (Goffman, 2019:9). Institutionen er omfavnet af en symbolsk barrierer, der influerer på mulighedsrummet for interaktion med omverdenen uden for institutionen, og som f.eks. forhindrer individer i institutionen i at forlade matriklen. Der er tale om en sammensmeltning af livsområder, hvorfor samtlige aspekter ved tilværelsen afvikles i institutionen og er skemalagte; eksekveres i fællesskab med andre, der er “ligesom mig”; og overværes af en ovenfrakommende og formel myndighed (ibid.:12-13). Skellet mellem klienter og personalet er skarpt opdelt. Personalet er til stadighed socialt integreret i samfundet uden for den totale institution, da de efter endt arbejdsdag forlader denne og tager del i andre sociale sfærer, f.eks. familielivet; klienterne er beboere på institutionen og har ikke samme mulighedsrum for kontakt med “verden udenfor” (ibid.:14/17).

Goffman fremlægger hvordan den sociale bevægelighed mellem henholdsvis klienter og personalet er begrænset, samt at den sociale afstand er markant og faciliteret “oppefra”. Personalet bliver i stand til at udøve kontrol med klienterne gennem den information om klienterne selv, som personalet stiller til rådighed for dem; personalet kan vælge, om de vil fortælle klienterne om kommende behandling, lægelige vurderinger osv. (Goffman, 2019:14-

15). Ydermere fremlægger Goffman, at institutionen betragtes som værende *personalets* institution; således bliver institutionens værdier, interesser eller normer altså også til personalets værdier, interesser eller normer (ibid.:16).

Bakkebo som en *total institution*

Goffmans teori omhandlende *totale institutioner* må i nogen grad undergå en konceptuel forandring med henblik på dette speciales genstandsfelt. Dette knytter an til historiske og kontekstuelle omstændigheder, der har undergået en udvikling fra den tidsperiode, hvori *Anstalt og Menneske* (1961) blev udarbejdet og publiceret. Dette afsnit har således til hensigt at operationalisere Bakkebo som en total institution under de forudsætninger, der gør sig gældende i den nuværende kontekst, da denne på markant vis adskiller sig fra den, Goffman præsenterer. At betragte Bakkebo som en *total institution*, stringent med Goffmans definition heraf, lægger an til en forståelse af Bakkebo som værende en institution af overvejende lukket karakter; påvirkning udefra kommer "oppefra og ned", er formel og bureaukratisk, og tilknytningen til det omkringværende samfund er minimal, hvis den da overhovedet eksisterer. Ydermere skulle Bakkebo da opfattes som et midlertidigt *opholdssted*, hvori beboerne havde arbejdsopgaver af demoraliserende karakter under ringe forhold (Goffman, 2019:17). Dette gør sig ikke gældende for Bakkebo, både i terminologi og i praksis.

Bakkebo beskrives som et *botilbud*; dette indbefatter, at der er tale om *beboere*, der i en given periode bor i institutionen, som udgangspunkt indtil de er domsfri. Beboerne har egne lejligheder, der til trods for deres fysiske lokation inden for institutionens-rammerne, skal betragtes som deres hjem i overensstemmelse med Servicelovens bestemmelser. Dette betyder, at fagpersonalet på Bakkebo ikke har juridiske beføjelser til at træde ind af beboerens hoveddør, ønsker beboeren ikke, at de kommer "på besøg". Dette resulterer i et fysisk rum, der både symboliserer beboerens selvbestemmelsesret og som tilvejebringer et sted, hvori der er en klar skillelinje - den lukkede dør; lejlighedens væg - mellem institutionen og beboeren. Domfældte personer med et udviklingshandicap har, i form af selvbestemmelsesretten, magt til at frasige sig deltagelse i aktiviteter i fællesarealer, sociale tilbud og interventioner, samt at fornægte personalet adgang til deres private hjem. Forholdet mellem institutionsnormer, værdier og interesser, og beboerens egne normer, værdier og interesser er præget af dette magtforhold, der i nogle tilfælde tilfalder personalet på Bakkebo og i andre tilfælde tilkommer beboerne (beboerne kan sige nej til personalet, f.eks. ønsker de at besøge beboeren i deres

private hjem; i andre tilfælde har personalet større magt, da de f.eks. gennem risikovurdering bestemmer, hvorvidt en beboer skal have udgangstilladelse eller ej).

Bakkebo er ydermere ikke strengt afskåret fra det omkringliggende lokalsamfund og beboerne lever ikke en isoleret tilværelse. Der er tale om en sparsom deltagelse i det sociale liv uden for institutionen, der dikteres af formelle krav med baggrund i Straffe- og Servicelovens bestemmelser. Skal beboeren f.eks. forlade matriklen for at deltage i et arrangement med overnatning (eksempelvis familiefødselsdag), skal dette godkendes af Statsadvokaten og kræver dokumentationsarbejde af medarbejderne. Ydermere skal beboeren også vurderes som værende 'ikke i affekt'. Der er således en række formelle betingelser for udgang der skal være opfyldt før beboeren kan forlade institutionen men at få udgang prioriteres af personalet på Bakkebo med baggrund i faglige vurderinger (motivations- og relationsarbejde) og det kriminalpræventive arbejde. Ligeledes forsøger personalet på Bakkebo også at medtage og inddrage beboerne i, hvad der sker "ude i verden", f.eks. ved afholdelse af husmøde omhandlende krigen i Ukraine. Dette begrundes med, at de som samfundsborgere skal besidde generel viden om væsentlige begivenheder men også fordi, at verdenen udenfor institutionen har i sig et potentielt skadeligt element, som personalet skal beskytte beboerne imod. Beboerne har - som den almene borger - fjernsyn, mobiltelefon og computere, og disse kommunikationsenheder er ligeledes indrammet af selvbestemmelsesretten, hvormed personalet må medtænke eventuelle triggers, beboerne herigennem kan komme i kontakt med. Den globale verden har på denne måde fået en fod indenfor i Goffmans *totale institution*, hvilket naturligvis spiller ind på hvorledes den totale institution kan opfattes som værende strengt isolerende for beboerne.

Specialegruppen opfatter Bakkebo som værende en institution, der er "total" i den forstand, at:

1. Beboernes hverdag indrammes inden for institutionen på en sådan måde, at man ikke kan definere deres tid på Bakkebo som værende et *ophold*. De er beboere; de har deres private hjem på Bakkebo, der faciliteres gennem Servicelovens bestemmelser. De skal ikke, efter endt dom, "hjem igen"; i hvert fald ikke i juridisk forstand.
2. Beboernes liv afvikles inden for Bakkebos fysiske rammer (fællesarealer, udendørs arealer, beskæftigelsestilbud mm.) samt det lokale miljø (Mariager by), hvilket kan lægge an til overvejelser om institutionens isolerende karakter. Det fremkommer ikke som værende et ideale, fagpersonalet ønsker at imødekomme; i stedet beskyttes beboerne fra eventuelle triggers udefra gennem kommunikation af information

faciliteret af personalet. Verden “udenfor” har således fundet vej ind i den totale institution, og betragtes som noget, der på forskellig vis må håndteres. Ydermere er det også en del af den pædagogiske faglighed fremgangsmåde, at beboerne ikke isoleres, da hensigten er, at de efter endt dom skal fungere, så vidt det er muligt, som nyttige samfundsborgere. Dermed er der mulighed for, vurderes dette hensigtsmæssigt for den individuelle beboer, at beboerne kan deltage i beskæftigelsestilbud og søge om udgangstilladelse enten med eller uden ledsager.

3. Beboerne på Bakkebo er formelt administreret på baggrund af den nuværende lovgivning og personalets faglighed. Grundet selvbestemmelsesretten - og derved beboernes mulighed for at takke nej tak til aktiviteter og interventionstilbud - er magtforholdet mellem de to grupperinger i nogen grad mudret. Der er ikke tale om en streng varetagelse, der kommer “oppefra og ned” men samtidig skal beboerne på Bakkebo efterleve visse juridiske krav.

Den totale institution har altså undergået en forandring, særligt med fokus på i hvor høj grad den isolerer beboerne, hvordan de institutionelle rammer opbygges (beboernes lejligheder som en symbolsk skillevæg mellem *hjem* og *institution*) og slutteligt, at magtforholdet mellem personalet og beboerne er situationelt betinget, bl.a. grundet Selvbestemmelsesretten.

Følelsesarbejde og følelshåndtering

I dette afsnit redegøres for og operationaliseres Arlie Hochschilds emotionssociologiske begrebsbatteri tilknyttet *The Managed Heart – Commercialization of Human Feeling* (1983). Vi medbringer dette teoretiske arbejde med henblik på at belyse væsentlige aspekter ved personalets daglige gang på Bakkebo. Denne teoridel igangsættes med en redegørelse af væsentlige begreber, hvorefter der dannes bro mellem Erving Goffman og Arlie Hochschilds respektive begrebsuniverser.

Hochschilds teoridannelse omhandlende følelsesarbejde tager sit udgangspunkt i flypersonale (stewardesser og stewarder). Fokus er på hvorledes personalet uddannes i at bruge følelsesarbejde samt følelshåndtering. Dette skal ansues som et værktøj flypersonalet skal benytte for at opnå kundeloyalitet i den service de er ansat til at yde i kontakten med flypassagerer (Hochschild, 1983). Personalet på institutioner som Bakkebo adskiller sig fra Hochschilds flypersonale på flere faktorer; for det første er følelsesarbejdet ikke indrammet af

kommercielle formål. Følelsesarbejdet knytter an til en række andre mekanismer ved fagpersonalets arbejde, nemlig det at drage omsorg og give beboerne støtte i hverdagen. Målet herom er, at forbedre beboernes forudsætninger (selvstændiggørelse) og at forhindre recidiv således, at de i fremtiden kan blive domsfri. For det andet består fagpersonalets arbejde på afgørende vis af relationsarbejde; der er således ikke tale om forhold, der er indrammet gennem relativt korte tidsintervaller, typisk for arbejdet i forbindelse med servicefag. Beboerne er ikke kunder, der blot skal serviceres af fagpersonalet.

Hochschild opererer med begreberne: Surface acting og deep acting. Surface acting afdækker det, i nogen grad, overfladiske skuespil (Hochschild, 1983:39). Deep acting afkræver mere af individet for udførsel; enten gennem en decideret tilskyndelse af følelser eller gennem *trænet fantasi*, hvorigennem man gør brug af følelseshukommelse; følelseshukommelse er de oplevelser og erfaringer som erindres følelsesmæssigt. At gøre brug af sin følelseshukommelse fordrer dog, at personen har tidligere erfaringer som de kan trække på (Hochschild, 1983:40). Hochschild fremlægger, at der kan forekomme problematikker i følelsesarbejdet, når det bliver objektificeret – altså, bliver til en vare, der skal sælges på vegne af en virksomhed. Her kan der opstå følelsesmæssig dissonans for medarbejderen, grundet en længerevarende diskrepans mellem individets reelle følelser og dem der udtrykkes. Dette kan blive anstrengende over tid (ibid.:68).

Hochschild fremlægger tre kriterier i arbejde, der afkræver følelsesarbejde.

1. Ansigt-til-ansigt kontakt med mennesker.
2. At medarbejderen producerer følelsesmæssige tilstande hos andre.
3. Arbejdsgiveren har i forskellig grad, gennem oplæring og supervision, kontrollen over medarbejderens følelsesmæssige aktiviteter.

Hochschild fremlægger i forbindelse hermed, at nogle jobs ikke opfylder alle tre kriterier simultant men stadig afkræver følelsesarbejde på forskellig vis (Hochschild, 1983:102). Hun nævner ydermere, at blandt andet socialarbejderen ikke nødvendigvis har en supervisor, der kan kontrollere medarbejderens følelsesmæssige aktiviteter gennem træning og supervision (ibid.:104-105).

Fagpersonalet på Bakkebo er i nogen grad overladt til dem selv i det daglige arbejde med beboerne (ledelsen varetager ikke nødvendigvis opgaver på "gulvet", men er til stede i forhold til eventuelle spørgsmål, afklaring og sparring), men deres følelseshåndtering samt -arbejde har

udgangspunkt i normer og forventninger (Hochschild, 1983:102). Disse normer og forventninger skabes igennem både fagpersonalets uddannelse, hvori følelsesarbejde og -håndtering er inkorporeret i mange socialpædagogiske metoder og tilgange (de må ikke reagere højtråbende eller på anden måde aggressivt overfor en beboer, der er i affekt), samt gennem den oplæring ny personale gennemgår ved ansættelsen hos Bakkebo. Disse er ligeledes opretholdt ved deltagelse i relevante kurser eller efteruddannelse med jævne mellemrum. Fordi personalet på Bakkebo er den instans, der står med ansvaret for den egentlige praksis, har de i nogen grad frihed til at tilpasse de faglige metoder, de anvender - og derved også det følelsesarbejde, de gør. Behovet for supervision er en slags "vi kan få det, hvis vi aktivt opsøger den". Samtidig er Bakkebo som institution - og derved personalet - en del af en større organisationsstruktur, hvis styringssprog er af juridisk, økonomisk og faglig art.

Hochschild præsenterer også ideen om institutionel følelseshåndtering – når medarbejderens følelseshåndtering dikteres af dem "oppe fra" (Hochschild, 1983:45). En af forskellene mellem dette speciales målgruppe og Hochschilds målgruppe, er, at personalets følelsesarbejde bl.a. dikteres af institutionen i form af de faglige metoder, som institutionen abonnerer på (Bakkebo arbejder generelt med metoderne *Low Arousal* samt *Gentle Teaching*); den viden personalet har tilegnet sig igennem deres respektive uddannelser; og slutteligt, hvad den enkelte situation med beboeren kalder på. Ledelsen optræder dermed som en form for instruktør for, hvordan personalet skal håndtere deres følelser i arbejdet.

Øvrige mekanismer, eksempelvis udefrakommende formelle krav, har ligeledes en indvirkning på den ramme, hvorigennem følelsesarbejdet gøres. Dette kan være de handleplaner, der følger med beboerne, når de indskrives på Bakkebo. Disse handleplaner er etableret uden for institutionen, af beboerne i samarbejde med deres hjemkommuner - og kan revideres og udvikles som det vurderes nødvendigt. De er dermed i højere grad styringsværktøjer for det pædagogiske arbejde, beboeren er vurderet til at have behov for. På denne måde har fagpersonalet ikke beføjelser til selv at etablere en handleplan, men får i stedet til opgave at tilpasse deres arbejde efter den, der er knyttet til den specifikke beboer, når de flytter ind på Bakkebo. Det er væsentligt at pædagogerne lever op til disse udefrakommende krav.

Hochschild præsenterer også begrebet *deskilling* i forbindelse med specialisering og standardisering (Hochschild, 1983:85). Det kan diskuteres, om det socialpædagogiske arbejde undergår en sådan forandring, på trods af i grunden standardiserede rutiner, metoder og fremgangsmåder, da håndteringen af forskellige situationer kun i nogen grad er

standardiserede. Beboerne er ikke ens; og ej heller er de situationer medarbejderne på forskellig vis skal håndtere. Samtidig er de faglige metoder medarbejderne anvender på sin vis en standardisering (de oplæres i disse redskaber gennem uddannelse og oplæring), men metodernes 'hvordan' og 'hvornår' skal i vid udstrækning tilpasses den enkelte beboer og situation.

Goffman og Hochschild udarbejder deres teoretiske begrebsapparater igennem genstandsfelter, der på forskellig vis adskiller sig fra hinanden. Dette centrerer sig primært omkring det kommercielle aspekt i Hochschilds teori, der ikke er tilstedeværende inden for Goffmans *totale institution*. Goffman og Hochschild benyttes med henblik på forskellige elementer i dette speciales analytiske arbejde. Goffman illustrerer, hvorledes vi forstår Bakkebo som institution og skal være behjælpelig med indramningen heraf. Hochschilds teoretiske arbejde har til formål at afdække en række aspekter ved fagpersonalet følelsesarbejde og -håndtering, der til stadighed influeres af institutionelle logikker, men ikke alene kan tilskrives hertil.

Analysestrategi

Specialets analyse er udarbejdet med udgangspunkt i selektivt transskriberede interviews. Specialegruppen har udarbejdet en tematisk interviewguide, hvilket i nogen grad har haft indflydelse på, hvordan det analytiske arbejde har udfoldet sig. Vores analyse er ligeledes tematisk, men følger ikke interviewguidens kronologi stringent. I stedet har fokus været på de primære fortællinger og meningstilskrivelser, som informantgruppen har præsenteret.

Indledningsvist vil analysen starte ud med et kort deskriptivt afsnit, hvori vi præsenterer en række kontekstuelle og strukturelle faktorer, der har en indvirkning på informantgruppen og beboernes hverdag på Bakkebo. Dette afsnit agerer således som et over- og indblik i en kontekst, der kan være fremmed for den almene samfundsborger, der ikke før har stiftet bekendtskab med genstandsfeltet. Dernæst følger det egentlige analytiske arbejde.

Databehandlingen er i første instans foretaget af hvert gruppemedlem på "egen hånd". Vi aftalte forinden analysens opstart, at vi kunne farvekode interessante pointer i overensstemmende med interviewguidens tematikker. I takt med analysens tilblivelse blev disse farvekoder dog snarere symbol for nøgleord, altså eksempler på 'faglighed' eller 'kommunikation'. Dette gjorde, at vi nemt kunne finde tilbage til relevante pointer under skriveprocessen. Ydermere har vi tilføjet

kommentarer ved interessante udtalelser i empirien og knyttet disse til teorier, vi ønskede at undersøge nærmere for relevans. Databehandlingen blev herefter gjort i fællesskab mellem specialegruppen, hvilket muliggjorde dialog og diskussion af det analytiske arbejde.

Som tidligere præsenteret, arbejder vi ud fra en socialkonstruktivistisk videnskabsteori, hvormed vi anerkender den interaktionistiske indvirkning på informanternes fortællinger i interviewsituationen. Således er interviewperson og interviewer i interaktionen medkonstruktører af empirien. Ydermere anser vi også os selv som konstruktører af virkeligheden gennem det analytiske arbejde, da vi gennem anvendelse af relevant teori og fortolkninger af informanternes fortællinger, konstruerer en fortælling om arbejdsstrivelsen for personalet på Bakkebo.

Vi har, som tidligere nævnt, tilgået feltet med en teoretisk- og erfaringsbaseret forforståelse, som gennem empiriindsamlingen og databehandlingen er blevet udvidet. Den abduktive tilgang har her tilvejebragt to muligheder, nemlig 1) at specialegruppen aktivt brugte vores teoretiske og erfaringsbaserede forforståelse i faciliteringen af interviewguide og afgrænsning af specialets genstandsfelt, samt 2) bevaret en nødvendig åbenhed til feltet i relation til benyttelsen af det teorifortolkende casestudie således, at empiri og teori har kunne indgå i en vekselvirkning med hinanden. Punkt to har den indvirkning, at vi vil gøre brug af andre teoretiske begreber ikke præsenteret i specialets teoriafsnit, når dette findes relevant og når vores primære teoretikere ikke på tilstrækkelig vis kan belyse relevante analytiske pointer. Samtidig, fordi dette speciale er designet som et teorifortolkende casestudie, er fokus i analysen i større grad på generering af ny empirisk viden. Teorien får på denne måde en sekundær eller pragmatisk rolle, da den bruges for at sætte fokus på generelle tematikker, der går igen i informantgruppens beretninger.

Analyse

Specialets analyse starter ud med en kort beskrivelse af hverdagen på Bakkebo. Dernæst følger det analytiske arbejde, hvori vi vil analysere faglighedens betydning for personalet, den juridiske gråzones indvirkning på personalets kriminalpræventive arbejde, dét, at genstandsfeltet ikke er almenkendt i befolkningen og hvilken indvirkning det har på personalet, sammenholdet mellem kollegaer og slutteligt, hvilke karakteristika der sidestilles med 'den

gode socialpædagog'. Qua den abduktive tilgang vil vi, som nævnt tidligere, inddrage andre teoretiske begreber, når dette vurderes relevant.

En arbejdsdag på Bakkebo

Den hverdag der beskrives i dette speciale tager udgangspunkt i en dag- og aftenvagte. Ofte vil hverdagen starte ud med fælles morgenmad for personalet og de beboere, der er stået op; nogle skal i dagbeskæftigelse (på Sødisebakke) og har lavet aftale med personalet om, hvornår og hvordan de gerne vil vækkes. Imellem morgenmad og frokost - der som alle måltider tilberedes af personalet, nogle gange i samarbejde med beboerne - skal personalet varetage to overordnede opgaver: dokumentationsarbejde og samvær med beboerne (Bilag 7:1-2; Bilag 10:1-2). Det er op til personalet hvordan dette gøres hensigtsmæssigt, hvilket lægger an til en række overvejelser for personalet om hvornår og hvor lang tid disse skal tage. Samværet består primært af f.eks. at spille spil, lave mad, motionstræne med beboerne og ledsage beboeren ved udgang. Hverdagen er præget af i hvor høj grad beboerne ønsker dette samvær, hvilket kan resultere i perioder, hvori deres arbejde består af andre praktiske gøremål eller dokumentationsarbejde. Informantgruppen beskriver, at det er vigtigt for deres arbejdsopgaver, at de er "på forkant med beboerne". Denne vending dækker over, at personalet ved hvilke aftaler den gældende beboer har; at de ved, hvilke beskeder der skal gives videre til beboeren; at de efter overleveringen eller "gerne hurtigst muligt" får gennemlæst vigtigt materiale og E-mails, der kan være akkumuleret siden sidste vagt (Bilag 1: 3/4; Bilag 3:2). Personalet beretter dog om, at dokumentationsdelen nedprioriteres i de situationer hvori, at tiden vurderes som knap og at de i stedet udføre praktiske opgaver og samvær med beboeren. Dette bliver knyttet til en hverdag, der gerne skal forløbe med en "rolig stemning" og så "gnidningsfrit" som muligt, samt med den begrundelse, at "det må være deres primære opgave" (Bilag 2:2-3).

Overleveringer

Personalet på Bakkebo møder ind til en overlevering, der har en varighed af 30 minutter. Overlappet har til formål at give personalet et overblik over det, der er hændt i vagten forinden (eller *vagterne*, har de ikke været på arbejde); at give personalet mulighed for at planlægge dagen, hvortil de benytter en dagseddel, der er tilgængelig for alle; og slutteligt, at fordele de arbejdsopgaver, både af praktisk karakter og i relation til beboerne, som den pågældende dag påbyder. Overlappet beskrives med få variationer af specialets informantgruppe, og har, udover de formelle formål, en række øvrige funktioner. 1) Overlappet giver personalet mulighed for at

italesætte hvis de har “en dårlig dag”, og ønsker nogle arbejdsopgaver, der i forskellig grad, anses som værende af mere skånende karakter. Disse består af opgaver, der ikke relaterer sig til beboerne, f.eks. at lave aftensmad. 2) Personalet beskriver, at overlappet tilvejebringer en mulighed for at få et overblik, de finder nødvendig for at kunne udføre deres arbejdsopgaver i overensstemmelse med Bakkebos institutionelle logikker (bl.a. Low Arousal og Gentle Teaching) og samtidig bevare en indre ro samt overskud. 3) Overlappet danner ramme for et tidsligt rum, der tillader personalet at forberede sig mentalt på arbejdsdagen og iføre sig deres “professionelle uniform”.

Kontaktteams

Personalet på Bakkebo indgår i teams, der er tilknyttet en eller to beboer. Teamet har til opgave at varetage beboerens støttebehov; at være i kontakt med andre instanser, f.eks. sygehus, samt at følge op på og opdatere den handleplan beboerens respektive kommune har udarbejdet. Teamet er således den, der har det dybe kendskab til den pågældende beboer. Personalet beretter dog om, at de selv og beboerne har en forventning om, at de “ved, hvad der foregår” med samtlige beboere fordelt på Bakkebos to afdelinger. At personalet indgår i disse teams beskrives i vid udstrækning som positivt for det pædagogiske arbejdes udførelse, og for beboerens overordnede trivsel på afdelingen. Kontaktteams beskrives som værende den mest hensigtsmæssige måde at arbejde på, da det tilvejebringer en fordybelse i det pædagogiske arbejde med beboerne. Det får en karakter af *kompleksitetsreduktion* (Luhmann, 1999), da kommunikationslinjen mellem kontaktteam og øvrige personaler bliver skarpt defineret; personalet ved hvem, der er kontaktteam for hvilke beboere og der er konsensus om, at det kontaktteamet bestemmer af pædagogisk intervention er den retning, resten af personalet ligeledes skal følge. Personalet har selv en forventning - og ønske - om, at de ydermere også besidder et vist kendskab til de beboer, de som kontaktteam ikke er tilknyttet.

Faglighedens betydning for personalet på Bakkebo

Personalets faglighed er et af de temaer, der berøres med stor ivrighed af informantgruppen (Bilag 2:4-7/9; Bilag 4:3/5-6; Bilag 8:1/3/7; Bilag 9:10/13; Bilag 10:6/9). Det knytter sig til en række elementer ved den socialpædagogiske praksis, det kollegiale samvær og for det individuelle personales generelle trivsel på arbejdspladsen. At indfange faglighedens betydning for informantgruppen knytter sig hovedsageligt til følgende tematikker:

1. Fagligheden som værn over for personalets selv, når de oplever følelser af *utilstrækkelighed* - når de efter egen mening ikke lykkes med det socialpædagogiske arbejde, *afmagt* - når rammerne ikke faciliterer det socialpædagogiske arbejde på en hensigtsmæssig måde, eller *medlidenhed* overfor beboerne, der på flere parametre er socialt udsatte.

Christian: “[...] *Jeg ved, at de arbejdede rigtig meget på at øge fagligheden og forståelsesrammen omkring den her beboer, så man havde en forståelse for hvorfor der skete det, der skete. I stedet for kun at se handlingen, så så man også beboeren og grunden.*” (Bilag 10:9)

2. Fagligheden har i sig et element af *distancering fra personalet til beboerne*, da personalet, gennem aktiv brug af deres faglighed, kan forklare beboernes udfordrende eller kriminelle handling. De bruger deres faglighed som håndteringsstrategi for at undgå, at de træder fra den professionelle sfære over i den private sfære og bliver personligt påvirkede.

Laura: “*Det sværeste for mig har været – jeg er blevet bedre til det – men det er det der med ikke at blive ramt af, at der sidder nogle med rigtig slemme domme; for eksempel overgreb. Det kan nogle gange skabe nogle konflikter inde i en selv. [...] Fordi, hvis vi ser forbrydelsen som lig med personen, så bliver det svært at gå ind og arbejde med dem. Så er det med at se bag om mennesket, og rette sit blik mod forståelsen for det, der går forud; hvordan vi så kan arbejde med personen, og mindske risikoen for at der sker yderligere kriminalitet.*” (Bilag 4:3)

3. Fagligheden sikre kollegialt samvær i og på tværs af de to afdelinger, da fagsproget giver dem et fælles grundlag for udførsel af det arbejde, de skal “nå i mål med” i fællesskab.

Nanna: “*Jeg kan godt lide, at der er kommet rigtig meget fokus på faglighed, for så snakker vi samme sprog [...] Vi er lidt kommet væk fra det, hvor man ’synes noget’. Så bliver det den, der råber højest, der får ret og det kan vi ikke bruge til noget [...] Der kommer ikke noget godt ud af det, heller ikke for beboerne. [...] Vi har fået en rigtig høj faglighed og det er fedt. Så kan man faktisk binde det man siger op på en teori*” (Bilag 2:4).

Fagligheden som værn - både i forhold til beskyttelse af personalets selv og som distanceringsværktøj i forbindelse med den kriminalitet, beboerne har begået - kan i vid udstrækning knyttes sammen og anskues på hensigtsmæssig vis gennem Hochschilds teoriapparat omhandlende følelsesarbejde og -håndtering.

Standardisering og deskilling

For personalet på Bakkebo er det væsentligt, at de formår at bedrive følelsesarbejde. Dette primært relateret til, at de skal bedrive en bestemt type af pædagogik (Gentle Teaching og Low Arousal) og ligeledes finde nyttige metoder således, at de ikke "tager arbejdet med hjem". Arbejdet med bostedets målgruppe beskrives af flere i informantgruppen som 'hårdt', hvormed det bliver essentielt for personalets overlevelse i arbejdet, både "her og nu" og i fremtiden, at kunne pege på og aktivt bruge specifikke håndteringsstrategier.

Med henblik på de pædagogiske metoder (f.eks. Low Arousal) ekspliciteres følelsesarbejdet: der er tale om standardiserede metoder, der dikterer en bestemt måde at agere på. Personalet skal tale og bruge deres kropssprog på specifikke måder der fordrer, at beboerne "bliver smittet" af personalets ro. Hochschild fremlægger, at standardisering kan lede til deskilling af medarbejdere i forbindelse med følelsesarbejde; forstået således, at ideer gradvist forflyttes til dem, der er højere oppe i arbejds-hierarkiet og at arbejdsopgaverne for "de på gulvet" som resultat heraf, bliver rutinepræget. Hvordan de arbejder er altså ikke længere op til dem selv, men dikteres "oppefra og ned" (Hochschild, 1983:85). Dette gør sig ikke gældende for personalet på Bakkebo, i hvert fald ikke i stringent forstand, skønt de arbejder med standardiserede pædagogiske metoder. Dette er fordi, at de i dagligdagen støder på og skal håndtere en række komplekse problemstillinger i relation til beboerne. Denne kompleksitet sikre pædagogerne professionelle selvstændighed, selv under den standardisering der finder sted inde- såvel som uden for Bakkebo, f.eks. gennem juridiske krav og formelle handleplaner¹.

De pædagogiske værktøjer er uden tvivl standardiserede i sig selv; de er ikke specifikt (og alene) udarbejdet til Bakkebos beboere, og er af personalet blevet tilegnet gennem forskellige og eksterne uddannelsesforløb. Metoderne skal, for at fungere, undergå en transformation således, at de på en hensigtsmæssig måde kan implementeres i det socialpædagogiske arbejde. Her må personalet inkorporere virkelighedens kompleksitet og tilpasse metoderne, og ikke blot

¹ Disse er heller ikke strengt diktatoriske i den forstand, at de kun præsenterer det, der skal være det endelige mål - det beboerne skal lære, udvikle sig hen imod - hvormed det bliver op til personalet at skabe vejen derhen.

fra person til person men også i tid og rum. Hvad der “virkede” i sidste uge, virker ikke nødvendigvis i dag. Deskillig, i Hochschilds forståelse, finder i nogen grad sted i form af denne oppe- og udefrakommende standardisering af praksisser, men det er *brugen* af deres tilegnede faglighed der sikrer, at personalet ikke oplever en egentlig devaluering i og af deres arbejde. Ved denne nuancering, eller udbredelse af Hochschilds forståelse af begrebet, anskues også forskellen mellem dette speciale og Hochschilds målgrupper, som også er italesat tidligere i specialets teoretiske afsnit. Servicefag, som det pædagogiske arbejde ikke kan sidestilles med, afhænger ikke på samme måde af brugen af specifikke fagligheder, der kan modstå standardiseringens mulige devaluerende karakter.

Standardiseringen af nogle praksisser tilvejebringer ydermere et mulighedsrum for struktur; en klar struktur vurderes som væsentlig for det socialpædagogiske arbejde af informantgruppen, da det giver personalet mulighed for at dedikere deres tidsressourcer til alt det, der ikke umiddelbart lader sig standardisere - nemlig samvær med beboerne, relationsarbejde og håndtering af eventuelle konflikter. Standardiseringen har på denne måde et element af kompleksitetsreduktion (Luhmann, 1999), da det giver en klar og overordnet retning for personalet i deres arbejde; et fælles og legitimeret fagsprog, der gør personalet i stand til at tale med hinanden, og skaber mulig for det egentlige arbejde, nemlig samværet med beboerne.

Fagligheden er et væsentligt aspekt for informantgruppen, når motivationsfaktorer beskrives. De vil gerne arbejde fagligt; de er nysgerrige på og inspireres af deres specifikke faglighed, og finder på forskellig vis mening og *værdi* herigennem. Samtidig anses samværet med beboerne af informantgruppen også som værende den primære arbejdsopgave både i relation til omsorgs- og det kriminalpræventive arbejde. Det er væsentligt, at det anerkendes, at personalet ønsker en høj grad af faglighed, da det har en direkte indvirkning på, hvordan de opfatter værdien af deres arbejde og fordi, det er det der tiltrækker dem. Den høje grad af kompleksitet i arbejdet gør, at personalet ikke oplever en devaluering af deres arbejde til trods for, at de metoder og værktøjer de benytter, er standardiserede. På denne måde skaber og opretholder de deres selvstændighed som professionelle medarbejdere gennem brugen af deres faglighed.

Method acting og self-prompting

Personalet på Bakkebo skal, grundet relationsarbejde som en vigtig del i det pædagogiske arbejde, formå at balancere mellem på den ene side en personlig fremtoning, der afdækker, at de ‘*giver og deler aspekter fra deres eget liv*’ og ‘*udviser omsorg, giver kærlighed og støtte*’;

og på den anden side til stadighed bibeholde en professionel distance til beboerne. Dette indbefatter, at de ikke deler privat information (bopæl, om de har børn osv.), hvis de har en “dårlig dag”, føler sig stødt over en beboeres kriminalitet eller på anden måde overskrider grænsen mellem deres professionelle og personlige identitet. Det beskrives, at beboerne, hvis relationen er tryk og velkendt, definerer personalet som deres venner. Dette komplicerer interaktionen mellem personale og beboer, da personalet skal navigere i dette spændingsfelt mellem ‘privat og personlig’ og ‘professionel pædagog’ foruden, at dette har en negativ indvirkning på relationen. For at navigere i dette spændingsfelt benytter personalet forskellige strategier:

1. Gennemsigtighed: Personalet definerer verbalt skillelinjen for beboerne.

Thomas: “[...] *Men nogle af dem får måske lidt et billede af, at vi er deres venner, og jeg siger tit til mine borgere, ‘at det er fint, at du har mig som din ven men jeg er her jo fordi jeg er ansat til at være her’. Det er meget vigtigt for mig at skelne mellem for dem.*” (Bilag 1:12)

2. Deler “uskyldig” information: Personalet sorterer aktivt i de informationer, de deler. På denne måde sikre de fortsat relationsarbejdets eksistens men uden at de og derfor informationerne bliver for personlige.

Rikke: “[...] *For at de har lyst til at dele noget med dig, skal man også dele noget med dem, men det kan jo godt være uskyldige oplysninger, som ‘jeg har en sej bil’. Så kan man jo relationsdanne på den måde*” (Bilag 5:7).

Denne kompleksitet illustrerer, at personalets bevægelighed mellem ‘det personlige’ og ‘det professionelle’ baseres på, at de bruger *selvet* som *redskab* i relationsarbejdet. Dette indebærer, at de “giver af sig selv” uden en egentlig forventning om, at “de får det samme igen”.

Hochschild's begreb *deep acting* kan tilvejebringe en dybere forståelse af denne paradoksaltitet. Men også vigtigheden af personalets faglighed, der danner grundlaget for navigationen i spændingsfeltet. Empirien tilvejebringer en forståelse af, at der i højere grad er tale om *deep acting* fremfor *surface acting*, eftersom det overfladiske skuespil ikke er tilstrækkelig med henblik på relationsarbejdet. Personalet kender beboerne og omvendt. De spenderer mange timer i hinandens selskab (har personalet lange vagter, er de på bostedet i 16 timer), og skønt personalet befinder sig inden for en institutionel ramme, er denne først og fremmest beboernes private hjem. Ydermere beskriver personalet også, at beboerne er “særligt gode til at læse dem

og deres kropssprog” (Bilag 1:8). Det kan diskuteres, om disse faktorer i grunden giver personalet et valg eller om der i nogen grad er tale om en tvungen ‘deep acting’; forstået således, at omstændighederne ikke lægger an til surface acting, da de eksempelvis er sammen i mange timer og kan befinde sig i beboernes private hjem for en given tidsperiode i løbet af deres vagt. Fordi personalets oprigtighed agerer som fundament for den tillid, de ønsker, at beboerne skal udvise overfor personalet og fordi denne er væsentlig for det pædagogiske relationsarbejde, skal personalet fremstå som oprigtige. Har beboerne ikke tillid til, at personalet vil dem eller opfattes personalet som ‘falske’, besværliggøres omsorgsarbejdet betydeligt.

Personalet bedriver *deep acting* i stil af både *method acting* og *self-prompting* (Hochschild, 1993:48). Overvejende knytter *method acting* sig til den aktive brug af faglighed som forklaringsårsag til elementer, der kan fremstå paradoksale. Det er herigennem de tilskynder de *rette følelser* i forhold til beboerne. Emma beretter eksempelvis:

Emma: “[...] *Og det er det der er svært, fordi de måske udviklingsmæssigt er 3 år på nogle områder, men du ser en voksen mand, der sidder med sin øl til sin aftensmad og siger 'de der dumme politikere.'*” (Bilag 8:5)

Ovenstående citat indfanger, hvorledes *method acting* kan tage form i arbejdet. I denne forbindelse med henblik på de krav, beboerne skal efterleve i hverdagen og den potentielle konflikt, der kan opstå, kan de ikke møde dem og bliver frustreret på personalet. I disse situationer skal personalet aktivt bruge deres faglighed i forhold til at minde sig selv om, at beboerne ikke har samme kognitive forudsætninger som dem selv og at personalet derfor ikke kan reagere med f.eks. negative følelsesudtryk. Der indgår her et element af trænet fantasi, da personalet skal balancere det, de ser (en voksen mand) og det, de ved om kognitive funktionsnedsættelser (at den voksne mand mentalt kan sidestilles med et barn på 3 år). En trænet fantasi der altså til dels beror sig på personalets professionelle viden og erfaring med målgruppen. Nanna forklarer herom:

Nanna: “*Ved netop at anskue det, 'jamen hvor er det han ligger henne kognitivt? Hvad er det, han har været udsat for?' Så giver det jo nemlig mening. Hvis jeg synes, at det er irriterende, så bliver frustrationen jo større. Frustrationen bliver mindre ved at putte det over på noget fagligt.*” (Bilag 2:5)

Denne måde at gøre *method acting*, i form af brugen af deres faglighed, italesættes på forskellig vis af informantgruppen som særlig væsentlig for deres egen daglige trivsel. Ved at minde dem selv om beboerens forudsætninger kan se mindske frustrationen ved beboerens adfærd. Det er igennem denne håndteringsstrategi, at de finder afklaring og mening med de aspekter, der er svære; det er herigennem de undgår, at de “tager arbejdet med hjem” eller lader det “synke ind” og tager beboerens frustration personligt. Denne håndteringsstrategi illustrerer, at fagligheden bliver til et værn, personalet aktivt udnytter og beskytter selvet gennem. Denne form for *method acting* beror på et legitimeret styringssprog, nemlig fagligheden, hvormed det har et element af kompleksitetsreduktion. Som vi skal vise i næstfølgende afsnit omhandlende self-prompting er der en tidslig dimension i disse håndteringsstrategier. Når personalet beskriver, at de bruger deres faglige forståelse i stil af *method acting* transformeres de negative følelser relativt hurtigt; det kræver måske gentagelser i løbet af en arbejdsdag, men i de situationer de befinder sig i er “faglighedens forklaringskraft” stærk.

Self-prompting som håndteringsstrategi kan illustreres ved følgende eksempel:

Christian: *“Det kan godt være frustrerende ikke at blive lyttet til. Men i sidste ende der tror jeg også bare, at man er nødt til at sige, 'jeg er her for at hjælpe; jeg er her ikke for at bestemme'”* (Bilag 10:3)

Ovenstående eksempel indikerer, at frustrationen ikke forsvinder øjeblikkeligt, men at den gradvist aftager i takt med, at denne værdisætning indoptages. Herigennem ser vi også en grænsende til tidslig dimension: den self-prompting, personalet udøver, resulterer ikke nødvendigvis i, at følelsen af frustration eller afmagt forsvinder “med det samme”, hvormed den kan afkræve mere følelsesarbejde af personalet. Den kan få en mere udfordrende karakter end *method acting* som håndteringsstrategi. Fagligheden antager også her en anden og mere “usynlig” karakter, da det er nogle andre mekanismer, der bruges som forsvar. Christian pointerer en overordnet værdisætning, der knytter sig til den generelle institutionslogik på Bakkebo, nemlig “vi er her ikke for at bestemme - vi er her for at hjælpe” og denne er ikke alene faglig funderet men også resultat af øvrige faktorer, eksempelvis Bakkebos værdisætninger og institutionelle logikker. Denne distinktion pointerer vigtigheden af, at personalet har en faglighed, de er så fortrolige med, at de også kan vinkle den i forbindelse med det, de føler i dem selv og bruge den som en forklaring, når arbejdet udfordrer dem. Fagligheden er således ikke kun til for beboeren, og kan tage form af en egentlig håndteringsstrategi for sikring af egen trivsel for personalet.

Bakkebos institutionelle logikker

Institutionelle logikker skal tænkes som en forståelsesramme handlende aktører skaber mening igennem, og som giver betydning til handlen, udsagn og erkendelser. Der er ikke tale om objektive størrelser men logikker der influerer på den kontekstuelle virkelighed genstandsfeltet befinder sig i (Jakobsen, 2006:119). Institutionelle logikker inden for Bakkebos institutionsramme består på den ene side af faglige perspektiver; Gentle Teaching og Low Arousal, og på den anden af værdisætninger, der illustrerer personalets generelle tilgang til deres arbejde og genstandsfeltets borgermålgruppe. På Bakkebo er det vigtigt, at personalet “ser mennesket bag dommen” (Bilag 4:3); at de gør kommunikativt arbejde med deres kollegaer, da de ellers ikke kan gøre arbejdet på en hensigtsmæssig måde (Bilag 5:7); at gøre matrikelparathed således, at de “er på arbejde, når de er på arbejde” og ikke “trækker kollegaerne med ned”, har de en dårlig dag (Bilag 2:8); men også, at kollegaerne “tager det ekstra”, hvis én af dem påtaler, at de ikke er i stand til at varetage specifikke arbejdsopgaver (Bilag 1:8); samt at de bevarer deres private personlighed men professionalisere den således, at de kan bruge den i det pædagogiske arbejde. På denne måde bevarer de den professionelle distance til arbejdet, der afkræver, at de “arbejder med dem selv som værktøj” (Bilag 1:5).

Disse institutionelle logikker kan af empirien knyttes til en række analytiske pointer; hvad der skal til for at “overleve” i faget, følelseskulturen på Bakkebo, hvilke karakteristika man skal besidde som en del af personalet “på gulvet” og slutteligt, kan den institutionelle logik antage karakter af en håndteringsstrategi, der giver mening til det, der af personalet vurderes som værende svært eller udfordrende. At den institutionelle logik rækker ind i mangeartede aspekter ved arbejdet på Bakkebo bliver således et løbende tema i dette analytiske arbejde. Hvad dette afsnit skal bidrage til er illustrationen af de værdisætninger, der gør sig gældende i forholdet mellem Bakkebo som *total institution* og personalet.

Goffman præsenterer, at klientellet sidestiller institutionens værdier og normer med personalets (Goffman, 2019:16). Hvad vi finder interessant, er, at også personalet og Bakkebo indgår i en kompleks vekselvirkning med sigte på forhandling af institutionelle logikker. Disse logikker transformeres til forklaringsmekanismer eller meningstilskrivelser, der resulterer i specifikke håndteringsstrategier for personalet. Vi vender således vores blik mod personalet i Goffmans *totale institution* og argumenterer for, at deres værdier og normer udspringer samt forhandles inden for denne institutionelle kontekst; det, der tilskrives Bakkebos værdier og normer, bliver således også til personalets værdier og normer, og skønt personalet kan påvirke disse i

hverdagslivet på arbejdspladsen, viser vores empiri, at der i højere grad er tale om adoptering heraf. De “nye” medarbejdere inkorporerer det, der er Bakkebos værdier og gør dem til sine egne, når de ser, hvad de “gamle” pædagoger gør. Et eksempel herpå er når Rikke, der er en af de nyere medarbejdere, fortæller, at hun turde fortælle sine kollegaer, at hun havde en dårlig dag og derfor gerne ville skånes i arbejdet efter, at hun så de andre medarbejdere gøre det (Bilag 5:13).

Når Goffman således fremlægger, at klientellet sidestiller personalets værdier og normer med institutionens, kan vi her tilføje, at det samme sker hos personalet. Det sker, når de standardiserede faglige metoder transformeres til institutionelle logikker, som personalet indoptager og gør til sine egne, og når de herefter refererer hertil. Eksempelvis når arbejdet bliver frustrerende og personalet bruger det som en form for følelseshåndtering i stil af self-prompting. Når vi præsenterer dette er det med det formål, at illustrerer hvordan Institutionelle logikker bliver en del af personalets faglighed, som har en betydelig rolle for håndteringen af forskellige udfordringer knyttet til den daglige praksis.

Den juridiske gråzone

Den juridiske gråzone, forårsaget af spændingsfeltet mellem Straffe- og Servicelovens bestemmelser (jf. Problemfelt), er på forskellig vis præsenteret i den eksisterende forskning. Heri har fokus bl.a. været, hvilken indvirkning den juridiske gråzone har haft på den socialpædagogiske arbejdsform, sidestillingen mellem kriminalpræventive og socialpædagogiske metoder, samt dét, at manglen på eksplicite kriminalpræventive interventioner kan resulterer i (for) lange domsforløb for personer med et udviklingshandicap, der har begået kriminalitet (se Rømer, 2016; Søgaard, 2020). I dette speciale er den kriminalpræventive indsats medtaget med fokus på hvordan den juridiske gråzone påvirker personalet på Bakkebos arbejdsform og herigennem deres trivsel i arbejdet.

Informantgruppen beskriver på forskellig vis, hvordan de arbejder kriminalpræventivt med beboerne på Bakkebo. Disse sociale praksisser baseres primært på omsorgs- og relationsarbejde; personalet er der for at hjælpe beboerne med det, de synes er svært; forhindre konfliktsituationer (Bilag 1:8; Bilag 4:5); agere som rollemønstre og bidrage til, at beboerne udvikler nye mestringsstrategier (Bilag 3:7; Bilag 10:4); hjælpe beboerne til at forstå, hvornår og hvordan de bryder loven (Bilag 10:6). De observerer beboernes adfærd, laver daglige tilsyn og forsøger at afhjælpe, at beboerne rømmer (forlader institutionen foruden udgangstilladelse)

(Bilag 2:8); og de arbejder for, at beboerne har det godt, da filosofien på Bakkebo er, at er beboerne i trivsel, så begår de heller ikke ny kriminalitet (Bilag 2:8). Udgangsbestemmelse er ligeledes et væsentligt aspekt, og italesættes som et element ved livet for beboerne på Bakkebo, de nødtigt vil risikere at miste (Bilag 8:7). Skønt denne opremsning fremgår der af det empiriske materiale en generel eftertænksomhed ved, hvordan det kriminalpræventive arbejde i grunden tager form i hverdagen. Laura fortæller om den kriminalpræventive indsats:

Laura: “[...] *Det er meget svært at sige noget generelt, fordi det er hele vores pædagogiske arbejde. Jeg synes det er svært at sige noget konkret. Det foregår jo hele tiden.*[...]” (Bilag 4:5)

Ovenstående citat indfanger en kompleksitet ved det kriminalpræventive arbejde, der kun i mindre grad er ekspliciteret. Nogle af de beskrevne delelementer ved det kriminalpræventive arbejde kan knyttes til personalets socialpædagogiske praksis mens øvrige, f.eks. at føre tilsyn, alene opfattes som kriminalpræventivt. At der mangler eksplicite kriminalpræventive indsatser og at den socialpædagogiske praksis sidestilles med kriminalpræventivt arbejde forefindes også i den litteratur, som specialegruppen har præsenteret tidligere (Rømer; 2015; Rømer, 2016; Socialstyrelsen, 2021).

Specialegruppen anser den juridiske gråzone som en mulig hæmsko for personalets kriminalpræventive arbejde og det efterlader dem med frustrationer, der har en indvirkning på deres overordnede arbejdstilfredshed. Denne frustration italesættes af flere i informantgruppen. Adam siger bl.a.:

Adam: “[...] *Det kan ødelægge vores muligheder nogle gange. Hvis de sidder og spiller på deres telefon hele natten, så kommer de ikke op om dagen og så kan man ikke lave noget beskæftigelse med dem. Der føler man sig magtesløs i den forstand, at vi ikke må gå ind og tage deres telefon; vi må ikke slukke internettet, så de ikke kan bruge det. Vi ved jo også godt, at de er voksne mennesker, men nogle gange har de svært ved at se, at hvis de spiller hele natten, så kommer de ikke op til deres beskæftigelse og så kan man nogle gange godt gå lidt død fordi udviklingen står stille.*[...] *De fleste af deres vågne timer er om natten, og der er jo ikke noget planlagt, fordi man skal sove om natten.*” (Bilag 3:4)

Betragtes den juridiske gråzone igennem Niklas Luhmanns begrebsunivers kan denne problematik anskues som, at det generaliserede kommunikationsmedie, der er lovgivningen, ikke formår at gøre det, der er dens egentlige formål: kompleksitetsreduktion. Generaliserede

kommunikationsmedier skal betragtes som en referenceramme, et sprog, aktører danner fællesskab igennem og som reducerer kompleksiteten ved afgrænsede områder i den sociale virkelighed (Luhmann, 1999:94). Den sociale virkelighed på Bakkebo undergår ikke en transformation af kompleksitetsreduktion, men forbliver dilemmafyldt i praksis, når den juridiske gråzone efterlader personalet foruden mulighedsrum for en hensigtsmæssig facilitering af det kriminalpræventive arbejde. Hvad dette i stedet resulterer i, er, at personalet skal udføre motivationsarbejde gennem en uhensigtsmæssig strukturel ramme, der er særdeles afkrævende og som kan give dem følelse af magtesløshed og frustration.

Spørgsmålet bliver altså her, hvorledes disse følelser (af overvejende negativ karakter) håndteres af personalet. Atter træder fagligheden i karakter. Fagligheden bliver et slags fundament, som personalet hele tiden vender tilbage til. På Bakkebo må personalet ikke give udtryk for deres egen frustration eller vrede overfor beboerne, da det går imod faglige principper, f.eks. Gentle Teaching, og institutionelle logikker, "vi er her for at hjælpe" - og måske tilmed også personalets personlige moral. Dette betyder ikke, at personalet skal opfattes som følelseskolde robotter; de må gerne - og opfordres - til at sætte grænser over for beboerne, da det kommer relationsarbejdet til gode og er væsentligt i forhold til at understøtte beboernes selvudvikling. Når dette aspekt fanger specialegruppens opmærksomhed, er det fordi det bliver vanskeligt ikke at spørge: Hvis man oplever ikke at kunne etableret en god kontakt til en beboer, hvad gør man således for at undgå frustrationens magt?

Dorthe Birkmose præsenterer i bogen '*Når gode mennesker handler ondt*' idéen om *afmagtens mulighedsrum*, hvorigennem impulser til at reagere (i Birkmoses forstand, negativt) bliver stadigt større, vurderes muligheden for at gøre noget ved årsagen til afmagten som særdeles afgrænset (Birkmose, 2013:39). Personalegruppen på Bakkebo fortæller, at de aktivt skaber disse mulighedsrum gennem blandt andet personaleskift; personaleskift betyder, at de kan udskifte en personale med en anden, oplever den "oprindelige personale" at de ikke længere kan være til stede, aktivt lyttende eller tålmodig overfor og med beboeren. Personaleskift tilskrives både det kollegiale samvær, som vi skal gå nærmere i dybden med senere i analysen, men også deres faglighed; faglighed i den forstand, at der er fokus på, at fagligheden skal bevares og anerkendelsen af, at dette til tider kan afkræve, at en af medarbejderne aktivt fjerner sig selv (og dermed det pædagogiske redskab) fra en uhensigtsmæssig eller ubehagelig situation med en beboer. Personaleskift giver altså mulighed for, når et personale ikke længere

kan følelesarbejde på en hensigtsmæssig måde, at de kan fjerne sig fra situationen og få et pusterum til at bearbejde deres følelser enten privat eller ved at snakke med en kollega.

Fængselsbetjent versus socialpædagog

I et tidligere forskningsstudie har Mette Rømer afdækket, at der kan forefindes rolleforvirring hos personalet på et §108 botilbud for domfældte personer med et udviklingshandicap. Dette med henblik på det dilemma, der udspringer af den juridiske gråzone; nemlig mellem det, at personalet skal håndhæve juridiske restriktioner (á la fængselsbetjentens rolle) og samtidig udfører socialpædagogisk arbejde i forhold til at drage omsorg og støtte for botilbuddets beboere (á la rollen som pædagog) (Rømer, 2015:30-31). I Sarah Tracys arbejde *Dialectic, Contradiction, or Double Bind? Analyzing and Theorizing Employee Reactions to Organizational Tension* fremlægges det, at rolleforvirring kan lede til udbrændthed i arbejdet for en personalegruppe (Tracy, 2004:120), hvormed vi her ønsker at gå nærmere i dybden med dette perspektiv.

Af specialets empiri forefindes ikke en fortælling om egentlig rolleforvirring blandt personalet på Bakkebo. Personalet italesætter forskellige udfordringer ved andre delsystemer, f.eks. udfordringer med politiet og psykiatrien, der på forskellig vis ikke har kunne afhjælpe personalet, når disse har efterspurgt hjælp herfra, f.eks. hvis en beboer har været udadreagerende og personalet ikke har været i stand til at deeskalere situationen, hvormed politiet er blevet tilkaldt, men grundet forskellige faktorer ikke har kunne “stille noget op”, da beboeren eksempelvis er “faldet ned igen” (Bilag 1:14); eller ved såkaldte rømninger, hvor en beboer har forladt matriklen skønt personalet har forsøgt, at overtale dem til at blive. Dette aspekt synes som en udfordring, der kan efterlade personalet med en fornemmelse af, at der “ikke er hjælp at hente” eller at de på anden vis er alene med arbejdsopgaven, der både er af pædagogisk og kriminalpræventiv karakter. Christian siger herom:

Christian: “[...] *Det er rigtig tit at man godt kan føle, at man mangler nogle beføjelser og det er rigtig tit i konfliktsituationer. For eksempel, hvis der sker noget – hvor langt må du gå?*

[...]” (Bilag 10:5)

Christians beretning illustrerer, at den juridiske gråzone på nogle områder resulterer i en usikkerhed, hvor Service- og Straffelovens forskellige bestemmelser skaber et rum, der kan udfordrer personalet med henblik på de muligheder, de har til rådighed. Dette står i modsætning

til retspsykiatriske klinikker, der har beføjelser grundet Lov om Tvang. Ydermere blev specialegruppen informeret om, at der, til udearealerne, ikke var nogle låste døre (ud over hoveddøren, da ledelsen havde oplevet uhensigtsmæssige episoder med journalister og to døre, der førte ind til personalefløjen, hvori der bl.a. er fortroligt materiale) hvormed beboerne principielt kunne forlade Bakkebo, hvis de ønskede det (naturligvis ikke foruden konsekvenser i relation til deres foranstaltningsdom). Dette står i modsætning til et fængsel, hvis indre struktur er bestemt af fængselspersonalet og hvori indsattes hverdagsliv i høj grad determineres herigennem. Der er således nogle aspekter ved Bakkebo som total institution, der adskiller sig markant fra en anden total institutionstype, nemlig fængslet, i form af, at de på Bakkebo har åbne døre og at det er beboernes private hjem osv.

Netop dette "både og"-forhold mellem den pædagogiske praksis og det kriminalpræventive arbejde syner som værende så forbundet - "*Det foregår jo hele tiden*" - at der i grunden ikke foreligger en egentlig og klar skillelinje herimellem, hvorigennem denne rolleforvirring kan opstå. Det kriminalpræventive arbejde "findes i" den socialpædagogiske praksis, hvormed det kan diskuteres i hvor høj grad, at denne rolleforvirring er bevidstgjort. Specialegruppen hævder ikke, at denne rolleforvirring ikke eksisterer, men det er interessant, at disse to aspekter ved praksis - socialpædagogikken og det kriminalpræventive arbejde - sidestilles i så høj en grad. Hvor efterlader det denne potentielle rollekonflikt?

Igen vendes blikket mod fagligheden som årsagsforklaring hertil. Den høje socialpædagogiske faglighed giver personalet valide begrundelser for det arbejde, de udfører; fagligheden er meningsgivende og kan herigennem formindske afstanden mellem kriminalpræventive indsatser og det pædagogiske arbejde således, at disse to tænkes ind i den institutionelle ramme hvor de sidestillet med hinanden. Herigennem kan også Bakkebos institutionelle logik nævnes som gavnlig, da disse - i form af "Vi er her for at hjælpe, ikke for at bestemme" - er med til at cementere den pædagogiske praksis og den værdi, personalet tilskriver denne. Fordi denne institutionslogik er så fremtrædende, forefindes der i informantgruppen ikke en usikkerhed om, hvilken rolle de *bør* og *skal* tage. Fagligheden bliver på denne måde til en rustning, personalet kan tage på og aktivt bruge således, at de ikke oplever denne rolleforvirring i større grad. Fordi den socialpædagogiske praksis er ekspliciteret, og fordi den er sidestillet med hvad det vil sige at arbejde kriminalpræventivt, er også den kriminalpræventive ramme ekspliciteret - den er jo inde i socialpædagogikken. Dette viser, at personalet på Bakkebo håndterer den potentielle rollekonflikt ved overvejende at placere sig i en lejr, nemlig socialpædagogikken. De ser først

og fremmest sig selv om socialpædagoger, der har en bestemt og eksplicit faglighed, hvorigennem de også er i stand til at udføre kriminalpræventivt arbejde.

Reel udvikling eller høj grad af trivsel

En af problematikkerne ved foranstaltningsdommen er, at den er betinget af, at beboeren udvikler sig og opnår specifikke mål. En beboer skal eksempelvis have en høj grad af selvhjulpethed i relation til rengøring af egen lejlighed. En af bekymringerne herved er ifølge personalet på Bakkebo, at det kan være vanskeligt at determinere, om denne udvikling er reel eller i stedet et udtryk for, at beboeren er i trivsel inden for den institutionelle ramme. Thomas fortæller herom:

Thomas: *“Det tager rigtig, rigtig lang tid. Vi har nogle borgere, der får domsudsættelse. Det sker heldigvis en gang imellem, og det er jo dejligt, fordi det betyder, at det går den rigtige vej. Men man skal også huske på, ’er det så fordi, at personen her? Er det støtten her, der har gjort det? Det kan være svært at vide. Der handler det om kendskab til borgerne. Er det reelt set et fremskridt eller skyldes det bare rammen er blevet så god, genkendelig og tryk? Nogle gange kan man godt få borgeren til noget, hvis man kender dem rigtigt godt, men det er måske ikke alle, der kan det. Så er det jo ikke et rigtigt fremskridt. Så er det fordi vi har et bånd.”* (Bilag 1:12)

Det socialpædagogiske arbejde med en beboer kan være langsommeligt i den forstand, at udvikling kan ske som “to skridt frem, et skridt tilbage”, og personalet skal dermed væbne sig med tålmodighed og se de “små succeser” (Bilag 7:8). Denne usikkerhed omhandlende reel udvikling eller ej illustrerer et aspekt ved den totale institution, nemlig det, at der er tale om et relativt lukket miljø (Goffman, 2019:14/17). Personalet har frit adgang til det øvrige samfund, men grundet det totales karakter, er beboerne i nogen grad isoleret fra det samfund, det er meningen, de skal tilbage til. Herigennem forsøges det, at integrere beboerne bl.a. gennem beskæftigelse, men denne beskæftigelse er betinget af formelle krav, der til stadighed kommer fra Bakkebo. Beskæftigelsen vil ligeledes også finde sted inden for Sødissbakkens rammer, hvormed de således fysisk er uden for institutionen (Bakkebo), men til stadighed er inden for den institutionelle ramme (Sødissbakke).

Ydermere kan man diskutere, om denne ovenstående usikkerhed kompliceres af manglen på eksplicite kriminalpræventive metoder, og om denne usikkerhed bidrager til en blind plet i

relationsarbejdet; ville personalet have bedre grundlag for at vurdere udviklingen, hvis de havde specifikke kriminalpræventive metoder at sammenligne den med? Dette kan ses som et element, der ikke har undergået en standardiseringsproces og derved forøger kompleksiteten ved arbejdet.

Opsummering

Vi har i analysen indtil videre bearbejdet, hvordan personalet bruger method acting og self-prompting som følelshåndtering, når de oplever frustration og gennem deres faglighed skal huske sig selv på, at beboerne har andre kognitive forudsætninger. Vi har præsenteret Bakkebos institutionelle logikker, der både er standardiserede metoder i form af pædagogiske tilgange, samt at personalet er der for at hjælpe beboerne og ikke for at bestemme over dem. Ydermere har vi behandlet, hvordan den juridiske gråzone resulterer i, at personalet føler, at de kan mangle beføjelser og at de kan opleve, at de står alene med den kriminalpræventive opgave. Og slutteligt, at det kriminalpræventive arbejde sidestilles med den pædagogiske praksis, hvilket gør, at personalet, for ikke at opleve en rolleforvirring, overvejende stiller sig i én lejr og identificerer sig som pædagoger. På baggrund af disse elementer tager faglighedens betydning form. Det er fagligheden, de vender tilbage til, hvormed fagligheden bliver det vigtigste redskab i følelsesarbejdet og -håndteringen både i arbejdet med beboerne, men også i forhold til dem selv og undgåelse af udbrændthed. Vi vil nu bevæge os væk fra faktorer, der gennem praksis påvirker trivlsen i arbejdet til i stedet, at beskæftige os med elementer, der influerer på arbejdstrivlsen og som også forefindes uden for institutionen. I næste afsnit skal vi således analysere det, at dette genstandsfelt i nogen grad er problematiseret, og hvorledes dette påvirker personalet.

Når et felt problematiseres

Informantgruppen berettede om, at deres arbejde i høj grad var præget af uvidenhed fra det øvrige samfund og at dette oftest resulterede i, at de skulle forsvare sig selv og beboerne mod fordomme samt forklare, hvorfor deres arbejde var relevant, hvad det bestod af, og om det “overhovedet nyttede noget”. Nanna og Johanne beretter:

Nanna: “[...] Man kommer til at forklare meget før, at folk forstår essensen i det. De siger, 'I må bare kunne lave nogle konsekvenser'; 'Så må I da bare...'. Men sådan fungerer det ikke,

fordi der er en servicelov, fordi de er myndige, fordi de er selvstændige, fordi de er mennesker [...]” (Bilag 2:9)

Johanne: “Det der irriterer mig mest, er, at jeg skal forklare mit arbejde [...] Og så kan det godt irritere mig, at jeg skal stå nede i Brugsen og forsvare mit arbejde. Det kan jeg godt blive sådan lidt: ‘Find ud af det selv’. Det kan godt irritere mig, at der er fordomme omkring det og så skal jeg lige tælle til mere end ti.” (Bilag 11:12)

Iblandt informantgruppen gjorde det sig også gældende, at deres primære relationer satte spørgsmålstejn ved arbejdets legitimitet og personalets sikkerhed (Bilag 6:10; Bilag 8:6). ‘Samfundet i øvrigt’ kan således opdeles i det abstrakte ‘*alle andre end os*’, lokalsamfundet (Mariager) og de nære relationer i personalets respektive privatliv.

Goffman opererer blandt andet med begrebet karaktermæssig stigma, der afdækker specifikke afvigende karakteristika ved en social aktørs identitet (Goffman, 1963:14). Man kan argumentere for, at domfældte personer med et udviklingshandicap er influeret af denne form for stigma gennem henholdsvis det, at de har et udviklingshandicap og det, at de er kriminelle. På denne måde er der i en eller anden forstand tale om et dobbelt-stigma, der bevæger sig fra borgermålgruppen og placerer sig et sted “ovenover” genstandsfeltet som helhed. Det får på denne måde en karakter af noget smitsomt også personalet påvirkes af, i stil med Goffmans begreb *wise person*, hvor stigmaet smitter fra den stigmatiserede til den ikke-stigmatiserede gennem relationen (Goffman, 1963:43). At stigmaet smitter resulterer i, at personalet oplever at skulle forsvare sig overfor det øvrige samfund og at de skal forklare hvorfor deres arbejde er meningsfuldt - og ikke kun meningsfuldt for dem selv men også meningsfuldt for andre. På denne måde befinder personalegruppen sig til tider i en forsvarsposition, de (måske) kun slipper af med, når de befinder sig på Bakkebo og deltager i det kollegiale fællesskab. Det er med kollegaerne, at personalet kan slippe for at forklare, forsvare eller forhandle meningstilskrivelser af deres arbejde.

Stigmatiseringen af beboerne har også den indgriben på personalet, at deres arbejde i større eller mindre grad undslipper samfundets fælles bevidsthed. Dette resulterer i en manglende samfundsmæssig anerkendelse af personalet; en anerkendelse de tilmed kan have vanskeligt ved at få gennem deres primære relationer. Denne forglemmelse af genstandsfeltet er et udtryk for en generel mangel på anerkendelse i Honneths private og solidariske anerkendelsessfærer (Honneth, 2001:48-52); den private, fordi personalet i større eller mindre grad ikke involverer

primære relationer såsom familien (Bilag 6:10), da de også her skal afklare en række faktorer ved deres arbejdsliv, og i den solidariske sfære eftersom det øvrige samfund ikke besidder en almen viden om området (f.eks. hvad Servicelovens bestemmelser har af påvirkning på det pædagogiske arbejde). Området er i nogen grad også politisk negligeret jf. ressourceproblematikker som beskrevet i Problemfeltet. TV-udsendelserne (jf. 'De Særligt Farlige' og 'Sindssygt Farligt Arbejde') har, i hvert fald for en stund, præsenteret det øvrige samfund for en fortælling og en virkelighed de ikke nødvendigvis kendte til. Personalet på Bakkebo har dog ikke kunne genkende sig selv i historien og har forholdt sig tvivlende overfor den deri præsenterede virkelighedskonstruktion. På mange måder betragtes TV-udsendelserne af personalet som overfladiske og med væsentlige mangler - men måske vigtigst af alt, som givende et misvisende billede af målgruppen og derigennem af arbejdet. Der er således ikke alene tale om en generel uvidenhed, men også en virkelighedskonstruktion personalet ikke kan genkende.

Denne mangel på anerkendelse - og måske særligt inden for den solidariske sfære - kan udfordre personalets generelle trivsel i deres arbejde. Det fremgår ikke af empirien hvorvidt dette resulterer i en egentlig mistrivsel blandt personalegruppen, men det tilvejebringer situationer, hvori de skal forsvare og forklare deres arbejde, hvilket skaber situationelle frustrationer. Når TV-udsendelser som 'Sindssygt Farlig' og 'Sindssygt Farligt Arbejde' konstruerer en virkelighed personalet ikke kan genkende dem selv i, opnår de ikke anerkendelse og det kan diskuteres om disse udsendelser, skønt det ikke er hensigten, blot er med til at cementere det stigma, der i forvejen omfavner genstandsfeltet. I forhold til nedenstående afsnit - det kollegiale samværs vigtighed - vil vi her lave en distinktion i forbindelse med den solidariske sfære. Dette gør vi, fordi det kollegiale samvær er væsentlig for personalets trivsel. Man kan sige, at den solidariske sfære på den ene side er "dem uden for institutionen" og på den anden er "dem inden for institutionen". Dem inden for institutionen skal ikke alene tænkes som personalet på gulvet. Det er også ledelse og administrative medarbejdere, og medarbejdere der arbejder på Sødisebakke. Det er "dem udenfor" der tilbageholder anerkendelse gennem uvidenhed. Når empirien dog ikke illustrere en decideret mistrivsel for personalet i forbindelse hermed, kan det blandt andet være fordi, som vi skal vise i næste afsnit, at "dem inden for institutionen" finder anerkendelse igennem hinanden.

Det kollegiale samværs vigtighed

At få anerkendelse af andre er væsentligt for individets selvagtelse, selvtillid og selvværdsættelse. Dette afdækker Honneth på forskellig vis gennem sit arbejde (Willig, 2005:14). I ovenstående afsnit har specialegruppen argumenteret for, at personalet grundet en generel vidensmangel i det øvrige samfund, eller en viden som personalet ikke kan se sig selv i jf. de tidligere diskuterede TV-programmer, ikke opnår egentlig eller direkte anerkendelse for deres arbejde. Det bliver derfor væsentligt med henblik på arbejdstrivslen at spørge, hvorledes pædagogerne håndterer denne mangel. For at opnå en forståelse af dette, vil vi gå nærmere ind i det kollegiale samvær, der af empirien fremgår som et element ved Bakkebo, der både er positivt associeret med den generelle arbejdstrivsel og det at få anerkendelse for det gode arbejde af sine kollegaer og ledelse. Emma fortæller:

Emma: “[...] Her bliver man mødt anerkendende, også selvom man kommer og siger ’jeg er bange for, at jeg har lavet en fejl her’ eller ’jeg har været i den og den situation, og jeg kan bare mærke det påvirker mig helt vildt’. Jamen så tager vi en snak om det. Du bliver ikke mødt af sådan en ’nå, hold nu op, nu må du lige tage dig sammen’. Tværtimod, så bliver vi jo mødt og forstået i, at det er sådan vi har det.” (Bilag 8:4)

Der er flere i informantgruppen der italesætter dette ‘anerkendende møde’ med deres kollegaer, hvormed empirien giver et indblik ind i en organisationsstruktur, der fordrer, at personalet kan søge hinanden, når deres arbejde udfordrer eller bliver svært (tænk eksempelvis tilbage på personaleskift, der giver personalet mulighed for at trække sig fra ubehagelige eller på anden vis drænende situationer med en beboer). Flere informanter svarer, spørges der ind til hvorfor det kollegiale samvær vurderes så positivt, at det øjensynligt er fordi “de er så afhængige af hinanden” (Bilag 5:7). Afhængigheden relateres til både det daglige arbejde (f.eks. er det vigtigt, at de stoler på, at de kan få hjælp gennem faglig sparring og i konfliktsituationer) men også til den generelle uvidenhed omkring genstandsfeltet fra det øvrige samfund; de har så at sige “kun hinanden”, da mange af informanterne i forbindelse hermed også italesætter, at de kun i mindre grad bruger deres primære relationer - og sjældent på en eksplicit måde. Dette relateres til den tavshedspligt, de arbejder under og det faktum, at deres primære relationer heller ikke besidder en dybdegående viden om genstandsfeltet; eller i hvert fald ikke en tilstrækkelig viden således, at personalet relativt gnidningsfrit kan italesætte egne problemer i deres arbejde.

I nedenstående citat indfanges fagligheden atter som væsentlig. Magnus beretter:

Magnus: *“Typisk, hvis jeg oplever, at mit arbejde ikke er tilstrækkeligt eller jeg ikke når i mål med det jeg egentlig gerne vil, støtter jeg mig rigtig meget op af det øvrige personale [...] Som alle sammen er villige til at sparre, som alle sammen er villige til at foreslå, diskutere, snakke om hvad kunne man have gjort bedre, fordi det kan godt være, at jeg har styr på alle de pædagogiske tilgange, men det er ikke alle udfordringer man kan løse og det er meget nemt at føle sig skuffet, når man kommer meget ambitiøst og nyuddannet og ser, at hvorfor kan beboerne ikke forholde sig roligt, når jeg har gjort alt hvad jeg kan for, at få vist Low Arousal?”* (Bilag 7:3)

Magnus beretter i forlængelse heraf, at der på Bakkebo er en kultur, der fordrer faglig sparring og at der er en generel forståelse i personalegruppen af, at individuelle personaler hver især har egne styrker og svagheder (Bilag 7:9). Dette kan forstås gennem Honneths begreb selvværdsættelse, der indebærer, at individet anerkendes for dens bidrag og særlige kvaliteter i sociale situationer (Willig, 2003:16). Dette er essentielt i forhold til, hvorledes personalegruppen som individer opnår anerkendelse for deres arbejde, som de ikke får tildelt fra det øvrige samfund foruden, at de skal tilkæmpe sig den (eksempelvis gennem TV-udsendelserne ‘De Særligt Farlige’ og ‘Sindssygt Farligt Arbejde’ der om noget fordrer, at øvrige samfundsborgere får - gennem visse chokeffekter - et indblik ind i en type af virkelighed, der ellers er så fremmed for dem). Det tilvejebringer et indblik i en isolerende effekt, der kan have en indvirkning på sammenholdet internt mellem personalet, der herigennem styrkes. Dette fremlægger Dorthé Birkmose også, da hun pointerer, at en gruppes sammenhold styrkes, hvis gruppen har en viden, som er særlig og ikke tilgængelig for andre (Birkmose, 2013:55). Dette giver et indblik ind i, at personalets sammenhold er yderst vigtig for personalets trivsel, da de som gruppe kan opfattes som værende isoleret fra det øvrige samfund. De har så at sige kun hinanden.

Vi skal her atter rette vores blik mod Hochschild, men denne gang med henblik på hendes begreb ’kollektivt følelsesarbejde’. Hochschild fremlægger, at gode relationer blandt kollegaer samt det gode teamarbejde er vigtigt i relation til følelsesarbejdets mulighedsrum. Det handler om at ’sætte tonen’, fordi følelser er en så stor del af arbejdet. Solidariteten blandt kollegaer kan forbedre moralen, og dermed det arbejde personalet udfører. Men det kan også, ifølge Hochschild, ”gå den anden vej” og man kan dele samt hænge sig i frustrationer sammen (Hochschild, 1983:82). Af specialets empiri fremgår det, at det gode kollegaskab er særdeles

vigtigt. Som specialegruppen har præsenteret tidligere, søger personalet støtte samt faglig sparring hos hinanden, da de vurderer, at det er essentielt for at ”få hverdagen til at hænge sammen”. Hvad der synes at knytte disse førnævnte aspekter sammen er tilliden til sine kollegaer. Thomas fortæller herom:

Thomas: *”Jeg synes det er vigtigt, at man har tillid til hinanden og hinandens arbejde. Og så tror jeg bare, at det er rigtig vigtigt, at vi hele tiden bakker hinanden op. Det her med, at hvis der er konflikter, at man føler, at ens kollegaer er her til at hjælpe mig, hvis jeg har brug for det. Det kan være, man har brug for at trække sig, få lavet et personaleskift, jamen så er der en anden, der er frisk og som lige kan tage den, så man selv lige kan komme ud og få noget luft. Altså, at føle noget opbakning er rigtig vigtigt.”* (Bilag 1:7)

Der er en fælles erkendelse i informantgruppens fortællinger af, at hverdagen i arbejdet kan være hårdt (eller endnu hårdere) hvis personalet ikke hjælper hinanden. Dette involverer: tilliden til hinandens faglige kompetencer, i de mere praktiske opgaver (såsom madlavning) samt tilliden til en intern forståelse og støtte i mere udfordrende og/eller følelsesmæssige situationer. Denne tillid og fælles forståelse for arbejdets udfordringer er vigtig for, at de kan opretholde motivationen og glæden ved arbejdet og ligeledes en tryghed i forhold til, at personalet ved, at ”der altid er en kollega i nærheden”, hvis de befinder sig i en situation med en beboer, der potentielt kan udvikle sig til en konflikt.

Thomas nævner i ovenstående citat ligeledes personaleskiftet, har man brug for en pause. Der bliver i flere fortællinger berettet om en gensidig forståelse i relation hertil; “vi kan alle sammen have en dårlig dag” (Bilag 3:6), og ”hvis man giver lidt ekstra, så får man selv noget igen, når man har brug for det” og at arbejdsopgaverne herefter fordeles på bedste vis, således at den enkelte personale kan blive skånet (Bilag 1:8). Thomas fortæller videre om vigtigheden af denne fleksibilitet:

Thomas: *“Jeg synes, ikke at det gør noget i forhold til det rent professionelle, at man ligesom siger, ’jeg har altså lige noget i privaten, der fylder for mig og at der gør, at jeg ikke er helt up-to-beat.’ De [beboerne, red.] kan mærke, hvis man ikke er som man plejer at være. Nogle af dem giver også udtryk for det, ’hvorfør er du sådan her i dag?’ og så sidder man der og føler måske, at man skal finde på en undskyldning.”* (Bilag 1:8)

Følelesesarbejdet er på mange måder væsentligt, og kan på forskellig vis komplicere relationen mellem beboer og personale. Det er interessant, at personalet skaber disse skånende

mulighedsrum, bl.a. gennem personaleskift eller tildeling af ”lettere opgaver”, da det resulterer i, at personalet kan få en pause fra følelsesarbejdet. Er medarbejderen ikke oplagt til det følelsesarbejde og -håndtering som det socialpædagogiske arbejde kræver af dem, kan de altså blive skånet og dermed undgå risikoen for følelsesmæssig dissonans eller for at mislykkes og ikke at kunne udføre følelsesarbejdet på en overbevisende måde overfor beboerne. Det kollektive følelsesarbejde danner dermed et essentielt fundament for en velfungerende hverdag på institutionen, da det skaber tidslige rum hvori personalet ikke skal gøre følelsesarbejde på samme måde, som er de sammen med beboerne.

Ovenstående afsnits har tilvejebragt et indblik i, hvorledes personalegruppen i nogen grad er isoleret fra det øvrige samfund; de skal være klar til at forsvare og forklare deres arbejde, deres faglighed og beboerne. Dette leder til, at de som gruppe isoleres fra det øvrige samfund og at de som gruppe derfor “kun har hinanden”, hvormed deres samhold styrkes. Samtidig skaber det kollektive følelsesarbejde mulighedsrum for personalet, hvorigennem de kan skånes for det fuldkomne, hengivne følelsesarbejde. Vi skal i næstfølgende afsnit gå i dybden med hvilke karakteristika, der forbindes med den ‘gode, professionelle pædagog’.

Den rette person til jobbet

Vi har i dette speciale haft en særlig interesse for fastholdelse jf. Problemfeltet. Vi har derfor ønsket at afdække, hvad der ifølge personalet skal til for, at en person kan blive i denne type af arbejde for en længere tidsperiode. Det er væsentligt at tage et nærmere kig på de mekanismer, der influerer herpå, da korte ansættelsesperioder på forskellig vis påvirker øvrige personaler og borgergruppen. Samtidig kan disse karakteristika som personalegruppen fremlægger, være behjælpelige med at illustrere konkrete håndteringsstrategier for det, der vurderes som ideelt i relation til ‘den gode, professionelle pædagog’; altså, hvordan balancerer personalet ikke at få stress, blive udbrændt mm. og til stadighed bevare deres professionelle identitet?

Når interviewer spurgte ind til karakteristika eller egenskaber som blev forbundet til overlevelse i faget blev følgende præsenteret af informantgruppen: *man skal være empatisk, rummelig, fleksibel, omstillingsparat, medmenneskelig, anerkendende, reflekterende og en god kommunikatør* (Bilag 4:6; Bilag 10:8; Bilag 11:13). En anden interessant observation, og som forundrede specialegruppen, var, at personalet havde udviklet en særlig *robusthed* med henblik på verbale overfald fra beboerne. Rikke fortæller:

Rikke: *“Man skal jo holde til, at blive kaldt luder. Holde til, at der står en og råber dig lige op i hovedet og ikke begynde at skribe. Man skal kunne stå fast, når sådan noget sker. Hvis man ikke kan det, så kan man ikke være her, for det nytter ikke noget for beboeren, hvis man går i panik, hvis de står og råber en lille smule.”* (Bilag 5:12)

Rikke illustrerer i ovenstående citat, at en type af adfærd et alment menneske under normale omstændigheder og på forskellig vis ville sanktionere imod, er blevet normaliseret for personalegruppen. Det er interessant hvad dette kan have af implikationer for både det pædagogiske arbejde og for den professionelle identitet. Dette skal vi vende tilbage til i specialets diskussion, når vi diskuterer afmagtens mulighedsrum. Et andet karakteristika der nævnes med stor ivrighed er det, at man gerne skal kunne lide et *“adrenalinsus”*. Rikke fortæller bl.a.:

Rikke: *“Man skal kunne lide et adrenalinsus. Det får man jo engang imellem. Det får man automatisk, når der er en der står og råber af en.”* (Bilag 5:5)

Det er interessant, at netop dette også tilskrives en type af person, der besidder en række ideelle karakteristika. Det kan umiddelbart syne som et paradoks, at man skal kunne *“lide et adrenalinsus”* når Bakkebos institutionelle logikker er funderet i pædagogiske metoder som Gentle Teaching og Low Arousal. For skønt personalet skal kunne lide dette aspekt ved arbejdet, må de ikke nødvendigvis udtrykke det. Ligeledes ligger der også nogle følelser til baggrund for adrenalinsuset, da dette ikke kommer af sig selv; frygt, utryghed eller usikkerhed i en pludseligt opstået situation. Disse følelser skal dermed også håndteres på samme tid med adrenalinen. Dette får på en måde en karakter af en følelshåndtering, der foregår både inden og uden for personen. Personalet skal kontrollere deres ansigtsudtryk og deres kropssprog, og samtidig håndtere følelsen af eksempelvis utrygheden indeni dem selv; og dette i forlængelse af den potentielle konflikt de skal deeskalere.

Det er interessant at informanterne alle italesætter *‘bløde’* adjektiver, når de beskriver de fordelagtige egenskaber, man som medarbejder skal besidde i den pædagogiske praksis på Bakkebo. Dette samtidig med en form for robusthed, at man skal kunne *‘stå fast’* og ikke blive følelsesmæssigt påvirket i konfliktsituationer, da dette hverken gavner beboeren eller personalet selv. Dette kan ses som en rolle, der er meget skarpt opdelt mellem henholdsvis det *“bløde”* og det *“hårde”*, og at krydse disse er noget, der skal ske hurtigt grundet hverdagens uforudsigelig. Samtidig kan det også være illustrerende for, at der er modsatrettede

karakteristika, der skal smelte sammen, da personalet kan stå i en situation med en borger og både skulle stå fast og være omsorgsfuld.

Når følelser professionaliseres

Det er en tendens der præsenteres på forskellig vis løbende gennem vores interviews: man skal bruge sine følelser i arbejdet således, at man er personlig og følelsesmæssigt til rådighed, og samtidig være professionel, som i nogen grad kan opfattes som værende synonym med ikke at 'føle sine følelser' - i hvert fald ikke for meget eller for længe. Det er interessant at se nærmere på, hvordan man professionaliserer sine følelser og den transformation, disse herigennem gennemgår. Hochschild problematiserer netop dette; "*When private capacities for empathy and warmth are put to corporate uses, what happens to the way a person relates to her feelings or to her face*" (Hochschild, 1983:68). Følelser er private, de er på en og samme tid inde i og uden for os (de kan kropsliggøres bl.a. gennem grimasser), og der er ikke en knap, der kan slukke for dem. Personalet skal formå på en hensigtsmæssig måde, at bruge deres følelsesliv i professionel sammenhæng, da de skal frem- eller tilskynde bestemte følelsesmæssige tilstande hos beboerne. Dette kan eksempelvis være følelser af afsplappethed og indre ro qua den pædagogiske metode Low Arousal. Samtidig italesætter de hvordan, det private, og i nogen grad det personlige, skal adskilles fra det professionelle. Dette fremstår bl.a. gennem Nannas fortælling som essentielt for etableringen af den gode pædagog:

Nanna: "*Kender I de tre P'er? Det er at være privat, personlig og professionel. Du kommer aldrig ind i privaten, for det gør vi ikke her. Vi er personlige, fordi vi alle sammen har en personlighed, den kan vi ikke undgå, så den bruger vi. Men vi læner den ind i det professionelle.*" (Bilag 2:5-6)

Det pædagogiske arbejde skal altså udføres gennem denne balancegang mellem de tre P'er, og eftersom det netop er en balancegang, kan nogle aspekter i nogen grad fremstå næsten paradoksale. Deres (private) følelser som referenceramme og 'selvet som redskab' (deres personlighed) skaber i høj grad fundamentet for deres socialpædagogiske faglighed i praksis, altså deres professionalisme. Dette illustrerer bestemte følelsesregler: personalet skal være varsomme, overvejende eller direkte kalkulerende med *hvilke* følelser, de udtrykker og *hvordan* i samspillet med beboerne. De skal '*lukke ned*' for deres følelser, men også bruge dem i det pædagogiske arbejde; således på en og samme tid '*åbne op*' og '*lukke ned*'; til- og fravælge de følelser, de viser.

Hvordan adskiller man således *reelle følelser* fra de *udtrykte følelser*? Forskellen herpå kalder Hochschild for *følelsesmæssig dissonans* (Hochschild, 1983:68). Det fremgår ikke i informanternes fortællinger, at en sådan følelsesmæssig dissonans er noget, de oplever. En betydelig faktor der her kunne spille ind på, hvorfor dette ikke opleves, kan være en vis grad af *gennemsigtighed* i relationen med beboerne. Gennemsigtighed, der både omhandler “ikke at gemme noget for dem” (Bilag 6:8) men også at snakke en situation igennem med en beboer, når de gør noget, der på forskellig vis kan være uhensigtsmæssig for dem selv og/eller personalet. Dette kunne eksempelvis være, at beboerne har været i affekt og har været udadreagerende. Rikke fortæller om en samtale med en beboer efter en konfliktsituation:

Rikke: “Vi snakkede jo om det, kort hvad der var sket og at jeg ikke synes, at det var rart. Og ja, der sagde han jo også pænt undskyld og faldt ned igen, så det er ikke bare sådan lige hurtigt emneskift. Og det hjælper også for en selv, sådan oppe i hovedet, at man lige får snakket med beboeren og får fortalt dem, at det faktisk ikke er i orden.” (Bilag 5:6)

Af Rikkes fortælling fremgår det, at det at sætte grænser og kunne italesætte disse eksplicit overfor beboeren er vigtigt. Der er dermed en vekselvirkning mellem følelshåndtering, *method acting*, men også en gennemsigtighed, hvor personalet i nogen grad kan udtrykke deres *reelle* følelser. Denne eksplicite grænsesættelse og det “at få snakket om tingene” med beboerne har forskellige funktioner. På den ene side styrker det relationsarbejdet mellem personalet og beboerne, og på den anden kan det agere som et mulighedsrum for personalet, hvori de kan kommunikere deres følelser for beboeren. Dette naturligvis stadig indeholdende en grad af følelshåndtering, da det først og fremmest ikke må trigge beboerne. Det vurderes dog som vigtigt i det pædagogiske arbejde. Denne følelshåndtering foregår i nogen grad i samarbejde med andre (beboerne eller et andet personale) og det kan diskuteres om dette er med til at holde den følelsesmæssige dissonans i skak. De får talt tingene igennem, sat grænser der både er personlige (de vil ikke råbes af) og professionelle (det styrker bl.a. relationsarbejdet). De følelser, personalet oplever at kunne have i det pædagogiske arbejde, har en tvetydig karakter og er således *professionaliserede private* følelser.

Betragter man dette aspekt i forhold til *den totale institution* bliver gennemsigtigheden ligeledes illustrerende for det, at informationer om beboerne ikke afgrænses til kun at være tilgængelig for personalet. De får besked, har de gjort “noget galt” og som kan have en indvirkning på eksempelvis deres dom. Der prioriteres en klar kommunikationslinje fra personalet til beboerne, hvilket kan stå i modsætning til den teoretiske pointe som Goffman

præsenterer, hvori information om beboerne selv holdes skjult af personalet (Goffman, 2019:14-15). Dette giver et indblik ind i en særlig magtbalance mellem personalet og beboerne, der i større eller mindre grad forhandles situationelt. Fordi personalet ikke har "skjulte dagsordener" for beboerne, får relationen karakter af gensidighed eller samarbejde.

Det bliver tydeligt, at "*man skal aldrig tage noget personligt*" (Bilag 10:2) "*privaten skal adskilles fra det professionelle*" (Bilag 2:5-6) og lignende udtalelser, er idealer. Når interviewer spørger ind hertil, står det klart, at det ikke nødvendigvis er en nem balancegang. Nanna udtaler:

Nanna: "*Det er jo et hårdt felt at være i. Og måske er det også okay, at man ikke skal være her altid. Man bruger sig selv så meget, så selvom du ikke arbejder i privaten, så er du dig selv og du tager det jo ind i privaten i en vis grad, og det kan man nok rumme, måske nogle mere end andre*" (Bilag 2:10)

Skønt disse idealer i flere instanser præsenteres af informantgruppen, har de til stadighed svært ved ikke at blive følelsesmæssigt engagerede og investerede i beboerne. Det står således klart, at selvom idealet er, at lukke ned for de "personlige følelser" og iklæde sig den professionelle uniform, som en form for følelsesmæssig rustning, så er realiteten mere kompleks. Samtlige informanter svarer, når interviewer spørger ind til deres generelle motivation for deres arbejde, at de holder af jobbet fordi de finder mening og værdi i at gøre noget godt for andre; at hjælpe nogen som har brug for det, og overvære beboernes personlige udvikling, skønt denne kan være langsommelig og at de ofte må se efter de små succeser (Bilag 2:8). Dermed er følelser, der på en eller anden måde både relateres til de private, personlige og professionelle sfære i høj grad tilstedeværende i flere aspekter af arbejdet.

Den ideelle pædagog formår altså at balancere de tre P'er på en hensigtsmæssig måde, både overfor sig selv og for beboerne. En måde de forsøger at opnå disse er ved en høj grad af gennemsigtighed med beboerne, eksempelvis hvis de har haft en konflikt, hvorigennem de undgår følelsesmæssig dissonans. Samtidig skal personalet formå, at sammensmelte både bløde og hårde karakteristika i den professionelle rolle som socialpædagog og i forbindelse hermed besidde en høj grad af fleksibilitet i forhold til dagligdagens uforudsigelighed.

Diskussion

Følgende diskussion indeholder to afsnit, hvoraf første afsnit omhandler beboersammensætningens indvirkningen på faglighedens betydning for personalet. I andet afsnit bevæger vi os væk fra empirien og fokuserer i stedet på et menneskesyn, der giver et indblik ind i, hvordan vi i Danmark behandler en målgruppe, der har markante sociale problematikker.

Beboersammensætningens betydning for fagligheden

Dette diskussionsafsnit har til formål at diskutere den tidslige kontekst, vi i tidligere afsnit har præsenteret. Når vi atter vender tilbage hertil, er det fordi 'en stille periode' i høj grad havde en indvirkning på informantgruppens fortællinger og derved den virkelighed, der blev konstrueret gennem interviewene. Fortællingerne om arbejdet og interaktionerne med beboerne konstruerede tidslige rum á la "sådan var det engang – sådan er det ikke mere", hvori fokus var på graden af konflikter og udadreagerende adfærd. Fortiden blev som kontekst defineret som et tidsligt rum, hvori beboersammensætning blev konstrueret som 'meget udadreagerende' og hvori der også havde været et personale, der havde været udsat for et overfald. Dette stod i kontrast til nutiden, hvori udadreagerende adfærd blev tilskrevet handlinger á la verbale tilsvininger eller udadreagerende adfærd rettet mod fysiske objekter.

Gennem analysen tydeliggjordes faglighedens betydning, som en af de største faktorer for sikring af trivsel i arbejdet på Bakkebo. Fagligheden antog forskellige karakterer, eksempelvis i stil af en professionel rustning, som lå til grund for navigationen i følelsesarbejdet og som årsagsforklaring til, hvorfor beboerne handlede uhensigtsmæssigt ("*Frustrationen bliver mindre ved at putte det over på noget fagligt*"). Fagligheden er således ikke kun gavnlige for beboerne i form af pædagogiske metoder og indsatser, men også for personalet selv. Nogle af de mere erfarne informanter (arbejdslængde på 1+ år) fortæller, at den høje faglighed ikke altid har været til stede på Bakkebo, bl.a. grundet ressourceproblematikker (Bilag 2:4). Høj faglighed fordrer, at personalet på bedste vis kan håndtere mange forskellige situationer med beboerne, både i forhold til interaktionen mellem dem og beboergruppen, men også i forhold til følelsesarbejdet i dem selv. Hverdagen på Bakkebo er kompleks og uforudsigelig, og personalet kan aldrig helgardere sig mod denne uforudsigelighed, skønt de arbejder med standardiserede pædagogiske metoder og en høj grad af struktur i hverdagen. Fordi det primært er beboerne, der gør hverdagen uforudsigelig er beboersammensætningen den primære faktor,

der influerer herpå. Det bliver derfor interessant at spørge, hvorledes en mere udadreagerende beboersammensætning ville influere på faglighedens betydning for den generelle trivsel i arbejdet? Hvor robust er fagligheden egentlig som en del af den professionelle rustning?

Der er enkelte informanter der, når interviewer spurgte ind til fremtidsudsigter og hvorvidt de ønskede at fortsætte i arbejdet, svarede, at det i høj grad afhang af konfliktniveauet; var det højt og bestod det overvejende af fysiske krænkelser og/eller truende adfærd kunne de ikke se det meningsfulde i at fortsætte arbejdet (Bilag 1:15; Bilag 11:14). Forklaringerne blev tilskrevet lønnen – ”det kan ikke betale sig på bundlinjen” (Bilag 1:10) – eller det, at det ikke længere ville give dem noget godt (hvis personalet følte, at de ikke kunne udvikle beboerne i positive retninger eller hvis de ikke havde ”hyggelige stunder” med dem og hinanden) samt, at man ville være bange for at gå på arbejde (Bilag 11:6). At være bange og/eller utryg ved at gå på arbejde blev tilskrevet som værende særdeles uhensigtsmæssigt både for personalet selv og beboerne, da man således ikke kunne varetage sine *egentlige* opgaver, nemlig det pædagogiske omsorgsarbejde.

Ovenstående afsnit giver et indblik ind i nogle mekanismer, der i forskellig grad kan påvirke effektiviteten af faglighedens betydning for den professionelle rustning. Beboersammensætningen - og altså potentialet for udadreagerende adfærd - synes at stå som den primære faktor med henblik på, om personalet ser sig selv arbejde med målgruppen i fremtiden. Der er på en eller anden måde tale om en overrumpling: at arbejde med og udvikle deres faglighed samt kompetencer bliver placeret i baggrunden til fordel for overlevelse dag til dag. Det meningsfulde ved fagligheden får karakter af noget sekundært, da fokus bliver på at undgå potentielle konflikter, deeskalere situationer og være på forkant med beboerne både i handling og i ord. Fagligheden forsvinder ikke, men dens værdi mindskes. Det giver et indblik ind i et genstandsfelt, hvor fagligheden er nyttig og kan anvendes som håndteringsstrategi i relation til arbejdstrivsel, hvis (hverdagen og) beboersammensætningen er fordrende herfor.

I specialets problemfelt redegjorde vi for Mette Rømers forskningsarbejde, hvori hun præsenterede, at personalet på §108 botilbud kategoriserede udviklingshæmmede borgere i de ”typisk udviklingshæmmede” (IQ under 70) og ”de bedre fungerende udviklingshæmmede” (IQ over 70²). Dette gav personalet forskellige mulighedsrum og diverse forståelser af målgruppens støttebehov, komplicerede kriminalpræventive indsatser for de to grupper af

² Disse domfældte falder til stadighed ind under straffeloven §16, da de har sociale problematikker (Rømer, 2015:33)

domfældte og havde potentiale til at skabe konflikter mellem disse borgergrupper. At beboersammensætningen er heterogen, de typisk udviklingshæmmede versus de bedre fungerende, komplicerer altså personalets mulighedsrum (Rømer, 2015:31-35; Rømer, 2016:170). Man kan diskutere, om dette er et udtryk for et delsystem, der til stadighed er ved "at finde ud af sig selv". Hvilke årsager ligger til grund for, at de domfældte kan bo sammen med andre personer med et udviklingshandicap som har fået ophævet deres foranstaltningsdom eller som ikke har begået kriminalitet? Giver dette de rette muligheder for det pædagogiske og kriminalpræventive arbejde? Og hvilken betydning får fagligheden som værn, hvis beboersammensætningen ikke i nogen grad er strømlinet?

Et menneskesyn

Dette speciale tilvejebringer også et indblik i et særligt menneskesyn og en tilgang til, hvorledes vi i Danmark behandler personer med et udviklingshandicap, der har begået kriminalitet. I Danmark stilles disse personer ikke til ansvar for den begåede kriminalitet qua deres kognitive funktionsnedsættelse, og bliver i stedet idømt en foranstaltningsdom. Foranstaltningsdomme har til formål at facilitere en udviklingsproces, hvori de domfældte skal udvikle nye mestringsstrategier således, at de i fremtiden ikke begår ny kriminalitet. For at denne udvikling kan opnås benyttes pædagogiske værktøjer af relevante fagpersoner, hvis arbejdsopgave på den ene side består af kontrol og på den anden af "hjælp til selvhjælp"; to elementer der forbindes af det generelle omsorgs- og relationsarbejde. Styrende herfor er selvbestemmelsesretten, der som ovenfrakommende bestemmelse dikterer, hvordan fagpersoner skal behandle domfældte personer med et udviklingshandicap. De skal betragtes som myndige voksne, der har egne mål og drømme for deres liv og at det er disse, som fagpersoner skal støtte dem i at opnå, således at de i fremtiden ikke begår ny kriminalitet. Denne sidestilling kan altså betragtes som et udtryk for en samfundsnorm: vi skal i stedet for kriminaliteten se udviklingspotentiale for en borgergruppe, der ikke kan holdes til ansvar for deres kriminelle handling(er), og gennem pædagogisk faglighed forsøge at tilvejebringe nye mestringsstrategier som alternativ til kriminalitet.

Det er interessant at dykke ned i disse logikker, da der herigennem forefindes nogle dilemmaer. Dette kan være dilemmaet 1) mellem Servicelovens afgørelse om, at disse individer skal betragtes som myndige voksne og kognitive funktionsniveauer, der i nogle tilfælde ikke er tilsvarende en sådan tilstand. Det kan fremstå grænsende til paradoksalt, at relevante

fagpersoner skal varetage støtte- og omsorgsopgaver for beboere, hvis kognitive funktionsniveau kan være tilsvarende et barns og samtidig være juridisk forpligtede til at betragte denne som myndig og voksen. Samtidig 2) gør selvbestemmelsesretten den domfældte i stand til at takke nej til socialpædagogiske (og heri kriminalpræventive) indsatser, ønsker han/hun ikke at være modtager heraf. Dette resulterer i, at personalet placeres i situationer hvori, de skal finde ud af, hvad der på en hensigtsmæssig måde kunne motivere beboeren til deltagelse. En proces der kan være frustrerende og særdeles krævende, da personalet kan tvinges til kreative løsninger og måske oplever følelser af afmagt. Det er interessant at diskutere, hvad dette kan have af indvirkninger på personalet og deres praksis. Specialegruppen inspireres her af Dorthe Birkmoses bog '*Når gode mennesker handler ondt*', hvori hun redegør og diskuterer forråelsen af personalegrupper. Hendes pointe er, at afmagts mulighedsrum fører til en proces, hvori personalet bliver gradvist mere rå og brutale i både tanker og handlinger mod dem, de er ansat til at tage sig af (Birkmose, 2013:21). Man kan diskutere, om det juridiske fundament for denne type af arbejde, er den rette rammesætning herfor. Skaber det de rette forudsætninger for fagpersonalet på et botilbud som Bakkebo, således at de har tilstrækkelig mulighed for at bekæmpe den potentielle magtesløshed, der kan opstå i arbejdet? Tilvejebringer det sympatiske menneskesyn de rette muligheder for udførelsen af det kriminalpræventive og socialpædagogiske arbejde på en hensigtsmæssig måde over for både borgere og fagpersonaler? Desuden, hvad er alternativet hertil?

Det ville øjensynligt være naturligt herefter at lave det tankeeksperiment, at selvbestemmelsesretten for denne målgruppe skulle undergå en juridisk modifikation – eller tilmed fjernes. Denne forøgelse af magt for personalegruppen kunne tilvejebringe et større mulighedsrum – i hvert fald juridisk – for det pædagogiske og kriminalpræventive arbejde; forstået således, at magten som styringssprog kunne agere som kompleksitetsreducerende mekanisme inden for disse strukturer, hvori flere institutionelle logikker er på spil. Personalet kunne derved *tvinge* beboerne op om morgenen og derefter *tvinge* dem til deltagelse i deres dagbeskæftigelse; personalet kunne *tvinge* beboerne til at aflevere deres elektronik, så de ikke i stedet spillede mobilspil om natten eller ganske enkelt bare slukke for institutionens WiFi.

Ovenstående to eksempler kan fremstå relativt banale, i særdeleshed fordi det er i overensstemmelse med en særlig rationalitet eller fornuft i det øvrige samfund og fordi det lægger sig op ad det ”opdragende” element ved etableringen af nye mestringsstrategier. Det er dog ikke vanskeligt at forestille sig, at dette kan have sine egne udfordringer og problemer i

praksis, eksempelvis i form af potentielle konflikter mellem beboere og personale. Det er desuden et markant – og måske for nogle, direkte provokerende – tankeeksperiment, da det går imod det menneskesyn, der udgør fundamentet for selve varetagelsen af denne målgruppe; de kan ”ikke gøre for” at de har et udviklingshandicap, eller en kognitiv tilstand svarende hertil grundet massive svigt i deres barn- og ungdomsår. Man kan også diskutere, hvordan dette ville påvirke personalets professionelle identitet. Gennem denne forøgelse af magt ville arbejdet have potentiale til at udvikle sig i retning af en mere diktatorisk rolle og hvori faciliteringen af det pædagogiske arbejde i stedet kunne antage en form af ’opbevaring’, ’kontrol’ eller ’inddæmning’ af en social udsat borgergruppe.

Opsamling

Specialets diskussion har haft fokus på to aspekter. Vi diskuterede beboersammensætningens betydning for faglighedens mulighedsrum samt effektiviteten af fagligheden som værn. Ydermere har vi diskuteret menneskesynet, der udgør fundamentet for, hvorfor domfældte personer med et udviklingshandicap varetages inden for serviceloven og hvordan selvbestemmelsesretten kan skabe mulighed for følelser af afmagt for personalet. Dette er på mange måder også illustrerende for, hvad vores case *også kan* være en case på, hvis man tænker om case, at det kan have flere abstraktionsniveauer. I specialets metodeafsnit afdækkede vi, at vores case var en case på faglighedens betydning for personalets arbejdsstrivsel på et §108 botilbud for domfældte personer med et udviklingshandicap. Faglighedens betydning for arbejdsstrivsel er altså den kontekstnære case. Dette kan dog også ses som et case på et menneskesyn, der afdækker, hvordan vi behandler socialt sårbare individer i samfundet, og forsøger at guide og hjælpe dem tilbage til samfundet med de bedst mulige forudsætninger.

Konklusion

Dette genstandsfelt har undergået en markant historisk forandring; fra varetagelse og kontrol af *åndssvage* i tugthuse, til faciliteringen af pædagogisk relations- og omsorgsarbejde i et botilbud som Bakkebo. Dette er et udtryk for et forandret menneskesyn; et menneskesyn der i dag centrerer sig omkring udviklingspotentialer og på fremtidig deltagelse i samfundet. I Danmark stiller vi ikke personer med et udviklingshandicap og som har begået kriminalitet til ansvar i strafferetslig forstand; en værdi der er opstået tilbage i 1866 og som i dag betyder, at domfældte personer med et udviklingshandicap i stedet idømmes en foranstaltningsdom på et § 108 botilbud. Af Straffeloven fremgår det, at fagpersonalet skal arbejde kriminalpræventivt og implementere socialpædagogiske indsatser for beboerne således, at de ikke begår ny kriminalitet. Det kriminalpræventive og socialpædagogiske arbejde kompliceres dog af den juridiske gråzone, hvor Straffelovens krav om forebyggende kriminalpræventiv behandling kolliderer med Selvbestemmelsesretten jf. Servicelovens bestemmelser. Personalet kan derved ikke tvinge beboere til deltagelse i sociale indsatser, ønsker beboeren ikke at være modtager heraf. Ydermere findes der ikke eksplicite kriminalpræventive interventioner for målgruppen, hvilket komplicerer personalets mulighedsrum for faciliteringen af sociale indsatser med kriminalpræventivt formål. Dette gør, at personalet skal have et særligt fokus på etableringen samt vedligeholdelse af beboernes motivation. Med udgangspunkt i disse dilemmaer, lyder specialiets problemformulering:

Hvordan skaber personalet på et §108 botilbud for domfældte personer med et udviklingshandicap mening og værdi i det pædagogiske arbejde?

Metode

For at besvare problemformuleringen interviewede vi 11 medarbejdere på Bakkebo, der er et § 108 botilbud for domfældte personer med et udviklingshandicap. Der er tale om en kønsfordeling på fem mænd og seks kvinder. Informantgruppen besidder forskellige fagligheder men er overvejende domineret af socialpædagoger. At vi har interviewet informantgruppen ud fra den semistrukturerede interviewform har tilvejebragt den mulighed, at informanterne har kunne fortælle uddybende om deres erfaringer og oplevelser i arbejdet, og at interviewer har kunne stille nuancerede eller opfølgende spørgsmål. Da vi har haft fokus på

meningsdannelse og de faktorer, der har værdi for personalet, ser vi interviewmetoden som særlig fordelagtig hertil.

Interviewene er foretaget med udgangspunkt i den interaktionistiske socialkonstruktivisme, hvilket betyder, at specialegruppen anerkender, at data er konstrueret i samspillet mellem interviewer og interviewperson, samt at det empiriske materiale er kontekstuel og situationelt betinget. Vi har behandlet fire omstændigheder, der indvirkede på interviewsituationen: at vi interviewede på tilbudslederens kontor, at rekruttering af informanter blev foretaget af ledelsen, at interviewene blev foretaget inden for en tidlig kontekst defineret som "en stille periode" og to TV-udsendelser, som informanterne gennem interviewene søgte at distancere sig fra. Med henblik på rekrutteringsproceduren har vi været usikre på hvilke udvælgelseskriterier, der gjorde sig gældende, men fordi personalet selv organiserede hvem, der i løbet af arbejdsdagen skulle deltage i interview, var usikre på specialets fokus og formål, samt at nogle informanter takkede nej til deltagelse, er vi af den opfattelse, at der ikke var tale om systematiske eller specifikke udvælgelsesprocesser fra ledelsens side. Fordi vi arbejder ud fra en interaktionistisk socialkonstruktivisme ser vi ikke omstændighederne som hverken en metodisk styrke eller svaghed. Det skal i stedet betragtes som en betingelse. Det er dog elementer, som vi anerkender har haft en klar indflydelse på empiriens tilblivelse og derfor specialets resultater.

Da de klassiske forskningskriterier ikke er hensigtsmæssige at stræbe efter ved kvalitative studier, har vi i stedet stræbt efter at opnå analytisk generaliserbarhed og transparens. Den analytiske generaliserbarhed sigter vi at opnå ved, at vi i delkonklusionen for analysen vil sammenkoble relevante pointer fra den eksisterende forskning og egne resultater. Vi har søgt at opnå en høj grad af transparens ved detaljerede beskrivelser af metodiske overvejelser, forudsætninger og beslutninger. Dette gør vi grundet den interaktionistiske metode, hvor konteksten ikke kan adskilles fra det undersøgte og for at tydeliggøre, hvordan vi er kommet frem til vores resultater.

Teori

For at besvare problemformuleringen benyttede vi Erving Goffmans begreb *den totale institution* og Arlie Hochschilds teori omhandlende følelsesarbejde. Ydermere er specialet udarbejdet med en abduktiv tilgang, der har tilladt os at lade vores teori og empiri vekselvirke med hinanden. Dette har givet os muligheden for tilgå analyseprocessen eksplorativt, og inddrage andre teoretiske begreber, når vores primære teoretikere ikke har haft den ønskede

forklaringskraft. Dette vurderes som særligt fordelagtigt, idet genstandsfeltet har en høj grad af kompleksitet og fordi vi anerkender egen forforståelse i form af tidligere erfaringer. Vi har inddraget teori omhandlende stigma (Goffman), anerkendelse (Honneth), kompleksitetsreduktion (Luhmann) og afmagtens mulighedsrum (Birkmose).

Specialegruppen valgte Goffmans begreb i forbindelse med operationaliseringen af Bakkebo som en total institution. Begrebet måtte undergå en konceptuel forandring og operationaliseres således, at det på en meningsfuld måde kunne anvendes i specialet. Dette relaterede sig primært til Goffmans terminologi. Fordi der er tale om beboere, der qua selvbestemmelsesretten bor i egne lejligheder inden for institutionsrammen og kan frasige sig deltagelse i socialpædagogiske interventioner, er det misvisende at beskrive disse som klienter. Det relaterer sig ligeledes til, i hvor høj grad beboerne på Bakkebo isoleres fra det øvrige samfund grundet internetadgang og mulighed for udgang. Ydermere, er magtforholdet mellem personalet og beboerne i nogen grad mudret af selvbestemmelsesretten samt personalets ønske om formel gennemsigthed med beboerne.

Hochschild's begreber tilknyttet *The Managed Heart - Commercialization of Human Feeling* (1983) har været givende i forbindelse med analyse af det komplekse følelsesarbejde og -håndtering, personalet på Bakkebo gør gennem det socialpædagogiske arbejde. Begreberne deep acting, herunder method acting og self prompting, surface acting, følelsesmæssig dissonans, kollektivt følelsesarbejde, standardisering og deskilling er blevet benyttet til at diskutere og belyse de følelsesmæssige krav, der stilles til personalet på Bakkebo. Dette både i forhold til arbejdet med beboerne i forbindelse med omsorgs- og relationsarbejdet, men også i forhold til dem selv, i forsøget på at finde samt fastholde mening og værdi i arbejdet samt undgå udbrændthed. Til trods for Hochschild's kommercielle udgangspunkt finder vi til stadighed teorien relevant, da personalet på Bakkebo gør følelsesarbejde i overensstemmelse med de tre kriterier, Hochschild opstiller: ansigt til ansigt kontakt, at personalet producerer følelsesmæssige tilstande i andre subjekter og at organisationen i nogen grad har kontrollen over personalets følelsesmæssige aktiviteter.

Analyse

Af vores analytiske arbejde fremgår der den overordnede tendens, at den socialpædagogiske faglighed er essentiel for den daglige trivsel for personalet på Bakkebo. Fagligheden har tre funktioner:

1. Fagligheden som **værn** overfor negative følelser, bl.a. utilstrækkelighed, afmagt og/eller medlidenhed.
2. Fagligheden kan bruges som **et distanceringsværktøj** mellem personale og beboer således, at personalet kan se forbi den kriminelle handling. Derved undgår de at ”føle som privatpersoner” og i stedet professionaliserer deres følelser.
3. Fagligheden sikrer **kollegialt samvær gennem et fælles sprog**, der i fællesskab leder dem sammen til målstregen for forskellige socialpædagogiske indsatser.

Standardisering, deskillning, method acting og self-prompting

I det pædagogiske arbejde forefindes standardiserede pædagogiske metoder, der benyttes i relation til tilskyndelse af bestemte følelser hos beboerne, eksempelvis Low Arousal. Af det empiriske materiale fremgår det, at hverdagens uforudsigelighed og kompleksitet kan være med til at modstå deskillingsprocessen hos personalet, til trods for standardiseringen af faglige metoder og strukturer. De faglige metoder tilpasses på forskellig vis af personalet på Bakkebo, alt efter hvad der er meningsgivende i situationer med beboerne. Personalet udtrykker, at det er meningsgivende, at deres arbejde er udfordrende, og at deres kompetencer dermed kommer i spil og kan udvikles. Ydermere, at der er en vis grad af fleksibilitet og selvstændighed i arbejdet i form af, at ledelse og kollegaer har tillid til hinandens kompetencer. At dette vurderes som positive faktorer der influerer på trivslen i arbejdet er også en tendens der vises i et svensk studie (Ineland og Starke, 2020).

Method acting og *self-prompting* er to håndteringsstrategier som personalet benytter i relation til balancegangen mellem en personlig fremtoning og til stadighed at bevare deres professionalisme i arbejdet. Dette relaterer sig til relationsarbejdet, der er fundamentet for den socialpædagogiske indsats. Personalet motiveres af og ønsker, at beboerne skal anse dem som oprigtige, når de drager omsorg og støtte for beboerne, da det vurderes som værende mest hensigtsmæssigt for arbejdets overordnede målsætninger. Det er herigennem, at tilliden etableres mellem beboer og personale.

Af det analytiske arbejde fremgår det, at der i højere grad er tale om deep acting fremfor surface acting. Dette fordi det overfladiske skuespil i Hochschild's forståelse ikke ville være tilstrækkelig for personalet for udførelse af det gode socialpædagogiske arbejde. Deep acting afkræver dog mere af personalets selv, da der er tale om en egentlig tilskyndelse af følelser ved brug blandt andet trænet fantasi. Deep acting er dog ikke kun til fordel for arbejdet med

beboerne, men også for dem selv som en indre følelsesmæssig håndteringsstrategi. Personalet gør method acting, når de aktivt bruger fagligheden – deres faglige forståelse af personer med et udviklingshandicap – til at regulere følelser af eksempelvis frustration over beboernes langsommelige udviklingsprocesser. Self-prompting relaterer sig i stedet og i højere grad til Bakkebos institutionelle logikker. Personalet gør self-prompting, når de minder sig selv om, at de er på Bakkebo for at hjælpe beboerne og ikke for at bestemme over dem. Af det empiriske materiale ser vi, at self-prompting ydermere har en tidslig dimension; det tager ganske enkelt længere tid for personalet at gøre følelsesarbejde herigennem og kan kræve gentagelser.

Institutionelle logikker

Bakkebos institutionelle logikker har grundlag i faglige perspektiver (Gentle Teaching og Low Arousal). Ydermere består disse også af, at personalet anser deres primære arbejdsopgave som ”hjælper”; at de skal ”se mennesket bag dommen”; at de skal kommunikere med deres kollegaer om egen kapacitet for udførsel af arbejdet således, at de ”løfter i flok” og derved støtter hinanden i et arbejde, der kan være særdeles afkrævende; og slutteligt, at de skal professionalisere deres personlighed, da personligheden på en og samme tid skal tæmmes og aktivt bruges i det pædagogiske arbejde. De institutionelle logikker benyttes som håndteringsstrategi, når personalet udfordres og/eller møder modstand i hverdagen på arbejdspladsen. De får karakter af værdier og normer for Bakkebo, som personalet indoptager og gør til sine egne. På denne måde indgår den *totale institution* og personalet i en vekselvirkning, hvor det, der tilskrives Bakkebos værdier og normer, også bliver til personalets. Dette kan være udtryk for en kompleksitetsreducerende mekanisme, da nye medarbejdere internalisere disse og der derved er et fælles grundlag for udførsel af det pædagogiske arbejde.

Den juridiske gråzone

Den juridiske gråzone bliver i dette speciale forstået gennem Niklas Luhmanns begrebsunivers, og derved som at et generaliseret kommunikationsmedie – lovgivningen – ikke formår at kompleksitetsreducere den sociale virkelighed. Straffelovens bestemmelser afkræver, at personalet arbejder kriminalpræventivt med beboerne således, at de i fremtiden ikke begår recidiv. Da de domfældte varetages gennem Serviceloven bevares selvbestemmelsesretten, hvormed beboerne kan frasige sig sociale indsatser med kriminalpræventivt sigte. Personalet fortæller om frustration herom, da det udfordrer deres mulighedsrum for det pædagogiske arbejde. Af den eksisterende forskning fremgår det, at den juridiske gråzone kan resultere i

rolleforvirring (Rømer, 2015:30-31) og at der mangler eksplicitte kriminalpræventive metoder til målgruppen (Rømer, 2016; Søgaard, 2020; Socialstyrelsen, 2021). Med henblik på den potentielle rolleforvirring fremgår det af specialets analyse, at personalet grundet sidestillingen mellem socialpædagogiske og kriminalpræventive metoder, først og fremmest identificerer sig som socialpædagoger. Deres faglighed er den, de vender tilbage til og den håndteringsstrategi de benytter for, at undgå at ende “et sted midt imellem” rollen som fængselsbetjent og socialpædagog. De identificerer først og fremmest sig selv som pædagoger.

En anden udfordring der knytter sig foranstaltningdommen, er, om der er tale om reel udvikling hos en beboer eller om dette i stedet er udtryk for høj trivsel indenfor de specifikke rammer, der er Bakkebo. Dette er illustrerende for den totale institutions isolerende effekt, da en høj trivsel kan sættes lig med tryghed inden for institutionsrammerne og at beboerne derfor ikke påvirkes udefra. Vi rejser ydermere det spørgsmål, om manglen på eksplicitte kriminalpræventive metoder kan forøge kompleksiteten for det socialpædagogiske arbejde.

Det kollegiale samværs vigtighed

En betydelig faktor for personalets trivsel i arbejdet er det kollegiale samvær. Vi argumenterer for, at det er her personalet opnår anerkendelse og selvværdsættelse. Personalet opnår dette i samværet med hinanden, hvor der er en intern forståelse af deres arbejde og de udfordringer, der knytter sig dertil. Det øvrige samfunds kendskab til feltet opfattes som begrænset, og i nogen grad misforstået på baggrund af de virkelighedskonstruktioner præsenteret i TV-udsendelserne Sindssygt Farligt Arbejde (TV2) og De Særligt Farlige (DR1); virkeligheder, der i nogen grad var ugenkendelige for informantgruppen. Ligeledes er det specialiserede socialområde politisk underprioriteret, udfordret på ressourcer og kan forvente yderligere besparelser i 2022. Personalet oplever ydermere at befinde sig i en forsvarsposition på baggrund af fordomme og stigmatiserede beboere. Et stigma som også påvirker personalet, hvortil de skal forsvare og forklare deres arbejde for andre. Dette resulterer i, at de oplever en mangel på forståelse og anerkendelse af deres arbejde fra det øvrige samfund, hvilket vækker frustration.

Vi ser i den internationale litteratur, at anerkendelsen af stressfyldt arbejdsmiljø, fællesskab med kollegaer samt tillid til ledelse er vigtige elementer for arbejdstrivslen. Vi forefinder samme tendenser på baggrund af vores analytiske arbejde. Et flertal af specialets informanter italesætter Bakkebos ledelse som synlig, nærværende og at man bliver mødt anerkendende af

både ledelsen og øvrige medarbejdere. En synlig ledelse bliver anset som værdifuld for trivslen af vores informanter. Denne konklusion ses også i Deveau & McGill fra 2016.

Det kollegiale samvær er ligeledes med til at sikre, at personalet kan kommunikere, hvis de har “en dårlig dag” og har behov for at blive skånet. Dette skaber tryghed og en følelse af solidaritet for medarbejderne. Fagligheden er ligeledes et vigtigt element i det kollegiale samvær, da det er fundamentet for et fælles fagsprog og skaber mulighed for faglig sparring, hvilket har stor værdi for personalet. Det italesættes, at der er en generel konsensus om, at medarbejderne har egne styrker og svagheder, hvormed de herigennem opnår selvværdsættelse af deres særlige kvaliteter.

Det gode fællesskab blandt personalet skaber grobund for kollektivt følelsesarbejde, som sætter stemningen for det følelsesarbejde, personalet gør med beboerne og i sig selv. Personalet bruger hinanden til så vidt muligt at undgå, at følelsesarbejdet skal blive for anstrengende, eksempelvis gennem personaleskift; man kan blive skånet, er man ikke tilstrækkeligt oplagt til at gøre følelsesarbejdet. Herigennem forsøger personalet at mindske følelsesmæssig dissonans gennem standardiserede og strukturelle fremgangsmåder.

Den ideelle socialpædagog

Det specialiserede socialområde er udfordret med henblik på fastholdelse af medarbejdere, hvormed vi var interesserede i at undersøge hvilke egenskaber og karakteristika, der af informantgruppen blev beskrevet som ideelle. Karakteristika heraf nævnt var: at man skal være empatisk, rummelig, fleksibel, omstillingsparat, medmenneskelig, anerkendende, reflekterende og en god kommunikatør. Disse bløde kompetencer står i kontrast til det, at man også skal være robust, kunne ‘stå fast’ i konfliktsituationer og skal kunne lide et adrenalinsus. Den ideelle medarbejder skal dermed besidde egenskaber som både er bløde og hårde. Dette er en balancegang, som kan være udfordrende at opretholde over tid. Af vores analytiske arbejde ser vi, at en håndteringsstrategi hertil er professionaliserede private følelser. Som pædagog bruges selvet som redskab og personligheden er en del heraf. Dette skal tilpasses på hensigtsmæssig vis for at holde en professionel distance i relationen til beboerne. Den professionelle distance er vigtig, da den sidestilles med en høj grad af faglighed i arbejdet. Personalegruppen forsøger på denne måde at lave en opdeling mellem det private og det professionelle, hvilket i nogen grad står i kontrast til konklusionerne i Fisher og Byrnes studie (jf. litteraturreview), hvori personalets indlevelse i borgergruppens følelsesliv overskrider denne opdeling. For

personalegruppen i dette speciale vurderes denne opdeling som en vigtig mekanisme for følelshåndteringen i arbejdet for at undgå udbrændthed.

For at undgå følelsesmæssig dissonans i det komplekse følelsesarbejde prioriterer personalet en høj grad af gennemsigtighed i relationen med beboerne. Herigennem kan personalet til en vis grad udtrykke deres reelle følelser, da de kan sætte grænser, når beboernes adfærd er ubehagelig. Dette illustrerer også, at magtbalancen mellem personale og beboer i nogen grad forhandles situationelt.

Det, at professionalisere sine følelser og ikke blive følelsesmæssigt berørt af en situation er idealer, og det fremgår også, at det ikke altid er muligt at efterleve grundet den komplekse virkelighed. Medarbejderne finder mening og værdi i arbejdet gennem det, at kunne hjælpe andre, at drage omsorg for mennesker som har brug for det, og at kunne følge deres udvikling. Dette kan dog miste sin mening og værdi, skulle miljøet ændre sig og blive mere konfliktfyldt og derved afkræve mere intenst følelsesarbejde. Hertil spiller beboersammensætning en vigtig rolle, da mange konflikter eller udadreagerende adfærd har en negativ indvirkning på det psykiske arbejdsmiljø. Dette ses også i et dansk studie af Søren Langager, Ole Robenhagen, Annemarie Højmark og Peter Allerup (jf. litteraturreview). Heraf fremgår det, at mere end halvdelen af socialpædagoger og andre omsorgsmedarbejdere finder deres arbejde psykisk belastende på baggrund af arbejdet med udadreagerende beboere, herunder konfliktsituationer, og lidt under halvdelen af respondenterne finder urolige eller voldsomme beboere psykisk belastende. Problematikken omkring fastholdelse af medarbejdere handler dermed også om at skabe et miljø, der på en hensigtsmæssig måde tager hånd om personalet, hvis deres arbejde er præget af konflikter i længere perioder. Spørgsmålet er, om høj faglighed alene kan være løsning hertil.

Faglighedens betydning

Dette speciale er udarbejdet som en teorifortolkende casestudie på baggrund af et samarbejde med Bakkebo, et §108 botilbud for domfældte personer med et udviklingshandicap. Vi vil dermed afslutte denne konklusion ved, at vende tilbage til, hvad vores case er en case på. Det kan anskues som en case på et menneskesyn. Et menneskesyn som afdækker, at vi i Danmark ikke stiller syge og socialt udsatte til ansvar for deres kriminelle handlinger i strafferetslig forstand. De skal i stedet anskues som borgere med udviklingspotentiale de med den rette omsorg og støtte, kan indfri. Vi har i vores metodeafsnit fremlagt, at vores case er en afdækning

af de væsentlige faktorer, der har en indvirkning på personalers arbejdstrivsel på et §108 botilbud inden for det specialiserede socialområde. Vi kan derved konkludere, at personalet skaber mening og værdi i deres arbejde gennem fagligheden som værn, fagligheden som distanceringsværktøj og fagligheden som et fælles sprog, der styrker det kollegiale samvær. Det er gennem brugen af fagligheden inden for disse tre aspekter, at personaler søger at højne den daglige trivsel i arbejdet.

Litteraturliste

Acker, G. M. (2018). *Self-care practices among social workers: do they predict job satisfaction and turnover intention?* Social Work in Mental Health.

Andersen, L. B. (2010): "Forskningskriterier" i L. B. Andersen, K. M. Hansen & R. Klemmensen (red.): *Metoder i Statskundskab* (1. udgave), s. 97-107

Andersen, S. C. (9. februar 2005). Smid ikke metoderne ud med badevandet - Epistemologisk konstruktivisme og dens metodiske konsekvenser. Dansk Sociologi, s. 46-60.

Antoft, R., & Salomonsen, H. H. (2012). Det kvalitative casestudium. I R. Antoft, M. H. Jacobsen, A. Jørgensen, & S. Kristiansen, *Håndværker og Horisonter* (s. 29-57). Syddansk Universitetsforlag.

Birkler, J. (2005). Begrundelsesformer. I J. Birkler, *Videnskabsteori en grundbog* (s. 66-81). Munksgaard.

Birkmose, D. (2013). Når gode mennesker handler ondt. Syddansk Universitetsforlag.

Bonsaksen, T., Nerdrum, P., & Geirdal, A. Ø. (2021). *Psychological distress and its associations with psychosocial work environment factors in four professional groups: A cross-sectional study*. Nursing & Health Sciences.

Brinck, J. R. (25. Maj 2021). Ny analyse: Kun hver anden medarbejder på sociale tilbud er socialpædagog. Hentet fra Socialpædagogerne: <https://socialpaedagogen.sl.dk/arkiv/2021/05/ny-analyse-kun-hver-anden-ansatte-paa-sociale-tilbud-er-socialpaedagog/> (Senest besøgt 23/01-22)

Chang, J.-J., & Shin, S.-H. (2021). *A Path Model for Burnout in Community Mental Health Professionals*. International Journal of Environmental Research and Public Health.

Chonody, J., Kondrat, D., Godinez, K., & Kotzian, A. (2022). *Job Satisfaction amongst Social Work Faculty: The Role of Relationships*. Journal of Social Work Education.

Cuartero, M. E., & Campos-Vidal, J. F. (2019). *Self-care behaviours and their relationship with Satisfaction and Compassion Fatigue levels among social workers*. Spanien: Social Work in Health Care.

Deveau, R., & McGill, P. (2016). *Impact of practice leadership management style on staff experience in services for people with intellectual disability and challenging behaviour: a further examination and partial replication*. Research in Developmental Disabilities.

Fisher, P., & Byrne, V. (2012). *Identity, emotion and the internal goods of practice: a study of learning disability professionals*. Sociology of Health & Illness.

FOA. (16. August 2021). Personalemangel risikerer at eskalere indenfor hårdt presset socialområde. Hentet fra VIA/ritzau/: <https://via.ritzau.dk/pressemeddelelse/personalemangel-risikerer-at-eskalere-indenfor-hardt-preset-socialomrade?publisherId=13559569&releaseId=13628638> (Senest besøgt 23/01-22)

FOA Politik og Analyse. (2021). *Rekrutteringsudfordringer på det specialiserede socialområde*. FOA.

Folketingets Ombudsmand. (2021). Temarapport 2020: Dømte personer med udviklingshandicap

Gimbel, A. (2018). Domfældte Udviklingshæmmede - data og fortællinger. Region Midtjylland: Specialområdet Udviklingshæmning og ADHD.

Goffman, E. (2019). *Anstalt og Menneske*. 13. oplag, Jørgen Paludans forlag.

Goffman, E. (1989). *On Fieldwork*. *Journal of Contemporary Ethnography*, Vol. 18, No. 2, 123-132.

Goffman, E. (1963): *Stigma - Notes On The Management of Spoiled Identity*. Penguin Books.

Hochschild, A. R. (1983). *The Managed heart – Commercialization of Human Feeling*. University of California Press.

Holst, S. (2018) *Mellem topstyring og improvisation. Standardiserede metoder til voldsforebyggelse og konflikthåndtering i den socialpædagogiske indsats med domfældte udviklingshæmmede*. Ph.d. Afhandling, Aalborg Universitet

Honneth, A. (2001). *Recognition or Redistribution? Changing Perspectives on the Moral Order of Society*. Theory, Culture & Society.

Hricová, M., Jana Nezkusilova, & Beata Raczova. (2020). *PERCEIVED STRESS AND BURNOUT The Mediating Role of Psychological, Professional Self-Care and Job Satisfaction as Preventive Factors in Helping Professions*. Slovak Republic: European Journal of Mental Health.

Hussein, S., Moriarty, J., Stevens, M., Sharpe, E., & Manthorpe, J. (2014). *Organisational Factors, Job Satisfaction and Intention to Leave Among Newly Qualified Social Workers in England*. The International Journal - Social Work Education.

Ineland, J., & Starke, M. (2020). *Factors associated with positive work experience among professionals supporting people with intellectual disabilities: a comparative analysis of three welfare organisations in Sweden*. International Journal of Developmental Disabilities.

Jacobsen, M. H., & Kristiansen, S. (2015). *Goffmans metaforer - om den genbeskrivende og rekontekstualiserende metode hos Erving Goffman*. Aalborg Universitet.

Jacobsen, T. B. (2006). Institutionel Etnografi - Myter og Logikker i Moderne Organisationer. I O. Bjerg, & K. Villadsen, *Sociologiske Metoder, fra Teori til Analyse i Kvantitative og Kvalitative Studier* (s. 111-130). Forlaget Samfundslitteratur.

Järvinen, M. (2005). Interview i en interaktionistisk begrebsramme. I N. Mik-Meyer, & M. Järvinen, *Kvalitative metoder i et interaktionistisk perspektiv* (s. 27-48). Hans Reitzels Forlag.

Kvale, S., & Brinkmann, S. (2015). *Interview - Det kvalitative forskningsinterview som håndværk*. 3. udgave, 2. oplag: Hans Reitzels Forlag.

Lambert, E. G., Pasupuleti, S., Cluse-Tolar, T., Srinivasa, S. R., & Jiang, S. (2022). *Research Note: The Effects of Organizational Trust on the Work Attitudes of US Social Workers*. Journal of Social Service Research.

Langager, S., Robenhagen, O., Højmark, A., & Allerup, P. (2009). *Socialpædagogik i botilbud for voksne med varig nedsat psykisk funktionsevne*. Danmarks Pædagogiske Universitetsskole, Aarhus Universitet.

Lee, A. A., Lee, S. N., & Armour, M. (2016). *Drivers of change: Learning from the lived experiences of nursing home social workers*. Social Work in Health Care.

Luhmann, N. (1999). *Tillid - en mekanisme til reduktion af social kompleksitet*. København: Hans Reitzels Forlag.

Marmo, S., & Berkman, C. (2020). *Hospice social workers' perception of being valued by the interdisciplinary team and the association with job satisfaction*. Social Work in Health Care.

Mik-Meyer, N., & Järvinen, M. (2005). Indledning: Kvalitative metoder i et interaktionistisk perspektiv. I N. Mik-Meyer, & M. Järvinen, *Kvalitative metoder i et interaktionistisk perspektiv* (s. 9-24). Hans Reitzels Forlag.

Moreno-Milan, B., Cano-Vinde, A., Lopez-Dóriga, P., Medrano, L. A., & Breitbart, W. (2019). *Meaning of work and personal protective factors among palliative care professionals*. Palliat Support Care.

Pathak, D., & Srivastava, S. (2019). *Journey from passion to satisfaction: roles of belongingness satisfaction: roles of belongingness - A study on social workers*. Indien: International Journal of Sociology and Social Policy.

Rasborg, K. (2018). Socialkonstruktivismen i klassisk og moderne sociologi. I L. Fuglsang, P. B. Olsen, & K. Rasborg, *Videnskabsteori i samfundsvidenskaberne - på tværs af fagkulturer og paradigmer* (s. 403-438). Frederiksberg : Samfundslitteratur.

Ravalier, J., McFadden, P., Boichat, C., Claburn, O., & Moriarty, J. (2021). *Social Worker Well-being: A Large Mixed-Methods Study*. British Journal of Social Work.

Robenhagen, O., Langager, S., Højmark, A., & Allerup, P. (2009). *Den daglige forskel - omsorgsmedhjælpere i bo- og dagtilbud for voksne med varig nedsat fysisk eller psykisk funktionsevne*. B: Danmarks Pædagogiske Universitetsskole, Aarhus Universitet.

Rossi, A., Cetrano, G., Pertile, R., Rabbi, L., Donisi, V., Grigoletti, L., . . . Amaddeo, F. (2012). *Burnout, compassion fatigue, and compassion satisfaction among staff in community-based mental health services*. Psychiatry Research .

Rømer, M. (2015). *Domfældte voksne med udviklingshæmning - Den socialpædagogiske indsats på et botilbud*. Aalborg: Aalborg Universitetsforlag.

Rømer, M. (2016). *Dømt til socialpædagogik. Et studie af dilemmaer i den socialpædagogiske indsats på et botilbud for domfældte voksne med udviklingshæmning*. Aalborg: Aalborg Universitetsforlag.

ServiceLOVEN. (u.d.). Hentet fra Danske Love: <https://danskelove.dk/serviceLOVEN> (sidst besøgt d. 13/01-22)

Singh, J., Karanika-Murray, M., Baguley, T., & Hudson, J. (2021). *A Systematic Review of Job Demands and Resources Associated with Compassion Fatigue in Mental Health Professionals*. International Journal of Environmental Research and Public Health .

Socialstyrelsen. (2021). *Håndbog om sigtede og domfældte borgere med udviklingshæmning - lovregler og sociale indsatser*. Socialstyrelsen.

Socialstyrelsen. (13. 01 2022). *Low Arousal*. Hentet fra Vidensportalen på det sociale område: <https://vidensportal.dk/handicap/udviklingshaemning-og-udfordrende-adfaerd/indsatser/low-arousal>

Socialpædagogerne. (2021). *Uddannet personale på det sociale område*. Socialpædagogerne.

Straffeloven. (u.d.). Hentet fra Danske Love: danskelove.dk/straffeloven (sidst besøgt d. 12/01-22)

Sødisbakke. (18.03.21a). *Bakkebo*. Hentet fra Området for Voksne med Udviklingshæmning - Sødisbakke - i gode hænder: <https://sodisbakke.rn.dk/bo-og-dagtilbud/domfaeldte-og-kriminalitetstruede/bakkebo> (sidst besøgt 27/05/2022)

Sødisbakke. (22.06.2021b). *Gentle Teaching*. Hentet fra Området for voksne med udviklingshæmning - Sødisbakke: <https://sodisbakke.rn.dk/om-soedisbakke/gentle-teaching-som-paedagogisk-filosofi> (Sidst besøgt 27/05/2022)

Sødisbakke. (u.d.). *Om Området for Voksne med Udviklingshæmning – Sødisbakke*. Hentet fra Området for Voksne med Udviklingshæmning - Sødisbakke - i gode hænder: <https://sodisbakke.rn.dk/om-soedisbakke> (sidst besøgt 27/05/2022)

Søgaard, L. (2020). *Domfældte Udviklingshæmmede - Tidsbestemte foranstaltninger*. Region Midt - Specialområde for udviklingshæmning og ADHD

Sørensen, K., & Larsen, P. L. (2018). Kapitel 1: En introduktion til udviklingshæmning. I K. Sørensen, D. Eifer, & M. E. Olsen, *Udviklingshæmning - En Grundbog* (s. 13-31). Forlaget Oligo.

Tracy, S. J. (2004). Dialectic, Contradiction, or Double Bind? Analyzing and Theorizing Employee Reactions to Organizational Tension. *Journal of Applied Communication Research*.

Willig, R. (2003). Indledning. I R. Willig, *Axel Honneth - Behovet for Anerkendelse: En Tekstsamling* (s. 7-20). København: Hans Reitzels Forlag.

Yanchus, N. J., Periard, D., Moore, S. C., Carle, A. C., & Osatuke, K. (2015). *Predictors of Job Satisfaction and Turnover Intention in VHA Mental Health Employees: A Comparison Between Psychiatrists, Psychologists, Social Workers, and Mental Health Nurses*. Human Service Organizations: Management, Leadership & Governance.