



Billede: Pixabay

Næstekærlighedens pris

En følelsessociologisk undersøgelse af arbejdets indvirkning på socialarbejdernes hverdag i Kirkens Korshær

Udarbejdet af: Maria Gasbjerg Laursen
Studienummer: 20190933

Vejleder: Søren Rudbæk Juul

Kandidatuddannelsen i Socialt arbejde

4. semester. Kandidatspeciale, forår 2022

Anslag: 167.879

Afleveringsdato: 01-06-2022

Abstract

The purpose of this thesis is to clarify how the emotional work is experienced by the social workers, who work every day with a vulnerable marginalized target group. The thesis is based on a study of two day centers at the Non-Government Organization Dan Church Social, which contains a target group, where users have different problems such as substance abuse problems, mental health problems or homelessness problems. Qualitative interviews have been conducted with six social workers, who meet the users of the day centers every day. Furthermore, two interviews have been conducted with the leaders from the respective day centers. The thesis intends to show how working with a vulnerable marginalized group affects both the working life of social workers and their private lives. Finally, the thesis will focus on how the workplace can prevent negative consequences of the emotional work that social workers provide.

The result of the study shows that social workers to a large extent experience their work as meaningful, as they feel that they are making a difference for vulnerable people. However, the emotional work still has a negative impact on the well-being of the social workers, as they have a hard time letting go of the work, when they get home. This means that social workers often cancel appointments with friends or family, as they do not have the mental resources to be social, when they have time off after doing emotional work all day. In addition, social workers experience that the transition between work and home is problematic, as they find it difficult to not think about the users and the daily events when they return home, which affects their sleep and mental well-being, as they experience burnout, stress and compassion fatigue.

Furthermore, the study shows that social workers find the collegial fellowship essential. This has a positive impact on their well-being, as they can have time to talk together about the things that affect them. In addition, the study shows that social workers want more health-promoting measures in the form of supervision and a psychologist scheme, to ensure the social well-being of the social workers, which in the long run benefits the individual social worker, the workplace and the users who come to the day center.

Indholdsfortegnelse

1.0. Indledning	5
1.1. Problemfelt	6
1.2. Problemformulering	11
1.2.1. Undersøgelsens relevans for socialt arbejde	11
1.2.2. Specialets opbygning	12
1.2.3. Casebeskrivelse af Kirkens Korshærs organisation	13
2.0. Videnskabsteoretiske overvejelser	13
2.1. Fænomenologisk ståsted	13
2.2. Hvad er fænomenologi	14
2.2.1. Intentionalitetens begreb	14
2.2.2. Livsverdensbegrebet	15
2.2.3. Første persons-perspektivet	15
2.3. Fænomenologien af Alfred Schutz	16
2.4. Fænomenologi i specialet	18
3.0. Specialets metodiske tilgang	19
3.1. Casestudie som undersøgelsesdesign	20
3.1.1. Varmestuen i Fredericia	20
3.1.2. Varmestuen i Vejle	21
3.2. Kvalitativt forskningsinterview	22
3.2.1. Den induktive tilgang	22
4.0. Metode	22
4.1. Interview metode	22
4.2. Udvalgelse og præsentation af informanter	23
4.2.1. Rekruttering af informanter	24
4.2.2. Adgang til feltet og informanter	24
4.2.3. Informanter	24
4.2.4. Informeret samtykke	25
4.3. Databearbejdning	25
4.3.1. Transskribering af interviews	25
5.0. Hvad er Grounded Theory?	26
5.1. Anvendelse af Grounded Theory begreberne	27
5.2. Konstruering af data	29
6. Introduktion til analyse	30
6.1. Socialarbejderens arbejdsliv	31
6.1.1. Socialarbejderens arbejdsredskaber i det følelsesmæssige arbejde	34

6.1.2.Følelsesmæssig berøring i arbejdet.....	36
6.1.3.Medfølelsens pris	38
6.1.4.Compassion fatigue.....	40
6.1.5.Kollegial støtte og sammenhold.....	42
Delkonklusion	44
7.Socialarbejdernes privatliv:	45
7.1.1.Når arbejde og privatliv flyder sammen.....	51
7.1.2.Overgange mellem arbejde og privatliv	52
Delkonklusion	55
8.0.Arbejdspladsens rolle	56
8.1.Organisationens overordnede ansvar	56
8.1.1.Supervision	57
8.1.2.Sundhedsfremmende tiltag	60
8.1.3.En kulturændring i Kirkens Korshær	61
8.1.4.Afkobling i løbet af arbejdsdagen	62
Konklusion	65
Litteraturliste	70

1.0. Indledning

”Hvordan kan man hjælpe udsatte brugere, hvis man selv er syg?” - Pia.¹

Formålet med dette speciale er at lave en undersøgelse baseret på Non Government Organisationen Kirkens Korshær, som hver dag rummer og arbejder med nogle af landets mest marginaliserede borgere (Kirkens Korshær, U.D.). Overordnet set har Kirkens Korshær varmetuer og herberger fordelt i hele landet i 27 forskellige byer, hvor de yder flere forskellige former for hjælp til udsatte brugere (Kirkens Korshær, U.D.) Specialet undersøger, hvordan det påvirker socialarbejderne at arbejde indenfor et område som stiller høje følelsesmæssige krav til dem som mennesker, og hvilke konsekvenser dette har for det enkelte individ herunder hvordan det påvirker deres privatliv, fritid, sociale relationer, m.m. Derudover er det også specialets formål at få socialarbejdernes holdninger til, hvad arbejdsgiverne konkret kan gøre for at støtte dem bedst muligt når de udfører dette følelsesarbejde. Hensigten med specialet er at få socialarbejdernes tanker, følelser, opfattelser, og meninger frem, fordi det er dem der har størst kendskab til området. Med udgangspunkt i otte interviews, hvor seks af dem er med socialarbejdere, og to af dem er med lederne af varmetuerne, skaber specialet indsigt i, hvordan Kirkens Korshær som organisation kan forebygge at socialarbejderne bliver sygemeldte af deres arbejde.

Mine overvejelser om specialets emne, tager afsæt i min praktikperiode i Kirkens Korshærs varmetue i Fredericia, hvor jeg fik indblik i socialarbejdernes hverdag, og det følelsesmæssige arbejde, det præger. I min praktikperiode blev min interesse vækket for at undersøge hvordan socialarbejderne i organisationen oplever en sammenhæng mellem det psykiske arbejdsmiljø, og det at arbejde med en udsat målgruppe. Jeg gennemgik mine specialeovervejelser under et møde med afdelingslederne, og etablerede herefter en samarbejdsaftale med Kirkens Korshær i Vejle og Fredericia, da de fandt mine specialeovervejelser spændende og brugbare på hele landets varmetuer, da det vil bidrage til en ny viden indenfor området.

I Kirkens Korshær arbejder man som socialarbejder ud fra de kirkelige værdier som afspejler en kombination mellem to menneskesyn nemlig homo socius og homo amans (Nissen et al, 2018, s.64-69). Disse værdier er eksempelvis *”nærvær, omsorg, rummelighed, næstekærlighed, og respekt til det enkelte menneske”* (Kirkens Korsærs hjemmeside, U.D.). Værdierne medfører at mange af

¹ Alle socialarbejders navne er anonymiserede

socialarbejderne vil føle at de har et meningsfuldt arbejde, men hvad er omkostningerne for den enkelte socialarbejder? Dette vil jeg undersøge i specialet.

1.1.Problemfelt

For bedst muligt at kunne rumme den blandede målgruppe af brugere som kommer i Kirkens Korshær, er der en bred uddannelsesmæssig dækning i organisationen. Socialarbejdernes uddannelsesbaggrund består dog primært af: pædagoger, social og sundhedsassistenter, socialrådgivere og psykologer. Disse professioner har gennemsnitligt en sygefraværsprocent på 10,2 dage for social og sundhedsassistenter, og 9,1 for pædagoger, hvorimod den almindelige lønmodtager i gennemsnit har 8,5 sygedage (Beskæftigelsesministeriet & Finansministeriet, 2018, s. 5-6). De seneste 30 års forskning antyder, at det at arbejde med mennesker er særligt belastende, da mennesket er konstrueret til at ”mærke” og blive påvirket og bevæget af andre mennesker og deres reaktioner (Isdal, 2021, s. 20). Da socialarbejderne i Kirkens Korshær arbejder med mennesker der har forskellige sociale problemer som eksempelvis: hjemløsheds problematikker, ensomhed problematikker, misbrugsproblematikker m.m. (Kirkens Korshærs hjemmeside, U.D.), finder jeg det essentielt at fokusere på de socialarbejdere der har ansigt til ansigt relationer med de socialt udsatte mennesker, samt hvilket følelsesarbejde de udfører.

Arbejdstilsynet kendetegner et følelsesarbejde eller et arbejde med høje følelsesmæssige forventninger som:

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

Citatet belyser, hvad det kræver at arbejde med mennesker. Socialarbejderne, der arbejder i varmestuerne, går ind under denne definition, da de har et arbejde som stiller følelsesmæssige krav til dem. Det Nationale Forskningscenter For Arbejdsmiljø har også beskæftiget sig med området, og kommer med følgende definition om mennesker der arbejder med udsatte mennesker:

”Følelsesmæssige krav i arbejdet omfatter de aspekter af arbejdet, som kræver en følelsesmæssig indsats af medarbejderen. Det antages, at disse krav oftest forekommer i jobs, hvor man arbejder med mennesker. Kravene formodes at være særligt høje, hvis man arbejder med mennesker, som har store problemer, der er vanskelige at løse.” (Det Nationale Forskningscenter for Arbejdsmiljø, 2018, s. 22-23).

Af citatet fremgår det, at den følelsesmæssige indsats af socialarbejderen er særlig høj i de jobs, hvor man arbejder med udsatte mennesker, hvilket er tilfældet for socialarbejderne i varmeshuset.

The sociology of emotions anvender sociologiske teorier og teknikker til studiet af menneskelige følelser. Følelsessociologien menes at være opstået i 1970'erne, og er karakteriseret ved en helt særlig måde at anskue verden på (Bo & Jacobsen, 2017, s. 23-24), hvor man zoomer ind på de mange forskellige forhold, der kan påvirke den måde, hvorpå mennesker føler i konkrete sammenhænge (Bo & Jacobsen, 2017, s. 24). Følelsessociologien mener at menneskers følelser opstår i et komplekst samspil med en mangfoldighed af sociologiske, socialpsykologiske, kulturelle, psykologiske, og biologiske faktorer, som følelsessociologien prøver at udrede og forstå (Bo & Jacobsen, 2017, s. 24). Jeg vil i mit speciale gøre brug af studier fra en af de mest anerkendte følelsessociologer, Arlie Russell Hochschild, som i 1983 skrev bogen ”The Managed Heart”. Her beskæftigede hun sig med følelsesarbejde, hvor hun undersøgte hvordan stewardesser/stewarder bliver undervist i at tænke, føle og handle på bestemte måder som fremmer virksomheden (Hochschild, 2012, s. 3-6). Hun undersøgte hvordan flypersonalet brugte forskellige teknikker til at udfører det daglige følelsesarbejde. Disse teknikker blev til begreber som *feeling rules*, *surface acting*, og *deep acting*. Jeg vil inddrage denne bog med henblik på at undersøge hvorvidt socialarbejderne i Kirkens Korshær gør brug af teknikker i det daglige følelsesarbejde. Hochschild definerer følelser som:

” I would define feeling, like emotion, as a sense, like the sense of hearing or sight. In a general way, we experience it when bodily sensations are joined with what we see or imagine. Like the sense of hearing, emotion communicates information” (Hochschild, 2012, s. 17).

Denne definition af følelser karakteriserer hvordan jeg opfatter følelser i specialet, og hvordan informanterne oplever deres følelsesarbejde.

Hochschild har lavet tre karakteristika der ses i følelsesarbejde:

1. Arbejdet kræver ansigt- til- ansigt eller stemme-til-stemme kontakt med enten kunder, borgere, eller patienter.
2. Arbejdet kræver, at arbejdet skaber en følelsesmæssig stemning i en anden person.
3. Arbejdsgiveren udøver en vis grad af kontrol over medarbejderens følelsesmæssige aktiviteter, dette sker gennem træning og overvågning (Hochschild, 2012, s.147).

Hochschild argumenterer, at der er mange mennesker i samfundet, som arbejder med følelsesarbejde, og at vi kun finder ud af hvor mange det egentlig er, ved at opsøge og spørge dem (Hochschild, 2012, s. 153). Jeg vil vurdere at socialarbejderne i Kirkens Korshær åbenlyst opfylder de to første kriterier. Da de arbejder med brugere hver eneste dag samtidig med, at de har individuelle terapi lignende samtaler med brugerne omkring det som fylder hos dem.

Også den norske psykolog Per Isdal (2021) har i sin monografi ”Medfølelsens pris – når professionelle hjælpere har brug for hjælp”, beskæftiget sig med hvilke konsekvenser det følelsesmæssige arbejde har for en række faggrupper, samt hvordan den enkelte socialarbejder i sit arbejde oplever medfølelsens pris (Isdal, 2021). Hans bog handler om, hvordan hans arbejde som psykolog for voldsudøvere har påvirket ham. Han blev først opmærksom på denne påvirkning efter hans egen sygemelding, og beskrev det med følgende citat: ” *Til sidst indså jeg, at min eksponering for andre menneskers traumer grundlæggende havde forandret mig. Der havde fundet en form for osmose sted: Jeg havde absorberet og akkumuleret traumer i et sådant omfang, at de var blevet en del af mig*” (Isdal, 2021, s.25). Da han vendte tilbage til arbejdet, begyndte han at holde foredrag i flere forskellige lande omhandlende hvad ens arbejde med mennesker gør ved én (Isdal, 2021, s. 11). Isdal er fokuseret på, ” *(...) hvordan man som organisation, kollega, eller enkeltindivid kan reducere de negative sundhedskonsekvenser, er afgørende for, at alle kan have et godt arbejdsliv. Det er også afgørende for, at ens klienter, patienter eller borgere kan få det bedste ud af en* ” (Isdal, 2021, s. 17).

Dette er relevant for mit speciale i den forstand at jeg vil undersøge, hvordan man kan sikre at socialarbejderne i Kirkens Korshær har et godt arbejdsliv, herunder hvordan de oplever deres kollegiale fællesskab, samt hvad organisationen gør for socialarbejdernes arbejdsforhold. Mit speciale vil også kunne bruges på et mere generelt plan indenfor det sociale arbejde, da

undersøgelsens resultater vil kunne overføres til andre lignende organisationer herunder både private og kommunale organisationer, hvor socialarbejdere udøver følelsesarbejde. Her kan mit speciale bidrage til at give et indblik i hvordan at det følelsesmæssige arbejde opleves af socialarbejderne og hvilken indvirkning arbejdet har på dem, og hvilke faktorer der kan gavne socialarbejderne i forhold til at de kan blive ved med kunne arbejde med deres følelser, da vi i fremtiden har brug for stabile socialarbejdere, både for samfundets bedste men også den enkelte socialarbejders sundhed.

Charles Figley introducerede i 1995 begrebet ” *Compassion Fatigue* ” (Isdal, 2021, s.136). Der findes ikke én rigtig god dansk oversættelse men ord som medfølelsestræthed eller omsorgsudmattelse er de bedste oversættelser. *Compassion Fatigue* defineres som ” *En tilstand af udmattelse og dysfunktion (biologisk, psykologisk, og social), som er resultatet af langvarig eksponering for andres lidelse. Compassion Fatigue er en naturlig konsekvens af over tid at hjælpe eller at ønske at hjælpe personer, der er traumatiserede, eller som lever i smerte* ”. (Isdal, 2021, s.136). *Compassion Fatigue* udvikles over tid efter gentagne eksponeringer for lidelse, hvor hjælperens engagement og empati nedbrydes langsomt og resulterer i træthed eller udmattelse i mødet med mennesker, der har brug for hjælp (Isdal, 2021, s. 136). Nogle af de procedurer, der kan styrke eller svække, at socialarbejderne bliver ramt af *Compassion Fatigue* er, at gode rutiner sættes i værk, når ekstreme direkte belastninger forekommer. Det kan eksempelvis være vold, trusler, krænkelser, seksualiseret adfærd, selvskadende adfærd m.m. (Isdal, 2021, s. 64-70). En almindelig reaktion på disse hændelser vil almindeligvis være, at man stopper op og bearbejder det, der er sket. Men i nogle faggrupper kan det andre oplever som ekstremt, nærmest blive daglige forseelser (Isdal, 2021, s. 47). De indirekte belastninger er dem som sker i socialarbejdernes daglige arbejde. Det kan eksempelvis være brugernes fortællinger om depression, afmagt, smerte, fortællinger om svære liv med traumer- vold- overgreb og svigt. Fortællinger om en hård opvækst med vold – overgreb- omsorgssvigt- traumer eller andre belastninger (Isdal, 2021, s. 70-72). Da mennesker er enormt gode til at habituerer usædvanlige og unormale hændelser, kan det være svært at reagere og lægge mærke til ting, der sker igen og igen, som på sigt kan være skadeligt for en (Isdal, 2021, s. 49). ”*Det daglige er som vanddråber, der falder på en sten. Man kan ikke engang mærke det. Men når dråben falder på samme sted dag ud og dag ind, år efter år, vil den med tiden sætte et varigt mærke*” (Isdal, 2021, s. 48). Citatet illustrerer, hvordan det Per Isdal kategoriserer som de indirekte belastninger ses som daglige hændelser. Det kan eksempelvis være brugere, som fortæller

socialarbejderne, at de overvejer at begå selvmord. Eller de fortæller, at de har haft en hård opvækst med svigt, vold eller overgreb. Disse indirekte belastninger kan i sidste ende påvirke socialarbejderen negativt, og gøre, at socialarbejderen bliver medfølelsestræt eller udbrændt. Derfor er det vigtigt, at arbejdspladserne ikke blot har rutiner for de direkte belastninger, men særligt også for de indirekte belastninger.

Da socialarbejderne i Kirkens Korshærs to varmestuer arbejder med en målgruppe, som har forskellige udsathedsfaktorer og sociale problemer, hvor deres arbejde indeholder både direkte og indirekte belastninger, er de naturligt i risikogruppen for at blive ramt af Compassion Fatigue (Figley, 1995). I mit speciale undersøger jeg om, og hvordan, socialarbejderne har oplevet denne Compassion Fatigue, og hvilke direkte og indirekte belastninger, de møder i deres arbejde, samt hvordan man som professionel lærer at håndtere disse belastninger og Compassion Fatigue, så man undgår at blive udbrændt pga. sit arbejde (Figley, 1995).

Hochschild har også beskæftiget sig med dette område. Hun mener, at en socialarbejder i sit følelsesarbejde (emotion labor) forsøger at ændre graden eller kvaliteten af en følelse (Hochschild, 2012, s. 35-39). Her har socialarbejderen en aktiv tilgang til sine følelser - enten bevidst eller ubevidst. Derudover kan socialarbejderen bruge forskellige teknikker i arbejdet med egne følelser. Eksempelvis *"deep acting"*, der fokuserer på, hvordan socialarbejderen arbejder med sine følelser; *"surface acting"*, som fokuserer på, hvordan socialarbejderen forsøger at fremstille sig selv udadtil gennem optræden (Hochschild, 2012, s. 35-39). Hochschild konkluderer, at *"deep acting"* kan have store konsekvenser for det enkelte individ, der til sidst kan have svært ved at mærke sine egne følelser og adskille sig selv fra egne og forventede følelser. *"When we do not feel emotion, or disclaim an emotion, we lose touch with how we actually link inner and outer reality"* (Hochschild, 2012, s.233). Da socialarbejderne i Kirkens Korshær dagligt arbejder med udsatte brugere, vil de ifølge Hochschild benytte sig af teknikkerne *"deep acting"* og *"surface acting"*, i deres følelsesmæssige arbejde. Men hvad er konsekvenserne for socialarbejderen, der benytter sig af disse teknikker?

På baggrund af ovenstående tager specialet udgangspunkt i en undersøgelse af, hvordan socialarbejderne oplever det følelsesmæssige arbejde i to af Kirkens Korshærs varmestuer

beliggende i Vejle og Fredericia. Ovenstående indledning og problemfelt leder mig frem til følgende problemformulering og arbejdsspørgsmål.

1.2. Problemformulering

Hvordan påvirker det socialarbejderne i Kirkens Korshær at arbejde i et felt med udsatte brugere, der igennem flere år stiller høje følelsesmæssige krav til dem? Og hvordan kan arbejdspladsen forebygge, at socialarbejderne bliver syge på grund af deres arbejde?

Arbejdsspørgsmål:

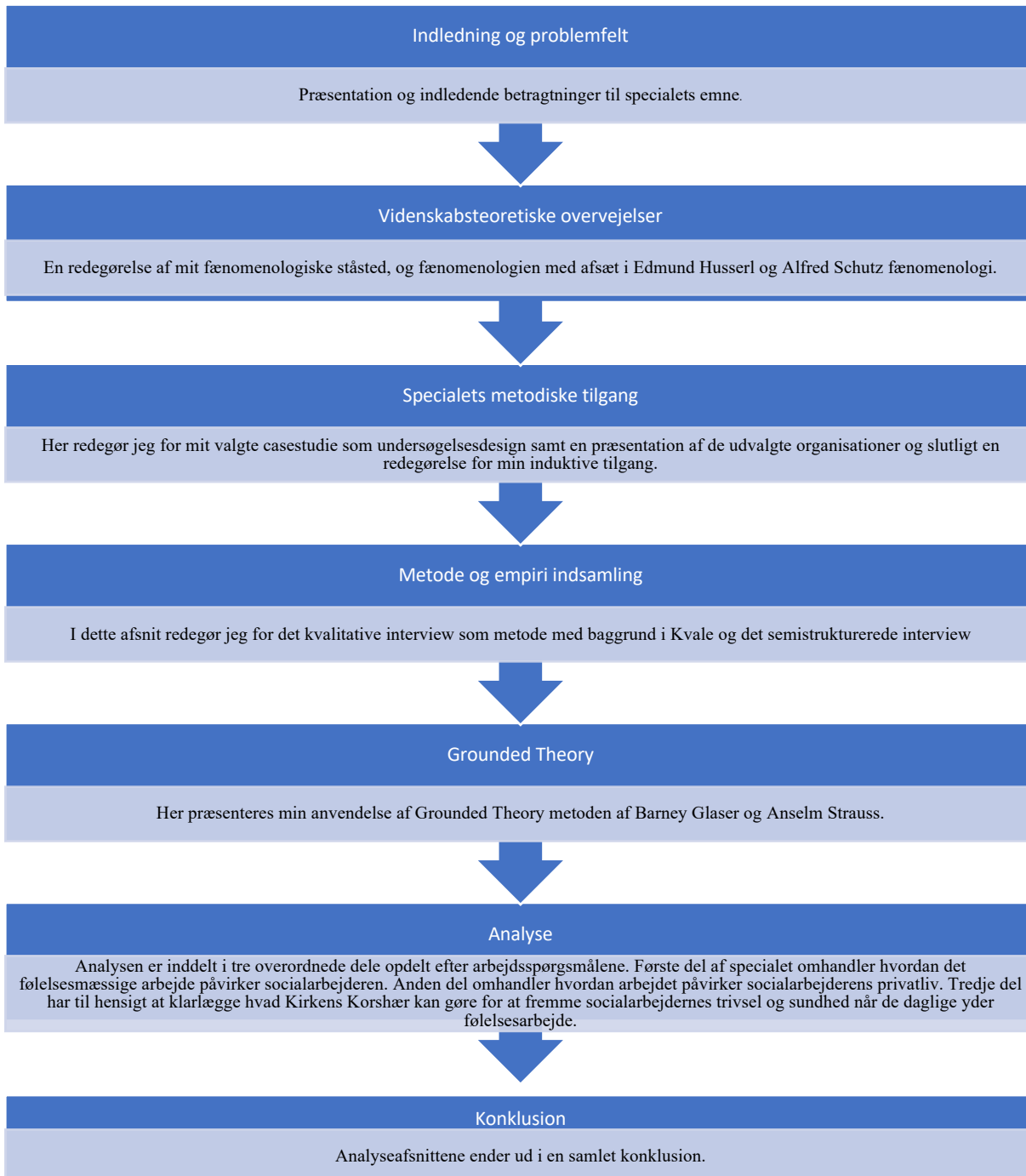
1. *Hvilke følgevirkninger har det følelsesmæssige arbejde for socialarbejdernes arbejdsliv, og hvilke følelsesmæssige teknikker bruger de i deres daglige arbejde med målgruppen?*
2. *Hvordan påvirker det socialarbejdernes privatliv at arbejde med en udsat målgruppe?*
3. *Hvad kan arbejdspladsen gøre for at forebygge negative følgevirkninger af det følelsesmæssige arbejde som socialarbejderne yder?*

1.2.1. Undersøgelsens relevans for socialt arbejde

I ovenstående afsnit har jeg redegjort for, at arbejdet med mennesker er essensen i socialarbejdernes arbejde når de arbejder i Kirkens Korshær. Socialarbejderne har formentlig også et fromt ønske om at hjælpe varmestuens brugere. Derfor er relations-arbejdet vigtigt, når man arbejder i organisationen. Dog er brugerne af Kirkens Korshær en målgruppe i en udsat position. Derfor kræves der et hårdere følelsesarbejde af socialarbejderne, hvilket kan have en omkostning for socialarbejderen. Jeg mener, at det er vigtigt at undersøge, hvilke omkostninger arbejdet har for socialarbejderne. Det vil jeg gøre ved at undersøge socialarbejdernes holdninger til dette. Jeg vil også fokusere på, hvad organisationen kan gøre for at mindske omkostningerne for de mennesker, der arbejder med landets mest udsatte (Kirkens Korshærs hjemmeside, U.D), ved at sikre gode muligheder for, at man kan arbejde mange år i organisationen uden at blive sygemeldt. Det vil både være til gavn for organisationen og socialarbejderen, men også de brugere, som kommer i varmestuerne.

1.2.2. Specialets opbygning

Følgende figur har til hensigt at give et overblik over specialets opbygning samt give et indblik i fremgangsmåden i de forskellige kapitler i specialet. (Figur 1- specialets opbygning).



(Figur 1- specialets opbygning)

1.2.3. Casebeskrivelse af Kirkens Korshærs organisation

Kirkens Korshær er en Non Government Organisation, som arbejder med forskellige former for socialt arbejde i hele landet. Kirkens Korshær er en hjælpeorganisation, som arbejder ud fra folkekirkelige værdier som nærvær, omsorg og respekt for det enkelte individ (Kirkens Korshær, U.D.). Varmestuerne i Kirkens Korshær har med inspiration af metoden ”De Små Skridt”, som er udviklet af Landsforeningen af Væresteder, udviklet en lignende tilgang, som er tilpasset deres organisation og målgruppe (Landsforeningen af væresteder, 2009, s. 6-10). Denne indebærer, at medarbejderne arbejder ud fra en være, gøre, handle-tilgang, hvor ” *Varmestuerne tilbyder et rum at være i, et sted hvor man kan komme og gøre noget som en del af et fællesskab, samt afgørende relationer, der hjælper med at handle på brugernes udsatte situation*” (Kirkens Korshærs hjemmeside U.D.)

2.0. Videnskabsteoretiske overvejelser

Jeg vil i det følgende afsnit præsentere, hvilken videnskabsteori jeg anvender i specialet, samt hvilke videnskabsteoretiske overvejelser, der danner baggrunden for besvarelsen af min problemformulering. Videnskabsteorien har til hensigt at illustrere mit ståsted i forhold til, hvilken måde jeg indhenter empiri og arbejder med specialets empiri og analysedel. De videnskabsteoretiske overvejelser er med til at belyse, hvilke metoder, jeg gør brug af for at indsamle ny viden til besvarelsen af specialets problemformulering, undersøgelsesspørgsmål og konklusion.

2.1. Fænomenologisk ståsted

Jeg har i specialets feltarbejde og dataindsamling valgt at tage udgangspunkt i den fænomenologiske tilgang. Dette har jeg gjort, da man i fænomenologien fokuserer på de subjektive forståelser, opfattelser og erfaringer (Tanggaard, 2017 s. 82). I min problemstilling fokuserer jeg på socialarbejdernes individuelle erfaringer med at arbejde med en udsat målgruppe, og hvordan dette påvirker dem. Derfor mener jeg i høj grad, at jeg kan bruge fænomenologien som genstandsfelt i mit speciale. Jeg vil i dette afsnit redegøre for den fænomenologiske retning, og hvorfor denne retning er relevant for mit speciale. Jeg vil også redegøre for essentielle begreber inden for fænomenologien af Husserl og Schutz. Slutteligt vil jeg beskrive, hvordan jeg anvender fænomenologien i mit speciale.

2.2. Hvad er fænomenologi

Fænomenologi betyder videnskab af fænomener og er grundlagt af Edmund Husserl i 1900-tallet. Fænomenologi kommer af det græske ord phainomenon, der betyder *"det som viser sig"*, og logos som betyder "lære" (Tanggaard, 2017 s. 82). Da Husserl anses som grundlæggeren af fænomenologien, vil jeg i mit videnskabsteoretiske afsnit tage afsæt i hans fænomenologiske metode (Tanggaard, 2017, s. 82). Fænomenologien har som ambition at belyse fænomener, som de er i sig selv, hvilket vil sige, at vi skal undersøge at gå bag om de mange ideer, stereotyper og indtryk, som vi har med os, og som vi normalt tillægger de fænomener vi møder. Fænomenologi handler om at møde fænomenet selv. Vi skal gå *"til sagen selv"* ifølge Husserl (Tanggaard, 2017, s.82). For at forstå disse, må jeg som forsker sætte mine forforståelser i parentes. I fænomenologien er fokus rettet mod, hvordan det levede liv er for mine interviewpersoner. Derfor er det min opgave at møde dem der, hvor de er (Tanggaard, 2017, s.82).

For at klarlægge hvorfor det er relevant at tage udgangspunkt i fænomenologien i mit feltarbejde og dataindsamling, kan følgende citat fra Thomas teoremet afklare dette: *"Når mennesker opfatter en situation som virkelig, så er den virkelig i sine konsekvenser"* (Hutchinson & Oltedal, 2006, s. 91). Denne fænomenologiske sætning er en central del af fænomenologien, da den viser, at det der opleves som virkelig af socialarbejderne i Kirkens Korshær, hermed også defineres som virkelig i sine konsekvenser. Jeg vil lave en dybdegående undersøgelse af, hvordan socialarbejderne oplever følelsesarbejdet i forhold til at arbejde med en udsat målgruppe. Det vil jeg gøre for at opnå en forståelse af, hvilke oplevelser, erfaringer og forståelser, der er på spil i dette sociale arbejde. For at tilvejebringe den fænomenologiske forståelsesform i et kvalitativt forskningsinterview, vil jeg i min dataindsamling gøre brug af et semistruktureret livsverdensinterview, hvor jeg vil forsøge at forstå de interviewedes egne livsverdener, og deres perspektiver (Kvale & Brinkmann, 2009, s.45).

2.2.1. Intentionalitetens begreb

Indenfor fænomenologien er den menneskelige bevidsthed altid intentionel (Tanggaard, 2017, s.82), hvilket indebærer at bevidstheden ifølge Husserl er rettet mod noget andet end sig selv (Tanggaard, 2017, s.82). Med intentionalitetstesen nedtones den subjektive side af menneskelivet- hvor man oplever noget som værende noget bestemt (Tanggaard, 2017, s.82). Hermed bliver relationer mellem et subjekt og objekt til samhørende enheder (Tanggaard, 2017, s.82), da intentionaliteten ophæver opdelingen mellem menneske og verden *"idet mennesket på den ene side altid er rettet mod verden, og verden på den anden side er rettet mod mennesket"* (Tanggaard, 2017, s.82).

Gennem intentionaliteten får jeg adgang til forskellige fænomener, som jeg vil forsøge at beskrive som de fremgår for min bevidsthed (Tanggaard, 2017, s.82),

2.2.2. Livsverdensbegrebet

Begrebet livsverden er ifølge Husserl den verden vi lever i, og som vi tager for givet (Tanggaard, 2017, s.83-84). I livsverdenen viser tingene sig i deres konkrete menings- og erfaringsstrukturer (Tanggaard, 2017, s.83-84), herfor er det essentielt at forskning sker med afsæt i den virkelige verden, for at beskrive fænomener som de virkelig er (Tanggaard, 2017, s.83-84). Hermed insisterer fænomenologien på at *"videnskaben skal tilpasse sig den virkelige verden frem for at definere og skabe verdenen forfra eller på forhånd"*. Fænomenologien anses som værende en humanistisk tilgang hvor forskeren tager afsæt i de undersøgte livsverden hvor vi her kan beskrive forskellige fænomener, fordomme, stereotyper, sociale og kulturelle påvirkninger, som vi i vores dagligdag tager for givet, som egentlig kan have en betydning for, hvordan vi ser verdenen (Tanggaard, 2017, s.83-84).

2.2.3. Første persons-perspektivet

Som set i foregående afsnit anser fænomenologer perspektiver i førsteperson som vigtige. Skal en erkendelse bygge på et sikkert grundlag, skal den gerne ske gennem førstepersonens perspektiv på egne oplevelser og erfaringer (Juul, 2012, s. 70-71). Refleksionen i fænomenologien går ud på at danne et felt, der er fri af indbyggede fordomme og forudindtagede holdninger til nogen eller noget. Den fænomenologiske epoché skal sikre, at antagelser og teorier, der på forhånd er indlejrede ikke overskygger førstepersonens perspektiv på egne oplevelser og erfaringer. Mens det naturlige og naive Jeg forholder sig interesseret til verden, iværksætter fænomenologien en transcendental refleksion. Dvs. at Jeget på en måde spalter sig selv og indsætter sig selv som en neutral og fordomsfri tilskuer, der observerer og beskriver nøgternt og fyldestgørende (Juul, 2012, s. 71). Efter at vi har sikret os den *'rene'* erkendelse, mener Husserl, at der foreligger en opgave med at udvikle en videnskab om de *'rene'* fænomener, for at betragte og beskrive det, der findes, og ikke kun beskrive oplevelsen af fænomenet som det har vist sig (Juul, 2012, s. 71). Ifølge Dan Zahavi er Husserls mening med at foretage epochéen, at gøre en undersøgelse af verden mulig, der vil kunne blotlægge dens mening. Dan Zahavi argumenterer for, at det der sættes i parentes, ikke er verden eller virkeligheden som den faktisk er, men alene fænomenologiens inkonsistente opfattelse af verden (Zahavi, 2001).

2.3. Fænomenologien af Alfred Schutz

Indenfor hverdagssociologien ses der overordnet mindst tre retninger. Den første er den fænomenologiske sociologi, der har Alfred Schutz som ophavsmand. Derudover er der den amerikanske mikrosociologi, der omfatter den symbolske interaktionisme. Slutteligt ses den tredje retning, som er den kritiske teori af Agnes Heller (Schutz, 2005, s. 7). Jeg vil ikke komme yderligere ind på de to sidste retninger, da jeg tager afsæt i den første hverdagssociologi af Alfred Schutz. Selvom Schutz har overtaget begrebet ”den naturlige indstilling” fra Husserl, er det nærmest blevet kendetegnet for hans teori om hverdagslivet. Han beskriver den naturlige indstilling som common sense- indstilling (Schutz, 2005, s. 8-9). Sammenhængen mellem hverdagssociologien og den ovenstående følelsessociologi ses i, at jeg i specialet vil undersøge socialarbejdernes hverdag, og hvordan de arbejder med deres følelser. Husserls fænomenologi havde individet som centrum, hvorimod Schutz’ ide beror på en ide om en common sense-verden, hvor individet socialiseres ind i en verden af selvfølgeligheder, hvor individet gør sig erfaringer, som bliver en del af deres bevidsthed, som hermed regulerer deres sociale orden (Juul, 2012, s. 83). Schutz har overtaget begrebet livsverden fra Husserl, som er de sansbare omgivelser hvori vi lever vores liv (Schutz, 2005, s. 12).

Schutz kalder ganske pragmatisk begrebet for hverdagslivets verden, som han mener er en intersubjektiv verden og ikke en individuel verden. Det er i denne verden vi lever og agerer, men vi kan også påvirke den (Schutz, 2005, s.12). Det almindelige hverdagsmenneske udvikler sin livsverden på basis af praktiske erfaringer, der er indhentet i samspillet med andre, og ikke gennem teorier og abstrakte antagelser (Juul, 2012, s. 83). Mennesker udvikler erfaringer med hinanden og med forskellige fænomener, som gradvist opbygges til et lager af delte opfattelser og kategoriseringer. Samlet udgør disse opfattelser og kategoriseringer en praktisk fælles og indforstået viden, som hverdagsmenneskene anvender i hverdagen og som de tolker hinanden og verden igennem (Juul, 2012, s. 83). Den fælles common sense-verden opstår ifølge Schutz gennem en typificeringsproces, hvor subjekterne gradvist opnår forståelse for livsverdenens fænomener og andre subjekter, gennem et sæt af intersubjektive erfaringer (Juul, 2012, s. 83). På grund af indbyggede kategoriseringer i typificeringen, reproduceres den sociale verden hos subjekterne, da der typisk ikke sættes spørgsmålstegn ved indarbejdede praktiske relevanssystemers relevans (Juul, 2012, s. 83). Der bliver typisk ageret ud fra, hvad den oplevede livsverdens forventning til normalitet og typificeret handling, som vi har indlært i sociale sammenhænge, er (Juul, 2012, s. 83).

Ifølge Schutz består verden af bestemte konstruktioner, da al viden stammer fra konstruktioner, som henviser til bestemte former for tidsrækkefølger, der konstruerer tingen som genstand for en enkelt sans (Schutz, 2005, s. 21). For samfundsforskeren er den sociale verden observationsfeltet og den sociale verden er ikke grundlæggende strukturløst. Det har en særlig betydning og relevansstruktur for de mennesker, der lever i det (Schutz, 2005, s. 25). Individet har ud fra nogle forudfattede common sense- konstruktioner af hverdagslivets realitet, fortolket verden ud fra dette hvilket afspejler hvordan de handler og deres mulige midler til at nå målet (Schutz, 2005, s. 25). På den måde kan livsverdensbegrebet ses i lyset af den kontekst, aktørerne befinder sig i og ikke en strukturløs verden. Strukturen i livsverdenen giver mening for det enkelte individ, ligesom de handlinger og den adfærd som mennesket har, kan forbindes med tankemønstre i deres livsverden (Schutz, 2005, s.25). Schutz mener at ”Den viden som samfundsforskeren konstruerer, bygger hermed på de tankegange der konstrueres af common sense tænkningen hos mennesket, som lever sit hverdagsliv blandt sine medmennesker” (Schutz, 2005, s. 25). Derfor er forskerens viden af anden orden, da dataene er bygget på de konstruktioner aktørerne har givet (Schutz, 2005, s. 25). Derved kan aktørernes livsverden betragtes som *konstruktioner af første grad* og samfundsforskerens observationer og resultater på en undersøgelse, opfattes som *konstruktioner af anden grad* (Schutz, 2005, s. 25). Hermed bliver den erhvervede viden i en fænomenologisk undersøgelse, en konstruktion af anden grad.

Schutz har skrevet et socialpsykologisk essay, der hedder ”Den fremmede”, hvor den fænomenologiske metode illustreres. Derfor har jeg valgt at inddrage essayet. Essayet handler om den situation som en fremmed befinder sig i, når vedkommende henvender sig til en ny social gruppe og forsøger at fortolke og orientere sig i dens kulturmønstre (Schutz, 2005, s. 181). Schutz mener, at der findes et kulturmønster i en social gruppe, som in-gruppen selv tager for givet (Schutz, 2005, s.182). Denne konstruktion kalder Schutz for en opskrift på, hvordan man fortolker den sociale verden, og hvordan man håndterer ting og mennesker (Schutz, 2005, s.186-187). Når den fremmede forsøger at komme ind i in-gruppen, bliver den fremmedes tidligere erhvervede erfaringer afgørende, da der nu kræves en anden type viden om in-gruppens sociale verden. Den fremmede bliver derfor udfordret til at indgå i sociale relationer med medlemmerne i in-gruppen, som han gerne vil være en del af. Det betyder, at han skal indgå i andre handle-mønstre end dem, han hidtil har været i (Schutz, 2005, s.188-190). Kulturmønstret i in-gruppen har et bestemt miljø, som vil blive en integreret del af den fremmedes miljø, når han kommer ind i in-gruppen. Den

fremmede vil i in-gruppen være omgivet af andre ting end han er vant til, samtidig med, at de har andre tolkningsmodeller end han er vant til fra sin hjemgruppe (Schutz, 2005, s.189-191).

Tolkningsmodellerne er den måde vi fortolker viden på, som i de to grupper er forskellig, og derfor ligger det ikke lige for at grupperne har en relation. Dette medfører, at den fremmede bliver klar over, at de fortolkningsmodeller han har fra sin hjemgruppe, ikke stemmer overens med dem, der er i in-gruppen (Schutz, 2005, s.189-191). Derved viser det sig, at tolkningsmodellerne som den fremmede havde, nu ikke længere er gyldig. Den kan ikke længere anvendes som orienteringsmodel i de nye sociale omgivelser (Schutz, 2005, s.189-191). Derfor kan den fremmede ikke gå direkte ind i in-gruppen på lige fod med in-gruppens medlemmer, da det kun er in-gruppens medlemmer, der kender den gældende orienteringsmodel i in-gruppen, ligesom de også kun har kendskab til in-gruppens hierarki (Schutz, 2005, s.190-192). Den fremmedes orienteringsmodel er ikke gyldig i in-gruppen, da det forudsætter, at den der anvender orienteringsmodellen, betragter sig selv som en del af den verden som omgiver in-gruppen (Schutz, 2005, s.190-192). Først når den fremmede har indsamlet en vis viden om det nye kulturmønsters fortolkningsfunktion i in-gruppen, kan han begynde at tilegne sig det som en model for sit eget udtryk (Schutz, 2005, s.193). Essayet illustrerer, hvordan man som uforstående til et givent område, må begrænse sig fra sin etablerede viden, for hermed at kunne indgå i en ny gruppe.

Ovenstående afsnit viser at man som forsker af et fremmed felt, må sætte sin egen viden i parentes, for at kunne erhverve en ny viden om et felt. Dette ses også i forlængelse af, at jeg i min specialeundersøgelse sætter min viden i parentes, for at gå ind i feltet med en åben og induktiv tilgang, med henblik på, at det er mine interviewpersoners holdninger, livssyn og erfaringer, der er de essentielle.

2.4. Fænomenologi i specialet

Jeg vil i dette afsnit beskrive hvordan, at jeg vil anvende den fænomenologiske metode i mit speciale. Jeg har i ovenstående afsnit beskrevet hvorfor at det er essentielt at tage udgangspunkt i individets subjektive livsverden, oplevelser, og erfaringer i den fænomenologiske metode, da det er socialarbejdernes subjektive erfaringer der kan skabe mening indenfor det fænomenologiske felt. Derfor vil jeg i dette speciale i dataindsamlingen undersøge socialarbejdernes subjektive erfaringer for at finde viden til at besvare min problemformulering og undersøgelsesspørgsmål. Derfor vil jeg tage udgangspunkt i socialarbejdernes livsverden, da jeg her vil få et første-persons indblik i

hvordan de oplever det daglige arbejde med en udsat målgruppe. Jeg vil også forholde mig til den kontekst som de befinder sig i, da dette også er en del af deres hverdag og hermed deres livsverden. Jeg vil derfor undersøge hvordan at de oplever det at arbejde i en organisation som Kirkens Korshær, samt hvordan organisationens værdier ses i deres arbejde.

I Schultz' essay om den fremmede, viser han at jeg som forsker skal sætte mine antagelser, meninger og forforståelser på hylden, for bedst muligt at forstå socialarbejdernes livsverden og hverdagsliv. Dette medfører at den viden jeg finder frem til, vil være konstruktioner af anden grad. I og med, at jeg i min undersøgelse vil fokusere på mine informanternes fortællinger og erfaringer vil jeg hermed overskride common sense- verdenen. Når jeg laver min undersøgelse ud fra et fænomenologisk afsæt, medfører dette at jeg fokuserer på det der fremtræder for mig, og at jeg ikke er præget af en forforståelse eller forudindtaget teori om hvordan jeg kan belyse problemstillingen. Derfor ses den fænomenologiske metode efterlevet, da jeg finder en ny viden om problemstilling som er konstrueret ud fra socialarbejdernes livsverden, og deres sandhedskriterier. Den viden jeg producerer via mine interviews, vil derfor være konstruktioner fra socialarbejderne som befinder sig i den organisatoriske kontekst der er i de to varmestuer i Kirkens Korshær. I tråd med mit fænomenologiske videnskabsteoretiske ståsted, har jeg valgt at jeg i feltarbejdet og dataindsamlingen vil gå til undersøgelsen ud fra den induktive tilgang, som tager udgangspunkt i min indhentede empiri og efterfølgende underbygges med teori. Efterfølgende vil jeg i databearbejdningen bruge åben kodning og grounded theory som også ligger i forlængelse af den fænomenologiske metode. Dette uddybes i det efterfølgende metodekapitel.

3.0. Specialets metodiske tilgang

Dette speciale har til hensigt at belyse socialarbejdernes socialfaglige praksis i Kirkens Korshær. Dette speciale tager afsæt i en fænomenologisk tilgang, hvor jeg søger ny viden gennem den hverdag socialarbejderne i Kirkens Korshær agerer i. Jeg har derfor valgt at benytte mig af det kvalitative interview som metode til at indsamle empiriske data (Kvale & Brinkmann, 2009, s. 18). Hensigten er her at beskrive og fortolke for at se verden ud fra de interviewedes perspektiv, og udfolde den mening, der knytter sig til de interviewedes oplevelser og afdække deres livsverden (Kvale & Brinkmann, 2009, s.17). Jeg vil dog i specialet forsøge at overskride beskrivelsesplanet og udvikle en mere teoretisk/analytisk forståelse af området ved, at anvende kodningsteknikker fra Grounded Theory tilgangen.

3.1. Casestudie som undersøgelsesdesign

I mit speciale benytter jeg casestudiet som mit forskningsdesign (Frederiksen, 2018, s. 100). Jeg vil i dette projekt gøre brug af kvalitative interviews, da jeg ved denne metode kan komme i dybden med socialarbejdernes konkrete holdninger til deres følelsesarbejde. Jeg vil i specialet interviewe socialarbejdere fra to forskellige varmemestuer, som har samme regionsleder. For at kunne besvare min problemformulering bedst muligt, har jeg valgt at indsamle empiri fra Kirkens Korshærs varmemestuer i Vejle og Fredericia. Det har jeg gjort for at få et så bredt indblik som muligt i, hvordan socialarbejderne oplever deres følelsesmæssige arbejde. Jeg fandt det essentielt at indhente data fra to varmemestuer, som har de samme organisatoriske retningslinjer, samtidig med, at målgruppen i alle landets varmemestuer, herunder også i Vejle og Fredericia, grundlæggende er ens. Jeg har fundet det vigtigt at interviewe to varmemestuer, da de i Fredericia pt. ikke har nogle fuldtidsansatte socialarbejdere bortset fra lederen selv. Stillingerne består udelukkende af deltidsstillinger, der spænder mellem 12 til 30 timer per uge. I varmemestuen i Vejle består personalet primært af fuldtidsansatte, der arbejder 37 timer i ugen, mens nogle enkelte arbejder 30 timer i ugen. For at give et så bredt billede af socialarbejdernes holdninger og erfaringer, har jeg fundet det relevant at interviewe både deltidsansatte og fuldtidsansatte. Casestudie er relevant som forskningsdesign når det fænomen eller genstandsfelt, der ønskes undersøgt, har en sammenhæng med den kontekst, som det udspiller sig i (Frederiksen, 2018, s. 100). Derfor vurderes det relevant for dette speciale, da formålet er at undersøge, hvordan socialarbejderne i varmemestuerne oplever det at arbejde med en udsat målgruppe, og hvordan det påvirker deres følelsesmæssige arbejde både. Derfor anser jeg det kvalitative interview som en essentiel metode for at få informanternes livsverdens syn. I det følgende afsnit vil jeg præsentere de to varmemestuer, og redegøre for deres ligheder og forskelle.

3.1.1. Varmestuen i Fredericia

Varmestuen henvender sig til byens udsatte i alderen 18 år og opefter. Varmestuen har et samarbejde med Fredericia Kommune, der støtter varmemestuen gennem et §18 tilbud (Bekendtgørelse af lov om social service, LBK nr. 1284 af 17/11/2015). Kommunen yder hvert år et tilskud på 50.000 kr., som tildeles under forudsætning af, at varmemestuen skal holde åbent nogle timer i ugen. Varmestuen holder åbent alle dage på nær lørdag- derudover er der ikke nogen krav. Varmestuens øvrige driftsudgifter dækkes af søgning til et antal sociale puljer, private donationer samt overskud fra Kirkens Korshærs genbrugsbutikker. Der arbejder en socialarbejder på 30 timer i et housing first projekt, to på fleksjob arbejder henholdsvis 12 og 18 timer om ugen, mens to ansatte

vikarer arbejder ca. 18 timer om ugen. Der kommer ca. 30-40 brugere dagligt i varместuen.

Socialarbejdernes anonymiserede navne i mine interviews fra Fredericia er Tine og Lotte. Lederen af varместuen i Fredericia hedder Bjarne Dahlmann². Han har været leder i ca. 8 år, og er uddannet pædagog.

3.1.2. Varmestuen i Vejle

Varmestuen har et tæt samarbejde med Vejle Kommune, da de har åbent stofindtag, hvilket indebærer, at brugere kan indtage deres stoffer i et separat rum i varместuen. Dette rum støttes økonomisk af Vejle Kommune, og varместuen er her forpligtet til at levere statistik omkring, hvor mange, der anvender stofindtagelsesrummet. Endvidere er det et minimumskrav, at der skal være fire socialarbejdere på arbejde dagligt. Kirkens Korshær driver i Vejle en varместue, en opsøgende indsats (Kvisten) og en hytteby, som består af boliger til tidligere hjemløse. I 2021 støttede Vejle Kommune Kirkens Korshær i Vejle med 4.844.600 kr. Disse midler bliver fordelt ud over de tre tilbud. Varmestuen har åbent hver dag undtagen lørdag, og benyttes hver dag af mellem 40-60 brugere. Der er i varместuen 6 ansatte på 37 timer, to ansatte på 30 timer, og 3-4 vikarer på gennemsnitlig 8 timer i ugen. Socialarbejdernes anonymiserede navne i mine interviews fra Vejle er: Pia, Lis, Fie, og Mie. Lederen i Vejle hedder Regina Pedersen. Hun har været leder i varместuen siden februar 2022 og er uddannet pædagog.

De to varместuer er forskellige, da de i Vejle har et åbent stofindtag derudover må brugerne også indtage alkohol. I Fredericias varместue er det ikke tilladt at være påvirket eller indtage nogle former for alkohol eller stoffer. Brugermålgruppen, der kommer i varместuerne, har problematikker som hjemløshed, misbrugs- og ensomhedsproblematikker, psykiske udfordringer m.m. Det er værd at bemærke, at der ses en forskel i ansættelserne mellem de to varместuer. I Vejle er der væsentligt flere socialarbejdere ansat i fuldtidsstillinger end i Fredericia. Her vil jeg undersøge om det har indflydelse på socialarbejdernes oplevelser af det følelsesmæssige arbejde alt efter om de er ansat på deltid eller fuldtid. I min undersøgelse vil jeg som nævnt beskæftige mig med, hvilken indvirkning det har for socialarbejderen at arbejde med en udsat målgruppe. Jeg vil derudover også undersøge om der er forskel på, hvordan socialarbejderne oplever den følelsesmæssige påvirkning i varместuen i Vejle, hvor der er åbent stofindtag, i forhold til i Fredericia, hvor der ikke er.

² Lederne af de to varместuer er ikke anonymiseret, da de gerne ville fremstå ved navn, og da der kun er en leder ved hver varместue, vil det være nemt at finde frem til deres identitet alligevel.

3.2. Kvalitativt forskningsinterview

Ifølge Kvale kan et forskningsinterview beskrives ud fra følgende citat; *"Forstå temaer i den oplevede dagligverden ud fra interviewpersonernes egne perspektiver"* (Kvale & Brinkmann, 2009, s. 41). I forlængelse af min fænomenologiske tilgang vil jeg i interviewene stille åbne spørgsmål, hvor jeg her undgår ledende spørgsmål, og hvor strukturen nærmer sig en hverdagssamtale (Kvale & Brinkmann, 2009, s. 41).

3.2.1. Den induktive tilgang

I det følgende afsnit vil jeg redegøre for specialets induktive forskningsproces, herunder hvordan dette ses gennem opgaven. Begreberne deduktion, induktion, abduction og retroduktion betegner *"logiske slutningsmåder, men også typer af såvel undersøgelsesdesign og analysestrategier"* (Olesen & Monrad, 2018, s. 19). Induktion beskrives som *"En bevægelse fra empiriske iagttagelser til begrebsdannelser og eventuelt i sidste ende teori, som vi kender det fra Grounded Theory"* (Olesen & Monrad, 2018, s. 19). Den induktive tilgang i specialet ses i indsamlingen og i bearbejdningen af data, hvor de empiriske fund danner grundlaget for begrebsdannelse og teori. Den induktive tænkning gør sig senere hen også gældende i databehandlingsafsnittet, hvor det her vil fremgå, at databehandlingen er sket med udgangspunkt i en empiri-drevet Grounded Theory-tilgang.

4.0. Metode

Jeg vil i dette metodekapitel beskrive mit metodevalg, samt udvælgelse og præsentation af informanter. Jeg vil også beskrive, hvorledes jeg har udarbejdet semistrukturerede interviews, transskriberet og foretaget en åben kodningsproces med afsæt i Grounded Theory-tilgangen.

4.1. Interview metode

I specialet har jeg valgt at indsamle empiri gennem det kvalitative forskningsinterview. Denne metode gør det muligt at få indblik i informanternes personlige viden og subjektive forståelse, som jeg ikke ville kunne erhverve andetsteds, da jeg interviewer de aktører det omhandler (Kvale & Brinkmann, 2009, s. 42-43). Det semistrukturerede interview er ikke knyttet til en videnskabsteoretisk retning, selvom det delvist er inspireret af fænomenologien (Kvale & Brinkmann, 2009, s. 43). Det semistrukturerede interview indebærer, at jeg har lavet en interviewguide med bestemte forskningsemner. Mine forskningsemner har været meget åbne og indeholder emner som eksempelvis: *"Meningsfuldt arbejde; Trivsel og kollegaskab; ledelsens rolle; brugernes påvirkning; sundhedsfremmende tiltag; arbejde og privatliv; Medfølelsestræthed;*

positive/negative oplevelser på arbejdet; værdierne i organisationen”. Jeg har valgt at tage udgangspunkt i specifikke situationer i socialarbejdernes liv, hvilket også kræver, at jeg som forsker er åben over for det, de fortæller. Den semistrukturerede interviewguide indebærer nogle overordnede spørgsmål, men et bestemt svar på et spørgsmål godt kan føre til et andet spørgsmål (Kvale & Brinkmann, 2009, s. 43-45). Dette har også været med henblik på at skabe en ligeværdig dialog (Kvale & Brinkmann, 2009, s. 32). Spørgsmålene er ikke dannet med en hensigt om at få dem be- eller afkræftet, men er blevet brugt for at få socialarbejderne til at reflektere over deres følelsesmæssige arbejde, og for at få en forståelse af, hvordan socialarbejderne oplever deres livsverden (Kvale & Brinkmann, 2009, s. 47). Temaerne i interviewguiden er de samme til alle ansatte, men i interviewene med ledelsen har emnerne været anderledes. Jeg har afholdt alle mine interviews med socialarbejderne og herefter transskriberet interviewene, hvorefter jeg har udformet min semistrukturerede interviewguide til ledelsen. Dette har været med henblik på at stille spørgsmål med afsæt i de emner som socialarbejderne har fortalt om, for at få ledelsens holdning til de emner, socialarbejderne har omtalt. Jeg har gjort det i denne rækkefølge, da jeg i interviewene med socialarbejderne oplevede, at de fortalte om oplevelser, jeg ikke på forhånd havde beskrevet som emner i min interviewguide. Dette handlede blandt andet om, at socialarbejderne nævnte, at pauser bliver afholdt sammen med brugerne, og at socialarbejderne derfor ikke føler, at de har en ”rigtig” pause i løbet af deres arbejdsdag. Det handlede også om, at socialarbejderne nogle gange oplever, at der bliver talt negativt om brugerne blandt personalet, hvilket kan føre til en negativ generel jargon, der kan påvirke synet på de pågældende brugere i negativ retning. I sidste ende kan det gøre, at socialarbejderne føler, at de bliver medfølelsestrætte. Dette har ikke været spørgsmål, der har stået på min interviewguide, men jeg fandt, at emnerne var vigtige. Og jeg lavede derfor tilføjelser til interviewguiden til ledelsen på baggrund af det socialarbejderne havde fortalt. Ledelsen er på forhånd blevet gjort opmærksom på, at interviewguiden blandt andet tager afsæt i interviewene med socialarbejderne.

4.2. Udvælgelse og præsentation af informanter

Mine informanter består af 6 socialarbejdere fordelt på de to varimestuer. Derudover har jeg interviewet 2 ledere med henblik på at opnå flere forskellige synspunkter på emnet. Jeg har været åben overfor, hvem jeg kom til at interviewe og udvælgelsen skete ved, at jeg fortalte varimestuerne om mit projekt, samt, at de selv kunne henvende sig til mig, hvis de ønskede at stille op til

interview. Jeg oplevede, at informanterne var meget nysgerrige på projektet og interesseret i at blive interviewet for at medvirke med deres viden omkring emnet.

4.2.1.Rekruttering af informanter

Jeg har i dette speciale rekrutteret mine informanter ved ”sneboldmetoden” (Carlsen, 2018, s. 260). Denne metode anvendes i høj grad i kvalitativ forskning og beskriver, hvordan der indledningsvis etableres kontakt til en lille gruppe personer med kendskab til det ønskede forskningsfelt, hvorefter de første informanter efterfølgende fungerer som bindeled til de næste informanter (Carlsen, 2018, s.260). Grunden til, at jeg gør brug af ”sneboldmetoden” er, at der ikke er en leder eller en anden person i en magtposition, der har formidlet kontakten videre til informanterne, men derimod har det været en ansat på lige vilkår med de andre informanter. Som beskrevet ovenfor var metoden anvendelig, da jeg allerede havde etableret en relation gennem mit tidligere praktikforløb.

4.2.2.Adgang til feltet og informanter

Dette speciale tager udgangspunkt i Kirkens Korshærs afdelinger i Vejle og Fredericia. Jeg har på 3. semester af kandidatstudiet opnået en personlig relation til begge steder, da jeg var i praktik i organisationen. Jeg har derefter etableret den indledende kontakt gennem den personlige relation, jeg har opbygget. Fordelene ved, at jeg kender organisationen er, at jeg selv har oplevet, hvordan arbejdet med en udsat målgruppe, hvor man arbejder med sine følelser, kan påvirke en personligt og ens privatliv. Derudover har jeg i min praktikperiode oplevet, at i alt tre socialarbejdere blev sygemeldte eller valgte at opsige deres stilling på grund af arbejdsrelateret stress. Ulemperne kan være, at det kan anses, at jeg ikke er objektiv, da jeg kan være farvet af de oplevelser som jeg har gjort mig i min praktikperiode, samt den relation jeg har fået til socialarbejderne og ledelsen. Dette anser jeg dog ikke som en hindring, da jeg som forsker godt, kan være objektiv i min undersøgelsestilgang samtidig med, at jeg også oplever det som en fordel, da jeg allerede har opbygget en tillid hos socialarbejderne, som derfor er trygge ved at åbne op overfor mig om følelsesladede emner. Jeg mærkede klart, at socialarbejderne anså mig som værende en, der havde kendskab til de ting, de fortalte, og at de fornemmede, at jeg forstod dem på en anden måde, end hvis jeg ”bare” havde været en forsker, som ikke kendte til feltet i forvejen.

4.2.3.Informanter

Med henblik på at beskytte informanternes identitet, er de anonymiseret. Informanterne nævnes eller beskrives ikke ved deres rigtige navn eller profession. Endvidere vil det heller ikke fremgå,

hvor lang tid, de har arbejdet i organisationen, hvilket jeg har fortalt før påbegyndelsen af interviewet. Anonymiseringen sker for bedst muligt at undgå, at informanternes rigtige identitet kan blive klarlagt. Denne prioritering mener jeg ikke har betydning for specialets troværdighed, men sker udelukkende som en måde til beskyttelse af informanternes identitet. Dog vil det i specialet fremgå, hvilken varmestue de anonymiserede socialarbejdere arbejder ved.

4.2.4. Informeret samtykke

Informanterne har hver især givet informeret samtykke, hvilket vil sige, at informanterne har fået indsigt i undersøgelsens formål og anvendelse, før de har givet samtykke til, at det de siger under interviewene gerne må bruges i mit speciale (Kvale & Brinkmann, 2009, s. 89). Jeg har før opstart af interviewene tydeliggjort over for mine informanter, at alle i Kirkens Korshær samt Aalborg Universitet får mulighed for at læse det færdige produkt. Samtidig er de blevet informeret om, at de selv bestemmer om de vil interviewes, og at de kan trække deres samtykke tilbage (Kvale & Brinkmann, 2009, s. 89- 91). Før påbegyndelsen af interviewet er det aftalt med informanterne, at interviewet optages på Apples Memo app, og herefter bliver transskriberet, hvorefter materialet kun kan tilgås af mig og bliver slettet efter projektets afslutning.

Jeg har med tilladelse fra ledelsen i varmestuerne i henholdsvis Fredericia og Vejle fået informeret samtykke til, at jeg gerne må omtale varmestuernes placering. De to ledere af varmestuerne i Vejle og Fredericia har også givet deres samtykke til, at de ikke bliver anonymiseret. Dette finder de selv relevant, da de gerne ser, at det fremgår, hvad de som ledere har af holdninger og synspunkter til de stillede spørgsmål. Samtidig finder de undersøgelsen brugbar i forhold til deres organisation, og de ønsker derfor, at deres navne fremgår af undersøgelsen.

4.3. Databearbejdning

Jeg vil i det følgende afsnit redegøre for mine databehandlingsmetoder. I selve kodningsprocessen har mit fokus været på en åben kodning, sådan at analysens teoribegreber ses i empirien. I det følgende afsnit gennemgås transskriberingsmetode, kodningsproces, samt løbende overvejelser om den valgte databehandlingsmetode.

4.3.1. Transskribering af interviews

Jeg har efter optagelsen af interviewene transskriberet dem. Jeg har transskriberet alle interviews fra mundtlig til skriftlig form, hvilket bedst egner sig til analyse (Kvale & Brinkmann, 2009, s. 202). At

transskribere betyder at transformere. Altså skifte fra én form til en anden (Kvale & Brinkmann, 2009, s. 200). Jeg vil i dette speciale ikke inkludere åndedræt, tonefald, pauser (Kvale & Brinkmann, 2009, s. 203). Jeg har transskriberet ordret, men af etiske årsager undladt gentagelser og forkert ordstilling, og ord som ”mmh” og ”øhh”. Det har jeg gjort for ikke at udstille mine informanter på nogen nedværdigende måde (Kvale & Brinkmann, 2009, s. 203).

5.0 Hvad er Grounded Theory?

Grounded theory er en specifik metode som bruges indenfor det kvalitative forskningsområde. Metoden er udviklet af Barney Glaser og Anselm Strauss i 1967. Sammen skrev de bogen *“The Discovery of Grounded Theory: strategies for qualitative research”* (Corbin & Strauss, 2015, s. 6). Bogen blev skrevet på baggrund af deres undersøgelser af døende patienter på et hospital (Corbin & Strauss, 2015, s. 6). Formålet med bogen var at udfylde mellemrummet mellem teori og kvalitative empiriske undersøgelser, for i højere grad at lovliggøre disse undersøgelser som videnskab på lige fod med et positivistisk/kvantitative undersøgelser (Corbin & Strauss, 2015, s. 6-7). Meningen med Grounded Theory var at konstruere en metode, som havde til hensigt at bygge teorier på baggrund af data, som systematisk er indsamlet gennem socialforskning. Grounded Theory anses som en metode til at forstå og studere sociale fænomener. Hensigten med Grounded Theory er derfor ikke at organisere en mængde data, men at samle og udvikle ideer, som tager afsæt i dataene, og hvor virkeligheden ses ud fra de i mit tilfælde interviewedes *“viewpoints”* (Corbin & Strauss, 2015, s. 3-5). Grounded Theory går ud på at se kompleksiteten i den virkelighed, som ikke kan forklares eller forstås i enkle kausale sammenhænge. Derfor anses verden som værende yderst kompleks, hvor der ikke er en simpel forklaring på et fænomen. Begivenheder er derfor resultater af multikomplekse faktorer, som samles og interagerer i en kompleks verden (Corbin & Strauss, 2015, s. 5-8).

Denne metodes epistemologi er opstået i en to trins-evolution, som både involverer den traditionelle Chicago-interaktionisme og filosofiens pragmatisme, som er meget påvirket af John Dewey og George Herber Mead (Corbin & Strauss, 2015, s. 18). Deres tekster præsenterer en innovativ tilgang til filosofien om viden, hvilket er klart genkendelig som et grundelement i Strauss’ metodologi. Både Dewey og Mead gik for eksempel ud fra, at viden er skabt gennem aktioner og interaktioner. Dewey indledte: *“Ideas are not statement of what is or has been but acts to be performed”*. Or more properly speaking, knowledge arises through acting and interacting of self-reflective beings (Corbin & Strauss, 2015, s. 15-18). Citatet belyser, hvordan der skete en udvikling i synet omkring, at mennesket får viden som deltager, og ikke som tilskuere. Og at mennesket er

en del af den verden, som det befinder sig i, og at al viden bygger på menneskelig erfaring og interaktion med selvreflekterede mennesker (Corbin & Strauss, 2015, s. 18-19). Ovenstående afsnit skal ses i sammenhæng med det fænomenologiske kapitel 2, hvor intentionalitetsbegrebet, livsverden begrebet og første-personperspektivet, bidrager til, at jeg har tilgået feltet med en åben tilgang uden forforståelser, hvor jeg kun har været interesseret i at finde frem til socialarbejdernes livsverden. Jeg har lyttet til det socialarbejderne har fortalt mig og herefter udlagt den sandhed de har fortalt.

Grounded Theory handler om at udvikle begreber og teori, som er grounded i data. Dette sker igennem forskellige kodeprocedurer. Grounded Theory kan bruges indenfor alle videnskabsteoretiske retninger med en induktiv tilgang, men stiller store krav til forskerens fantasi og indlevelsessevne (Boolsen, M, 2020, s. 309). Da Grounded Theory er så empirinært, vil jeg i dette speciale gøre brug af Grounded Theory i databearbejdningsprocessen, da dette ses i forlængelse af min induktive og fænomenologiske tilgang, hvor mit datamateriale tager afsæt i socialarbejdernes erfaringer, hvilket medfører at jeg genererer viden ud fra empirien.

5.1. Anvendelse af Grounded Theory begreberne

Grounded Theory har faste metodiske faser i behandlingen af data: *Teoretisk udvælgelse, kodning, komparation og konceptualisering*. I de kvalitative undersøgelser kaldes kodningsprocessen også for kondensering (Kvale & Brinkmann, 2009, s.223). Der er i kodningen fokus på at knytte et eller flere nøgleord til et tekstafsnit, med henblik på at finde mønstre og gentagelser, samtidig med kontraster og brud for ikke at finde frem til forskerens egne forudindtagelser (Kvale & Brinkmann, 2009, s.223-224). I Grounded Theory metoden udvælger man bevidst interviewpersoner ud fra den teori, man er i gang med at udvikle, hvilket ses i "*theoretical sampling*". I teoretisk sampling indsamles og udvælges nye data i forlængelse af de begreber og den teori, der allerede er udviklet. (Corbin & Strauss, 2015, s. 134-137). Da jeg laver en følelsessociologisk undersøgelse i Kirkens Korshær, har jeg derfor valgt, at min teoretiske sampling er interviews, hvor jeg interviewer nogle socialarbejdere, der arbejder i organisationen, samt lederne af de to organisationer (Corbin & Strauss, 2015, s. 7). Udvælgelsen af informanter er sket meget åbent, da informanterne frivilligt har meldt sig til at lade sig interviewe. Det er derfor ikke en leder, der har udvalgt informanterne. Mine interviewspørgsmål har været styret af åbne hovedspørgsmål, som handler om mening i arbejdet, det følelsesmæssige arbejde, belastninger i arbejdet, sundhedsfremmende tiltag, m.m.

Jeg har igennem disse interviews skabt min egen data og viden omkring feltet. Ud over min indhentede data gør jeg også brug af eksisterende teori, for at koble nogle begreber og teorier på min empiri. Hertil siger Dewey *"for at gøre det kort, er der forskel mellem et åbent sind og tomt hoved. For at analysere data trækker forskere på indsamlet viden. De undlader det ikke. Spørgsmålet er ikke, om man skal bruge eksisterende viden, men hvordan"* (Corbin & Strauss, 2015, s. 77-78). Med afsæt i Deweys udtalelse vil jeg i min analyse også gøre brug af eksisterende data og teori om det følelsessociologiske område, som allerede er udviklet. Her vil jeg i analysen eksempelvis gøre brug af følelsessociologen Arlie Hochschild og psykologen Per Isdal, som begge har udført forskning indenfor, hvordan følelsesmæssigt arbejde påvirker det enkelte individ, og hvilke konsekvenser, det har for socialarbejderne at arbejde med en udsat målgruppe. Jeg vil også gøre brug af begrebet medfølelsestræthed/compassion fatigue. Her mener jeg, at den eksisterende viden kan ses i forlængelse af det, jeg har fundet frem til i mine interviews. Det komplementerer altså min indsamlede empiri godt.

Under min dataindsamling har jeg sigtet efter en vis form for sensitivitet. Jeg har under interviewene haft en åben induktiv tilgang og lyttet til informanternes erfaringer, synspunkter og holdninger (Corbin & Strauss, 2015, s. 77-78). I dataindsamlingen har jeg forsøgt at sætte mig i informantens sted. Ligeledes vil jeg i analysen tilstræbe, at det er informanternes ord, erfaringer og synspunkter, som danner grundlaget for min analyse. Sensitivitet indebærer, at forskeren ikke indtager en forudindtaget holdning til feltet og den indsamlede viden, samtidig med, at alle perspektiveringer, fortolkninger og teori skal dannes på grundlag af den indsamlede viden (Corbin & Strauss, 2015, s. 77-78). Derfor bør fortolkninger, perspektiveringer og teori være foreløbige, indtil de er bakket op yderligere af data eller bekræftet af informanterne (Corbin & Strauss, 2015, s. 77-78). Derfor har jeg i opbygningen af mit speciale lavet en meget åben opbygning, som kun tog udgangspunkt i, at jeg vil undersøge, hvordan det følelsesmæssige arbejde opleves af socialarbejderne i Kirkens Korshær. Jeg havde derfor ikke lavet mit problemfelt og problemformulering inden jeg foretog mine interviews. Det valgte jeg at gøre med henblik på, at jeg ville have en indsigt i socialarbejdernes erfaringer og viden, og indsigt i, hvilke ting de oplever som problematiske omkring deres følelsesarbejde. Samt uden mine egne forudindtagede holdninger til feltet og uden selv at have undersøgt feltet først.

5.2. Konstruering af data

Grounded Theory repræsenterer forskellige måder at kode eller klassificere data på. Når man arbejder med data i Grounded Theory-metoden, er der tale om to hovedprocesser, som er henholdsvis coding og memo writing. Kodningen er den proces, hvor data analyseres, konceptualiseres, kategoriseres og opbygges til teori. Der findes tre forskellige kodningstyper: åben kodning, aksial kodning, og selektiv kodning (Boolsen, 2020, s. 315).

Efter dataindsamlingen har jeg påbegyndt en åben kodning, hvor jeg har gjort brug af processen konstant sammenligning. Her har jeg brudt dataen ned i mere håndterbare størrelser og sammenlignet dem og givet dem en kategori. Jeg har herefter åbnet koderne igen for at give empirien underkategorier. Kategorierne af koderne var emner som f.eks. *Mening i arbejdet* som hovedemnet og underkategorierne er: *næstekærlighed i arbejde* og *Kirkens Korshærs værdiers indvirkning*. Andre eksempler på hovedkategorier er: *følelsesmæssig involvering i arbejdet*, og *kollegaernes betydning, sundhedsfremmende tiltag*. Jeg fandt i alt 35 hovedkategorier og underkategorier, som danner strukturen for min teori (Corbin & Strauss, 2015, s. 7-8). Jeg har i kodningsprocessen anvendt at kode enten en hel sætning eller et helt afsnit (Boolsen, 2020, s. 316).

For at forbinde et fænomens hoved- og underkategori med hinanden, har jeg benyttet mig af aksekodning (Corbin & Strauss, 2015, s. 156-160). Hensigten har været at se en sammenhæng mellem de forskellige kategorier (Corbin & Strauss, 2015, s. 156-160). Her har jeg eksempelvis kunnet se en sammenhæng mellem, at informanterne i interviewene beskrev, at Kirkens Korshærs værdier og deres kirkelige værdier, som ses i næstekærligheden, gør at de føler, at deres arbejde er meningsfuldt. Samtidig beskrev de, at det meningsfulde ved at være socialarbejder i Kirkens Korshær er, at de kan gøre en forskel for meget udsatte mennesker, som de mener ikke har et andet sted i samfundet at tage hen. De mener også, at det er en målgruppe, som det øvrige samfund har svært ved at rumme, og det kan de i organisationen, hvilket de føler er meningsfuldt. Det betyder helt konkret, at jeg har valgt *mening i arbejdet* som den overordnede kategori og set en sammenhæng mellem det meningsfulde arbejde og informanternes oplevelse af, at organisationens værdier skaber et meningsfuldt arbejde. Jeg har derfor valgt *næstekærlighed* og *Kirkens Korshærs værdier* som underkategori. I kodningsprocessen fik jeg en masse ideer og hypoteser om, hvilke begreber eller teorier fra litteraturen, der kunne bruges i forlængelse af min indsamlede empiri. Idéerne skrev jeg både ned efter interviewene og i løbet af kodningen. De noteringer jeg gjorde mig kaldes også for memoer (Corbin & Strauss, 2015, s. 119-120).

Som det afsluttende analysetrin har jeg benyttet mig af selektiv kodning, hvor jeg har udvalgt kernekategorierne fra den åbne og aksiale kodning og de teoretiske overvejelser, jeg har foretaget under analysen (Boolsen, 2020, s. 325). Jeg har fundet 8 overordnede koder, som er: *Det meningsfulde i arbejdet, følelsesmæssig involvering i arbejdet, sundhedsfremmende tiltag, betydningen af et kollegialt fællesskab, arbejdets indvirkning på privatlivet, medfølelsestræthed, voldsomme/dagligdags episoder i løbet af arbejdsdagen, og slutteligt følelsen af at være utilstrækkelig overfor brugerne herunder følelsen af ikke at kunne gøre noget andet end at lægge et øre til.*

Derved findes kerneprocessen, som er de mest relevante sociale processer, der træder frem og som kan bruges som en generel teoriramme. Her har jeg benyttet begreberne ”socialarbejderens arbejdsliv”, ”socialarbejderens privatliv” og ”arbejdspladsens rolle”.

Der kan rejses diskussion for hvorvidt Grounded Theory og fænomenologi egentlig passer sammen. Da Grounded Theory tilgangen er tæt forbundet med en tilgang til dataanalyse, hvor forskeren fragmenterer deres data ved at kode dataene i bestemte temaer (Bryman, A, 2012, s. 574-575). Her nævner Goffey og Atkinson (1996) to kritikpunkter ved kodningstilgangen til kvalitativ dataanalyse hvoraf den første er muligheden for at miste konteksten af det sagte, når man udvælger mindre dele af teksten ud fra konteksten af interview transskriberingerne, da konteksten hermed kan gå tabt (Bryman, A, 2012, s. 578). Den anden kritik af kodning er, at den kan resultere i, at fragmenteringen af data medfører, at det narrative flow af hvad interviewpersonerne siger går tabt (Bryman, A, 2012, s. 578). I fænomenologien vil man derfor være modstander af denne dekontekstualisering og i stedet foretrække en mere narrativ tilgang, da man i denne tilgang er mere fokuseret på at fortælle den interviewedes perspektiv, mener Coffey og Atkinson (Bryman, A, 2012, s. 584). Dette har jeg dog valgt at se bort fra, men det er blot værd at nævne.

6.Introduktion til analyse

Min analyse er opdelt i tre kapitler, da mit undersøgelsesområde indbefatter tre hovedelementer: Arbejdsliv, Privatliv og Arbejdspladsens rolle. Grunden til, at jeg opbygger analysen i disse tre dele er, at jeg ud fra min Grounded Theory-tilgang var interesseret i at undersøge, hvordan arbejdslivet er for de socialarbejdere, som arbejder i Kirkens Korshær. Under interviewene fandt jeg frem til, at arbejdslivet har en indvirkning på socialarbejdernes privatliv, da det at arbejde med følelser i relationen med udsatte mennesker er svært at slippe, når arbejdsdagen er omme. Slutteligt så jeg, at

socialarbejderne i høj grad havde forskellige syn på, hvad organisationen kan gøre anderledes for at fremme en positiv udvikling. Under interviewene med lederne fik jeg deres syn på, hvad arbejdspladsen kan gøre for at støtte socialarbejderne i en positiv udvikling i fremtiden. Dette kategoriserede jeg som arbejdspladsens rolle. Til besvarelsen af mine underspørgsmål i analysen, vil jeg både gøre brug af indhentet empiri og eksisterende teori. Hovedsageligt fra Isdal, Hochschild, og Figley. Disse teoretikere vil jeg inddrage som et analyseværktøj, hvor jeg bruger deres begreber til at begrebsliggøre min indhentede empiri.

Første analysekapitel har til hensigt at besvare underspørgsmålet: *Hvilke følgevirkninger har det følelsesmæssige arbejde for socialarbejdernes arbejdsliv, og hvilke følelsesmæssige teknikker bruger de i deres daglige arbejde med målgruppen?* For besvarelsen af dette vil jeg i analysen gøre brug af min indhentede empiri og ovenstående præsenterede teori.

Andet analysekapitel har til hensigt at besvare spørgsmålet: *Hvordan påvirker det socialarbejdernes privatliv at arbejde med en udsat målgruppe?*

Til besvarelsen af spørgsmålet vil jeg gøre brug af citater fra informanterne. Jeg bestræber mig efter at overskride common sense forståelsen og udvikle teoretiske begreber med afsæt i data, og udvikle en analytisk forståelse forankret i første-person-perspektivet. Jeg vil også anvende allerede eksisterende teorier og begreber som ledetråde i analysearbejdet, men det har været min indhentede empiri, som har styret, hvilken eksisterende teori, jeg har brugt. Formålet med andet analysekapitel er at illustrere, hvordan arbejdslivet har en indvirkning på socialarbejdernes privatliv.

Tredje analysekapitel omhandler: *Hvad kan arbejdspladsen gøre for at forebygge negative følgevirkninger af det følelsesmæssige arbejde som socialarbejderne yder?*

Til besvarelsen af sidste analysekapitel vil jeg igen inddrage egen empiri samt teori. Kapitlet har til formål at konkretisere, ud fra de ovenstående afsnit, hvad socialarbejderne helt konkret har brug for af tilbud, for at de i fremtiden kan blive ved med at yde følelsesarbejde. I dette kapitel vil jeg også inddrage ledelsens syn på, hvordan de tænker, at det forebyggende arbejde i fremtiden kunne se ud. Slutteligt vil analysekapitlerne ende ud i en samlet konklusion over mine fund.

6.1.Socialarbejderens arbejdsliv

Mit første analysekapitel vil omhandle socialarbejdernes arbejdsliv. Dette med henblik på at besvare mit første undersøgelsesspørgsmål: *Hvilke følgevirkninger har det følelsesmæssige arbejde for socialarbejdernes arbejdsliv, og hvilke følelsesmæssige teknikker bruger de i deres daglige arbejde med målgruppen?*

Først og fremmest vil jeg begynde med at redegøre for noget af det følelsesarbejde som socialarbejderne dagligt håndterer i Kirkens Korshær. Dette kan eksempelvis være brugere, som fortæller om en "hård" barndom, der har været præget af forskellige svigt, vold og/eller overgreb. Derudover er der brugere, som har psykiske problematikker, der kan have en indvirkning på, hvordan de interagerer med andre. Endvidere er nogle brugere selvmordstruede eller har misbrugsproblematikker. Disse problematikker, som brugerne har, er nogle som socialarbejderne møder hver dag. Spørgsmålet er, hvad det er, der gør, at de har lyst til at arbejde med denne målgruppe og de problematikker hver dag?

Under mit interview med Fie fortalte hun, at hun ofte oplever, at andre mennesker undrer sig over, hvordan hun kan holde ud at arbejde med den målgruppe, som hun gør. Hun understreger, at hun elsker sit arbejde og brugerne. Fie beskriver det som "*(...) Et privilegie, at der er nogle, som stoler så meget på mig til, at de gerne vil betro mig nogle ting*". Citatet afspejler, at Fie finder det meningsfuldt at arbejde med målgruppen. Fie føler sig således anerkendt. Jeg tolker, at Fie her føler sig anerkendt i, at hun gør sit arbejde godt, når hun skaber denne tillidsfulde relation til brugerne. Samtidig skaber denne positive relation noget meningsfuldt for hende som menneske, hvilket motiverer hende til at blive ved med arbejdet. Under mine interviews var der en del socialarbejdere, der fortalte, hvad der gjorde, at de har lyst til at arbejde med denne målgruppe. Jeg fandt frem til, at det i høj grad er fordi, de oplever, at de gør en forskel for udsatte mennesker, samtidig med, at de oplever deres arbejde som meningsfuldt. De følgende to citater er fra henholdsvis Pia og Fie fra Vejle, som beskriver det meningsfulde i deres arbejde:

" (...) Det her med at være der, for dem, som ikke kan være andre steder, eller som ikke har andet. At man kan give dem denne her nærhed og omsorg, og være tilgængelig. Jeg synes, det giver så meget mening" - Pia

"Jeg er virkelig glad for mit arbejde, jeg synes mit arbejde er meget meningsfuldt. For det første fordi jeg synes, at vi tager os af en gruppe, som ikke ret mange anerkender

for den måde, de er på (...). Jeg elsker mit arbejde. Jeg synes det er nogle dejlige mennesker med nogle spændende historier (...) For mig betyder det meget, at værdierne er meget tydelige, og at vi faktisk også udlever dem (...)"- Fie

For Fie og Pia er deres arbejde meningsfuldt, fordi de hver dag hjælper en målgruppe, som ikke bliver anerkendt af det resterende samfund. Kirkens Korshær stræber efter at arbejde ud fra de kirkelige værdier nærhed, omsorg og respekt for det enkelte menneske (Kirkens Korshærs hjemmeside, U.D.). Pia beskriver, at hun finder organisationens værdier og være- gøre – handle tilgang er meningsfuldt i hendes arbejde for brugerne. For at begrebsliggøre dette vil jeg gøre brug af Honneths anerkendelsesbegreb, som er differentieret i tre forskellige anerkendelsessfærer: Privatsfæren, den retslige sfære og den solidariske sfære. Jeg vil blot nævne de to første sfærer, da det er den solidariske sfære, som er essentiel til at belyse de arbejdsmæssige fællesskaber, som ses i organisationen. Honneth mener, at det er vigtigt at betyde noget for andre og være anerkendt for det man gør (Honneth, 2015, s. 14). Samtidig er det vigtigt at opleve sit arbejde som meningsfuldt, da socialarbejderne i høj grad oplever at blive anerkendt i den solidariske sfære. I Kirkens Korshær medfører dette, at deres selvværdsættelse (Selbstschätzung) i en social solidaritet, hvor fælles værdier og normer deles, er medvirkende til at danne et grundlæggende selvværd hos socialarbejderen (Honneth, 2015, s. 14). I forlængelse af ovenstående citater tolker jeg det på den måde, at socialarbejderne føler, at de gør en forskel for de udsatte brugere, og at dette kan resultere i, at de føler en helhed som mennesker. Jeg anser det som positivt, at socialarbejderne oplever deres arbejde som meningsfuldt, men jeg er dog nysgerrig på, hvorfor arbejdet alligevel bliver belastende for socialarbejderne.

Jeg spurgte i interviewene ind til, hvad der kendetegner en god socialarbejder i Kirkens Korshær, hvortil Tine svarer: *"Jeg tænker, det er det her med, at vi rent faktisk i praksis udøver værdierne omsorg, nærvær og respekt, og at brugerne føler sig set og rummet (...) Det er vigtigt, at vi har nærværen til at have ro og lytte på, hvad brugeren kommer med, og så være menneske i relationen uden man behøver være professionel. At det bliver mere menneske til menneske "*

Citatet viser, at Tine bevidst efterstræber en relation, hvor hun er ligeværdig med brugerne, og ikke behøver at være hundrede procent professionel – men derimod søger at opnå en ligeværdig relation. Socialarbejderne har hermed fokus på at efterleve organisationens værdier.

Hertil bruger Hochschild begrebet *feeling rules*, som er de regler, der styrer følelsesarbejdet ved at etablere den følelse af ret eller pligt, der styrer de følelsesmæssige udvekslinger (Hochschild, 2012, s.56-59). I denne sammenhæng er det min tolkning, at der i Kirkens Korshær er en *feeling rule* om at socialarbejderne skal være empatiske, rummelige, tålmodige og skal arbejde ud fra det kristne menneskesyn, som tilsiger, at man møder brugerne med åbne arme og giver omsorg, nærvær og respekt. Reglen om, hvordan en god socialarbejder skal være, mener jeg spiller en stor rolle for, hvordan socialarbejderne arbejder og fungerer som en *feeling rule*, der styrer socialarbejdernes oplevelse af, hvad der kendetegner en god socialarbejder. Det har stor indvirkning i deres arbejde, og kan gøre, at empati og relations-skabelse kommer til at fungere som *feeling rules*. Det styrer også socialarbejdernes oplevelse af, hvorvidt de lykkes i arbejdet eller ej. Derfor tolker jeg, at det i længden godt kan blive hårdt og belastende for socialarbejderne at skulle være styret af disse *feeling rules*, da det medfører, at der er en forventning om, at de kan "lukke ned" for deres egne følelser og hermed optræde efter organisationens forventning. Dette kan resultere i, at socialarbejderne lukker ned for deres følelser som en forsvarsmekanisme for at kunne "overleve" i arbejdet. Endvidere kan det også være hårdt for socialarbejderne, hvis de oplever, at de har dage, hvor de ikke har overskuddet til at skabe en relation med brugerne, hvilket kan resultere i, at de føler de "fejler" og ikke gør deres arbejde godt nok. Det kan på sigt have store konsekvenser for den enkelte socialarbejder, da de vil gå og føle sig utilstrækkelige på arbejdet, hvilket kan påvirke privatlivet og fremme følelsen af utilstrækkelighed som menneske.

6.1.1. Socialarbejderens arbejdsredskaber i det følelsesmæssige arbejde

Socialarbejderne i Kirkens Korshærs er nødt til at være professionelle og arbejde ud fra Kirkens Korshærs værdier, hvilket kan have både positive og negative konsekvenser for socialarbejderen. Tine fra Fredericia fortæller om en af de negative og drænene oplevelser, hun møder i arbejdet, og hvilke konsekvenser dette har for hende.

"Det er også det her med, at det er de historier, som man har hørt 800 gange før. Altså du er bare nødt til at stå og høre den samme historie for 900. gang. (griner). Det er drænende. Du bruger meget af din energi, og du lægger meget af din energi i dem" - Tine.

I citatet ser jeg, at Tine oplever, at det er hårdt at skulle høre på brugernes historier gentagne gange. Jeg formoder, at hun har oplevelsen af, at det er det følelsesmæssige arbejde, som er hårdt. Hun har

følelsen af at skulle gå på kompromis med sig selv og sine følelser i relationen med brugeren. Alt sammen for at imødekomme brugerens behov for at fortælle den samme historie igen og igen. Det medfører, at hun oplever arbejdet som drænene.

Hertil vil jeg fremhæve Arlie Hochschilds begreb *surface acting*. *Surface acting* handler om, at socialarbejderen skjuler hvad han/hun virkelig føler overfor eksempelvis brugeren. Socialarbejderen ved godt selv, at vedkommende spiller et skuespil og gør det hermed bevidst (Hochschild, 2012, s. 33). *Surface acting* handler om, hvordan individet prøver at kontrollere, hvilken ”rolle” han/hun spiller. Ved at optræde på en bestemt måde forsøger individet at fremstille sig selv på en given måde for omverdenen. Det gør man eksempelvis ved at kontrollere sit kropssprog og ansigtsmimik (Hochschild, 2012, s. 35-38). Hochschild’s begreber *surface acting* og *deep acting* er inspireret af Erving Goffman, men Hochschild fokuserer på de indre følelsesmæssige processer i individet. Goffman fokuserer derimod på de ydre sociale omstændigheder (Hochschild, 2012, s. 35-37). Goffman taler blandt andet om indtryksstyring (Goffman, 2014, s. 24-26). Her skelner han mellem *give* indtryk og at *afgive indtryk*. Vores ord og andre bevidste tilkendegivelser om hvordan man opfatter en situation eller andre personer – eller gerne selv vil opfattes - kan være eksempler på, at man *giver* indtryk (Goffman, 2014, s. 24-26). Kropslige signaler som rødmen, ubevidste ansigtsudtryk og andet, der er ubevidst, og som afslører, hvad vi i virkeligheden mener om en situation, handler om de indtryk som vi *afgiver* (Goffman, 2014, s. 24-26).

Hochschilds begreb *deep acting* betyder, at socialarbejderen udfører følelsesarbejde ved at udvise og føle ægte, spontane følelser, som man selv frembringer eller fremkalder (Hochschild, 2012, s. 35). *Deep acting* er forskellig fra *surface acting* ved, at socialarbejderen i *deep acting* reelt set føler det de giver udtryk for overfor brugerne (Hochschild, A, 2012, s. 35). De to begreber har dog det tilfælles, at der i høj grad er tale om, at socialarbejderen udfører en rolle og præsterer en form for skuespil overfor brugerne. Det er en del af ens arbejdsfunktion at vise omsorg, nærvær og medfølelse overfor brugerne, samtidig med, at socialarbejderen opfører sig på en bestemt måde overfor brugerne. Dog har socialarbejderne stadig et selvstændigt selv, selvom man tager den professionelle maske på. Socialarbejdernes følelser bliver hermed en handelsvare: ” *Surface and deep acting in a commercial setting, unlike acting in a dramatic, private, or therapeutic context, make one’s face and one’s feelings take on the properties of a resource. (...) It is a resource to be used to make money*” (Hochschild, 2012, s. 55). Jeg tolker citatet som, at Tine ubevidst udøver

surface acting i følelsesarbejdet med den pågældende bruger, da hun bliver nødt til at skjule sine reelle følelser og lade som om, at hun oprigtigt interesserer sig for brugerens historie, hvorimod hun i virkeligheden føler, at det dræner hende, da hun har hørt historien gentagne gange. Dog giver hun alligevel brugeren ”lov” til at fortælle historien endnu engang, hvilket jeg anser som, at Tine forsøger at agere i en rolle, hvor hun skal være den omsorgsfulde, nærværende og rummelige socialarbejder.

Der kan være flere forskellige grunde til, hvorfor Tine ikke stopper brugeren, der fortæller den samme historie igen og igen. En af grundene kan være Hochschilds begreb *feeling rules* (Hochschild, 2012, s. 56-63), hvor Tine prøver at efterleve organisationens værdier. Det medfører, at Tine kan få følelsen af, at brugeren dræner hende for energi, i hendes egen stræben efter at få brugeren til at opleve værdierne. Grunden til, at arbejdet kan være hårdt for socialarbejderne, handler om, at socialarbejderne spiller en rolle på arbejdet, hvor de skal efterleve organisationens værdier for at imødekomme brugernes behov. Men ved at efterstræbe dette, kan konsekvensen være, at de ikke altid kan være sig selv.

I nedenstående citat fortæller Lotte, hvordan hun oplever ikke at kunne sige ”sandheden” til brugerne.

”(...)Der er også nogle gange nogle, som bliver ved med at køre i samme rille. Altså man kan jo ikke sige: ”Årh hold nu kæft med at køre i samme rille”. Du bliver ligesom også nødt til at moderere dig lidt nede i stuerne. Du siger jo ikke til nogle ”nu er du igen et offer”, så der er jo også noget emotionelt der (...)” – Lotte

Citatet viser hvordan Lotte ubevidst gør brug af begrebet *surface acting*, da hun ikke kan udtrykke hendes reelle følelser overfor brugeren. Endvidere ser jeg, hvordan organisationens *feeling rules* har en indvirkning på, hvordan socialarbejderne udfører deres følelsesarbejde, da de skal leve op til organisationens værdier, til trods for, at de går på kompromis med deres egne følelser (Hochschild, 2012, s. 56-63).

6.1.2. Følelsesmæssig berøring i arbejdet

Socialarbejderne i Kirkens Korshær møder hver dag mange brugere, som fortæller gode og glade historier om deres liv. Dog bliver de også konfronteret med brugernes triste livsfortællinger, som

efterlader et indtryk hos socialarbejderne. Informanterne har alle fortalt episoder, hvor brugernes fortællinger har påvirket dem. Både i situationen, men også efterfølgende. Jeg har derfor udvalgt tre citater for at give eksempler på, hvordan socialarbejderne bliver følelsesmæssigt berørt i arbejdet:

” (...) Selvfølgelig påvirker det mig. Altså det er hårdt at se en, som er så ked af det. Jeg kunne mærke, at jeg fik blanke øjne, og at de her ting berører mig. (...)”- Pia

” (...) Nogle gange har vi nogle uventede ting. F.eks. dødsfald. Eller nogle gange har vi nogle brugere, som bare er rigtig svære at hjælpe, hvor man egentlig bare kan se, at de er ved at tage livet af sig selv langsomt. Altså det kan man ikke lade være med nogle gange at blive påvirket af. Det tror jeg også er sundt (...), fordi hvis man en dag ikke bliver påvirket af det, så skal man finde et andet arbejde ”- Lis

” (...) Der er også nogle af brugernes liv, som bare er møg og lort. Jeg kan faktisk mærke sådan et stik i hjertet. Jeg føler deres ulykke og jeg bliver så trist af det (...)”- Mie

Citaterne viser, hvordan socialarbejderne bliver påvirket af brugernes livsfortællinger. Ud fra Hochschilds *deep acting* begreb ses det tydeligt, hvordan socialarbejderne gør brug af deres reelle følelser i arbejdet (Hochschild, A, 2012, s. 35). Alle socialarbejderne beskriver, at de bliver påvirket af brugernes personlige fortællinger, og at de kan mærke et stik i hjertet. Men da deres følelser er en del af deres arbejdsfunktion, kan de ikke eksempelvis give sig til at græde overfor brugerne, da de er nødt til at være professionelle og tage en ”maske” på. Lis fortæller, at hvis man en dag ikke bliver påvirket af de sørgmodige historier, så skal man finde et andet sted at arbejde. Jeg ser dette som en essentiel pointe, fordi hvis man en dag ikke har den her medfølelse, så gør man ikke brug af begrebet *deep acting* eller *surface acting* og på den måde vil det være problematisk at kunne udføre sin arbejdsfunktion i tilstrækkelig grad. Derudover fortæller Lis, at *”Vi bruger os selv i arbejdet hver dag, og vi bruger vores følelser hver eneste dag. I det her arbejde er det vigtigt, at man kan være personlig”*. Men er det overhovedet muligt for socialarbejderne at bruge deres følelser dag ud og dag ind i en årrække, uden ikke at blive ramt af en medfølelsestræthed overfor brugerne, eller simpelthen gå hen og blive sygemeldt, fordi det følelsesmæssige arbejde bliver for hårdt? Her påpeger Hochschild, at særligt *deep acting* kan have alvorlige konsekvenser for

socialarbejderne, der til sidst ikke kan mærke deres egne følelser og adskille sig selv fra egne og forventede følelser: *"When we do not feel emotion, or disclaim an emotion, we lose touch with how we actually link inner and outer reality"* (Hochschild, 2012, s.233).

6.1.3. Medfølelsens pris

I tråd med ovenstående afsnit vil jeg i dette afsnit inddrage centrale citater fra socialarbejderne, som synliggør de konsekvenser det følelsesmæssige arbejde har haft for dem. I de følgende to citater fortæller to socialarbejdere om deres sygemeldinger:

" (...) Jeg var sygemeldt med udbrændthed. Jeg var simpelthen færdig. Jeg havde ikke flere kræfter til at gøre mit arbejde (...)" – Mie

"Ja nu har jeg jo faktisk lige været sygemeldt med stress. Det er meget det der med, at man også gerne må sige fra. At man også gerne må have en dårlig dag på arbejde, at man bare lige siger det. Og så det der med, at man jo ikke skal kunne redde hele verden. Det er vigtigt at lytte til sin egen krop, hvornår er nok nok (...)" – Lis

Der kan være flere forskellige årsager til, at Mie havde følelsen af, at hun ikke havde kræfterne til at udføre sit arbejde, men da det følelsesmæssige arbejde fremtræder tydeligt i arbejdet med brugerne, anser jeg dette som konsekvensen for Mies sygemelding med udbrændthed. Her mener Hochschild også, at det følelsesmæssige arbejde, hvor socialarbejderen gør brug af både *deep acting* og *surface acting*, kan resultere i, at socialarbejderen mister sin evne til at mærke følelser og hermed ikke kan udføre sit arbejde (Hochschild, 2012, s.233). Da Mie igennem en årrække ubevidst har udøvet både *deep acting* og *surface acting* overfor brugerne, har dette haft en indvirkning på, at Mie nåede punktet, hvor hun var udkørt og ikke længere havde overskuddet til at udføre sit arbejde. Her mener Kjølseth (2006), at udbrændthed i høj grad handler de rammer man har for at udføre sit arbejde. Udbrændthed kan være en reaktion på for mange arbejdsopgaver, for dårlig opfølgning fra ledere og kollegaer, eller følelsen af ikke at kunne slå til (Isdal, 2021, s. 134-135). I citatet med Mie ses det, at hun havde følelsen af ikke at kunne slå til og gøre sit arbejde, hvilket kan være en reaktion på en af de ovenstående grunde.

I andet citat fortæller Lis, at hun har været sygemeldt med stress. Hun siger, at det vigtigste er, at man ikke skal tro, at man skal redde hele verden, og at det er vigtigt at lytte til sin egen krop. Saakvitne og Pearlman opstillede i 1996 nogle fundamentale principper som socialarbejdere, der arbejder med udsatte målgrupper, kan følge, hvis de vil tage vare på sig selv. De omfatter blandt andet en grundlæggende sund livsførelse, hvor man passer på sig selv: Søvn, kost, motion og ferie (Isdal, 2021, s. 250). Efter hendes sygemelding virker det til, at hun er begyndt at lytte mere til sin krop, hvilket er en god egenskab ift. at forebygge fremtidige sygemeldinger. Lis fortæller også, at det er vigtigt, at man ikke tror man skal ”redde” hele verden. Jeg tolker, at hun mener, at det er vigtigt, at man som socialarbejder er klar over, at det er brugerne selv, der har ansvaret for deres eget liv og ikke socialarbejderen. Det er hermed ikke er socialarbejderens ansvar at redde brugeren. Hertil siger Lotte også *”Jeg kan godt mærke, at det påvirker mig mere, hvis det bliver min agenda at redde en bruger ud af eksempelvis hans alkoholmisbrug, fordi hvis han så begynder at drikke igen, så føler jeg en skyldfølelse”*. Denne skyldfølelse kan være noget flere socialarbejderne oplever, da de kan føle sig magtesløse overfor og hjælpe brugerne med andet end at lægge et øre til. Under interviewene fortæller Pia, at: *”Vi kan jo ikke tvinge brugerne til at gøre noget som de ikke vil. Vi kan ikke tvinge dem til at lade være med at drikke en flaske vodka dagligt, selvom at vi synes, det vil være bedst for deres sundhed”*. Citatet viser, hvordan socialarbejderne til tider føler sig magtesløse, og at dette kan være frustrerende, hvilket jeg tror kan være følelsesmæssigt belastende. Det er et vilkår i det sociale arbejde, at man som socialarbejder ikke altid kan gøre det, der er bedst for borgeren, hvis borgeren ikke selv ønsker at skabe en forandring. Hertil beskriver Mie, hvordan hun før har oplevet, at det er hårdt, at hun ikke kan gøre andet end ”bare” at lytte til brugeren.

”Det er hårdt. Det er når de kommer ind og rører ved mig, og skaber en følelse inde i mig, hvor jeg får medlidenhed med dem, og hvor jeg tænker, at de bare skal med mig hjem og have noget kærlighed og omsorg på sofaen og så har vi fikset det (...)” - Mie.

Mie fortæller her, at hun får medlidenhed med brugerne og har lyst til at tage dem med hjem, for at fikse deres problematikker og give dem en masse omsorg. Grunden til, at Mie får medlidenhed med brugerne, kan være fordi hun bliver stærkt påvirket af deres fortællinger. Pearlman og Saakvitne (1965) udviklede begrebet ‘vikarierende traumatisering’, som er: *”Vicarious traumatization refers to a transformation in the therapist's (or other trauma worker's) inner experience resulting from empathic engagement with clients' trauma material”* (Figley, 1995, s. 151).

Pearlman hævder, at vikarierende traumatisering kan betragtes som en særlig form for modoverføring, som aktiveres af at blive eksponeret for brugernes traumehistorier. Med begrebet forsøger de at beskrive nogle af de grundlæggende forandringer i hjælperens sind og sjæl (Figley, 1995, s. 151). De beskriver hermed, at hjælperens selvværd, livssyn, håb og tro forandres. Her mener de, at der sker en akkumulation, som er en proces, hvor den samlede påvirkning af at møde traumatiserede mennesker gradvist øges. Påvirkningen er afhængig af, hvor mange og hvor stærkt traumatiserede brugere, man møder (Isdal, 2021, s. 126-127). Vikarierende traumatisering er et begreb, som siger meget om, hvad der sker i mødet mellem to mennesker. Det er utænkeligt, at vi mennesker ikke bliver påvirket af at møde andre menneskers lidelser, da empati er en menneskelig medfødt evne (Isdal, 2021, s. 127). Det er derfor en naturlig reaktion, at en socialarbejder har lyst til at hjælpe en bruger, der lider (Isdal, 2021, s. 128). Ud fra Pearlman og Saakvitne er Mies reaktion naturlig, da hun oplever, at hun har lyst til at hjælpe brugerne, der lider, da hun har oplevet en vikarierende traumatisering i relationen med brugerne. Derudover kan vikarierende traumatisering ifølge Mathieu (2012) også skyldes, at socialarbejderen er udbrændt pga. problematiske rammer for deres arbejde, hvor de ikke får de redskaber, de føler de har brug for (Isdal, 2021, s. 135). Dette vil jeg uddybe i mit tredje analyseafsnit, hvor socialarbejderne eksempelvis efterspørger yderligere supervision.

6.1.4. Compassion fatigue

Socialarbejderne i Kirkens Korshær møder hver dag brugere med svære problemstillinger, der kræver meget energi af dem. Informanterne har hver især fortalt om situationer, hvor de er trætte og udmattede i mødet med brugerne, som har haft behov for hjælp og omsorg. Lis oplever nogle gange, at hun ikke kan yde omsorg til brugerne: *”Nogle gange kan man godt komme dertil, at ej jeg gider simpelthen ikke, eller ej jeg orker simpelthen ikke og yde omsorg overfor dem”*.

For at forstå Lis' manglende omsorg i sit arbejde er Charles Figleys begreb compassion fatigue, oversat til medfølelsestræthed, relevant. Medfølelsestræthed udvikles igennem socialarbejderens arbejdsliv, ved at de gentagne gange bliver udsat for eksponeringer for lidelse. Socialarbejderens engagement og empati nedbrydes langsomt og resulterer i træthed eller udmattelse i mødet med mennesker, der har brug for hjælp (Figley, 1995, s. 1-4). Figley understreger, at compassion fatigue er en kombination mellem vikarierende traumatisering (vicarious traumatization), sekundær traumatisering (secondary traumatic stress/disorder herefter STS) og udbrændthed (Burnout) (Figley, 1995, s.6).

Hjælpere kan føle STS når de ubevidst kommer til at absorbere brugernes følelser og lidelser. Dette fører til, at socialarbejderen begynder at udvise de samme egenskaber som brugerne, og der sker hermed en ændring i deres interaktion med omverdenen, dem selv og deres familie. De kan begynde at få mareridt, angst eller tankemylder (Figley, 1995, s.1). Figley mener også, at det ikke kan undgås at opleve en vis grad af Compassion fatigue: *"There is a cost to caring. Professionals who listen to clients' stories of fear, pain, and suffering may feel similar fear, pain, and suffering because they care. Sometimes we feel we are losing our sense of self to the clients we serve"* (Figley, 1995, s. 1).

Kyler (2016) har opstillet 14 punkter omhandlende symptomer på, hvordan compassion fatigue kan påvirke en hjælperes arbejde: Eksempler på disse punkter er: Faldende motivation, negativitet, udmattelse, irritabilitet, tilbagetrækning fra kollegaer (Isdal, 2021, s. 137). Compassion fatigue går ikke kun ud over den enkelte socialarbejder, men rammer hele arbejdspladsen, da det kan præge hele arbejdsmiljøet, hvilket defineres som *"kollektiv compassion fatigue"* (Isdal, 2021, s. 138- 139). Her fortæller Lotte, at *"Der er en negativ jargon, hvor der bliver talt negativt om brugerne. Det føler jeg gør arbejdet surt og skaber lav energi og skaber omsorgstræthed"*. Dette ser jeg som et eksempel på kollektiv compassion fatigue, da Lotte har oplevelsen af, at hendes kollegaers jargon skaber omsorgstræthed for hende. For at forhindre og forebygge kollektiv compassion fatigue, er det vigtigt, at arbejdspladsen først og fremmest fokuserer på, hvordan de undgår, at enkelte socialarbejdere bliver ramt af compassion fatigue, da dette kan føre til kollektiv compassion fatigue.

En organisation som Kirkens Korshær er afhængig af, at socialarbejderne yder medfølelse overfor de brugere, der kommer i varimestuen. Medfølelse er det, der gør socialarbejderne i stand til at hjælpe brugerne. Derfor er compassion fatigue et begreb, som illustrerer, hvilke konsekvenser det har for brugerne, når socialarbejderne bliver for stærkt påvirket af deres arbejde, da en socialarbejder, der er ramt af compassion fatigue, ikke kan garantere den samme kvalitet i deres arbejde som normalt, da man ved compassion fatigue enten mister ens følelsesevne helt eller viser det i mindre grad (Isdal, 2021, s. 139). I citatet beskriver Lis, hvordan hun nogle gange ikke har overskud til at yde omsorg over for brugerne. Det ser jeg som en konsekvens af compassion fatigue. Lis fortæller, at hun igennem en årrække har hørt brugerne fortælle svære og traumatiske oplevelser fra deres liv. Hun har lyttet med glæde og gør det fortsat, men indimellem "mister" hun sin *to care*

evne for brugerne, som en konsekvens af det følelsesmæssige arbejde. Endvidere har Fie og Pia også delt deres oplevelser om at opleve denne medfølelsestræthed:

” (...) Det er også nogle gange, at man trækker sig fra en samtale, fordi man bare ikke har overskud til det og man tænker: ”åårh det er den samme samtale, som vi også havde for 3 dage siden. Den ligner lidt for meget den samme samtale”, og altså hvor man bare ikke kan rumme en bruger en dag, jeg kan ikke holde ud at høre på dig en dag. Det kan jeg godt få dårlig samvittighed over at føle. Jeg kan godt nogle gange tænke, at det ikke var helt okay af mig” – Fie

” (...) Der er nogle dage, hvor min tid i gården bliver brugt på at sidde på bænken op ad muren og bare kigge ud på brugerne, fordi jeg ikke orker det i dag (...) ”- Pia

Citaterne viser, hvordan socialarbejderne bliver ramt af compassion fatigue, da de ikke kan rumme brugernes fortællinger. Det kan tolkes således, at de er udmattede. Samtidig har de heller ikke har overskuddet til at lytte til brugerne. Her ses det, hvordan de i disse situationer har mistet deres evne til at vise medfølelse for brugerne (Isdal, 2021, s. 139).

6.1.5. Kollegial støtte og sammenhold

Informanterne understregede gentagne gange at kollegaerne har en rigtig stor betydning for deres arbejdsmiljø. Pia udtrykker, at sammenholdet mellem kollegaer betyder rigtig meget: *” (...) 80% af det her arbejde, det er, at vi har det godt som kollegaer (...) ”*. Dette supplerer Fie ved at fortælle *” (...) Jeg tror det handler om, at man har nogle gode kollegaer, hvor man kan komme til nogle andre og bede om hjælp”*. Begge citater viser, at det er essentielt for socialarbejderne at have et godt kollegaskab. Relevansen af et godt kollegaskab kan ses i forlængelse af en polsk undersøgelse: *Emotional Labour of the Polish Social Workers: The Study in Sociology of Emotions* (Kanasz & Zielinska, 2017). Undersøgelsen viste blandt andet, at uformel kollegastøtte er vigtig i det følelsesmæssige arbejde. Her sammenligner de den kollegiale støtte med en selvhjælpsgruppe, hvor socialarbejderne forsøger at hjælpe hinanden med de daglige hændelser og episoder, der kan være med brugerne og de følelsesmæssige aspekter i arbejdet, som de hver især oplever, og kan dele sammen (Kanasz & Zielinska, 2017, s. 362).

Men hvordan påvirker det fællesskabsfølelsen, hvis socialarbejderne ikke føler sig afhængige af sine kollegaer? En af konsekvenserne ved dette kan være, at socialarbejderne ikke bruger hinanden som støtte i det daglige følelsesmæssige arbejde, eller ved mere voldsomme direkte hændelser, og hermed er i større risiko for at blive udbrændte eller stressede. Under interviewet med Lotte fra Fredericia spurgte jeg, om hun er opmærksom på, hvordan hendes kollegaer har det i løbet af en arbejdsdag. Her fortalte hun, at hun ikke har tiden eller energien til at understøtte sine kollegaer:

”Næh det synes jeg ikke. Ej jeg registrerer da, hvis der er en, som er lidt kortluntet eller lidt stresset. Altså jeg registrerer sådan nogle ting, men fordi vi igen er her så lidt og på forskellige tidspunkter, så er det sjældent, at jeg går ind i det. Og det er jo nok medfølelsens pris og empatiens pris. Altså jeg er ansat til at være her for brugerne. Jeg bruger ikke energien på mine kollegaer. Jeg ved ikke om det er noget jeg bevidst har fravalgt, men jeg prioriterer bare ikke at bruge energien på mine kollegaer. Jeg føler ikke, at jeg har tid til at understøtte, hvis jeg kan se, at de har det dårligt, eller nok energi til. Der har vi for lidt kollegialt. Jeg tror, at det er et vilkår. Specielt når vi ikke sidder og holder pauser sammen. Vi er altid sammen, når der er brugere. Jeg har bare ikke nok tid til at bruge den på kollegaerne. Vi har en funktion når vi er her sammen (...) ”.

Ud fra citatet ses konsekvenserne af de mange deltidsansatte i Fredericia, hvoraf socialarbejderne så har oplevelsen af ikke at vide hvordan kollegaerne har det, da de ikke ser hinanden jævnligt. Det tidsmæssige pres som Lotte er under tolker jeg gør, at hun ikke føler at hun har energi til at, rumme hendes kollegaer eller opdage hvis der er noget som påvirker dem. Dette tolker jeg som en konsekvens af det følelsesmæssige arbejde med brugerne, som rummer *surface acting* og *deep acting* i så høj grad, at socialarbejderen ikke har energi til at fokusere på hendes kollegaers følelser. Samtidig er det en af konsekvenserne ved *feeling rules*, at arbejdspladsen forventer, at socialarbejderne er tilgængelige for brugerne, også selvom de er pressede på mandskab, og at hun derfor føler, at de har en funktion når de er på arbejde, hvilket er at yde et følelsesmæssigt arbejde. Men som Hochschild nævnte kan konsekvensen ved *deep acting* og *surface acting* være, at socialarbejderen til sidst ikke kan mærke sine egne følelser (Hochschild, 2012, s.233), hvilket ses da Lotte ikke ved, om hun har taget et bevidst fravalg om ikke at vise interesse for sine kollegaers følelser. Isdal mener, at socialarbejdere er afhængige af kollegaer, der ser dem, og som beskytter dem mod sig selv og arbejdets belastninger (Isdal, 2021, s. 42). Han begrundet dette med, at det kan

være svært for den enkelte socialarbejder selv at se og erkende, hvis de er ved at blive udbrændte, ramt af sekundær traumatisering eller compassion fatigue. Derfor har socialarbejderne brug for kollegaer til at støtte dem og være opmærksom på deres trivsel (Isdal, 2021, s. 42 & s.246-247). Som jeg opfatter Lottes citat, er det ikke en bevidst handling, at hun ikke engagerer sig i sine kolleger, men en konsekvens af, at hun er tidspresset. Derfor anser jeg det som et ledelsesmæssigt ansvar at få etableret en rutine, hvor socialarbejderne har tid til at engagere sig i hinanden, da socialarbejderne har et fælles ansvar for at yde den mest optimale støtte over for brugerne, hvilket kan være problematisk, hvis rammer og rutiner er indrettet, så man kan blive ramt af compassion fatigue, udbrændthed eller stress.

Delkonklusion

I ovenstående kapitel om socialarbejdernes arbejdsliv har jeg i analysen fundet frem til, at alle socialarbejderne oplever deres arbejde som meget meningsfuldt, hvilket afspejler sig i, at de føler, at de hjælper udsatte mennesker og gør en forskel for andre mennesker. Endvidere har værdierne i Kirkens Korshær en indflydelse på, at socialarbejderne oplever deres arbejde som meningsfuldt, da de føler, at værdierne afspejler sig i deres daglige arbejde og skaber mening, da de ved brug af værdierne kan hjælpe brugerne og gøre en forskel for udsatte mennesker.

Det meningsfulde i arbejdet består særligt i den tætte relation socialarbejderne har med brugerne, men denne relation har også en konsekvens i form af, at socialarbejderne oplever, at det følelsesmæssige arbejde dræner dem. Socialarbejderne gør i det følelsesmæssige arbejde brug af *surface acting* og *deep acting*. Dette gør de ubevidst for bedre at kunne håndtere at være i en relation med mange brugere, som hver dag kræver meget omsorg og nærvær af dem. Medfølelsens pris for socialarbejderne har jeg i analysen fundet frem til kan være, at socialarbejderne bliver ramt af udbrændthed, stress eller compassion fatigue.

Endvidere har jeg fundet frem til, at socialarbejderne i det følelsesmæssige arbejde har et stort behov for at have gode og tætte kollegaer, hvor de kan støtte hinanden i følelsesarbejdet. Denne gode relation kan forebygge, at socialarbejderne bliver sygemeldte, da de kan hjælpe hinanden til at være opmærksom på adfærds- og personlighedsmæssige ændringer ved hinanden. De kan også medvirke til, at de kan tale åbent og ærligt sammen om det følelsesmæssige arbejde. Derudover kan et tidspres og organisationens *feeling rules* resultere i, at socialarbejderne ikke har overskuddet og

tiden til at fokusere på, hvordan deres kollegaer har det. Det ser jeg som en negativ strategi i en organisation, som beskæftiger sig med udsatte mennesker.

7.Socialarbejdernes privatliv:

Jeg vil i det andet analyseafsnit besvare underspørgsmålet: *Hvordan påvirker det socialarbejdernes privatliv at arbejde med en udsat målgruppe?*

Socialarbejderne har hver især beretninger om, hvordan arbejdet har en indvirkning på deres privatliv. Jeg vil starte med at fremhæve et citat, som illustrerer, hvordan socialarbejderen prøver ikke at tage arbejdet med hjem. Citatet er fra et interview med socialarbejderen Pia fra varmestuen i Vejle:

”Jeg er enormt nærværende på arbejde, men jeg har ikke behov for at komme hjem og fortælle noget til min mand, fordi det er sådan ”årh, jeg orker det næsten ikke”. Og det tænker jeg også er en god ting. Min mand kan godt have svært ved at høre på, hvordan det er gået på mit arbejde, hvis der nu har været et eller andet voldsomt, eller hvis jeg har følt mig truet. Det har han ikke lyst til at høre om. Og jeg har det fint med ikke at involvere ham i det, fordi jeg vil ikke gøre ham bekymret. Jeg gør meget ud af ikke at tage arbejdet med hjem, og ligesom lægge det på hylden, når jeg tager hjem fra arbejde. Jeg gør meget ud af at snakke om brugerne med mine kollegaer inden jeg kører hjem, og så har jeg faktisk ikke behov for at tale mere om arbejdet (...) - Pia.

Min opfattelse af citatet er, at Pia gør meget ud af ikke at tage arbejdet med hjem, hvor hun i stedet taler med sin kollegaer om brugerne, inden hun tager hjem i sin privatsfære (Honneth, 2015, s. 14-17). Ud fra Hochschild's *go into robot* (Hochschild, 2021, s. 129), ser jeg, hvordan Pia bevidst vælger ikke at tage arbejdet med hjem. Dette tolker jeg som, at Pia ubevidst gør brug af en copingstrategi, hvor hun derhjemme forsøger at ”glemme” sit arbejde og de daglige episoder med brugerne (Antonovsky, 2000, s.34-37). Men dette resulterer i, at hun kommer til at leve adskilte liv. Hun lever et liv, når hun er på arbejde, og et andet liv når hun er hjemme ved sin familie. For eksempel fortæller hun ikke om sit arbejde til sin mand. Da jeg spørger Pia, hvorfor hun bevidst vælger denne adskillelse, svarer hun: *”Hvis jeg ikke lagde arbejdet fra mig når jeg kom hjem, så ville jeg ikke kunne lægge mig i seng om natten, velvidende at nogle af brugerne ligger udenfor i kulden et sted nu.”* Jeg tolker citatet som at Pia ubevidst bruger *go into robot* (Hochschild, 2021, s.

129), når hun bevidst vælger at undgå og tænke på brugerne når hun går i seng, og hermed bestræber sig efter ikke at føle noget for brugerne, når hun er hjemme. Dette anser jeg også som en copingstrategi (Antonovsky, 2000, s.34-37), hvor hun bevidst undgår disse tanker og følelser, for bedre at kunne være til stede derhjemme i hendes eget liv, uden at skulle blive følelsesmæssigt påvirket over brugernes skæbner derhjemme, hvor hun alligevel ikke kan gøre noget for brugerne.

En årsag til at nogle socialarbejdere bevidst vælger at undgå at ”tage arbejdet med hjem”, kan være fordi studerende i høj grad bliver rådet til at undgå at tage arbejdet med hjem. Dette spreder sig på mange arbejdspladser (Isdal, 2021, s. 33). Citatet kan ses i lyset af, hvordan Pia forsøger at efterleve det hun har lært igennem sin uddannelse eller via sin arbejdsplads. Men Isdal antager, at det er en problematisk tilgang at have til det menneskelige arbejde, da det er et vilkår at blive påvirket af ens arbejde, når det er følelsesmæssigt krævende, og hvor der ikke findes nogen tænd-og-sluk knap for følelser (Isdal, 2021, s. 34). Jeg tolker derfor, at det på længere sigt kan være svært for Pia at blive ved med at leve adskilte liv, hvor hun forsøger at glemme det, der er sket på hendes arbejde.

Samtidig kan det i længden være opslidende at benytte sig af en copingstrategi hver gang socialarbejderen er i sit private hjem, og hvor socialarbejderen ikke må være ærlig og fortælle om, hvad der har været af oplevelser i løbet af dagen, og hvordan oplevelserne påvirker en.

Et andet eksempel på, hvordan arbejdet påvirker socialarbejderne, ses i følgende citat med Tine fra Fredericia. Hun beskriver, hvordan hun efter en lang arbejdsdag føler sig drænet for energi når hun kommer hjem:

”Jeg har mindre energi efter arbejde end da jeg stod op. Min energi er der ikke rigtigt, når jeg har fri. Det kan være ekstra hårdt nogle dage, hvis der har været mange brugere i løbet af dagen, eller hvis nogle brugere har været meget krævende, eller hvis der har været skænderier eller sådan noget. Så har man bare heller ikke overskud til det man nu skulle, når man kommer hjem. Så aflyser man det, når man kommer hjem, fordi man er drænet. Altså man bliver drænet af at være her. Det gør man virkelig. Og fordi det jo er en blanding af at hjælpe en masse mennesker, og det her med en vis portion utaknemmelighed. Det er ikke fordi, at folk særlig ofte bønfalder dig for, at du har gjort det her. Selvfølgelig er der også de gode historier, men der er også bare en vis utaknemmelighed i den indsats man gør hernede blandt brugerne. Jeg synes ofte, at jeg oplever, at det bliver en selvfølge for dem- Tine”.

Når Tine fortæller, at det er brugerne, som er meget krævende, samtidig med, at det er ekstra hårdt, når der har været skænderier med brugerne, så tolker jeg, at det er hendes følelsesmæssige arbejde med brugerne, der er krævende. Det følelsesmæssige arbejde med brugerne gør Tine træt og dræner hende for energi, hvilket gør, at hun mister overskuddet til at være social med andre i sin fritid/privatliv. Hertil bliver konsekvenserne ved det følelsesmæssige arbejde, at Tine føler sig drænet, da hun bruger sine følelser som et arbejdsredskab hele dagen, og derfor aflyser sine aftaler når hun har fri.

I forlængelse af min analyse af citatet vil jeg inddrage begreberne *frontstage* og *backstage* af den canadiske sociolog Erving Goffman (Goffman, 2020). Goffman definerer frontstage som scenen, hvori individet optræder, og hvor der er publikum. At optræde, vil i Goffmans optik, sige ”*at gøre indtryk på mødets tilstedeværende og gennem sin ekspressive adfærd bekræfte over for sig selv og de øvrige, at man er den, man giver sig ud for at være*” (Goffman, 2014, s. 21-22). Frontstage understøttes af individets uddannelses- og erhvervsposition, kropssprog, sprogbrug, påklædning m.m. (Goffman, 2014, s. 21-23). Individets optræden vil eksistere lige så længe publikum er til stede (Goffman, 2014, s.21). Ifølge Goffman er backstage der, hvor der ikke er noget publikum, og hvor man forbereder sig, evaluerer sin optræden og får energi til den næste optræden (Goffman, 2014, s. 21-23). Frontstage har jeg valgt at se som hele arbejdspladsen, hvor socialarbejderen har kontakt med brugerne, kollegaerne og andre samarbejdspartnere. Tine bruger al sin energi, når hun er i arbejdslivets frontstage, og arbejdet tynger hende så meget, at hun nærmest ikke har energi tilbage, når hun kommer hjem til hendes backstage. Det kan således føles som om hun igen befinder sig i arbejdslivets frontstage, hvis hun skal interagere med sine venner og veninder. Og det pres er medvirkende til, at hun aflyser sine aftaler.

Som jeg ser det kan det på længere sigt blive et problem, at Tine er så presset på arbejdet/frontstage, da Tine i interviewet fortæller, at hun normalt er en glad og social person, men at arbejdet gør, at hun ikke har energien til at være den person længere. Som en copingstrategi (Antonovsky, 2000, s.34-37) prøver Tine at samle overskud, inden hun skal på arbejde igen. Det gør hun ved at aflyse sine aftaler. Jeg tænker, at dette kan medføre, at hun kan føle, at hun ikke lever op til sit ansvar overfor de venskabelige relationer, hun har, hvilket også tynger hende. Samtidig kan hun risikere, at hun ikke opnår den anerkendelse, som kommer fra venner og familie i den private sfære, hvis hun aflyser sine aftaler (Honneth, 2015, s. 14-17). Endvidere beskriver Tine, hvordan hun oplever, at

nogle af brugerne ikke er taknemmelige for det arbejde, hun yder. Taknemmelighed er netop en af de kirkelige værdier, som socialarbejderne arbejder ud fra i Kirkens Korshær, men Tine føler, at brugerne ikke selv efterlever denne værdi, hvilket påvirker hende. *'The Poor Self-Care Deadly Dozen'* er et begreb, der blev introduceret af Skovholt og Trotter- Mathison (2016). Her oplister de 12 faktorer, som har den modsatte effekt af god egenomsorg. Jeg vil blot nævne et punkt, som refererer til, at det er usundt for socialarbejderens egen omsorg, hvis deres professionelle virkes succes opbygges omkring, at brugerne skal lave positive forandringer eller vise taknemmelighed (Isdal, 2021, s. 253). Som jeg tolker slutningen af citatet, føler Tine ikke at brugerne er taknemmelige og giver hende den anerkendelse, som hun selv føler, at brugerne burde give hende. Jeg tolker, at Tine mener, at hun ”ofrer” meget af sig selv og i sine relationer ved at brugerne dræner hende, men at hun ikke føler, at brugerne giver det samme tilbage til hende.

Ligeledes beskriver Lis fra Vejle i nedenstående citat, hvordan hun oplever, at arbejdet tager meget af hendes energi, og at dette går ud over hendes backstage privatliv:

”(...). Nogle gange kommer jeg hjem og har svært ved at slippe nogle ting. Det tager meget af ens energi. Jeg tror, det er fordi, at det er så psykisk belastende, og nogle gange har vi også nogle voldsomme episoder med trusler imod os. Altså ja, så fylder det bare bagefter- Lis”.

Som jeg opfatter citatet, refererer Lis til, at det er følelsesarbejdet, der er psykisk belastende. Følelsesarbejdet består i at bruge sig selv som redskab i relationen med brugerne. Hun skal lytte til de problematiske og svære ting, der fylder i brugernes liv, og i løbet af arbejdsdagen gøre brug af Hochschild's begreber *surface acting* og *deep acting*, for bedre at kunne håndtere det følelsesmæssige pres, hun er under. I interviewet fortalte Lis om en episode, hvor en bruger var blevet meget sur over en uenighed med kommunen, hvor brugeren lod sin frustration gå ud over varmestuen og smækkede med døren, så den gik i stykker. Endvidere fortæller Lis, at hun har oplevet, at brugere har givet hende dødstrusler. Som jeg ser citatet, er det både det ”normale” hverdagsarbejde, der er psykisk belastende, men især også de voldsomme episoder med trusler. Her ser jeg at Lis prøver at håndtere det følelsesmæssige pres ved at snakke med sine kollegaer, når hun er på arbejdet. Dette lader dog til ikke at være nok, da det stadig optager hende, når hun kommer hjem. Jeg opfatter dette som, at det hæmmer hende i at slappe helt af, når hun er i sit privatliv og derfor heller ikke kan være helt til stede hjemme, da hun er fyldt af de episoder, som stadig påvirker

hende. Endvidere kan det gøre det svært for hende at sove om natten og generelt gøre hende trist og utilpas - selv når hun er hjemme. Dette gør også, at hun stadig kan risikere at være påvirket dagen efter, når hun igen møder på arbejde, hvilket kan blive et negativt mønster.

I min empiri ser jeg, at mange socialarbejdere adskiller de daglige belastninger, som består af at lytte til brugernes problematikker, og de mere voldsomme belastninger, som består af f.eks. trusler, vold, m.m. Derfor vil jeg inddrage teoretiske begreber om dette, hvoraf den norske psykolog Per Isdal har udviklet tre begreber, som man kan inddele belastninger efter. Disse er strukturelle og sociologiske belastninger, indirekte belastninger og direkte belastninger. Jeg vil her gøre brug af de to sidstnævnte begreber (Isdal, 2021, s. 61). Indirekte belastninger, mener Isdal er alt, hvad en socialarbejder oplever, konfronteres med og tager med sig i mødet med brugernes lidelse, smerte og problemer (Isdal, 2021, s. 70-71). Socialarbejderne i Kirkens Korshær lytter til brugernes historier hver dag. De oplever deres smerte, mærker deres angst og overværer mange stærke følelser qua den virkelighed, brugerne lever i, som kan være karakteriseret ved eksempler på depression, smerte, svigt, overgreb, vold samt fortællinger om hårde opvækstvilkår præget af vold, overgreb, omsorgssvigt m.m. (Isdal, 2021, s. 71). De indirekte belastninger kan på lang sigt være mere sundhedsskadelige end de direkte hændelser, da arbejdspladsen ofte ikke har rutiner for indirekte belastninger (Isdal, 2021, s. 48). De indirekte belastninger som socialarbejderen bliver eksponeret for, er den mest almindelige og vedvarende belastning som mange socialarbejdere bliver udsat for (Isdal, 2021, s. 71). I citatet udtrykker Lis, at arbejdet er psykisk belastende, hvilket kan skyldes de indirekte hændelser, som hun oplever hver dag. De direkte belastninger er ifølge Isdal episoder, som eksempelvis vold, trusler, chikane, krænkelser, grænseoverskridende adfærd, seksualiseret adfærd, selvskadende adfærd m.m. (Isdal, 2021, s. 64). De direkte belastninger vil på sigt kunne medføre, at socialarbejderen udvikler et kronisk forhøjet beredskab (Isdal, 2021, s.65). Lis fortæller, hvordan voldsomme episoder, hvor der bliver smækket hårdt med dørene, og hvor der bliver ytret dødstrusler mod hende eller hendes kolleger, sidder i hende bagefter. Det kan ifølge Isdal kategoriseres som en direkte belastning. Lis og Tine oplever begge indirekte og direkte belastninger i deres arbejde, som påvirker dem i så høj grad, at det har en negativ indvirkning på deres privatliv. Tine beskrev i ovenstående citat, hvordan arbejdet kan have en negativ indvirkning på hendes privatliv, da hun ofte aflyser sine private aftaler pga. arbejdet. Men Tine er langt fra den eneste af socialarbejderne, som ytrer dette. Faktisk var det en oplevelse alle socialarbejderne fortalte om i interviewene. Jeg vil derfor supplere Tines beskrivelse med yderligere citater fra to socialarbejdere

fra varmestuen i Vejle, for at demonstrere, at dette fænomen er en tendens, som jeg fandt frem til i mine interviews:

” (...) Jeg er faktisk et meget socialt menneske, men jeg oplever nogle gange, at jeg simpelthen ikke orker at høre på andre mennesker, når jeg har fri. Altså jeg kan godt tænke, ”årh så hold da kæft altså”, så har jeg bare brug for at være mig selv. Det er egentlig ikke sådan, at jeg er som menneske, men jeg kan godt være fyldt, når jeg kommer hjem (...)”- Fie

” (...) Jeg kan godt være ekstra træt, når jeg kommer hjem. Jeg kan også godt mærke, at jeg bliver fyldt op på min sociale konto på mit arbejde. Så jeg har ikke et behov for at være supersocial med mange mennesker, når jeg kommer hjem fra arbejde” – Pia

Begge citater viser, hvordan socialarbejderne oplever, at arbejdet har en indvirkning på deres lyst til at være sammen med andre mennesker, da de føler, at arbejdet opfylder deres sociale konto. Endvidere beskriver Fie, at det faktisk ikke er sådan hun er som menneske, men at hun bare er mentalt fyldt op med sociale indtryk, når hun kommer hjem. Dette kan skyldes, at de har brugt sig selv som redskab hele dagen og derfor har brug for ro, når de kommer hjem. Dette kan skyldes, at de under mange daglige samtaler med brugerne anvender deres følelsesarbejde, hvilket dræner socialarbejderne følelsesmæssigt. Jeg opfatter citatet med Pia som, at hun normalt er en person, der er meget social og godt kan lide at bruge tid sammen med sin familie og venner, men at hun pga. sit følelsesmæssige arbejde ikke har overskuddet til at være social, når hun kommer hjem. Jeg spurgte i begge interviews, hvad Fie og Pia laver, når de kommer hjem. Hertil svarede de, at de havde brug for at være alene, gå en tur med hunden eller ligge på sofaen og se fjernsyn. Jeg anser, at grunden til, at de ikke har behov for at være sociale i deres fritid, er fordi de i løbet af dagen har været sammen med 40-60 brugere, som hver især kræver omsorg og nærvær. Dette kan gøre, at socialarbejderne ikke har overskud til at socialisere med andre i deres privatliv, da de har brug for en pause efter at have gjort det hele dagen. Grunden til, at socialarbejderne enten aflyser eller ikke har overskuddet til sociale aktiviteter, kan også ses i forlængelse af Goffmans begreber *frontstage* og *backstage*, da de under deres arbejdsdag præsterer og bruger deres følelser i arbejdet. Dette kan medføre, at når de så har fri og befinder sig i deres *backstage*, så har de ikke det samme overskud til at præstere yderligere overfor eksempelvis venner og veninder. I dag bruger mange mennesker

hovedparten af deres vågne timer på arbejde, hvilket også bruger meget af vores energi. Men det negative ved det følelsesmæssige arbejde er, at det påvirker individet i så høj grad, at det kan hæmme overskuddet til at interagere med familie og venner. Min vurdering er, at eksempelvis en revisor ikke bruger sig selv følelsesmæssigt i samme grad som en socialarbejder. Dette har konsekvenser for den enkelte socialarbejder, men også for familien og omgangskredsen, da de skal forholde sig til, at deres kære er følelsesmæssigt mættet pga. arbejdet, og derfor ikke har det samme overskud til at interagere med familien. Socialarbejderen kan i forlængelse heraf udvikle en følelse af utilstrækkelig overfor sin familie, hvilket de færreste mennesker ønsker. Dette kan fortsætte i en ond spiral, hvor socialarbejderen både føler sig utilstrækkelig på arbejde og hjemme.

7.1.1. Når arbejde og privatliv flyder sammen

I interviewet med socialarbejderen Lotte fra Fredericia, fortæller hun om sin oplevelse af indimellem at opleve, at der er brugere, som kommer mere ind under huden end andre, og hvordan dette efterfølgende påvirker hende:

*”På et tidspunkt snakkede jeg rigtig meget med en bestemt bruger. Det var lidt ligesom, at da jeg snakkede for meget med ham, så begyndte jeg at have svært ved at sove. Det var som om, at den her usundhed ligesom krøb ind under min hud. Så det er nogens mentale og følelsesmæssige skader og usundheder, der kommer ind (...) ” **In: Hvad gør du når du kan mærke at du har det sådan, og brugerne påvirker dig mentalt?** Øvelsen i ikke at lade det påvirke er svært. Det er det her med at absorbere brugernes lidelser. Bagefter, når jeg kommer hjem, har jeg brug for ro. Jeg skal simpelthen meditere (...).”*

Lotte fortæller, at det er svært ikke at absorbere brugernes lidelser, hvilket jeg ser kan være en af konsekvenserne ved det følelsesmæssige arbejde. Socialarbejderne kan ikke bare tænde eller slukke for deres følelser og dermed lade være med at blive påvirket af det brugere fortæller, eller slukke for følelserne når de kommer hjem. I slutningen af citatet beskriver Lotte det samme som de øvrige socialarbejdere gør. Nemlig at hun har brug for ro, når hun kommer hjem, fordi det følelsesmæssige arbejde er så krævende, at også Lotte har brug for ro, når hun kommer hjem. Absorberingen af brugernes lidelser vil jeg se i belysning af Mary Cerney, som har lavet et studie af terapeuter, som arbejder med traumeofre. Hun fandt frem til, at terapeuterne absorberer brugernes lidelser, og

formulerede det således, at terapeuterne ” *Have taken over the pathology*” of the clients”. Cerney mener, at denne krænkelse af selvfølelsen som terapeuter af traumeofre oplever, kan være så overvældende, at de på trods af deres bedste indsats, begynder at udvise de samme egenskaber som deres patienter. Dvs. at de oplever en ændring i deres interaktion med verden, dem selv og deres familie (Figley, 1995, s. 1-4). Jeg ser her en sammenhæng mellem, at socialarbejderne arbejder med brugere, som har forskellige traumer, og de terapeuter som Cerney studerede, der også arbejder med traumeofre. Her fandt Cerney frem til, at terapeuterne begyndte at få påtrængende tanker, mareridt og angst, samtidig med, at de selv har brug for hjælp til at håndtere deres traumer, så de kan forebygge, at arbejdet på sigt får en negativ indvirkning på deres velbefindende (Figley, 1995, s. 1-4). Det professionelle arbejde med fokus på lindring af klienters følelsesmæssige lidelse, inkluderer automatisk at absorbere information, der handler om lidelse. Charles Figley har studeret dette fænomen gennem de sidste mange år og begrebet har gennem årene skiftet navn fra udbrændthed, til sekundær traumatisering. I dag går det under betegnelsen compassion fatigue (Figley, 1995, s. 1-4). Ud fra dette ser jeg ligheder i Lottes absorbering af brugernes lidelser, og at dette påvirker hende i hendes interaktion med verden. Hun havde svært ved at sove om natten pga. brugerens lidelse, hvilket jeg tolker som det Mary Cerney kalder ’påtrængende tanker’. Dette er et resultat af, at brugerens lidelse sidder så godt fast i Lottes hukommelse, at hun ikke kan lade være med at tænke på det, når hun kommer hjem. Som Mary Cerney nævner, er det vigtigt, at Lotte får professionel hjælp til at håndtere de traumer, hun oplever i det følelsesmæssige arbejde, så det ikke udvikler sig yderligere. Jeg tolker citatet sådan, at Lotte føler sig alene med denne følelse, og at det ikke er noget hun har italesat med en professionel, ledelsen eller sine kollegaer. Hun nævner nemlig ikke noget om, at hun har bearbejdet dette med en professionel eller via arbejdet. Lotte giver udtryk for, at det er noget, hun selv håndterer derhjemme ved at meditere og få ro, hvilket jeg ser som problematisk. Det virker nemlig ikke til, at hun har fået det bearbejdet i og med, at hun fortsat tænker på brugeren om natten, når hun skal sove. Derfor anser jeg, at Lotte og hendes kollegaer har brug for professionel rådgivning til at håndtere denne compassion fatigue/absorbering af brugernes lidelser.

7.1.2. Overgange mellem arbejde og privatliv

I forlængelse af Goffmans begreber *frontstage* og *backstage*, er det vigtigt, at socialarbejderne finder en god overgang mellem arbejdsliv og privatliv - altså ens *frontstage* og *backstage* (Isdal, 2021, s. 271). Det er selvfølgelig væsentligt for alle mennesker at finde en god balance mellem arbejdsliv og privatliv, men det særligt udfordrende ved følelsesarbejde er, at socialarbejderne

bliver udsat for mange psykiske belastninger, som kun rammer andre faggrupper i meget begrænset omfang. Isdal sammenligner soldater og socialarbejdere med hinanden, da han mener, at socialarbejdere har samme risiko som soldater, i forhold til, at begge befinder sig i en krigsmodus i den tidsperiode, hvor de er i ”krig”. Der er derfor stor risiko for at tage den tilstand med sig hjem, da det er kendetegnene for krop og sjæl at være i en krigsmodus (Isdal, 2021, s. 271). Når socialarbejderne kommer hjem, kan de risikere at reagere på samme måde, som hvis de stadig befandt sig i samme tilstand som på arbejdet. Derfor mener Isdal, at det er vigtigt for socialarbejderne, at de har nogle gode overgange mellem arbejde og hjem (Isdal, 2021, s. 271). I et af mine interviews beskriver Tine, hvordan hun har oplevet følelsen af at være i en krigsmodus. I interviewet fortæller Tine i optakten til citatet om et par episoder fra varmestuen, hvor nogle af brugerne har været i dårligt humør. De har skændtes, råbt ad hinanden og personalet samtidig med, at brugerne har været tæt på at komme op og slås med hinanden. Derudover er der også en af brugerne, som har prøvet at hente en kniv i personalekøkkenet, for at ville true en anden bruger. Dog fandt han ikke en kniv og kunne derfor ikke gennemføre sin trussel. Disse oplevelser anses som både indirekte og direkte hændelser ifølge Isdal. De indirekte hændelser er eksempelvis en situation, hvor brugerne har råbt ad hinanden, hvorimod de direkte hændelser ses i selve truslerne og optakten til fysisk vold (Isdal, 2021, s. 64& s. 70-71).

”In: Hvordan påvirker hændelser dig både imens de står på og efterfølgende?

T: Imens det står på kører jeg meget på adrenalin. Jeg ved ikke om det lyder mærkeligt, men man går over i sådan et krigshumør. Man går over i sådan et krigsberedskab som man hele tiden er på, som om, at man hele tiden er på overarbejde. Som om, at man hele tiden er i sådan en krigszone. Altså så overlever du jo på den her adrenalin af, at du har antennerne ude hele tiden og føler noget hele tiden. Du skal lige slukke en brand her og lige slukke en anden brand derovre. Og så bliver jeg bagefter, når jeg kommer hjem, frustreret, udbrændt og ked af det og irriteret og sur. Jeg kommer sådan hele følelsesregistret igennem – Tine. ”

Når Tine fortæller, at hun slukker forskellige ”brande” rundt omkring, opfatter jeg, at hun føler sig afmægtig, og at hun føler, at hun ikke kan stille noget op, eller gøre noget for at forhindre brandene i at opstå. Derfor føler hun sig afmægtig over ikke at kunne løse problemerne tilstrækkeligt, da brugerne bliver ved med at have en voldsom og grænseoverskridende adfærd og ikke lytter til

hende. Denne følelse gør hende udmattet både mens situationen står på, når hun kommer hjem og i de efterfølgende dage på arbejdet. Når Tine siger, at hun har antennerne ude hele tiden, tolker jeg det som om, at hun selvfølgelig i situationen er opmærksom på alt, hvad der sker, samtidig med, at hun fremadrettet har antennerne ude, når hun møder ind på arbejde, da denne oplevelse har påvirket hende. I slutningen af citatet fortæller Tine, at hun kommer hele følelsesregistret igennem, hvilket jeg anser som en konsekvens ved direkte og indirekte hændelser. Tine fortæller, at hun er meget påvirket af hændelsen, når hun kommer hjem. Det opfatter jeg som, at hun på arbejdet ikke har fået bearbejdet episoden eller debriefet med hendes kollegaer. Det illustrerer, at Tine ikke har mulighed for i situationen at få skabt en god overgang mellem hendes arbejdsliv og privatliv, hvilket også kan være rigtig svært i øjeblikket, hvis socialarbejderen har brug for at tale med en professionel eller sine kollegaer om hændelsen/hændelserne. Der kan let gå flere dage inden det næste personalemøde finder sted, eller flere måneder inden det næste supervisorsmøde finder sted. Her beskriver Tine, at *”der gik nogle dage inden jeg rigtigt fik snakket med en kollega om det der skete. Og det var først da det rigtigt var begyndt at presse sig på, og der, hvor jeg kunne mærke, at jeg var tæt på et meltdown”*- Tine. De to ovenstående citater indikerer, at Tine har følt sig udrændt og tæt på et meltdown, samt at det påvirker hende rigtig meget, når hun kommer hjem. Dette kan have negative konsekvenser for hendes trivsel og sundhed.

Hvis ledelsen og den enkelte socialarbejder ikke er opmærksom på at gøre noget ved udviklingen af compassion fatigue, kan det ende med, at socialarbejderen bliver sygemeldt med en depression (Isdal, 2021, s. 134). Dette har også konsekvenser for socialarbejderens privatsfære, da det betyder, at socialarbejderen er syg og ikke længere har de samme ressourcer til at fungere som partner, forælder og ven/veninde (Honneth, 2015, s. 14-19). Jeg vil i tredje analysekapitel præsentere ledernes udsagn til, hvad de konkret gør for at modvirke, at socialarbejderne bliver ramt af medfølelsestræthed.

Under mit interview med Fie fra varmetuen i Vejle har hun beskrevet, hvordan hun dagligt skaber en overgang på køreturen mellem hjem og arbejde, samt hvilken indvirkning det har på hende: *” (...) Jeg har heldigvis et kvarters køretur hjem, og jeg tænker, at det er rigtig godt lige at få rensset hovedet (...) – Fie. ”*

Isdal mener, at når man arbejder med mennesker og hermed har et højt følelsesmæssigt arbejde, hvor kroppen og opmærksomheden er i højeste beredskab, så er det essentielt at have en god

overgang mellem hjem og arbejde, hvor man formår at koble fra og forberede sig på overgangen mellem privat og professionel rolle (Isdal, 2021, s. 272-273). Endvidere mener Isdal, at det er vigtigt, at man som individ tager ansvar for at sikre sine overgangsritualer, som eksempelvis Fie gør ved at bruge køreturen til at rense hovedet (Isdal, 2021, s. 273). Dette anser jeg også har en indvirkning på, at hun har overskud til rollen som mor, ægtefælle og ven/veninde. Hvis man ikke formår at skabe gode overgange, så tolker jeg, at man risikerer at tage medfølelsestræthed, irritabilitet og rastløshed med hjem, hvilket kan påvirke socialarbejderens privatliv. Det negative humør, der er affødt af arbejdet, kan reflekteres i interaktionen med familien. Derfor er det essentielt, at socialarbejderne får de fornødne redskaber til at skabe god overgang mellem arbejde og hjem.

Ud fra ovenstående afsnit ses det, hvordan medarbejderne både formår og ikke formår at skabe det psykologen Per Isdal mener er relevant, når man arbejder med mennesker: At skabe gode overgange mellem frontstage og backstage (Goffman, 2014, s. 5 & 15). Jeg anser, at det både er individets ansvar at skabe disse overgange, men det er i høj grad arbejdspladsen og ledelsens ansvar.

Delkonklusion

På baggrund af ovenstående analyse kapitel har jeg fundet frem til, at det har en indvirkning på socialarbejdernes privatliv, at de hver dag yder følelsesarbejde. Socialarbejderne bruger forskellige overlevelsestrategier for at undgå at tage arbejdet med hjem, da det kan være for hårdt at tænke på brugernes skæbner i deres privatliv.

I analysen ses det, at socialarbejderne i høj grad drænes af det følelsesmæssige arbejde som de hver dag yder, hvilket gør, at de har mindre overskud i deres privatsfære. Dette går ud over socialarbejderen selv og vedkommendes omgangskreds. Det følelsesarbejde, som dræner socialarbejderne, er, at de bruger sig selv som redskab i interaktionen med udsatte mennesker, hvor de skal udvise rummelighed, omsorg og nærvær over for brugerne, som har forskellige problematiske livsomstændigheder. Brugernes udsatte skæbner, som socialarbejderne dagligt møder, involverer historier om overgreb, vold, ensomhed, økonomiske problematikker, hjemløshed, problematikker, misbrugsproblematikker m.m. Socialarbejderne møder i deres arbejde både indirekte og direkte belastninger fra brugerne, som påvirker dem og gør, at de er i høj risiko for at blive sygemeldte. Det følelsesmæssige arbejde som socialarbejderne yder, fylder meget for dem og

har en negativ indvirkning på deres privatliv, hvor de ofte aflyser aftaler med venner/veninder, da de ikke har overskuddet til at socialisere med andre mennesker efter arbejde, og i stedet foretrækker at være alene.

Analysen viser derudover, at det er vigtigt for socialarbejderne at skabe gode overgange mellem arbejde og hjem, hvor nogle oplever overgangen hårdere end andre. Voldsomme hændelser har en indvirkning på socialarbejdernes følelser, humør og krop flere timer efter hændelsen er sket og gør også, at socialarbejderen føler sig udrændt, stresset og frustreret. Samtidig føler socialarbejderne, at de gør en forskel for brugerne, hvilket jeg ser som grundlaget for, at de bliver i arbejdet.

I forlængelse af ovenstående to afsnit har jeg fundet frem til, hvordan arbejdslivet har en indvirkning på socialarbejdernes privatliv. Derfor vil jeg i sidste analyseafsnit inddrage socialarbejdernes syn på, hvilke sundhedsfremmende tiltag - eksempelvis supervision - de i forvejen synes fungerer godt i deres følelsesarbejde, og om de ønsker flere eller nye sundhedsfremmende tiltag til forebyggelse af udrændthed, stress og compassion fatigue. Hertil vil jeg også inddrage ledernes holdninger til, hvorvidt de ønsker flere sundhedsfremmende tiltag, og hvad de mener dette kunne bidrage til for socialarbejderne.

8.0.Arbejdspladsens rolle

Dette kapitel har til hensigt at besvare underspørgsmålet: *”Hvad kan arbejdspladsen gøre for at forebygge negative følgevirkninger af det følelsesmæssige arbejde som socialarbejderne yder?”*

8.1.Organisationens overordnede ansvar

Kirkens Korshær skal ligesom alle andre arbejdspladser efterleve arbejdsmiljøloven, hvor det i §1 fremgår, at det skal *”tilstræbes at skabe et sikkert og sundt arbejdsmiljø, der til enhver tid er i overensstemmelse med den tekniske og sociale udvikling i samfundet (..)”* (Bekendtgørelse af lov om arbejdsmiljø, §1, LBK nr. 1084 af 10/09/2017).

Arbejdspladsen har både ansvaret for det fysiske og psykiske arbejdsmiljø. Derudover fremgår det af §17, at *”Arbejdsgiveren skal gøre de ansatte bekendt med de ulykkes- og sygdomsfarer, der eventuelt er forbundet med deres arbejde.”* og af § 38, at *”Arbejdet skal planlægges, tilrettelægges og udføres således, at det sikkerheds- og sundhedsmæssigt er fuldt forsvarligt.”* ((Bekendtgørelse af

lov om arbejdsmiljø, §17 & § 38, LBK nr. 1084 af 10/09/2017). Arbejdsgiverne har altså ansvaret for at sikre socialarbejderens trivsel og forebygge eventuelle fremtidige sygemeldinger.

Kirkens Korshær har en Falck Healthcare ordning, som indebærer, at ansatte og frivillige døgnet rundt kan kontakte en hotline med psykologer. Der ydes rådgivning telefonisk eller ved fysisk fremmøde, hvis de har været involveret i alvorlige hændelser som eksempelvis arbejdsulykke med alvorlige kvæstelser, dødsfald som følge af arbejdsrelateret ulykke, trafikuheld i forbindelse med udførsel af arbejde (Internt dokument, Serviceaftalen, 2011)³. Socialarbejderne kan højest få fire konsultationer i forbindelse med alvorlige hændelser uden ekstra omkostninger. Derudover skal socialarbejderne oplyse cpr-nummer, når de kontakter tjenesten. Lederen af varmestuen i Fredericia, Bjarne, udtaler, at *”Falck Healthcare er mere ved krisehjælp, det er mere hvis man er syg (...) Det er, hvis den er helt derude ”*. Som det fremgår af det interne dokument og Bjarnes udtalelse, har Kirkens Korshær ikke nogen specifik sundhedsfremmende tiltag, som de ansatte kan bruge i deres følelsesarbejde. På sigt kan dette have konsekvenser for, at de ansatte risikerer at blive sygemeldte med stress, udbrændthed eller compassion fatigue.

8.1.1. Supervision

Med min induktive tilgang i mine interviews har jeg været nysgerrig på at få socialarbejdernes holdning til, hvilke faktorer, der kan have en gavnlig indflydelse på, at de både på kort og lang sigt kan blive ved med at udføre følelsesarbejde. Alle socialarbejderne nævnte, at de finder det givende at få supervision af en ekstern supervisor, samt, at de gerne vil have det oftere. Nedenfor vil jeg præsentere to citater fra to forskellige socialarbejdere fra Vejle, og efterfølgende et citat fra Tine fra Fredericia:

”En ekstern supervisor er god til at få vendt en hændelse, og få nogle værktøjer, og få sat nogle ord på en hændelse eller en bruger. Jeg synes godt, at der må blive brugt flere timer på supervision (...). Jeg synes supervision ville være sundhedsfremmende og forebyggende for det her arbejde med denne her målgruppe” - Mie.

³ Det interne dokument har jeg fået af ledelsen hvoraf jeg har fået tilladelse til at bruge det i specialet. Dokumentet er ikke vedhæftet, da det er et fortroligt dokument med følsomme oplysninger om organisationen og deres serviceaftale med Falck Healthcare.

”Det vil selvfølgelig være fint, hvis vi havde mere supervision (...). Jeg synes 1 gang i måneden ville være helt fint. (...), når der er en anden, som ligesom faciliterer det, så kommer man nogle gange lige et spadestik dybere ned, og det synes jeg er sundt nok. Når vi eksempelvis tager en bestemt bruger op, eller en bestemt situation, så er det på en eller anden måde lidt nemmere ” – Fie

Mie nævner, at supervision kan være et værktøj til at få sat ord på hændelser eller en specifik bruger, hvilket jeg forstår som, at hun ikke synes, det er noget, de er gode nok til i hverdagen, og som kun sker, når de sammen deltager i en supervision. Jeg forstår Mies fortælling sådan, at hun mener, at ledelsen ikke formår at skabe et rum, hvor det svære ved følelsesarbejdet bliver italesat, og hvor der ikke bliver sat ord på en hændelse eller mere konkret en bestemt bruger. Samtidig giver ledelsen ikke de fornødne værktøjer til, at hun kan håndtere det følelsesmæssige arbejde med brugerne, og hun har derfor behov for en ekstern supervisor. Endvidere nævner Mie, at supervision vil være forebyggende i arbejdet med denne målgruppe. Her tolker jeg, at Mie refererer til det følelsesmæssige arbejde som de hver dag yder over for brugerne, og hvor Mie udtrykker, at de har brug for andre redskaber. Isdal mener, at der er tre vigtige arenaer for, at socialarbejdere bedre kan håndtere arbejdets faglige og følelsesmæssige udfordringer: Debriefing, vejledning og konsultation (Isdal, 2021, s. 195). Debriefing kan socialarbejderne enten bruge over for hinanden, sammen med lederen eller med en professionel. Målet med debriefing er bearbejdning og afgiftning (Isdal, 2021, s.196). Vejledning (supervision) har som formål at støtte socialarbejderen i at udføre sit arbejde bedst muligt. Her skal supervisionen både fokusere på brugerne og på hjælperen selv (Isdal, 2021, s. 199). Konsultationen har et rent fagligt fokus, der ofte fokuserer på handling og ikke på følelser, og har derfor ingen effekt i forhold til bearbejdning (Isdal, 2021, s. 200).

Fie udtrykker, at de ved supervision kommer mere i dybden, hvilket jeg opfatter som, at de kommer i dybden med, hvordan det følelsesmæssige arbejde med en udsat målgruppe påvirker dem, og hvordan én enkelt bruger faktisk kan fylde så meget, at de føler behov for at vende den bestemte bruger under supervisionen. Der kan eksempelvis være en enkelt bruger, som har krævet meget af deres følelsesmæssige arbejde, og hvor de måske også har absorberet nogle af brugerens problematikker. Eller også er de ved at nå et punkt, hvor de føler sig magtesløse over for brugeren, og oplever en medfølelsestræthed og frustration i interaktionen med den pågældende bruger. Det kan efterfølgende blive nemmere for socialarbejderne at håndtere deres følelsesmæssige arbejde, hvis de har modtaget ekstern supervision.

Tine fra Fredericia supplerer de andre socialarbejders ønske om mere ekstern supervision i følgende citat.

” (...) Jeg synes, at det giver helt vildt meget at have de her supervisioner. Det giver lidt nogle andre måder at se tingene på, hvilket er godt. Jeg synes som minimum, at der burde være supervision hver anden måned. Jeg synes ikke, at der må gå længere tid, da der sker en masse ting hele tiden, og der er hele tiden en masse problemer.

Int: Hvad tænker du kan modvirke, at du bliver udbrændt i dit arbejde?

Når vi får noget mere supervision (...). – Tine

Jeg tolker citatet som, at Tine har samme opfattelse som de andre socialarbejdere om, at det følelsesmæssige arbejde er så hårdt, at hun/de har brug for ekstern supervision, da de er udsat for mange direkte og indirekte (Isdal, 2021, s.64-71) hændelser med brugerne. Derfor mener hun, at det er nødvendigt at have supervision hver anden måned, da det ellers kan resultere i, at socialarbejderne bliver sygemeldte med enten udbrændthed eller compassion fatigue. Det følelsesmæssigt opslidende arbejde, der tynger dem, og gør, at de har brug for systemiseret supervision, er f.eks. tilstedeværelsen af trusler, grænseoverskridende adfærd, seksuelt upassende adfærd fra brugerne, vidne til vold eller fortællinger om brugernes problematiske livsomstændigheder. Men hvordan er lederens opfattelse af den eksterne supervision og den ledelsesmæssige sparring?

Lederen fra Fredericia udtaler: *”Jeg tænker, at når vi kører supervision hvert kvartal, så synes jeg, at det er et passende tidsinterval. Som leder har jeg også samtaler med medarbejderne som ligesom kan være sparring og sådan noget”*- Bjarne Dahlmann. Jeg opfatter, at Bjarnes udtalelse er modstridende med opfattelsen blandt socialarbejderne, da de ikke opfatter, at supervisionen foregår ofte nok. Dog vil jeg ikke negligere, at lederens holdning om, at supervisionen foregår i tilstrækkelig grad, også kan bunde i et hensyn til de rammer og ressourcer, som er til rådighed for varimestuen, og som lederen har det overordnede ansvar for. Som lederen fra Vejle, Regina, udtrykker det: *”Vi har ikke uanede ressourcer i organisationen”*.

Jeg mener, at det oplagt er positivt, at Bjarne har samtaler, sparring og andet med socialarbejderne, da det viser, at han står til rådighed for at tale med sine medarbejdere. Jeg tolker dog, at socialarbejderne ikke har opfattelsen, at ledelsen kan løfte arbejdets følelsesmæssige belastninger

og give konkrete værktøjer m.m. Derfor anser jeg, at lederen Bjarnes sparring i overvejende grad vil foregå på et konsultationsniveau, som handler om socialarbejdernes faglighed, og ikke på deres følelser (Isdal, 2021, s. 201). Dette kan være årsagen til, at socialarbejderne efterspørger ekstern supervision.

8.1.2. Sundhedsfremmende tiltag

I forlængelse af ovenstående afsnit om socialarbejdernes behov for yderligere ekstern supervision, har socialarbejderne i interviewene givet udtryk for, at de gerne vil have flere sundhedsfremmende tiltag, for at fremme et godt psykisk arbejdsmiljø, hvor socialarbejderne har mulighed for at få vejledning, metoder m.m. til at bearbejde/håndtere det følelsesmæssige arbejde. Hertil fortæller en socialarbejder fra Vejle: *"Jeg kunne dybest set godt tænke mig flere tilbud. Der er nogle ting, vi godt kunne gøre bedre"* - Mie.

Jeg tolker citatet sådan, at Mie gerne vil have flere tilbud, som hjælper hende med at håndtere det følelsesmæssige arbejde. Eksempelvis debriefing med en professionel, som finder sted kort tid efter en dramatisk hændelse er sket (Isdal, 2021, s. 195). Mie fortæller, at de godt kunne gøre nogle ting bedre. Her tror jeg hun både refererer til, at der godt kunne være flere professionelle debriefings muligheder, og at hun ikke synes, at de er gode nok til at lave kollegial supervision, hvor de sammen får snakket dagen igennem, og hvor de ikke skal lægge bånd på deres sande følelser.

Også Tine fra Fredericia fortæller, at det er vigtigt med fokus på både professionel og kollegial debriefing og supervision.

"Det her med, at vi kan snakke sammen efter lukketid, og at man ligesom får lov til at puste ud. Vi skal have nogle at læsse af på. Jeg tror faktisk, at det psykiske arbejdsmiljø hernede er det, som er det hårdeste. Så jeg tænker, at det, der er vigtigt, er, at man har nogle at snakke med. Det kan både være kollegaer eller andre professionelle (...)" - Tine

Jeg anser, at Tine mener, at de har brug for faste rammer omkring, at de efter åbningstiderne kan snakke, sparre og debriefe med kollegerne, med henblik på at bearbejde de daglige episoder. Tine fortæller, at hun tror det psykiske arbejdsmiljø er det hårdeste ved arbejdet. Her oplever jeg, at hun refererer til det følelsesmæssige arbejde som de dagligt udøver, som i længden dræner dem. Særligt

hvis socialarbejderne mangler debriefing eller supervision, hvilket kan forebygge udbrændthed og compassion fatigue, da socialarbejderne får et rum til håndtering og bearbejdning af det følelsesmæssige arbejde. Tine refererer til, at det kunne være godt at have andre professionelle at snakke med. Jeg mener, at hun hentyder til en ekstern supervisor eller en psykolog/terapeut, som socialarbejderne kan henvende sig til, hvis de har brug for debriefing eller samtaler omkring arbejdet. Lis fra Vejle deler samme holdning som Tine: *”Jeg synes også godt, at det kunne være en hjælp, hvis der var f.eks. en psykolog, som man kunne ringe til, hvis man havde behov for det efter nogle bestemte hændelser, når man kommer hjem ”* – Lis

Ud fra ovenstående citater ses det, at socialarbejderne er enige om, at de ønsker sig flere sundhedsfremmende tiltag. Her mener jeg, at det kunne være essentielt for det forebyggende arbejde, hvis socialarbejderne havde flere professionelle, de kunne kontakte efter behov - både individuelt eller kollektivt - da dette vil kunne bidrage til, at de får bearbejdet direkte og indirekte hændelser (Isdal, 2021, s. 64 & 70-71). Samtidig kan de få nogle konkrete redskaber og metoder til, hvordan de fremadrettet kan håndtere det følelsesmæssige arbejde, med henblik på ikke at blive sygemeldt eller opleve compassion fatigue. Hertil mener Mathiey (2012) også, at det er vigtigt, at man på arbejdspladser er opmærksom på, hvordan man deler historier med hinanden, da socialarbejdere i hårde jobs er i risiko for tertiær traumatisering. Dette indebærer, at socialarbejderne bringer brugernes traumatiske historier eller voldsomme hændelser videre på en sådan måde, at kollegaerne også bliver belastet af de historier/episoder (Isdal, 2021, s. 203). Derfor er det vigtigt, at socialarbejderne får professionel rådgivning til, hvordan de kan undgå at udsætte hinanden for tertiær traumatisering.

8.1.3. En kulturændring i Kirkens Korshær

Jeg har i min åbne induktive tilgang været interesseret i, hvad der kan gøre, at Kirkens Korshær bliver bedre til at håndtere det følelsesmæssige arbejde. En socialarbejder fra Vejle fortæller: *”Det handler om, at vi skal ændre en kultur og et tankesæt. Vi bliver nødt til at gå den nye vej, hvis vi skal finde ud af, om det her er noget, der virker. Det er noget, der skal ske ledelsesmæssigt, og det skal være på et højere organisationsplan, at der skal ske denne ændring. Hvor der skal sættes fokus på sundhedsfremmende tiltag, og at det ikke skal være tabuiseret at tale om, hvordan arbejdet påvirker en ”* - Mie

Jeg opfatter Mie's fortælling som, at hun mener, at der skal ske en kulturændring i Kirkens Korshær. Denne ændring skal ske på et ledelsesmæssigt plan, og det er hermed ikke noget socialarbejderne alene kan gøre. Jeg tror de sundhedsfremmende tiltag, hun refererer til, handler om, at der i højere grad burde blive fokuseret på, hvor følelsesmæssigt belastende et arbejde det er de yder hver dag, og at de har brug for flere tiltag for at kunne holde til arbejdet i længden. Endvidere oplever jeg, at Mie har opfattelsen af, at det er tabuiseret at tale om, hvordan arbejdet påvirker en i organisationen. Det er først og fremmest problematisk for et sted, hvor der foregår så meget følelsesarbejde. Jeg tolker, at Mie mener, at ledelsen svigter at få området normaliseret, da der er konsekvenser og påvirkninger ved det følelsesarbejde som de udfører. Det er ledelsens ansvar at foretage en kulturændring, hvor der bliver sat fokus på forebyggende og sundhedsfremmende tiltag, der kan forhindre, at socialarbejderne bliver sygemeldte.

Lederen Regina Pedersen fra Vejle deler samme synspunkt som socialarbejderne i forhold til, at der kunne komme flere sundhedsfremmende tiltag: *"En psykologordning kunne være en hjælp til det forebyggende. Jo flere hjælpemidler der er – jo bedre er det også at forebygge. Nogle trives med at tale med kollegaer. Nogle vil gerne snakke med deres mand om det. Nogle trives med at gå en tur alene og bare sige, at de skal komme op på hesten igen. Jo flere muligheder der er, ville være det bedste, og så er det jo igen, at jeg tænker, hvad er det medarbejderne har behov for, og hvad er det de vil bruge"* - Regina.

Ud fra citatet får jeg indtrykket, at Regina gerne vil have flere sundhedsfremmende tiltag i organisationen, da det vil kunne fremme et godt arbejdsmiljø med værktøjer, som socialarbejderne kan bruge i deres følelsesarbejde. Dog har Regina som leder et hensyn til og ansvar for varmetuens givne rammer og ressourcer. Derfor vil hun gerne være sikker på, at socialarbejderne også vil bruge hjælpemidlerne. Men i og med, at socialarbejderne er så forskellige og de har forskellige behov i at håndtere arbejdet, så er det derfor også vigtigt, at der er flere sundhedsfremmende tiltag for både at rumme de kollegaer, der taler sammen, og dem, der måske ikke har en partner, der har lyst til at høre om deres partners arbejdsdag, da den kan være for hårdt og trist og kan skabe bekymringer hos partneren.

8.1.4. Afkobling i løbet af arbejdsdagen

Flere socialarbejdere har under interviewene fortalt, at de ikke har pauser i løbet af en arbejdsdag. Når de spiser frokost, så foregår det sammen med brugerne. Her har socialarbejderne hver især fortalt, at de ville opleve det som en god ting, hvis der var pauser i løbet af arbejdsdagen, da det

ville kunne gøre, at de ville kunne være sig selv. Her fortæller en socialarbejder: ”Jeg tænker, at det ville være en god ting, hvis vi fik pauser. Det kunne sagtens være en af de konkrete forslag til, hvordan man kan forebyggende udbrændthed og stress, fordi man faktisk har 30 minutter, hvor man må stemple ud, og bare koncentrere sig om sig selv og sine egne tanker. Ligesom stemple helt ud” – Mie.

I citatet får jeg indtrykket af, at Mie ser pauserne som et sundhedsfremmende tiltag, som vil kunne forebygge stress og udbrændthed. Dette mener jeg hænger sammen med, at hun siger, at man bare vil have 30 minutter for sig selv - altså en ”pause” fra brugerne, hvor man ikke skal yde følelsesarbejde, men egentlig bare kan slappe af, koble fra og kun tænke på sig selv. I pauserne skal socialarbejderne ikke gøre brug af begreber som *deep acting* eller *surface acting*. De kan være dem selv og eventuelt bruge pausen til at snakke med en kollega, hvor de har mulighed for at lave en kollegial debriefing, hvis der er behov for det. Endvidere kan pauserne gøre, at socialarbejderne lærer hinanden bedre at kende og knytter stærkere bånd til hinanden. Som afsnittet ’Kollegial støtte og sammenhold’ viste, udtrykte Lotte fra Fredericia, at hun ikke følte, at hun havde tid til at interagere med sine kollegaer på et dybere plan, da hun kun føler, at hun har tid til brugerne. Her mener jeg, at pauser kan have en gavnlig effekt for det kollegiale sammenhold. Endvidere anser jeg, at pauserne kan have en effekt for at forebygge udbrændthed, stress eller compassion fatigue, da socialarbejderne får et rum, hvor de kan koble af i løbet af deres arbejdsdag. Hvis de ikke har pauser, så vil arbejdsdagen hurtigt være ovre, før de får tid til at stoppe op, mærke efter og koble af. De kan i højere grad risikere at tage arbejdet med hjem, da de ikke har fået bearbejdet dagens hændelser. Isdal mener, at noget af det bedste socialarbejdere kan gøre for ikke at blive kronisk følelsesmæssigt aktiveret, er at tage pauser (Isdal, 2021, s. 178). Babette Rothschild (2006) har også fokuseret på, hvordan arbejdet med at hjælpe mennesker med traumer og lidelser kan udløse en kropslig aktivering af en sådan karakter, at der opstår en øget risiko for sygdom og overbelastning. Dette sker når man flere gange om dagen bliver aktiveret i mødet med brugerne, og kan resultere i en kronisk overbelastning, hvis arbejdspladsen ikke giver mulighed for, at man kan falde ned og slappe af, som socialarbejderne kan gøre under en pause (Isdal, 2021, s. 107). Ud fra mine informanternes udtalelser samt ovenstående teori, finder jeg, at det vil være givende, hvis Kirkens Korshær i højere grad indretter arbejdsdagen på en måde, der sikrer, at socialarbejderne kan have pauser.

Det er et ledelsesmæssigt ansvar at ændre pausekulturen. Pausekulturen er ustruktureret i begge varmestuer. Socialarbejderne skal selv sørge for at tage en ”pause”, hvor de har mulighed for at gå op på kontoret for at tjekke mails, eller ordne praktiske gøremål som vasketøj. Derudover skal de selv sørge for at holde ”pauser”, hvor de kan tjekke deres mobil eller koble af, hvis der er tid til det. I interviewet med Bjarne fortalte han, at han oplever den nuværende pausekultur som god:

”Jeg kan godt lide denne her kultur, hvor vi har noget sammen med brugerne, og at vi har noget sammen med de frivillige. Og det ikke som sådan bliver en kultur, hvor vi skal have en pause. Og hvor vi får skabt et rum, hvor vi skal have pause. Det er det jeg gerne vil undgå. Men jeg vil gerne have, at folk kan trække sig og lave noget andet i køkkenet eller sådan ligge tøj sammen hvis det er. (...) Jeg tænker egentlig også, at brugerne kan jo heller ikke gå et eller andet sted hen og holde pause. Altså på den måde tænker jeg egentlig, at det er godt nok som det er nu (...). - Bjarne

In: Har du indtrykket af, at medarbejderne får koblet af uden de her pauser?

Bjarne: Jeg håber, at de får koblet af i løbet af en arbejdsdag. Det kan godt være egentlig, at det er svært at koble af, hvis man sidder og holder sin pause med en bruger, men så kommer afkoblingen måske på et andet tidspunkt (...). ”. – Bjarne

Ud fra min tolkning lægger Bjarne meget vægt på, at varmestuen skal være et sted, hvor brugerne føler sig mødt og rummet, hvilket selvfølgelig er prisværdigt og også grundlaget for varmestuens eksistens. Når det er sagt, tolker jeg, at Bjarne ikke tager højde for, at det følelsesmæssige arbejde kan være drænende for medarbejderne og gør, at de har brug for en pause, hvor de kan koble af. Hertil siger Bjarne, at brugerne ikke kan tage en pause. Derfor mener han, at det er godt som det er nu. Her tolker jeg, at Bjarne ikke tager højde for, at brugerne først og fremmest kommer i varmestuen frivilligt, og at de kan tage hjem, hvis de har brug for en pause eller ikke har lyst til at være der længere. Men socialarbejderne kan ikke tage hjem og koble af. De skal blive på arbejdet uanset om der er 10 eller 60 brugere. De skal også blive på arbejdet uanset om brugerne kræver meget følelsesarbejde eller ikke. Så de har ikke muligheden for at trække sig og holde en pause. Her mener jeg, at der er en klar forskel på, om man kommer frivilligt i varmestuen som bruger, eller man kommer som medarbejder.

Bjarnes udtalelse om, at medarbejderne kan få en pause, hvis de laver praktiske ting, kan også dreje sig om et økonomisk hensyn. Hvis pauserne blev implementeret, kunne det tænkes, at to

socialarbejdere ikke var tilstrækkeligt til at dække de praktiske gøremål, da socialarbejderne dermed ikke vil holde deres ”pause” mens de ordner vasketøj eller besvarer mails. Slutteligt nævner Bjarne, at det godt kan være svært for socialarbejderne at koble af under frokostpausen, hvis de samtidigt sidder og taler med mange brugere imens. Dette tolker jeg som, at han under interviewet reflekterer over, at hans ansatte måske ikke får koblet af i løbet af en arbejdsdag, og at de måske kun får koblet af på et andet tidspunkt. Derfor er det vigtigt med et ledelsesmæssigt fokus på, hvorfor det netop er vigtigt at holde pauser, da det kan have en effekt på medarbejdernes sundhed (Isdal, 2021, s. 107). Samtidig oplever jeg, at Bjarne lægger ansvaret over på sine medarbejdere. Det er deres ansvar at sørge for at koble af, men hvad med de dage, hvor der er rigtig mange brugere, der kræver omsorg, medfølelse og skal bruge hjælp til diverse ting. Er der så tid til, at socialarbejderen, der brænder for at hjælpe udsatte mennesker, kan sige nej til brugerne fordi de vil koble af? Og får de overhovedet mærket efter om de har behov for at koble af, eller fortsætter dagen egentlig bare indtil varmestuen lukker, hvis der er mange brugere og der er travlt?

Jeg vil anse, at det er ledelsens ansvar at sørge for, at medarbejderne får koblet af og holdt pauser i løbet af arbejdsdagen. Dette kan ske ved at implementere faste pauser, hvor socialarbejderne har mulighed for at koble fra, og ikke skulle yde følelsesarbejde. Jeg mener ikke, at det kun er op til den enkelte socialarbejder at sørge for opkobling. Socialarbejderen skal selvfølgelig mærke efter og trække sig fra en samtale, hvis det bliver for meget, eller hvis de har behov for at holde en pause, eller har behov for at trække sig og fokusere på praktiske opgaver, der giver en pause fra følelsesarbejdet. Socialarbejderen har selvfølgelig et ansvar for at opretholde de mindre pauser, men jeg ser det som et ledelsesansvar at sørge for, at socialarbejderne har mulighed for at holde større pauser. Samtidig er det ledelsens ansvar at skabe en kultur, som fokuserer på, hvorfor pauserne er vigtige, når man arbejder med udsatte mennesker.

Konklusion

Gennem forhenværende analysekapitler tilvejebringes en konklusion, der besvarer problemformuleringen: *Hvordan påvirker det socialarbejderne i Kirkens Korshær at arbejde i et felt med udsatte brugere, der igennem flere år stiller høje følelsesmæssige krav til dem? Og hvordan kan arbejdspladsen forebygge, at socialarbejderne bliver syge på grund af deres arbejde?*

I første analysekapitel om socialarbejdernes arbejdsliv kan det først og fremmest konkluderes, at socialarbejderne oplever det som meningsfuldt at arbejde i Kirkens Korshær, da organisationens

værdier afspejler deres daglige arbejde med udsatte mennesker, som de gør en forskel for. Jeg fandt i analysen frem til, at det følelsesmæssige arbejdes konsekvenser er, at socialarbejderne bevidst/ubevidst gør brug af copingstrategier og forskellige følelssociologiske begreber for at håndtere deres daglige arbejde. Følelsesarbejdet har derfor nogle konsekvenser for socialarbejderne, som oplever stress, udbændthed eller oplever en medfølelsestræthed i deres relation med brugerne. Hermed kan jeg konkludere, at det følelsesmæssige arbejde har en række konsekvenser for socialarbejdernes trivsel og sundhed, samt at denne medfølelsestræthed kan afspejle deres relation med brugerne.

Endvidere fandt jeg i analysen frem til, at det kollegiale fællesskab er essentielt for socialarbejderne, der arbejder med en udsat målgruppe, og at dette fællesskab kan forebygge, at de bliver ramt af ovenstående konsekvenser ved det følelsesmæssige arbejde. De negative konsekvenser ved organisationens feeling rules og socialarbejdernes følelse af at være presset på tid, kan medføre, at socialarbejderne ikke føler, at de har tid til hinanden og til at debriefe, hvilket er en ulempe i dette arbejde. Derfor kan jeg konkludere, at det kollegiale fællesskab i høj grad bør prioriteres endnu mere i fremtiden, da dette kan forebygge sygdommeldinger og compassion fatigue.

Andet analysekapitel viser, at det følelsesmæssige arbejde resulterer i forskellige følgevirkninger for socialarbejderne. Dette ses ved, at socialarbejderne har svært ved ikke at tage arbejdet med hjem, samt, at de gør brug af overlevelsestrategier for at prøve at undgå og tage arbejdet med hjem. Socialarbejderne beskriver, at overgangen mellem arbejde og hjem er svær, og at de ofte har svært ved ikke at tænke på brugernes skæbner, når de lægger sig til at sove. Endvidere viste undersøgelsen, at følelsesarbejdet dræner socialarbejderne og gør, at de har mindre overskud og energi i deres privatsfære, da følelsesarbejdet dræner dem. Her har socialarbejderne fortalt, at det drænende arbejde blandt andet består af, at de hver dag møder mennesker, som har forskellige problematikker og hårde livsomstændigheder, der er hårde at lytte til, mens de har følelsen, at de egentlig ikke kan gøre meget andet end "bare" at lægge øre til. Samtidig bliver socialarbejderne også stærkt påvirket af de direkte hændelser, som sker på arbejdet. Disse oplevelser sidder stadig i dem lang tid efterfølgende. Konsekvenserne af det drænende arbejde bliver, at socialarbejderne trækker sig fra relationer i privatsfæren, aflyser aftaler eller i høj grad har brug for at være alene.

Ud fra ovenstående konkluderer jeg, at det følelsesmæssige arbejde har konsekvenser for socialarbejdernes sundhed og trivsel, da de er i højere risiko for at blive sygemeldte, da det hårde følelsesarbejde på sigt kan resultere i, at socialarbejderen har ”mistet” sig selv og ikke længere kan overskue at gå på arbejde og yde mere følelsesarbejde.

I tredje analysekapitel har jeg fundet frem til, at der i Kirkens Korshær er en Falck Healthcare ordning, som socialarbejderne kan kontakte til krisehjælp eller hvis man er syg. Der er derfor ikke et specifikt tiltag som socialarbejderne kan gøre brug af i deres følelsesarbejde. Socialarbejderne efterspørger, at der eksempelvis var en ordning med psykologer eller terapeuter, som de uformelt kunne kontakte, hvis de havde behov for at tale med en professionel om de daglige indirekte hændelser, der eksempelvis er i organisationen.

Socialarbejderne fortæller også, at de oplever supervision som gavnligt, da det også opbygger et godt psykisk arbejdsmiljø, hvor supervision hjælper dem til at sætte ord på deres følelser og det arbejde, de udfører. Alle socialarbejderne fortalte i interviewene, at de gerne vil have mere ekstern supervision, men der opstår en uoverensstemmelse, da ledelsen mener, at den nuværende supervision sker med et passende tidsinterval. Grunden til at socialarbejderne efterspørger yderligere ekstern supervision, anser jeg er en følelse blandt socialarbejderne af, at en professionel bedre kan løfte denne opgave. Holdningen tolker jeg er, at en professionel bedre vil være i stand til at give konkrete værktøjer til, hvordan socialarbejderne kan håndtere det følelsesmæssige arbejde. Samtidig kan en sådan ordning medvirke til, at der bliver skabt et rum, hvor de kan tale om, hvordan arbejdet påvirker dem, og hvilke konsekvenser det har for deres privatliv. Denne opgave ser jeg ikke, at socialarbejderne mener ledelsen kan løfte, da de efterspørger mere supervision og flere tilbud – evt. med psykologer som de kan kontakte. Endvidere viser kapitlet også, at socialarbejderne har oplevelsen af, at de gerne i højere grad vil gøre brug af kollegial supervision, da dette kan medføre, at de får talt om de daglige episoder og det følelsesmæssige belastende arbejde.

Endvidere har jeg fundet frem til, at socialarbejderne gerne vil have flere sundhedsfremmende tiltag, med henblik på at fremme et godt psykisk arbejdsmiljø. Dette kunne eksempelvis være en psykolog-hotline som socialarbejderne uformelt kan kontakte, hvis de har behov for at bearbejde/håndtere en hændelse, som påvirker dem når de kommer hjem, eller hvis de oplever

medfølelsestræthed. Ydermere har jeg fundet frem til, at socialarbejderne har opfattelsen af, at der i Kirkens Korshær skal ske en kulturændring på ledelsesmæssigt plan, hvor der i højere grad bliver fokuseret på sundhedsfremmende tiltag. Samtidig oplever socialarbejderne, at det i organisationen er tabubelagt at tale om, hvordan arbejdet påvirker den enkelte. Derfor er det ikke noget, de gør særlig meget. Lederen Regina fra Vejle mener også selv, at de som organisation godt kunne have flere hjælpemidler - eksempelvis en psykologordning.

Ud fra ovenstående konkluderer jeg, at socialarbejderne har et ønske om, at der sker en kulturændring, hvor der fremover i højere grad er fokus på sundhedsfremmende tiltag, samt et fokus på at tale åbent og ærligt om, hvordan man påvirkes af arbejdet, og hvilke konsekvenser det følelsesmæssige arbejde egentlig har. Ligeledes kan jeg konkludere, at ledelsen også har opfattelsen af, at der kunne komme flere sundhedsfremmende tiltag i organisationen. Hermed mener jeg, at min undersøgelse i fremtiden vil kunne bidrage til, at disse tiltag rent faktisk føres ud i livet.

Derudover oplever socialarbejderne, at de ikke har pauser i løbet af deres arbejdsdag, hvilket ikke giver dem muligheden for at kunne koble af og holde en pause fra deres følelsesmæssige arbejde. Socialarbejderne mener, at dette kunne være gavnligt for det forebyggende arbejde i forhold til udbrændthed, stress og compassion fatigue. Samtidig vil socialarbejderne få rum og mulighed for at kunne tale sammen i pauserne, hvis der er noget, som påvirker dem og kan få bearbejdet og håndteret det, som fylder for dem. Teoretisk set kan det også resultere i en kronisk overbelastning, hvis arbejdspladsen ikke giver mulighed for, at socialarbejderne, der arbejder med udsatte brugere, kan slappe af og falde ned, hvilket man vil kunne under en pause. Hertil har ledelsen et kritisk syn på pausekulturen, som socialarbejderne efterspørger, og mener, at det fungerer godt som det gør nu. Samtidig sender ledelsen ansvaret for at få koblet af videre til socialarbejderne, som i ledelsens optik kan lave praktiske opgaver for at koble fra. Eksempler på disse praktiske opgaver kan ifølge ledelsen være besvarelse af mails, lægge tøj sammen eller gå i køkkenet. Jeg kan derfor konkludere, at der er en uoverensstemmelse mellem socialarbejdernes ønsker om pauser og ledelsens syn på, hvorvidt der er behov for pauser. Derfor vil det være oplagt, at organisationen i fremtiden ser nærmere på, hvilke konsekvenser det har for socialarbejderne, at de ikke har denne pause, og om det på sigt er værd at løbe risikoen for, at medarbejderne bliver sygemeldte eller oplever en medfølelsestræthed, da dette både vil være arbejdsgiverne, brugerne og den enkelte socialarbejder, der betaler prisen for dette.

Som nævnt i kapitel tre valgte jeg at undersøge to varimestuer med henblik på at få et bredt udbytte, og interviewe flere socialarbejdere end jeg kunne, hvis jeg kun havde valgt én varimestue. Derudover ønskede jeg at undersøge, om det havde en betydning, hvorvidt socialarbejderne var ansat på fuldtid eller deltid. Igennem min undersøgelse fandt jeg frem til, at det ikke har en betydning for det følelsesmæssige arbejde, om socialarbejderne arbejder 15-20 timer i ugen, som de hovedsageligt gør i Fredericia, eller om de arbejder 30-37 timer i ugen, som de gør i Vejle. Jeg har i analysekapitlerne inddraget citater som illustrerer, at socialarbejderne i Fredericia giver udtryk for, at det følelsesmæssige arbejde påvirker dem på samme måde som de fuldtidsansatte i Vejle. Jeg kan derfor konkludere, at det følelsesmæssige arbejde opleves lige så hårdt og drænende, til trods for, at nogle socialarbejdere arbejder færre timer end andre.

Endvidere var jeg i starten af undersøgelsen nysgerrig på, hvorvidt det åbne stofindtag, som er i Vejle har en indvirkning på det følelsesmæssige arbejde. Gennem min åbne tilgang fandt jeg frem til, at socialarbejderne ikke har opfattelsen af, at det følelsesmæssige arbejde er blevet mere krævende, eller at socialarbejderne i Vejle oplever deres arbejde som mere følelsesmæssigt krævende, end socialarbejderne i Fredericia gør. Dette konkluderer jeg er fordi, at de overordnet set møder mange af de samme brugere, og at det ikke er det åbne stofindtag, som gør det følelsesmæssige arbejde hårdere, da brugerne i både Vejle og Fredericia har forskellige typer af misbrug. Hermed kan jeg konkludere, at det drænende følelsesmæssige arbejde i stedet består af at skulle give nærvær, empati, støtte m.m. til mange krævende brugere i løbet af en dag, samtidig med at socialarbejderne bliver nødt til at gøre brug af *surface acting* og *deep acting*. Det gør de for at håndtere deres følelser i mødet med brugerne, og det dræner socialarbejderne på sigt.

Litteraturliste

Antonovsky, A. (2000). *Helbredets Mysterium*. Kbh: Hans Reitzels Forlag.

Arbejdstilsynet (U.D). *Tilsyn med høje følelsesmæssige krav*. Hentet d. 30/5-2022 fra: <https://at.dk/tilsyn/tilsyn-med-det-psykiske-arbejdsmiljoe/problemer-i-det-psykiske-arbejdsmiljoe-og-arbejdstilsynets-roller/hoeje-foeelsesmaessige-krav/>

Bekendtgørelse af lov om arbejdsmiljø, LBK nr. 1084 af 10/09/2017.

Bekendtgørelse af lov om social service, LBK nr. 1284 af 17/11/2015.

Beskæftigelsesministeriet (2019). *Ny og forbedret arbejdsmiljøindsats Foråret 2019*. Hentet d. 30/5-2022 fra: <https://bm.dk/arbejdsomraader/aktuelle-fokusomraader/ny-og-forbedret-arbejdsmiljoeindsats/>

Beskæftigelsesministeriet & Finansministeriet (2018). *Økonomisk Analyse: Sygefravær i den offentlige sektor*. December 2018. Hentet d. 30/5-2022 fra: <https://bm.dk/media/9166/oekonomisk-analyse--sygefravaer-i-den-offentlige-sektor.pdf>

Billede på forside: Pixabay, *Balance Silhuert Retfærdighed*. Hentet d. 30/5-2022 fra: <https://pixabay.com/da/vectors/balance-silhuert-retfaerdighed-3659416/>

Bo, I., & Jacobsen, M. (2017). *Følelser og sociologi*. I: Bo, I., & Jacobsen, M. (Red). *Følelsernes sociologi*. (1. udgave, 1. oplag). Kbh: Hans Reitzels Forlag.

Boolsen, M. (2020). *Grounded theory*. (Red). *Kvalitative metoder en grundbog*. (3.udg. 2. oplag. S. 309- 347). Kbh.: Hans Reitzel.

Bryman, A. (2012). *Social research methods*. (4th edition). New York, Oxford University Press.

Carlsen, L, T. (2018). *Forskningsetik i praksis*. (Red), *Forskningsmetode i socialt arbejde* (1.udg. s 253-273). Kbh.: Hans Reitzel.

Corbin, J., & Strauss, A. (2015). *Basics of Qualitative Research- Techniques and Procedures for Developing Grounded Theory*. (4. Udg.). SAGE Publications, inc.

Det Nationale Forskningscenter For Arbejdsmiljø (2018), *6 områder der har betydning for hvordan vi trives på arbejdspladsen*. Hentet d. 30/5-2022 fra:

<https://nfa.dk/da/Vaerktoejer/Sporgeskemaer/Dansk-psykosocialt-sporgeskema/DPQ-Arbejdspladsskema>

Det Nationale Forskningscenter For Arbejdsmiljø (2018). *Fakta om Arbejdsmiljø og Helbred 2018*.

Hentet d. 30/5-2022 fra: <https://nfa.dk/da/Arbejdsmiljoedata/Arbejdsmiljo-i-Danmark/Arbejdsmiljo-og-helbred-i-Danmark>

Figley, C. (1995). Compassion Fatigue as Secondary Traumatic Stress Disorder: An Overview. I: Figley, C. (Red). *Compassion fatigue Coping with secondary traumatic stress disorder in those who treat traumatized*. (s.1-21). USA: Taylor & Frances Group, and Informa business.

Figley, C. (1995). Compassion Fatigue Coping with secondary traumatic stress disorder in those who treat traumatized an Overview. I: Figley, C. (Red). *Compassion Fatigue as Secondary Traumatic Stress Disorder*: (s.1-21). USA: Taylor & Frances Group, and Informa business.

Frederiksen, M. (2018). Design. I: Olesen, S. & Monrad, M. (Red), *Forskningsmetode i socialt arbejde* (1.udg. s.83-107). Kbh.: Hans Reitzel.

Goffman, E. (2020). *Hverdagslivets rollespil*. Kbh Danmark: Samfundslitteratur.

Hochschild, A. (2012). *The Managed Heart Commercialization of Human Feeling*. University of California Press.

Hutchinson, G., Oltedal, S. (2019). *Teoretiske perspektiver i socialt arbejde*. Kbh: Hans Reitzels Forlag.

Isdal, P. (2021). *Medfølelsens pris: Når professionelle hjælpere har brug for hjælp*. Kbh: Akademisk Forlag.

Jacobsen, J., Tanggaard, L., & Brinkmann, S. (2020). *Fænomenologi*. I: Brinkmann, S., & Tanggaard, L. (Red). *Kvalitative metoder en grundbog* (3. udg. 2.oplag). (s.281-307). Kbh: Hans Reitzels Forlag.

Juul, S. (2012). Fænomenologi. I: Juul, S., & Pedersen, K. (Red). *Samfundsvidenskabernes videnskabsteori en indføring* (1 udg. 5 oplag). Kbh: Hans Reitzels Forlag.

Kanasz, T., & Zielińska, I. (2017). Emotional Labour of the Polish Social Workers: The Study in

Kirkens Korshærs hjemmeside d. 30/5-2022 fra: <https://kirkenskorshaer.dk/dem-hjaelper-vi>

Kvale, S., & Brinkmann, S. (2009). *Interview introduktion til et håndværk*. (2. udg. 3. oplag). Kbh: Hans Reitzel.

Landsforeningen af væresteder. (2009). *De små skridts metode- et stort skridt i den sociale indsats* (1 udgave, 1 oplag). Public Futures. Hentet d. 30/5-2022 fra:

<https://www.vaeresteder.dk/media/1115/de-smaa-skridts-metode.pdf>

Laurie, P., & Karen, W. Treating Therapists with Vicarious Traumatization and Secondary Traumatic Stress Disorders. I: Figley, C. (Red). *Compassion Fatigue as Secondary Traumatic Stress Disorder*: (s. 150-178). USA: Taylor & Frances Group, and Informa business.

Nissen, M.A. (2018). Kampe om menneskesyn - hvem er homo faber? I Nissen et al (red) *Menneskesyn i socialt arbejde: Om udviklingen af det produktive menneske*. (s. 53-73). København: Akademisk Forlag.

Nissen, M.A. (2018). Kampe om menneskesyn - hvem er homo faber? I Nissen et al (red) *Menneskesyn i socialt arbejde: Om udviklingen af det produktive menneske*. København: Akademisk Forlag.

Olesen, S. & Monrad, M. (2018) Indledning. I: Olesen, S. & Monrad, M. (Red), *Forskningsmetode i socialt arbejde* (1.udg. s. 9-33). Kbh.: Hans Reitzel.

Schutz, A. (2005). *Hverdagslivets sociologi*. (2.udg. 3. oplag). Kbh: Hans Reitzel Forlag.

Sociology of Emotions. *Polish Sociological Review*, 3(199), 351–365.

Tanggaard, L. (2017). *Fænomenologi som kvalitativ forskningsmetode*. I: Järvinen, M. & Mik-Meyer, N. (Red), *Kvalitativ analyse* (1.udg. 2. oplag s.81-103). Kbh.: Hans Reitzel.

Taangaard, L. (2017). Fænomenologi som kvalitativ forskningsmetode. I: Järvinen, M., & Mik-Meyer, N. (Red), *Kvalitativ analyse syv traditioner* (1.udg. 2. oplag). (s. 81-103). Kbh: Hans Reitzels Forlag.

Willig, R. (Red). (2015). *Axel Honneth behovet for anerkendelse* (1 udgave, 7 oplag). Kbh: Hans Reitzels Forlag.