

Indholdsfortegnelse	1
Summary	2
1.0 Forord	4
2.0 Problemfelt	5
2.1 Velfærdsstaten	5
2.2 Unges valg af uddannelse	5
2.3 Socialrådgiveruddannelsen	5
2.4 De velfærdsprofessionelle	6
2.5 Socialrådgivere og psykisk arbejdsmiljø	6
2.6 Mangel på social støtte	6
2.7 Sammenfatning	7
2.8 Problemformulering	8
2.9 Genstandsfeltet	8
2.10 Velfærdsstatens og professionens historie og grundværdier	8
3.0 Videnskabsteori	10
4.0 Metodeafsnit	11
4.1 Projektdesign	11
4.2 Læsevejledning	11
4.3 Empiri	12
4.3.1 Udvalgelse af sted	12
4.3.2 Udvalgelse af informanter	12
4.3.3 Fremtidsværksted	14
4.3.4 Afvikling af fremtidsværkstedet	14
4.3.5 Kritikfasen	15
4.3.6 Utopifasen	15
4.3.7 Realiseringsfasen (den udeblevne)	15
4.3.8 Evaluering af empiri-indsamlingen	16
5.0 Behandling af empiri	17
6.0 Teoriafsnit	18
6.1 Axel Honneth	18
6.2 Skammens mikrosociologi	20
6.3 Professioner og skøn	22
7.0 Analyse	23
7.1 Det følelsesmæssige	24
7.2 Bemyndigelse/utilstrækkelighed	26
7.3 Samarbejde	31
7.4 Ledelse	35
7.5 Realiseringsfasen (min version)	38
8.0 Diskussion	40
9.0 Konklusion	41
10.0 Reference- og litteraturliste	43
Artikel	45

Summary

It is not easy as a professional bachelor to be a key part of the backbone of the welfare state, but at the same time experience that there are many things in everyday life that both internally and externally stretch for the legs for you to perform the job that you basically are set in the world for, without facing challenges, sometimes so great that it goes beyond health and one eventually has to leave the subject altogether.

In this context, I have in my thesis chosen to focus on social workers as a profession, as a recent report from Cowi states that they are the ones who, especially if we look at the area of authority in the municipalities, have the greatest overall stress load when looking at both work and family life. I have since chosen to further specify my target group to be social workers working within the family area, as it again one of the groups that seems to be hardest hit by stress.

I have been interested in involving the users. The family counselors themselves, as much as possible by hearing from their own mouths, what challenges their experience to have in relation to their working life and what wishes and thoughts about initiatives that they themselves believe will be able to solve these challenges.

In my research design, I have generally chosen to take action research as a starting point and have used a future workshop as a method. A future workshop is intended to be very democratic in its basic form, where all participants are active and co-creative in the process. There can usually be up to approximately fifty participants with a duration of one day, but it can still be boiled down to three hours. For the sake of consuming the personnel resources, I had to settle for a future workshop of approximately an hour and a half with six participating social counselors, employed in two different functions as authority social counselors and family therapists, respectively, exactly three of each. In terms of content of future workshop usually consists of three phases: a critique phase, a utopia phase, and a realization phase. As the session was halved in time in relation to what is recommended as a minimum, I chose that we should only relate to the first two phases.

All six family counselors who attended the future workshop actively and committedly contributed to the process. In the criticism phase, they each expressed in their own tone and manner the biggest work challenge or challenges they had encountered over the past month. This critique was subsequently collected to be categorized within five overarching themes, which later became four: the emotional, inadequacy/empowerment, cooperation, and leadership.

Subsequently, the family counselors came into the utopia phase with wild and creative suggestions for how these criticisms could be resolved in their opinion.

In my subsequent analysis of the future workshop, I concluded that there were many statements that were about lack of recognition in particular from the manager, but also from other partners, so it was obvious to use Axel Honneth's recognition theory as my main theory. Considering this, it turned out when I looked more closely at the participant's statements that there were feelings of shame present, which is why I have

included theory about the microsociology of shame by Thomas V. Sheff. Finally, as it is difficult for the social workers to apply their professional competencies and thus the professional judgement, I have included professional studies by Anders Molander and Lars Inge Terum, eds.

These theories have most eminently explained that family counselors are threatened on many levels of recognition. It is not just on their self-confidence, self-respect, and self-esteem that the lack of recognition threatens. They also experience it triggers unrecognized feelings of shame that create negative spirals of even more shame. Finally, it turns out that they are limited in their professional work by e.g., only to a limited extend to be allowed to use their professional judgement. If the family counselors are to succeed, the welfare state both the users, the colleagues, the partners, and the management – yes all of us provide the recognition, do away the unrecognized shame an reinvent the judgement the professional pride.

1.0 Forord

Dette projekt er udarbejdet på 10. semester af kandidatuddannelsen i Læring og forandringsprocesser, Aalborg Universitet af Lise Simonsen.

Projektet henvender sig først og fremmest til socialrådgivere, der arbejder indenfor familieområdet i kommunalt regi. Derudover henvender det sig til andre socialrådgivere, der arbejder indenfor andre områder i eller udenfor det kommunale. Endvidere henvender det sig til andre professionsbachelorere, der kan genfinde sig selv i emnet. Endelig henvender specialet sig til studerende, forskere og andre fagfæller, der finder emnet og min fremgangsmåde interessant.

Jeg vil gerne rette en tak til min vejleder Annie Aarup Jensen for tålmodig og konstruktiv vejledning gennem specialeperioden.

Afslutningsvis vil jeg også benytte lejligheden til at takke de seks socialrådgivere, der deltog i fremtidsværkstedet på Børnefamiliecenter Fuglevang, Horsens kommune. Det har været uvurderligt for mit speciale, at der hurtigt blev etableret en god og afslappet stemning, hvor rådgiverne trygt kunne fremkomme med deres synspunkter.

2.0 Problemfelt

I dette afsnit præsenteres forskellige perspektiver omhandlende velfærdsstaten, unges uddannelsesvalg, socialrådgiveruddannelsen, de velfærdsprofessionelle, psykisk arbejdsmiljø, mangel på social støtte og en sammenfatning, der leder frem mod den endelige problemformulering.

2.1 Velfærdsstaten

I den danske velfærdsstat, som har til formål at skabe velfærd, tryghed og livskvalitet for den enkelte borger, spiller veluddannede offentligt ansatte en nøglerolle. For alle professioner gælder det, at adgangen til dem har krævet stadig mere formel uddannelse. Fra fødsel til død kan borgere, der har behov få offentlig hjælp fra professionelle til at klare livets store og små udfordringer. De velfærdsprofessionelle kan dermed siges at være rygraden i velfærdsstaten. (Hjermitzlev, Hans Henrik, Velfærdsprofessioner, Djøf forlag, 2019).

2.2 Unges valg af uddannelse

Når unge vælger videregående uddannelse, så kan det på den ene side konstateres, at det for manges vedkommende betyder meget, at uddannelsen kan bruges til *at gøre en positiv forskel for andre*. Ses der specifikt på velfærdsprofessionerne (lærer, pædagog, socialrådgiver, jordemoder m.v.) svarer hele 94 pct., at det i høj eller meget høj grad har været afgørende for deres studievalg (EVA, 29.06.2021). Det betyder, at der som udgangspunkt er en stor motivation for et arbejde, hvor fokus er på at hjælpe andre. På den anden side kan det samtidig konstateres, at de unges søgning til velfærdsuddannelserne er faldet i de senere år. Rekrutteringsudfordringen er for nogle faggruppers vedkommende forstærket af, at det bl.a. er vanskeligt at fastholde kvalificerede medarbejdere og at medarbejderne har et relativt stort sygefravær. Dette gælder i særdeles for socialrådgivere (VIVE, september 21-februar 22).

2.3 Socialrådgiveruddannelsen

Uddannelsen til professionsbachelor som socialrådgiver er normeret til 3,5 årsværk.

Socialrådgiveruddannelsen er en generalistuddannelse, hvor langt hovedparten af de studerende efter endt uddannelse bliver ansat i kommunalt regi. Ifølge den nyeste studieordning fra 2022 fremgår det, at formålet med uddannelsen bl.a. er at uddanne selvstændige socialrådgivere, der kan rådgive og vejlede borgere og på tværs af professioner og sektorer kunne anvende og udvikle helhedsorienterede metoder samt bidrage til forebyggelse og løsning af sociale problemer. Dertil kommer, at de skal kunne anvende juridisk metode og træffe afgørelser, der tilgodeser såvel lovgivningens krav, borgerens situation og forvaltningens praksis. Socialrådgiverne skal ligeledes kende til professionens vidensgrundlag, værdier og etik. Derudover skal de mestre forskellige funktioner som bl.a. myndighedsudøver, tværprofessionel koordinator, projektleder og forhandler. I forhold til kompetencer er det væsentligt, at de kan prioritere i rækkefølgen af indsatser, håndtere modsætningsfyldte krav og forventninger fra borgere, forskellige faggrupper og samarbejdspartnere. Endelig skal de kunne identificere eget læringsbehov og strukturere egen læring i tilknytning til professionen. Der er således mange og indimellem modsatrettede krav til professionen, som den enkelte socialrådgiver skal kunne navigere efter i sit daglige virke. (Studieordning for professionsbacheloruddannelsen som socialrådgiver, 2022).

2.4 De velfærdsprofessionelle

Kendetegnende for velfærdsprofessioner er, at de er bærere af en særlig tradition, identitet, etik og faglighed, der har givet anerkendelse og status i samfundet. Ud fra en tillid til deres professionelle dømmekraft har de ret til at varetage specialiserede opgaver. De velfærdsprofessionelle har dog gennem et par årtier stået for skud og er blevet anset som et tiltagende problem for institutionslederne og det offentlige som helhed. Kritikken er et symptom på, at der har udviklet sig en politisk mistillid til mange offentligt ansatte og især professionsbachelorerne, der som 'frontmedarbejderne' har direkte borgerkontakt. Mistilliden gælder især de store og løntunge grupper af veluddannet personale på velfærdsstatens kernefelter i: Børnehaver, skoler, socialforvaltninger, jobcentre, sygehuse m.v. De velfærdsprofessionelle har som et modspil til kritikken, forsøgt for hver enkel gruppe at øge professionaliseringen gennem udarbejdelse af professionsidealer og tage ansvar for den fælles udvikling af velfærdsstaten, som dog ikke har opnået den ønskede effekt. I stedet bliver de mødt af et ledelseslag der forsøger at svække deres fagprofessionelle autonomi og indflydelse. Det er selvsagt modsætningsfyldt og har resulteret i, at ledelsen er styrket og professionernes autonomi er mindsket (Dalsgaard, Lene, Fagprofessionelle i nyere forvaltningslitteratur, 2013).

2.5 Socialrådgivere og psykisk arbejdsmiljø

En undersøgelse af danskernes arbejdsmiljø lavet af det Nationale Forskningscenter for Arbejdsmiljø (NFA) viser, at socialrådgiverne er mere stressede end nogen anden faggruppe, når det gælder den samlede stressbelastning i både arbejde og privatliv. Mens andre faggrupper er blevet mindre stressede siden 2016 ligger socialrådgiverene fortsat på samme høje niveau. (DS 1.2.2019).

I takt med velfærdsstatens udvikling fra 1970'erne og frem er socialrådgiveropgaver i stigende grad blevet forbundet med myndighedsopgaver, som en individuel indsats til borgerne i kommunerne. Dilemmaerne for socialrådgivere mellem både at udøve støtte men samtidig også at kontrollere borgerne er blevet tydeligere. Dertil kommer, at med det øgede fokus på at sikre ensartet god sagsbehandling (new public management) er socialrådgivere som faggruppe i høj grad blevet gjort til genstand for kontrol. Alt dette betyder, at det for mange socialrådgivere vedvarende er en udfordring i en hverdag, hvor meget går hurtigt og skal hastes igennem at fastholde den etik og det menneskesyn, som bærende kerneværdier, som de lærte gennem uddannelsen. (Beskæftigelsespolitik og socialt arbejde). Politiken har bl.a. i 2019 lavet en undersøgelse, hvor de har spurgt 110 socialrådgivere og næsten 80 pct., af dem har oplevet at være/have været på en arbejdsplads, hvor det arbejde de skulle udføre, ikke stemte overens med deres egen/fagets etiske rettesnor. (Fagjournalisten, Socialrådgivere har svært ved at leve op til deres eget etiske regelsæt).

At være socialrådgiver indebærer som udgangspunkt at være i stand til at involvere sig i de borgere man møder. Hvis rådgiveren ikke involverer sig, men snarere tager 'et professionalismens blyforklæde på' lægges en distance til borgeren, som kan vanskeliggøre at etablere og udvikle relationen. Når socialrådgivere til gengæld møder borgere, der befinder sig i vanskelige livssituationer, uden dette 'blyforklæde' kan rådgiveren let blive følelsesmæssigt påvirket.

I den sammenhæng er der nogle væsentlige risici forbundet med faget som fx stress, kontaktræthed og udbrændthed (Beskæftigelsespolitik og socialt arbejde).

I følge en undersøgelse af socialrådgiveres psykisk arbejdsmiljø lavet af Cowi i november 2018 er hver tredje socialrådgiver ofte eller hele tiden stressede. Det skyldes bl.a. et alt for højt arbejdstempo og en oplevelse af ikke at have mulighed for at udføre kvalitet i arbejdet og hjælpe udsatte borgere så godt, som de gerne vil. Forsker og eksterne lektor ved Københavns Universitet Janne Skakon konkluderer, at der fra mellemlideres side generelt er en tendens til at gøre udfordringerne i forhold til stress til et individuelt problem hos den enkelte socialrådgiver på trods af, at læger og psykologer dokumenterer, at de primære årsager til stressen er arbejdsrelateret. Arbejdsmiljøforsker Peter Hasle bakker op og udtrykker, at man er nødt til i fællesskab på arbejdspladsen at tale om, hvordan man kan finde løsninger (Socialrådgiveren, 15.02.22).

De socialrådgivere, der arbejder i forvaltninger indenfor børne-/familie- og beskæftigelsesområdet er hårdest ramt. Der er en markant sammenhæng mellem graden af følelsesmæssige krav i jobbet og dårligt psykisk velbefindende, antal af sygedage og et højt niveau af stress. Ligeledes er det især de yngre socialrådgivere, der rammes. Der er mange af de yngre socialrådgivere, der arbejder i forvaltninger (Cowi, rapport).

En regressionsanalyse viser, at fem faktorer især har betydning for forekomsten af stress blandt socialrådgivere. Det drejer sig om: *Arbejdstempo, unødvendige arbejdsopgaver, konflikter mellem arbejde og privatliv, social støtte fra kolleger og antallet af timer man arbejder*. Derudover er en af hovedkonklusionerne, at knap 25% af socialrådgiverne har haft sygefravær det seneste år på grund af dårligt psykiske arbejdsmiljø. Et generelt højt stressniveau påvirker ligeledes socialrådgivernes jobtilfredshed negativt. 35% af de socialrådgivere, der er stressede hele tiden, har en lille eller en meget lille jobtilfredshed. (Cowi, rapport).

2.6 Mangel på social støtte

Ovenstående rapporten angiver specifikt, at der er en klar sammenhæng mellem mangel på social støtte fra kolleger og stress. Alle har brug for hjælp en gang imellem. Mange får stressreaktioner, fordi de ikke får bedt andre om hjælp i tide. Det konstateres, at jo mindre social støtte socialrådgiverne får fra kollegerne jo større er sandsynligheden for, at de ofte eller hele tiden er stressede. 46% af de socialrådgivere der har meget lille social støtte fra kolleger, er stressede ofte eller hele tiden. Det gælder for 41% af de rådgivere, der har en middel grad af social støtte, mens det kun gælder for 23% af de socialrådgivere, der har meget stor social støtte (Cowi, rapport).

2.7 Sammenfatning

Samlet set har jeg i det foregående skitseret, at det for mange unge mennesker er betydningsfuldt at vælge en uddannelse, hvor de gør en positiv forskel for andre mennesker. Samtidig er der en del af de uddannede fra disse velfærdsprofessioner, der forlader faget i utide, hvilket især er gældende for socialrådgivere. Formålet med uddannelsen er bl.a. at uddanne selvstændige socialrådgivere, der kan rådgive og vejlede borgere på tværs af professioner og sektorer. Gennem uddannelsen lærer de bl.a. om professionens vidensgrundlag, værdier og etik. På trods heraf er der lavet en undersøgelse, hvor mere end ¾ del af socialrådgiverne, har skulle gå på kompromis hermed. I forhold til det psykiske arbejdsmiljø ligger socialrådgiverne på en kedelig førsteplads, når det gælder den samlede stressbelastning set i forhold til

både arbejdsliv og privatliv. Det gælder især for de socialrådgivere, der arbejder indenfor den kommunale forvaltning indenfor familieområdet. Socialrådgiverne bliver i mange kommuner indenfor dette område kaldt for familierådgivere, hvorfor jeg vil forholde mig til denne benævnelse. Der er konstateret en klar sammenhæng mellem høje følelsesmæssige krav i jobbet og stressbelastning ligesom, der er konstateret en klar sammenhæng mellem mangel på kollegial støtte og stress.

2.8 Problemformulering

Dette leder mig frem til en problemformulering, der lyder således:

Hvilke udfordringer oplever familierådgivere i en kommunal forvaltning, og hvilke mulige løsninger kan der peges på?

2.9 Genstandsfeltet

Ud fra ovenstående vil det være oplagt at undersøge familierådgiveres udfordringer i en familieafdeling i en kommunal forvaltning, hvor undersøgelser som anført ovenfor viser, at det er værst.

Mit valg faldt på Horsens kommune, Børn og forebyggelse og underafdelingen, der hedder Social Familieteam. Denne afdeling er p.t. fordelt over to forskellige matrikler (centre): Børnefamiliecenter Fuglevang og Børnefamiliecenter Nordvang. Tilsammen huser de to centre 47 medarbejdere hvoraf hovedparten har en socialrådgiverbaggrund.

2.10 Velfærdsstatens og professionens historie og grundværdier

Udviklingen af socialrådgiverprofession hænger tæt sammen med udviklingen af velfærdsstaten og særligt ændringer i socialpolitikken i form af blandt andet socialreformer. Bedst kendt er Kanslergadeforliget fra 1933, som i sin tænkning lagde grundstenen til det danske velfærdssamfund. Arbejdsløshedsunderstøttelse blev indført, som det nederste økonomiske sikkerhedsnet og helt fra starten var tildelingen af denne et vigtigt aspekt af socialrådgivernes arbejde. Det betyder, at socialrådgiverne siden da, har været tildelt en myndighedsrolle, som en sagsbehandler, der træffer afgørelser i personsager på socialområdet.

Sigtet med socialrådgiveruddannelsen var fra start en embedsmandsprofession og ikke en såkaldt kaldsprofession som fx sygeplejerske, lærer og pædagog. De samfundsvidenskabelige discipliner som socialret og samfunds- og institutionskundskab var fremtrædende. Kaldsetikken var derimod styrende i det sociale arbejde i civilsamfundet især i de kristelige organisationer frem til velfærdsstatens grundlæggelse. I velfærdsstatens storhedstid frem til 1980'erne var de kristelige organisationers rolle betydeligt aftagende, men efter årtusindeskiftet er samspillet med civilsamfundet og borgerne blevet stadig vigtigere og dermed også de kaldsetiske aspekter i det sociale arbejde. (Velfærdsprofessioner, 2019, Hjermitzlev, s. 166-170).

Dansk Socialrådgiverforenings professionsetik bygger på fire professionelle grundværdier, som socialrådgiveren kan støtte sig op af. Det er:

- Individets værdighed: Hvert enkelt menneske rummer værdi og alle mennesker er lige værdifulde og værdige som individer.
- Social retfærdighed: Socialrådgiveren har et særligt ansvar for at fremme social retfærdighed.
- Professionel integritet: Kvaliteten af arbejdet afhænger af den enkeltes professionelle integritet, evne til at handle selvstændigt, autentisk og i overensstemmelse med etiske principper
- Medmenneskeligt ansvar: Socialrådgiveren har et særligt ansvar for at forebygge sociale problemer, vise omsorg, modvirke og afhjælpe, at borgere lider social nød (Dansk socialrådgiverforening 2011).

Gennem 1990'erne taltes der ligeledes om de fire fælleselementer i socialt arbejde, som er: *Helhedssyn, etik, kommunikation og systematisk sagsarbejde*. Der er løbende diskussion omkring metodebegrebet, men elementerne er stadig relevante og udgør en kerne for socialrådgiverens praksis uanset ansættelsesområde, men de kan dog ikke stå alene.

Uddannelsen til socialrådgiver består overordnet af fire vidensområder: 1) socialt arbejde og socialrådgivning, 2) retlig regulering, 3) psykologi og psykiatri samt 4) samfundsfag. Socialrådgivernes kernefaglighed består således i en erkendelse af, at sociale problemer er komplekse at begribe, hvorfor det vil være utopisk at finde en entydig løsning. Socialrådgivere må således trække på flere vidensområder. (Velfærdsprofessioner, 2019, Hjerimitslev, Hans Henrik)

3.0 Videnskabsteori

I nedenstående afsnit vil jeg redegøre for socialkonstruktivisme som mit videnskabsteoretiske ståsted i projektet samt begrunde mit valg.

Grundtanken indenfor socialkonstruktivisme er, at virkeligheden opfattes som socialt konstrueret og som noget der konstrueres og reproduceres gennem daglig praksis. Virkeligheden deles ikke af alle, men eksisterer i et i et socialt fællesskab – deraf navnet socialkonstruktivisme. Sociale identiteter er på én gang afhængige af sociale fællesskaber og med til at ændre dem. Dette gøres via kommunikation både gennem skrift, tale, kropssprog, kultur og historie (Kjørup 2008 s. 162). Den kommunikation, der foregår, *konstruerer* en virkelighed. Hermed tydeliggøres, at de tanker idéer og følelser, vi ikke gør synlige gennem kommunikation, ikke eksisterer for andre. Vi kan ikke gætte os til ønsker og behov og vi kan ikke glædes over anderkendelse, der ikke udtrykkes. Derfor er kommunikation hjørnestenen i enhver relation og enhver organisation, når en praksis skal ændres. Hvordan vi tænker om os selv og hvordan vi præsenterer os selv, er medvirkende til, at vi konstruerer vores identitet sammen med andre mennesker (Wenneberg, Søren, 2000 s. 19).

Socialkonstruktivisme dækker over flere variationer af positioner, der på hver deres måde hævder, at virkeligheden ikke bare eksisterer, som den er, men er en afspejling af dét der erkendes (Kjørup, 2014 s. 168). Et godt eksempel på flertydigheden kan hentes i Sørensen Wennebergs bog fra 2000 '*Socialkonstruktivisme – positioner, problemer og perspektiver*', hvor han indleder med en beskrivelse af flere former for socialkonstruktivisme, som han omtaler, som mere eller mindre radikale positioner. For eksempel beskrives der både et ontologisk perspektiv og et erkendelsesteoretisk (epistemologisk) perspektiv (Wenneberg, 2000, s. 17). Vi kan aldrig se verden gennem en andens øjne, men det er vigtigt at vide, hvordan sandhed er konstrueret.

Ifølge den ontologiske tilgang er selve virkeligheden socialt konstrueret. Hvilket betyder, at virkeligheden kun eksisterer, hvis vi erfarer og oplever den og er blevet enige om, at den findes. For eksempel i den fysiske verden, findes bordet kun, hvis vi er blevet enige om, at det findes (Kjørup, 201, s. 164)

Den epistemologiske opfattelse hævder på den anden side, at det er vores *erkendelse* af verden, der er social konstrueret og der dermed ikke nødvendigvis er en målbar sandhed, som viser en overensstemmelse mellem genstand og tanke. Der findes hermed ting, der kun giver mening fordi, fordi vi er blevet enige om det. Epistemologisk konstruktivisme indebærer, at man ikke kan beskrive virkeligheden som enten sand eller falsk. Den erkendte virkelighed er afhængig af individers historiske og kulturelle kontekst (Kjørup 2008, s. 164).

Socialkonstruktivisme indeholder på den måde en dualisme mellem objektivitet og subjektivitet. Man kan således ikke beskrive virkeligheden eller viden direkte, men forstår den i stedet som en social konstruktion, der ikke umiddelbart er objektiv eller subjektiv, men består af mening for individet (Esmark; Laustsen; Andersen, 2005 s. 16). Min socialkonstruktivistiske position har været retningsgivende for mit metodevalg:

Aktionsforskning: Fremtidsværksted. I projektet arbejder jeg ud fra et erkendelsesteoretisk (epistemologisk) udgangspunkt, hvor det er empirien og deltagernes refleksivitet, der giver betydning for projektet.

Med en socialkonstruktivistisk position, har jeg anset det for vigtigt at invitere socialrådgivere på familieområdet med ind til at konstruere en ny virkelighed – gennem bevidst refleksion. Dette giver også den etiske fordring, at alle må engagere sig, være iderige, kritiske og tage ansvar for den sociale konstruktion af et arbejdsliv, hvor de lykkes som familierådgivere (Wenneberg, S., 2002, s. 9).

Mit mål med projektet er således ikke at nå frem til en endegyldig objektiv sandhed, men derimod at få en dybere indsigt i familierådgivernes erfaringer og erkendelsesapparat. Jeg skal som forsker, dog være opmærksom på, at jeg aldrig kan nå helt objektive beskrivelser, idet jeg som undersøger og deltager i processen, bliver medkonstruktør, ved at skabe og facilitere rammerne for deltagernes refleksion (Kjørup 2008, s. 64).

4.0 Metodeafsnit

4.1 Projektdesign

Jeg har tilstræbt gennem projekt at have en induktiv tilgang. I den induktive metode, som ofte relateres til kvalitativ forskning, anvendes den indsamlede data, som det styrende element i udvælgelsen af teori (Brinkmann og Tanggaard, 2015, 2. 24). Jeg er dog opmærksom på vanskeligheden ved at udarbejde et helt projekt, hvor der ikke afviges fra den induktive metode og analytisk induktion kommer dermed også i spil. Den analytiske induktion kombinerer den induktive proces med den deduktive. Det kan forstås på den måde, at jeg tager udgangspunkt i den indsamlede empiri, men samtidig søger efter generelle forklaringer og lovmæssigheder, dvs. teoretisk forståelse af den indsamlede empiri (Brinkmann og Tanggaard, 2015, s. 242).

4.2 Læsevejledning

Når jeg første gang refererer til en teoretiker, vil jeg benævne denne ved fulde navn, herefter kun ved efternavn. Når jeg præsenterer et begreb for første gang, fremhæves dette med kursiv. Indimellem vil jeg for overskuelighedens skyld fortsætte med at fremhæve begrebet med kursiv. Tematiseringer fra min dataindsamling vil fremgå med fed skrift. I forhold til min empiri så vil jeg overordnet benævne myndighedsrådgiverne og familiebehandlere som 'deltagere' eller familierådgivere. Ved det transskriberede materiale benævnes jeg som facilitator og fremgår som F. Myndighedsrådgiverne fremgår i transskriberingen som M og familiebehandlerne fremstår som B.

Jeg har i projektet valgt at anvende American Psychological Association (APA), 6. udgave, når jeg skriver kildehenvisninger eller litteraturliste. Når kilden refererer til et uddrag fra en bog, er der angivet sidetal. Når kilden refererer til en artikel eller hjemmeside, er der ikke opgivet sidetal.

Mindre citater er skrevet ind i teksten, hvorimod længere citater er adskilt fra anden tekst i projektet. Citater anvendt i analysen er henvist med bilagsnummer og sidetal.

4.3 Empiri

I dette afsnit vil jeg redegøre for metoden til indsamling af empiri som danner udgangspunkt for projektets analyse.

4.3.1. Udvælgelse af sted

Jeg er selv for mere end tyve år siden uddannet socialrådgiver og har arbejds erfaringer fra såvel Viborg, Horsens samt Aarhus Kommune. Jeg vurderede at det ville være fordelagtigt i nogen udstrækning at benytte mig af mit tidligere netværk, da det ellers kan være vanskeligt at få adgang til felten og få en fod indenfor.

Mit endelige valg faldt på familieafdelingen i Horsens kommune, da jeg i social sammenhæng fik etableret kontakt til gatekeeper. Hun fandt, at jeg havde et vigtigt ærinde med mit projekt, ville gerne stille sig til rådighed og formidle kontakt til lederen af Familieafdelingen. Da jeg senere tog telefonisk kontakt til pågældende leder, havde gatekeeper forinden præpareret ham. Han var (måske derfor) umiddelbart åben overfor at imødekomme min mission og fandt mit emne relevant, arbejdsmæssige udfordringer/stress blandt rådgivere bestemt ikke er en ubekendt faktor i afdelingen. Jeg har således foretaget mit 'fremtidsværksted' i Børnefamiliecenter Fuglevang, Socialfamilieteam, Horsens kommune.

Børnefamiliecenter Fuglevang er et center, der er placeret relativt centralt i byen. Bygningen er fordelt på to længer og en midte, der udgør indgangspartiet og strækker sig over to etager. I stueplan findes 'reception og div. mødelokaler, hvor fremtidsværkstedet kom til at foregå. Kontorerne ligger på 1. sal. Alle myndighedsrådgivere såvel som familiebehandlere sidder i lyse dobbeltkontorer, hvor de to skriveborde er stillet op imod hinanden, så man nemt kan sparre med hinanden. Alle rådgivere sidder sammen med en anden rådgiver og det samme gælder for behandlerne.

På Fuglevang er der to kontorer, som huser de fire familiebehandlere på stedet. Familiebehandlere har indrettet sig med personlige artefakter. På væggene har de hængt billeder, plakater og tavler op og ved indgangsdøren er der placeret kurvestole med puder og et bord i midten, hvorpå der står et par lysestager. Myndighedsrådgivernes kontor er til forskel herfra uden disse personlige effekter.

4.3.2 Udvælgelse af informanter

I forhold til deltagerantal, så kan der på et fremtidsværksted i udgangspunktet være ret store hold helt op til 50-60 (Vestergaard et al, 2019, s. 20) Af lederen i afdelingen var jeg blevet gjort opmærksom på ikke at overforbruge af de personalemæssige ressourcer. Jeg vurderede, at jeg i forhold til den begrænsede tid, realistisk kunne overkomme en gruppe på 6-8 rådgivere, så jeg stadigvæk både kunne overskue og lede processen, så alle deltagere på skift kunne få taletid.

Lederen var ikke interesseret i at ofre for mange 'mandetimer' på afviklingen af fremtidsværkstedet. Vi blev derfor enige om, at et deltagerantal på omkring seks socialrådgivere og en varighed på godt en times tid var et godt kompromis.

I første omgang var det aftalt, at lederen skulle præsentere muligheden i forbindelse med et allerede etableret møde for en større gruppe socialrådgivere. Da dette af uvisse årsager strandede, endte det med, at jeg i samråd med gatekeeper (med grønt lys fra leder) bar opgaven videre i forhold til at rekruttere socialrådgivere til workshoppen.

Indenfor kvalitative designs er udvalget af respondenter ofte så lille, at de ikke må bero på tilfældig udvælgelse (Brinkmann & Tanggaard, 2015, s. 140). Mit mål var derfor at kunne sammensætte en gruppe, hvor alle deltagere havde en uddannelse som socialrådgiver, men derudover med størst mulig diversitet i forhold til alder, køn, erfaring, antal år i kommunen, placering, funktion m.v., så jeg i udgangspunktet kunne få så varierende og nuancerede tilbagemeldinger som muligt.

Da der ikke er mange mandlige socialrådgivere, der arbejder indenfor familieområdet, blev det desværre ikke en mulighed, men de andre parametre blev i stor udstrækning opfyldt. For at nuancere min undersøgelse og evt. drage nogle sammenligninger, så jeg at det kunne kvalificere undersøgelsen, hvis jeg havde en gruppe myndighedsrådgivere, som jeg kunne veje op imod en tilsvarende gruppe af familiebehandlere, da jeg havde en tese om, at de muligvis vil fokusere på forskellige aspekter og problemområder. Det lykkedes af rekruttere netop seks deltagere, som alle var uddannet socialrådgivere (inkl. gatekeeper), med en fordeling på præcis halvdelen som myndighedsrådgivere og den anden halvdel som familiebehandlere. Når jeg omtaler gruppen samlet, vil jeg benævne dem familierådgivere, selvom det kun af halvdelen af gruppen der officielt tiltales sådan.

Tre af deltagerne var myndighedsrådgivere på familieområdet med henholdsvis 3, 12 og 20 års erfaring (den sidste ny i dette team). De øvrige tre deltagere arbejder som familiebehandlere i to forskellige teams. To med henholdsvis 6 års erfaring (1 år som behandler) og den anden med 15 års erfaring (7 år som behandler) og den sidste med 21 års erfaring (12 år som behandler).

Myndighedsrådgivere arbejder bl.a. indenfor servicelovens paragraf 11 og 50, hvor man udarbejder en grundig socialfaglig undersøgelse, der kan afdække hvilken foranstaltning, der afhjælper familiens støttebehov bedst muligt, det kan være kontaktstøtteperson, længerevarende familiebehandling (efter § 52.3), aflastning og i yderste konsekvens om et barn skal indstilles til en anbringelse.

Familiebehandlere i socialfamilieteam løser § 11.3 samtaleforløb med både børn og forældre, sammen og hver for sig. Et forløb efter § 11.3 er som udgangspunkt råd og vejledning med 3-5 samtaler. Det er dog også muligt at tilbyde § 11.3 samtaleforløb med 6-12 samtaler, fordi kompleksiteten af indholdet er blevet højere. Gældende for begge forløb er dog, at det er en afgrænset problematik, der søges afhjulpet. Såfremt det er et tungere og længerevarende forløb, skal behandlingen overgå til den afdeling, der hedder *familiebehandlingen*, som arbejder indenfor servicelovens paragraf 52 samt med støttet og overvåget samvær.

I Horsens Kommune bevilges gruppeforløb til borgerne også efter § 11.3. Disse gruppeforløb varetages af behandlere både fra socialfamilieteam og familiebehandlingen. Der udbydes 'Go' dialog' til skilte forældre, hvor de pga. konflikter har svært ved at samarbejde, med blik for hvilken betydning det har for deres børn. Der er 'cool kids', som er et angstbehandlingsprogram for børn i alderen 7-14 år og deres forældre. Ligeledes er der et 'søskendekursus', som henvender sig til søskende, der har en bror/søster med et fysisk

eller psykisk handicap. Dette kursus for blandt andet at se 'det normale' barn og styrke selvværdet, da disse børn er vant til at sætte egne behov til side, for den handicappede bror/søster.

4.3.3. Fremtidsværksted

Et fremtidsværksted er en workshop, hvor deltagerne afsøger og udveksler erfaringer og komme med konkrete ideer til løsninger på centrale udfordringer. Normalvis bidrager det med en meget handlingsorienteret tilgang til problemer og løsninger. Værktøjet kan bidrage til at indkredse problemer og finde nye og uventede løsninger gennem samarbejde med forskellige interessenter. Fremtidsværkstedet kan således bidrage til både ideskabelse og samskabelse med brugere, da der gennem fremtidsværkstedet tilstræbes en fælles innovationsproces, hvor 'eksperter' og 'novicer' mødes med de samme rettigheder. (Lund, Birthe, PBL og entreprenørskab).

Min valg faldt på denne metode, da mit ønske i forhold til generering af empiri var, at deltagerne selv skulle på banen, bidrage med deres opfattelser og interagere med hinanden.

4.3.4 Afvikling af fremtidsværkstedet

Mandag, d. 21. marts blev dagen, hvor Fremtidsværkstedet skulle afholdes.

Jeg havde berammet workshoppen til en time og et kvarter, velvidende at det formentligt ville kræve sit at overholde den. Normalt er et fremtidsværksted i sin demokratiske form tænkt til at vare en hel dag, men kan koges ned til tre timer. Det var derfor ret ambitiøst af mig at tro, at jeg kunne forestå hele processen alene samtidig med, at jeg kun havde godt en tredjedel af den tid, som man normalt vil afsætte til rådighed.

Med det in mente planlagde jeg, at Fremtidsværkstedet denne eftermiddag udelukkende skulle omfatte to af de tre faser: *Kritikfasen*, som blev efterfulgt af *utopifasen*. Disse to faser var tvingende nødvendige for mig at komme i mål med. Realiseringsfasen, som normalt er den tredje og sidste fase af et fremtidsværksted måtte af tidsmæssige hensyn vige pladsen.

Allerede fra start var der vanskeligheder omkring teknikken, som gjorde at vi blev 5-10 minutter forsinket. Deltagerne blev derfor informeret om at mødet formentlig ville blive forlænget tilsvarende.

Jeg startede ud med en kort velkomst, hvor dagsordenen, rammesætning, projektet, jeg og deltagerne blev præsenteret. Det var vigtigt for mig, at alle deltagere tidligt i seancen kom på banen. Som en del af præsentationen, blev de derfor bedt om at sætte ord på den følelse, som de gik ind til denne workshop med. Det valgte jeg for at tilgodese en begyndende følelse af intimitet, for en gruppe, der ikke normalt er sat sammen. Øvelsen skulle ligeledes bruges til bringe deltagerne til at være nærværende og til stede i nuet.

Jeg fungerede som facilitator undervejs. Men derudover skulle jeg også være mødeleder og lede processen, redegøre for værktøjet og spillereglerne, holde overblikket og ikke mindst tiden.

4.3.5 Kritikfasen

Som en opstart til kritikfasen blev deltagerne guidet gennem en visualisering, hvor det var min intention, at de med udgangspunkt i en konkret oplevelse i løbet af den sidste måned skulle genkalde sig så mange kritiske holdninger, tanker, følelser og erfaringer i forhold til problematikken.

Deltagerne skrev efterfølgende deres tanker og refleksioner ned individuelt og blev efterfølgende bedt om efter tur at uddybe dem. Alle udsagn blev fortløbende nedskrevet på whiteboard, så der blev skabt en form for visuelt overblik og alle kunne følge med. Der blev opfordret til at stille uddybende spørgsmål undervejs, men også at være opmærksom på vigtigheden af ikke at diskutere udsagn, da al kritik i denne fase er legal og gyldig.

Det var en gruppe snaksaglige socialrådgivere, der havde meget på sinde i forhold til emnet. Når en rådgiver sagde noget, opstod der en generel tendens til at medkommentere, hvilket egentligt er ønskværdigt, da det udtrykker engagement og ejerskab for processen. Det havde dog samtidig den konsekvens, at processen omkring at alle deltagere fik udtrykt deres kritik, kom til at tage lang tid og tiden kom til at skride ganske betragteligt. Da vi var nået igennem kritikfasen og skulle tematisere kritikken, så havde vi kun 20-25 min. tilbage af seancen, hvorfor vi var nødt til at speede processen op for at komme i mål.

Det betød, at deltageren i plenum var med til at tematisere de mange kritikpunkter og udvælge de fem temaer, uden at vi kom igennem en reel individuel pointgivning.

4.3.6 Utopifasen

Som en optakt til Utopifasen havde jeg præsenteret deltagerne for, at formålet var at genere ideer. Det blev præciseret, at de skulle lade fantasien blomstre og forsøge at "tænke ud af boksen" og ikke lade sig begrænse. Som en optakt til denne fase blev de guidet gennem en kropslig øvelse; En power-pose" for at gøre sig klart til at føle og tænke stort (Cuddy, 2016, 2. 234).

Efter individuel skrive- og refleksionstid, bød deltagerne efter tur ind med deres tanker og ideer. Disse udsagn blev ligeledes nedskrevet på whiteboard-tavlen, som kunne indbyde til fælles associationer og dialog.

Undervejs i utopifasen skulle den yngste af myndighedsrådgiverne med mindst erfaring til tandlæge, hvorfor hendes perspektiv i det resterende blev fraværende. Hun havde dog forinden afleveret sine utopiske ønsker. Lige inden ud-tjek var der ligeledes en af behandlerne, der måtte tilgå et andet møde. Vi afrundede derfor fremtidsværkstedet med blot fire deltagere.

4.3.7 Realiseringsfasen (den udeblevne)

På det fremtidsværksted, som jeg afholdt i børnefamiliecenter Fuglevang, var realiseringsfasen af tidsmæssige årsager skåret bort, hvilket viste sig at være et yderst fornuftigt valg. Det vil sige, at deltagerne manglede mere konkret at udvælge, hvilke af utopierne, som de især ønskede at realisere i virkeligheden, hvilket er det realiseringsfasen benyttes til. Så havde dette været et 'ægte fremtidsværksted' og ikke et

fremtidsværksted baseret på et universitetsstudie, så havde den fase været tvingende nødvendig at gennemføre.

Faktisk var der en af deltagerne på fremtidsværkstedet, der til en afslutning sagde, at hun ville ønske, at det var noget, som de 'rigtigt' arbejdede med, således, at de kunne have arbejdet videre med de fire temaer og dermed selv være med til at løse nogle af deres konkrete udfordringer. I denne aktuelle sammenhæng gav det ikke rigtig mening for dem.

4.3.8 Evaluering af empiri-indsamlingen

Efter afviklingen af fremtidsværkstedet lavede jeg en evaluering af processen. Jeg havde i udgangspunktet planlagt, at vi skulle være 'to tovholdere' til at styre fremtidsværkstedet og havde allieret mig med en gammel kollega. Aftalen var, at hun skulle fungere som sekretær, skrive på whiteboard og være med til at bundte og tematisere udsagnene, så det kunne forløbe hurtigt og effektivt. Jeg kunne derfor hovedsageligt koncentrere mig om at være facilitator og mødeleder. Desværre blev hun syg og meldte fra på dagen. Det ærgrede mig, at hun i sidste øjeblik meldte fra og kom desværre til at forstyrre mig især i starten. Efterfølgende har jeg reflekteret over, at det formentligt også har været positivt for tilliden, trygheden og intimiteten, at der kun var mig, som de skulle forholde sig til.

Mit mål var i udgangspunktet at omdanne det traditionelle mødelokale til en hyggelig og kreativ ramme, som appellerede til, at vi sammen skulle i gang med noget sjovt. Jeg havde medbragt en farverige robotblyantsholder, som min datter har lavet i 4. klasse og stillet en stribe blyanter og tudser i toppen af den.

Den skabte helt som forventet en del positiv opmærksomhed. Derudover havde jeg medbragt flere tudser, farvet papir og andre kreative remedier, der var med til at sætte scenen for den kreative proces, som skulle finde sted. Flere af socialrådgiverne kommenterer på det, ved at sige, '*åhhh det er lige mig det her*' – eller ved at sige: '*det er da lige noget for dig, hva'?*' (henvendt til en af kollegerne). Derudover havde jeg indkøbt forskellige søde sager, som var stillet frem i skåle. Min gatekeeper havde sørget for, at teen og kaffen var brygget og hældt på kander og kopper var inde for rækkevidde. Dette alt sammen for at hygge om deltagerne, vise at de er vigtige og vi havde ventet dem og gjort os umage. Dette vakte ligeledes begejstring og anerkendelse og flere startede med at tage en kop kaffe og lidt sødt inden, at vi gik i gang. På whiteboard-tavlen havde jeg med grøn tud og store versaler skrevet: VELKOMMEN TIL FREMTIDSVÆRKSTED. Det havde også en positiv effekt, da flere kommenterede det.

Personligt har jeg erfaret hvor vigtigt det er, når man faciliterer en proces især for deltagere, som man ikke kender på forhånd, at man er yderst venlig, smilende, åben, inviterende og rummelig, så deltagerne føler sig godt tilpas og er frie til at åbne sig både overfor mig, men også overfor hinanden og emnet. Derfor gjorde jeg også en dyd ud af at italesætte, at det var et fortroligt rum, hvor alt der blev sagt, skulle blive. Ligesom rynkede næser eller løftede pegefingre ikke hørte hjemme her. Mottoet var snarere jo vildere – jo bedre i forhold til, at de skulle slippe sig selv og hinanden løs. På dette parameter vil jeg vurdere, at jeg lykkedes ganske godt, idet der gennem meget af workshoppen var en åben, fri, grinende, snakkende og medkommenterende stemning. Dette kunne til dels også skyldes, at jeg til en start gjorde en del ud af at fortælle, at jeg ligesom dem, selv er uddannet socialrådgiver og for tyve år siden selv har arbejdet i

familieafdelingen i Horsens Kommune og på den måde er bekendt med jobbet, arbejdsvilkårene og kommunen. Der blev skabt et 'vi' af på en både at være i samme båd.

Jeg oplevede således, at den grundige introduktion af mig og det at alle deltagere tidligt i processen kom på banen i forhold til at introducere dem selv gav en masse godt.

Jeg kunne efter forholdsvis kort tid konstatere, at det var svært at overholde tidsrammen på 75 min. også da jeg til en start blev forsinket 5-10 min. af tekniske udfordringer.

Så den anden vigtige funktion, der også er, når man skal facilitere en proces omkring at være mødeleder og styre tiden, magtede jeg mindre godt, da jeg blev for optaget af processen.

Samlet var oplevelsen, at alle deltagere bidrog og ikke lod sig begrænse af deres forskellige positioner, selvom det var ret tydeligt, fra hvilken position de talte. Mit indtryk var at myndighedsrådgiverne generelt havde mere at kritisere og dermed også mere at ønske sig, ligesom de på en eller anden måde virkede mere hurtigtalende og hektiske. Jeg lagde også mærke til, da det blev den yngste deltager med mindst erfarings tur, blev tendensen til at medkommentere blev endnu mere tydelig.

Jeg havde en oplevelse af, at inddragelse af den kropslige øvelse forud for utopifasen, gjorde dem mere fokuserede. I fremlæggelsen af utopifasen, viste det sig også, at myndighedsrådgiverne generelt havde flere utopiske ønsker.

5.0 Behandling af empiri

Gennem 'fremtidsværkstedet' nåede vi i forlængelse af kritikfasen frem til fem overordnede temaer, som de øvrige udsagn mere eller mindre kunne rubriceres under. De fem temaer er: *Det følelsesmæssige, bemyndigelse/utilstrækkelighed, ledelse, samarbejde og dokumentation, it og administration.*

I forhold til utopifasen var ønsket at alle deltagere i den individuelle forberedelsestid skulle tænke stort og bruge et lille minut på hver af de fem overordnede temaer, så de alle forholdt sig til samtlige fem temaer. Dette skete dog ikke i praksis, hvor de hver især havde forholdt sig til de to-tre temaer, som de hver især syntes var mest relevant at være utopisk omkring.

I mit efterfølgende arbejde med analysen blev jeg bevidst om, at der i forhold til punktet omkring *dokumentation, it og administration* ikke var særligt mange udsagn, der kunne rubriceres. Jeg har derfor valgt at opsplitte dette tema og fordele udsagnene ud på de øvrige fire temaer. Tanken er herefter, at jeg ville lade de resterende fire temaer være det centrale udgangspunkt for min nærmere analytiske bearbejdning, hvor jeg systematisk vil behandle dem et for et.

Den teori som jeg vil anvende som den overordnede teori er en sociologisk teori af Axel Honneth. Honneth ser anerkendelse ud fra tre forskellige sfærer: *Den private sfære, den retslige sfære og den solidariske sfære*, som jeg kan konstatere, kan give mig en overordnet teoretisk forklaring på mine empiriske fund, der i høj udstrækning handler om manglende anerkendelse og en søgen efter den på flere niveauer. De udsagn der handler om det følelsesmæssige kan i stor udstrækning forklares ved hjælp af Honneths private sfære.

De udsagn der handler om bemyndigelse/utilstrækkelighed samt udsagn fra temaet omkring dokumentation, it og administration kan i stor udstrækning henføres til den retslige sfære. Endelig kan de udsagn, der omhandler samarbejde og ledelse i stor udstrækning henføres til den solidariske sfære. Til at supplere mit teoretiske felt vil jeg benytte mig Thomas V. Scheffs teori omkring skammens mikrosociologi, der giver mig en dybere forklaring af, hvad der egentlig er på spil for socialrådgiverne. Endelig vil jeg benytte mig af teori omkring professionsstudier af de norske forfattere Anders Molander og Lars Inge Terum, der med deres teori sætter spot på, hvorfor professionsarbejde og skønnen giver udfordringer.

I det efterfølgende teori afsnit følger en nærmere præsentation af de udvalgte teorier. Herefter følger analyseafsnittet, hvor jeg i min nærmere analyse starter ud med temaet omkring *det følelsesmæssige*. Herefter bevæger jeg mig videre til temaerne omkring *bemyndigelse/utilstrækkelighed og samarbejde*. Endelig afrunder jeg med temaet omkring *ledelse*. For hvert af de fire temaer vil jeg inden jeg bevæger mig videre til næste tema runde af og trække de vigtigste pointer frem i en sammenfatning.

6.0 Teoriafsnit

Når man generelt set taler om anerkendelse, så er det ofte reduceret til høflig opførsel eller etikette. En anden måde kan også være at se anerkendelse som en form for feedback.

Autentisk anerkendelse er dog en anden sag. At modtage anerkendelse er et vitalt menneskeligt behov og i forhold til at forstå anerkendelsens kompleksitet og forskellige niveauer, vil jeg til at forstå min empiri i dybden benytte mig af Axel Honneths sociologiske teori omkring anerkendelse.

6.1 Axel Honnet

Tyske filosof (f. 1949-). Han er fulgt i fodsporene på sin læremester Jürgen Habermas og har været regnet som lederen af tredje generation af frankfurterskolens kritiske teori.

Ifølge Honneth kan vi se hele menneskelivet som en kamp for anerkendelse. I præciseringen af forskellige anerkendelsesformer inspireres Honneth af Hegels sfærebegreber *familie, det borgerlige samfund og stat*. Honneth opstiller på baggrund heraf tre sfærer: *Den private, den retslige og den solidariske sfære* med hver sin anerkendelsesform og på bagsiden også med hver sin krænkelingsform. (Honneth, Axel, *Behovet for anerkendelse*, en tekstsamling).

Den **privates sfære**: Er den første og mest grundlæggende sfære, der understreger, at vi som mennesker har brug for sikkerhed i at vide, at vi bliver passet på. Det er gennem denne sfære, at mennesket starter sin kamp for anerkendelse, som her er emotionelt baseret og danner grundlaget for at indgå i et hvilket som helst intersubjektivt forhold. Behovet for venskab, omsorg og kærlighed udgør fundamentet for anerkendelsen. For børn er anerkendelsen i dennes sfære i særdeleshed vigtig, men det er betydningsfuldt for alle uanset alder. 'Kærligheden' skaber det mål af individuel selvtillid, som er en uomgængelig basis for en autonom deltagelse i det offentlige liv (H. 2003a, s. 174). Der vil altid være en hårfin balance mellem selvstændighed og binding i denne sfære, hvor der ofte vil være tale om symmetriske relationer. Modtager individer denne form for anerkendelse, udvikles **selvtillid**.

Krænkelserformerne i forhold til denne sfære er tortur, voldtægt og fysisk misbrug, som alle resulterer i en form for *manglende fysisk integritet*. (Honneth, Axel, Behovet for anerkendelse, en tekstsamling).

I den **retslige sfære**: Her mødes ideelt set, den enkelte som moralsk kapabel borger med agtelse, rettigheder og muligheder som alle andre. Denne form for anerkendelse baserer sig på almengørebare interesser. (Honneth 2003a, s. 186ff). Man kan tale om dels *politiske deltagerrettigheder* og dels *sociale velfærdsrettigheder*. Empirisk kan denne form for anerkendelse bedst efterprøves i sin negative udgave. Får individer denne form for anerkendelse udvikles en kognitiv art af anerkendelse, som benævnes *selvrespekt*. Krænkelserformerne i forhold til denne sfære er at blive udelukket fra bestemte rettigheder, hvorved personens eller gruppens moralske troværdighed eller evner ikke regnes. Hvad individet troede var en universel rettighed, gælder ikke for én selv. Her er der tale om *social død og om tab af selvagtelse*. (Honneth, Axel, Behovet for anerkendelse, en tekstsamling).

I den **solidariske sfære** handler det om en form for *social solidaritet*, hvor anerkendelsen sker på baggrund af vores *individuelle særegenhed*, som et uerstatteligt og unikt individ, der bidrager til samfundets reproduktion. Hele anerkendelsen finder sted på baggrund af *særlige funktioner og kvalifikationer*. I denne sfære er der i anerkendelsen tale om en kombination af det kognitive og det emotionelle. Kan vi realisere os selv og planlægge vores liv, så man erfarer, at ens præstationer og færdigheder er værdifulde for fællesskabet, bliver vi mødt med en form for anerkendelse, der øger selvværdet og medfører **selvværdsættelse**. På dette område er der sket et historisk skifte fra en gruppe- og standsorienteret form for ære og anseelse til en stærkt individualiseret form for *status og prestige* (Honneth 2003a s. 199-207). Denne øgede individualisering betyder et stærkt pres på den enkelte. Svaret på det i dag er et krav om autenticitet, som for mange kan være svært at leve op. At være offentlig kendt er en effektiv måde at forøge ens individuelle selvværdsættelse ligesom resultater opnået som et hold/team. Andre former for anerkendelse i denne sfære kan komme gennem penge, god løn, pension, goder, firmabiler, medaljer og lovprisning.

Krænkelserformerne handler om *social status* en evaluativ degradering af den selvvirkeliggørelse, som optimalt skulle kunne finde sted i denne sfære. Det betyder *tab af personlig selvværdsættelse, (en følelse af manglende indre værdi)*.

Ifølge Honneth så skal mennesker for at få et positivt selvbillede og et produktivt forhold til dem selv modtage medmenneskelig anerkendelse af deres evner og af det, som de har opnået. Får de det vil de begynde at blive mere bevidst om deres evner og kvaliteter. Det som kan være udfordringen i forhold til den tredje og højeste form for anerkendelse er, hvordan fællesskabet værdsætter individets bidrag. Når et menneske er i et fællesskab, hvor der skabes positive spiraler af dialektisk (reciprocal) anerkendelse, etableres en fornemmelse af solidaritet og tilfredsstillelse. Det tillader individerne at føle, at de er vigtige og respekterede medlemmer af fællesskabet, hvilket påvirker atmosfæren (på arbejdspladsen) positivt. Det kan medføre ekstraordinær performance på alle niveauer og arbejdet kan blive en kilde til nydelse og flow.

Gennem anerkendelsen fra andre opbygger man sin identitet. Man lærer sig selv og ens unikke karakteristika at kende. På den måde erkender mennesker, at de er individer, som eksisterer som noget særligt i forhold til andre individer. Man modtager dog ikke anerkendelsen gratis, men må på den ene eller anden måde kæmpe for den. Nogle gange er det bare en let anstrengelse i et venligt miljø som fx familien. Andre gange kæmpes der for anerkendelse på destruktive måder. Mennesker kan befinde sig i spiraler af

negativ dialektisk anerkendelse, hvor de ikke selv anerkender (de andre) og nægtes anerkendelse fra (de andre). Det kan ses ved mangel på solidaritet som er destabiliserende for arbejdsfællesskabet, der ødelægges. Mangel på anerkendelse underminerer individuel motivation for teamwork/fællesskab og skaber konsekvent kompromiser i forhold til arbejdsresultater. Udbændthed på jobbet stammer ofte fra mangel på anerkendelse og kan ses som et råb om hjælp. Modtager mennesker ikke sociale anerkendelse på ethvert niveau af deres udvikling etableres en psykologisk kløft i personligheden, der kommer til udtryk gennem negative følelsesmæssige reaktioner af skam, vrede, forargelse og fornærmelse. (Huttunen, Rauno mfl., teaching and the dialectic og recognition)

Voksne mennesker behøver anerkendelse fra alle tre niveauer. Kun gennem virkeliggørelse af alle tre anerkendelsesformer i en gensidig udveksling, har mennesker mulighed for at opnå **selvvirkeliggørelse** på både det individuelle og det sociale plan. Ingen af de tre anerkendelsesformer kan opfattes statiske, hvorfor der er mange kulturelle og historiske forskelle særligt i den retslige og den solidariske sfære. Samtidig med at der er sket en øget rettighedstilskrivning, er der ifølge Honneth sket en svækkelse af et socialt normalitetspres.

I Honneths analyse af de forskellige anerkendelsesformer fylder *moral* meget. Vores forståelse af rigtigt og forkert er indbygget i social interaktion i konteksten af et givent fællesskab/samfund. Moral udvikles ifølge Honneth på baggrund af både negativ og positiv feedback, hvor niveauer af anerkendelse ligestilles med niveauerne af subjektets moralske udvikling. Honneth mener, at alle former for social interaktion rummer gensidige moralske krav og at sociale forhold er anerkendelsesforhold. (Honneth m.fl. 2004, s. 61-63). Honneth betegner selv sin teori som en moralsk grammatik om sociale konflikter. Det han ønsker med sin teori, er dels at supplere sin forgænger og læremester Habermas, men også at kritisere ham for ikke at gå dybt nok i analysen af det intersubjektive. Honneth ser begrebet anerkendelse som det centrale og som et væsentligt supplement til kommunikation.

For at forstå anerkendelsesbegrebet yderligere analyserer Honneth også begrebet usynlighed, forstået som det, der sker, når man nok fysisk er observeret, men hvor man socialt er usynlig, altså overset/negligeret. Disse iagttagelser bruges til at skelne mellem det at erkende den anden i en basal fysisk forstand og det at anerkende den anden, for også at tydeliggøre hvori anerkendelsen eller manglen på samme kan iagttages (Honneth 2003b, s. 10-15).

Krav i vor tid om en profileret og tydelig selvansvarlig livsplanlægning, betyder en voldsom fremtidsorientering for at holde sig ajour. At kunne leve med denne åbenhed og denne ubestemthed, kan være svært for mange og føre til psykiske overbelastninger. Selve præstationsræset ødelægger den normative integration, som netop kunne være en væsentlig effekt af den solidariske sfære. Honneth mener, at der på arbejdsmarkedet må lægges lige så stor vægt på fordelingen af anerkendelse som på fordelingen af materielle og økonomiske goder.

6.2 Skammens mikrosociologi

Thomas J. Scheff (f. 1929-), amerikansk/canadisk professor indenfor socialpsykologi og mikrosociolog og pioneren indenfor følelsessociologien. I sin forståelse af *det sociale bånd* har han udviklet en teori om

følelserne skam og stolthed, hvor han bygger bro mellem mikrosociologen Erving Goffmanns interaktionisme og dele af Sigmund Freuds psykoanalyse.

Ifølge Scheff er skammen allestedsnærværende, den hyppigst forekommende og mest centrale følelse. Han sætter skammen sammen med stolthed ved at sætte dem i fokus forstået som følelser, der udspringer og genereres i sociale relationer og sætter dermed fokus på interaktionen.

Skammen har ifølge Scheff både en fysisk, en psykologisk og en kulturel komponent, men han vægter især den psykologiske og kulturelle komponent. Skamfølelsen er en samlet betegnelse for pinlighed, forlegenhed, utilstrækkelighed, akavethed, ydmygelse, uværdighed og krænkelse mens stolthed henviser til den modsatte følelse.

Selv om skamfølelsen ofte er skjult og undertrykt, bliver den betragtet som en overordnet følelse, der ikke alene spiller en central rolle i interaktionen, men som også har langt flere funktioner end andre emotioner:

- Skammen fungerer som vores 'moralske kompas' knyttet til vores samvittighed og dermed som en central drivkraft i menneskers interaktion.
- Skammen kan aflæses som et tegn på problemer i relationer og som en trussel mod de sociale bånd.
- Skammen kan være følelsesregulerende i forhold til at give udtryk for andre følelser, idet vi føler skam, hvis vi overtræder vores kulturs følelsesnormer.

Som sådan er skammen ikke i sig selv destruktiv og tegn på fremmedgjorte relationer. I sig selv er skammen harmløs og er en nødvendig følelse, som den centrale komponent i selvbevidsthed, beskedenhed og moralitet. Følelsen af skam er usynlig for de fleste, der typisk både er *uerkendt* (og tabuiseret). Den bliver som udgangspunkt først et problem, når den ikke erkendes, men skjules og undertrykkes. *Skammen og skammen over skammen* videreføres til andre gennem en slags *skam-skam-spiral*. Når mennesker ikke er opmærksomme på at skammen undertrykkes samtidig med, at den bliver styrende for deres handlinger, kan det medføre uforståelig adfærd. På samme måde som der ifølge Sheff, når skammen blandes med vreden opstå en negativ *skam-vrede-spiralen*.

I Scheffs teori om det sociale bånd tydeliggør han, at skammen er en indikator på karakteren af det sociale bånd. Den *uerkendte skam og følelsesfælder* fungerer ødelæggende for den interpersonelle kommunikation og kan resultere i langstrakte og tilsyneladende uløselige konflikter. *Følelsesfælder* indikerer en negativ følelsesdynamik og er konsekvensen af afvisning, misforståelser og krænkelser og fraværet af afstemning i interaktionen. Teoriens grundlæggende antagelse er, at mennesker har behov for at høre til og for at sikre sociale bånd, (der forstås som et ideal, der aldrig helt kan opnås) og trusler mod det sociale bånd generer intense følelser. Det er en kontinuerlig opgave for den enkelte at sikre disse gennem bl.a. balance mellem *nærhed og distance* i forhold til individets sociale fællesskaber. Usikre sociale bånd kan opstå på to måder dels ved at være *for stramme* og dels ved at være *for løse*. Er båndene *for stramme*, kan de individuelle medlemmer af fx en venskabs- eller arbejdsgruppe blive *opslugte*, hvor de opgiver væsentlige sider af sig selv og deres individuelle perspektiv. Der lukkes således af for nye, konkurrerende perspektiver og dermed for udvikling og forandring. Båndene kan på den anden side også være *for løse*, så medlemmerne føler sig isolerede, da individets ønsker og behov fylder det hele og gruppen ingenting. Det optimale er et sikkert socialt bånd, der både involverer *nærhed og distance* og

fordrer *mental samstemthed* og *følelsesmæssig forbindelse i form af fælles tanker/følelser og indføling*, som kaldes *afstemning*. Afstemningen forstås som synlig opmærksomhed og nærvær og et enkelt fokus i tankerne og denne indføling kan både opstå i forbindelse med samarbejde og konflikter. Afstemning er således ikke ensbetydende med fravær af konflikter, men en betegnelse for en særlig kvalitet i interaktionen. Niveautet af henholdsvis solidaritet og fremmedgørelse kan bestemmes ud fra graden af afstemning mellem personer eller grupper som via tilstedeværelsen af henholdsvis stolthed og skam. Ifølge Scheff har konflikter, der er præget af parternes afstemning en anden kvalitet end hvis parterne ikke var afstemte.

6.3 Professioner og skøn

Den sidste teori, som jeg vil inddrage er: Profesjonsstudier af Anders Molander og Lars Inge Terum (red.). Der tages her bredt hånd om professionerne, hvilket i forhold til min problemstilling omkring socialrådgiverne er væsentlig. Samtidig er der i dele af min empiri fra fremtidsværkstedet udsagn omkring profession, professionalismisme og fagligt skøn, som uddybes.

Med begrebet profession forstås:

En faglig organisering af arbejdet, der foretages af en bestemt personkreds af mennesker med bestemt specialiseret uddannelse, (kobling mellem teoretisk/praktisk viden), får ret til at udføre bestemte arbejdsopgaver og gøre det mere eller mindre selvstændigt. Til grund for denne ret ligger en anerkendelse af arbejdsopgavernes samfundsmæssige betydning, som politisk bygger på tillid til, at faggruppen i kraft af sine kompetencer, kan iværksætte opgaver af almene interesser og at professionen som helhed garanterer, at disse opgaver bliver udført i henhold til standarder for god fagudøvelse (Molander, Anders m.fl, profesjonsstudier s. 20).

Professionerne løser praktiske problemer for borgerne gennem tjenester. Tjenesterne er som udgangspunkt *ændringsorienterede* mellem to tilstande og normativt reguleret. Vi kan skelne mellem tre typer af normative fordringer: Epistemiske krav til kundskab/viden (gyldighed), moralske krav til behandlingen af borgerne (ordentlighed) og pragmatiske krav til handlemåde som vælges (formålstjenlig). De professionelle er på den måde bundet af et sæt kriterier, som de kan evalueres i forhold til. Udgangspunktet i praksis er fejlbarlig og præget af usikkerhed om, hvad konsekvenserne af handlingsvalg er. Jeg vil derfor i det næste afsnit se nærmere på skøn.

Skøn

Professionelt arbejde beskrives ofte som skønssarbejde, idet *alle professioner* i et eller andet omfang *anvender skøn*. Skøn ses som en uomgængelig side ved praksis, som *anvender generel kundskab, nedfældet i handlingsregler på enkelttilfælde*.

Ifølge Molander og Grimen findes der endnu ikke en fuldt dækkende teori omkring skøn, men ud fra deres antagelser, skal der inddrages mindst fire spørgsmål.

Det første spørgsmål kaldes for *skønnets omstændigheder* og fortæller noget om under hvilke betingelser skøn er uomgængeligt. Det andet spørgsmål kaldes for *skønnets ræsonnement* og redegør for, hvad der bør gøres i konkrete enkelttilfælde, når holdepunkterne er svage.

Det tredje spørgsmål kaldes for *skønnets normative kontekster* og identificerer de rammer, som skønnen bindes af. Det fjerde og sidste spørgsmål kaldes for *skønnets byrder*, som italesætter, hvorfor skønsudøvelsen kan være normativ problematisk. (Molander, s. 179-180).

I forhold til *skønnets omstændigheder*, så er det de betingelser, som gør skønnen uomgængeligt, hvor målet er at begrunde konklusioner om enkelttilfælde. Omstændighederne er kilder til ubestemthed, som skønnen må lukke. Retsregler er den stærkeste type af garanti som findes. Normalt vil man i forhold til retsregler sige hvis x – så y. Retsfølgerne springer ikke ud fra handlingen, men fra hvordan det bliver *klassificeret* under gældende ret. (Molander, s. 184-188).

I forhold til *skønnets ræsonnement*: At ræsonnere indebærer at forsøge af finde begrundede svar på spørgsmål. Et praktisk ræsonnement er at gå fra en situationsbeskrivelse – S til en handling H i kombination med en norm - N (som er en almen handlingsanvisning). Med Thomas Hobbes¹ identifikationer er det muligt at udskille to hovedtyper af ræsonnering. På den ene side betegnet ud fra en epistemisk kategori, som en bedømmende virksomhed hvor noget ud fra en dom *adskilles* fra andet, under betingelser af ubestemthed. Ubestemtheden handler om, hvad der ex er rigtigt eller godt. På den anden side betegnet som strukturel kategori et indhegnet *handlingsrum*, der består af handlingsalternativer, som hverken er forbudte eller påbudte. De standarder som skønnen defineres i forhold til fastsættes af en bestemt autoritet. På den måde ligner skønnen hullet i en donut, der står åbent, men er omgivet af et 'bælte' af restriktioner (Molander, s. 180-184).

I forhold til *skønnets normative kontekster*, så definerer skønskontekster de mest generelle krav til den 'virksomhed', som skønsudøvelsen indgår i. Noget af det særlige og problematiske ved skønnen er, at det står i et indre spændingsforhold til dets egne normative kontekster. Det er tilfældet i forhold til ligebehandlingsprincippet, (der kræver at lige tilfælde skal behandles lige), i forhold til reproducerbarhedsprincippet (hvis noget ikke kan reproduceres, er det ikke virkeligt) og individualiseringsprincippet (alle borgere skal behandles i sin særegenhed). (Molander, s. 188-191).

I forhold til *skønnets byrder*, så medfører skønnen et element af vilkårlighed og variation, som bl.a. kan være et problem for kernen i velfærdsstaten og samtidig påvirke tilliden til professionelles vurderinger og beslutninger. Bevidstgørelse heraf er det første skridt og kan skabe grundlag for yderligere tiltag. (Molander, s. 195).

7.0 Analyse

For at få en dybere indsigt i forhold til den opstillede problemformulering vil jeg som beskrevet til at kvalificere og forstå min empiri overordnet benytte mig af Axel Honneths teori omkring anerkendelse, der placeres i forhold til tre sfærer: Den private sfære, den retslige sfære og den solidariske sfære. Derudover vil jeg anvende teori af Thomas V. Scheff for at komme i dybden med skammens mikrobiologi. Endelig vil jeg inddrage profesjonsstudier af de norske forfattere Anders Molander og Lars Inge Terum (red).

¹ Hobbes (1588-1679), engelsk filosof og politisk teoretiker, anses som grundlæggeren af den moderne politiske filosofi.

I analysen vil jeg systematisk behandle de udsagn, der fremkom dels under indledningen/kritikfasen og dels under utopifasen i fremtidsværkstedet. Jeg vil rubricere de udvalgte udsagn ind under de fire udvalgte temaer: *Det følelsesmæssige, bemyndigelse/utilstrækkelighed, ledelse og samarbejde*, der fremkom under fremtidsværkstedet, hvor jeg har opdelt dem til henholdsvis at høre til kritikfasen og derefter utopifasen. For hver opdeling vil jeg afslutningsvis lave en opsummering.

Min oplevelse gennem fremtidsværkstedet er, at der i kritikfasen og helt generelt er mange udsagn, der i en eller anden udstrækning handler om et utilfredsstillende forhold til lederen/ledelsen. Jeg har valgt at placere disse udsagn indenfor alle fire temaer. Så når kritikken har en vinkel, hvor den rækker dybere ind i det private, har jeg placeret det under det følelsesmæssige tema. Når det til gengæld også handler omkring retslige, dokumentation og aspekter omkring manglende myndighed, har jeg valgt at placere udsagnene i temaet om bemyndigelse/utilstrækkelighed. Endelig når udsagnene handler omkring samarbejde, har jeg placeret dem under dette tema. Det betyder, at det overvejende er de udsagn, der ikke er placeret andre steder, der står tilbage i temaet omkring ledelse.

7.1 Det følelsesmæssige

Indledning

På fremtidsværkstedet beder jeg indledningsvis alle seks deltagere om at præsentere sig selv ved navn, professionel status og hvilken følelse, som de kommer med. Den første deltager (som også er den ældste) udtrykker: *'Og den følelse, som jeg kommer med. Det er noget af det, som jeg selv har allersværest ved, det er at sætte ord på mine følelser' (bilag 2, s. 2)*. Umiddelbart virker det modigt og autentisk til en start at stå frem med det, som hun har svært ved. Det kan ansues på en måde, der indikerer, at hun må have en del tillid både til sig selv, sine kolleger, processen og mig som facilitator. Samtidig kan det dog også undre, hvordan hun kan være socialrådgiver i en familieafdeling, hvor hun i sidste instans skal ex tvangsanbringe andres børn uden at kunne mærke sine følelser og sætte ord på dem. Er det en form for overlevelsesmekanisme for at kunne være i jobbet og undgå at blive mere udfordret end hun magter. Det vil jeg igennem fremtidsværkstedet og senere gennem analysen forhåbentlig blive meget klogere på...

På samme måde er det lidt tankevækkende, at tre af de øvrige socialrådgivere vælger at sætte præcis samme ord på den følelse, som de kommer ind til fremtidsværkstedet med, som er *nysgerrig*. Er det bare den følelse, som de har, eller har de svært ved at være kreative (hen på eftermiddagen, hvor denne workshop afholdes) og helt mærke deres følelser eller er de faktisk udfordrede af opgaven, så det nemmeste er at sige det samme som de andre på den måde kommer de ikke til at udstille sig selv. En (min gatekeeper) siger *taknemmelig*, mens den sidste deltager siger *spændt*, som er samme følelse, som jeg udtrykte.

Kritikfase:

Her følger udsagn fra kritikfasen, som jeg har kategoriseret til at tilhøre dette følelsesmæssige tema.

En rådgiver siger: *'Det er fredag, jeg går på weekend nu. Jeg skal have alt det her med hjem. Prøv lige at hjælp mig med at læsse af eller få læsset af. Så kan du som leder tage det, hvor hen du vil' (bilag 2, s. 7)*. Denne rådgiver udtrykker, at det kan være rigtig svært at rumme jobbet som familierådgiver og skille tingene ad mellem arbejde/fritid. Hun er fyldt og følelsesmæssigt ramt og har behov for, at lederen møder,

anerkender og hjælper hende af med det, så hun kan gå på weekend. Det sker imidlertid ikke rigtig, hvorfor det griber ind i hendes privates sfære. Hun siger senere: *'LYT til mig i det mindste, hvad det er jeg har for frustrationer. Og så også manglende opfølgning i forhold til leder i forhold til det problem, som jeg i hvert fald tydeligt har givet udtryk for, at jeg har stået i. Der bliver ikke fulgt op. Hvordan har du det. Hvordan går det nu'* (bilag 2, s. 7). Ud fra dette udsagn bliver det helt tydeligt, at den frustration, der blev antydnet i det første citat nu helt specifikt ekspliciteres. Med den kraft det udtrykkes har vi formentlig at gøre med uerkendt skam jf. Scheff. Hun er frustreret og vred over, at lederen ikke møder hende i situationen og giver hende anerkendelse og sikkerhed. Når vrede og skam er forbundet kan det føre til en negativ skam-vrede-spiral af endnu mere vrede og skam (jf. Scheff). Efterfølgende følger lederen heller ikke op og giver hende den følelsesmæssige omsorg, tryghed og anerkendelse, som hun har behov for. Det er ret fundamentalt, når vi har at gøre med anerkendelse i den privates sfære jf. Honneth, (som denne oplevelse trækker spor ind i), hvorfor hun kan blive udfordret på sin tillid til sig selv.

Sammenfatning

Vi er her vidne til, at en familierådgiver står med en vanskelig sag, der er svær at lægge fra sig og gå på weekend. Hun nærmest 'skriger' på, at lederen skal møde hende og tage over, hvilket ikke rigtig sker. Når arbejdet trækker følelsesmæssig veksler ind i hendes privates sfære, kan hun ifølge Honneths teori helt fundamentalt blive ramt på sin tillid til sig selv. Men hvad værre måske er, har situationen sandsynligvis affødt en uerkendt skam (jf. Scheff), over ikke at kunne slå til i jobbet og få den hjælp fra leder, som hun har behov for. Den vrede som er forbundet hermed, vil sammen med den uerkendt skam skabe en negativ skam-vrede spiral af endnu mere skam og vrede.

Utopifase:

Her følger en række udsagn fra utopifasen, som kategoriseres til at tilhøre dette følelsesmæssige tema.

En rådgiver siger om lederen: *'Nogle gange kan han være mærkelig i sin fremtoning, det kan nok også bare være personligt, men jeg vil gerne have lov til at tale færdig. Jeg bliver afbrudt'* (bilag 2, s. 27). At rådgiveren udtrykker sig på denne måde, fortæller, at der er noget i lederens fysiske fremtoning, der gør hende utryk og påvirker hende negativt på et dybere måske (før-sprogligt) niveau, hvilket vanskeliggør at kunne sætte ord på, hvad det helt præcist er. Måske er det lederens ubeviste skam over ikke at kunne være den leder, (som han måske gerne ville være og som han ved, at hun ønsker), at hun ubevist opsnapper. På den måde befinder de sig begge i spiraler af negativ dialektisk anerkendelse, hvor de ikke selv anerkender (den anden) og også nægtes anerkendelse fra (den anden) jf. Honneth. Man kan anskue at lederen krænker hende ved ikke at lade hende tale færdig og hun krænker ham ved tydeligt at sige og vise, at han ikke gør det godt nok som leder.

En behandler siger: *'Og sådan så tænker jeg, jamen, jeg er også så gammel i gårde og jeg finder JO nok ud af det og så kommer jeg egentlig til at gå at bøvle med meget derhjemme, som jeg også selv tager mig af følelsesmæssigt – og det er sgu også lidt dumt ikke også'* (bilag 2, s. 24). Med det udsagn udtrykker denne behandler, at hun ikke får sin leders opmærksomhed og må klare sig selv. Der er noget i hendes arbejde, der er svært for hende at skille ad og skønsomt vurdere sit handlingsrum ud fra (jf. Molander). Hun undskylder rationelt hans manglende opmærksomhed med, at hun jo har så meget erfaring, men følelsesmæssigt rammer det hende i hendes privatliv hjemme, hvor hun bruger megen tid og tanker på selv at vende og dreje de ting, som hun ikke fik vendt og drejet på jobbet med lederen. På den måde kan man

sige, at hun i henhold til Honneths teori er havnet i en *følelsesfælde*, som bl.a. er konsekvensen af afvisning og misforståelser i interaktionen. Hun oplever i den sammenhæng ikke et gensidigt afhængighedsforhold af emotionel støtte. Det betyder ifølge Honneth, at hun på den baggrund kommer til at miste noget af sin selvtillid. Formentlig kunne der her også være tale om uerkendt skam af ikke helt at slå til i jobbet, der formentlig kan igangsætte en skam-skam spiral af endnu mere skam. Hun afrunder med at sige om forholdet til leder: '*Ja TÆTTERE, så han egentlig har en fornemmelse af, hvad er det, der foregår*' (bilag 2, s. 24). At hun italesætter, at hun ønsker en tættere relation til lederen, kan udtrykke at hun ønsker, at relationen mere får karakter af den type, som hun som (garvet) familiebehandler er bekendt med fra familiearbejdet; det venskabelige og kærlige. Det kunne dog også være et udtryk for, at hun efterspørger et gensidigt anerkendelsesforhold. Forholdet til lederen, der ikke ved, hvad der foregår, er mere distanceret og problematisk og uden den nødvendige balance mellem nærhed og distance (jf. Honneth).

En rådgiver siger: '*Der skal være psykolog i huset, en som lige sidder, som man LIIGE kan svinge ind til, og lige sige, har du lige tid til, når vores ledelse ikke har tid til at høre. Så vil jeg gerne lige plapre løs her inde ved dig...*' (bilag 2, s. 28). På den måde hun udtrykker det, kan det næsten lyde til, at hun ønsker sig en form for psykisk skadestue, der akut og uden tidsbestilling, kan tage trykket af hende, når hun er ved at koge over og har brug for et andet roligt/beroligende nervesystem at få emotionel støtte fra. Med teori af Scheff kan vi også kalde det, at hun etablerer *et sikkert socialt bånd* med psykologen. Hun fortsætter: '*... Så kan vi sige, kan vi lige låne jer, har du en ..servietfold, jeg kan låne, mens jeg sidder og tuder her inde ved dig. Så kan det være, at jeg bedre kan være i det i alle mulige andre sammenhænge*' (bilag 2, s. 28). Som professionel møder hun mange og forskelligartede krav, om at være der for andre, som indimellem bliver for meget. I dette frirum med psykologen, ønsker hun at kunne smide tøjlerne for en stund, blive rummet og anerkendt for det og den hun også er. Hun vil gerne kunne åbne helt op følelsesmæssigt og lade tårerne få frit løb, hvilket på en måde kan sidestilles med den omsorgsfulde og kærlige måde en mor møder sit lille barn. Det er også fra objekt-relationsteorien², at Honneth i forhold til den privates sfære, har hentet sin inspiration. Det betyder formentligt, når hun kan få dette aflad, at hun i øvrige sammenhænge kan fastholde sin professionelle integritet (jf. afsnit 2.10) og sin grundlæggende tillid til sig selv.

Opsummering

I forhold til dette tema er det tydeligt, at 'familierådgiverne' i denne familieafdeling rammes på deres følelser indimellem og at det også trækker spor ind i privatlivet. For det første kan forholdet til lederen, der på overfladen virker underlig og afbryder vise sig at gemme en spiral af negativ dialektisk anerkendelse jf. Honneth. Samtidig mærker en behandler, der ikke anerkendes af sin leder, at hun skønsomt har svært ved at skille tingene ad og tydeliggøre sit handlingsrum (jf. Molander) og kommer til at bøvle med meget derhjemme. I virkeligheden kan det skyldes, at hun er havnet i en uforløst *følelsesfælde* (jf. Honneth), som er opstået på baggrund af gentagne misforståelser og afvisninger, som formentlig forårsager, at hun mister noget af sin grundlæggende tillid til sig selv. Endelig er der rådgiveren, der gerne vil have fri psykologhjælp, som kan give hende en tryk base, hvor hun kan vise sine mest sårbare sider, for i øvrige arbejdsammenhænge at kunne fastholde sin professionelle integritet og stå distancen.

7.2 Bemyndigelse/utilstrækkelighed

² Objektrelationsteori er en del af den psykoanalytiske teori, udviklet i første del af det 20. århundrede. I objektrelationsteorien ses spædbarnets samspil med moderen som prototype på alle senere objektrelationer.

Kritikfase:

Her følger en række udsagn fra kritikfasen, som jeg har kategoriseret til at tilhøre dette tema omkring bemyndigelse/utilstrækkelighed.

I forhold til dette tema, så er der en af behandlerne, der nærmest kun forholder sin kritik til dette ene tema. Hun siger: *'Jeg er godt klar over, at vi skal dokumentere. Og det skal vi også, der skal være styr på det. Men når jeg står i hverdagen, så så kan jeg godt nogle gange tænke. For helvede, kan jeg ikke bare få lov til at lave det, som jeg er ansat til'* (bilag 2, s. 11). Dette kan ses som et udtryk for, at denne familiebehandler forsøger at fastholde sin autonomi og retten til at være professionel. Dette med henblik på at kunne fastholde sin professionelle integritet, foretage sit faglige skøn (ment som ræsonnement – jf. Molander) og indenfor sit handlingsrum varetage sin kerneopgave, som er familiebehandling. Hun irriteres over alt det administrative, der let kommer til at fylde og fjerne fokus. På en måde kan man se det som, at hun krænkes over ikke at have *ret til*, netop at lave det arbejde, der ligger i hendes professionsbegreb, hvilket i forhold til Honneth og den retslige sfære vil gøre noget ved hendes oplevede selvrespekt. Hun afkræves administrativt arbejde, som i forhold til hendes faglighed/profession opleves lidt ligegyldigt.

En rådgiver siger: *'Det var nemlig det jeg oplevede at have lavet det der bevillingsudvalgsskema og så komme op hvor ledelsen så sidder og siger. Ja jamen, det ser jo, det kan jo ikke være anderledes'* (bilag 2, s. 13). Ud fra udsagnet virker det som om, at denne yngre myndighedsrådgiver skal stå skoleret overfor ledelsen i forhold til noget, som ret elementært og åbenlyst ex i forhold til lovgivningen burde bevilges. Det kan virke nedværdigende i forhold til hendes professionalisme, at hun fratages sit faglige skøn jf. Molander. Så de 'rettigheder' som hun arbejder for, kommer borgerne til gode, er nærmest ikke hende selv som fagperson forundt, hvilket kan opleves uretfærdigt. Det vil jf. Honneths teori kunne betyde et dyk i selvrespekten og i allerværste fald blive så skamfuldt, hvis det fortsætter over tid, at hun kan *dø socialt* jf. den retslige sfære/Honneth. Det udsagn understøttes ligeledes af en anden rådgiver der siger: *'Kan ikke selv træffe afgørelse omkring paragraf 50³. Det er et mistillidssignal fra ledelsens side, øhh, ikk at give os en kompetence og selv træffe afgørelse omkring en paragraf 50 eller what ever'*. (bilag 2, s. 15)

En behandler siger: *'Og det stresser mig fordi, at jeg synes, at nogle af de øhh sager, som vi har i øjeblikket, de kan ikke løses ved vores indsats'* (bilag 2, s. 10). Det at der er i øjeblikket er flere sager, der ikke kan løses, ved afdelingens indsats, kan undre. Kan der være tale om, at der (måske af hensyn til økonomien) er sket et skred i forhold til klassificeringen af, hvilke sager, der tildeles afdelingen – jf. Molander. Det, at hun som behandler med sine ressourcer og kompetencer ikke selv kan løse en sag, men enten må give fortabt eller overdrage sagen til anden afdeling, der har lov til at arbejde med længere forløb, kan med Honneths begreber ses at være undergravende for både hendes selvværd i forhold til hendes personlige kompetencer m.v. og selvrespekt, da hun arbejder indenfor stramme retningslinjer. Så selvom denne behandler, måske kognitivt godt kan se, at det ikke skyldes hendes faglige inkompetence, at hun ikke kan 'klare sagen', så kan hendes følelser komme til at fortælle hende præcis det modsatte, hvilket mindsker hendes overskud og glæde og fremmer mismod.

Opsummering

³ For uddybning se afsnit 4.3.2.

Det som familierådgiverne kritiserer i forhold til dette tema, er for det første, at de afkræves megen dokumentation, som i forhold til deres profession ikke giver mening for dem. Dertil kommer, at de i flere sammenhænge ikke tillades det professionelle skøn, men må stå skoleret i forhold til ledelsen. Endelig kritiseres at familiebehandlernes tiltagende har sager, som er uløselige indenfor de givne rammer, hvilket muligvis kan skyldes en ændring i klassificeringen. Alt sammen betyder det, at socialrådgiverne formentlig både vil rammes kognitivt på deres selvrespekt men også delvist følelsesmæssigt på deres selvværd, som kan igangsætte en uerkendt oplevelse af skam over ikke at slå til (jf. Scheff).

Utopifase:

Her følger en række udsagn fra utopifasen, som kategoriseres til at tilhøre dette tema omkring bemyndigelse/utilstrækkelighed.

En ældre rådgiver siger i forhold til sine utopiske ønsker: *'Og så tænker jeg bistandslovenes paragraf 42... Og grunden til, at jeg siger paragraf 42, det er fordi, at jeg godt kunne tænke mig, at der var noget i forhold til den her utilstrækkelighed i forhold til dokumentationen og også at kunne rumme at være i jobbet, hvis jeg SELV kunne vælge, hvad jeg ville gi' (bevilge), fordi, at det er det, jeg tænker er hensigtsmæssigt' (bilag 2, s. 20).* Med dette ønske udtrykker rådgiveren, at den nuværende lovgivning og praksis på området ikke åbner op for megen faglig vurdering, moralsk dømmekraft eller autonomi, som giver hende et skønsmæssigt *handlingsrum* at arbejde indenfor jf. Molander, som ellers ligger i hendes profession. Hun føler at dokumentationskravene er med til at kvæle hendes arbejdsglæde, anerkendelse og handlefrihed. Dermed er både de familier, som hun er sat i verden for 'at hjælpe' og hendes egne universelle rettigheder i et eller andet omfang truet. I forhold til Honneths anerkendelsesteori kommer manglende anerkendelse indenfor det retslige felt til at spænde ben for hendes opnåelse af selvrespekt. Derfor vil hun gerne gå tilbage i tiden til noget, som hun kender fra fortiden og som hun ved har virket. At denne rådgiver i sine utopiske ønsker går tilbage i tiden i stedet for at tænke helt nyt, kan skyldes, at hun er en ældre dame, som rent kognitivt har sværere ved at tænke nyt. Der kan dog også ligge det i udsagnet, at hun i forhold til de yngre kolleger har behov for at positionere sig med sit årtier lange kendskab til forskellige paragraffer og dermed øge sin selvværdsættelse.

En rådgiver siger i forhold til sine utopiske ønsker: *'Så det er at finde en balance med dokumentation for dokumentationens skyld – end vi bruger så meget tid og bliver så stressede af det vi skal i dag' (bilag 2, s. 21).* At denne ældre rådgiver udtaler sig sådan, kan udtrykke, at hun savner at blive anerkendt i sin profession og ret til selvstændigt at bringe skønnet i anvendelse (jf. Molander) og på den måde afveje, hvad der skal dokumenteres og hvad der ikke skal. Det understreger, at der er nogle regler og retningslinjer omkring dokumentation, der på en eller anden måde er tippet over. På den måde kommer dokumentationen ikke til at virke fordrende som en universel rettighed, der sikrer retfærdighed og dermed selvrespekt. Omvendt er det snarere sådan, at der med dokumentationen bliver stillet spørgsmålstejn ved rådgiverens faglige skøn, evner og troværdighed jf. den retslige sfære/Honneth. Den ældste behandler uddyber: *'Jeg havde kun noget i forhold til dokumentationen – at få det koft ned til noget, der giver mening. Altså til der, hvor det bare giver mening' (bilag 2, s. 22).* Denne behandler ønsker hermed, at der i forhold til dokumentation, i forhold til hendes professionelle skøn, skal skæres helt ind til benet, så det kun er det absolut nødvendige, der skal dokumenteres. For hende er det svært at være underlagt et udefrakommende krav om dokumentation, som fagligt (og måske også personligt) ikke giver mening, hvilket i forhold til Honneths teori vil påvirke hendes selvforhold, som hun har et ønske om at rette op på.

Dette understøttes endeligt af en yngre relativt ny behandler, der siger: *'Og i forhold til det administrative, så har jeg skrevet, det skal væk. Du sagde (henvendt til facilitator), at man selv måtte bestemme'* (bilag 2, s. 26). Hun understøttes af den ældste rådgiver, der også siger: *'Det skal væk'* (s. 26). Behandleren fortsætter: *'... Det skal bare væk.... væk med det. Lige præcis (bilag 2, s.26)*. Det virker til at denne yngre behandler har leget/spillet med på mit oplæg til utopifasen, selv har svinget tryllestaven (som jeg bad dem om) og har fået alt det administrative til helt at forsvinde. Det er påfaldende, at hun hele tre gange siger, at det skal VÆK ligesom for at understrege pointen og vise, at hun nu har magten (godt hjulpet af den ældste rådgiver). Hun har således taget sit faglige skøn og dermed definitionsmagten over reglerne hjem til sig selv, hvilket helt tydeligt øger hendes selvrespekt i den måde, som hun siger det på jf. Honneth.

En garvet rådgiver siger: *'Hvis nu det var den mellemting der, så ... og min kompetence. Så ville jeg kunne sige. Ved du hvad, jeg synes, at I skal have det her (bevilge) og så give det. Det vil også øge samarbejdet med skolerne, daginstitutionerne m.v., hvis jeg kunne sige - jeg giver familien det her øhhh... tilbud'* (bilag 2, s. 21). Dette udsagn viser, at denne rådgiver rigtig gerne i samarbejdets ånd med skoler og daginstitutioner mv. vil kunne bruge sit faglige skøn og indenfor et handlingsrum bevilge det, som hun vurderer, at der er behov for. De professionelles rolle som en autoritet er ikke længere givet på forhånd, hvorfor de i stigende grad skal bevise, at de er deres ansvar værdig jf. Molander. Det vil derfor have stor betydning, at den rådgiver i situationen kunne vise sin autonomi og ikke efterfølgende skulle gå 'tiggergang' ved lederen. Dette kan underbygges med følgende udsagn fra samme rådgiver: *'... Og at det også giver manglende anerkendelse af os, at der er ledelsesgennemgange af alle vores sager'* (bilag 2, s. 21). Det lyder her til, at rådgiveren sætter en ære i at kunne varetage sit professionelle skøn. Når hun fratages det, føler hun sig nærmest afklædt og har ikke længere så meget at hænge sin faglige stolthed på. Havde hun modsat, hvad tilfældet er et givet handlingsrum, havde hun i stedet kunne opleve kognitiv agtelse og faglig respekt og dermed i sidste ende selvværdsættelse i forhold til Honneths anerkendelsesteori.

En rådgiver siger: *'Hvis jeg så selv føler, at jeg ikke kan rumme det her. At jeg ikke følelsesmæssigt kan rumme jobbet og jeg selv føler, at jeg har brug for en kompetent psykolog, jeg kender en, hende vil jeg gerne have og så (knipser med fingrene) og så vil der blive givet grønt lys til det'* (bilag 2, s. 21). Det ønske viser, at hun med Honneths teori gerne vil anerkendes for at kunne erkende, når hun selv har nået sin grænse for, hvad hun formår og så mødes med ubetinget tillid og accept i forhold til at kunne få det bevilget, (her støtte i form af psykologsamtaler). På den måde vil hun formentlig ifølge Scheffs teori kunne møde sin skam over ikke at slå til i jobbet. Således vil skammen ikke blive usund/farlig og vokse hende over hovedet. Hun afslutter med at sige: *'Ja ja – eller psykoterapeuter, det er ligegyldigt, men den anerkendelse for mig som person. Fordi det er mig, jeg bruger mig selv, det er mig, der er arbejdsredskabet. Altså hvis min boremaskine går i stykker, så bruger man også penge på at få den repareret, men her er det ligesom lidt ligegyldigt'* (bilag 2, s. 22). Her laver rådgiveren en metafor, hvor hun sidestiller sig selv (som arbejdsredskab) med en fysisk boremaskine. Når boremaskinen er gået i stykker, så ved vi, at borearbejdet ikke kan fortsætte. På samme måde, når hun er 'psykisk overbelastet', så kan hun heller ikke arbejde mere og har brug for en psykolog, der kan reparere hende, så hun igen kan komme til at virke ved at genetablere sin professionelle integritet (jf. afsnit 2.10). Arbejdspladsen må således prioritere at bruge penge på at sende hende til psykolog og få hende fikset. At hun nævner ordet at bruge penge, kan skyldes, at det økonomiske i familieafdelingen er blevet så styrende for alt, hvad der foregår og bevilges til borgerne, at det også kommer til at gælde for hende som medarbejder. Af den sidste sætning, at det er lidt ligegyldigt, kan forstås på den måde, at hun ikke oplever sig værdifuld for arbejdspladsen. Anerkendes hun ikke i sit

behov, vil også hun ifølge Honneths teori opleve at miste såvel selvrespekt og selvværdsættelse og skammen herved vil formentlig også kunne igangsætte en negativ spiral af endnu mere skam (jf. Scheff).

En rådgiver siger: '... øhh ja. Jeg kunne godt tænke mig en leder der ..., jeg kan godt lide ham vi har, men én hvor jeg vidste, du har dælme styr på det. Altså at jeg kan stole blindt på, at den har du den her og du skifter ikke lige sådan som vinden blæser mening, alt efter, hvem der siger noget til dig. Men du har din egen ROBUSTE mening' (bilag 2, s. 28). Hermed ytrer rådgiveren, at hun har brug for en leder, der står fast på fx retfærdige og fundamentale regler, rettigheder og værdier, der er grundlæggende for arbejdet. Hun fortsætter: '... som er socialfaglig og som ikke hele tiden bliver blæst omkuld af økonomi. For lige nu er ham vi har en marionetdukke i forhold til vores (økonom-leder) og det er SÅ tydeligt' (bilag 2, s. 28). Når denne rådgivers leder bliver en marionetdukke i forhold til den øvre økonomiske leder, er der ikke mange såkaldte universelle rettigheder, som kendt fra Honneths teori, som hun kan læne sig op ad i en moralsk ansvarlighed. Hun kommer hermed til både at miste noget af sin selvrespekt, men også respekt for ham som sin leder, hvorfor en dialektisk spiral af manglende anerkendelse er igangsæt jf. Honneth.

Hun siger endvidere: 'Så vil jeg også gerne have en ansat til at lave sådan nogle administrative ting som fx aktindsigt, en som ikke bare gør det en gang imellem, men en som faktisk sidder med de opgaver. Jeg vil egentlig også gerne have en sekretær. Øhh... jeg vil også gerne have et system, hvor jeg bare kan ... ikke talegenkendelse, for det virker ikke, men bare sige, hvad det var vi snakkede om til et journalnotat og så skriver det af sig selv' (bilag 2, s. 27). Med dette udsagn siger denne rådgiver, at hun ønsker sig retten til selv at afgøre, hvilke arbejdsopgaver hun selv vil påtage sig og hvilke administrative opgaver, som hun overdrager til en sekretær, som tager ansvar herfor. Det samme gælder i forhold til de digitale systemer fx talegenkendelse, som skal fungere. Dermed kan hun bruge sine arbejdsmæssige ressourcer på det, som hun er uddannet til og som er betydningsfuldt for hende. Det giver iflg. Honneth selvrespekt og selvværdsættelse og med Scheffs begreber muligvis også stolthed, som ifølge teorien er det modsatte af skam. Hun fortsætter med at sige: 'Så kunne jeg godt tænke mig, at vi skifter til et it-system, der fungerer bedre, som er mere automatisk og systematisk, som giver os nogle ting ...' (s. 27). På den måde siger hun, at hun efterspørger et 'system', der tager udgangspunkt i de behov som de som brugere har i deres arbejde og ikke omvendt. På den måde opnår hun større autonomi, råderum og i sidste ende også selvrespekt. Hun slutter af med at sige: 'Generelt er jeg VIRKELIG sukker for systemer, der virker' (s. 27). At det bliver udtrykt så kraftigt og tydeligt må ses som et udtryk for, at hun mest kender til det omvendte, nemlig at systemer ikke virker og i stedet spænder ben for hendes kerneopgave: At være en familierådgiver, der hjælper familier med at lykkes.

Opsummering

Det som familierådgiverne kunne ønske sig i forhold til dette tema, stemmer godt overens, men det der allerede fremkom under kritikfasen. For det første, så vil de gøre op med de strenge dokumentationskrav, lovgivningen og i den sammenhæng meget af det administrative arbejde, der ikke giver mening og udhuler deres faglige skøn og professionalisme, hvilket i sidste instans kan medføre mangel på faglig stolthed og dermed uerkendt skam. For det andet ønsker de en leder, der er både er fagligt og personligt forankret og som de dermed trygt kan regne med. Det gælder både i forhold til, at han står fast på universelle rettigheder jf. den retslige sfære i forhold til borgerne, men også i forhold til dem som medarbejdere overfor den øverste økonomiske leder, der vender hver en femøre. For det tredje ønsker de sig væsentlig sekretærbistand og helt andre it-systemer m.v., der er tilpasset dem som brugere og som virker. Såfremt

disse ting var gældende, vil det betyde, at de som socialrådgivere moralsk kunne stå inde for deres arbejde, hvilket vil øge deres autenticitet og selvrespekt, så de med rette kan rette ryggen. Dertil kommer, at de formentlig også vil opleve, når deres fælles evner, faglighed og professionelle skøn finder anvendelse og anerkendelse, at de i større udstrækning realiserer sig selv og hinanden, kommer i flow og på den måde også oplever selvværdsættelse – jf. Honneth. Disse positive spiraler vil formentlig medføre endnu flere positive spiraler.

7.3 Samarbejde

Kritikfase:

Her følger en række udsagn fra kritikfasen, som jeg har kategoriseret til at tilhøre dette tema omkring samarbejde.

I forhold til denne kategori, så kan jeg konstatere, at det i høj grad er på spil for en familiebehandler. Hun siger bl.a.: *'Vi kommer ikke i mål, vi peger fingre ad hinanden og af mor. Jeg gør ikke – skolen gør'* (bilag 2, s. 5). Og senere: *'At de ikke gør deres arbejde på skolen og kigger på mig som familiebehandler'*. Med disse udsagn fortæller hun, at det er vanskeligt at samarbejde med skolen om en fælles forståelse og retning. Som socialrådgiver og familiebehandler er individets værdighed og medmenneskeligt ansvar nogle af hendes absolutte professionelle grundværdier (jf. afsnit 2.10), hvilket helt tydeligt ikke stemmer helt overens med skolens, der muligvis dagligt 'bokser' med barnet. Familiebehandleren er dermed kommet til at skabe en alliance med moderen, som hun vil forsvare imod skolen. I et eller andet omfang, synes hun, at det er for dårligt, at skolen peger fingre ad moderen og ikke påtager sig deres ansvar. På den måde kommer hun som familiebehandler også til selv at pege fingre - ad skolen. Ifølge Scheffs teori om det sociale bånd tydeliggøres, at skam er en indikation på karakteren af det sociale bånd. Den *uerkendte skam* og *følelsesfælder* fungerer ødelæggende for den interpersonelle kommunikation og tilsyneladende uløselige konflikter, som det kunne tyde på, var i gang her. Dette understøttes ligeledes af, det hun senere siger: *'Vi arbejder i to spor – altså med et negativt fortegn. Øhh ikke et samarbejde'* (bilag 2, s. 6). Så de 'to parter' er på en eller anden måde lige gode om ikke at mestre samarbejdet og grave skyttegrave. Senere siger hun: *'De er bedrevidende (skolen), nogle på skolen'* (bilag 2, s. 6). Med det udsagn understreger hun, at skolen på en eller anden måde skammer moderen og implicit formentlig også familiebehandleren ud. Skolen har en bestemt agenda, som hun har problemer med at tilslutte sig, hvilket giver hende vanskeligheder i forhold til sin professionelle integritet. Hun føler sig muligvis underlegen skolen og har svært ved at etablere og fastholde en ligeværdig dialog og symmetrisk relation i forhold til skolen. Som familiebehandler kommer hun således til at miste social status og dermed igangsættes en degradering af den selvvirkeliggørelse, som optimalt skulle finde sted – jf. den solidariske sfære. (Man kan sige, at der er tale om en asymmetrisk samtale, som også kendes fra transaktionsanalysen⁴, hvor skolen repræsenterer *den kritiske forælder*, som den dømmende og bedrevidende, familiebehandleren indtager *den omsorgsfulde forældrerolle* og moderen *det tilpassede barn*, som er umyndiggjort og føler et mindre værd over ikke at have reel indflydelse på hendes og barnets situation).

⁴ Transaktionsanalysen er en psykoterapeutisk retning udviklet af Eric Berne i 1960'erne, som ligger vægt på at forstå transaktioner (kommunikation) mellem mennesker, fordi det viser, hvilken indre tilstand den enkelte person har.

En anden familiebehandler er startet op med en sag omkring en teenagepige, der har en udfordret relation til sin far, der er en af spidserne i byen. Hun siger: *'Den her far, han har en særlig plads i byen, så nu skal jeg ikke sige for meget... Så jeg kan mærke, at jeg kommer til at stå på PINDE'* (bilag 2, s. 8). Hermed tydeliggør hun, at hun anstrenger sig jf. den solidariske sfære for at behage denne far ved at bringe sine kompetencer i spil og gøre sit bedste som den dygtig behandler hun er, som understreges af følgende udsagn. *'Ja det bliver så vigtigt for mig at lykkedes MED det her. Og det kan jeg IKKE'* (bilag 2, s. 9) Og umiddelbart derefter *'Jeg går i hvert fald på kompromis med mig selv'* (s. 9). Hun siger senere: *'Så det kan være, at de enten ikke lykkedes – eller at de kommer videre til en anden foranstaltning. Med det er ret oftest ikke-at lykkes – end at lykkes'* (bilag 2, s. 10). På den måde udtrykker familiebehandleren, at der er ret meget i hendes job, der ikke giver hende faglig og personlig anerkendelse. Hun udfordres i forhold til sin professionalisme, hvilket formentlig trykker hendes selvværd. Dette kan endda medføre en skam over ikke at lykkes, som formentlig vil være uerkendt og derved vil skammen over skammen føre til en negativ skam-skam-spiral.

Når vi erfarer, at vores bidrag er værdifulde for 'fællesskabet' vil det jf. Honneth øge selvværdet og medføre selvværdsættelse. At hun som behandler er blevet udvalgt til denne specialopgave, er sikkert ikke tilfældigt. Derfor vil hun gerne vise, at hun er tilliden værdig og mestrer opgaven, så hun efterfølgende kan høste (individuel) status og prestige jf. den solidariske sfære, hvilket bl.a. kommer til at presse hende og gøre det svært for hende at leve op til.

Den solidariske anerkendelse opleves, når individet kan genkende sig selv i fællesskabet samtidig med, at det bliver anerkendt for sine evner og kvaliteter i det fællesskab. Denne rådgiver oplever ikke, at hun bliver anerkendt af sin leder – i stedet er hun nærmest blevet *usynlig* for ham. Ifølge Honneth kan der ske det, hvis individet ikke anerkendes gennem alle tre sfære, kan det risikere i sidste instans at miste det gode forhold til sig selv.

På lignende måde kan det samme gøre sig gældende i forhold til faderen, der også har noget på spil i forhold til sin position i byen. På den anden side, så kan man anskue det, at denne behandler tager problematikken op på denne workshop understreger, at hun i dette forum med sine kolleger føler sig tryk og tør være autentisk. Hun er samtidig også den, der har mest samlet erfaring også i denne kommune, så hun behøver ikke at bevise sit værd. De andre VED, at hun er dygtig og har hendes ryg, hvorfor hun både kognitivt og følelsesmæssigt er godt dækket ind. Når et menneske er i et fællesskab jf. Honneth, hvor der skabes positive spiraler af dialektisk anerkendelse, etableres en fornemmelse for solidaritet og tilfredsstillelse. Det tillader hende at føle, at hun er vigtigt og respekteret medlem af fællesskabet.

En af rådgiverne giver udtryk for, at det er vanskeligt når: *'En anden instans, lovgivning eller procedure forhindrer mig i at gøre mit arbejde ordentligt'* (bilag 2, s. 11). Hun uddyber senere: *'Vores lovgivning kræver noget og det stemmer bare ikke helt overens med den procedure, som politiet så havde'*. Hun siger senere: *'Og de ved ikke hvad vores procedurer er. De ved ikke, at vi skal have samtykke fra både mor og far. Vi kunne bare lige snakke med mor. Men det kan vi ikke – fordi vi skal også snakke med far'* (bilag 2, s. 12). Sammen har de to professioner (socialrådgiver og politi) til opgave ud fra et givent handlingsrum at samarbejde om det fælles bedste på en retfærdig og ikke helt vilkårlig måde. Det kunne dog tyde på, at denne unge og relativt uerfarne (3 års erfaring) rådgiver har vanskeligheder ved at praktisere social retfærdighed (jf. afsnit 2.10) og statuere sin myndighed og troværdighed overfor en 'tung' samarbejdspartner som politiet. De har formentlig regnet med, at de kunne underminere hendes faglighed, så de hurtigt kunne få klaret deres del af arbejdet. På den måde kan man se, at hun skal kæmpe

for at erhverve den personlige magt, der egentlig ligger i hendes professionelle magt som myndighedsrådgiver. Det kan med Honneths teori anskues på den måde, at det både vil ramme hendes selvrespekt, idet hun ikke har samme beføjelser, som hendes ældre og mere garvede kolleger formentlig ville have. Da hendes præstationer og færdigheder heller ikke regnes for værdifulde af politiet som samarbejdspartner, kan det også ramme hendes selvværdsættelse. I sidste ende kan det betyde, at hun måske uerkendt vil mærke skam herover jf. Scheff.

Opsummering

Når 'familierådgiverne' italesætter et mangelfuldt/vanskeligt samarbejde, så er det især udadtil til forældre, skole og politi. Der er flere forskellige ting i spil bl.a. at samarbejdspartnere har svært ved at møde hinanden åbent og ligeværdigt uden en bestemt agenda, hvorfor der opstår en asymmetrisk relation. Her udtrykkes spiraler af negativ dialektisk anerkendelse, hvor de ikke selv anerkender de andre og de nægtes anerkendelse fra de andre. Andre gange kommer familierådgiveren til i 'samarbejdets tjeneste' at ville præstere for meget for bl.a. at kunne høste en vis status og prestige, hvilket bl.a. sker på bekostning af autencitet jf. den solidariske sfære. Endelig kan der være tale om samarbejder med uretfærdig rettighedstildeling, hvorfor selvrespekten formentlig (jf. Honneth) for de berørte vil lide et knæk og måske igangsætte en uerkendt skamfølelse. Indadtil i forhold til samarbejde er det kun leder/ledelsen, der benævnes som problematisk. Der bliver ikke påtalt noget problematisk samarbejde mellem rådgiverne internt eller mellem rådgivere og familiebehandlere m.v. Spørgsmålet er om de har et godt og gnidningsfrit samarbejde eller om dette fremtidsværksted ikke lige er rummet til at kritisere det.

Utopifase:

Her følger en række udsagn fra kritikfasen, som kategoriseres til at tilhøre dette tema omkring samarbejde.

Den yngste behandler siger: *'Jamen det var i forhold til den episode på skolen (som hun tidligere refererede til). Der har jeg skrevet. Jeg kunne godt have et ønske om større forståelse, nysgerrighed og flere ressourcer' (bilag 2, s. 25)*. Ud fra udsagnet fornemmer jeg, at ønsket om større forståelse og nysgerrighed både gælder i skolens forhold til moderen og familiebehandleren. Professionelt kunne der godt ligge et ønske fra denne behandler om, at de to professioner (lærer og familiebehandler) kunne møde hinanden uden forbehold, og med ægte interesse og autencitet. Det ville give begge parter mulighed for gensidig inspiration og for at blive beriget af hinandens fagligheder. På den måde ville de ikke længere skulle konkurrere med hinanden om den rigtige virkelighedsopfattelse, men begge perspektiver vil blive anerkendt. Dermed kunne de forhåbentlig løfte samarbejdet ud af den negativ spiral og over i en positiv spiral af gensidig anerkendelse jf. Honneth, der ville påvirke deres selvværdsættelse jf. den solidariske sfære. Dette vil formentlig også påvirke synet på såvel moderen som skolebarnet, der i højere udstrækning vil blive mødt værdigt og omsorgsfuldt. (I forhold til at behandleren også ønsker flere ressourcer, er jeg lidt usikker på, hvad hun mener. Er det personlige eller tænker hun fx mere i økonomiske ressource).

En af rådgiverne bakker behandleren op og medkommenterer ved at sige: *'... jeg tænker, at PERSONKENDSKAB, det betyder rigtig meget for mig for at optimere samarbejdet' (bilag 2 s. 25)*. At hun udtaler sig sådan, viser, at hun gerne vil kendes som et helt menneske med sine særlige kendetegn, evner, kompetencer og funktioner, som det også italesættes gennem Honneths anerkendelsesteori giver selvværdsættelse. På lignende måde vil hun møde hendes kolleger. Når fundamentet af gensidigt personkendskab er til stede, så er det meget lettere for hende at etablere det gode samarbejde og dermed

også et fællesskab omkring arbejdet, som ifølge Honneth har stor betydning for det positive forhold til sig selv. Generelt kan det siges, at denne rådgiver gennem det meste af fremtidsværkstedet medkommenterer på sine kollegers udsagn. Det kan ses som et udtryk for, at hun både er engageret i workshoppen og gerne vil bidrage. Samtidig beriges hun af 'at spille bold' og får mange associationer i den forbindelse, som hun kommer frem med især i forhold til de yngre kolleger med mindre erfaring. Det virker til at de andre deltagere giver hende legitimiteten hertil og inspireres til også at medkommentere, (dog ikke i samme udstrækning).

Behandleren tilføjer i forhold til sine ønsker: *'JA og jeg har nemlig også skrevet sådan hyppigere, (det er også sådan lidt som min gamle rådgiverkasket). Men sådan lidt hyppigere kontakt og noget mere tværfagligt – uden om de enkelte sager, egentlig sådan mere, hvor man lærer hinanden at kende' (bilag 2, s. 25)*. Denne behandler giver nu anerkendelsen tilbage til rådgiveren og supplerer med, at hun gerne vil kendes for mere end sin faglighed på samme måde, som hun gerne vil have mulighed for at lære sine tværfaglige samarbejdspartnere at kende udenom de enkelte sager. Det betyder alt i alt, at det for dem begge er meget værdifuldt at kende deres samarbejdspartnere (personlighed, evner m.v.) og opleve et gruppetilhørsforhold. Når mennesker er i et fællesskab, hvor der skabes positive spiraler af dialektisk anerkendelse, etableres en fornemmelse for solidaritet og tilfredsstillelse. De vil føle, at de er vigtige og respekterede af fællesskabet, hvilket positivt vil påvirke atmosfæren på arbejdet jf. den solidariske sfære.

En rådgiver siger i forhold til at lave flere kreative løsninger: *'Ja det skal der dælme også bare være tid til, at jeg kan. Det er faktisk der, hvor jeg synes, at jeg lykkes allerbedst. Hov nu sidder jeg lige og tegner ord og billeder. Og det er der faktisk tid til og jeg fik lige lavet et redskab og jeg kunne lave et eller andet. Det giver MENING – og det er det modsatte af stress' (bilag 2, s. 29)*. At hun siger sådan viser, at det er meget vigtigt for hende at etablere en fortrolighed med sig selv og sine kreative ressourcer i sit arbejde. På den måde kan man sige, at hun oplever den modsatte følelse af skammen – nemlig stoltheden over at mestre jobbet og være kompetent og kunne handle. Det vil i sidste ende i forhold til Honneths teori give hende selvværdsættelse, have stor personlig værdi og være en vigtig kilde til nydelse og flow, da det er her, at hun oplever, at hun er allerbedst. Hun siger efterfølgende: *'Så føler jeg, at jeg udretter det, som jeg egentlig har tænkt, at jeg ville med den her uddannelse' (bilag 2, s. 30)*. At hun siger sådan, kan illustrere at vi er nået helt ind til essensen, hvor hun har mulighed for at realisere sig selv gennem sin profession, hvilket giver stor indre værdi.

En garvet behandler siger: *'Supervision... det er faktisk med en udefra, at jeg tænker, for jeg synes, at vi er gode til at tage fat i hinanden og hjælpe hinanden, men der er simpelthen også brug for mere udefra' (bilag 2, s. 22)*. Denne behandler udtrykker, at de (formentlig er det behandlergruppen, som hun referer til) er gode til at være opmærksomme på hinanden og at hun her indgår i et solidarisk fællesskab. Måske kan det ligefrem tænkes, at fællesskabet i denne mindre gruppe (de er otte behandlere i alt) har udviklet sig til at blive ret nært, familiært og følelsesbåret, hvilket opleves støttende og anerkendende. Så det hun efterspørger ved supervision udefra, er en supervisor, der kan se hendes og gruppens problemstillinger fra et andet og større perspektiv, som måske er mere kognitivt båret.

En rådgiver siger: *...'Nå øhh.. så synes jeg, at der skulle være mere velvære på jobbet' (s. 28)*. Hun fortsætter: *'... men det jeg synes det er, at tingene skal være i Huset. Der skal være mindfulness hver torsdag morgen. Massage har jeg også skrevet kommer hver mandag, onsdag og fredag, som man kan*

melde sig på' (bilag 2, s. 28). Denne yngre rådgiver efterspørger her på hendes arbejdsplads i kommunalt regi nogle forskellige *goder*, som hun valgfrit (og muligvis sammen med sine kolleger) kan benytte sig af, når hun lyster og har behov. Det understøttes af en anden rådgiver, der udtrykker: *'Så vil jeg gerne have flere personalefordele i form af oplevelser' (bilag 2, s. 28).*

Disse *personalegoder* bliver et *symbol* på, at arbejdspladsen anerkender hende for hendes arbejdsindsats, hvilket ifølge Honneths teori kan medvirke til selvværdsættelse, som både foregår kognitivt og følelsesmæssigt. For hende er det måske særligt betydningsfuldt, at arbejdsgiveren dermed indirekte fortæller medarbejderne, at deres ve og vel har betydning, som en moralsk anstændig handling, der tilbydes i forhold til de ansatte. Når denne anerkendelse gives, vil det ifølge Honneths teori også opleves som en øget selvrespekt.

Opsummerende

I dette tema omkring samarbejde hører vi om en række ønsker som familierådgiverne har.

Der er ønske om mere forståelse og anerkendelse i det tværfaglige samarbejde. Flere udtrykker et ønske om at have hyppigere kontakt med kolleger og samarbejdspartnere for derigennem at lære hinanden bedre at kende udenom de enkelte sager. Dermed vil de formentlig opnå en form for social solidaritet jf. Honneth, hvor anerkendelsen sker på baggrund af individuel særegenhed.

En medarbejder ønsker brændende at lykkes i sit arbejde og det gør hun bedst, når hun gives mulighed for at være og tænke kreativt og fx udvikle nye redskaber. Det giver hende faglig stolthed, som er den modsatte følelse skam. Det vil ligeledes i forhold til Honneths teori bidrage til øget selvværd og en positiv spiral er igangsat. Der er et godt kollegialt sammenhold i behandlergruppen, hvilket man næsten også kan se ud fra den hyggelige måde, som de har indrettet sig på deres dobbeltkontorer. Om det samme er tilfældet i forhold til myndighedsrådgiverne, italesættes ikke, men ud fra kontorerne, som er mere upersonlige, er det måske ikke helt tilfældet. Helt overordnet kunne jeg dog forestille mig, at det gør noget godt for tilhørsforholdet og samarbejdet, at samtlige seks deltagere på workshoppen, i det daglige sidder på dobbeltkontorer og har en fast kontormakker, indenfor deres faggruppe, som de kan vende ting med. Der er ønske om supervision udefra, der kan bidrage med et andet perspektiv. Derudover er der ønske om *goder* i form af fx massage og mindfulness, som man frit kan melde sig på flere gange om ugen. Disse *goder* bliver et *symbol* på, at arbejdspladsen anerkender medarbejderne for deres arbejdsindsats, hvilket ifølge Honneths teori kan medvirke til selvværdsættelse, som både foregår kognitivt og følelsesmæssigt.

7.4 Ledelse

Kritikfase:

Her følger en række udsagn fra kritikfasen, som jeg kategoriseres til at tilhøre dette tema omkring ledelse.

En garvet behandler siger: *'... det der kommer til at ske ved mig, når vores leder har SÅ travlt og har SÅ mange ansatte, så tænker jeg, nå nå – jeg klarer mig selv, jeg finder ud af det (bilag 2, s. 16).* Hermed udtrykker denne behandler, at hun egentlig ville ønske at kontakten til lederen, var mere nær og i øjenhøjde, som den er i den familiære sfære, som hun især bevæger sig indenfor. Hun har dog på en eller anden måde resigneret eller affundet sig med distancen. Så når hun møder noget i sit arbejde, som udfordrer hende på forskellig vis, så har hun så meget praksiserfaring at læne sig ind i, at hun muligvis ved

brug af sit faglige skøn prøver sig frem ved egen hjælp uden et støttende stillads. Senere siger hun dog: *'Men jeg tænker også, at det bliver sådan en lidt en dum omsorg – ikk'?* (bilag 2, s. 16). At hun siger sådan, kan udtrykke, at hun faktisk har behov for at blive set og anerkendt af sin leder, men lader sig nøjes. Hun forsøger selvstændigt så godt hun kan at tage hånd om det hun skal, men hun mangler formentlig, at der er nogen, som for alvor ser hendes anstrengelser og tager hånd om hende. På den måde har vi igen fat i den manglende anerkendelse fra den solidariske sfære, hvor anerkendelsen sker på baggrund af, at hendes særlige færdigheder, kompetencer m.v. som har værdi for fællesskabet, hvilket kunne styrke hendes selvværdsættelse, som er den højeste af de tre former for anerkendelse. I stedet må hun kompensere med den grundlæggende form for anerkendelse som især hentes i den familiære sfære (som hun kender så godt som behandler). Den vedligeholder eller styrker muligvis hendes selvtillid, men hun taber den personlige selvværdsættelse. Denne manglende anerkendelse vil ifølge Honneth i det lange løb formindske hendes mulighed for selvvirkeliggørelse, som kun styrkes, når alle tre typer af anerkendelse virkeliggøres i en gensidig udveksling.

En rådgiver siger: *'At jeg ikke kan finde løsningen og at jeg ikke oplever tydelig leder til at hjælpe med at finde løsningen – og i det også øhhh ansvar øhhh. Hvem har ansvaret for opgaven... Og ind i det også dels at blive mødt. Manglende spejling – eller en anerkendende tilgang (eller hvad man kan sige)'* (bilag 2, s. 14). Denne rådgiver har rigtig mange kritikpunkter i forhold til sin leder, der i forhold til hendes udsagn hverken hjælper med at finde løsninger, tager eller placerer ansvar og møder eller anerkender hende, hvilket måske heller ikke er så underligt, når hun helt tydeligt heller ikke anerkender ham. Der er således gang i en negativ spiral af manglende gensidig anerkendelse og uerkendt skam. Formentlig er der igangsat både en negativ skam-skam-spiral og en skam-vrede-spiral. Det er helt tydeligt, at denne rådgiver er frustreret og i stor udstrækning lades i stikken af sin leder, der i forhold til Honneths teori ikke anerkender hendes faglighed, individuelle unikke bidrag og ønske om at finde en løsning på arbejdsopgaven.

En garvet rådgiver følger op: *'Så jeg kan godt støtte op omkring anden kollegas udsagn omkring manglende anerkendelse fra ledelsen. Det vælger jeg at kalde den, fordi, den er i hvert fald ikke tydelig. Og den svinger som en anden svingdør'* (bilag 2, s. 15). Når rådgiveren udtrykker sig sådan, kan det igen ses med Honneths blik for den manglende anerkendelse i den solidariske sfære. Det, at anerkendelse er utydelig og svinger, kan ses som et udtryk for, at lederen er utilregnelig og relationen dermed usikker. Der er ikke tale om et sikkert socialt bånd jf. Scheff.

Opsummering

Tre forskellige deltagere ytrer sig i forhold til dette punkt. Først er der den garvede behandler, der selvstændigt forsøger at klare sit job, så godt hun kan, når lederen har så travlt, hverken har tid til eller ser hende. Det betyder, at hun i forhold til den solidariske sfære ikke tildeles den anerkendelse, der ellers kunne bidrage til hendes selvværdsættelse, som er den højeste af de tre anerkendelses sfære. Myndighedsrådgiveren italesætter for sin del mange kritikpunkter i forhold til lederen, der hverken hjælper med at finde løsninger, tager eller placere ansvar eller møder og anerkender hende. Der er igangsat en negativ spiral af manglende gensidig anerkendelse og uerkendt skam og vrede, som formentlig vil medføre endnu mere skam, vrede og manglende anerkendelse. Endelig har vi den ældste rådgiver, der ikke regner lederen og anerkendelse fra ham, der svinger som en anden svingdør, hvilket gør at den bliver ubrugelig og værdiløs for hende.

Utopifase:

Her følger en række udsagn fra utopifasen, som jeg kategoriseret til at tilhøre dette tema omkring ledelse.

En erfaren behandlerne siger: *'Og det der også sådan er min fornemmelse der er, at vi også ledelsesmæssigt er virkelig TOP-styret af en dame, som vi ikke engang kender navnet på (s.).* At den øverste leders navn ikke er kendt af denne behandler med så mange år i kommunen, må virkelig betyde, at hun er fjern (både fysisk og psykisk) og har isoleret sig. På den måde kan hun næsten opleves som *usynlig* ligesom, at de underordnede medarbejdere er usynlige for hende, hvorfor det kan anskues som en dialektisk usynlighed jf. Huttunen m.fl. Behandleren fortsætter: *'Hun er økonom og det er meget tydeligt. Og det er for at SPARE penge, at der kun er en leder nu. Hun vender hver en femøre'(s.).* Dette udsagn understreger derimod, at denne øverste leders handlinger, ikke er usynlige, men har vidtrækkende konsekvenser. Når hver en femøre skal vendes, så er sparekniven virkelig fremme og der er formentlig skåret mere ind til benet end godt er. På den måde kan der være risiko for, at der er nogle fundamentale rettigheder, lovgivning, ydelser m.v., som ikke bliver overholdt, hvilket ifølge Honneth vil medføre et tab af selvspekt, da hun muligvis vil skulle gå imod sin faglige moral og professionsidealer.

En behandler siger: *'Så kunne jeg godt tænke mig, at øhh en leder havde færre medarbejdere under sig.* Hun fortsætter: *'Vi er 49 i vores afdeling..., så det er det der med ikke at have så synlig leder' (bilag 2, s. 23).* Når denne behandler udtrykker, at lederen ikke er så *synlig* for hende, betyder det nok også, at hun ikke er så synlig for ham – for ikke at sige, at hun måske er usynlig på den måde at hun er fysisk erkendt, men ikke anerkendt, som Honneths anerkendelsesteori vil anføre. En rådgiver udtrykker omtrent det samme ved at sige: *'... det er også det der med at blive lyttet mere på. Altså få interesse fra ledelsen, men altså, hvordan skal man kunne det, når han har så mange...'. (bilag 2, s. 26).* Denne rådgiver vil også rigtig gerne ses og anerkendes af ledelsen. Rationelt siger hendes fornuft, at det er forståeligt, at hun ikke kan få særlig megen opmærksomhed, når den skal deles mellem så mange (49 ansatte). Men følelsesmæssigt har hun behov for anerkendelsen for at kunne præstere bedre på jobbet jf. den solidariske sfære.

En rådgiver siger: *'Og jeg ønsker bare, at når man fortæller noget, at der så er tid til, at han ikke er på vej ud ad døren flere gange, eller at han bare siger. Så nu har jeg hørt, hvad du siger'(s.).* Det at lederen flere gange forsøger at gå ud ad døren og samtidigt meget kraftigt indikerer, at han har hørt rigeligt, er et klart signal på negativ feedback og formentlig noget af en rød klud for rådgiveren, som måske ubevidst også sender lederen negativ feedback. Man kunne derfor godt anskue dette citat, som et udtryk for, at de er havnet i det, som man med Scheffs udtryk kalder en *følelsesfælde*, der indikerer en negativ følelsesdynamik, som er konsekvensen af afvisning, misforståelser, krænkelser og fravær af afstemning i interaktionen.

Rådgiveren fortsætter: *'Ja og så er det også det med ægte anerkendelse for det man bidrager med men det står der også – (kigger på tavlen). Mere anerkendelse generelt – altså så føler man sig også set ...' (bilag 2, s. 27).* Det er lidt tankevækkende at rådgiveren her efterspørger ægte anerkendelse, for kan anerkendelse være uægte eller, hvad er det, som hun oplever, der er uægte? Det er formentlig ikke anerkendelse, der gives fra ledelsen, men slet og ret erkendelse af hendes fysiske eksistens i jobbet. Denne rådgiver længes efter at kunne mærke at hendes arbejdsmæssig bidrag virkelig anerkendes. Ifølge Honneth skal mennesker for at få et positivt og produktivt forhold til sig selv anerkendes for deres evner, kompetencer m.v. Får de den anerkendelse vil de begynde at blive mere bevidst om deres særlige evner og kvaliteter.

Opsummerende

En garvet behandler hæver sig op og ytrer sig i forhold til den øverste leder, der er økonom og som hun på trods af mange år i kommunen ikke engang kender navnet på. Det giver et billede af, at det økonomiske vejer tungere end alt andet og hendes professionalisme, hverken anerkendes eller prioriteres, hvilket hun i den grad efterspørger. En anden behandler har behov for mere synlighed mellem hende og lederen, så der opstår en gensidighed, hvor hun ikke blot er fysisk erkendt, men anerkendt. En rådgiver ønsker 'bare', at lederen ikke hele tiden er på vej ud ad hendes dør og afbryder hende. De er havnet i en følelsesfælde, som er konsekvensen af gentagen afvisning, misforståelser, krænkelser og fravær af afstemning. Hun efterspørger ægte anerkendelse, som bidrager til, at hun bliver set for sine særlige evner og kvaliteter på jobbet jf. den solidariske sfære. Jo mere hun anerkendes herfor – jo mere vil hun også blive bevidst om sine særlige evner og kvaliteter og vil i højere udstrækning kunne lykkes.

7.5 Realiseringsfasen (min version)

Et fremtidsværksted består som tidligere anført af tre faser: En kritikfase, en utopifase og en realiseringsfase. På det fremtidsværksted, som jeg afholdt i Børnefamiliecenter Fuglevang, var realiseringsfasen af tidsmæssige årsager skåret bort, hvilket betød at deltagerne kun kom igennem de to første faser.

Senere erfarede jeg, at det gav rigtig god mening, at jeg havde holdt mig til de to første faser. Det ville nærmest være uetisk at bede deltagerne om at udvælge de utopier, som de gerne vil arbejde videre med i en 'tænkt' virkelighed, når fremtidsværkstedet var etableret på baggrund af et universitetsstudie og det formentlig ikke kunne blive en del af deres 'rigtige' virkelighed. Derfor måtte det være mig, der ene og alene, som 'forsker' og på baggrund af min grundige og udførlige analyse, vil få *noget* til at springe i øjnene.

Det der er blevet tydeliggjort gennem projektets forskellige faser og ikke mindst i analysen, det er, at det på ingen måde er noget nemt job at være familierådgiver i en kommunal forvaltning. Udfordringerne er mange og står nærmest i kø. Så det *noget*, som er sprunget allermest i øjnene i forhold til familierådgiveren, det er den alt-om-sig-gribende *utilstrækkelighed* eller afmagt, som vi også kunne kalde den, som er det modsatte af magt og bemyndigelse.

Utilstrækkeligheden som kategori var egentlig på fremtidsværkstedet blevet slået sammen med bemyndigelse og kategoriseret som et af de fire temaer. I mit analyseafsnit har jeg givet utallige eksempler på, at utilstrækkeligheden for familierådgiverne, findes alle vegne. Den findes i det følelsesmæssige tema, når det fx er svært at gå på weekend, svært at overdrage sager, eller helt generelt ikke at kunne rumme jobbet og skamme sig derover etc. Den findes i temaet omkring bemyndigelse, når rådgiveren ikke tillades at bevilge og udøve sit professionelt skøn, men må stå skoleret overfor ledelsen. Den findes i temaet omkring samarbejde, når der peges fingre og ikke lyttes og endelig findes den i temaet omkring ledelse, hvor rådgiverne nærmest oplever at være usynlige.

Så for at kunne løse familierådgivernes udfordringer og pege på nogle løsningsforslag, skal der kigges grundigt på denne utilstrækkelighed eller afmagt og dens modsætning, som kunne være magt og bemyndigelse.

Som beskrevet i afsnit 2.10, så består socialrådgiveres kernefaglighed i en erkendelse af, at sociale problemer er komplekse at begribe, hvorfor det vil være utopisk at finde en entydig løsning. På samme måde kan jeg italesætte, at familierådgivernes udfordringer omkring utilstrækkelighed på alle planer også er komplekst og må ses i dette lys.

For det første så er der noget implicit udfordrende i forhold til socialrådgivernes dobbeltrolle. Når en såkaldt tidligere embedsmandsfunktion med fokus på det retsmæssige henad vejen i en professionsbacheloruddannelse fusioneres med kaldsetiske forgreninger i form af omsorg, støtte og næstekærlighed (jf. afsnit 2.10). Kan det næsten kun gå galt. Det ses bl.a. ved, at familierådgiverne i stor udstrækning efterspørger, deres ret til at foretage professionelle skøn, men i stedet oplever at må stå skoleret overfor ledelsen ved selv den mindste bevilling.

En løsning på denne udfordring kunne slet og ret være, at man lod uddannelsen til socialrådgiver gå tilbage til sit oprindelige ophav omkring embedsværket og fraspaltede de kaldsetiske aspekter ud til andre måske endda nye faggrupper. På den måde ville man muligvis se en opblomstring af tørre skrankepaver, men der ville næppe komme særlig mange stresstilfælde.

En anden og formentlig mere farbar vej kunne være, at velfærdsstaten og dermed kommunerne gav socialrådgiverprofessionen sin bemyndigelse tilbage, således at socialrådgivere kan træffe afgørelser på stedet, som vi gennem analyseafsnittet har hørt italesat som værende afgørende vigtigt. Samtidig skulle de stadig de kaldsetiske aspekter af professionen stadig være gældende.

Det vil formentlig kræve, at socialrådgiverne i henhold til 'teori' omkring skøn, skulle øve sig i praktisere de fire spørgsmål i forhold til skøn omhandlende: *Skønnets omstændigheder*, *skønnets ræsonnement*, *skønnets normative kontekster* og *skønnets byrder* (jf. Molander). Ved at øve og udøve skønnet både individuelt og sammen med deres øvrige rådgiverkolleger og evt. leder/ledelse på jævnlige bevillings-bemyndigelses- eller skøns-møder, vil de henad vejen få skærpet deres ræsonnement i forhold til skønsudøvelsen samt nærme sig hinandens praksis, så der i stor udstrækning ville blive fælles fodslag.

Denne ændrede praksis omkring udøvelse af skøn og dermed øget bemyndigelse for familierådgiverne kunne formentlig få afsmittende effekter på den generelle oplevelse af anerkendelse både i forhold til temaet omkring følelser, hvor familierådgiverne vil opleve en stigende følelse af selvtillid, i forhold til temaet omkring samarbejde, hvor vil de formentlig vil opleve en større oplevelse af samhørighed og solidaritet og endelig i forhold til temaet omkring ledelse, hvor de vil opleve en højere grad af selvværdsættelse. Dermed er familierådgivernes muligheder for selvvirkelighedsgørelse øget betragteligt formentligt uden uerkendt skam. De positive dialektiske spiraler af anerkendelse er iværksat, som formentlig vil betyde mere trivsel, overskud og glæde.

8.0 Diskussion

Intet menneske er så ondt, at det ikke rummer noget godt. Eller sagt på en anden måde i form af et ældre citat:

'En gammel indianerhøvding lærer sit barnebarn om livet ved at fortælle, at der inde i ham er der en kamp i gang, hvor to ulve kæmper mod hinanden. Den ene ulv repræsenterer alt det onde i verden som vrede, tvivl og egoisme. Den anden ulv repræsenterer alt det gode i verden som venlighed, empati og gavmildhed.

Barnet sidder et øjeblik og tænker og spørger så

'Hvilken ulv vinder? Høvdingen ser barnebarnet i øjnene og svarer så: 'Den du fordrer'.

Men hvad er det vi fodrer og fodres af i vores velfærdssamfund. Hvor er vi på vej hen. Hvem er de virkelige helte i vores velfærdssamfund egentlig? Er det de unge, smukke og rige, der får tusindvis af likes på de sociale medier? Noget kunne tyde på det.

I kontrast hertil har vi velfærdsprofessionerne, som for de fire største tæller sygeplejersken, pædagogen, læreren og socialrådgiveren, der kan siges at udgøre en bærende del af velfærdsstaten. Disse professioner står op hver dag for at gå på et arbejde, hvor de i stor udstrækning tilsidesætter egne behov for professionelt at gøre en positiv forskel for de mennesker, som de har med at gøre. De forsøger så godt de kan under vilkår, der synes at blive dårligere for hver dag. Men hjertet skal der ikke herske nogen tvivl om, det har de i hvert fald stadig på rette sted (i hvert fald lidt endnu).

Socialrådgiverne synes at være kørt af sporet og holdt helt ind på øretævernes holdeplads, hvor der er meget lidt som lykkes, og meget mere som ikke gør. Især i forhold til de socialrådgivere som arbejder på familieområdet i en kommunal forvaltning, er den samlede stressbelastning, så stor, at mange i længden knækker under. Kunne en del af forklaringen mon ligge implicit i dobbeltrollen? Det både at skulle hjælpe og sanktionere i forhold til lov og ret på en og samme tid. Samtidig oplever socialrådgiverne, at de i stigende omfang fratages det faglige skøn, der ellers ligger i deres profession og som egentlig burde være myndigende, men ved fraværet bliver præcis det modsatte. Hvordan kan en fagprofessionel, som dog kun er ét menneske af kød og blod forvalte to sider af samme sag, som i sin grundsubstans er så modsatrettede uden at skammen over, hverken at lykkes med det ene eller det andet kommer snigende – helt uden at vi opdager det?

Det fordrer vi, at socialrådgiverne skal gøre, gøre godt og helst hver dag. Hvorfor bliver det ikke anerkendt. Hvorfor hænger anerkendelsen af socialrådgiverne i en tynd tråd, mens lussingerne fra alle kanter står lige for. Kan vi som samfund – som velfærdssamfund egentlig være det bekendt. For hvis ikke socialrådgiverne skal tage sig af de udsatte borgere og 'hjælpe' dem på gled igen, hvem skal så egentlig? Er vi blevet for glade for os selv og for ligeglade med de andre, som ikke ligner os. Det går jo meget godt, så længe det går – og ellers går det jo nok over.

Er tiden moden til, at vi tør kigge os selv og hinanden dybt i øjnene og efter i sømmene. Erkender og anerkender hinanden gensidigt for det vi hver især bidrager med og afgør, hvem der i virkeligheden er hverdagens 'ægte' helte – og flytter anerkendelse helt derhen, hvor den især hører hjemme?

9.0 Konklusion

I dette afsnit vil jeg forsøge at trække de gennemgående indsigter frem, som jeg ved udarbejdelsen af projektet har erhvervet mig og som giver svar på min problemformulering:

Hvilke udfordringer oplever familierådgivere i en kommunal forvaltning, og hvilke mulige løsninger kan der peges på?

Grunden til at jeg specifikt har valgt at zoome ind på socialrådgiverne som profession, skyldes, at undersøgelser viser, at de har den største samlede stressbelastning, når der ses både på arbejds- og familielivet. Jeg har yderligere specificeret min målgruppe til at omfatte de socialrådgivere, der arbejder indenfor familieområdet i kommunalt regi, som mange steder kaldes familierådgivere, idet de synes at være hårdest ramt af stress m.v. Mit mål med projektet har dels været at genere viden om, hvad det er for nogle udfordringer, som familierådgiverne selv oplever at stå i, og i kraft heraf opnå viden til at kunne komme med bud på mulige løsninger.

I forhold til metode, så har jeg været interesseret i at inddrage brugerne dvs. familierådgiverne selv, så meget som muligt ved at høre fra deres egen mund og tunge, hvilke udfordringer de helt konkret oplever at have i hverdagen og hvilke ønsker og tanker om tiltag, som de mener vil kunne løse disse udfordringer. Samtidig har jeg som socialkonstruktivist været interesseret i, hvordan dette blev italesat og kom til udtryk i en gruppe af ligesindede.

I mit undersøgelsesdesign har jeg valgt at tage udgangspunkt i aktionsforskning og har anvendt et fremtidsværksted som redskab. Et fremtidsværksted er tænkt demokratisk i sin grundform, hvor alle deltagere er aktive og medskabende i processen. Det består almindeligvis af tre faser: En kritikfase, en utopifase og en realiseringsfase. Da seancen tidsmæssigt var halveret i forhold til, hvad der som minimum anbefales, valgte jeg, at vi kun forholdt os til de to første faser. Det viste sig at give rigtig god mening. Det ville nemlig ikke være rimeligt at forlange, at de seks deltagere skulle udvælge de utopier, som de vil arbejde videre med i en 'tænkt' fremtid, der aldrig vil blive realiseret.

De seks deltagere på fremtidsværkstedet bestod af tre myndighedsrådgivere og tre familiebehandlere bidrog alle aktivt og engageret til processen. I kritikfasen udtrykte de på hver deres facon den eller de største arbejdsmæssige udfordringer, som de var stødt på gennem den sidste måned. Denne kritik blev efterfølgende opsamlet til at kunne kategoriseres indenfor fem overordnede temaer som er: Det følelsesmæssige, utilstrækkelighed/bemyndigelse, samarbejde, ledelse og it, dokumentation og administration. Det sidste tema, som ikke indeholdt særlig mange udsagn, valgte jeg efterfølgende at fordele ud på især temaet omkring utilstrækkelighed/bemyndigelse.

Generelt er det min oplevelse, at myndighedsrådgiverne er mere direkte og skarpe i tonen, mens familiebehandlerne er blødere i den måde de udtrykker sig på, hvilket stemmer meget godt overens med deres respektive fagligheder. Det er også oplevelsen, at myndighedsrådgiverne generelt ytrer sig mere end

familiebehandlere. De erfarne deltagere (både myndighed og behandler) ytrer sig ligeledes mere end de yngre med mindre erfaring, som oftere bliver hjulpet lidt på vej af de andre. Alle havde de dog en vigtig stemme, som kom frem – ofte endda hjulpet og understøttet af de andre deltagere. Så min samlede vurdering er, at fremtidsværkstedet som redskab fungerede ret perfekt til min opstillede problemformulering.

Det står udenfor nogen tvivl, at alle familierådgivere ganske tydeligt har erfaret i deres daglige virke, hvad manglende nærvær, tryghed, tillid, ansvar og anerkendelse af deres evner, færdigheder og unikke bidrag i jobbet - fra samarbejdspartnere og lederen i særdeleshed gør ved dem. I forhold til Honneths teori erfares, at de utilfredsstillende anerkendelsesforhold i forhold til alle fire temaer trækker spor ind i samtlige tre anerkendelses sfærer, hvilket betyder, at familierådgiverne oplever en formindskelse både af deres selvtillid, selvrespekt og selvværd. Alt i alt betyder det, at familierådgivernes mulighed for selvvirkeliggørelse, der kræver, at alle tre anerkendelsesformer virkeliggøres i en gensidig udveksling trues. Den negative spiral af manglende dialektisk anerkendelse vil formentlig føre til endnu mindre anerkendelse. I den forbindelse vil den uerkendte skam formentlig vise sig jf. Scheff.

Det er blevet tydeligt, at det der især er problemet er, at familierådgiverne oplever en om-sig-favnende utilstrækkelighed og dermed afmagt, der gør sig gældende i forhold til alle fire temaer. Skal denne utilstrækkelighed vendes til dens modsætning og løse i hvert fald dele af familierådgivernes udfordringer, er det væsentligt at se nærmere på det, der giver bemyndigelsen, som er det professionelle skøn. Det professionelle skøn skal tages tilbage i en ny form og fortolkning, som øves og trænes sammen med kolleger, som giver et fælles fodslag. Kommer det til at blive en realitet vil familierådgiveren muligvis blive i stand til her og nu i en given situation sammen med tværfaglige samarbejdspartnere at beslutte om en given foranstaltning skal bevilges. Det vil formentlig skabe respekt og dermed også selvrespekt i den retslige sfære jf. Honneth, men vil også have afsmittende effekter i forhold til den solidariske sfære, hvor samarbejdet vil glide nemmere og der vil opstå mere gensidig anerkendelse og en positiv spiral er igangsat. Når et menneske i stigende omfang bliver anerkendt for sine særlige egenskaber, evner, kompetencer m.v. vil det i stigende omfang blive i stand til at kende sig selv og stå ved sig selv.

Mit håb er, at dette speciale har givet tilstrækkeligt med lys på området, som i den grad har krævet at blive taget alvorligt, således at familierådgiverne i stigende omfang vil opleve både at modtage og give anerkendelsen for i sidste ende at kunne lykkes med det, som er allervigtigst for dem.

10.0 Reference- og litteraturliste

Aalborg Universitet, (2022) Studieordning for professionsbacheloruddannelsen som socialrådgiver.

Andreasen, Karen E. m.fl. (2018, 1. udgave, 2. oplæg). At undersøge læring. Samfundslitteratur.

Bo, Glavind Inger m.fl. (2012) Følelsernes sociologi, Hans Reitzels forlag.

Bo, Inger Glavind (2012, årgang 33, nr. 1 7-26). Det sociale bånd og følelser i menneskers interaktion, psyke & logos, Årg. 33, nr. 1 (2012).

Brinkmann, S., & Tanggard L (2015). Kvalitative metoder: En grundbog (2nd ed) København: Hans Reitzel forlag.

Brøndum, Ditte, Nej, det er ikke bare dig, en debatbog om psykosocialt arbejdsmiljø, Frydenlund.

Cowi, (nov. 2018) Socialrådgivernes psykiske arbejdsmiljø – stress, arbejdspress og muligheden for at levere kvalitet i arbejdet.

Cuddy, A (2016). Vær til sted: Hvordan du aktiverer det bedste i dig selv (P.H. Westh Trans.) (1. udgave ed). Copenhagen: Borgen.

Dalsgaard, Lene, (nr. 1/2013), Fagprofessionelle i nyere forvaltningslitteratur, Nordisk Administrativ Tidsskrift, 90. årgang.

Danmarks evalueringsinstitut EVA, (29.06.21), Unge vælger uddannelser, hvor de kan gøre en forskel, besøgt d. 19.02.22.

Dansk socialrådgiverforening, (september 2021)'Vejledende standarder for faglighed og arbejdsmiljø'.

Dansk socialrådgiverforening, 'Guide til dansk socialrådgiverforenings materialer om mere fag og arbejdsglæde.

Dansk socialrådgiverforening, 'Løsningskataloger: 2 mere fælles faglig refleksion, 4 mindre arbejdspress og stress, 5 mere trivsel og kollegaskab.

Frederiksen, Lærke Øland, Socialrådgiveren, (27.11.2018), Hver tredje socialrådgiver er stresset, besøgt d. 1.3.22

Goli, M. og Hansen, L. (2016), Beskæftigelsespolitik og socialt arbejde i teori og praksis, 2. udgave.

Hjermitslev, Hans Henrik, (2019) Velfærdsprofessioner, DJØF FORLAG.

Honneth, Axel (2003, 1. udgave, 7. oplag). Behovet for anerkendelse, en tekstsamling, Hans Reitzels forlag.

Huttunen, Rauno m.v. (2004), teaching and the dialectic of recognition, pedagogy, culture and society 12:2.

Illeris, Knud (2017, 1. udgave, 4. oplag) 49 tekster om læring. Samfundslitteratur.

'Når familierådgivere lykkes...' – projekt 10. semester, Læring og forandringsprocesser, AAU 2022

Kjørup, Søren (2014), *Menneskevidenskaberne 2: Humanistiske forskningstraditioner*. Frederiksberg. Roskilde Universitetsforlag.

Molander, Anders og Lars Inge Terum (red.) (2008), *Profesjonsstudier I*, Universitetsforlaget Oslo.

Moll, Vode Mie, *Socialrådgiveren*, (15.02.22) 'Regionsleder: Arbejdsmiljø skal være tro følgesvend, besøgt hjemmeside 7.3.22.

Mørk, Mette, *Socialrådgiveren*, (15.02.22) 'Nej, det er ikke bare dig – en debatbog om det psykosociale arbejdsmiljø', besøgt hjemmeside 7.3.22

Mørk, Mette, *Socialrådgiveren*, (15.02.22) 'Man fikser ikke stress ved at sende folk på kursus i mindfulness', besøgt hjemmeside 7.3.22

Nørgaard Britta, (2005). *Tidsskrift for Socialpædagogik* nr. 16, Axel Honneth og en teori om anerkendelse, besøgt 13.04.2022.

Pedersen, Mette Oscar, (2019/01), *fagjournalisten*, *Socialrådgivere har svært ved at leve op til deres eget etiske regelsæt*, besøgt d. 19.02.22.

Socialrådgiveruddannelsen, (juni 2005) bachelorprojekt, *Stress og udbrændthed blandt socialrådgivere*, Aalborg Universitet.

Stjernfelt, Frederik, *Infomedia*, (03.03.2006) *Kamp om anerkendelse*, *Weekendavisen*, besøgt 13.04.2022.

Stjernø, Steinar, (1983) *Stress og utbrenthet, belastninger i arbeid med mennesker*, Universitetsforlaget

Vestergaard, J., Andreasen, M.B. Strand, A.M.C., Thorsted, A. C., Østergaard, A. Bak-jensen, B., Vistesen, P. (2019) *PBL entreprenørskab – sammenkobling og udvikling af begreber og praksis, der fremmer entreprenante kompetencer på tværs af AAU (hæfte)..*

VIVE, *Hvad ved vi om udfordringerne med at rekruttere til de store velfærdsområder*, besøgt d. 28.02.22
Wenneberg, Søren (2000). *Socialkonstruktivisme: Positioner, problemer og perspektiver*. Frederiksberg. Samfundslitteratur.

Artikel:

Når familierådgivere lykkes...

Indledning

I den danske velfærdsstat, som har til formål at skabe velfærd, tryghed og livskvalitet for den enkelte borger, spiller veluddannede offentligt ansatte en nøglerolle. For alle professioner gælder det, at adgangen til dem har krævet stadig mere formel uddannelse (Hjermitzlev, H., *Velfærdsprofessioner*, Djøf forlag, 2019).

En undersøgelse af danskernes arbejdsmiljø lavet af det Nationale Forskningscenter for Arbejdsmiljø (NFA) viser, dog, at det ikke står helt godt til for de velfærdsprofessionelle - især ikke socialrådgiverne, som er mere stressede end nogen anden faggruppe, når det gælder den samlede stressbelastning i både arbejde og privatliv. Mens andre faggrupper er blevet mindre stressede siden 2016 ligger socialrådgiverne fortsat på samme høje niveau. (DS 1.2.2019). Ved nærmere undersøgelser, har det vist sig især at være gældende for de socialrådgivere, der arbejder indenfor den kommunale forvaltning på familieområdet, som mange steder bliver kaldt for familierådgivere. Målet med min videnskabelige undersøgelse er at undersøge, hvilke udfordringer familierådgiverne selv oplever at have samt hvilke mulige løsninger, der kan peges på.

Metode

Som forskningsmetode er jeg inspireret af aktionsforskningstilgangen som struktur for processen og har valgt at anvende Fremtidsværksted, som metode for indsamling af empiri. Et fremtidsværksted er en workshop, hvor deltagerne afsøger og udveksler erfaringer og komme med konkrete ideer til løsninger på centrale udfordringer. Værktøjet kan bidrage til at indkredse problemer og finde nye og uventede løsninger gennem samarbejde med forskellige interessenter, der mødes med samme rettigheder uanset position i øvrigt. (Lund, Birthe, PBL og entreprenørskab). Mit valg faldt på denne metode, da mit ønske i forhold til generering af empiri var, at deltagerne selv skulle på banen, bidrage med deres opfattelser og interagere med hinanden. Et fremtidsværksted består almindeligvis af tre faser: En kritikfase, en utopifase og endelige en realiseringsfase.

Helt konkret så blev Fremtidsværkstedet afviklet en eftermiddag i marts i børnefamiliecenter Fuglevang, Horsens kommune med seks deltagere, der alle havde en uddannelse som socialrådgiver. Tre af deltagerne arbejdede som myndighedsrådgivere og de øvrige tre deltagere som familiebehandlere. Normalt afsættes en hel dag til processen, som dog kan skæres ned til tre timer. Da jeg som 'forsker' blot havde fået tilladelse til at bruge en time og et kvarter, skar jeg realiseringsfasen væk, hvilket viste sig at være en god ide, da vi gik lidt over tid

Teori

Projektet tager afsæt i en socialkonstruktivistisk position, hvor virkeligheden opfattes som socialt konstrueret på baggrund af kommunikation (Kjørup, 2014).

Helt overordnet har jeg anvendt en sociologisk teori af Axel Honneth, der anses som værende tredje generation af Frankfurterskolens kritiske teori. I Honneths teori, kampen om anerkendelse, ser han anerkendelsen ud fra tre forskellige sfærer: *Den private sfære, den retslige sfære og den solidariske sfære*. Mine empiriske fund gennem fremtidsværkstedet handler i høj udstrækning om manglende anerkendelse og en efterspørgsel efter den på alle niveauer.

I forlængelse af kritikfasen i fremtidsværkstedet, nåede vi i fællesskab frem til, at de mange udsagn kunne rubriceres under fem forskellige temaer: Det følelsesmæssige, utilstrækkelighed/bemyndigelse,

samarbejde, ledelse og endelig it, dokumentation og administration. Den sidste kategori blev dog senere splittet ud i de øvrige. De udsagn der handler om det følelsesmæssige kan i stor udstrækning forklares ved hjælp af Honneths privates sfære. De udsagn der handler om bemyndigelse/utilstrækkelighed samt udsagn fra temaet omkring dokumentation, it og administration kan i stor udstrækning henføres til den retslige sfære. Endelig kan de udsagn, der omhandler samarbejde og ledelse i stor udstrækning henføres til den solidariske sfære. Til at supplere det teoretiske felt benyttede jeg mig ligeledes af Thomas V. Scheffs teori omkring skammens mikrosociologi, der giver mig en dybere forklaring af, hvad der egentlig er på spil for familierådgiverne. Endelig har jeg benyttet mig af teori omkring professionsstudier af de norske forfattere Anders Molander og Lars Inge Terum, (red.) der sætter spot på bl.a. professionsarbejde og skøn.

Analyse

I min nærmere analyse bevarede jeg de fire temaer, (det femte omkring it, dokumentation og administration blev opløst ud i de resterende) som fremkom i forbindelse med Fremtidsværkstedet. De enkelte udsagn blev placeret ud i et af de fire temaer og vurderet efter relevans, ligesom der blev skelnet mellem udsagn tilhørende kritikfasen og udsagn tilhørende utopifasen.

I forhold til det følelsesmæssige tema, så erfares bl.a., at arbejdet for en familierådgiver trækker følelsesmæssig veksler ind i hendes privates sfære, hvor hun ifølge Honneths teori helt fundamentalt blive ramt på sin tillid til sig selv. Men hvad værre måske er, har situationen sandsynligvis affødt en uerkendt skam (jf. Scheff), over ikke at kunne slå til i jobbet og få den hjælp fra sin leder, som hun har behov for. Den vrede som er forbundet hermed, vil sammen med den uerkendt skam skabe en negativ skam-vrede spiral af endnu mere skam og vrede. Vi bliver vi bekendt med kritik der afføder ønsker fx mærker en behandler, der ikke anerkendes af sin leder, at hun skønmæssigt har svært ved at skille tingene ad og tydeliggøre sit handlingsrum (jf. Molander) og kommer til at bøvle med meget derhjemme. I virkeligheden kan det skyldes, at hun er havnet i en uforløst *følelsesfælde* (jf. Honneth), som er opstået på baggrund af gentagne misforståelser og afvisninger, som formentlig forårsager, at hun mister noget af sin grundlæggende tillid til sig selv. Endelig er der rådgiveren, der gerne vil have fri psykologhjælp, som kan give hende en tryk base, hvor hun kan vise sine mest sårbare sider, for i øvrige arbejdsammenhænge at kunne fastholde sin professionelle integritet og stå distancen.

I forhold til temaet omkring utilstrækkelighed/bemyndigelse så kritiseres at familierådgiverne afkræves dokumentation, som ikke giver mening. Dertil kommer, at de i flere sammenhænge ikke tillades det professionelle skøn. Endelig kritiseres at sagerne indenfor rammerne er uløselige. Alt sammen betyder det, at familierådgiverne formentlig både vil rammes både kognitivt på deres selvrespekt men også delvist følelsesmæssigt på deres selvværd, som kan igangsætte en uerkendt oplevelse af skam over ikke at slå til (jf. Scheff).

Det som familierådgiverne kunne ønske sig, er at gøre op med de strenge dokumentationskrav, lovgivningen og i den sammenhæng meget af det administrative arbejde, der ikke giver mening og udhuler deres faglige skøn og professionalisme. For det andet ønsker de en leder, der er både er fagligt og personligt forankret og som de dermed trygt kan regne med. Det gælder både i forhold til, at han står fast på universelle rettigheder i forhold til borgerne, men også i forhold til dem som medarbejdere overfor den øverste økonomiske leder, der vender hver en femøre. For det tredje ønsker de sig væsentlig sekretærbistand og helt andre it-systemer m.v., der er tilpasset dem som brugere og som virker. Såfremt disse ting var gældende, vil det betyde, at de som socialrådgivere moralsk kunne stå inde for deres arbejde, hvilket vil øge deres autenticitet og selvrespekt, så de med rette kan rette ryggen.

I forholdet til temaet omkring samarbejde så italesætter et mangelfuldt samarbejde udadtil til forældre, skole og politi. Der er flere forskellige ting i spil bl.a. at samarbejdspartnere har svært ved at møde hinanden åbent og ligeværdigt uden en bestemt agenda, hvorfor der opstår en asymmetrisk relation. Her

udtrykkes spiraler af negativ dialektisk anerkendelse, hvor de ikke selv anerkender de andre og de nægtes anerkendelse fra de andre. Andre gange kommer familierådgiveren til i 'samarbejdets tjeneste' at ville præstere for meget for bl.a. at kunne høste en vis status og prestige, hvilket bl.a. sker på bekostning af autencitet. Endelig kan der være tale om samarbejder med uretfærdig rettighedstildeling, hvorfor selvrespekten formentlig for de berørte vil lide et knæk og måske igangsætte en uerkendt skamfølelse.

I forhold til utopierne i forhold til dette tema italesættes ønske om mere forståelse og anerkendelse i det tværfaglige samarbejde. Flere udtrykker et ønske om at have hyppigere kontakt med kolleger og samarbejdspartnere for derigennem at lære hinanden bedre at kende udenom de enkelte sager. Dermed vil de formentlig opnå en form for social solidaritet, hvor anerkendelsen sker på baggrund af individuel særegenhed.

En medarbejder ønsker brændende at lykkes i sit arbejde og det gør hun bedst, når hun gives mulighed for at være og tænke kreativt og fx udvikle nye redskaber. Det giver hende faglig stolthed, som er den modsatte følelse skam. Det vil ligeledes i forhold til Honneths teori bidrage til øget selvværd og en positiv spiral er igangsat. Der er ønske om supervision udefra, der kan bidrage med et andet perspektiv. Derudover er der ønske om *goder* i form af fx massage og mindfulness, som man frit kan melde sig på flere gange om ugen. Disse *goder* bliver et *symbol* på, at arbejdspladsen anerkender medarbejderne for deres arbejdsindsats, hvilket ifølge Honneths teori kan medvirke til selvværdsættelse, som både foregår kognitivt og følelsesmæssigt.

I forhold til temaet omkring ledelse så beklager en behandler sig over ikke at få sin leders opmærksomhed. Hun forsøger at klare sit job, så godt hun kan, når lederen har så travlt, hverken har tid til eller ser hende. Det betyder, at hun i forhold til den solidariske sfære ikke tildeles den anerkendelse, der ellers kunne bidrage til hendes selvværdsættelse, som er den højeste af de tre anerkendelses sfære.

Myndighedsrådgiveren italesætter for sin del mange kritikpunkter i forhold til lederen, der hverken hjælper med at finde løsninger, tager eller placere ansvar eller møder og anerkender hende. Der er igangsat en negativ spiral af manglende gensidig anerkendelse og uerkendt skam og vrede, som formentlig vil medføre endnu mere skam, vrede og manglende anerkendelse. Endelig har vi den ældste rådgiver, der ikke regner lederen og anerkendelse fra ham, der svinger som en anden svingdør, hvilket gør at den bliver ubrugelig og værdiløs for hende.

Konklusion

I forhold til Honneths teori erfares, at de utilfredsstillende anerkendelsesforhold i forhold til alle fire temaer trækker spor ind i samtlige tre anerkendelses sfærer, hvilket betyder, at familierådgiverne oplever en formindskelse både af deres selvtillid, selvrespekt og selvværd. Alt i alt betyder det, at familierådgivernes mulighed for selvvirkeliggørelse, der kræver, at alle tre anerkendelsesformer virkeliggøres i en gensidig udveksling, er truet. I den sammenhæng vil den uerkendt skam følge i kølvandet. Det er gennem projektets tilblivelse blevet stadig tydeligere, at det der især er problemet er, at familierådgiverne oplever en om-sig-favnende *utilstrækkelighed* og dermed afmagt, der gør sig gældende i forhold til alle fire temaer. Skal denne utilstrækkelighed vendes til dens modsætning og løse i hvert fald dele af familierådgivernes udfordringer, skal fokus vendes mod det, der især giver bemyndigelsen, hvilket er det professionelle skøn.