

Titel:

*”Hvordan har jorden flyttet sig under vores fødder?
– når socialrådgivere rammes af arbejdsrelateret stress.”*

Uddannelse: Kandidatuddannelsen i Socialt Arbejde

Uddannelsessted: Aalborg Universitet, København

Navn: Louise Löwegren Poulsen

Studienummer: 20210866

Antal anslag: 163.498

Vejleder: Søren Rudbæk Juul

Gruppesplit d.3/5-23

Indholdsfortegnelse

1. Indledning.....	s. 4.
2. Problemfelt.....	s. 5.
2.1. Acceleration, fremmedgørelse og tab af resonans.....	s. 5.
2.2. Moralsk stress.....	s.7.
2.3. Arbejdsrelateret stress.....	s. 8.
2.4. Afrunding af problemfelt.....	s. 10.
3. Problemformulering.....	s.11.
3.1. Underspørgsmål.....	s. 11.
4. Teori og metode.....	s. 12.
4.1. Hermeneutikken.....	s.12.
4.2. Dagbøgerne og fænomenologi.....	s.13.
4.3. Rekruttering af informanter.....	s. 14.
4.4. Analysestrategi og teoretiskreferenceramme.....	s. 17.
5. Analysedel 1.....	s. 19.
5.1. Acceleration, fremmedgørelse og tab af resonans.....	s. 19.
5.2. Åbne og lukkede dilemmaer.....	s. 22.
5.3. Dømmekraft.....	s. 24.
5.4. Anerkendelse.....	s. 26.
5.5. Indflydelse.....	s. 28.
5.6. Delkonklusion.....	s. 30.

6. Analysedel 2.....	s. 33.
6.1. Socialfaglighed, helhedssyn og professionsetik.....	s. 33.
6.2. Kompromis med faglighed.....	s. 37.
6.2.1. "Skyldneren".....	s. 38.
6.2.2. "Den kritiske pragmatiker".....	s. 39.
6.2.3. "Ponzispilleren".....	s. 42.
6.3. Kompromis med professionsetikkens principper.....	s. 44.
6.4. Delkonklusion.....	s. 48.
7. Analysedel 3.....	s. 51.
7.1. Bearbejdning af følelsesmæssige påvirkninger.....	s. 51.
7.1.1. Følelsesarbejde.....	s. 52.
7.1.2. Følelsepåvirkninger.....	s. 53.
7.2. Dobbeltbindinger.....	s. 57.
7.3. Reaktioner på symptomer.....	s. 60.
7.4. Delkonklusion.....	s.66.
8. Hovedkonklusion.....	s.69.
9. Perspektivering.....	s.75.
10. Abstract.....	s.77.
11. Litteraturliste.....	s.79.

1. Indledning

Jeg er uddannet socialrådgiver i 2001, og har i fagbladet *"Socialrådgiveren"* gennem flere år kunnet læse om hvorledes socialrådgivere er en udsat faggruppe, når det handler om at blive ramt af arbejdsrelateret stress. Senest fremgår det i en artikel i fagbladet, at socialrådgivere er den anden mest stressramte faggruppe, kun overgået af P-vagter og togkontrollører (Socialrådgiveren 05/22). Og tidligere er det beskrevet i artiklen *"Socialrådgivernes psykiske arbejdsmiljø"*, hvorledes hver tredje socialrådgiver ofte eller hele tiden, oplever at være stressede (DS:2018).

Artiklerne baseres på en rapport om socialrådgivernes arbejdsmiljø, udarbejdet af COWI (Cowi:2018), som blev udarbejdet på baggrund af en national undersøgelse, gennemført af Arbejdstilsynet i perioden 2012-2018, hvor 722 medlemmer af Dansk socialrådgiverforening deltog. Hovedkonklusionerne viste som nævnt, at 31 % af socialrådgiverne var stressede hele tiden eller ofte. Og at det stod særligt slemt til for socialrådgivere der arbejder indenfor børne- og familieområdet (44%), og beskæftigelsesområdet (35%). Belastningsfaktorer som, for stor arbejdsmængde, hvilket 61% af socialrådgiverne oplevede, og for højt arbejdstempo, som 28% af socialrådgiverne oplevede, medførte ifølge undersøgelsen, at 22 % af socialrådgiverne indenfor det seneste år af undersøgelsesperioden, havde været sygemeldt på grund af det psykiske arbejdsmiljø (Arbejdstilsynet: 2018).

Ligeledes fremgår det i artiklen *"Hver fjerde forlader jobbet – nu kommer socialrådgivere med opråb"*, at arbejdspresset for flere socialrådgivere i Københavns Kommune fører til, at socialrådgiverne føler sig utilstrækkelige både i arbejdet og derhjemme, hvilket fører til arbejdsrelateret stress og langtidssygemeldinger. Faktisk er arbejdsmiljøet i landets største kommune, så belastende at hver fjerde socialrådgiver stopper efter bare et års ansættelse (Kosmopol: 2022).

Socialrådgiveruddannelsen oplever endvidere, ligesom andre professionsuddannelser som sygeplejerske, lærer og pædagoguddannelserne, at ansøgetallet er faldende. For socialrådgiverne betyder udviklingen et fald på 15 procent i antallet af ansøgere. Og det forudses at der kommer til at mangle mellem 3500- 5000 socialrådgivere i 2030 (Socialrådgiveren 06/22). Adspurgte unge mennesker til TV2 i en nyhedsudsendelse, at de ikke søger ind på professionsuddannelserne fordi de ikke ønsker at blive syge af deres arbejde (TV2 Nyhederne, 15. marts 2023).

2. Problemfelt

2.1. Acceleration, fremmedgørelse og tab af resonans

Som det fremgår af ovenstående, er arbejdsrelateret stress et udbredt problem blandt socialrådgivere, og for stor arbejdsmængde og et for højt arbejdstempo, er belastningsfaktorer som ifølge forskningen nævnt ovenfor, kan medføre arbejdsrelateret stress hos socialrådgivere.

Den tyske sociolog Hartmut Rosa beskriver i bogen *"Det ukontrollerbare"*, sin selvudviklede sociologi om menneskets udvikling af forholdet til verdenen, gennem nærværet og han stiller grundspørgsmålet for sociologien: *"Hvori består dette noget, der er nærværende?"* (Rosa: 2020, s. 11). Rosa taler i denne sammenhæng om acceleration i hverdagslivet og hvorledes fx forsøget på at arbejde sig igennem eksploderende to-do-liste, vidner om alt det vi som mennesker skal overstå, klare og sørge for at få ryddet af vejen for ikke at komme bagud (Rosa: 2020, s.12). Acceleration refererer ifølge Rosa til teknologisk acceleration, acceleration af social forandring og acceleration af livstempoet. Man skal således som menneske, komprimere sine handlinger, og få størst udbytte af sin tid, på alle livets arenaer, og for at følge med tempoet i samfundet, er man ifølge Rosa:

"Nødt til at danse hurtigere og hurtigere bare for at blive stående hvor man er"
(Rosa: 2014, s. 35).

Den teknologiske acceleration har ifølge Rosa, bl.a. medført nye former for organisation og administration, som skal sikre acceleration i opgaveløsningen og en øget kommunikationshastighed. Ligeledes hævder han, at acceleration i samfundet har intensiveret processen omkring menneskers måder at indgå i relationer til hinanden på, som medfører ustabile og flygtige relationer, fremfor dybe nære relationer (Rosa: 2014, s.21 og 22). Ifølge Rosa består fremmedgørelsen i:

"En tilstand af en relationsløs relation, hvor subjekt og verden står overfor hinanden uden inderlig forbundethed" (Rosa:2020, s.31).

Resonans kan ifølge Rosa, defineres af fire kendetegn: *"Punktet hvor man bliver påvirket"*, af fx et andet menneske. *"Punktet med selvvirkksomhed (svar)"*, når man fx ved berøring reagerer på påvirkningen af det andet menneske. *"Punktet med forvandling (transformation)"*, når man fx forandre sig qua mødet med det andet menneske. *"Punktet med det ukontrollerbare"*, som består i

at man mister resonans, når de tre første punkter ikke kommer autentisk og naturligt frem, idet det ikke er punkter der kan frembringes med kontrol (Rosa: 2020, s.34 og 35).

Ifølge Rosa består teorien om sammenhængen mellem acceleration, fremmedgørelse og tab af resonans således i, at man som menneske bliver fremmedgjort og distanceret fra nærværet og det der egentlig giver indhold og kvalitet i livet. Såsom tid og fordybelse i nære relationer, fordybelse i hobbyer, tid til refleksion og bearbejdning af indtryk og oplevelser mm. At vi som mennesker så at sige afkobler/distancerer os, fremfor at tilkoble/tilknytte os, fordi vi har for travlt med at leve op til at nå vores mål. Mål som er skabt af samfundsstrukturelle og kulturelle drivkræfter, som indirekte afgiver løfter om, at vi som mennesker, ved at opnå disse mål, opnår lykke (Rosa: 2014, Rosa:2020, s.13).

Jeg tænker at Rosas hypotese om at acceleration fører til fremmedgørelse og tab af resonans, også kan være en af forklaringerne på at socialrådgivere oplever at blive ramt af arbejdsrelateret stress. Således, at det ikke alene er den store arbejdsomængde og det høje arbejdstempo der overbelaster socialrådgivere, men at de mange og hurtige opgaveløsninger, begrænser muligheden for at fordybe sig i arbejdet om en helhedsorienteret socialfaglig indsats. Jeg begrundet denne antagelse med, at styreformer som New Public management, har været med til at skabe et øget fokus på acceleration, effektivitet, produktion og opnåelse af måltal. Og at ambitionen om hele tiden at vide mere om hvad der virker og optimere på det, samt hastigheden med at se de ønskede resultater af indsatserne, dominerer fremfor kvaliteten og indholdet af indsatsen. Således risikerer indsatserne, som har til formål at forbedre levevilkårene for borgere i udsatte positioner, at blive ”tomme skaller” uden et meningsfuldt indhold. Jeg antager at dette kan føre til fremmedgørelse og tab af resonans, ikke alene for de borgere der udsættes for det, men også for socialrådgivere der skal iværksætte og stå på mål for indsatserne.

Med afsæt i Hartmut Rosas teori om acceleration og fremmedgørelse, antager jeg således at det øgede fokus på acceleration, effektivitet og målbar dokumentation, begrænser socialrådgiveres muligheder for faglig fordybelse i arbejdet med helhedsorienterede socialfaglige indsatser. Og at dette kan føre til tab af mening og resonans, som kan udgøre stressbelastning for socialrådgivere.

2.2. Moralsk stress

Pelle Korsbæk har skrevet Ph.d.- afhandlingen *"Moralsk stress"* (Korsbæk:2015). Han beskriver bl.a. hvorledes arbejdsrelateret stress og årsagen til dette, ikke kan forstås isoleret set i forholdet mellem medarbejder og arbejdet personen udfører. Stress kan skyldes mere alvorlige livsforandrende omstændigheder, som fx død i nær familie, skilsmisse, trusler om vold i arbejdet, arbejdsulykker mv. men også mindre dramatiske og ofte skjulte kilder i arbejdslivet, kan føre til stress. Det kan være stress som følge af en dårlig ledelse, frygten for at blive fyret, dårligt kollegialt samarbejde mv. og medarbejderens private forhold spiller også ind i forhold til den enkelte medarbejders oplevede stressniveau (Korsbæk: 2015, s. 188).

Moralsk stress er ifølge Korsbæk, et af forholdene som man også er nødt til at medregne, når man skal forstå årsagen til at den enkelte medarbejder bliver ramt af arbejdsrelateret stress. Moralsk stress, er en form for stress, der opstår, hvis medarbejderen i udførelsen af sit arbejde, ikke kan leve op til sine egne etiske værdier. Korsbæk tager afsæt i følgende definition af moralsk stress:

"Moralsk stress dækker over en tilstand, som medarbejdere oplever, når de ikke kan handle ud fra deres egne moralske fordringer. Følelsen er personlig, men bunder i en ydre begrænsning" (Korsbæk: 2015, s. 203).

Denne definition får mig til at reflektere over hvorvidt misforholdet mellem krav og ressourcer i den offentlige sektor, som rammesætter hvad der er muligt og ikke muligt for socialrådgivere at handle ud fra i udførelsen af det sociale arbejde, kan føre til at socialrådgivere oplever moralsk stress.

Socialrådgiverne Tine Egelund og Lis Hillgaard, udviklede fælleselementerne: *"Helhedssyn, Etik, Kommunikation og Systematik"*, under den samlede begrebsbetegnelse *"HEKS"*, som blev betragtet som kernebegrebet i socialrådgiverens arbejde, og i argumentationen for hvad det vil sige, at arbejde ud fra en socialfaglig tilgang. (Egelund og Hillgaard: 1996, s.109-224) Selvom Egelund og Hillgaard nu er afgået ved døden, og der er sket en udvikling af socialrådgiverprofessionen siden da, så udgør de fire fælleselementer grundsten, der er videreudviklet på. Dette ses i de fire professionsetiske værdier: *"Individets værdighed, Social retfærdighed, Professionel integritet, og Medmenneskeligt ansvar"*, som fremgår af dansk socialrådgivers hjemmeside. (DS- hjemmeside: 2023)

Korsbæk refererer til undersøgelser, omhandlende forholdet mellem moral og pleje i det sundhedsfaglige arbejde i Norge, som sygeplejersken og filosofen Kari Martinsen har beskæftiget sig med. Martinsen beskriver, at moralsk stress forekommer, når sygeplejersker, som følge af det tidspres moderne styringsteknikker afstedkommer, gør at de ikke kan leve op til egne krav og forventninger. Det medfører oplevelsen og følelsen af at svigte sig selv samt følelsen af at være fanget mellem sin professionsetik på den ene side, og virkelighedens praksis på den anden side (Korsbæk: 2015, s. 203 og 204).

Jeg bliver i denne forbindelse optaget af hvordan de fire fælleselementer ”HEKS” og de professionsetiske værdier, har autoritet i praksis i dag. Og om oplevelsen af moralsk stress som Korsbæk refererer til, forekommer blandt sygeplejersker, også forekommer blandt socialrådgivere, når de i praksis ikke kan leve op til socialrådgiverprofessionens etiske værdier og forståelse af socialfaglighed.

Med afsæt i Pelle Korsbæks forskning antager jeg, at det fordrer moralsk stress hos socialrådgivere, når ikke det er muligt at arbejde ud fra professionsetikkens principper, og et socialfagligt helhedssyn, og når man således ikke kan stå inde for det sociale arbejde man udfører.

2.3. Arbejdsrelateret stress

Ifølge Nadja U. Prætorius, som er mag.art. i psykologi og har skrevet bogen ”Stress – det moderne traume” (Prætorius:2008), skyldes arbejdsrelateret stress ikke udelukkende urimelige arbejdsbyrder og effektivitetsjagt. I stedet er det en langt mere alvorlige belastningsfaktorer, når man som offentlig ansat oplever ikke at kunne udføre et kvalificeret arbejde og hvor man risikere at skulle stå til ansvar for de uundgåelige fejl og mangler, som dokumentationskravene og misforholdet mellem krav og ressourcer medfører. Hun beskriver endvidere hvorledes styring og kontrol af medarbejdere i den offentlige sektor, fører til en underminering af menneskers personlige og faglige integritet, som ingen mennesker kan holde til i længden.

Ifølge Prætorius egne observationer af 70 patienter og supervisander, som hun har behandlet for arbejdsrelateret stress, er de mest hyppigt forekommende symptomer:

”Angst, depression, uro og hyperaktivitet, som veksler med handlingslammelse, kaotisk tankevirksomhed og episoder med mentalt blackout, tanker, der går i ring, hukommelsessvigt, koncentrationsbesvær, flashback til oplevelser på arbejdspladsen, kronisk udmattelse og uoverkommelighedsfølelse, søvnforstyrrelse, mareridt, opgiveness, selvbebrejdelser, trang til isolation, hypersensitivitet overfor lyde og andre mennesker, lav smertetærskel, kvalme og svimmelhed” (Prætorius: 2008, s.39 og 40).

Ifølge Prætorius er tilstanden særdeles lidelsesfuld, med en bred vifte af andre og yderligere forekomne symptomer, herunder opløsning af afgrænsningen mellem arbejde og fritid, og at angsten for at gå på arbejde, bliver ligeså stor som angsten for ikke at gå på arbejde. Hun påviser at disse belastningsfaktorer, udløser belastningsreaktioner, der også ses hos mennesker, der har været udsat for alvorlige traumatiske hændelser (Prætorius: 2008, s.13).

Jeg antager med afsæt i Prætorius forskning om arbejdsrelateret stress, at hvis man som socialrådgiver i en længere periode skal afgive løfter om, at kunne nå meget mere end hvad der reelt er muligt, og samtidig være psykisk robust nok til at håndtere de reaktioner der kommer oppe og nedefra, når løfterne ikke kan indfris, udsættes for en underminering af sin personlige og faglige integritet, der udgør en belastningsfaktor, som kan udløse arbejdsrelateret stress.

2.4. Afrunding af problemfelt

Jeg ønsker med dette speciale at foretage en nærmere undersøgelse af hvorfor socialrådgivere bliver udbændte, mister resonans og bliver ramt af arbejdsrelateret stress.

Jeg vil bl.a. med afsæt i Hartmut Rosas teori om acceleration, fremmedgørelse og tab af resonans, Pelle Korsbæks Ph.d.- afhandling om moralsk stress og Nadja U. Prætorius forskning om arbejdsrelateret stress, løfte blikket i ønsket om oppefra at se *”hvordan har jorden flyttet sig under vores fødder?”*, for derefter ved inddragelse af egen empiri, at dykke ned i den enkelte socialrådgivers oplevelser og erfaringer fra praksis.

Min indsamlede empiri består af dagbøger ført over ni arbejdsdage, af 14 socialrådgivere. Informanterne tuned sig hver dag ind på temaerne *”værdier, faglighed og indsigt/forståelse”*. Temaerne relaterer sig til problemstillingen ud fra en antagelse om, at socialrådgivere bliver udbændte, mister resonans og bliver ramt af arbejdsrelateret stress, når det i udførelsen af det sociale arbejde, indenfor de givne rammer og arbejdsvilkår, ikke er muligt for socialrådgivere, at handle ud fra deres professionsetik, faglighed og indsigt i/forståelse for sociale problemer.

Specialet er udarbejdet med afsæt i en hermeneutisk tilgang, men ved indsamlingen af empiri i form af dagbogsføringen, har jeg fundet anvendelsen af den fænomenologiske tilgang mere velegnet, idet jeg havde et ønske om, at få et empirisk grundlag, som tog afsæt i informanternes livsverden, erfaringer og oplevelser med udførelsen af det sociale arbejde i praksis. Jeg begrundet bl.a. min forklaring med at anvende den fænomenologiske tilgang, i nedenstående citat:

”Fænomenologi er et projekt af sober refleksion over en levet erfaring i den menneskelige eksistens” (Hansen og Thorsted: 2022, s.29).

3. Problemformulering

Med udgangspunkt i ovenstående problemfelt og på baggrund af min empiriske indsamling i form af dagbøgerne, undersøges følgende problemformulering:

Hvorfor mister socialrådgivere arbejdsglæde og resonans i deres arbejdsliv, brænder ud og bliver ramt af arbejdsrelateret stress?

3.1. Underspørgsmål

Skyldes det:

- *At socialrådgivere oplever tab af resonans, når det sociale arbejde de udfører ikke giver mening?*
- *At socialrådgivere ikke kan handle ud fra deres faglighed, helhedssyn og professionsetiske principper?*
- *At socialrådgivere, ikke har tid og mulighed for, at bearbejde de følelsesmæssige påvirkninger de udsættes for i det sociale arbejde, samt reagere relevant og i tide på stresssymptomer?*

4. Teori og Metode

4.1. Hermeneutikken

Den tyske filosof Hans-Georg Gadamer lagde vægt på, at vi i et hvert møde med et andet menneske, medbringer bestemte forudsætninger, som kaldes for *”forforståelser”* (Järvinen og Mik-Meyer: 2017, s.128). Min videnskabsteoretiske tilgang er hermeneutisk, hvilket indebærer at jeg går undersøgende til værks med afsæt i min forforståelse.

Vores forforståelse har stor betydning for hvordan vi som mennesker forstår en handling, en problemstilling mv. idet den tager afsæt i de livserfaringer og erkendelser vi selv har gjort og som derfor er styrende for de vurderinger vi foretager. Gadamer kalder disse vurderinger for *”de domme vi fælder”*, baseret på de fordomme der gennemsyrrer vores fortolkninger af virkeligheden (Järvinen og Mik-Meyer: 2017, s.135).

De forforståelser der er indlejret i mig og som har skabt mine fordomme, tager afsæt i de både personlige og professionelle erfaringer jeg har med mig, efter en lang karriere som socialrådgiver. Jeg har arbejdet i forskellige funktioner og organisationer, både i den offentlige og private sektor, og har derfor et bredt erfaringsgrundlag at trække på, i min adgang til problemfeltet. Endvidere arbejder jeg i min nuværende stilling, som supervisor. Og møder i den sammenhæng ofte socialrådgivere som beskriver urimelige arbejdsvilkår, og som oplever at have symptomer på arbejdsrelateret stress. Min egen karriere som socialrådgiver og min rolle som supervisor, har ikke nødvendigvis hele tiden været en fordel for mig, i undersøgelsen af hvorfor socialrådgivere mister arbejdsglæde og resonans i deres arbejdsliv, brænder ud og bliver ramt af arbejdsrelateret stress. Jeg har i nogle sammenhænge skullet gøre mig særligt umage med at være undersøgende, forholde mig åbent, og erkende at jeg kun kender til dele af helheden som jeg undersøger. Særligt i forhold til at udvælge teori, har jeg skærpet min opmærksomhed på, ikke kun at vælge teori som alene bekræfter mine fordomme, men søge teoretiske perspektiver der kunne bidrage til nye teoretiske erkendelser og måder at forstå problemstillingen på.

Den hermeneutiske cirkel har hjulpet mig i denne proces. Jeg er således gået til undersøgelsen af problemfeltet med afsæt i mine forforståelser, har fået nye erkendelser som har ført til nye forforståelser og således også nået frem erkendelsen, at jeg ikke indenfor rammerne for udarbejdelsen af dette speciale, kan belyse og fyldestgørende afdække hvorfor socialrådgivere mister arbejdsglæde og resonans i deres arbejdsliv, brænder ud og bliver ramt af arbejdsrelateret stress. Og det er vel en central erkendelse ved den hermeneutiske tilgang, at jeg som forsker netop ikke søger en endegyldig sandhed, men accepterer at jeg gennem mine erfaringer og de erkendelser jeg får undervejs i forskningsprocessen, får nye erkendelser som gør mig klogere og som åbner muligheder for at undersøge nye dele af helheden (Järvinen og Mik-Meyer: 2017, s.134).

4.2. Dagbøgerne og fænomenologi

Som ovenstående beskriver så har jeg fra starten arbejdet mig ind i specialet og dets kernefokus, ved at benytte den hermeneutiske tilgang og den hermeneutiske cirkel. Dette har været en tidskrævende proces hvor jeg ofte har været udfordret af oplevelsen af, ikke at have tid nok til fordybelse og til at lade alle indtryk lande og samle sig, inden jeg skulle videre for at komme i mål med udarbejdelsen af specialet, indenfor den givne tidsramme. Denne proces afspejler den virkelighed jeg oplevede som socialrådgiver i praksis, hvorfor jeg afveg fra at foretage kvalitative interviews, hvilket ellers først var min tanke. Jeg besluttede mig i stedet for, at søge efter socialrådgiverinformanter og anmode dem om at føre dagbog.

Den tyske grundlægger af fænomenologien Edmund Husserl, anvender begrebet "*livsverden*" til at beskrive den verden vi som mennesker tager for givet. Livsverdenen er således den virkelighed vi lever i og som vi er fortrolige med og som vi skaber vores erfaringer ud fra. Hvis man som forsker vil undersøge informanternes livsverden og de oplevelser og erfaringer informanterne har med et givent fænomen, må man være særligt opmærksom på, ikke at fremdrive eller manipulere informanterne til at forstå fænomenet med afsæt i forskerens forforståelse (Järvinen og Mik-Meyer: 2017, s. 83).

Jeg ville med dagbøgerne netop forsøge at skabe et rum hvor den enkelte socialrådgiverinformant fik mulighed for refleksion, fordybelse og bearbejdning, uden hensyntagen til, som ved en almindelig kvalitativ interviewform, at afgive svar indenfor tidsrammen for afviklingen af

interviewet. Og som beskrevet ovenfor fandt jeg anvendelsen af den fænomenologiske tilgang mere velegnet idet jeg havde et ønske om at få et empirisk grundlag, som tog afsæt, informanternes livsverden, erfaringer og oplevelser med udførelsen af det sociale arbejde i praksis. Således afveg jeg fra den hermeneutisk tilgang, ved indsamlingen af empiri.

4.3. Rekruttering af informanter

Jeg udarbejdede en besked til socialrådgiverne i mit netværk, som jeg er venner med på Facebook og sendte beskeden til 55 socialrådgivere via Messenger. Af beskeden fremgik det bl.a.:

”Kære ... Jeg er ved at skrive speciale, om socialrådgivere der rammes af arbejdsrelateret stress. Intentionen med specialet er ikke at løse et samfundsproblem eller at skabe en generaliserbar løsningsmodel for socialrådgivere eller andre offentligt ansatte. Jeg ønsker i stedet at skabe ligevægt i forståelsen og i dialogen om det at være socialrådgiver og menneske – med særligt fokus på de følelsesmæssige krav, der stilles til en socialrådgiver i det daglige arbejde. Jeg vil gerne invitere dig til at være med i mit speciale som informant. Jeg vil tage en ny metode i brug, i indsamlingen af min empiri. Denne metode går ud på at jeg vil udstyre mine informanter med en dagbog. Vedlagt dagbogen vil være en fortegnelse over de temaer jeg vil bede dig reflektere over, og skrive om i dagbogen, i løbet af de 9 dage du er i besiddelse af dagbogen. Hvis du ønsker at være med skal du sende mig en adresse inden d.1/4 så jeg har mulighed for at sikre at dagbogen er dig i hænde senest d.11/4 hvor jeg vil bede dig om at starte med at føre den. Jeg indsamler dagbøgerne igen d.21/4 ved at jeg kommer forbi dig et sted du ønsker, og henter den. Jeg håber du har det godt og jeg håber meget på at høre fra dig.”

Ud af de 55 socialrådgivere jeg skrev til, fik jeg tilbagemeldinger fra 35. Alle tilkendegav vigtigheden i at skrive speciale om netop dette emne. Flere var i tvivl om de kunne leve op til mine forventninger i forhold til hvor meget tid de kunne bruge på at føre dagbog, og om den stilling de besad var relevant, og nogle tilkendegav at de var så udmattede af arbejdsrelateret stress, at de ikke kunne overskue at deltage.

Jeg lagde undervejs i korrespondancen med informanterne vægt på, at det ikke havde betydning hvilken stilling de var ansat i som socialrådgiver. At jeg sikrede fuld anonymitet og at tiden de skulle bruge på at føre dagbog var helt op til deres tid og ressourcer, de havde til rådighed. Alle informanterne har det tilfælles at de arbejder i den offentlige sektor, i forskellige funktioner.

Efter at jeg havde skrevet lidt frem og tilbage med de 35 socialrådgivere, endte jeg med at have 16 socialrådgivere, som gerne ville deltage som informanter, og føre dagbog i en periode på ni dage.

Jeg gjorde dagbøgerne klar og vedlagde nedenstående breve og information om dagbogens tre temaer: - *Værdier*, - *Indsigt/forståelse*, - *Faglighed*.

”Kære... Du sidder nu med din dagbog i hånden. Først og fremmest vil jeg takke dig for at du ønsker at bidrage og bruge din tid og stemme i forbindelse med udarbejdelsen af mit speciale. Intentionen med specialet er ikke at løse et samfundsproblem eller at skabe en generaliserbar løsningsmodel for socialrådgivere eller andre offentligt ansatte. Jeg ønsker i stedet at skabe ligevægt i forståelsen og i dialogen om det at være socialrådgiver og menneske – med særligt fokus på de følelsesmæssige krav, der stilles til en socialrådgiver i det daglige arbejde. Kort sagt er det jeg ønsker, et bevidsthedsløft der kan bidrage til et bedre arbejdsliv for socialrådgivere. I løbet af de næste 9 arbejdsdage fra tirsdag d.11/4 til fredag d.21/4 vil vi bede dig om dagligt at tjekke ind med dagbogen og de tre temaer, som vil blive præsenteret senere. Du bestemmer selv hvor meget tid du lægger i dagbogen, men jeg håber og ønsker for dig, at du vil bruge dagbogen som en mulighed for, at skabe et rum hvor du kan møde socialrådgiveren i dig selv, og give denne en berettiget stemme. Du kan eventuelt gøre noget hyggeligt for dig selv imens du skriver ved at skabe et hyggeligt rum omkring dig – tænde et stearinlys, lave en lækker drik, hvad end der får dit sansesapparat til at synge. Hvis du har spørgsmål eller tvivl må du endelig ringe til mig.”

Om måden jeg ønskede mine informanter skulle tune sig ind på, reflektere over og beskrive de oplevelser, følelser og tanker der knyttede sig til de tre temaer, skrev jeg:

*”Dagbogens tre temaer: - *Værdier*, - *Indsigt/forståelse*, - *Faglighed*. Du skal forestille dig at du nu bliver spurgt om hvilke af de tre temaer du føler dig mest forbundet med, eller som har haft*

størst relevans for dig i dag. Når du har truffet dit valg, skal du spørge dig selv om hvorfor dit valg er landet lige her. Du kan opleve at flere af de tre temaer er relevante for dig, at forholde dig til/reflektere over skriftligt i dagbogen, og det er helt okay. Stil dig selv spørgsmålet hvorfor dette eller disse temaer i dag? Der er ikke noget rigtigt eller forkert i disse dagbogsnotater. Du skal tillade dig selv, at føle det du føler, mærke det du mærker og mene det du mener. Og hvis det er svært, så skriv det og reflekter eventuelt over hvorfor det er svært. Jeg har valgt at lade temaerne stå helt åbne så du som dagbogsbruger kan forholde dig til temaerne uden at blive påvirket af min definition af disse, da det er din stemme jeg vil høre og have frem. Jeg vil bede dig om hver dag at skrive valgte tema/temaer som overskrift og anføre dato.”

Ovenstående beskrivelse af hvorledes jeg ønskede at socialrådgiverinformanterne skulle føre dagbogen, er stærkt inspireret af metoden kaldet ”Ø-hop”, udarbejdet af psykolog og supervisor Tilde Westmark. Når jeg anvender metoden som supervisor, tegner jeg øer på en tavle og sammen med supervisorerne navngives disse. Herefter lader jeg det være op til supervisorerne at beslutte hvilken Ø de vil ”hoppe” på, hvorefter jeg interviewer dem om øen og deres anliggende med at vælge netop denne Ø.

I forbindelse med indsamlingen af dagbøgerne, som foregik ved afhentning på enten arbejdspladsen eller hjemmeadressen, tilkendegav flere deres tvivl i forhold til om de havde forstået opgaven rigtigt, og om det de havde skrevet i dagbogen overhovedet kunne bruges til noget.

Når jeg understregede at der ikke var en sandhed, og at det der var rigtigt for dem, var rigtigt for mig, åndede de alle lettet op. De beskrev hvor dejligt, til tider terapeutisk, rammende, rørende og svært det havde været at tune ind på de tre temaer, og sætte ord på og beskrive alle de refleksioner og følelser, de tre temaer havde medført. Jeg endte med at indsamle 14 dagbøger, idet to informanter af personlige grunde, blev forhindrede i at føre dem.

I forhold til at rekruttere informanter fra mit eget netværk, oplevede jeg at jeg i min analysebearbejdning skulle have et skærpet fokus på, at undlade at inddrage egen viden om og indtryk af informanterne, som alle er tidligere kolleger jeg har haft et godt arbejdsfællesskab med.

4.4. Analysestrategi og teoretiskreferenceramme

Jeg transskriberede alle dagbøgerne, hvorefter jeg reducerede og organiserede materialet ved i min kodning at gruppere materialet ud fra underspørgsmålene, og de teoretiske centrale pointer, jeg ønskede at fremskrive (Brinkmann og Tangaard:2020, s.601).

I analysen af min indsamlede empiri, anvender jeg nedenstående teorier til at forstå hvorfor socialrådgivere mister arbejdsglæde og resonans i deres arbejdsliv, brænder ud og bliver ramt af arbejdsrelateret stress.

Hartmut Rosa: Jeg vil med afsæt i Rosas teori om acceleration, fremmedgørelse og tab af resonans, belyse når accelerationen og et kontrolleret fokus på produktion, effektivitet og måltal fører til at socialrådgiveren bliver fremmedgjort og mister resonans i sit arbejde (Rosa: 2014 og 2020).

Leif Kongsgaard: Jeg vil med Leif Kongsgaards Ph.d.- afhandling *"Faglig refleksiv praksis"* anvende begreberne *"åbne"* og *lukkede dilemmaer*" til at belyse betydningen af som socialrådgiver, at have mulighed for, at drøfte de ofte komplekse problemstillinger, være i tvivl og udfordre hinandens problemforståelser for at se nye perspektiver og løsninger på problemstillingerne der udspiller sig i mødet med borgere i udsatte positioner (Kongsgaard: 2022).

Peter Højlund og Søren Juul: Jeg vil med afsæt i bogen *"Anerkendelse og Dømmekraft i socialt arbejde"* og begreberne *"den institutionelle dømmekraft"*, *"den personlige dømmekraft"* og *"den sociale dømmekraft"*, belyse hvad det betyder for socialrådgivere i udførelsen af det sociale arbejde, når *"den institutionelle dømmekraft"* bliver dominerende i forhold til *"den personlige og sociale dømmekraft"* (Højlund og Juul: 2015).

Axel Honneth: Jeg vil med afsæt i Axel Honneths anerkendelsesteori og begreberne *"liden under ubestemthed"* og *"være ved sig selv i den anden"* belyse dilemmaet der opstår når betingelserne for at opnå anerkendelse er uklare og fører til usikkerhed i forhold til hvilke vurderinger der er de rette at tage. Og når mulighederne for at reflektere sammen og dermed realisere sig selv og sin faglighed sammen med sine kollegaer, er begrænsede (Honneth: 2003, s.121 og 124).

Ida Elisabeth Huifeldt Madsen, seniorforsker ved Det Nationale Forskningscenter for Arbejdsmiljø, har i fagbladet Socialrådgiveren skrevet artiklen *"Indflydelse giver en følelse af at eksistere og være i live"* (Socialrådgiveren 05/22). Jeg vil anvende artiklen til at belyse betydningen af, som

socialrådgiver, ikke at have indflydelse på sit arbejde, og blive behandlet med anerkendelse og respekt.

Susanne Ekman: Jeg vil med afsæt i Susanne Ekmans bog *"giftig gæld og udpint velfærd,"* og begreberne *"Skyldneren"*, *"Den kritiske pragmatiker"* og *"Ponzispilleren"* til at belyse de handlingsstrategier socialrådgivere, ifølge Ekman benytter i håndteringen af misforholdet mellem krav og ressourcer i udførelsen af det sociale arbejde (Ekman: 2022).

Pelle Korsbæk: Jeg vil med Pelle Korsbæks Ph.d.-afhandling *"Moralsk stress"* (Korsbæk: 2015) belyse hvad det betyder når socialrådgivere ikke kan handle ud fra deres egne moralske fordringer, som tager afsæt i de professionsetiske principper (Korsbæk: 2015).

Følelsernes sociologi og den amerikanske sociolog Arlie R. Hochschild: Jeg vil med afsæt i bogen og særligt kapitlet omhandlende Hahschilds teori om følelsesarbejde, fra hendes første hovedværk *"The Managed Heart"* fra 1983, belyse hvad det betyder når socialrådgivere anvender deres følelser som et redskab/værktøj i det sociale arbejde (Bo og Jacobsen: 2017).

Nadja U. Prætorius: Jeg vil med afsæt i bogen *"Stress – det moderne traume"* (Prætorius: 2008), belyse symptomer på og årsager til at arbejdsrelateret stress forekommer.

5. Analysedel 1

Undersøgelsen af første analysedel omhandler spørgsmålet: *”Hvorfor mister socialrådgivere arbejdsglæde og resonans i deres arbejdsliv, brænder ud og bliver ramt af arbejdsrelateret stress, skyldes det, at socialrådgivere oplever tab af resonans, når det sociale arbejde de udfører ikke giver mening?”*

5.1. Acceleration, fremmedgørelse og tab af resonans

Jeg vil indlede dette afsnit med, at tage afsæt i socialrådgiverdagene som blev afholdt på Nyborg Strand hotel i september 2003. Socialrådgiverdagene som arrangeres af Dansk Socialrådgiverforening og afholdes hvert andet år, er et fælles fagligt forum for socialrådgivere i hele landet, som giver mulighed for drøftelser, inspiration og vidensdeling om håndteringen af kompleksiteten i det sociale arbejde. Der afholdes workshops om nye tiltag, metoder og projekter og foredragsholdere er inviteret til bl.a. at skabe debat om samfundsudviklingen og de politiske - vindes indvirkning på socialrådgivere og rammen for det sociale arbejde i praksis.

Dette år var den daværende beskæftigelsesminister Claus Hjort Frederiksen inviteret til at holde tale for socialrådgiverne. Undervejs i sin tale og som et slags fast gennemgående holdepunkt, inddelte han socialrådgivere i tre grupper: *”den dårlige, gode og bedste.”* Han sagde bl.a. at:

”Socialrådgivere i brede dele af offentligheden, blev opfattet som et fag præget af omsorgskultur.” (...) Og at ”den bedste socialrådgiver” var den socialrådgiver som tog den ”professionelle distance” og gav den ”professionelle rådgivning” (29. september 2003, Beskæftigelsesministerens tale til Socialrådgiverdage).

To år forinden var VK- regeringen med Venstres formand, Anders Fogh Rasmussen som statsminister tiltrådt, og kimen til konkurrencestaten, og omstillingen af den offentlige sektor med styringsformen New Public management, blevet lagt (Pedersen:2011). Prætorius kalder dette et skifte fra *”folkestyre til markedsdemokrati”* og beskriver et markant skift i menneskesyn idet den

professionelle rådgivning kom til at omhandle serviceydelser og øgede krav til borgerens bidrag til arbejdsmarkedet, fremfor at drage omsorg for borgeren (Prætorius: 2008).

Den neoliberalistiske diskurs og new public management-diskursen, som har fokus på organiseringen og optimeringen af offentlige ydelser, blev styringsformen der skulle imødekomme ønsket om fra politisk side, at finde hurtige løsninger på komplekse sociale problemer. Og ved anvendelse af målbare evidensbaseret metoder, betød omstillingen af den offentlige sektor at, i dette tilfælde socialrådgivernes praksis, skulle effektiviseres og dokumenteres, alt sammen for at skabe målbare resultater.

Rosa hævder i sin bog "Det ukontrollerbare" at:

"Min tese er, at dette program, der har til formål at få kontrol over verden, og som er institutionelt fremtvunget og kulturelt fremstilles som fyldt med håb og løfter, ikke alene ikke "fungerer", men tværtimod slår om i sin modsætning" (Rosa: 2020 s. 23).

Måske kan Rosas tese også forklare hvorledes ønsket om, at ville kontrollere, effektivisere og målstyre indsatsen i det sociale arbejde, kan føre til at indsatsene ikke virker efter hensigten, og nærmere tværtimod slå over i deres modsætning. Og måske kan tesen også bidrage til en større forståelse for, at socialrådgivere mister resonans i deres arbejdsliv, når de skal være vidne til og i nogle sammenhænge stå på mål for indsatsen, der tydeligvis forværrer udsatte borgers livsvilkår, fremfor at forbedre dem.

Nedenstående citater er eksempler på hvorledes det påvirker de to socialrådgiverinformanter, når de er vidne til behandlinger og indsatsen, der ikke alene ikke virker, men også er med til at forværre borgernes levevilkår.

"En helt utrolig forpint kvinde og hendes mor. De er "fanget" i et system, som på mange måder er umenneskeligt og rigidt. Hun er sent diagnosticeret med autisme og er helt udbrændt, og alligevel skal hun igennem en masse med jobcenteret. Det gør mig så harm på deres vegne, og jeg vil gøre alt hvad jeg kan for at hjælpe hende. Jeg synes det er svært at rumme når et menneske rammes hårdt af et system der er så politisk styret, at der ikke tages hensyn til det enkelte menneske" (Informant C).

”Flere instanser har truffet afgørelse om at give afslag på efterværn. Dette betyder at den unge bliver udkrevet fra sin anbringelse med opsættende virkning og ud til herberg/hjemløshed. Værdierne i at anbringe et barn i x antal år og ikke give barnet/den unge, muligheden for at få et sidste skub til at kunne leve på sammen vilkår som andre unge, er ikke eksisterende. For mig personligt bliver jeg påvirket på min faglige vurdering og de værdier der følger med dette fag, om at kunne og ville hjælpe unge samt en kæmpe undring” (Informant B).

Accelerationen i det sociale arbejde og den udmattelse det afstedkommer hos socialrådgivere, når hastigheden og effektiviteten virker begrænsende for kvaliteten i arbejdet, kommer til udtryk flere steder i min indsamlede empiri. Jeg er stødt på adskillige eksempler, hvor det ofte handler om at lukke sagerne, uden grundigere faglige diskussioner og refleksioner over hvad der vil være den bedste og mest virksomme måde, at imødekomme borgerens hjælpe og støttebehov på. Dette kan medføre tab af resonans og at socialrådgivere distancerer sig i arbejdet, som viser sig ved at de har vanskeligt ved at mentalisere og sætte sig i borgerens sted. Det er borgerne der skal tilpasses indsatserne der iværksættes, og ikke omvendt. Ligeledes bliver socialrådgivere i mødet med borgeren nødt til at argumentere for de beslutninger der er truffet på et mangelfuldt og ofte uoplyst grundlag, fordi der ikke har været tid til at foretage en grundig faglig og helhedsorienteret afdækning af borgerens ofte komplekse problemstillinger.

Nedenstående citat omhandler netop det dilemma der opstår, når accelerationen i udførelsen af det sociale arbejde betyder at der ikke er mulighed for fordybelse og refleksion. Og hvordan det i dette tilfælde påvirker socialrådgiverinformanten, når fokus på effektivitet overstiger kvaliteten i de beslutninger der træffes.

”Hvor end jeg retter blikket hen, kan jeg se tegn på at vi er et team der er tyndslidt. Jeg vil virkelig gerne have en positiv forventning til mine kolleger. Men jeg hører i forskellige sammenhænge hvor afmægtige nogle af kollegerne oplever sig. Og meget hurtigt får de talt sig hen til at det kun er en lille del af barnets situation de skal forholde sig til (...). Når vi skal tilpasse målet til barnet, får jeg en oplevelse af at det er barnet der skal skæres til. Familien passer ikke helt ind i kassen, og derfor så flytter vi blikket hen imod de områder hvor vi har et tilbud der passer. Men det var jo ikke de områder der bekymrede til at starte med... og den indsigt (at vi skærer familien til og

ikke indsatsen) synes jeg er virkelig trist at bære på. Igen ender vi med at købe projektet til x-antal kr. mdr. og så har det ingen anden effekt end en barnepige. Pengene bruges for hurtigt og forkert fordi vi skynder os for meget. Det pudsige er at vi i gruppen kunne mærke en lettelse i drøftelsen, når tilbuddet/indsatsen er nævnt, og afdelingsleder har nikked. Så blev vi færdige med den. Men jeg tænker på sagsbehandleren der nu skal mødes ned familien og "sælge" vores tanker om mål" (Informant G).

Når jeg indledte dette afsnit med at beskrive talen om "den dårlige, gode og bedste" som Claus Hjort Frederiksen præsenterede på socialrådgiverdagene i 2003, er det for at belyse hvorledes det neoliberalistiske menneskesyn, konkurrencestaten og styringsformen NPM, har forandret socialrådgivernes praksis. Bevægelsen fra en procesorienteret omsorgskultur til en løsningsfokuseret kultur med øgede resultat og målkrav, gør Rosas tese om at acceleration fører til fremmedgørelse og tab af resonans, aktuel også i forhold til forståelsen af hvad udviklingen har haft af betydning for socialrådgivernes praksis.

5.2. Åbne og lukkede dilemmaer

Leif T. Kongsgaard beskriver i sin Ph.d.-afhandling "Faglig Refleksiv Praksis" (Kongsgaard:2022) hvor vigtigt det er at frontlinjemedarbejdere har mulighed for at reflektere over de "vilde problemer", og sammen med kolleger få øje på, åbne og forstå dilemmaerne på nye måder Han påpeger, at "vilde problemer" ikke løses ved, at følge en centraliseret beslutning om hvad man som frontlinjemedarbejder skal gøre. Og for at undgå at reproducere dårlige vaner og standardløsninger, er det nødvendigt at man som frontlinjemedarbejdere sammen, forholder sig kritisk, udfordrer hinanden, deler tvivl, tager fejl i sin analyse af hvad problemet er, og sammen finder ud af hvor det vil være et godt sted at starte. Det handler om frihed overfor kontrol og med dette mener han, frihed til at reflektere og handle på baggrund af refleksionerne, fremfor at følge en praksisfjern retning (Kongsgaard: 2022).

Således taler Kongsgaard ind i udfordringerne der opstår, når medarbejderne i den offentlige sektor, ikke har tid til at være i tvivl, og derfor er optaget af at fjerne dilemmaerne, for hurtigst muligt at komme videre i løsningen af de ”vilde problemer”. I denne forbindelse vil jeg kort nævne Susanne Ekmans teori om ”Ponzigældsmaskineriet” (Ekman: 2022, s.41), som jeg beskæftiger mig mere med i anden analysedel. Teorien beskriver hvorledes tiltag iværksættes for at kompensere for de tiltag der ikke har virket, som følgevirkning af, at man ikke har tid til at vente på at tiltagene begynder at bærer frugt.

Nedenstående citat vidner om den frustration der kommer til udtryk hos socialrådgiverinformanten, når dilemmaerne i sagen ikke åbnes, og medarbejderne ikke sammen reflekterer over de mulige perspektiver, der kan gøre sig gældende. Og når formålet med drøftelsen er, at finde argumenter for hurtigt, at kunne lukke sagen.

”Jeg ser det stikke sit hoved frem til gruppemøder – en forråelse – en ”os imod dem” tilgang i forhold til nære samarbejdspartnere – en ringe nysgerrighed og et ensidigt blik for at finde en god grund til at lukke sagen, som for mig at se ikke må stå alene. Og hvordan holder jeg fast i mine værdier? Om at ”sagen” skal oplyses tilstrækkeligt, om at vi ikke skal lukke os om ét perspektiv, men levne plads til andres perspektiv. I sidste ende tænker jeg det handler om en ringe faglighed” (Informant G).

Den løsningsfokuserede tilgang i det sociale arbejde og et overvejende fokus på at få sat et ”hak” ved udførelsen af indsatsen for at kunne sende sagen videre, eller lukke den, fører til øget hastighed og effektivitet, og tilfredsstillelse i forhold til opnåelse af måltal. Men det bidrager ikke til socialrådgiverens oplevelse af, at have ydet et socialfagligt velfunderet og helhedsorienteret arbejde, hvilket i bund og grund er socialrådgiverens kerneopgave.

I min indsamlede empiri fremkommer det flere gange, at socialrådgiverinformanterne oplever at alle har travlt med at lukke dilemmaerne. De har ikke tid til at være i tvivl og dvæle ved om beslutningerne, som kan have en indgribende effekt i borgerens liv, nu også er den rigtige hjælp for borgeren at modtage. Socialrådgiverinformanterne ved, qua deres uddannelse, og den faglige viden, indsigt og forståelse for komplekse sociale problemer, de herigennem har tilegnet sig, at det er meget kendetegnende for komplekse problemstillinger, at det sjældent hurtigt lader sig løse ved iværksættelse af hurtige indsatser.

Dette kommer til udtryk i udsagn som:

”det er svært at rumme når et menneske rammes hårdt af et system der er så politisk styret, at der ikke tages hensyn til det enkelte menneske” (Informant C). Og ”for mig personligt bliver jeg påvirket på min faglige vurdering og de værdier der følger med dette fag, om at kunne og ville hjælpe unge samt en kæmpe undring” (Informant B).

5.3. Dømmekraft

Jeg tager i dette afsnit afsæt i dømmekraftsbegreberne *”personlig, institutionel og social dømmekraft”* (Høilund og Juul: 2015, s. 60-63), for at belyse krydspresset socialrådgivere kan være i, når dømmekraften man som socialrådgiver trækker på, ikke alene er ens egen *”personlige dømmekraft”*, men også den *”institutionelle dømmekraft”*, som definerer de værdier der hersker i institutionens måde at forstå og løse problemer på. Og når *”den sociale dømmekraft”* som udgør en afvejning af de to, ikke lever op til socialrådgiverens socialfaglige vurdering af hvorledes der bør handles i de konkrete sager (Høilund og Juul:2015).

Nedenstående citat er eksempel på hvorledes socialrådgiverinformanten forsøger at opnå en form for balance i afvejningen af hendes vurdering og *”den institutionelle dømmekraft”*, som i dette tilfælde ikke stemmer overens med socialrådgiverinformantens vurdering af familiens behov og den indsats hun mener de bør tilbydes. Som jeg tolker citatet, kalder situationen på socialrådgiverinformantens forhandlingsevner og løfter om, at med en udvidet indsats, vil familien hun arbejder med, hurtigt blive selvkørende. Hun forsøger dermed at imødekomme *”den institutionelle dømmekraft”*, som anser løsningsfokuserede, kortvarige og målrettede indsatser som værdifulde, fremfor procesorienterede og tidskrævende indsatser, som er økonomisk omkostningsfulde, og som kan være med til at fastholde familien i systemet for længe.

Det får mig også til at reflektere over hvor afhængige, i dette tilfælde familien er, af socialrådgiverinformantens forhandlingsevner og evne til at formulere behovet, så dette kan imødekommes og samtidig vurderes, at være en god investering, der lever op til *”den institutionelle dømmekraft.”*

”I dag havde jeg en snak med en sagsbehandler i en af de sager jeg er kontaktperson i. Samtalen gik bl.a. på om jeg skal have flere timer om ugen i denne familie. Vi havde en snak frem og tilbage om hvordan det går i familien pt. Og hvad formålet ved at gå op i tid skulle være. Jeg fik en følelse af at sidde og handle/forhandle i en families liv og ønsker mig nogle flere timer, da jeg ved at det vil kunne gøre en forskel. Jeg synes jo det (kan) være en misforståelse at vi som fagpersoner går ned i tid, fordi vi ser det går godt i en måned. Jeg vil ønske vi var lidt mere modige og gå ”all in”, hvor det giver mening. Vedligeholde er også vigtigt, især i disse familiesager hvor jeg arbejder med hele familien. Følelsen af at kunne gøre en forskel, men ikke få lov er en svær størrelse og i dag fik jeg i hvert fald øje på at faglige argumenter er vigtige, men at det måske er vigtigere at der også er en slags ”goodwill” til at gøre mere i en familie, for på den måde hurtigere at få familien selvkørende” (Informant E).

Nedenstående eksempel er et eksempel på hvor alvorligt socialrådgiverinformanten oplever krydspresset mellem egne værdier og faglige skøn, og ”den institutionelle dømmekraft” som her kommer til udtryk i en ledelses altovervejende økonomiske hensyntagen, fremfor hensyn til at støtte børn/unge/familier etisk og socialfagligt, relevant. Hun ender med at opsig sin stilling, fordi hun som jeg tolker det, ikke kan arbejde ud fra sit moralske og socialfaglige kompas og derfor når frem til en erkendelse af, at hun ikke vil ende med at skulle sygemeldes med stress, som hun har været vidne til at kolleger er blevet. Ifølge Korsbæk kan moralsk stress, netop føre til ”exit-adfærd”, idet medarbejderen er nødt til at forlade arbejdet hvor den moralske stress opstår, for at undgå den følelse denne form for stress giver (Korsbæk:2015, s. 207).

”Jeg er forbundet til værdier da jeg tænker at ledelsen ikke har de socialfaglige værdier på plads, på grund af økonomisk pres. Mine værdier som menneske og som socialrådgiver bliver derfor max presset (...) Jeg prioriterer at få indsigt i forældrenes og børnenes liv og udfordringer og forstå hvad der kan støtte dem i nogle løsningsmodeller. Min iver for at støtte forældrene bliver ikke forstået af ledelsen, som kun fokuserer på hvad foranstaltningerne koster, hvilket gør, at jeg oplever at min leder hverken har indsigt i borgernes udfordringer eller forståelse for det krydspres, jeg som myndighedssocialrådgiver bliver udsat for (...) For mig ender det ud i en opsigelse, for andre stresssygemeldinger” (Informant K).

Eksemplerne får mig til at reflektere over sammenhængen mellem socialrådgivere der bliver udbændt og ramt af arbejdsrelateret stress, og socialrådgiverens frihed kontra kontrol over egen dømmekraft i det sociale arbejde. Som eksemplerne belyser, er det slidsomt, hvis man som socialrådgiver i løbet af en arbejdsdag/uge, har flere oplevelser af at skulle tilpasse sin socialfaglige vurdering og argumenter for at opnå en bevilling, man kan stå inde for. Og at krydspreset der opstår når ”den institutionelle dømmekraft” i for høj grad dominerer over socialrådgiverens ”personlige dømmekraft.”

5.4. Anerkendelse

Jeg vil med afsæt i Axel Honneths teori om anerkendelse, og begreberne ”*liden under ubestemthed*” og ”*være ved sig selv i den anden*” (Honneth: 2003, s.121 og 124), belyse anerkendelsesbetingelserne for socialrådgivere, og hvorvidt oplevelsen af manglende anerkendelse og ledelsesretning i udførelsen af det sociale arbejde, kan føre til udbændthed.

Ifølge Honneth er det en forfejlet opfattelse, når det neoliberalistiske menneskesyn, anser frihed som en menneskerettighed til at realisere os selv. Honneth mener, at vi kun har mulighed for at realisere os selv, ved hjælp af socialiseringen med hinanden. Vi har brug for at udvikle relationer hvor vi kan blive anerkendt, spejlet, set og hørt. Og vi opnår kun den ønskede frihed til at realisere os selv og det gode liv, hvis vi som individer i socialiseringen med andre, er i stand til at give hinanden plads og begrænse os selv i forholdet til den anden, deraf begrebet at ”*være ved sig selv i den anden*” (Honneth: 2003, s.124). Når vi ikke har mulighed for at realisere os selv i socialiseringen med andre, opstår oplevelsen af at mangle retning og have svært ved at træffe de rigtige valg, da uvisheden om hvilke valg der er de rigtige at træffe, er ubestemt deraf begrebet ”*liden under ubestemthed*” (Honneth: 2003, s.121).

Jeg tænker at Honneths anerkendelsesteori og begreberne kan være med til, at forklare en mulig sammenhæng mellem manglende retning, uklare betingelser for at opnå anerkendelse for sit arbejde, og socialrådgivere der bliver udbændte og ramt af arbejdsrelateret stress.

Nedenstående citat er et eksempel på hvorledes det, hvordan den manglende anerkendelse af, at man som nyansat har behov for meget støtte, retning og vejledning fra ledelsen og kollegers side, kan føre til oplevelser med symptomer på stress.

”Min kollega fortæller at de symptomer hun har og som har ført til en langtidssygemelding, er opstået af forhold jeg kan genkende fra andre af mine stressramte kollegers fortællinger. Om et dårligt ”on boarding program”, om ikke at få tid til at sætte sig ind i opgaverne, og få støtte fra en kollega. Det kommer egentlig bag på mig, at der ikke er flere med den reaktion (som deres læge med rette giver dem en sygemelding på). Der er startet omkring 20 nye socialrådgiverkollegaer det sidste år. Nogle få er stoppet, 4-5 er gravide eller gået på barsel men der er faktisk kun en langtidssygemeldt” (Informant G).

Nedenstående citater, illustrerer den undren og meningstab der opstår når arbejdet er præget af dokumentationskrav og målstyring, i en sådan grad, at relationen og kontakten til borgerne, træder langt i baggrunden. Således er eksemplerne medtaget for også at illustrere den tilstand og *”liden under ubestemthed”* der forekommer, når den socialfaglige retning er næsten fraværende, og når betingelserne for at opnå anerkendelse, er uklare.

”Jeg tænker ikke dagligt, men ofte over det system jeg arbejder i og det system jeg skal skrive og registrere mit arbejde og mine handlinger, faglige vurderinger og opfølgninger i. Tænk alle os der arbejder efter en lovgivning der gør at jeg skal bruge 80% af mit arbejdsliv med at skrive og dokumentere alt omkring borgeren – jeg ser dem sjældent – jeg er kort inde og så ud igen – og tænk hvor stor en betydning det kan have for den enkelte på godt og ondt!” (Informant I)

”Jeg oplever der er rummelighed fra min leder, men oplever også at rummeligheden afhænger af om min leder kan lide mine kolleger. Der hvor rummeligheden er stor = kan lide personen, er der ikke grænser for hvad de kan slippe af sted med. Der hvor der er mindre rummelighed = slipper personen ikke for et mere nøje regnet eftersyn fra ledelsen (Informant I).

5.5. Indflydelse

Ida Elisabeth Huitfeldt Madsen, seniorforsker ved Det Nationale Forskningscenter for Arbejdsmiljø, skriver i en artikel i fagbladet ”Socialrådgiveren”, om betydningen af at have indflydelse i sit arbejde og udførelsen af dette. Ligeledes påpeger hun, at:

”Hvis vi bliver behandlet ordentligt, anerkendende og respektfuldt, så trives vi også som mennesker – og omvendt. Hvis vi ikke bliver behandlet med anerkendelse og respekt, så er der en forøget risiko for psykisk mistrivsel” (Socialrådgiveren 05/22, s.38).

Når en centralpointe i artiklen er vigtigheden i at have indflydelse i sit arbejde, skyldes det ifølge Madsen, at det grundlæggende handler om, at man som menneske forbinder det at have indflydelse med noget eksistentielt. Når man som menneske oplever at have indflydelse, er man et aktivt subjekt med egen råderet, meninger og holdninger og ikke et passivt objekt, som skal passe ind og som man bare kan flytte rundt på.

Indflydelse i arbejdet er ifølge Madsen, således forbundet med flere nødvendige elementer ved det gode og bæredygtige arbejdsmiljø, så som at komme til orde og blive lyttet til, at være anerkendt som en vigtig del af fællesskabet, at påvirke beslutningsprocesser og i fællesskab finde frem til den bedste løsning. I den forbindelse understreger hun dog, at det ikke må være den enkelte medarbejders ansvar, alene at finde en løsning, idet indflydelse, ligesom stress, aldrig må individualiseres som den enkelte socialrådgivers problem, eller som den enkeltes ansvar at finde en løsning på (Socialrådgiveren 05/22).

Som nedenstående citater beskriver, så er det frustrerende når ledere ikke synes at vide hvad den enkelte socialrådgiver laver, hvilken faglighed der ligger til grund for deres arbejde og hvorfor det ikke er fremmede for det psykiske arbejdsmiljø, at blive kommanderet rundt med. Dette bekræfter Madsens pointe om, at indflydelse i arbejdet, har vigtig betydning for socialrådgiveres trivsel på arbejdspladsen.

” Noget som er svært er, når der på den ene side bliver der sagt, at der skal passes på os som medarbejdere, og på den anden side bliver flere beslutninger trukket ned over hovedet på os. Så jeg sidder lidt med en underlig følelse, en undring over hvad der er

det vigtige at lytte til. Hvis der er noget der er vigtigt? Yderligere kan jeg undre mig over den manglende indsigt i socialrådgiverteamets arbejdsområder og hvilken faglighed vi forsøger at fremme og opkvalificere. Ved ledelsen overhovedet hvad jeg laver? Det tror jeg faktisk ikke” (Informant B).

”Jeg går på weekend med en grundlæggende frustration over organisationen, ledere og måden der bliver kommanderet på. Dette bekræfter desværre den manglende forståelse/indsigt som ledelsen/organisationen har for det arbejde jeg og mit team gør, samt værdien i at respektere andres arbejde, ikke er eksisterende” (Informant B).

Jeg tænker at indflydelse og anerkendelse går hånd i hånd og at det kan være udfordrende at udvikle og realisere det gode sociale arbejde, hvis afstanden mellem socialrådgiveren i frontlinjen og lederen, er for stor og betingelserne for at opnå ledelsens anerkendelse er for uklare. Honneths begreb *”liden under ubestemthed”* kan i denne sammenhæng, forklare socialrådgiverinformantens frustration over ikke at blive set, hørt og forstået af sin leder, samt give mig anledning til at antage at det kan være ensomt og utrygt at stå alene i frontlinjen, med de udfordringer og vanskelige dilemmaer der udspiller sig der og i mødet med mennesker i udsatte positioner, og deres ofte komplekse problemstillinger.

5.6. Delkonklusion

Undersøgelsen af første analysedel omhandlede spørgsmålet: *”Hvorfor mister socialrådgivere arbejdsglæde og resonans i deres arbejdsliv, brænder ud og bliver ramt af arbejdsrelateret stress, skyldes det, at socialrådgivere oplever tab af resonans, når det sociale arbejde de udfører ikke giver mening?”*

I undersøgelsen af hvorfor socialrådgivere mister arbejdsglæde og resonans i deres arbejdsliv, anvendte jeg Rosas teori om acceleration, fremmedgørelse og tab af resonans. Rosa hævder at man i det accelererende tempo i samfundet, som menneske bliver fremmedgjort og distanceret fra nærværet og det der egentlig giver indhold og kvalitet i livet (Rosa: 2014, Rosa: 2020). Med flere eksempler fra min indsamlede empiri, fremkom en sammenhæng mellem Rosas teori og socialrådgiveres oplevelse af tab af resonans og mening i arbejdet. Udsagn som: *”Det er svært at rumme når et menneske rammes hårdt af et system der er så politisk styret, at der ikke tages hensyn til det enkelte menneske” (informant C, s.15). ”Igen ender vi med at købe projektet til x-antal kr. mdr. og så har det ingen anden effekt end en barnepige. Pengene bruges for hurtigt og forkert fordi vi skynder os for meget. Det pudsige er, at vi i gruppen kunne mærke en lettelse i drøftelsen, når tilbuddet/indsatsen er nævnt, og afdelingsleder har nikket. Så blev vi færdige med den” (Informant G, s.21)*, belyser det meningstab og tab af resonans der viser sig, når socialrådgiverinformanterne ikke kan se meningen med det arbejde de udfører. Foruden de medtagne citater, er der i min indsamlede empiri fremkommet adskillige beskrivelser af hvorledes et overvejende fokus på, at indsatses skal gøres korte og skal virke hurtigt, og effekten skal dokumenteres og gøres målbar, er med til at fjerne fokus, og begrænse tiden og muligheden for, at realisere sociale arbejde man som socialrådgiver er uddannet til at udføre.

Jeg har endvidere med inddragelse af Kongsgaard beskæftiget mig med vigtigheden i som socialrådgiver, at have tid til refleksion og fordybelse i drøftelserne omkring de ofte komplekse problemstillinger, der gør sig gældende i borgernes liv (Kongsgaard: 2022). Det er i min indsamlede empiri bl.a. fremkommet, at anvendelsen af den løsningsfokuserede tilgang med fokus på iværksættelse af virksomme og effektive indsatser, ofte medfører at socialrådgivere har travlt med at lukke ned for dilemmaerne, fremfor at åbne dem. Hastigheden der præger arbejdet med at finde frem til de rette indsatser, begrænser mulighederne for at dvæle ved dilemmaerne, være i tvivl om

hvad der er det rette at gøre, inddrage forskellige teorier og perspektiver for at nuancere problemforståelsen mv., kan medføre at socialrådgivere distancerer sig fremfor at engagere sig, hvilket kan give oplevelsen af tab af resonans og tab af mening i arbejdet socialrådgiveren udfører. Dette kommer i min indsamlede empiri bl.a. til udtryk i udsagn som: *"Hvor end jeg retter blikket hen, kan jeg se tegn på at vi er et team der er tyndslidt. Jeg vil virkelig gerne have en positiv forventning til mine kolleger. Men jeg hører i forskellige sammenhænge hvor afmægtige nogle af kollegerne oplever sig. Og meget hurtigt får de talt sig hen til at det kun er en lille del af barnets situation de skal forholde sig til (..) Når vi skal tilpasse målet til barnet, får jeg en oplevelse af at det er barnet der skal skæres til. Familien passer ikke helt ind i kassen, og derfor så flytter vi blikket hen imod de områder hvor vi har et tilbud der passer. Den indsigt (at vi skærer familien til og ikke indsatsen) synes jeg er virkelig trist at bære på (Informant G, s.21).*

Jeg har med inddragelse af Høilund og Juul og deres dømmekraftsbegreber *"den personlige, den institutionelle og den sociale dømmekraft"* (Høilund og Juul: 2015), og med inddragelse af min indsamlede empiri, belyst udfordringerne socialrådgivere kan opleve, når *"den institutionelle dømmekraft"* er dominerende. En udfordring jeg i gennemgangen af min indsamlede empiri er stødt på flere gange, er når socialrådgiverinformanterne skal udvise skarpe forhandlingsevner i argumentationen for at få en bevilling. Det viser sig ofte ikke at være de faglige argumenter, men i hvor høj grad socialrådgiveren er i stand til at matche sin indsats med *"den institutionelle dømmekraft"*, der medfører bevilling, anerkendelse og accept af indsatsen. Udfordringen kommer til udtryk i udsagn som: *"Jeg fik en følelse af at sidde og handle/forhandle i en families liv. Følelsen af at kunne gøre en forskel, men ikke få lov er en svær størrelse, og i dag fik jeg i hvert fald øje på at faglige argumenter er vigtige, men at det måske er vigtigere, at der også er en slags "goodwill" til at gøre mere i en familie, for på den måde hurtigere at få familien selvkørende"* (Informant E, s.23).

Jeg har ved anvendelse af Honneths begreb *"liden under ubestemthed"* (Honneth: 2003), belyst hvorledes manglende ledelsesretning gør betingelserne for at opnå ledelsens anerkendelse, uklare og fører til frustration og meningsstab, hvilket kommer til udtryk i udsagn som: *"Flere beslutninger trukket ned over hovedet på os. Jeg undrer mig over den manglende indsigt i socialrådgiverteamets arbejdsområder og hvilken faglighed vi forsøger at fremme og opkvalificere. Ved ledelsen overhovedet hvad jeg laver? Det tror jeg faktisk ikke"* (Informant B, s.27). Og med begrebet *"være ved sig selv i den anden"* belyst socialrådgiverinformanternes oplevelse af at være alene og kun have begrænsede muligheder for at realisere det sociale arbejde sammen med sine kollegaer.

Hvilket kommer til udtryk i udsagn som: *"Min kollega fortæller at de symptomer hun har og som har ført til en langtidssygemelding, er opstået af forhold jeg kan genkende fra andre af mine stressramte kollegers fortællinger. Om et dårligt "on boarding program", om ikke at få tid til at sætte sig ind i opgaverne, og få støtte fra en kollega"* (informant G, s.25). Som citaterne vidner om, så afstedkommer det frustration og symptomer på stress, når ledelsesretningen for hvad der skal lægges vægt på i udførelsen af det sociale arbejde, og tiden til fordybelse, at få hjælp, støtte og sparring med kolleger, er begrænsede.

Jeg kan på baggrund af første analysedel således konkludere at udbrændthed og arbejdsrelateret stress, kan skyldes at socialrådgivere oplever tab af resonans, når det sociale arbejde de udfører ikke giver mening.

6. Analysedel 2

Undersøgelsen af anden analysedel omhandler spørgsmålet: *”Hvorfor mister socialrådgivere arbejdsglæde og resonans i deres arbejdsliv, brænder ud og bliver ramt af arbejdsrelateret stress, skyldes det at socialrådgivere ikke kan handle ud fra deres faglighed, helhedssyn og professionsetiske principper?”*

6.1. Socialfaglighed, helhedssyn og professionsetik

Jeg vil indlede denne anden analysedel med at forsøge at nærme mig en beskrivelse af hvad det vil sige, at arbejde ud fra et helhedssyn og en socialfaglig tilgang, i ønsket om at komme nærmere en forståelse af hvad det er socialrådgivere oplever, når de går på kompromis med deres faglighed. Ligeledes vil jeg beskrive hvad professionsetikken består af, i ønsket om at komme nærmere en forståelse af, hvad det betyder når socialrådgivere giver udtryk for at de bliver *”ramt på deres faglighed og værdier”*.

Som beskrevet i problemfeltet, udviklede socialrådgiverne Tine Egelund og Lis Hillgaard, fælleselementerne: *”Helhedssyn, Etik, Kommunikation og Systematik”*, under den samlede begrebsbetegnelse *”HEKS”*, som blev betragtet som kernebegrebet i socialrådgiverens arbejde, og i argumentationen for hvad det vil sige at arbejde ud fra en socialfaglig tilgang (Egelund og Hillgaard: 1996, s.109-224). De fire fælleselementer under den samlede begrebsbetegnelse *”HEKS”*, udgør grundstenene i udviklingen af de fire følgende professionsetiske værdier:

”1. Individets værdighed: hvert menneske rummer værdi – uafhængigt af individuelle evner, bidrag til samfundslivet og adfærd. Og alle mennesker er lige værdifulde og værdige som individer. 2. Social retfærdighed: Socialrådgiveren har i kraft af sin profession et særligt ansvar for at fremme social retfærdighed, både i relation til samfundet som helhed og i forhold til den enkelte borger. 3. Professionel integritet: kvaliteten af socialrådgiverens arbejde afhænger af den enkeltes professionelle integritet, som indebærer evnen til at handle selvstændigt, ærligt og i overensstemmelse med sine etiske principper. 4. Medmenneskeligt ansvar:

Socialrådgiveren har i kraft af sin professionelle kompetence og sin kontakt med udsatte og sårbare grupper et særligt ansvar for at vise omsorg og forebygge, modvirke og afhjælpe, at borgeren lider social nød" (DS- hjemmeside, tilgået d.21/5-23).

Ifølge Egelund og Hillgaard, så har der altid socialrådgivere imellem, været en indforståethed om, at det at arbejde ud fra et helhedssyn, var noget helt specielt ved socialrådgivernes praksis. Helhedssynet handlede dengang om at sætte mennesket i centrum og se på de væsentlige påvirkninger der gør sig gældende indenfor følgende fem faktorer:

"1. mennesket i midten med dets medfødte og siden erhvervede personlige forudsætninger. 2. Familien og de "næres" indflydelse af såvel positiv som negativ karakter. 3. Gruppепåvirkninger fra de vigtige uformelle grupper, mennesker færdes i. Påvirkninger fra "institutioner" vi som mennesker livet igennem lever en del af vort liv i. 5. Påvirkninger fra samfundsforhold og -udvikling, herunder påvirkning fra forskellige tiders særlige kultur" (Egelund og Hillgaard: 1996, s.140).

Denne betragtning om helhedssynets betydning for socialrådgiverprofessionen og beskrivelsen af elementerne i helhedssynet, var altså gældende dengang hvor begrebet "HEKS" blev til. Ifølge Egelund og Hillgaard, har spørgsmål om etik og moral været et centralt debateme under hele professionens udvikling. Dette vidner ifølge Egelund og Hillgaard om:

"at der er en vid accept af, at det professionelle magtforhold tilsiger, at der må opstilles garantier for, at klienten, der er nødt til at underlægge sig magten, ikke bliver behandlet vilkårligt eller undertrykkende" (Egelund og Hillgaard: 1996, s.109).

Sociolog og lektor på socialrådgiveruddannelsen Jens Guldager, har efterfølgende forsøgt at præcisere hvad helhedssynet i socialt arbejde består af. Han påpeger at det er nødvendigt at inddrage en "niveautankegang" og en "perspektivtankegang", når man som socialrådgiver arbejder ud fra et helhedssyn. Med dette mener han at socialrådgivere, på grund af problemernes kompleksitet, ikke kun kan betragte de komplekse problemer ud fra fx et mikroniveau, men ud fra

flere niveauer, ligesom problemernes kompleksitet fordrer, at man som socialrådgiver inddrager forskellige perspektiver på, eller teorier om sociale problemer (Ejrnæs og Guldager: 2008, s.140).

Umiddelbart adskiller de to beskrivelser af, at arbejde ud fra helhedssynet sig ved, at Guldager har tilføjet *perspektivtankegangen*, men tænkningen om og tilgangen med at sætte mennesket i centrum og inddrage/afdække de forhold der vurderes at påvirke mennesket, er lignende hinanden. Således går jeg ud fra betragtningen om, at når socialrådgivere giver udtryk for at de går på kompromis med deres faglighed, hænger det sammen med, at de ikke under de givne rammer, kan arbejde ud fra et helhedssyn. Et helhedssyn som med mennesket i centrum, har det overvejende formål at sikre, at forholdene omkring mennesket er afdækket, og at sagen derved er tilstrækkelig oplyst, inden der træffes en afgørelse om hvilken støtte borgeren skal tilbydes.

I gennemgangen af min indsamlede empiri er jeg stødt på adskillige eksempler på hvorledes helhedssynet kommer til udtryk i socialrådgiverinformanternes tilgang til, og forståelse for de problemstillinger de støder på. Ligeledes er jeg stødt på flere eksempler hvor socialrådgiverinformanterne bliver *"ramt på deres faglighed og værdier"*, når det ikke er muligt at tænke rundt om mennesket og medtænke forhold der har betydning for at borgeren føler sig mødt på en hensigtsmæssig, omsorgsfuld og hjælpsom måde. Jeg vil senere i denne analysedel beskæftige mig med hvad det betyder for socialrådgivere, at gå på kompromis med deres faglighed og etik, og hvorledes dette kan føre til moralsk og arbejdsrelateret stress.

Med nedenstående eksempel ønsker jeg, at belyse en situation hvor socialrådgiverinformantens helhedssyn gør, at hun medtænker borgerens erfaringer med systemet, og derved får en større indsigt i og forståelse for, borgerens modstand på at deltage i møder.

" Samtale i dag med mor. Har været igennem en virkelig grim skilsmisse og har tidligere i sit liv, haft 2 nu voksne børn, anbragt udenfor hjemmet. Hun påpeger at hun synes tingene går godt og hvorfor vi skal til så mange møder. Hun føler ikke at det nytter noget og hun har en følelse af at være bagud i sit eget liv. Hun fortæller om at være bange for at børnene bliver anbragt. Det denne samtale fik mig til at reflektere over, er hvordan vi uden at vide det kan skubbe til gamle traumer i denne mors liv. Det fik mig med det samme til at overveje hvor meget skal den mor trækkes igennem af møder, at jeg skal italesætte dette overfor samarbejdspartnere, at vi ikke bare skal holde møder for mødernes skyld" (Informant E).

I gennemgangen af min indsamlede empiri, er jeg stødt på adskillige eksempler på hvorledes socialrådgiverinformanterne er meget opmærksomme på, at overholde og følge de professionsetiske principper i deres tilgang og i udførelsen af det sociale arbejde.

I nedenstående eksempel træder de professionsetiske principper tydeligt frem, ved socialrådgiverinformantens opmærksomhed på forholdet mellem magt kontra ligeværdighed, i mødet med alvorligt psykisk syge.

”Et tema jeg altid har liggende i baghovedet er værdier som magt kontra ligeværdighed... Eksempelvis sad jeg i netværksmøde med en patient, hendes kommende personlige vejleder fra jobcenteret samt sagsbehandler. Pludselig blev jeg meget bevidst om, at vi sad tre systemmennesker, og sproget var blevet meget professionelt. Jeg så det derfor som min opgave at få drejet samtalen i en retning, så det blev patientens møde/samtale og ikke vores” (Informant C).

”Jeg har blandt andet haft samtaler med to kvinder, som på trods af sygdom er meget stærke og stolte. Jeg er altid opmærksom på at behandle alle patienter med værdighed, men disse to kvinder har en meget stærk integritet, som de er meget tydelige omkring. Nogle patienter kan slet ikke overskue eksempelvis deres bank eller kontakten til kommunen, og de giver mig nærmest carte blanche til at handle på deres vegne. Det gør jeg aldrig, men det er reelt det de ønsker. De to kvinder jeg taler om har det stik modsat. Og jeg har stor respekt for det. Jeg er derfor meget påpasselig med ikke at ”tage over” og mere påtage mig en guidende rolle. Omvendt er især den ene meget syg, så det er dilemmaet mellem at beskytte hende og behandle hende som en myndig person” (Informant C).

Nedenstående eksempel er ligeledes et eksempel på hvorledes de professionsetiske værdier er meget nærværende for socialrådgiverinformanten, i udførelsen af det sociale arbejde. Eksemplet berører også de følelsesmæssige dilemmaer der opstår, når man som socialrådgiverinformanten, ikke kan leve op til etiske principper og navigere ud fra sit moralsk kompas som socialrådgivere.

”Beboer fra i går, bliver udskrevet i løbet af dagen i dag. Hun var desværre ikke til at tale med og endte hurtigt med at blive meget oprevet og vred igen. Hun er truende i hendes adfærd. Hun er ikke tilfreds med udskrivningen, forståeligt nok! Hvor skal hun

tage hen? Hun har et spinkelt netværk. Et andet krisecenter? Herberg? Hun har uden tvivl brug for støtte (og et sted at være). Men ikke hos os. Og det gør ondt, at vi ikke kunne hjælpe hende, eller må forsøge at give det en chance. At give hende en chance. Jeg tænker ofte, når vi står i de situationer, hvor vi bliver nødt til at udskrive en beboer, om vi var for hurtige. Min mavefornemmelse og mine værdier fortæller mig, at vi skal give dem en chance, for hvad er alternativet?” (Informant M).

6.2. Kompromis med faglighed

Susanne Ekman som er lektor i ledelse, organisation og arbejdsliv beskriver hvorledes giftige gældspraksis i den offentlige sektor, opstår når *”hvert led i beslutningskæden bidrager til at udstikke urealistiske rammer for næste leds opgaver”* (Ekman: 2022, s. 51). Ifølge Ekman havner ansvaret for at løse misforholdet mellem ressourcer og krav i den offentlige sektor, hos den enkelte medarbejder, hvis ansvarsfølelse og arbejdsomhed gør, at medarbejderen afgiver urealistiske løfter om at kunne prioritere, arbejde effektivt og være psykisk robust nok til at indfri de stillede forventninger og krav. Denne *”overbudsvillighed”* som Ekman kalder det, giver følelsen af utilstrækkelighed og meningstab hos den enkelte medarbejder. En følelse som forstærkes når det er næsten umuligt for medarbejdere at blive hørt, når de siger fra og i stedet mødes med krav om at blive bedre til at prioritere, ud fra antagelsen om *”at når man er kompetent i selvledelse, fordufter eventuelle misforhold mellem krav og ressourcer.”* Ekman anvender tre følgende strategier: *”Skyldneren, Den kritiske pragmatiker og Ponzispilleren”*, i sin beskrivelse af strategier man som offentligt ansatte typisk anvender i mødet med misforholdet mellem krav og ressourcer (Ekman: 2022, s. 55).

Jeg vil i nedenstående afsnit sammenholde strategierne med eksempler fra min empiriske indsamling, for at belyse hvorledes socialrådgiverinformanterne hver især, uanset hvilken strategi de anvender, udsættes for krydspres og følelsesmæssige krav, der medfører at de må gå på kompromis med deres faglighed. Ekman kalder det, ligesom Korsbæk, *”moralsk stress”*, når medarbejdere som socialrådgiverinformanterne i nedenstående eksempler, handler mod deres moralske overbevisninger.

Det er på baggrund af Prætorius teori om arbejdsrelateret stress og Korsbæks teori om moralsk stress, min fortolkning at socialrådgiverinformanternes beskrivelser af udfordringerne med, under de givne rammer, at holde fast både i sin faglighed og sine værdier, kan medføre både moralsk og arbejdsrelateret stress. I dette afsnit vil jeg forsøge at adskille de to former for alene at beskæftige mig med konsekvenserne det kan have for socialrådgivere, at gå på kompromis med deres faglighed.

6.2.1. "Skyldneren"

"Skyldneren", er den medarbejder der er parat til at tage skylden for det misforhold der er mellem ressourcer og krav og den "giftige gæld" misforholdet medfører. "Skyldneren" lider ofte af "moralisk stress" som i denne sammenhæng defineres som den stress der opstår når: "medarbejderen er nødt til at handle i strid med sine moralske overbevisninger om, hvordan arbejdet burde udføres" (Ekman: 2022, s. 144).

Jeg vil anvende strategien "skyldneren" til at belyse "kampen" med at holde balancen i arbejdslivet, når kravene overstiger ressourcerne der er til rådighed for at imødekomme disse.

Socialrådgiverinformanten i nedenstående eksempel er så indikeret i sit arbejde, at hun på trods af, at hun oplever stresssymptomer, fortsætter kampen og holder fast i at hun skal kunne stå inde for kvaliteten og fagligheden i sit arbejde. Hun beskriver således hvor vanskeligt det kan være for socialrådgivere at finde vejen til et bæredygtigt arbejdsliv. Jeg vil med nedenstående eksempel belyse udfordringerne med den mere systematiske strukturering og prioritering af arbejdet.

"Jeg har meget svært ved at være ligeglad med kvaliteten i mit arbejde... Men hvordan holder man fast i sin faglighed, sine værdier for arbejdet og samtidig sikrer sig selv et bæredygtigt arbejdsliv?... der er fortsat en faglighed, en personlig stolthed over mit arbejde og min præstation, som jeg har svært ved at parkere og så gøre tingene (mit arbejde) halvt... skal jeg selv finde grænsen, hvor jeg lever op til min faglighed, mine værdier for arbejdet og samtidig gør, at jeg ikke går rundt med stress-

symptomer... Jeg kæmper med den benhårde prioritering af arbejdsopgaver. Det kræver fokus og en svær opgave at stå alene med... Jeg over mig i at uddelegere... Så håber jeg at jeg på trods af dette kan øve mig i at være tilfreds med den faglige kvalitet. Jeg kæmpede med præcis det samme som myndighedssagsbehandler... Jeg ved at mange af mine kolleger socialrådgiverne kæmper med det samme” (Informant A).

Socialrådgiverinformanten beskriver den benhårde prioritering af arbejdsopgaverne, hvilket får mig til at reflektere over at jeg i min gennemgang af min indsamlede empiri, er stødt på dilemmaet med at prioritere og spørgsmålet om hvordan, i stort set alle de 14 dagbøger. To former for prioritering optræder, i socialrådgiverinformanternes beskrivelse af udfordringerne med at opnå balance i følelses og arbejdslivet. Den ene form er prioritering, strukturering, afvikling af to do lister. Den anden er restitution i form af pauser med mulighed for følelsesmæssig bearbejdning. Vigtigheden i at opnå balancen mellem de to former, som det meste af tiden går hånd i hånd, fremtræder ved et udtalt ønske om at undgå at ”tage sagerne med hjem”. Jeg kommer i analysedel tre til at beskæftige mig med følelsesarbejdet der ligger i at prioritere, og med afsæt i Prætorius teori om arbejdsrelateret stress, komme nærmere ind på hvordan kampen om et bæredygtigt arbejdsliv kan føre til arbejdsrelateret stress.

6.2.2. ”Den kritiske pragmatiker”

”Den kritiske pragmatiker” er medarbejderen, som vil forsøge at finde praktiske løsninger på situationen. Det er således den praktiske løsning der går foran værdier. Dette betyder ikke at medarbejderen ikke tillægger værdierne betydning, men i situationen veksler medarbejderen mellem værdierne for at finde frem til den mest praktiske løsning. Den kritiske pragmatiker er ikke villig til at ofre sig fuldstændigt for at kompensere for systemets dysfunktioner, men går jævnlige på kompromis med sin grundlæggende etik, for at kunne fungere i det daglige arbejde (Ekman: 2022, s.147).

”Den kritiske pragmatiker” er således i modsætning til *”Skyldneren”* villig til at tilsidesætte sine værdier for at finde praktiske løsninger på dilemmaerne, der opstår i misforholdet mellem krav og ressourcer. Jeg vil anvende teorien om *”den kritiske pragmatiker”* til at belyse to forhold.

Det ene forhold, som belyses i nedenstående eksempel, er dilemmaet, der opstår når man som socialrådgiverinformanten, skal holde sig til lovgivningen og ikke gå ud over sine beføjelser, men samtidig udvise forståelse og empati der gør, at de pårørende i situationen, føler sig imødekommet. Eksemplet beskriver hvor vanskeligt det er for socialrådgiverinformanten, at bevare roen og forholde sig professionelt, og selvom hun ikke går på kompromis med sin pragmatiske løsning, bliver hun tydeligvis påvirket af den kritik hun bliver udsat for. Hun har svært ved at bevare roen og forholde sig professionelt ved ikke at gå i forsvar. Den værdi hun vælger at tillægge betydning, er værdien om at være i stand til at rumme og modtage kritik, i erkendelsen af at hun kunne have gjort det bedre.

”Vi oplever jævnligt at pårørende synes vi gør for lidt for deres kære, som er patient hos os. Det kan være en svær balance at hjælpe både de pårørende og patienterne. På den ene side er der en lovgivning som vi skal følge, og på den anden side er der nogle pårørende, som er meget påvirkede og dybt involverede. De synes ikke, vi gør nok. Det er en vanvittig svær balance, for jeg forstår godt deres frustration. Så jeg sidder med en masse viden, som jeg ikke her kan formidle til dem, og samtidig skal jeg rumme deres frustration og vrede. Det kan være svært at bevare roen og holde fokus på fagligheden og deres behov og ikke ryge over i forsvars-mode. Jeg holder meget på at man skal være åben for kritik og erkende hvis man kunne have gjort det bedre”
(Informant C).

Det andet forhold som belyses i nedenstående eksempel, er den tryghed der indfinder sig når socialrådgivere som *”den kritiske pragmatiker”*, læner sig ind i den struktur de kommunale rammer tilbyder. Og affinder sig med de arbejdsforhold der på den ene side stiller urealistiske krav til at frister skal overholdes, og på den anden side aflaster, ved at man som socialrådgiverinformant I, ikke står alene om at træffe store som små beslutninger, da disse træffes i fællesskabet. Således fremstår den pragmatiske og praktiske løsning i at tilslutte sig og affinde sig med arbejdsforholdene,

fremfor at forsøge at ændre på dem. Og således synes det at være værdien om ikke at bruge energi på forhold der ikke umiddelbart er til at ændre på, der her er fremtrædende.

”Jeg har holdt ud at være myndighedssagsbehandler i snart 7 år, hvor jeg stille og roligt har lært mig at agere i et kommunalt system efter at have brugt mange år uden for det kommunale myndighedsarbejde. Det jeg finder godt er struktur. Som jeg også har fundet en vej i og finder det godt og trygt. Jeg er blevet tryk i mit arbejde. Til tider op ad bakke med overholdelse af frister, -”opfølgninger må ikke blive røde”. Fundet tryghed i at store som små beslutninger er noget der tages i fællesskabet. Jeg kan se hvor udfordrende det er for mine yngre og nyuddannede kollegaer der ønsker at ville/kunne det hele fra starten, hvor de så knækker nakken, og må sygemeldes og i sidste ende ikke kan overskue at vende tilbage til jobbet. Det er så øv at de skal forlade jobbet med en nederlagsfølelse. Jeg siger ofte til de unge at det vil skal tage mindst et år at få det fulde overblik i det store system en kommune er. Og at det er et godt sted at starte for det videre forløb (arbejdsforløb)” (Informant I).

Afslutningsvis i ovenstående eksempel, beskriver socialrådgiverinformanten sin bekymring for hendes nyuddannede yngre kolleger, som hun oplever lider under det Ekman kalder ”overbudsvillighed”, idet de har et ønske om at kunne det hele fra starten. Det resulterer i at de knækker nakken, må sygemeldes og ikke vender tilbage til jobbet. Alligevel beskriver socialrådgiverinformant I, at det er godt som nyuddannet at starte i det kommunale system, måske i en pragmatisk antagelse om, at det er i det kommunale system, at man bedst øves i at udvikle overlevelsestrategier som er strategier man kan få glæde af i sit senere arbejdsliv som socialrådgiver.

6.2.3. "Ponzispilleren"

"Ponzispilleren" har opgivet tanken om at der nogensinde kommer en situation hvor balancen mellem ressourcer og krav er nogenlunde afstemt og derfor tilslutter sig "overbudspraksisser" som norm. Måske fordi det er for opslidende at håbe på at det kan være anderledes, eller måske fordi man fx som nyuddannet allerede er socialiseret ind i den neoliberalistiske accelererende og udpinte ånd, hvor man ikke kan være fagprofessionel på den måde man kunne drømme om være det. For en "Ponzispiller" vil tilgangen og det at kunne mestre logikkerne, virke tilfredsstillende, give en følelse af at lykkes og give håb for karrierefremgang (Ekman: 2022, s.154).

Jeg vil anvende strategien om "Ponzispilleren" til at belyse to forhold. Det ene forhold er den nye generation af socialrådgivere der udvikler strategier som gør dem i stand til at mestre de logikker det neoliberalistiske menneskesyn om frihed til at realisere sig selv, og styringsformen new public management, fremstår med. Og hvordan denne strategi, i modsætning til "Skyldneren" og "Den kritiske pragmatiker", kan virke tilfredsstillende for de socialrådgivere der anvender den, fordi den kan tjene formålet om karrierefremgang.

Ifølge Yeheskel Hasenfeld, som i bogen "mennesket som råstof" beskriver Max Webers bureaukratiteori, er det ikke nødvendigvis ledelseskompetencer der er forudsætningen for at blive leder, men anciennitet og loyalitet overfor organisationen, der ligger til grund for at ledere, som ligeså er rangeret i hierarkiet, udpeger ledere til at rangere. (Hasenfeld: 2003, s.32) Således er det ikke utænkeligt at man ved at anvende strategien som "Ponzispilleren", kan få lettere ved at gøre karriere i den offentlige sektor.

Det andet forhold jeg vil belyse, er den effekt "Ponzispilleren" kan have på kolleger som anvender andre strategier, og tillægger faglighed og professionsetik større værdi i udførelsen af det sociale arbejde, end "Ponzispilleren" gør. Jeg kalder dette en form for sammenstød mellem to herskende kulturer i socialrådgiververdenen, hvor nyuddannede socialrådgivere på den ene side kan tilslutte sig en socialfaglighed som bygger på elementerne under den samlede begrebsbetegnelse "HEKS", og de professionsetiske principper. Eller de kan tilslutte sig "overbudsspillet" hvor opfyldelse af

målkraft og prioritering i arbejdet foretages ud fra principper om vigtigheden i, at tilfredsstille systemet ved fx at overholde frister og imødekomme dokumentationskravene i arbejdet.

Nedenstående eksempel belyser begge forhold:

”En dag med supervision. Vi ved at der er myndighedssagsbehandlere og kolleger i vores afdeling, der er så pressede at deres værdier ikke demonstreres i deres arbejde – og det reagerer de helt reelt på med afmagt. Vores supervisor arbejder også med organisationer og processer og der stilles et stillads op omkring hvor vi placerer os. Så kommer det på afstand med minemyndighedskolleger der er pressede i en grad så de ikke løser deres opgaver godt nok. For det kan ikke lade sig gøre når de er der i livet hvor de er. De er så unge og nu er det 50-60 % af myndighedssagsbehandlerne der har under 1 års erfaring – både med børnefamilieområdet, men også med at være på arbejdsmarkedet, udover et sabbatår eller to... De har de helt rigtige værdier og er helt tæt på frisk viden og faglig refleksion, som den nu folder sig ud på skolebænken. Og så rammer virkeligheden... De få erfaringer de danner sig, med at deres normer og håb og drømme understøtter processer om barnet, drukner fuldstændig i en hverdag med klip en hæl og hug en tå. Til supervision taler vi (os i mit team som netop ikke arbejder på myndighedsområdet) netop om hvor svært det er på den ene side at være loyale og støttende overfor dem og på den anden side stå med forældre der venter, venter og venter på at noget kommer til at ske. En sag er, at et møde med virkeligheden for myndighedssagsbehandlerne som kommer direkte fra studiet, kan ende i en faglig kvalitet som vi ikke kan byde børnene og forældrene, - men jeg tillader mig altså også at fokusere på mine kolleger som i værste fald ender med at blive syge af at gå på arbejde. I bedste fald så etableres der rammer og dynamikker i deres tilgang til arbejdet med familier og samarbejdspartnere, som bærer præg af kynisme og ”os og dem”. Det bliver man måske ikke syg af, men det skaber en forråelse som jeg tænker man ikke har med sig den dag man starter på studiet (Informant G).

Som ovenstående citat afslutningsvis beskriver, så er der måske ikke den store risiko for at kollegerne som anvender ”Ponzispiller” strategien bliver ramt af arbejdsrelateret stress lige med det samme. Men der er risiko for at de udvikler en kynisme og forråelse ”os og dem” tilgang til det sociale arbejde, som jeg antager de vil slå sig på hvis de bliver længe nok i frontlinjen, og oplever at blive mødt med kritik fra borgere og samarbejdspartnere. Ligeledes beskriver citatet hvorledes kolleger til en ”Ponzispiller” kan komme i en loyalitetskonflikt ved på den ene side at støtte op om sine kolleger i fællesskabets ånd, og på den anden side at slå sig på sine egne faglige og etiske værdier ved ikke at ytre sin ærlige holdning til ”Ponzispillerens” tilgang til og udførelse af det sociale arbejde. Ifølge Korsbæk kan det føre til moralsk stress, når medarbejdere undlader at udtale sig om forhold de finder kritisable og som strider imod den faglighed og specialviden de har, og som gør at de føler de bør reagere (Korsbæk: 2015).

6.3. Kompromis med professionsetikkens principper

Som beskrevet i problemfeltet, anvender Pelle Korsbæk følgende definition af moralsk stress:

”Moralsk stress dækker over en tilstand, som medarbejdere oplever, når de ikke kan handle ud fra deres egne moralske fordringer. Følelsen er personlig, men bunder i en ydre begrænsning” (Korsbæk: 2015, s. 203).

Jeg vil i dette afsnit inddrage eksempler fra min indsamlede empiri til at belyse forekomsten af moralsk stress der opstår når socialrådgivere, som følge af krydspres, tidspres og styreformer som NPM afstedkommer, at de ikke kan leve op til egne krav og forventninger. Ifølge Korsbæk, medfører det oplevelsen og følelsen af, at svigte sig selv samt følelsen af, at være fanget mellem sin professionsetik på den ene side, og virkelighedens praksis på den anden side (Korsbæk: 2015, s. 203 og 204).

Frode Nyeng, som har skrevet bogen ”Etiske teorier”, definerer deskriptiv etik: ”som den del af etikken, hvor man begrænser sig til at beskrive gældende moralske normer og værdier” (Nyeng: 2005, s. 196). Som beskrevet under første afsnit af denne anden analysedel, så har Socialrådgiverforeningen udformet nogle deskriptive professionsetiske principper, med det formål at de anvendes som et overordnet etisk regelsæt for socialrådgivere. Men som beskrevet ovenstående, så kan det se forskelligt ud, når socialrådgivere navigerer ud fra og handler på

baggrund af professionsetikkerne. Det er således også forskelligt hvorledes socialrådgivere bliver ramt på deres professionsetiske værdier, og jeg antager, at jo større professionsetisk bevidsthed man har som socialrådgiver, jo større risiko er der også for at blive ramt af moralsk stress.

Jeg vil i nedenstående inddrage eksempler fra min indsamlede empiri, og med afsæt i den fremanalysere de dilemmaer hvor socialrådgiverinformanterne oplever ikke kunne handle ud fra deres egne etiske fordringer, hvilket ifølge Korsbæk, kan føre til moralsk stress.

I nedenstående eksempel får socialrådgiverinformanten, en erkendelse af at hun ”slår sig på jobbet” når hendes værdier kommer i klemme. Det overrasker hende, da hun ville tro at det var arbejdets til tider belastende karakter, der afstedkom dette. Jeg finder denne refleksion og erkendelse interessant set i sammenhæng med risikoen for at udvikle moralsk stress. Og jeg antager at graden af bevidstheden om og integrationen af professionsetikken er meget høj, hos socialrådgiverinformant E, idet hun mig bekendt arbejder i frontlinjen, og derfor er vidne til og påvirkes af mange barske livsfortællinger og skæbner, som må antages at stille store følelsesmæssige krav til hende.

”I dag har jeg været optaget af, når jeg i mit arbejde støder på dilemmaer omkring mine værdier/hvad jeg synes er ret og rimeligt. Jeg havde en 30 minutters lang tlf. samtale med en samarbejdspartner. Hun var nysgerrig på mit arbejde og jo mere vi talte sammen, jo mere hørte jeg mig selv sige at mit arbejde er fantastisk, så længe det ikke er i strid med mine værdier/eller ret og rimeligt. Det gik op for mig at mit job kun er svært når de ting er på spil, hvilket er ret underligt, da jeg måske nok havde troet, at en svær sag, svære samtaler osv., ville være det der gjorde om jeg synes mit arbejde er svært. Men jeg kunne mærke i den samtale at jeg ”slår mig” i jobbet, hvor jeg kommer i klemme med mine værdier” (Informant E).

I nedenstående eksempel oplever socialrådgiverinformanten, at befinde sig i en loyalitetskonflikt mellem egne værdier, og de værdier der kommer til udtryk fra ”kommunedamernes” side, når de møder borgeren med konstant tavshed. Og på trods af at socialrådgiverinformanten godt kender til det pres myndighedssocialrådgiverne er udsat for i kommune, så er det for hende bare ikke en god nok begrundelse for ikke at efterleve professionsetikken. Også dette eksempel er et godt eksempel på en socialrådgiver hvis professionsetik ligger højt i bevidstheden, og som vil gå langt for at

håndhæve principperne i praksis. Men jeg antager med afsæt i Prætorius teori om arbejdsrelateret stress, at det også kan være slidsomt og føre til ikke kun moralsk stress, men også udbrændthed og arbejdsrelateret stress, at sætte den etiske bare højt, som socialrådgiverinformant, tydeligvis gør.

”En dag hvor mine værdier som socialrådgiver blev udfordret. jeg havde møde med en far, der mødte ”den tavse” side af systemet konstant og talte ikke pænt om kommunens arbejde. Som ”gammel” kommunedame ved jeg hvad der er på spil i kommunerne. (ingen tid, mange sager osv.) men kunne fuldt ud forstå hans frustrationer. Mine værdier blev udfordret i forhold til ”at have hinandens ryg” som socialrådgivere, men samtidig tænker jeg ”for helvede socialrådgivere i kommunen, det er ikke godt nok!” (Informant F).

Nedenstående eksempel beskriver den proces nyuddannede socialrådgivere kan være i, når de kommer ud i virkelighedens praksis, og skal udvikle strategier for hvorledes de indenfor de givne rammer, håndterer bl.a. krydspres og følelsesmæssige krav der møder dem. Nedenstående procesbeskrivelse som socialrådgiverinformanten er vidne til, fremstår som en pinefuld proces for nyuddannede socialrådgivere, at være i. Kampen om at holde fast i og leve op til den faglighed og de værdier de har med sig fra uddannelsen, synes at være præget af oplevelsen af, at det ikke under de givne rammer og arbejdsvilkår, kan lade sig gøre at leve op til fagligheden.

De nyuddannede synes derfor at være i en fastklemt situation hvor de kan vælge mellem at fortsætte kampen og risikere at blive sygemeldt med arbejdsrelateret stress, sige op, eller strategier, som gør det muligt for dem at holde overleve. Strategier som at distancere sig i tilgangen til det sociale arbejde, kan ifølge den amerikanske sociolog Arlie R. Hochschild medføre, at der som følge af følelsesmæssig distance fra arbejdet, opstår kynisme i arbejdet. En tilgang som ifølge Hochschild nedsætter risikoen for udbrændthed, men ligeledes nedsætter oprigtigheden i tilgangen til arbejdet, hvilket endvidere kan føre til fremmedgørelse i arbejdet (Bo og Jacobsen: 2017 s.152).

”Det er tyngden af problemerne der afgør niveauet samarbejde og alliancer, metoder, innovation, vedholdenhed og ildhu. Og det er arbejdsglæde og faglighed og emotionel støtte fra kolleger/mentorer/koordinatorer og ledere der er fundamentet. Og det kræver bare den rette balance mellem nye og ikke nye kolleger. Vi har mere eller mindre de samme værdier i bagagen og i tankerne, når vi slår øjnene op om morgenen

– uanset hvor længe vi har været i gamet. Men værdierne skrider for os – enten ved at vi bliver omsorgstrætte og forråede eller ikke kan passe på os selv og går grædende hjem fra arbejdet, som jeg ved at jeg har kolleger der gør. Det er særligt de værdier, de unge har med sig som er så værdifulde, og hvad får de ud af at tage dem med hjemmefra hver morgen? De kommer mere eller mindre forslåede hjem efter endnu en dag med for barske opgaver, for utilgængelige ledere, for pressede koordinators og en mentorordning der ikke giver mening, fordi mentor stod i samme situation for et år siden. Vi skal passe sådan på vores værdier og vi skal passe på vores nye kolleger. Igen i dag har jeg hørt om eksempler på ledere der siger ”tror du egentlig du er i det rigtige område?” det gør mig så vred” (Informant G).

Nedenstående er et eksempel på hvorledes socialrådgiverinformanten, skal stå på mål for en ledelsesmæssig beslutning, om afslag på økonomisk støtte, som kan have indgribende konsekvenser og forværre borgeren og hendes 3-årige søns levevilkår i en sådan grad, at deres sikkerhed bringes i fare. Jeg betragter dette eksempel, som et klassisk eksempel på situationer hvor socialrådgivere ikke kan handle ud fra deres moralske fordringer og hvor risikoen for at udvikle moralsk stress, i høj grad er til stede.

”En enlig mor med en lille dreng der nu skal starte i børnehave. Mor har alle årene haft vanskeligt ved at betale hendes husleje til tiden. Der er tale om 4-5 gange indenfor de sidste 3-4 år. Hun har de fleste gange formået at få betalt huslejen i sidste øjeblik, med lån hos diverse og en gang har kommunen hjulpet hende. Nu er den så gal igen. Efter en drøftelse med ledelsen, gives der afslag på at hjælpe økonomisk, hvilket betyder at hun udsættes på mandag med fogeden. Her er det jeg kommer i konflikt med mine værdier (faglige og menneskelige). For mister hun boligen, hedder det herberg/krisecenteret med 3-årigt barn, gæld for manglende betalt husleje, gæld for udsættelsen af fogeden” (Informant I).

6.4. Delkonklusion

Undersøgelsen af anden analysedel omhandlede spørgsmålet: *”Hvorfor mister socialrådgivere arbejdsglæde og resonans i deres arbejdsliv, brænder ud og bliver ramt af arbejdsrelateret stress, skyldes det at socialrådgivere ikke kan handle ud fra deres faglighed, helhedssyn og professionsetiske principper?”*

Med afsæt i Egelund og Hillgaards samlede begrebsbetegnelse *”HEKS”* som står for *”Helhedssyn, Etik, kommunikation og systematik”* (Egelund og Hillgaard: 1996), Guldagers udvikling af begrebet helhedssyn (Ejernæs og Guldager: 2008), og de professionsetiske principper (DS- hjemmeside: 2023), har jeg belyst hvad det vil sige at arbejde ud fra et helhedssyn, en socialfaglig og professionsetisk tilgang. Centralt for tilgangen, er at sætte mennesket i centrum og undersøge de iboende og omgivende forhold, der påvirker mennesket. Og med inddragelse af teori og metode, forstå og forklare de problemstillinger, som kan ligge til grund for den udsatte position mennesket befinder sig i. I min indsamlede empiri fremkommer det adskillige gange, at socialrådgiverinformanterne oplever, at de i udførelsen af det sociale arbejde, bliver *”ramt på deres faglighed og værdier”*, hvilket forekommer når socialrådgivere i udførelsen af det sociale arbejde, ikke kan handle ud fra helhedssynet, den socialfaglige og professionsetiske tilgang.

Ekman teori om giftig gældspraksis i den offentlige sektor, belyser dilemmaet der opstår når: *”hvert led i beslutningskæden bidrager til at udstikke urealistiske rammer for næste leds opgaver”* og fører til *”overbudsvillighed”* hvor medarbejderen afgiver urealistiske løfter om, at kunne prioritere, arbejde effektivt og være robust nok til at indfri de stillede forventninger og krav (Ekman: 2022).

Ved anvendelse af Ekman begreber *”Skyldneren”*, *”Den kritiske pragmatiker”* og *”Ponzispilleren”* (Ekman:2022), har jeg belyst de handlestrategier som optræder i min indsamlede empiri, når socialrådgiverinformanterne forsøger at skabe balance i arbejdslivet, uden at gå på kompromis med deres faglighed og værdier.

”Skyldneren” er den medarbejder der er klar til at tage skylden for misforholdet mellem krav og ressourcer” (Ekman: 2022, s.144). Ubalancen og udfordringerne med prioritering i arbejdsopgaverne, kommer i min indsamlede empiri til udtryk i udsagn som: *”Jeg har meget svært ved at være ligeglad med kvaliteten i mit arbejde. Men hvordan holder man fast i sin faglighed, sine værdier for arbejdet og samtidig sikrer sig selv et bæredygtigt arbejdsliv? Skal jeg selv finde*

grænsen, hvor jeg lever op til min faglighed, mine værdier for arbejdet og samtidig gør, at jeg ikke går rundt med stress-symptomer. Jeg kæmper med den benhårde prioritering af arbejdsopgaver (Informant A, s.36). Jeg kan konkludere at misforholdet mellem krav og ressourcer, gør at socialrådgivere som anvender handlestrategien som ”Skyldneren” kan opleve udfordringer ved at skabe balance, der er så store, at socialrådgiveren udvikler symptomer på stress.

”Den kritiske pragmatiker” er den medarbejder som vil forsøge at finde praktiske løsninger på situationen. Det er således den praktiske løsning der går foran værdier. Dette betyder ikke at medarbejderen ikke tillægger værdierne betydning, men i situationen veksler medarbejderen mellem værdierne for at finde frem til den mest praktiske løsning” (Ekman: 2022, s.147). Udfordringen med at forsøge at leve op til de stillede krav og forventninger indenfor de givne rammer, og i den forbindelse må gå på kompromis med sine værdier og faglighed, fremkommer adskillige gange, i indsamlingen af min empiri. Og kommer til udtryk i udsagn som: ”Det kan være en svær balance at hjælpe både de pårørende og patienterne. På den ene side er der en lovgivning som vi skal følge, og på den anden side er der nogle pårørende, som er meget påvirkede og dybt involverede. Det kan være svært at bevare roen og holde fokus på fagligheden og deres behov” (Informant C, s.37). Jeg kan konkludere at socialrådgivere der anvender denne handlestrategi, kan have svært ved at håndtere det moralske og faglige pres, der opstår når det ikke er muligt at handle ud fra en socialfaglig og professionsetisk tilgang.

”Ponzispilleren” har opgivet tanken om at der nogensinde kommer en situation hvor balancen mellem ressourcer og krav er nogenlunde afstemt og derfor tilslutter sig ”overbudspraksisser” som norm” (Ekman: 2022, s.154). I min indsamlede empiri fremkommer udfordringen med anvendelse af handlestrategien, som en form for sammenstød mellem to herskende kulturer i socialrådgiververdenen. Sammenstødet beskrives ved at socialrådgivere på den ene side kan tilslutte sig en socialfaglighed som bygger på elementerne under den samlede begrebsbetegnelse ”HEKS” og de professionsetiske principper. Eller de kan tilslutte sig ”overbudsspillet” og ”Ponzispilleren” hvor opfyldelse af målkrav og prioritering i arbejdet foretages ud fra et dominerende fokus på, at tilfredsstille systemet ved fx at overholde frister og imødekomme dokumentationskravene i arbejdet. ”Ponzispilleren” kommer ikke entydigt frem i min indsamlede empiri, men bekymringen ved at være nødt til at anvende denne handlingsstrategi fremtræder flere steder, og kommer til udtryk i udsagn som: ”Vi ved at der er myndighedssagsbehandlere og kolleger i vores afdeling, der er så pressede at deres værdier ikke demonstreres i deres arbejde – og det reagerer de helt reelt på med afmagt. De er så unge, myndighedssagsbehandlerne. De har de helt rigtige værdier og er helt

tæt på frisk viden og faglig refleksion, som den nu folder sig ud på skolebænken. Og så rammer virkeligheden. De får erfaringer med en hverdag med "klip en hæl og hug en tå." Det bliver man måske ikke syg af, men det skaber en forråelse som jeg tænker man ikke har med sig den dag man starter på studiet (Informant G, s.40). Jeg kan således konkludere at socialrådgivere ikke kun går på kompromis med deres værdier og faglighed når de anvender denne handlestrategi, men også risikere at tabe ansigt overfor og anerkendelse hos de kolleger, der ikke tilsvarende er villige til at ofre deres faglige og etiske principper, i "overbudsvillighedens" tjeneste.

Korsbæks definition af "moralsk stress, som en tilstand, medarbejdere oplever, når de ikke kan handle ud fra deres egne moralske fordringer" (Korsbæk: 2015, s. 203). kan netop forklare hvorledes "overbudspraksisser" og det at man som socialrådgiver, for "at overleve", kan være nødt at følge de logikker praksisserne foreskriver, kan medføre at socialrådgivere rammes af moralsk stress. Jeg er i min indsamlede empiri stødt på adskillige eksempler på socialrådgivere der i udførelsen af det sociale arbejde, ikke kan navigere ud fra deres socialfaglige og moralske pas, og derved er i fare for at udvikle moralsk stress. Dette kommer til udtryk i udsagn som: "Vi har mere eller mindre de samme værdier i bagagen, uanset hvor længe vi har været i gamet. Men værdierne skrider for os – enten ved at vi bliver omsorgstrætte og forråede eller ikke kan passe på os selv og går grædende hjem fra arbejdet, som jeg ved at jeg har kolleger der gør" (Informant G, s.44).

Jeg kan på baggrund af anden analysedel således konkludere, at udbrændthed moralsk og arbejdsrelateret stress, kan skyldes at socialrådgivere ikke kan handle ud fra deres faglighed, helhedssyn og professionsetiske principper.

7. Analysedel 3

Undersøgelsen af tredje analysedel omhandler spørgsmålet: *”Hvorfor mister socialrådgivere arbejdsglæde og resonans i deres arbejdsliv, brænder ud og bliver ramt af arbejdsrelateret stress, skyldes det, at socialrådgivere, ikke har tid og mulighed for, at bearbejde de følelsesmæssige påvirkninger de udsættes for i det sociale arbejde, samt reagere relevant og i tide på stresssymptomer?”*

7.1. Bearbejdning af følelsesmæssige påvirkninger

Jeg vil indlede denne tredje analysedel med, at belyse de følelsesmæssige påvirkninger socialrådgivere udsættes for i det sociale arbejde med borgere i udsatte positioner. Som nedenstående citat beskriver, så forbinder vi os til andre mennesker gennem vores følelser, og socialrådgivere anvender således følelserne, når de i det sociale arbejde indgår i kontakt, skaber relationer og i andre former for socialisering.

”Følelser ligger i skæringspunktet mellem individet og samfundet. For alle mennesker forbindes med deres samfund netop gennem de selyfølelser og følelser, som de oplever hver evig eneste dag” (Bo og Jacobsen: 2017 s.19).

Jeg bliver optaget af hvordan det påvirker socialrådgivere på den måde dagligt, at bruge sig selv som et følelsesmæssigt redskab, i det sociale arbejde. Og om det kan fremme belastningsfaktorer der kan føre til arbejdsrelateret stress, hvis der i en travl hverdag ikke er tid til at restituere og bearbejde de følelsesmæssige påvirkninger socialrådgivere fx i højkonflikt samtaler mm., udsættes for. Det andet forhold der optager mig i denne sammenhæng er den følelseskultur der hersker på arbejdspladsen, og mulighederne for bearbejdning af følelsesmæssige påvirkninger. Hvilke følelser er okay at udtrykke? Hvad kan det betyde for måden den enkelte socialrådgiver bliver set på, hvis han eller hun træder udenfor den følelsesnorm der hersker på arbejdspladsen? Og hvilke konsekvenser kan det have hvis socialrådgivere i høj grad, skal designe deres følelser så de passer til normen? *”Vi føler det kulturen foreskriver” (Bo og Jacobsen: 2017 s.33).*

7.1.1. Følelsesarbejde

Den amerikanske sociolog Arlie R. Hochschild beskriver fire forudsætninger for at forstå aktørens, situationelle følelses kompas, som aktøren navigerer efter. Man skal forstå: 1. Den skabelon af tidligere erfaringer, som aktøren bringer med sig og forstår sin multirelationelle sociale rolle igennem. 2. Arbejdspladsens "*kollektive ordbog*" som et sæt af kulturelle idéer om, hvad det er muligt, rigtigt og forkert, at føle i konkrete situationer. 3. Arbejdspladsens "*Bibel*" som organisationens overordnede kulturelle følelsesregler og emotionelle forskrifter. 4. Den sociale kontekst, som handler om hvad der er på spil i den givne kontekst, og betydningen af følelserne i situationen (Bo og Jacobsen: 2017 s. 146-147).

For det første bringer socialrådgiveren således egne erfaringer med en given situation/problemstilling, med sig ind i den kontekst socialrådgiveren arbejder i. Dette har betydning for hvorledes socialrådgiveren navigere ud fra sine følelser og hvad de tidligere erfaringer med opgaven/problemstillingen/borgeren mm. vækker af følelser hos socialrådgiveren.

For det andet regulerer socialrådgiveren disse følelser i forhold til hvad der er passende til arbejdspladsens følelsesnorm. Derved kan socialrådgiveren opleve at skulle undertrykke følelsesmæssige reaktioner som fx reaktioner på at blive berørt i sit arbejde, hvis følelsesnormen på arbejdspladsen fx foreskriver at dette er tegn på manglende psykisk robusthed.

For det tredje tilpasser socialrådgiveren sig også det værdigrundlag som overordnet beskriver organisationens moralske normer, og derved sætter den overordnede ramme for, hvad der forventes af socialrådgiveren i fx interaktionen med borgeren.

For det fjerde designer og eller undertrykker socialrådgiveren de følelser som socialrådgiveren fx i mødet med borgeren, selv bliver påvirket af, men som i den givne sociale kontekst, ikke er passende at reagere på. Fx reaktioner og følelser som forsvarsmekanismer, at blive berørt, vred mv.

Hochschild har endvidere udviklet begreberne "*overfladespil*", som er en slags følelsesmæssigt skuespil der referer til hvordan man med ansigtet og kroppen, udtrykker følelser som empati, forståelse mv. Og "*dybdespil*" som er tilstanden hvor man forsøger at undertrykke følelser og føle noget andet end man rent faktisk gør i situationen. Følelsesarbejdet som foregår, fx i mødet mellem socialrådgiveren og borgeren, sker på de to niveauer, mere eller mindre ubevidst (Bo og Jacobsen: 2017, s.148 og 150).

7.1.2. Følelsepåvirkninger

Jeg vil i analysen af min indsamlede empiri, anvende de fire forudsætninger, og begreberne ”overfladespil” og ”dybdespil” som ifølge Hochschild kan bidrage til en forståelse af det følelsesarbejde socialrådgiveren er på fx i kontakten med borgere og eller samarbejdspartnere.

Jeg er i gennemgangen af min indsamlede empiri, stødt på adskillige eksempler på socialrådgiverinformanter der beskriver ”at være meget på”, ”at tage arbejdet med hjem”, og oplever arbejdsdage, hvor de går fra det ene udfordrende møde til det andet. Jeg antager af den grund, at socialrådgivere i løbet af en arbejdsdag, udsættes for en langt højere grad af følelsesmæssige påvirkninger og krav, end de kan nå at bearbejde i løbet af arbejdsdagen, hvilket kan være med til at forklare hvorfor de ”tager arbejdet med hjem.”

Ifølge Prætorius, er en af de mest forekomne symptomer på arbejdsrelateret stress, når afgrænsningen mellem arbejde og fritid opløses (Prætorius: 2008 s.52).

Nedenstående er et eksempel på en arbejdsdag hvor mængden af de følelsesmæssige påvirkninger og krav, som socialrådgiverinformanten udsættes for, overstiger tiden og muligheden for følelsesmæssig bearbejdning i løbet af arbejdsdagen, hvorfor bearbejdningen sker da socialrådgiverinformanten kommer hjem. Jeg tænker at der både kan være tale om følelsesarbejde, med ”Overfladespil” som kommer til udtryk ved at socialrådgiverinformanten lytter og gør sig meget umage med at prøve at forstå. Og om ”Dybdespil” som kommer til udtryk ved at socialrådgiverinformanten, for at kunne fremstå professionel i det næste møde hun løber videre til, må undertrykke at lade de følelser der knytter sig til at have været i en svær samtale, komme til udtryk.

”Jeg er meget på under borgermøder, - har de brug for pause, hvor er de følelsesmæssigt, forstår de det sagte, føler de sig tvunget til noget, har vi forældrene med osv. Dette var et møde hvor jeg ikke kunne fornemme faderen, hvorfor det var svært at forstå ham/det han sagde. Han vekslede mellem vrede, frustration, ked af det hed og det var svært at møde ham i, fordi jeg ikke vidste hvad jeg kunne forvente. Oveni var vi i underskud af medarbejdere, hvorfor jeg var alene i mødet hvor vi plejer at være to. Det var egentlig ganske fint, men jeg skriver notat og giver rådgivning, lytter, giver juridisk vejledning og fornemmer stemningen i rummet. Det er mange ting på en gang – også derfor jeg har valgt alle temaer i dag. Et svært udfordrende møde,

der varede over tid, hvilket betød at jeg løb direkte videre til næste møde uden rigtig at nå at tale med mine kolleger om det jeg havde oplevet mm. Det gør at jeg oplever lidt en ensomhed i jobbet, når man løber fra møde til møde med så meget viden (vrede, glæde, sorg, krise osv.) uden nogen at dele det med. Så har jeg svært ved at vide hvor jeg skal placere det og så kommer jeg til at "tage møderne med hjem". Det er ikke altid negativt, men jeg kan mærke møderne rumstere i baghovedet hele dagen på en måde, hvor jeg har brug for at læsse af på min mand (som er hjemme og den eneste der kan tage imod)" (Informant F).

I gennemgangen af min indsamlede empiri er jeg flere steder stødt på beskrivelser af socialrådgiverinformanternes intervention og interaktion med borgerne, herunder de mange refleksioner de gør sig, imens de arbejder og det følelsesarbejde de er på.

I nedenstående eksempel beskriver socialrådgiverinformanten hvorledes det kan føles enormt udmattende, at stå i frontlinjen og træffe afgørende beslutninger, som fx om hvilken tilgang der er den rette at anvende, for at støtte den unge bedst. Socialrådgiverinformanten trækker i situationen på erfaringer og teori, som bliver dominerende for hendes tiltro til hvilken tilgang der er den rette at møde den unge ud fra. Hun tolker alt hvad der sker i rummet og rummer samtidigt den unges følelser og oversætter for hende, hvad det er der er blevet sagt i det møde de lige har deltaget i. Socialrådgiverinformanten er således på følelsesarbejde som har karakter af både "overspil" og "dybdespil".

"Det er så vidt forskelligt hvordan vi som fagprofessionelle forstår de unge og hvordan vi vælger at gå til dem. Skal der bruges pisk eller gulerod? Hvor tydelig er man? Hvornår laver man en underretning? Det er klart at vi kan læne os op ad faglighed, men hvilken faglig tilgang vi vælger afhænger så sindssygt meget af vores egne værdier og erfaringer. Det kan godt skræmme mig lidt. Det gør flere ting ved mig. Først og fremmest er jeg super opmærksom på min egen tilgang. Kan føles enormt udmattende at stå i de situationer hvor jeg hele tiden skal tage beslutninger om min egen tilgang – helt ned i mindste detalje. I relations dannelsen hvor min indre dialog er på overarbejde og jeg vender hver en udtalelse, tilgang, reaktion. For og imod... I dag har jeg været med en ung til samtale med hendes lærer og vejleder. Min rolle bliver at oversætte begge veje. Tydeliggøre det der bliver sagt med færre ord og

korte sætninger. Italesætte den nonverbale adfærd. Gentage det sagte. Bagefter brugte jeg også en del tid på at gentage det der var blevet sagt. Oversætte det og tydeliggøre intentionerne bag. Det havde uden tvivl stor betydning for hvad der kom ud af mødet. Jeg kender hende efterhånden rigtig godt og kan se og høre på hende når hun reagerer på det der sker. – både bliver vred og ked af det, eller ikke forstår det sagte, mister koncentrationen mv. men jeg bruger også enormt meget energi på at læse og tolke alt hvad der sker i rummet” (Informant D).

Ifølge Hochschild, er medarbejderens niveau af engagement og autonomi i arbejdet og mulighed for det Hochschild kalder ”selvstyring”, afgørende for hvorvidt arbejdet fører til følelsesmæssig udmattelse. Det at identificere sig fuldstændigt med sit arbejde, er den tilgang der set i forhold til følelsesbearbejdningen, er den mest krævende tilgang. Omvendt kan det ikke at identificere sig, men distancere sig i arbejdet, medføre at man bliver kynisk og fremmedgjort i arbejdet (Bo og Jacobsen: 2017 s.156).

I gennemgangen af min indsamlede empiri er jeg stødt på flere eksempler, på følelsesarbejdet der foregår, særligt i socialrådgiverinformanternes møder med borgerne, deres familie og netværk og i mødet med samarbejdspartnere. Herunder flere eksempler på den til tider vanskelige balance i, på den ene side at være indlevende og udvise empati, og på den anden side have svært ved at rumme, når det der er på spil i konteksten, vækker følelser der gør at socialrådgiverinformanterne bliver følelsesmæssigt berørt. ”Selvstyringen”, viser sig således i min indsamlede empiri, ofte at være en vanskelig manøvre.

Nedenstående eksempel er eksempel på ”dybdespillet” i følelsesarbejdet, og på den vanskelige balance i ”selvstyring”, når man som socialrådgiverinformanten bliver overvældet af medfølelse, og bliver følelsesmæssigt berørt.

”I en anden samtale kunne jeg mærke en irritation komme snigende, fordi patienten sidder fast i samme mønster. Jeg har haft denne problematik oppe i en supervision, så jeg brugte meget energi på at huske mig selv på, at patienten ikke gør det med vilje, men at det netop er et udtryk for det, der er svært for patienten (...) I forhold til underretningen, havde jeg ligeledes et fagligt spor kørende i mit hoved under samtalen. Faderen er virkelig sød, men hans sygdom er meget voldsom i øjeblikket, og

han magter på ingen måde at skærme sønnen. Tvært imod bliver han inddraget i faderens univers. Han blev ked af at jeg skulle lave en underretning, og en del af mig fik lyst til at gå med ham. Derfor måtte jeg holde fast i min faglige viden om, hvordan det påvirker børn, når den ene forælder har en psykisk sygdom, og at det grundlæggende er en hjælp til dem begge (...) Dagen har blandt andet indeholdt et netværksmøde med en ung mand, som har rigtig svært ved at komme sig over en psykose. Han er en af den type patienter, jeg nemt identificerer mig med, fordi han på mange måder minder om mig selv. Ikke fysisk eller personligt, men fordi jeg får følelsen af, at det kunne være mig. Han er i virkeligheden nok mere syg end han på nuværende tidspunkt kan/vil erkende. Det er hårdt at se ham holde så meget på sig selv af skræk for, hvad der sker, hvis han giver slip. Og netop fordi jeg kan se mig selv i ham, gør det hans situation "ægte" for mig, og jeg bliver følelsesmæssigt berørt" (Informant C).

I nedenstående eksempel reflekterer socialrådgiverinformanten over vigtigheden i restitution, i et så følelsesmæssigt hårdt job som hendes. Jeg ser det også som et udtryk for at det er nødvendigt at få en pause fra følelsesarbejdet. Det at skulle udvise empati, besøge borgerens perspektiv for at forstå bedre, lytte og skabe et trygt og tillidsfuldt rum, er noget af det "overspillet" i følelsesarbejdet går ud på. Det at skulle rumme og være vidne til reaktioner som vrede, sorg, krise, ked ad det hed mm., og ofte barske og komplekse livsfortællinger og problembeskrivelser og samtidig undertrykke de følelsesmæssige reaktioner det frembringer, er noget af det følelsesarbejde som "dybdespillet" omhandler. Som nævnt så foregår følelsesarbejdet mere eller mindre ubevidst, hvilket kan betyde at det for socialrådgivere, måske ikke altid er til at forstå hvad det er der sker, når man efter en endt arbejdsdag oplever at være træt og udkørt og ikke kan undgå at "tage arbejdet med hjem".

"En bagvagtsdag uden sygdom = forberedelse af ugens sager. En kort dag, da jeg gik tidligt. En dag hvor jeg egentlig slog hovedet lidt fra på job og temaerne ikke var i spil på en måde, hvor jeg har så meget at skrive om. Måske værdier er i spil – at det at have en dag uden at temaerne fylder massivt gør, at ens hoved kan få fri en gang imellem, som nok medvirker til at jeg kan være i så følelsesmæssigt hårdt et job" (Informant F).

7.2. Dobbeltbindinger

Ifølge Prætorius er der tale om en dobbeltbinding når medarbejdere som konsekvens af overbetoningen af resultatopnåelse med færre ressourcer, bliver nødt til at undlade at udføre væsentlige arbejdsopgaver. Dette medfører et dilemma hvor medarbejderne kan forsøge at udføre arbejdet på en måde de kan stå inde for, og risikere at bukke under, fordi der ikke er tid til at udføre arbejdet på, for medarbejderen, tilfredsstillende vis. Det eneste alternativ der er til dette, er at udføre arbejdet mangelfuldt og halvt (Prætorius: 2008 s.116).

”Befinder man sig i dobbeltbindende situationer, undergraves man uvægerligt i sin dømmekraft, mister sit selvværd og tilliden til sin egen sansning, med forvirring og en dyb følelse af utilstrækkelighed til følge. (...) Dobbeltbindende situationer skal ses som de er, nemlig umulige situationer at være i” (Prætorius: 2008, s.21).

I ovenstående analysedele 1, 2 og 3 har jeg med afsæt i mine tre undersøgende spørgsmål, forsøgt at finde forklaringer på, hvorfor socialrådgivere mister arbejdsglæde og resonans i deres arbejdsliv, brænder ud og bliver ramt af arbejdsrelateret stress. Jeg er undervejs igennem hele analysen af min empiri, stødt på dobbeltbindende situationer og har med hjælp fra forskellige teoretikere, belyst årsagerne til at de dobbeltbindende situationer opstår. Og hvad der er ved dobbeltbindingerne der øger risikoen for at socialrådgivere bliver ramt af arbejdsrelateret stress.

På Københavns professionshøjskoles hjemmeside kan man læse om socialrådgiveruddannelsen, at:

”Som socialrådgiver arbejder du med sagsbehandling og med forebyggelse og løsning af sociale problemer. Det kan være forsørgelsesproblemer af midlertidig karakter, der opstår i forbindelse med sygdom eller ledighed, eller tungere sociale problemer som misbrug, omsorgssvigt, hjemløshed osv. Socialrådgiveruddannelsen klæder dig på til at forstå sammenhængen mellem det sociale arbejdes teorier, metoder og praksis. Du lærer at planlægge, koordinere, gennemføre, evaluere og udvikle socialfaglige indsatser og at handle reflekteret inden for de økonomiske, politiske og juridiske rammer, som velfærdsstaten sætter for det sociale arbejde” (KP- hjemmeside tilgået 24/5-23).

Som det fremgår af ovenstående beskrivelse, så betragtes sociale problemer som misbrug, omsorgssvigt og hjemløshed, som tungere sociale problemer, og kompleksiteten i problemstillingerne kalder på at man som socialrådgiver er i stand til at anvende teorier og metoder for at kunne tilrettelægge sammenhængende indsatser. Alene beskrivelsen af de kompetencer socialrådgivere bør besejle når de er færdiguddannede, indikere at der i det sociale arbejde med borgere i udsatte positioner, ikke findes enkle og hurtige løsninger på borgerens ofte meget komplekse problemstillinger, men i stedet velreflekterede, sammenhængende og helhedsorienterede indsatser.

Ifølge Rosa fører accelerationen til fremmedgørelse, meningstab og tab af resonans. Dobbeltbindingen her består i, at hastigheden og effektiviteten virker begrænsende for kvaliteten i arbejdet. Socialrådgivere har, qua deres uddannelse, tilegnet sig faglig viden, indsigt og forståelse for komplekse sociale problemer. Dobbeltbindingen der fremkommer af acceleration i det sociale arbejde, fører til fremmedgørelse, til tab af resonans og mening i arbejdet.

Med Høilund og Juul og dømmekraftsbegreberne *"den institutionelle"*, *"den personlige"* og *"den sociale dømmekraft"*, fremtræder dobbeltbindingen, når *"den institutionelle dømmekraft"* bliver dominerende og styrende for socialrådgiverens muligheder for at foretage en faglig og skønsmæssig afvejning af hvilken indsats der bedst imødekommer borgerens hjælpe og støttebehov. Fx ved at socialrådgiveren mod sin faglige vurdering, iværksætter løsningsfokuserede, kortvarige og målrettede indsatser, fremfor procesorienterede og tidskrævende indsatser. Set i sammenhæng med Rosas ovenstående teori, antager jeg at socialrådgivere kan miste resonans i arbejdet, når deres *"personlige dømmekraft"* ikke har autoritet, i forhold til *"den institutionelle dømmekraft."* Og at dobbeltbindingen også kan forstås ved at socialrådgivere, ved ikke at kunne følge deres socialfaglige vurderinger, må acceptere i større eller mindre grad, at udføre deres arbejde mindre tilfredsstillende.

Med Honneths anerkendelsesteori og begrebet *"liden under ubestemthed"* forstår jeg dobbeltbindingen ved, at det for socialrådgivere kan være vanskeligt at realisere det gode sociale arbejde, når betingelserne for at opnå anerkendelse er uklare, hvilket kommer til udtryk i utilgængelige ledere, der ikke har føling med hvad socialrådgivere laver og hvilke værdier de vægter i udførelsen af deres arbejde. Dobbeltbindingen opstår, når kontakten mellem ledelse og socialrådgivere er begrænset til at koncentrere sig om opfølgning på overholdelse af frister og måltal, bliver det uklart hvad det er ledelsen lægger vægt på i indholdet og kvaliteten i det sociale

arbejde, og socialrådgiveren, alene har ansvar for at definere og realisere indholdet og kvaliteten i det sociale arbejde. Med begrebet *"være ved sig selv i den anden"* forstår jeg dobbeltbindingen ved, at fokus på effektivitet og produktion, medfører begrænset tid til at medarbejdere kan reflektere, fagligt udvikle sig og realisere det gode sociale arbejde sammen. Muligheden for at spejle sig i hinanden, blive set og lyttet til og igennem en fælles faglig praksis, at opnå udvikling og anerkendelse, kan således være begrænset af tiden og logistik. Som det fremgår af ovenstående analysedele 1,2 og 3, er jeg i min indsamlede empiri, stødt på flere eksempler på, at dilemmaet ved at stå meget alene i frontlinjen, kan føre til oplevelsen af tvivl, usikkerhed, utilstrækkelighed og ensomhed i arbejdet. Som Prætorius beskriver det, *"dobbeltbindende situationer som er umulige at være i"* (Prætorius: 2008, s.21).

Med Ekmans begreber *"skyldneren"* og *"den kritiske pragmatiker"* forstår jeg dobbeltbindingen i dilemmaet der opstår når socialrådgivere udvikler strategier for, at overleve det at skulle kompensere for systemets fejl og mangler i arbejdet, særligt som myndighedssocialrådgivere. Nedenstående eksempel er medtaget i denne sammenhæng, idet det beskriver socialrådgiverinformantens forsøg på at se en nedskæring og begrænsning i borgerkontakten, som en mulighed for ikke at tage arbejdet med hjem i samme grad som tidligere. Og således et godt eksempel på dobbeltbindingen der udfordrer socialrådgiveren til at tænke i strategier for at kunne "overleve" i de umulige dobbeltbindende situationer.

"En dag hvor de nye rammer omkring serviceniveauet fortsat var et omdiskuteret emne. Vi havde møde, hvor det var en del af diskussionen om hvorvidt vi ville kunne udføre vores arbejde tilstrækkeligt. En refleksion jeg har gjort mig de sidste dage er at mindre kontakt til borgerne, altså mindre indgående kontakt, kan måske medvirke til at jeg ikke i lige så høj grad "tager sagerne med hjem". Jeg oplever at de sager, naturligt, som jeg bruger meget tid på (tankemæssigt, skriftlige møder) fylder mere. At begrænse møderne kan også noget, kan jeg mærke. Når man ugentligt skal forholde sig til 9 sager, så er det rart at ikke alle kræver ens faglighed, værdier og forståelse på en måde, hvor man giver sig 100 % Eller det vil jeg jo gøre, men på en måde hvor jeg ikke skal involveres i alt i deres liv" (Informant F).

Moralsk stress og arbejdsrelateret stress er begge følgevirkninger af dobbeltbindende situationer og ifølge Prætorius er det vanskeligt at skabe balance, når man først er ramt af stress. Dette skyldes at den stressramte mister kontakten med sig selv og sin dømmekraft i forhold til hvad man kan og ikke kan sige fra overfor. Ligeledes mistes kontakten til de evner og kompetencer den stressramte har og som der er brug for i udførelsen af det sociale arbejde. Evner som at huske, være opmærksom, nærværende og indlevende (Prætorius:2008, s. 203).

7.3. Reaktion på stresssymptomer

Prætorius beskriver hvorledes den stressramte overhører advarselssignaler om, at kravene og forventningerne i arbejdet, overstiger den enkeltes kapacitet. Og der opstår en form for usynlig mur mellem den stressramte og arbejdet, det omgivende samfund og privatsfæren (Prætorius 2008, s.180).

I gennemgangen af min indsamlede empiri er jeg stødt på flere eksempler på hvorledes socialrådgiverinformanterne forsøger at løse dilemmaerne med dobbeltbindingerne, uden at gå på kompromis med deres faglighed og etik og samtidig leve op til de krav og forventninger målstyringen afstedkommer. I min indsamlede empiri fremtræder to former for prioritering i ønsket om, at opnå balance i arbejdslivet og privatlivet. Den ene form er prioritering, strukturering, afvikling af to do lister. Den anden er restitution i form af pauser med mulighed for følelsesmæssig bearbejdning. Balancen mellem de to former, og at de går hånd i hånd det meste af tiden, fremtræder som en afgørende faktor for at opnå balancen mellem arbejdsliv og privatliv, som bl.a. ses ved ikke at *"tage sagerne/arbejdet med hjem"*.

Nedenstående eksempel er medtaget idet det beskriver hvorledes "kampen" om at opnå balance ved hjælp af prioriteringer og to do lister, kan se ud. Men som eksemplet også beskriver, fjerner det ikke de stresssymptomer som har sat spor i nervesystemet. En forklaring på dette kan ifølge Prætorius være, at Amygdala som har sæde i hjernens kontrolcenter, har den funktion at den registrerer når der er fare på færde. Den udskiller adrenalin og stresshormoner og forbereder således individet på flugt eller kamp. Amygdala skelner ikke mellem hvorvidt faren er fysisk eller psykisk og dertil kommer at faren ikke vurderes objektivt, men altid er præget af de erfaringer mennesker har med sig fra tidligere oplevelser (Prætorius: 2008, s.60).

Således fortolker jeg, at selvom socialrådgiverinformanten får løst den lange ”to do liste”, så er hendes nervesystem stadig i alarmberedskab og klar til at beskytte/ruste hende til kamp eller flugt. Nervesystemet har således endnu ikke registreret, at der med løsningen af den lange ”to do liste”, ikke er fare på færde længere, hvorfor nervesystemet fortsat opleves uroligt.

”Dagen er gået godt med at få ryddet ud i mine mails – 187 mails lå og afventede behandling, opkald, forhandling mv. for mig selv har det handlet om at få genetableret overskud og overblik. Forhåbentlig starte mere på en frisk efter weekenden. Håber på at det har en positiv effekt på mit nervesystem. Det korte af det lange er jo, at jeg ikke kan hjælpe nogen i mit arbejdsliv, hvis jeg igen skal sygemelde mig (...) Jeg har fortsat min ”to-do” liste med at skabe overblik og rydde ud. Mails er fjernet, besvaret, arkiveret korrekt. Dagsorden er sendt ud til de kommende møder og opgaver jeg ikke selv kan nå er givet videre. Så det der nu er tilbage, er min krops symptomer. Vil de aftage langsomt nu, når jeg har fået overblik? Er disse tiltag nok eller er jeg der hvor jeg må indse at jeg ikke kan holde til denne stilling længere” (Informant A).

Frygten for at blive ramt af arbejdsrelateret stress eller at få et tilbagefald efter at have været sygemeldt med stress, sætter ifølge Prætorius følelses og nervesystemet på hårdt arbejde. Nervesystemet vil efter en stresssygemelding være i et kronisk forhøjet alarmberedskab, ligesom generelle funktionsniveauer, som nævnt, vil være betydelig nedsat (Prætorius: 2008, s.207).

Følelser og tanker, der kredser omkring oplevelser med kolleger der er ramt af arbejdsrelateret stress, og egne oplevelser med stressreaktioner, kan ifølge Prætorius udvikle angst for at gå på arbejde og paradoksalt nok, også udvikle angst ved ikke at gå på arbejde. Splittelsen ved at være bange for ikke at kunne leve op til de krav og forventninger man mødes med i arbejdet, og samtidig være bange for ikke at være på arbejdet, og dermed ikke have mulighed for at løse opgaverne, stiller den enkelte i en umulig situation hvor det ligeegyldigt hvad den enkelte gør, resulterer i angst (Prætorius: 2008, s. 26).

Jeg er i gennemgangen af min indsamlede empiri, stødt på flere eksempler som nedenstående, hvor socialrådgiverinformanternes arbejdsdag er præget af flere møder, nogle af vanskelig karakter og hvor muligheden for at holde pause imellem møderne, er begrænsede eller slet ikke muligt. Ligeledes lægger flere af socialrådgiverinformanterne vægt på muligheden for at drøfte og sparre med en anden kollega efter et svært møde, og når det ikke er muligt beskriver flere at de i højere grad end når det er muligt ”tager sagerne/arbejdet med hjem”. Nedenstående er et eksempel på en

arbejdsdag med mange følelsesmæssige påvirkninger og begrænsede muligheder for at holde pauser imellem møderne, samt betydningen af at sparre og ”ventilere” med en kollega, inden arbejdsdagen er slut.

”I dag har været travl – 3 møder af to timer hver. Sådan er hver mandag. Oftest hård og jeg er træt efter arbejde, fordi møder sjældent er ens og kræver oftest at man er 100 % på. Senere på dagen havde jeg møde i en højkonfliktsag, hvor begge forældre havde advokater med. Den ene forælders advokat var så angribende/modarbejdende, og det havde indflydelse på hele mødet. Han afbrød, stillede tvivl ved min faglighed, misforstod og gjorde sagen mere kompliceret/konfliktfyldt end den i forvejen var. De møder udfordrer 1. min tålmodighed, 2. min mentalisering, 3. min faglighed. Jeg kommer ofte til at sige tingene råt for usødet og bede advokaterne samarbejde og ikke modarbejde. Det der også udfordrer (særligt mandage) er de 3 møder i streg. Sidste møde er sgu hårdt at komme igennem – jeg er brugt, min mentalisering svigter oftere, jeg er mættet af konflikt og samtidig irritere det mig, at en advokat skal have den magt i rummet. I de møder har jeg brug for en debriefing – hvad oplevede min kollega? hvad skete? hvad kunne vi have gjort anderledes? Det giver ro på og gør ofte, at jeg ikke ”tager sagen med hjem”. Det var heldigvis tilfældet i dag” (Informant F).

Ifølge Prætorius er risikoen for at behandleren, i højkonfrontationen med de barske livsomstændigheder og livsfortællinger borgere kan have, selv bliver sekundær traumatiseret (Prætorius: 2008, s.215 og 216). Det får mig til at reflektere over om det samme kan gøre sig gældende, når man som socialrådgiverinformanten, i nedenstående eksempel oplever en højkonflikt situation med en borger, hvor alle kolleger må samles for at skabe sikkerhed for hinanden og derved udsætte sig selv for mulig fare af både fysisk og psykisk karakter.

”Sidst på dagen havde en kollega overvåget samvær med en mor. Barnet havde af forskellige grunde ikke lyst til at gå med op til samvær, men moderen ville ikke acceptere det. Hun løb ned og respekterede ikke barnets ønske, lyttede ikke til min kollegas faglighed/vejledning og slap fri af vagtens forsøg på at holde hende. Når det sker, har vi alarm på. Og det er noget, der virker. Når alarmen lyder, så er alle kollegaer på pletten og hjælper hinanden. Der er en fælles forståelse af at hjælpe hinanden – både under og efter. Efter episoden talte vi det hele igennem og der blev

lavet en hændelsesbeskrivelse. Igen, en ubehagelig oplevelse, der heldigvis ikke sker ofte, men som viser vi har hinandens rygge og tager os tid til at passe på hinanden i et følelsesmæssigt svært arbejde” (Informant F).

Som jeg beskrev i problemfeltet, så er de, ifølge Prætorius, mest hyppigt forekommende symptomer på stress:

”Angst, depression, uro og hyperaktivitet, som veksler med handlingslammelse, kaotisk tankevirksomhed og episoder med mentalt blackout, tanker, der går i ring, hukommelsessvigt, koncentrationsbesvær, flashback til oplevelser på arbejdspladsen, kronisk udmattelse og uoverkommelighedsfølelse, søvnforstyrrelse, mareridt, opgiveness, selvbebrejdelser, trang til isolation, hypersensitivitet overfor lyde og andre mennesker, lav smertetærskel, kvalme og svimmelhed” (Prætorius: 2008, s.39 og 40).

Her afslutningsvis min analyse, reflekterer jeg over hvorvidt det som socialrådgiver er muligt at reagere på og handle relevant og i tide, hvis man oplever stresssymptomer som ovenstående. Der synes indenfor de givne rammer i den offentlige sektor, at være begrænsede muligheder for at foretage ændringer af arbejdsvilkår, der kan være med til at forebygge at ovenstående stresssymptomer, ikke udvikler sig til arbejdsrelateret stress, der medfører sygemeldinger.

Nedenstående citat vidner om socialrådgiverinformantens oplevelse af symptomer, frygt for at være blevet ramt af arbejdsrelateret stress og på trods af kroppen og psykens tydelige tegn på stress, ifølge ovenstående symptombeskrivelse, være i tvivl om det er stress og om det føles sådan at have stress.

”Det blev påskeferie, som jeg havde glædet mig til, set frem til og knoklet hårdt for at blive færdig til. Sidstnævnte bliver jeg aldrig som myndighedssagsbehandler, men jeg gik på ferie med overholdte lovpligtige opfølgingsfrister. Den første dag i ferien vågnede jeg op og følte en dyb og inderlig træthed. Jeg var træt helt ind i knoglerne. Min krop gjorde ondt, det susede for mine øre, men jeg havde lovet mine tre drenge at lave pandekager til morgenmad, så det gik vi i gang med. Undervejs fik jeg hjertebanken og trykken for brystet og snurren i fingrene. Jeg blev i tvivl om det mon

var højre eller venstre arm der gjorde ondt ved et hjertetilfælde. Jeg kiggede på mine børn, og overvejede et øjeblik om jeg overhovedet var der, eller om jeg allerede var død og bare så på (...) Jeg trak mig og sagde til min mand at jeg ikke kunne overskue noget som helst (...) Jeg bliver skræmt, googler symptomer og stress relaterede links kommer frem. Men jeg ser ikke mig selv som typen der går ned med stress, så jeg googler videre (...) Ved bevillingsmøde på arbejdet var jeg ikke "kampdygtig" og fik afslag på at iværksætte den ønskede indsats (...) Jeg orkede ikke at tage kampen (...) Jeg har et problem, som jeg må arbejde med. Inderst inde ved jeg jo godt at jeg er god nok, og at jeg rent faktisk er en dygtig socialrådgiver. Men jeg kommer gang på gang i tvivl blandt fagfolk (...) Da jeg kom hjem kunne jeg mærke mig selv, og jeg mærkede at jeg var træt (...) Pludselig slog det mig, min krop og min hjerne er ikke synkron for tiden. Min hjerne prøver at fortælle at alt er i den skønneste orden, og at vi har det pisse fedt, og at vi godt kan klare flere opgaver. Men min krop mener at vi er blevet 80 år, den gør ondt i leddene, den er træt, den har hjertebanken og susen for ørene. Rimelig surrealistisk oplevelse/erkendelse. Er det mon sådan det er at have stress?" (Informant L).

Prætorius lægger endvidere i sin stressforskning vægt på, at diagnosticeringen af den stressramte er afgørende for håndteringen/behandlingen af den stressramte. Og hun anfægter i denne sammenhæng Stressforsker og overlæge Bo Netterstrøms synspunkt "at stresspatienter bliver mere syge af at have sygeorlov i længere tid og af at tilbringe tiden derhjemme" (Prætorius: 2008, s. 204).

Prætorius egen forskning viser at det i nogle tilfælde kan føre til en alvorlig forværring af den stressramtes tilstand, at komme for hurtigt tilbage til arbejdet. Og hun påpeger at et synspunkt for hurtig tilbagevenden til arbejdet, fra en anerkendt stressforsker som Bo Netterstrøm, kan legitimere arbejdspladsernes krav om hurtig tilbagevenden. Og stille den stressramte med et forklaringsproblem, og en oplevelse af utilstrækkelighed og skyldfølelse, hvis den enkelte ikke kan leve op til en hurtig tilbagevenden (Prætorius: 2008, s. 205).

Det at den stressramte socialrådgiver kan blive yderligere presset af en samfundsnorm der bygger på, at en hurtig tilbagevenden til de arbejdsvilkår der har medført at socialrådgiveren er blevet ramt af og sygemeldt med arbejdsrelateret stress, synes at være endnu et eksempel på en dobbeltbinding der er umulig at være i. Og det får mig til at reflektere over, at arbejdet med at skabe forandringer

der kan forebygge at socialrådgivere bliver ramt af arbejdsrelateret stress, rækker langt ud over alene at forbedre socialrådgiverens arbejdsvilkår ved at ændre på misforholdet mellem krav og ressourcer. Det synes at kalde på en nytænkning og viden om hvad det vil sige at være ramt af arbejdsrelateret stress og hvilke alvorlige og indgribende konsekvenser det kan have for, ikke kun socialrådgivere, men mennesker generelt, at blive ramt af stress, hvis vi skal lykkes med at ”knække koden”.

7.4. Delkonklusion

Undersøgelsen af tredje analysedel omhandlede spørgsmålet: *”Hvorfor mister socialrådgivere arbejdsglæde og resonans i deres arbejdsliv, brænder ud og bliver ramt af arbejdsrelateret stress, skyldes det, at socialrådgivere, ikke har tid og mulighed for, at bearbejde de følelsesmæssige påvirkninger de udsættes for i det sociale arbejde, samt reagere relevant og i tide på stresssymptomer?”*

I min indsamlede empiri fremkommer udfordringer ved ikke *”at tage arbejdet med hjem”*, flere gange. Oftest fremkommer eksemplerne i situationer hvor socialrådgiverinformanterne ikke har skabt sig et overblik ved udarbejdelsen af en *”to-do-liste”* eller hvis de ikke har nået at handle i forhold til *”to-do-listen”* som bare bliver længere og mere uoverkommelig. Dette forhold kommer til udtryk i udsagn som: *”Dagen er gået godt med at få ryddet ud i mine mails – 187 mails lå og afventede behandling, opkald, forhandling mv. for mig selv har det handlet om at få genetableret overskud og overblik. Forhåbentlig starte mere på en frisk efter weekenden. Håber på at det har en positiv effekt på mit nervesystem. Det korte af det lange er jo, at jeg ikke kan hjælpe nogen i mit arbejdsliv, hvis jeg igen skal sygemelde mig”* (Informant A, s.57).

Ligeledes fremkommer det ofte, at socialrådgiverinformanterne *”tager arbejdet med hjem”*, når de i løbet af en arbejdsdag, bliver udsat for langt flere følelsepåvirkninger, end de i løbet af samme arbejdsdag, kan nå at bearbejde, hvorfor bearbejdningen sker, efter de er kommet hjem. Dette forhold kommer til udtryk i udsagn som: *”Jeg er meget på under borgermøder. Et svært udfordrende møde, der varede over tid, hvilket betød at jeg løb direkte videre til næste møde uden rigtig at nå at tale med min kollega om mødet, hvad hun oplevede mm. Det gør at jeg oplever lidt en ensomhed i jobbet, når man løber fra møde til møde med så meget viden (vrede, glæde, sorg, krise osv.) uden nogen at dele det med. Så har jeg svært ved at vide hvor jeg skal placere det, og så kommer jeg til at ”tage møderne med hjem”* (Informant F, s.50).

Ifølge Hochschild tilpasser medarbejderen, i dette tilfælde socialrådgiveren, sine følelser efter fire forhold i det følelsesarbejde der foregår i arbejdet med mennesker. For det første navigerer socialrådgiveren ud fra sine følelser og tidligere erfaringer med opgaven/problemstillingen/borgeren mm. For det andet regulerer socialrådgiveren disse følelser i forhold til hvad der er passende til arbejdspladsens følelsesnorm. Socialrådgiveren kan i den forbindelse opleve, at skulle undertrykke

følelsesmæssige reaktioner som fx reaktioner på at blive berørt i sit arbejde, hvis følelsenormen på arbejdspladsen fx foreskriver at dette er tegn på manglende psykisk robusthed. For det tredje tilpasser socialrådgiveren sig arbejdspladsens overordnede rammer og normer og forventninger til socialrådgiverens udførelse af arbejdet. For det fjerde designer, undertrykker og regulerer socialrådgiveren de følelser som socialrådgiveren fx i mødet med borgeren, selv bliver påvirket af, men som i den givne sociale kontekst, ikke er passende at reagere på, for at bevare den professionelle distance (Bo og Jacobsen: 2017 s. 146-147).

Jeg kan på baggrund af ovenstående konkludere at socialrådgiverinformanterne kæmper med at skabe balance og et bæredygtigt arbejdsliv ved bl.a. at udarbejde og afvikle "to-do-lister" og afholde de pauser der er nødvendige for at bearbejde de følelsesmæssige indtryk, i ønsket om ikke "at tage arbejdet med hjem". Som Hochschilds teori beskriver så kræver det tilpasnings og selvreguleringsevner at bevare den professionelle rolle, som forventes at socialrådgiveren kan leve op til. Men ubalancen opstår, når der ikke er tid til at restituere og bearbejde de følelsesmæssige indtryk, fx ved afholdelse af pauser og i samtaler med kolleger om det socialrådgiveren har oplevet.

Ifølge Prætorius, er en af de mest forekomne symptomer på arbejdsrelateret stress, når afgrænsningen mellem arbejde og fritid opløses (Prætorius: 2008, s.52). Hun beskriver endvidere "dobbelbindingen" medarbejdere kan opleve, når de som en konsekvens af misforholdet mellem krav og ressourcer, må udføre arbejdet halvt og utilfredsstillende for dem selv, for ikke at bukke under og blive ramt af arbejdsrelateret stress.

"Befinder man sig i dobbeltbindende situationer, undergraves man uvægerligt i sin dømmekraft, mister sit selvværd og tilliden til sin egen sansning, med forvirring og en dyb følelse af utilstrækkelighed til følge. (...) Dobbeltbindende situationer skal ses som de er, nemlig umulige situationer at være i" (Prætorius: 2008, s.121).

Og ligeledes beskriver Prætorius hvordan dobbeltbindende situationer gør at den stressramte mister kontakten med sig selv og sin dømmekraft i forhold til hvad man kan og ikke kan sige fra overfor (Prætorius: 2008, s. 203). Eksempler på "dobbelbindingende" situationer, fremkommer flere steder i min indsamlede empiri, og kommer til udtryk i udsagn som følgende: "I dag har været travl – 3 møder af to timer hver. Sådan er hver mandag. Oftest hård og jeg er træt efter arbejde, fordi møder sjældent er ens og kræver oftest at man er 100 % på" (Informant F, s.58). Og "Jeg var træt helt ind i knoglerne. Min krop gjorde ondt, det susede for mine øre. Undervejs fik jeg hjertebanken og trykken for brystet og snurren i fingrene. Jeg blev i tvivl om det mon var højre eller venstre arm der

gjorde ondt ved et hjertetilfælde. Jeg overvejede et øjeblik om jeg overhovedet var der, eller om jeg allerede var død og bare så på. Jeg ikke kunne overskue noget som helst. Ved bevillingsmøde på arbejdet var jeg ikke "kampdygtig" og fik afslag på at iværksætte den ønskede indsats. Jeg orkede ikke at tage kampen" (Informant L, s.60).

Jeg kan således konkludere at socialrådgivere kan have vanskeligt ved at reagere i tide, når de oplever symptomer på stress, ikke alene fordi arbejdspladsens norm for hvad man skal kunne holde til af følelsesmæssige indtryk og påvirkninger som socialrådgiver, herunder hvor psykisk robust man må forventes at være, som socialrådgiver. Det kan også være vanskeligt for socialrådgivere at reagere i tide på stresssymptomer, fordi evnen til at bedømme hvad man kan og ikke kan sige fra overfor, nedsættes i takt med at man som stresssymptomerne udvikler sig, mister kontakten med sig selv og sin egen dømmekraft.

Jeg kan på baggrund af tredje analysedel således konkludere, at udbrændthed moralsk og arbejdsrelateret stress, kan skyldes at socialrådgivere ikke har tid og mulighed for, at bearbejde de følelsesmæssige påvirkninger de udsættes for i det sociale arbejde, samt reagere relevant og i tide på stresssymptomer.

8. Hovedkonklusion

Specialet igennem har været koncentreret om, hvorfor socialrådgivere rammes af arbejdsrelateret stress. Som belyst i indledningen er socialrådgivere den anden mest stressramte faggruppe, og hver tredje socialrådgiver oplever ofte eller hele tiden, at være stresset i arbejdet (Socialrådgiveren 05/22). Ligeledes forlader hver fjerde jobbet som socialrådgiver i Københavns kommune, efter kun et års ansættelse (Kosmopol: 2022). Ansøgertallet til optag på socialrådgiveruddannelsen er faldet med 15 pct., og fortsætter faldet i antallet af ansøgere, betyder det at der kommer til at mangle mellem 3500 -5000 socialrådgivere i 2030 (Socialrådgiveren 06/22).

Undersøgelsen af problemstillingen, har omhandlet specialets følgende problemformulering og underspørgsmål: *”Hvorfor mister socialrådgivere arbejdsglæde og resonans i deres arbejdsliv, brænder ud og bliver ramt af arbejdsrelateret stress?”*

Skyldes det: 1. ”at socialrådgivere oplever tab af resonans, når det sociale arbejde de udfører ikke giver mening?” 2. ”at socialrådgivere ikke kan handle ud fra deres faglighed, helhedssyn og professionsetiske principper?” 3. ”at socialrådgivere, ikke har tid og mulighed for, at bearbejde de følelsesmæssige påvirkninger de udsættes for i det sociale arbejde, samt reagere relevant og i tide på stresssymptomer?”

Rosa hævder at man i det accelererende tempo i samfundet, som menneske bliver fremmedgjort og distanceret fra nærværet, og det der egentlig giver indhold og kvalitet i livet. (Rosa: 2020) Med flere eksempler fra min indsamlede empiri, fremkommer en synlig sammenhæng mellem Rosas teori og socialrådgiveres oplevelse af tab af resonans og mening i arbejdet. Meningstab og tab af resonans som det fremkommer i analysen, sker ofte som følge af et overvejende fokus på, at indsatser skal gøres korte og skal virke hurtigt, og effekten skal dokumenteres og gøres målbar. Dette er med til at fjerne fokus, og begrænse tiden og muligheden for, at realisere det sociale arbejde man som socialrådgiver er uddannet til at udføre.

Tilsvarende form for meningstab og tab af resonans fremkommer i min indsamlede empiri, når socialrådgiverinformanterne ikke oplever at der er tid til at fordybe sig i refleksionerne og drøftelserne om indsatserne, og løsninger på borgernes ofte mangeartede komplekse

problemstillinger. Anvendelsen af den løsningsfokuserede tilgang, med fokus på iværksættelse af virksomme og effektive indsatser, medfører ofte at socialrådgivere har travlt med at lukke ned for dilemmaerne, fremfor at åbne dem. Hastigheden der præger arbejdet med at finde frem til de rette indsatser, begrænser mulighederne for at dvæle ved dilemmaerne, være i tvivl om hvad der er det rette at gøre, inddrage forskellige teorier og perspektiver for at nuancere problemforståelsen mv. Dette kan medføre at socialrådgivere distancerer sig fremfor at engagere sig, hvilket kan give oplevelsen af tab af resonans og tab af mening i arbejdet socialrådgiveren udfører.

I min indsamlede empiri fremkommer det ligeledes som tab af resonans og mening i arbejdet, når socialrådgiverinformanterne oplever at deres *"personlige dømmekraft"* ikke har autoritet i forhold til *"den institutionelle dømmekraft"*. Dette viser sig bl.a. ved at bevillinger til iværksættelse af indsatser, bl.a. afhænger af socialrådgiverinformanternes evne til at forhandle og tilpasse indsatsen, således at denne matcher *"den institutionelle dømmekraft"* (Høilund og Juul: 2015). Således er det ikke socialrådgiverinformanternes faglige begrundelser, og skønsmæssige vurderinger, der vægtes og anerkendes, men hvorvidt bevillingen af indsatsen er en investering der lever op til logikken om at indsatser skal være kortvarige og effektive.

Betydningen af manglende anerkendelse og retning fra ledelsens side, er der ligeledes fremkommet adskillige eksempler på i min indsamlede empiri. Jeg har ved anvendelse af Honneths begreb *"liden under ubestemthed"* (Honneth: 2003), belyst hvorledes manglende ledelsesretning gør betingelserne for at opnå ledelsens anerkendelse, uklare og fører til frustration og meningstab, hvilket kommer til udtryk i udsagn som: *"Flere beslutninger bliver trukket ned over hovedet på os. Jeg undrer mig over den manglende indsigt i socialrådgiverteamets arbejdsområder og hvilken faglighed vi forsøger at fremme og opkvalificere. Ved ledelsen overhovedet hvad jeg laver? Det tror jeg faktisk ikke"* (Informant B, s.27). Endvidere er betydningen af anerkendelsen ved at blive set, hørt, støttet og hjulpet af sine kollegaer, fremkommet flere steder. Og med begrebet *"være ved sig selv i den anden"* har jeg belyst hvorledes der i travlheden opstår en distance mellem kolleger, der begrænser mulighederne for at realisere det sociale arbejde sammen, fører til ensomhed, udbrændthed og tab af resonans. Dette kommer til udtryk i udsagn som: *"Min kollega fortæller at de symptomer hun har og som har ført til en langtidssygemelding, er opstået af forhold jeg kan genkende fra andre af mine stressramte kollegers fortællinger. Om et dårligt "on boarding program", om ikke at få tid til at sætte sig ind i opgaverne, og få støtte fra en kollega"* (informant G, s.25).

Med afsæt i Egelund og Hillgaards samlede begrebsbetegnelse ”HEKS” som står for ”Helhedssyn, Etik, kommunikation og systematik” (Egelund og Hillgaard: 1996), Guldagers videreudvikling af begrebet helhedssyn (Ejernæs og Guldager: 2008), og de professionsetiske principper (DS-hjemmeside: 2023), har jeg belyst hvad det vil sige at arbejde ud fra et helhedssyn, en socialfaglig og professionsetisk tilgang. Centralt for tilgangen, er at sætte mennesket i centrum og undersøge de iboende og omgivende forhold, der påvirker mennesket. Og med inddragelse af teori og metode, forstå og forklare de problemstillinger, som kan ligge til grund for den udsatte position mennesket befinder sig i.

I min indsamlede empiri fremkommer det adskillige gange, at socialrådgiverinformanterne oplever, at de i udførelsen af det sociale arbejde, bliver ”ramt på deres faglighed og værdier”. Som jeg fortolker det, sker det når socialrådgivere, ikke kan handle ud fra helhedssynet, den socialfaglige og professionsetiske tilgang. Dette kommer til udtryk i udsagn som: ”Jeg har meget svært ved at være ligeglad med kvaliteten i mit arbejde. Men hvordan holder man fast i sin faglighed, sine værdier for arbejdet og samtidig sikrer sig selv et bæredygtigt arbejdsliv? Skal jeg selv finde grænsen, hvor jeg lever op til min faglighed, mine værdier for arbejdet og samtidig gør, at jeg ikke går rundt med stress-symptomer. Jeg kæmper med den behårde prioritering af arbejdsopgaver (Informant A, s.36).

Ekman teori om giftig gældspraksis i den offentlige sektor, belyser dilemmaet der opstår når: ”hvert led i beslutningskæden bidrager til at udstikke urealistiske rammer for næste leds opgaver” og fører til ”overbudsvillighed” hvor medarbejderen afgiver urealistiske løfter om, at kunne prioritere, arbejde effektivt og være robust nok til at indfri de stillede forventninger og krav (Ekman: 2022).

Ligeledes beskriver Korsbæks definition af ”moralsk stress, som en tilstand, medarbejdere oplever, når de ikke kan handle ud fra deres egne moralske fordringer” (Korsbæk:2015, s. 203).

”Overbudspraksisser” kan således føre til at socialrådgivere ”rammes på deres faglighed og værdier” og for at overleve, kan være nødt at følge de logikker praksisserne foreskriver, hvilket kan medføre, at socialrådgivere udvikler moralsk og arbejdsrelateret stress.

Jeg er i min indsamlede empiri stødt på adskillige eksempler på socialrådgivere der i udførelsen af det sociale arbejde og indenfor de givne rammer, ikke kan navigere ud fra deres socialfaglige og moralske pas. Og hvor ubalancen og udfordringerne med prioritering i arbejdsopgaverne, herunder risikoen for at tabe ansigt overfor og anerkendelse hos de kolleger, der i udførelsen og

prioriteringen i arbejdet, ikke er tilsvarende villige til at ofre deres faglige og etiske principper, i ”*overbudsvillighedens*” tjeneste, er til stede.

I min indsamlede empiri fremkommer udfordringer med ”*at tage arbejdet med hjem*”, flere gange. Oftest fremkommer eksemplerne i situationer hvor socialrådgiverinformanterne ikke har skabt sig et overblik ved udarbejdelsen af en ”*to-do-liste*”, eller hvis de ikke har nået at handle og afvikle ”*to-do-listen*”, som bare bliver længere og mere uoverkommelig.

Ligeledes fremkommer det ofte, at socialrådgiverinformanterne ”*tager arbejdet med hjem*”, når de i løbet af en arbejdsdag, bliver udsat for langt flere følelsepåvirkninger, end de i løbet af samme arbejdsdag, kan nå at bearbejde, hvorfor bearbejdningen sker, efter de er kommet hjem.

Ved inddragelse af Hochschilds teori om følelsesarbejde, har jeg belyst de tilpasnings og selvreguleringsevner det kræver at bevare i den professionelle rolle, og som socialrådgiveren forventes at leve op til i den givne kontekst og indenfor arbejdspladsen normer og rammer. Men ubalancen opstår, når der ikke er tid til at restituere og bearbejde de følelsesmæssige indtryk, fx ved afholdelse af pauser og i samtaler med kolleger om det socialrådgiveren har oplevet.

Ifølge Prætorius, er en af de mest forekomne symptomer på arbejdsrelateret stress, når afgrænsningen mellem arbejde og fritid opløses (Prætorius: 2008 s.52). Hun beskriver endvidere ”*dobbeltbindingen*” medarbejdere kan opleve, når de som en konsekvens af misforholdet mellem krav og ressourcer, må udføre arbejdet halvt og utilfredsstillende for dem selv, for ikke at bukke under og blive ramt af arbejdsrelateret stress. *Dobbeltbindende situationer skal ses som de er, nemlig umulige situationer at være i*” (Prætorius: 2007, s.121). Ligeledes beskriver Prætorius hvordan dobbeltbindende situationer gør at den stressramte mister kontakten med sig selv og sin dømmekraft i forhold til hvad man kan og ikke kan sige fra overfor (Prætorius: 2008, s. 203). Eksempler på ”*dobbeltbindende*” situationer, fremkommer flere steder i min indsamlede empiri, og kommer til udtryk i udsagn som følgende: ”*I dag har været travl – 3 møder af to timer hver. Sådan er hver mandag. Oftest hård og jeg er træt efter arbejde, fordi møder sjældent er ens og kræver oftest at man er 100 % på*” (Informant F, s.58). Og ”*Jeg var træt helt ind i knoglerne. Min krop gjorde ondt, det susede for mine øre. Undervejs fik jeg hjertebanken og trykken for brystet og snurren i fingrene. Jeg blev i tvivl om det mon var højre eller venstre arm der gjorde ondt ved et hjertetilfælde. Jeg overvejede et øjeblik om jeg overhovedet var der, eller om jeg allerede var død og bare så på. Jeg ikke kunne overskue noget som helst. Ved bevillingsmøde på arbejdet var jeg ikke*

”kampdygtig” og fik afslag på at iværksætte den ønskede indsats. Jeg orkede ikke at tage kampen”
(Informant L, s.60)

Titlen på dette speciale *”Hvordan har jorden flyttet sig under vores fødder? – Når socialrådgivere rammes af arbejdsrelateret stress”*, er meget sigende for det indhold der er kommet frem i undersøgelsen af problemformuleringen og underspørgsmålene.

Ved undersøgelsen af de forhold der kan tænkes at medføre arbejdsrelateret stress hos socialrådgivere, er jeg netop blevet særlig opmærksom på hvordan de politiske forandringer og det politisk ændrede syn på elementerne i god socialrådgivning, *”har flyttet jorden under vores fødder”* og gjort det vanskeligt for socialrådgivere at opnå anerkendelse i det sociale arbejde.

Jeg kan på baggrund af første analysedel konkludere, at udbrændthed og arbejdsrelateret stress, fremkommer når socialrådgivere oplever at deres *”personlige dømmekraft”* ikke har autoritet i forhold til *”den institutionelle dømmekraft”*. Og når betingelserne for at opnå anerkendelse er uklare på grund af manglende ledelsesretning, og begrænsede tid til at reflektere og samarbejde omkring udviklingen af helhedsorienterede indsatser. Accelerationen og det øgede tempo i det sociale arbejde ses når det overvejende fokus er, at indsatser skal være effektive og kortvarige. Det er i min indsamlede empiri fremkommet flere gange, at socialrådgiverinformanterne oplever at indsatserne der iværksættes ikke giver mening, idet de ikke er tilpasset borgerens behov for hjælp og støtte. Og det fører til oplevelse tab af resonans for socialrådgiverinformanterne, når det sociale arbejde de udfører, ikke giver mening.

Jeg kan på baggrund af anden analysedel konkludere at socialrådgivere kan opleve at *”blive ramt på deres faglighed og værdier”*, når de, indenfor de givne rammer skal gå på kompromis med deres socialfaglighed, helhedssyn og professionsetiske principper. Og samtidig afgive urealistiske løfter om, at kunne prioritere, arbejde effektivt og være robust nok til at indfri de stillede forventninger og krav. En tilstand som over tid kan medføre at socialrådgivere udvikler moralsk og arbejdsrelateret stress.

Jeg kan på baggrund af tredje analysedel konkludere, at udbrændthed moralsk og arbejdsrelateret stress, kan skyldes at socialrådgivere ikke har tid og mulighed for, at bearbejde de følelsesmæssige påvirkninger de udsættes for i det sociale arbejde, samt reagere relevant og i tide på stresssymptomer. Jeg kan således konkludere at socialrådgivere kan have vanskeligt ved at reagere i tide, når de oplever symptomer på stress, ikke alene fordi arbejdspladsens norm for hvad man skal

kunne holde til af følelsesmæssige indtryk og påvirkninger som socialrådgiver, herunder hvor psykisk robust man må forventes at være, som socialrådgiver. Det kan også være vanskeligt for socialrådgivere at reagere i tide på stresssymptomer, fordi evnen til at bedømme hvad man kan og ikke kan sige fra overfor, nedsættes i takt med at man som stresssymptomerne udvikler sig, mister kontakten med sig selv og sin egen dømmekraft. Ligeledes kan jeg konkludere at socialrådgivere ofte befinder sig i ”*dobbeltbindende*” situationer og som følge af disse, kæmper med at skabe balance og et bæredygtigt arbejdsliv. Dette sker bl.a. at udarbejde og afvikle ”*to-do-lister*” og afholde de pauser der er nødvendige for at bearbejde de følelsesmæssige indtryk, i ønsket om ikke ”*at tage arbejdet med hjem*”. Kampen om at opnå balancen fremkommer i min indsamlede empiri som værende udmattende og opslidende, og dage hvor det lykkes at opnå balance, efterfølges af dage hvor ubalancen igen hersker. Dette skyldes ifølge Prætorius, at *dobbeltbindende* situationer er umulige at løse.

9. Perspektivering

Jeg kan tænke at ”gamle” garvede socialrådgivere som jeg selv, har en tendens til at favorisere ”de gode gamle dage” - tiden hvor man som socialrådgiver arbejdede mere helhedsorienteret med større økonomisk og ressourcemæssigt råderum til at skabe kreative indsatser, som var tilpasset borgerens behov for hjælp. Og hvor dokumentationskravene og hastigheden endnu ikke havde taget fart i en sådan grad, at det ikke var muligt at bruge tid på at skabe en tillidsfuld og tryk relation til borgeren, og fordybe sig i de tværfaglige drøftelser, og det tværfaglige samarbejde omkring en helhedsorienteret og sammenhængende indsats.

Selvfølgelig var der også dengang socialrådgivere der blev ramt af arbejdsrelateret stress, fordi udfordringen med misforholdet mellem krav og ressourcer, også eksisterede dengang. Jeg har dog undervejs i udarbejdelsen af dette speciale reflekteret over, at netop misforholdet mellem ressourcer og krav fremstår meget tydeligt og åbenbart. Det er måske derfor også er nemt at forholde sig til, når man som socialrådgiver søger at finde forklaring på hvorfor arbejdspresset kan føre til arbejdsrelateret stress. Jeg har i den sammenhæng reflekteret over, at det modsatte gør sig gældende i den moderne offentlige sektor, hvor flere umiddelbart usynlige forhold der kan forklare hvorfor socialrådgivere bliver ramt af stress, gør sig gældende. Forhold som tab af mening og resonans, manglende anerkendelse af det socialfaglige helhedssyn og professionsetikken, som udgør det fundament socialrådgivere er uddannet til at navigere ud fra, i udførelsen af det sociale arbejde.

Jeg mener det er nødvendigt, at løfte bevidstheden om disse forholds betydning for og sammenhæng mellem socialrådgiveres arbejdsvilkår og arbejdsrelateret stress, hvis vi skal ”knække koden” og være i stand til at forebygge at socialrådgivere, som vi har set over de seneste år, i stigende antal bliver ramt af arbejdsrelateret stress.

Katrine Madsen som er socialrådgiver og tillidsrepræsentant hos Borgercenter Børn og unge Nørrebro-Bispebjerg, Københavns Kommune, udtaler i en artikel i fagbladet:

”at hun hader, når man bliver spist af med, at ”det er jo et vilkår” i vores arbejde – eksempelvis, at vi som faggruppe bliver ramt af stress, at vi ikke føler, at vi gør vores arbejde godt nok, eller at vi ikke når vores arbejde inden for normal arbejdstid. Det er trist, hvis det bliver normalen, at italesætte vores dårlige arbejdsforhold som noget, vi ikke kan gøre noget ved. Vi skal udfordre når vilkår bliver brugt som en passiv, opgivende og ansvarsfralæggende ting. Og vi skal støtte hinanden i ikke at finde os i

*hvad som helst, fordi noget bliver fremlagt som et "vilkår i arbejdet"
(Socialrådgiveren 03/23).*

Jeg er meget enig med Katrine Madsens synspunkt om at vi ikke skal acceptere at være en faggruppe, som rammes af arbejdsrelateret stress i en sådan grad at hver tredje socialrådgiver ofte eller hele tiden er stresset, og at det 22 pct. af tilfældene fører til stresssygemeldinger (Socialrådgiveren 05/22).

Endvidere er det ifølge Prætorius, vigtigt at diagnosticere og håndtere den stressramte korrekt. Prætorius anfægter i denne sammenhæng stressforsker og overlæge Bo Netterstrøms synspunkt *"at stresspatienter bliver mere syge af at have sygeorlov i længere tid"* (Prætorius: 2008, s. 204). Prætorius egen forskning viser at det i nogle tilfælde kan føre til en alvorlig forværring af den stressramtes tilstand, at komme for hurtigt tilbage til arbejdet. Hun påpeger at en udtalelse som Bo Netterstrøms, er med til at legitimere arbejdspladsernes krav om hurtig tilbagevenden. Og stille den stressramte med et forklaringsproblem, og en oplevelse af utilstrækkelighed når det ikke er muligt for den stressramte at leve op til dette krav (Prætorius: 2008, s. 205).

Det at den stressramte socialrådgiver kan blive yderligere presset af en samfundsnorm der bygger på, at en hurtig tilbagevenden til de arbejdsvilkår der har medført at socialrådgiveren er blevet ramt af, og i nogle tilfælde sygemeldt med arbejdsrelateret stress, får mig til at reflektere over, at arbejdet med at skabe forandringer der kan forebygge at socialrådgivere bliver ramt af arbejdsrelateret stress, rækker langt ud over alene at forbedre socialrådgiverens arbejdsvilkår ved at ændre på misforholdet mellem krav og ressourcer. Det synes at kalde på en nytænkning og viden om hvad det vil sige at være ramt af arbejdsrelateret stress og hvilke alvorlige og indgribende konsekvenser det kan have for socialrådgivere der bliver ramt.

Jeg tænker endvidere at der skal ske en grundigere forberedelse af socialrådgiverstuderenes overgang til virkelighedens praksis. Thomas Milsted udtaler sig, i forbindelse med udgivelse af hans bog om stress, om nyuddannede socialrådgivere: *"De glæder sig til at bruge at bruge deres fagkundskaber og til at betyde noget for borgerne, men mange får et praksischock, fordi de ikke er forberedt på den virkelighed, de skal ud i"* (Socialrådgiveren, 01/23). For at sikre at kimen til meningstab i arbejdet som socialrådgiver, ikke allerede lægges under uddannelsen, mener jeg at man fra politisk side, må tage stilling til hvilke faglige kompetencer nyuddannede socialrådgiver skal have tilegnet sig, for at kunne leve op til, og imødekomme de faglige og etiske krav og forventninger der stilles dem i den moderne offentlige sektor.

10. Abstract

This thesis deals with social workers who are affected by work-related stress. Social workers are the second most stressed professional group in Denmark. This is shown by a comprehensive study carried out by the Danish Working Environment Authority, the final results of which were published in 2021. The study also shows that one in three social workers often or all the time experiences being stressed.

With the involvement of theorists such as Hartmut Rosa, Nadia U. Prætorius and Pelle Korsbæk Sørensen, the thesis examines the formulation of the problem: *"Why do social workers lose job satisfaction and resonance in their working life, burn out and are affected by work-related stress?"* From the conclusion, it appears i.a. that burnout and work-related stress arise when social workers experience that their *"personal judgement"* has no authority in relation to *"the institutional judgement"*. And when the conditions for achieving recognition are unclear due to a lack of management direction, and limited time to reflect and collaborate on the development of holistic efforts. The acceleration and increased pace of social work is seen when the predominant focus is that efforts must be effective and short-term. In the collected empirical evidence, it has emerged several times that the social worker informants feel that the initiatives that are implemented do not make sense, as they are not adapted to the citizen's need for help and support. Thus, it leads to the experience of loss and resonance for the social worker informants when the social work they do does not make sense

It also appears from the conclusion that social workers can experience *"being affected on their professionalism and values"* when, within the given framework in the public sector, they have to compromise with their social expertise, holistic view and professional ethical principles. And at the same time make unrealistic promises about being able to prioritize, work efficiently and be robust enough to meet the expectations and demands. A condition which over time can cause social workers to develop moral and work-related stress.

Finally, it appears from the conclusion, that moral burnout and work-related stress can be caused by social workers not having the time and opportunity to process the emotional influences they are exposed to in social work, as well as respond relevantly and in time to stress symptoms. Social

workers may find it difficult to react in time when they experience symptoms of stress, not only because the workplace norm for what one must be able to withstand from emotional impressions and influences as a social worker, including how mentally robust one must be expected to be, as a social worker. It can also be difficult for social workers to react in time to stress symptoms, because the ability to judge what you can and cannot say no to, is reduced as the stress symptoms develop, you lose contact with yourself and your own judgement.

It is concluded in this context that social workers often find themselves in "double bind" situations, which arise as a consequence of the mismatch between demands and resources, and which mean that social workers often have to do the work half-heartedly and unsatisfactorily for themselves, in order not to succumb and be affected by work-related stress. As a result of these "double bind" situations, social workers struggle to create balance and a sustainable working life. The struggle to achieve balance emerges in the collected empirical evidence as being exhausting and grueling, and days when it is possible to achieve balance are followed by days when the imbalance reigns again. According to Prætorius, this is because double-binding situations are impossible to find solutions for.

11. Litteraturliste

- Dansk Socialrådgiverforening (*Socialrådgiveren 03/23*) "*Mit hadeord: vilkår*". (Udgivet 23/5-23).
- Dansk Socialrådgiverforening (*Socialrådgiveren 05/22*), "*Socialrådgiverne er den anden mest stressede faggruppe*". (Udgivet d.14/9-22).
- Dansk Socialrådgiverforening (*Socialrådgiveren 06/22*), "*Mangel på socialrådgivere er en massiv udfordring*". (Udgivet d.4/10-22).
- Dansk Socialrådgiverforening (2018) "*Socialrådgivernes psykiske arbejdsmiljø – Stress arbejdspress og muligheden for at levere kvalitet i arbejdet*". Udgivet 23/11-18.
- Dansk Socialrådgiverforenings hjemmeside tilgået d.6/5.2023 [DS' Professionsetik - Dansk Socialrådgiverforening \(socialraadgiverne.dk\)](https://socialraadgiverne.dk)
- COWI Rapport udarbejdet på vegne af Dansk Socialrådgiverforening på baggrund af Arbejdstilsynets rapport (2012-2018) "*National overvågning af arbejdsmiljøet blandt lønmodtagere*" (Udgivet 2021).
- Ekmann, Susanne: (2022) "*Giftig gæld og udpint velfærd*". Hans Reitzels forlag.
- Ejrnæs, Morten & Guldager, Jens: (2008) "*Helhedssyn og forklaring*". Akademisk Forlag
- Thorsted, Ann Charlotte & Hansen, Thorbjørn, Fin: (2022) "*At tænke med hjertet*". Forlag Klim.
- Hasenfeld, Yeheskel (2003) "*Mennesket som råstof – borgerservicerende organisationer i moderne samfund*". Forlaget Klim
- Egelund, Tine & Hillgaard, Lis: (1996) "*Socialrådgivning og Socialbehandling*". Forlaget Socialpædagogisk Bibliotek
- Honneth, Axel: (2003) "*Den individuelle friheds patologier*" I Rasmus Willig (red.): *Behovet for anerkendelse - en tekstsamling*. København. Hans Reitzels Forlag
- Honneth, Axel: (2003) "*Den individuelle friheds patologier*" I Rasmus Willig (red.): *Behovet for anerkendelse - en tekstsamling*. København. Hans Reitzels Forlag.
- Bo, Galvind, Inger & Hviid, Jacobsen, Michael: (2017) "*Følelsernes sociologi*". Hans Reitzels forlag.

- Høilund, Peter & Juul, Søren (2015): *"Anerkendelse og dømmekraft i socialt arbejde"*. Hans Reitzels forlag.
- Kongsgaard, Tøfting, Leif: (2022) *"Faglig refleksiv praksis"*. Forlag: Aalborg Universitetsforlag.
- Järvinen, Margaretha & Mik-Meyer, Nanna (2017) *"Kvalitativ Analyse – Syv traditioner"*. Hans Reitzels forlag.
- Pedersen, Ove K. (2011) *"Konkurrence staten"*. Hans Reitzels forlag.
- Prætorius, Nadja U. (2008) *"Stress – det moderne traume"*. Nadja U. Prætorius og Psykologisk Forlag A/S.
- Prætorius, Nadja U. (2016) *"En verden til forskel"*. Forlaget Klim
- Rosa, Hartmut: (2020) *"Det ukontrollerbare"*. Forlag: Residenz Verlag GmbH, Salzburg -Wien.
- Rosa, Hartmut: (2014). *"Fremmedgørelse og acceleration"* Hans Reitzels Forlag.
- Sørensen, Korsbæk, Pelle: (2015) *"Moralsk stress – En arbejdslivsanalyse af psykisk arbejdsmiljø, deltagelse og retfærdiggørelsesprocesser blandt højtuddannede vidensarbejdere i Danmark"*. Phd - afhandling af Pelle Korsbæk Sørensen, Roskilde universitet, Institut for Samfund og Globalisering.
- Kjempff, Marie & Schousgaard, Søren (d.9. november 2022), *"Hver fjerde forlader jobbet"* Artikel i TV2 – Kosmopol.
- Brinkmann, Svend & Tanggaard, Lene (2020), *"Kvalitative metoder – en grundbog"*. Forlag: Hans Reitzels forlag.