

En undersøgelse af forklaringer på stress blandt socialrådgivere i Danmark.

Speciale, 1. august 2023

Studerende: Line Stabell Petersen

Studienummer: 20202752

Vejleder: Søren Rudbæk Juul

Antal anslag: 113.233

Specialet er udarbejdet efter et gruppesplit.

ABSTRACT:

In this thesis I am curious about the link between stress and the social worker profession in Denmark.

I have interviewed five social workers, who all have municipal authority.

Using existential and critical theory to examine the work conditions to explore if there are any hidden and unspoken reasons for stress, that we haven't yet concluded.

I find that Danish social workers, who work in the public sector, must navigate a field of dehumanizing factors, that play a role in the high number of social workers with stress and overwhelm due to their work. It is the voices and the experiences from these social workers that the analysis and the conclusion is based upon.

Keywords: stress, humanity, reflection, meaning, alienation and acceleration, social work ethics, moral responsibility.

*Dedikeret til de uendelig mange muligheder vi har for at blive klogere og lære af hinanden.
Til Eva, vores datter, der vokser i min mave imens dette speciale er udarbejdet og har været en
meget tålmodig specialemakker.*

August, 2023

INDHOLDFORTEGNELSE:

INTRODUKTION:	6
<i>Socialrådgivere i Danmark og deres arbejdsvilkår / De danske undersøgelser.</i>	6
<i>Litteratur på området og min placering.</i>	7
<i>Moralsk stress og eksistentielle grundvilkår for mennesket.</i>	9
<i>Opsummering.</i>	10
PROBLEMFOMULERING.	11
KAPITEL 1: Eksistentielle og menneskelige grundvilkår som teoretisk ramme.....	12
<i>Socialrådgiverens refleksion, dømmekraft, ytringsfrihed og etik.</i>	15
<i>Dømmekraft som en del af socialrådgiverens refleksion.</i>	15
<i>Moralsk stress.</i>	16
KAPITEL 2: METODE	17
<i>Adgang til forskningsfeltet.</i>	17
<i>Informanter</i>	18
<i>Videnskabsteori.</i>	19
<i>Interviewet som metode til dataindsamling.</i>	19
<i>Interviewsituationen</i>	20
INTERVIEWGUIDE	21
<i>Arbejdsprocessen.</i>	24
KAPITEL 3: ANALYSE.....	25
At arbejde med mennesker og efterlyse plads til menneskelighed.	25
<i>Dehumaniserende rammer / arbejdsvilkår.</i>	26
<i>Opsummering på de dehumaniserende rammer/arbejdsvilkår.</i>	32
At stoppe op for at passe på menneskeligheden, refleksion og faglig udvikling.	34
<i>At stoppe op.</i>	36
<i>Hvorfor stopper vi så ikke op.</i>	38
<i>Opsummering på "At stoppe op for at passe på menneskeligheden, refleksion og faglig udvikling".</i>	39
Stress – fremmedgørelse og tab af mening/resonans.....	40
<i>Rejsen imod fremmedgørelse og stress.</i>	41

<i>Opsummering af stress – fremmedgørelse og tab af mening/resonans:</i>	43
<i>Det eksistentielle udgangspunkt og de menneskelige grundvilkår.</i>	43
PERSPEKTIVERING:	46
<i>Et opgør med tids- og vækstregimet?</i>	46
<i>En ny kulturkamp - om menneskets tankeverden?</i>	48
<i>Den nye tid – et paradigmeskifte?</i>	49
KONKLUSION:	51
Litteratur:	52

INTRODUKTION:

Dette speciale har fokus på danske socialrådgivere, som er den anden mest stressramte faggruppe i Danmark (Arbejdstilsynet, 2018). Interessen udspringer af en generel undren over at en faggruppe med en vigtig funktion i udførelsen og varetagelsen af velfærdsarbejdet i Danmark har arbejdsvilkår, der placerer faggruppen på en andenplads ift. stress. Socialrådgivere har til opgave at tage sig af samfundets mest udsatte borgere, men er på samme tid selv en af de mest udsatte faggrupper, hvis vi kigger på arbejdsmiljø og stress. Specialet er en undersøgelse af hvilke faktorer i socialrådgiverens arbejdsliv, der giver de høje stresstal, som er oversete eller ubesøgte i den nuværende forskning og forståelse af området.

Socialrådgivere i Danmark og deres arbejdsvilkår / De danske undersøgelser.

Arbejdstilsynet har i årene 2012 -2018 udarbejdet en rapport med titlen ”National overvågning af arbejdsmiljøet blandt lønmodtagere” (Arbejdstilsynet, 2018), som er en undersøgelse af danske lønmodtageres psykiske arbejdsmiljø. I denne undersøgelse er datagrundlaget 38 brancher i dansk erhvervsliv, der har besvaret spørgeskemaer omkring arbejdsmiljø. Undersøgelsen er besvaret af 30.000 danske lønmodtagere og konkluderer at socialrådgivere er den anden mest stressramte faggruppe i Danmark. I denne undersøgelse er det særligt to faktorer, der afgør at socialrådgiverne lander på en andenplads; arbejdsmængde og arbejdspress, hvilket gør at kvaliteten af socialrådgiverens arbejde forringes og dermed skaber en oplevelse af at udføre sit arbejde utilfredsstillende (ibid).

En anden dansk undersøgelse er ”Socialrådgiverens psykiske arbejdsmiljø – stress, arbejdspress og muligheden for at levere kvalitet i arbejdet”, som er udarbejdet af COWI for Dansk Socialrådgiverforening i 2018. Denne undersøgelse påviser også at socialrådgiverne er særligt udfordret i forhold til deres arbejdsmængde, unødvendige arbejdsopgaver, følelsesmæssige krav i arbejdet, manglende social støtte fra leder, problematisk ledelseskvalitet, samt trusler fra borgere (COWI, s. 8, 2018). Begge undersøgelser af socialrådgiverens arbejdsmiljø er foretaget ved hjælp af spørgeskemaundersøgelser, der bearbejdes statistisk. Jeg er nysgerrighed på og forholder mig kritisk til i hvor høj grad, der i bearbejdelsen af svarerne er vurderet og taget højde for at der hos stressramte mennesker kan være en forsvarsmekanisme, der beskytter den enkelte og i så fald vil udfordre evnen til at erkende sin situation og dermed påvirke svarene og dermed resultatet.

En anden pointe jeg mener er væsentlig at fremhæve ift. til førnævnte arbejdsvilkårsundersøgelser, er hvordan den enkelte medarbejders loyalitet eller frygt for at svarene kan have negativ konsekvens for ens arbejdsliv kan påvirke hvad man svarer. En metode-udfordring i forbindelse med spørgeskemaundersøgelser kan være at der ikke er mulighed for at folde de enkelte socialrådgiveres svar ud og dermed få adgang til nuancer og forståelser, der ikke kan passes ind i et spørgeskema og bearbejdelsen heraf og kan risikere at give et forenklet syn på meget komplekse årsagssammenhænge ift. hvorfor socialrådgivere bliver stressede af deres arbejde. Derudover afhænger svarene i høj grad af de spørgsmål, der stilles i spørgeskemaerne.

Det jeg tager med fra undersøgelserne ift. specialet, er at socialrådgivere er pressede ift. arbejdsmængde, tidspres og dermed ift. kvaliteten af det arbejde de udfører og høje følelsesmæssige krav i arbejdet. Der svares ikke på hvorfor netop disse faktorer giver stress og der er heller ikke taget stilling til hvordan stress kan forstås eller behandles. Jeg forholder mig derfor nysgerrigt til dette, hvilket jeg uddyber i næste afsnit.

Litteratur på området og min placering.

Det er min opfattelse at der i stress-litteraturen ikke er enighed om hvordan stress skal defineres og dermed årsagsforklares. Det er også min opfattelse at en størstedel af den eksisterende litteratur omkring stress, fokuserer på årsagsforklaringer, der enten tager afsæt i en biologisk forståelse af stress, altså hvordan vores nervesystem reagerer i en tilstand af overbelastning/stress¹ og/eller stress som noget, der knytter sig til individet, med udgangspunkt i hvordan individet forholder sig til overbelastning og dermed individets egen evne til at forholde sig til disse ydre belastninger. Denne forståelse af stress afspejles bl.a. i Sundhedsstyrelsens definition på stress:

”Stress defineres som en tilstand karakteriseret ved anspændthed og ulyst hos den enkelte. Stress er en reaktion på ydre fysisk eller psykisk belastning og er altså ikke en sygdom. Omfanget af stress-reaktionen afhænger af, i hvor høj grad belastningen opfattes som truende sammenholdt med de ressourcer, man oplever at have til rådighed til at tackle situationen. Stress opstår derfor typisk, når du står overfor større udfordringer i arbejdslivet eller privatlivet. Der skelnes mellem

¹ Se evt. Hans Selyes forsøg og forskning, som meget af denne tilgang er inspireret af. Uddybes ikke i specialet, men inddrages for at åbne op for hvor komplekst og undersøgt et fænomen stress er.

kortvarig og langvarig stress. Kortvarig stress er ikke skadeligt, men stress over en længere periode kan gøre dig alvorligt syg”.

Sundhedsstyrelsen, 2022

Det fremgår af ovenstående at fokus hos Sundhedsstyrelsens stressdefinition er på hvordan ydre belastninger opfattes af individet, ”sammenholdt med de ressourcer man oplever at have til rådighed til at tackle situationen”. På samme tid skriver Sundhedsstyrelsen at stress ikke er en sygdom, men konkluderer dog at længerevarende stress kan gøre dig alvorligt syg.

WHO har en lignende definition på stress:

“Stress can be defined as a state of worry or mental tension caused by a difficult situation. Stress is a natural human response that prompts us to address challenges and threats in our lives. Everyone experiences stress to some degree. The way we respond to stress, however, makes a big difference to our overall well-being”

World Health Organization, februar 2023

Stress bliver i det fremlagte forklaret som en tilstand, hvis alvorlighed er afhængig af individets reaktion og de ressourcer individet har til rådighed. WHO fremhæver desuden at individets måde at respondere på stress er afgørende for det generelle velvære man føler. Altså vores eget ansvar ifølge WHO.

Jeg mener at Sundhedsstyrelsen og WHO’s definition af stress er forsimplet og passer ind i en moderne samfundsforståelse af mennesket, hvor man er sin egen lykkes smed og dermed er ens velvære også ens eget ansvar. Er du ikke sund og rask er det en defekt ved dig som menneske, for du har jo et frit valg og du kan vælge at forholde dig anderledes til dine vilkår.

Det forholder jeg mig kritisk til og dermed antager specialet et kritisk og normativt udgangspunkt, hvor fokus vil være på en forståelse af stress, fra et perspektiv, der ser et løsrevet individ som en illusion og som understreger menneskets forbundethed med hinanden og tror på at vi grundlæggende formes i samspil med hinanden: ”aldrig givet et isoleret jeg uden de andre” (Heidegger, 2007).

I dette speciale er vinklen derfor en anden. Specialet forholder sig kritisk til det høje antal af socialrådgivere, der får stress af deres arbejde. Kan stress hos socialrådgivere forklares ud fra et eksistentielt og kritisk perspektiv, som undersøger hvordan ændrede samfundsforhold og dermed ændrede eksistensmuligheder kan medvirke til at forårsage stress hos socialrådgivere?

Det er min grundantagelse at en eksistentiel tilgang til at forstå stress kan bidrage til en forståelse af hvordan socialrådgiverne *oplever* stress og kan samtidig give en indsigt i strukturelle og samfundsmæssige årsager, der uundgåeligt påvirker socialrådgiverne i deres arbejde.

Jeg forstår det eksistentielle perspektiv som en normativ forståelse af mennesket, der er formet af nogle grundvilkår og indlejret i en verden, hvor mennesket påvirkes af samfundsmæssige belastninger, der kan gøre mennesker sårbare eller skabe undertrykkelse og er i denne forståelse teoretisk inspireret af kritisk teori, herunder Mette Vesterager, Pelle Korsbæk, Søren Juul, Hartmut Rosa og Nadja U. Prætorius.

Moralsk stress og eksistentielle grundvilkår for mennesket.

Eksistentielle årsagsforklaringer på stress er ikke en tematik, der er foretaget megen forskning i ift. socialrådgivere². Men vi kan til gengæld rette blikket imod sygeplejersker og begrebet "*moralsk stress*", hvor man allerede i England i 1999 dokumenterede en sammenhæng mellem moralsk stress og udbrændthed/stress blandt sygeplejersker³. Det samme resultat viste en New Zealandsk undersøgelse i 2014 fra University of Victoria, hvor der blev dokumenteret en sammenhæng mellem det "*etiske klima*" og *moralsk stress* blandt sygeplejersker (Woods, 2014). Begrebet *moralsk stress* er derfor opstået indenfor forskning i sygepleje.

I Danmark er begrebet blevet anvendt af Pelle Korsbæk i hans Ph.D afhandling, hvor han undersøger moralsk stress blandt højtuddannede videns arbejdere. Moralsk stress blev defineret som en specifik stressfaktor, der udløses når en sygeplejerske er bevidst om en moralsk rigtig fremgangsmåde, men forhindres pga. organisatoriske rammer og struktur" (Association of Womens Health, Obstetric and Neonatal Nurses, 1993) I dag bruges begrebet mere specifikt om dét at afholde sig fra at kritisere særligt vanskelige vilkår pga. frygt for repressalier.

² Det er ikke lykkedes mig at finde dansk forskning, der beskæftiger sig med dette. Desuden har tidsrammen og vilkårene betydet at jeg ikke har kunne foretage et større litteraturstudie.

³ International Journal of Nursing Practice, marts 1999, se litteraturliste for link.

Begrebet er interessant ift. det kritiske og eksistentielle perspektiv, fordi det forholder sig til hvordan den enkelte *oplever de strukturelle rammer*, det er underlagt og er en del af og fjerner derfor fokus fra hvilke ressourcer individets har til rådighed ift. at mestre sine omgivelser. Ift. specialets fokus er denne vinkel interessant for handler den høje fremkomst af stress blandt socialrådgivere også om *moralsk stress*? At socialrådgiverne påvirkes af ”det etiske klima”, der opstår pga. arbejdsvilkårene og dermed handler det mindre om hvordan socialrådgiverne mestrer de høje sagstal og det store tidspres, men om hvordan vilkårene de indgår i undertrykker menneskelige grundvilkår?

I sin bog ”Stress – det moderne traume” fremhæver Nadja U. Prætorius at de offentligt ansatte, hun har været i kontakt med igennem sin forskning eller sin psykolog praksis, har tilfælles at føle sig *fremmedgjorte*, som følge af ”*arbejdsrelateret ydrestyret dehumanisering*” (Prætorius, 2007). Prætorius fremhæver *meningstab*, som en afgørende belastningsfaktor i udviklingen af stress på arbejdet. Derudover fremhæver hun, ligesom Vesterager, at forskningsobjektet ”det stressramte menneske” indenfor konstruktivistisk forskning ikke får mulighed for at sætte sig ud over vilkårene i den konstruktivistiske virkelighedsdiskurs (Prætorius, 2007, s. 14). Prætorius mener at mennesket rummer nogle grundforudsætninger, der skal medtages i forskningen, som muliggør en eksistentiel oplevelse af at være og handle som menneske, ”*nemlig menneskers mulighed for refleksion, indsigt og (selv)erkendelse*” (ibid).

Opsummering.

Specialet har en interesse i at komme væk fra individualiseringen og moderne årsagsforklaringer på stress, der i høj grad synes at placere fuldt ansvar for livets lykke eller det modsatte hos individet.

Specialet ønsker at rykke ved opfattelsen af at individet er afskåret fra helheden og forholder sig kritisk til en kultur, hvor mennesket lærer at mestre stress, enten hos ”stress-coaches” eller i stress-mestringsforløb. Den type samfund, hvor der er behov for at vi i hverdagen lærer at stress-reducere pga. den måde vores samfund er indrettet på er muligvis, i et større perspektiv, det der gør så mange mennesker stressede. Drevet af en kritisk undren er det derfor interessant at undersøge om der kan være tale om eksistentielle årsager, som ”*moralsk stress*” eller *umenneskeliggørende arbejdsvilkår*, når så mange socialrådgivere bliver syge af stress på deres arbejde.

PROBLEMFORMULERING.

Med udgangspunkt i en kritisk tilgang til forståelsen af stress, ønsker jeg at undersøge min grundantagelse nærmere, at der i forståelsen og forklaringen på hvorfor så mange socialrådgivere bliver syge af stress, mangler et mere menneskeligt og eksistentielt blik og derfor er specialets problemformulering:

Jeg vil undersøge om socialrådgivernes selvforståelse af stress og arbejdsvilkår rummer refleksioner omkring eksistentielle værdier, fremmedgørelse og tab af mening.

KAPITEL 1: Eksistentielle og menneskelige grundvilkår som teoretisk ramme⁴.

Der er intet nyt eller banebrydende ved at forske i eller læse om arbejdsrelateret stress og socialrådgivere, der er et utal af bøger, artikler og mange undersøgelser, der konkluderer at socialrådgivere er stressede. Ofte har disse undersøgelser et fokus på manifestationen af stress hos *individet* og ikke på årsagerne til stress, som kan findes i ændrede samfundsforhold og dermed ændrede *eksistensmuligheder* for mennesket (Vesterager, 2019, s. 12). Som allerede fremlagt antager dette speciale et eksistentielt og kritisk standpunkt i forståelsen af stress blandt socialrådgivere og er bl.a. teoretisk inspireret af filosof Mette Vesterager:

”Stress skyldes, at vores eksistensmuligheder er under hastige forandringer. Særligt kan årsagen forstås igennem det heraf følgende paradoks, at uforudsigeligheden og uvisheden er stigende, samtidig med at vi i højere grad afkræves vished, ofte gennem rationelle og umenneskeliggørende styringsmekanismer”

(Vesterager, 2019, s. 12)

Derudover er jeg teoretisk inspireret af lektor i klinisk psykologi og forsker Nadja Prætorius, som deler en lignende grundantagelse omkring stress som fænomen og forskningsgenstand. I sin bog ”Stress – det moderne traume” fremhæver hun at de offentligt ansatte, hun har været i kontakt med igennem sin forskning eller sin psykolog praksis, har tilfælles at føle sig *fremmedgjorte*, som følge af ”*arbejdsrelateret ydrestyret dehumanisering*” (Prætorius, 2007). Prætorius fremhæver *meningstab*, som en afgørende belastningsfaktor i udviklingen af stress på arbejdet. Derudover fremhæver hun, ligesom Vesterager, at forskningsobjektet ”det stressramte menneske” indenfor konstruktivistisk forskning ikke får mulighed for at sætte sig ud over vilkårene i den konstruktivistiske virkelighedsdiskurs (Prætorius, 2007, s. 14). Prætorius mener at mennesket rummer nogle grundforudsætninger, der skal medtages i forskningen, som muliggør en eksistentiel oplevelse af at være og handle som menneske, ”*nemlig menneskers mulighed for refleksion, indsigt og (selv)erkendelse*” (ibid). Nadja U. Prætorius har i årevis beskæftiget sig med traumatisk stress, både

⁴ Dele af dette afsnit er fra et tidligere udarbejdet speciale, som genbruges pga. valg af samme teori. Men pga. gruppesplit blev omtalte speciale ikke udarbejdet færdigt i et samarbejde, hvorfor der kan være mulighed for at tidligere specialemakker, har brugt samme tekst.

som adjunkt og lektor, men også som klinisk psykolog, hvor hun i praksis har haft klienter med stress diagnoser. Nadja U. Prætorius beskriver i bogen ”Stress – det moderne traume” sit første møde i 2001 med en klient, der af arbejdstilsynet har fået diagnosen arbejdsrelateret stress (Prætorius, 2007, s. 21). Indtil dette møde har Prætorius ikke hørt om arbejdsrelateret stress, men antallet af klienter, der bliver stressramte af at være ansat i det offentlige frontlinje vokser og det samme gør det antal af klienter Prætorius møder med arbejdsrelateret stress. På baggrund af dette beslutter Prætorius at undersøge nærmere, hvad det er for samfundsforhold, der kan være til grund for denne udvikling og hvorfor så mange mennesker bliver ramt af stress på arbejdspladsen (Prætorius, 2007). Prætorius er derfor optaget af det kultur- og værdiskifte og de samfundsændringer, der finder sted i udviklingen fra velfærdsstat til konkurrencestat i start 00’erne. Det neoliberale projekt, herunder moderne arbejdsorganisering og ledelse er derfor udgangspunktet for Prætorius’ analyser.

”Grundlæggende for Human Ressource Management” er forestillingen om at mennesker er ressourcer, der skal udvikles optimalt til brug for den moderne produktions -, konsum – og konkurrencesamfund.” (Prætorius, 2007, s. 72)

Vækstparadigmet og konkurrencesamfundet, mener Prætorius kommer til udtryk i borgernes bevidsthed på følgende måde:

- *At vi hidtil ikke har været gode nok.*
- *At vi MÅ blive bedre.*
- *At vi SKAL være de bedste i verden.*

Prætorius fremhæver desuden at et samfund, der ønsker at skabe maksimering af udbytte og sikre afsætning og forbrug har brug for mennesker, der er skolet holdningsmæssigt til dette og dermed udvikler sider af menneskets kapacitet, der antages at gøre mennesket egnet til dette. (Ibid)

”Mennesket, der er tilpasset denne vækstfilosofi, må primært være orienteret mod det, der foregår uden for sig selv og være fokuseret på at opnå resultater og goder. Herved negligeres det behov, mennesket har for at være til stede i livet og lære sig selv at kende i alle aspekter på godt og ondt. Det bliver ganske enkelt givet for lidt tid, rum og opmærksomhed”

(Prætorius, 2007, s. 73)

Prætorius fremhæver flere belastningsfaktorer, der gør mennesker syge af arbejdsrelateret stress bl.a. ”*arbejdsrelateret ydrestyret dehumanisering*”, som dækker over belastningsreaktioner, hos mennesker, der er stillet over for et overvældende pres og som fortrænger og afspalter sig følelsesmæssigt fra den belastende situation (Prætorius, 2007, s. 41). Prætorius beskriver at der er tale om en forsvarsmekanisme, som bliver udløst hos mennesker i krise. Denne forsvarsmekanisme har til opgave at beskytte mennesket mod oplevelser og indtryk, som mennesket ikke kan rumme.

”Selvom personen tilsyneladende klarer at gå på arbejde, er han eller hun stivnet i højstresstilstanden og herved til en vis grad fremmedgjort og afspaltet fra kvaliteter og ressourcer, der sædvanligvis karakterer vedkommende”

(Prætorius, 2007, s. 42)

Prætorius beskriver at det kan være svært at opdage denne tilstand, da man kan virke upåvirket af situationen og ikke selv føle at der er noget galt, men Prætorius fremhæver dog at det er på lånt tid. Denne tilstand kan udvikle sig til depression og et evt. stresssammenbrud. (Prætorius, 2007, s. 42)

Accelerationssamfundet og fremmedgørelse.

Den tyske sociolog Hartmut Rosa benytter sig, som Nadja Prætorius⁵ også af begrebet *fremmedgørelse* og taler om et *accelerationssamfund*, hvor mennesket skal løbe hurtigere og hurtigere for at blive stående samme sted. Det der karakteriserer nutidens samfund ifølge Rosa er øget livstempo og tidsmangel (Rosa, 2014). Rosa mener ikke at vi kan forstå anerkendelsesbetingelserne uden at have blik for accelerationens betydning i højhastighedssamfundet (Rosa, 2014). Det centrale for Rosas teori er tid og kritikken af tidsstrukturer – Rosa nævner forskellige typer af acceleration: *den teknologiske, den sociale og livstempoet*, men uddybes ikke i specialet. Rosa mener at det er en konkurrencelogik, der er den centrale drivkraft i den sociale acceleration og vi møder den i uddannelsessystemet, i arbejdslivet og i hverdagslivet, hvor den tager form som en konkurrence om status og om at skille sig ud (Rosa, 2014, s. 36).

Ifølge Rosa hænger konkurrence og acceleration sammen og tvinger mennesket til at være i konstant bevægelse, mennesket er fanget i et roterende hamsterhjul (ibid, s. 38). Det resulterer i fremmedgørelse, fordi mennesket udfører handlinger, der ikke giver resonans, hvilket fører til

⁵ Og mange andre, bl.a. Marx, som ikke medtages eller redegøres for i dette speciale.

meningstab. Meningen i mennesket liv erstattes af en retnings løs og hektisk forandring, der gør det svært for mennesket at fordybe sig eller identificere sig med nogen eller noget (ibid)

Socialrådgiverens refleksion, dømmekraft, ytringsfrihed og etik

Nadja Prætorius fremhæver at det der adskiller os fra andre levende væsener, er vores evne til at reflektere over vores handlinger og dermed have mulighed for at udvikle os (Prætorius:2007).

I den sammenhæng er Leif T. Kongsgaard interessant, da han i sin Ph.d.-afhandling ”Faglig Refleksiv Praksis” har forsket i frontlinjemedarbejdernes mulighed, evne til og kultur og organisatoriske betingelser for at reflektere. Han beskriver at hele grundtanken med at arbejde med ”vilde problemer” ikke bare er at implementere én løsning, eller én centraliseret beslutning om hvad man skal gøre. Man har som frontlinjemedarbejder brug for at tænke sig om, og reflektere med sine kollegaer, inden man kan beslutte hvordan man bedst imødekommer og tilpasser den rette indsats, borgerens behov. Man har brug for at blive udfordret og forholde sig kritisk, så man ikke reproducerer dårlige vaner og standardløsninger. Man har brug for at tage fejl i sin analyse af hvad problemet er, men også ved hjælp af refleksionen at finde ud af hvor det vil være et godt sted at starte, i de ofte meget komplekse sager. Kongsgaard mener således ikke at det kun handler om misforholdet mellem ressourcer og krav. Det handler også om frihed overfor kontrol. Med dette mener han frihed til at reflektere og handle på baggrund af refleksionerne, fremfor at følge en retning og plan som embedsmænd, statistikere og økonomer har udarbejdet og som er praksisfjern og derfor ikke virker. Frontlinjemedarbejdere er optaget af at gøre en forskel og det er derfor forbundet med meningstab at skulle udføre socialt arbejde der ikke virker. (Kongsgaard: 2022)

Dømmekraft som en del af socialrådgiverens refleksion.

I bogen ”Anerkendelse og dømmekraft i socialt arbejde” beskriver Peter Høilund og Søren Juul begreberne ”Personlig, institutionel og social dømmekraft”. (Høilund og Juul: 2015, s. 60-63) Det betyder at socialrådgiveren aldrig kan betragtes som at kunne handle frit, men altid vil være underlagt det ”sandhedsregime” der hersker i organisationen. Dette ”sandhedsregime” fortæller socialrådgiveren hvad der er det rigtige at tænke og gøre og socialrådgiverens primære funktion er at være repræsentant for systemet, som gennem de givne styringsredskaber skal dokumentere arbejdet med borgeren. (Høilund og Juul: 2015, s. 60 og 61) De tre former for dømmekraft, som Høilund og Juul definerer, adskiller sig fra Foucault ved at være hermeneutiske begreber, som åbner muligheden

for at socialrådgiveren kan forholde sig kritisk til det herskende "sandhedsregime" i organisationen. "Den personlige dømmekraft" er den måde hvorpå man udtrykker sin vurderinger og anskuelser og den måde man som menneske med afsæt i livserfaringer, arv og miljø, tager stilling i en given kontekst. Den personlige dømmekraft påvirkes forskelligt fra person til person, afhængig af hvor bevidst og opmærksom man er på den institutionelle dømmekraft der hersker i organisation man socialiseres ind i. Men Høilund og Juul hævder at der er en del af socialiseringen man ikke selv er herre over, og man vil mere eller mindre ubevidst, overtage organisationens faglige normer, fortællinger, rutiner og traditioner, om man vil det eller ej. Dømmekraften man trækker på, er således ikke alene ens egen, men også "den institutionelle dømmekraft" som definerer de værdier der hersker i institutionens måde at forstå og løse problemer på. (Høilund og Juul: s.62) "Den sociale dømmekraft" udgør en afvejning af borgerens livsfortælling og egen problemforståelse, institutionens fortælling og socialarbejderens fortælling. Høilund og Juul påpeger at der i det sociale arbejde kan opstå kontroverser, her finder vi begrebet krydspres mere anvendeligt, i beskrivelsen af det dilemma socialrådgiveren kan opleve når det ikke er muligt at foretage en vurdering der giver anerkendelse fra både borgeren og institutionen, og som stemmer overens med socialrådgiverens indsigt og forståelse, værdier, viden og socialfaglighed. (Høilund og Juul:2015, s. 63)

Moralsk stress.

I forlængelse af dømmekraftbegrebet er det interessant at se på begrebet moralsk stress. I sin Ph.d.-afhandling skriver Pelle Korsbæk om "moralsk stress" som defineres som "en tilstand, som medarbejdere oplever, når de ikke kan handle ud fra deres egne moralske fordringer." (Korsbæk:2015, s.3) Han påpeger bl.a. at ytringsfriheden i forhold til at udtale sig på baggrund af sin specialviden, og mulighederne for at reagere på kritisable forhold på baggrund af sin specialviden, er for snæver på en arbejdsplads. Og et af afhandlingens afgørende fund er, at: "der er en statistisk signifikant sammenhæng mellem det, at holde viden om kritisable forhold tilbage på grund af frygt for repressalier, og negativ stressbelastning." (Korsbæk: 2015, s. 272) Ligeledes beskrives det hvordan man som medarbejder ved at gøre brug af sin stemme, kan opløse den stressspiral som selvcensuren sætter i gang.

KAPITEL 2: METODE

Specialet er et kvalitativt interview-studie af danske socialrådgiveres arbejdsvilkår med fokus på den høje fremkomst af stress og eksistentielle forklaringer herpå. Jeg er som nævnt interesseret i hvordan socialrådgiverne oplever deres arbejdsliv ud fra et kritisk og eksistentielt perspektiv, hvilket jeg kan få adgang til via interview. Interviewet er oplagt dataindsamlingsmetode, da det giver adgang til de adspurgte socialrådgiverens tanker, refleksioner, oplevelser og følelser, som f.eks. en spørgeskemaundersøgelse ikke kan indfange på samme måde.

Jeg vil gennemgå specialets metodiske greb for at skabe tydelighed ift. hvordan det empiriske grundlag for undersøgelsen er skabt. Derudover vil jeg redegøre for min analysestrategi; hvordan empirien er bearbejdet, for igen at tydeliggøre hvordan analysens konklusioner er kommet til verden. Jeg vil starte med at præsentere undersøgelsens informanter.

Adgang til forskningsfeltet.

Undersøgelsens empiriske grundlag er semistrukturerede kvalitative interviews med fem socialrådgivere i alderen 30-67 år. Udvælgelsen af informanter har været udfordret af at de fleste er på vej på sommerferie imens dette speciale skrives pga. tidligere gruppesplit og dermed udskydelse af arbejdsproces.

Informanterne er fundet igennem netværk og mit netværks netværk. Det har udover begrænsning på antal af informanter, været let adgang. Jeg har ringede til min kontakt, som jeg har kendskab til fra en fælles kontakt, men ellers ikke kender personligt. Hun kontaktede derfra sit netværk, da hun stadig er aktiv socialrådgiver og derfor har lettere adgang til feltet. Derfra blev jeg kontaktet af interesserede socialrådgivere, som havde brug for at få konkretiseret hvad deres rolle præcis er og hvad jeg gerne ville tale med dem om. Alle har været åbne overfor specialets problemstilling og gerne har ville bidrage.

De er allesammen kvinder og har mellem 10 – 26 års erfaring med socialrådgiverfaget og kan derfor bidrage til undersøgelsen ved at kende den verden, der undersøges igennem deres arbejdsliv/praksis. Jeg har fundet informanterne gennem en personlig relation, en proces, der kaldes snebold-metoden, hvor den ene informant, har fundet de andre informanter via sit arbejdsnetværk.

Alle interviews er afholdt online grundet forskellige praktiske årsager; nogle af informanterne bor på Fyn og andre havde for travlt til at kunne mødes fysisk pga. sommerferie.

Hvis tidsrammen havde været en anden, havde det været optimalt at afholde flere interviews for at få adgang til flere stemmer. Det er selvfølgelig en begrænsende faktor at undersøgelsen ikke har flere informanter at bygge det empiriske grundlag på. Jeg har overvejet antallet af interviews i undersøgelsen og er bevidst om hvor generelt et billede, det er muligt at beskrive og indfange, når undersøgelsen bygger på fem interviewpersoners livsverden. I en anden kontekst og tidsramme ville det være optimalt med flere interviews og dermed give større indblik i socialrådgivernes livsverden og erfaringer. Især pga. det lave antal af interviews i undersøgelsen, har jeg haft fokus på beskrivende interviews

Det kunne derudover også have været interessant med et fokusgruppe interview, hvor de interviewede socialrådgivere blev samlet og fælles kunne reflektere over temaer fra interview-guiden. Jeg har en hypotese om at kunne få adgang til viden, der ellers ikke ville udfoldes, da jeg tror socialrådgivernes delte erfaringer i en gruppe, vil få refleksioner frem, som ellers kan være skjult for den enkelte.

I en større undersøgelse kunne det være interessant at inddrage andre stemmer end aktørperspektivet/socialrådgiverens stemme, for at åbne problemstillingen endnu mere op, give variation og åbne for komparative muligheder i analysen. Det kunne f.eks. ift. specialets problemstilling være en repræsentant fra fagbevægelsen eller kommunal ledelse, hvilket jeg forestiller mig kunne give analysen og dermed konklusionen en bredere forståelsesramme.

Informanter

Alle informanter er informeret om at de er anonyme og har givet mundtligt samtykke til at deres interviews må anvendes i udarbejdelsen af specialet og er informeret om at de til enhver tid kan trække dette samtykke tilbage. Alle fem informanter var indforstået hermed og blev også informeret om muligheden for at trække udtalelser tilbage efter interviewet, hvis de kom i tanke om en udtalelse de ikke vil have jeg bruger. Alle er informeret om at interviewet blev optaget på min telefon og at de ville blive slettet efter endt eksamen. Det samme er gældende ift. transskribering, de blev alle informeret om at jeg transskriberede interviewene.

Informanterne omtales som Socialrådgiver 1-5 i analysen, identiteten bag nummereringen er det kun mig, der har kendskab til. Ingen informanter ønskede at godkende citater inden brug i specialet, dog udtrykte et par stykker et ønske om at læse specialet når udarbejdet og færdigt.

Jeg har ikke haft andre etiske overvejelser omkring informanterne end ovenstående.

Videnskabsteori.

Jeg har fra starten af specialeprocessen været styret af teoretiske grundantagelser ift. problemstillingen og har haft en teoretisk forforståelse af stress som fænomen blandt socialrådgivere. Derfor vil jeg benytte mig af en hermeneutisk tilgang til at besvare specialets problemformulering. Jeg tror at en hermeneutisk metode vil understøtte og udfordre de grundantagelser og fordomme jeg har som forsker omkring feltet, i det jeg får mulighed for igennem interviewene, dialogisk at møde en anden oplevelses-verden end min egen og dermed fortolke en ny forståelse frem igennem det empiriske materiale.

Specialet har et relationelt/interaktionistisk udgangspunkt i det empirien fortolkes ud fra en forståelse af at menneskets væren-i-verden er afhængig af andres menneskers og at det er via relationer vi kan se os selv. Mennesket er ikke tidløst og kan ikke opleve verden neutralt og derfor vil min forforståelse være central igennem specialet og i samspillet mellem empiri og analyse. (Juul & Pedersen: 2012, s. 399-430). Jeg er bevidst om at fortolkningen af empirien vil være en uendelig proces, grundet den hermeneutiske cirkels uendelighed og at fortolkningen indgår i en konkurrence af alverdens fortolkningsmuligheder (ibid).

Interviewet som metode til dataindsamling.

Det var oplagt at vælge interview som dataindsamlingsmetode, da jeg vil undersøge socialrådgiverens stemme i forståelsen af stress, hvilket jeg kan få adgang til i et interview.

Derfor er undersøgelsens empiriske grundlag kvalitative interviews med socialrådgivere. Målet er at via samtalen med socialrådgiverne at opnå ny viden og forståelse af deres oplevelse af stressfænomenet gennem de personlige erfaringer socialrådgiverne hver især har fra deres arbejdsliv.

Undersøgelsens genstandsfelt er derfor socialrådgivernes følelser, tanker, erfaringer og oplevelser. Som Bolette Christensen skriver i sin bog *"det er interviewpersonen, der er den bedrevidende, ikke interviewer/forskeren"* (Christensen, 1994, s. 5), hvilket har været afgørende for valg af interview

som metode til besvarelse af problemformulering og et opmærksomhedspunkt fra min side, da jeg selv er socialrådgiver. Interviewet er valgt som metode, ud fra en forståelse og overvejelse af at det kvalitative interviews styrke, er at det kan give adgang til interviewpersonens erfaringer, og derfor understøtter forskningsinteressen ift. at få adgang til socialrådgivernes selvrapporterede erfaringer og subjektive oplevelse af deres arbejdsvilkår (Christensen, 1994).

Interviewsituationen

Selvom alle informanter i forvejen vidste hvad interviewet skulle handle om, indledte jeg hvert interview med en præsentation af problemstillingen for at rammesætte interviewet. Her fortalte jeg at jeg er interesseret i en samtale om deres arbejdsliv som socialrådgivere, med fokus på deres oplevelse/erfaringer ift. stress fra et eksistentielt perspektiv. Jeg er usikker på om dette har haft betydning for de svar jeg har fået, men jeg kan se at alle socialrådgivere i interviewene har et fokus på hvordan rammerne gør at de føler sig mindre som mennesker. Jeg gentog processen omkring samtykke og andre praktiske forhold, som var relevante, såsom at jeg optager, vil transskribere og at det vil blive opbevaret "et sikkert sted" indtil endt eksamen.

Hvert interview blev indledt med at hver socialrådgiver præsenterede deres jobsituation og hvordan de trives i deres arbejdsliv, hvilket gav en god ramme for resten af interviewet og gav mig mulighed for at stille udbydende spørgsmål undervejs, hvis der opstod en åbning indtil temaer, jeg ønskede berørt ift. problemstillingen. Jeg fulgte ikke min interviewguide slavisk, men havde den med som støtte, i stedet var interviewene som en samtale, hvor socialrådgiveren kunne dele ud og beskrive sin erfaring og sine oplevelser. Selve undersøgelsen har haft en nogenlunde klar begrebsramme og klart formulerede spørgsmål, da jeg er teoretisk og normativt styret i undersøgelsen og derfor har det været særligt vigtigt i udførelsen af interviewene at jeg, som interviewer, har været åben og ikke har brugt mine grundantagelser til at lukke af for nuancer, ny viden og ny forståelse, men i stedet tilladt at være nysgerrig og i tvivl, for at lære noget nyt. Jeg var derudover bevidst om min rolle og gjorde mig umage med ikke at fylde for meget og give informanterne plads til at tale, også selvom det betød perioder med øjeblikstilhed.

Da jeg blev bevidst om at forholde mig åben i dialogen og selve interviewsituationen betød det at jeg stillede mange uddybende spørgsmål i stil med "kan du beskrive hvad du mener med det?", "vil du uddybe hvordan du forstår...". Formålet har været at gå i dybden og få så mange beskrivende detaljer

omkring socialrådgivernes oplevelser som muligt, så det empiriske grundlag for undersøgelsen blev så detaljeret som muligt.

Bolette Christensen understreger hvordan den åbne tilgang er vigtig, da hun beskriver at kvalitative interviews ingen mening har i forbindelse med en stram deduktiv, hypotese afprøvende tilgang, hvor alle begreber og begrebssammenhænge er fastlagt på forhånd, og hvor interviewpersonens udsagn på forhånd er struktureret omkring, og formuleret inden for, disse begreber og hypotetiske sammenhænge (Christensen, 1994, s. 3). Derfor har jeg i selve udførelsen af interviewene været bevidst om ikke at være for styret, på trods af i forvejen udarbejdet interviewguide, mine teoretiske grundantagelser og min problemformulering. Jeg formoder at det er præcis denne balance, der gør det at interviewe til et håndværk.

INTERVIEWGUIDE

Jeg udarbejdede en semistruktureret interviewguide som forberedelse til at afholde interviewene med socialrådgiverne. Interviewguiden er struktureret/inddelt efter temaer med spørgsmål, som jeg fandt relevante og er teoretisk inspirerede ift. mine grundantagelser omkring problemstillingen. Spørgsmålene i guiden er ikke ordnet i en særlig rækkefølge. Jeg har indsat en tabel over temaer, for at skabe et overblik over de temaer jeg sammen med socialrådgiverne ønskede at udforske i interviewet.

Temaer:	Overordnede spørgsmål:	Evt. underspørgsmål
Faglighed, (herunder moral, menneskelighed, etik)	Hvordan oplever du muligheden for at udleve og udføre et velbegrundet og velovervejet stykke socialt arbejde?	Hvordan er muligheden for at reflektere og igennem faglig sparring at løse socialfaglige dilemmaer? Hvordan oplever du at blive fagligt stimuleret i dit arbejde? Hvordan oplever du muligheden for at udleve dine faglige, etiske og moralske standpunkter?

		Hvordan oplever du din menneskelighed og faglighed spiller sammen?
Organisation og rammer	Hvordan oplever du rammerne for dit arbejde	<p>Oplever du modstridende krav i dit arbejde?</p> <p>Hvordan oplever du rammerne for dit arbejde støtter dit i at udføre et moralsk ansvarligt og fagligt velbegrundet stykke arbejde?</p> <p>Hvordan oplever du at trives i de rammer, der er for dit arbejde?</p> <p>Hvordan oplever du muligheden for at italesætte dilemmaerne eller kritik?</p>
Meningsfuldhed og fremmedgørelse	Hvordan trives du i dit arbejdsliv?	<p>Hvordan oplever du et godt arbejdsliv for dig?</p> <p>Og hvad står i vejen for det?</p>
Trivsel og stress	Hvordan er din erfaring med stress ift. dit arbejdsliv som socialrådgiver?	<p>Hvad oplevede du som en udløsende faktor ift. at du fik stress?</p> <p>Hvordan har dit forløb været ift. din arbejdsplads?</p> <p>Hvordan har din erfaring med stress haft betydning for dit arbejdsliv?</p>

Analyselstrategi:

I det følgende vil jeg redegøre for de skridt jeg taget for at gøre interviewene klar til at anvende i specialets analyse.

Første skridt var at transskribere alle fem interviews. Jeg prøvede først at afspille lydfileerne i Word, som så transskriberede, men denne teknik, blev hurtigt lukket ned. Jeg oplevede ikke at Word's transskribering var af god kvalitet, da det ofte ikke var i overensstemmelse med hvad der reelt blev sagt og derfor blev efterredigeringen et større stykke arbejde end først antaget.

På denne baggrund er transskriberingen udført ved at lytte til lydfileerne og derfra skrive ned i Word, en god manuel og lang proces, der gjorde at jeg rigtig lærte materialet at kende. Jeg har transskriberet så ordret som muligt, men uden at inddrage "mmmh", "øhhh" eller lignende, derudover har jeg fjernet gentagelser for at lette læsevenligheden. Se nedenfor et eksempel:

1. *"Jeg fik ikke lov til at udføre mit arbejde, som jeg tænkte det skulle udføres. At jeg ikke kunne hjælpe de unge mennesker. Jeg kunne ikke gøre det jeg troede på. Jeg kunne ikke udføre mit arbejde"*
2. *"Jeg fik ikke lov til at udføre mit arbejde, som jeg tænkte det skulle udføres. At jeg ikke kunne hjælpe de unge mennesker. Jeg kunne ikke gøre det jeg troede på."*

Næste skridt i processen var at kode interviewene, hvor jeg først læste alle transskriberingerne igennem for at få indblik i materialet. Jeg brugte temaerne fra min interviewguide til at kode med:

Faglighed, organisation og rammer, meningsfuldhed og fremmedgørelse og trivsel og stress. Jeg fandt min teoretiske forforståelse i samspil med empirien kunne åbne analysen op og gik derfor med koderne fra interviewguiden. Det blev til tre kapitler i analysen, hvor empirien er fortolket på baggrund af min teoretiske forforståelse.

I forbindelse med udarbejdelsen af undersøgelsens analyse, har jeg reflekteret over og været opmærksom på hvordan socialrådgivernes udtalelser anvendes i analysen. Jeg har været opmærksom på ikke at tilpasse dem/manipulere, de resultater eller svar jeg søger eller at bruge udtalelser ude af kontekst, for at få dem til at passe ind i en argumentationskæde, der tjener besvarelsen af problemformuleringen. Det har derfor været et fokuspunkt i fortolkningen af data at være respektfuld og loyal overfor socialrådgivernes udtalelser, så de i analysen fremgår i den ånd, de er udtalt også selvom det ikke understøtter de grundantagelser jeg er gået ind i samtalen med.

Ved brug af citater i analysen har jeg rettet sproglige fejl og fjernet eventuelle gentagelser, for læsevenlighedens skyld.

Jeg har haft en refleksion ift. den skriftlige formidling af undersøgelsen, hvor jeg er optaget af didaktikken ift. læring/skrivning. Her er en af grundantagelserne at skrivning først bliver livgivende når det er koblet sammen med erkendelse. Jeg forholder mig derfor kritisk til tidsrammen omkring dette speciale. Jeg ser det som en begrænsning for erkendelsens udfoldelse og dermed for muligheden for at lære af selve det felt der undersøges, da erkendelser ikke kan sættes på en tidsformel. Jeg er dermed bevidst om at der efter aflevering af specialet kan lande nye erkendelser og andre erkendelser end dem jeg har fået skrevet frem og fremlagt i dette speciale.

Arbejdsprocessen.

Forud for dette speciale var et samarbejde og et andet lignende speciale, som blev afbrudt i start maj, hvor det oprindelige speciales empiri blev tilbageholdt af tidligere samarbejdspartner. Dette speciale er født ud af en tidligere arbejdsproces, samt lignende erkendelsesinteresse. Det inddrages pga. den betydning det kan have for besvarelsen af problemformuleringen og ift. specialets indsamling af empiri og dermed specialets konklusion.

Jeg er som studerende og kommende forsker bevidst om denne forudgående proces og den indsamlede viden, både teoretisk og empirisk fra det foregående speciale og hvordan det kan påvirke arbejdsprocessen ift. nærværende speciale, samt hvordan processen omkring gruppesplit har påvirket mig som menneske i processen. Jeg er i øvrigt højgravid og skriver specialet i min sommerferie/barsel pga. konsekvenserne fra gruppesplit.

KAPITEL 3: ANALYSE

At arbejde med mennesker og efterlyse plads til menneskelighed.

”Det er et menneskehåndværk at være socialrådgiver”

Socialrådgiver 1

I ordbogen defineres menneskelighed som ”det at tage hensyn og udvise medfølelse og venlighed”, der nævnes som beslægtede ord: omsorg, indlevelsessevne, finfølelse, indfølelse, hjerterum og forståelse. Hvis vi kigger på de grundværdier og principper socialt arbejde hviler på, er der ikke den store afvigelse fra hvordan menneskelighed defineres i ordbogen til de overordnede principper. De beskrives som respekt for menneskers iboende værd og værdighed, ikke at gøre skade, respekt for mangfoldighed og opretholdelse af menneskerettigheder og social retfærdighed (IFSW, 2014).

I interviewene med de fem socialrådgiverne træder et tema frem – at de alle på hver deres måde efterlyser plads til at være et menneske i deres arbejdsliv og mangler plads til at udvise menneskelighed i deres arbejde i form af medfølelse, empati og forståelse overfor de mennesker, de møder igennem deres arbejde. Socialrådgiverne fremhæver i interviewene, at de oplever at det bl.a. er de rammer de arbejder under, der er den primære årsag til at de føler sig umenneskeliggjorte i deres arbejde, dette vil blive udfoldet i kapitlet *”dehumaniserende arbejdsvilkår”*. Her fremhæves socialrådgivernes oplevelse af at være nedgraderet til ”administrative medarbejdere” eller ”socialrådgiver-maskiner”.

Kapitlet *”At stoppe op for at passe på menneskeligheden. Refleksion og faglig udvikling.”*, er et opråb fra socialrådgiverne, der i interviewene efterlyser plads til omtanke, refleksion og faglighed. Det er i virkeligheden en forlængelse af kapitlet *”dehumaniserende arbejdsvilkår”*, for det er netop pga. af disse det opleves, at der ikke er plads eller tid til ”at stoppe op” og det fortæller socialrådgiverne de oplever har store konsekvenser for deres arbejde og deres helbred, at det faglige miljø og det etiske klima nedprioriteres og nedvurderes.

Opsummerende og sidste kapitel i analysen er kapitlet *”Stress”* – med underoverskriften *”fremmedgørelse og tab af mening/resonans”*. Kapitlet forsøger at redegøre og diskutere hvilke faktorer fra de første to kapitler, der kan medvirke til at socialrådgivere får stress af deres arbejde.

Dehumaniserende rammer / arbejdsvilkår.

*”Vi kan ikke tåle ikke at være mennesker, men vi bliver tvunget til det”
Nadja Prætorius, 2007 (om offentligt ansatte i forvaltninger)*

På trods af at en socialrådgivers arbejde bygger på værdier, metoder og en dømmekraft, der har til formål at skabe menneskelig udvikling⁶, er det ikke den virkelighed de fem interviewede socialrådgivere oplever at arbejde i. Det er det tema dette kapitel handler om; hvordan det opleves at være uddannet til at udføre et bestemt stykke arbejde, men i virkeligheden lave noget helt andet og hvad det betyder for socialrådgiverne.

Der er flere veje at gå i forklaringen og forståelsen af hvorfor socialrådgiverne oplever at de ikke bruger deres uddannelse og faglighed i deres arbejdsliv, til at starte med kastes et blik på selve rammerne af socialrådgiverens arbejde, der af alle fem interviewede socialrådgiverne opleves at være årsag til, at de ikke kan udføre det arbejde, som de er uddannet til.

Nadja Prætorius fremhæver dette tema i sin forskning og beskriver hvordan *”arbejdet skifter”* i den offentlige forvaltning og hvordan medarbejdere må indordne sig under en utilstrækkelig faglig og menneskelig indsats, kombineret med et minimalt brug af ressourcer. Der opleves en kløft imellem praksis og muligheden for at udøve sin faglighed. Det siger Prætorius, efterlader medarbejderen med en følelse af at det arbejde man udfører, ikke er godt nok og medfører en viden hos den professionelle om at den utilstrækkelige indsats kan efterlade borgeren i en måske endnu vanskeligere situation end før (Prætorius 2007). I forlængelse heraf er det relevant at inddrage begrebet *moralsk stress* (Korsbæk, 2015), der netop handler om at vide at det arbejde man udfører, ikke er moralsk ansvarligt, men at man ikke kan handle anderledes pga. arbejdets rammer. Det samme dilemma beskriver Prætorius som *”umuligt dobbeltbindende arbejdsvilkår”*, hvor uanset hvad man gør, vil man have oplevelsen af gøre det forkerte og ikke kunne udføre et arbejde man kan stå inde for (Prætorius 2007). Der er altså lighed imellem begrebet *moralsk stress* og *umuligt dobbeltbindende arbejdsvilkår* ift. oplevelsen af en utilstrækkelig menneskelig arbejdsindsats.

⁶ Se evt. IFSW definition af socialt arbejde fra 2014 eller Dansk Socialrådgiver Forenings professionsetik eller -strategi.

Dette vækker genkendelse hos alle interviewede socialrådgivere, bl.a. socialrådgiver 4, der fortæller hvordan de *organisatoriske rammer*, har udfordret hvordan hun kan udføre sit arbejde som uddannet socialrådgiver: *Det jeg nok primært har slået mig meget på, det har været de organisatoriske rammer og vilkår for arbejdet, som udfordrer muligheden for at udføre det stykke arbejde som jeg idealistisk havde forestillet mig, da jeg uddannede mig til socialrådgiver (bilag 4).* Det interessante ved socialrådgiver 4's udtalelse er at hun bruger udtrykket *"som jeg idealistisk havde forestillet mig"* og derfor kan det tolkes, at hun har afskrevet muligheden for at bruge sin uddannelse og faglighed i praksis, da det blevet et ideal, hvilket synliggør at der i praksis er rammer, der umuliggør at handle efter en faglig vurdering og hun italesætter netop at muligheden for at bruge sin uddannelse udfordres af rammerne. Socialrådgiver 4 fortæller også i interviewet at hun oplevede at hendes gode intentioner for sit arbejde relativt hurtigt forsvandt, efter at blive ansat i en offentlig forvaltning med myndighedsarbejde, hvor hun før var privat ansat: *"Og så kommer man ind i det her kommunale system, hvor der er nogle helt andre rammer for det arbejde som man skal udføre og hvor at tanken om, at nu skal jeg ud at ændre verden for nogen, relativt hurtigt som jeg husker det, blev manet til jorden, fordi der var rigtig mange andre dagsordener, der skulle opfyldes ift. helt grundlæggende regler og rammer når vi snakker myndighed"* (bilag 4).

Det interessante er at høre hvordan de gode intentioner og viljen eller troen på *"at skulle ændre verden for nogen"*, dør i mødet med myndighedsarbejdet og rammerne herfor.

At rammerne for socialrådgiverens arbejde ingen plads efterlader til at man som socialrådgiver kan bruge sin uddannelse, faglighed og menneskelighed genkender også socialrådgiver 1, som fortæller om den standardisering, der er fundet sted i organiseringen af socialrådgiverens arbejde: *"Jamen vores arbejde er jo blevet sådan en slags maskine; en socialrådgiver-maskine. Gad vide om borgerne overhovedet kan kende forskel på os? Vi siger de samme ting, måler på det samme og vil have dig det samme sted hen."* (bilag 1). Socialrådgiver 1 fremhæver her den *utilstrækkelige menneskelige indsats* i arbejdet ved at beskrive at hun mener at socialrådgivere er blevet til maskiner, der udfører et ensartet stykke arbejde, hvor det kan tolkes som et fravær af menneskelighed, moral og faglighed og hvor borgeren ikke kan kende forskel på om det er den ene eller anden socialrådgiver, der tager sig af deres sag, præcis som hvis det var en maskine.

Fremlæggelsen af socialrådgivere som uigenkendelige fra hinanden kan også tolkes som værende et produkt af en standardiseret sagsbehandling, hvor socialrådgivere skal dokumentere og journalisere

deres arbejde i sådan en grad at selve arbejdsprocessen bliver maskinel og ufleksibel. Det overlader ikke megen plads til menneskelighed og udelader derfor også muligheden for at socialrådgiver og borger kan indgå i en relation med hinanden og i samspil udarbejde en plan for den rette hjælp eller tilbud⁷.

En maskine kan man ikke danne en relation med – og en maskine har heller ikke et følelsesmæssigt udtryk, hvilket er i tråd med Prætorius' beskrivelse af organiseringen af det moderne velfærdsarbejde, hvor der sker et skift i relationen mellem, i dette tilfælde socialrådgiver og borger. Prætorius beskriver skiftet som værende fra at have en ligeværdig relation til at borgeren bliver "en kunde i butikken", der skal bevise sin ret til en ydelse (Prætorius, 2007). Socialrådgiver 1 fortæller i tråd med det forudgående, hvordan hun oplever hendes arbejde som netop værende uden en forbindelse og ligeværdig relation til borgerne: *"nu er mennesket blevet til en sag, som sagsbehandleren skal ordne. Forbindelsen, samarbejdet og fællesskabet er håbløst og ikke eksisterende"* (bilag 1). Arbejdsopgaven beskrives af socialrådgiver 1 som *"en sag, der skal ordnes"* og understøtter netop tesen om en maskine, der løser en opgave ensartet og uden den store omtanke. Socialrådgiver 3 bidrager til denne oplevelse og fortæller at hun føler at det gælder om hurtigt at *"ekspedere sagerne videre"* og dermed nå i mål med sit arbejde. Hun åbner samtidig op for at hun på sin arbejdsplads er påbudt at kalde sig sagsbehandler i stedet for socialrådgiver:

"Når jeg skal kalde mig sagsbehandler, giver det mig en anden følelse af, hvad det er for noget arbejde jeg laver. Det giver mig en oplevelse af, ja netop sådan en sagsbehandling. Jeg behøver ikke gå i dybden med familien og børnene. Dels så er der jo ikke tid til det vel og dels så ja det her sagsbehandling, det kunne jo være hvem som helst, der lavede det. (bilag 3).

Socialrådgiver 2 nævner at der ikke er tid til at gå i dybden med familierne hun møder i sit arbejde, både pga. tid, men også pga. de kvaliteter, der tilskrives sagsbehandler titlen. Igen en oplevelse af at arbejdet er upersonligt – *"det kunne jo være hvem, som helst, der lavede det"*, og en følelse af at lave noget andet end en socialrådgiver er uddannet til. Socialrådgiver 3 fortæller at det påvirker hendes følelse af værdighed når hun ikke får mulighed for at fordybe sig og reflektere over arbejdet, som i forvejen er tilrettelagt af rammerne: *"Hvor vigtigt er mit arbejde så? Så det er bare sådan et ekspeditionsarbejde, det skal gå hurtigt, vi har ikke tid til refleksion og dilemmaer og sådan noget. Det skal puttes ind i skemaer og kasser og arbejdet skal effektiviseres. Det er det at det der sagsbehandlerord, gør rigtig meget for mig"* (bilag 3).

⁷ Her kunne bl.a. nævnes inddragelse fra et retligt og socialfagligt perspektiv, men udelades pga. tidsrammen for udarbejdelsen af specialet. Der er dog retlige krav ift. borgerinddragelse.

Socialrådgiver 3 er ikke den eneste, der kommer ind på *sagsbehandlertitlen*. Det kan tolkes ud fra interviewene, at socialrådgiverne oplever, at det er en del af umenneskeliggørelsen, at de ikke må kalde sig socialrådgivere eller bliver tiltalt som sådan. Der kan ligge en oplevelse af afprofessionalisering i at gå fra at arbejde som socialrådgiver til at arbejde som sagsbehandler – de oplever allesammen, at det at være sagsbehandler har en helt anden jobbeskrivelse, som ikke rummer de kompetencer og den faglighed en socialrådgivertitel gør. Alle fem socialrådgivere fremhævede i interviewene og havde fokus på at de i deres arbejde skulle kalde sig for sagsbehandlere i stedet for socialrådgivere. De havde hver især forskellige måder at forholde sig til det på, men der var enighed om, at det at være sagsbehandler ikke er det samme som at være socialrådgiver. En sagsbehandler har ikke samme faglighed som en socialrådgiver og en del af den faglige og menneskelige indsats i arbejdet blev fjernet, når arbejdet udføres af en sagsbehandler. Det gør noget ved den service og kontakt, borgerne kan forvente i samarbejdet og det gør noget ved den faglige stolthed, fremhæver socialrådgiver 1, som oplevede at det var især, er unge socialrådgivere, der kalder sig selv sagsbehandlere og oplever i samme ombæring at blive mødt af ligegyldighed overfor hendes insisteren på at holde fast i sin socialrådgivertitel: *”Som jeg hører flere definere sig selv, så er bevidstheden flyttet fra at være socialrådgiver til at være sagsbehandler. Jeg kender ikke ret mange steder hvor socialrådgiveren selv betegner sig som socialrådgiver, det er sagsbehandleren. Jeg oplever også med kolleger i samarbejdssituationer, at når jeg kommer og de kalder mig sagsbehandler og jeg så siger ”jeg er ikke sagsbehandler – jeg er socialrådgiver” – ”nå nå” siger de så. Nej det er sgu ikke nå nå, for mig er der forskel på at være socialrådgiver eller sagsbehandler.”* (bilag 1)

I den kommune socialrådgiver 3 arbejder, er det et påbud fra ledelsen at, de i deres mailsignatur, kalder sig sagsbehandlere, på trods af at de allesammen er socialrådgivere: *”Vi må faktisk ikke kalde os socialrådgivere mere. Vi må godt sige at vi er uddannede socialrådgivere, men i underskriften på vores mail, på vores brevpapir og sådan noget, der står der sagsbehandler, og det skal der stå.”* (bilag 3). Det påvirker socialrådgiver 3 at kalde sig sagsbehandler og hun fortæller også at det gør noget ved hendes arbejdsidentitet: *”Jeg tænker det er noget mærkeligt noget og jeg føler mig sådan lidt, jeg synes det er mærkeligt, for jeg er uddannet socialrådgiver og for mig der ligger der noget andet i at være socialrådgiver end bare sagsbehandler. Fordi sagsbehandler for mig er sådan ja man behandler sagerne, altså det er sådan et ekspeditionskontor og en socialrådgiver i min verden, er helhedsorienteret og mere inviterende til et samarbejde. En sagsbehandler er ”okay jeg skal behandle din sag, du er et nummer i køen, du skal videre”. (bilag 3)*

Socialrådgiver 3 fremhæver *"helhedsorienteret og samarbejde"* sat overfor *"ekspeditionskontor"* og *"du er et nummer i køen"*, når hun beskriver forskellen på en socialrådgiver og en sagsbehandler.

Det kan argumenteres for at der er sket en afprofessionalisering af socialrådgiverens arbejde ved at "nedgradere" en socialrådgiver til en sagsbehandler. Det opleves af socialrådgiverne at deres arbejdsopgaver er anderledes når deres arbejdsidentitet ændres til sagsbehandler. De beskriver at deres arbejde bliver mere overfladisk, det skal gå hurtigere, der er ikke fokus på fordybelse, på deres socialfaglighed eller på relationen til de børn og familier de møder igennem deres arbejde. De oplever at rammerne indskrænker borgeren til en sag og dem selv til administrative medarbejdere. Det har også betydning for hvordan omverdenen opfatter dem og på hvad der forventes af deres arbejde. I interviewene oplevede jeg en afmagt hos socialrådgiverne over ikke at kunne kalde sig socialrådgiver og reelt udføre de arbejdsopgaver og den faglige respekt det medfører.

"Der mangler tillid til at jeg som menneske kan mærke hvor det er vi skal hen og i hvilket tempo."

Socialrådgiver 1

Det er iøjnefaldende ud fra de fem socialrådgiveres oplevelser hvordan relationen mellem socialrådgiver og borger har ændret sig, pga. de rammevilkår deres arbejde er underlagt.

Socialrådgiver 1, som har været socialrådgiver i 27 år, beskriver sin forståelse af det at være uddannet socialrådgiver: *"Altså at det var mere at blive uddannet til en slags social rejseleder, end at blive uddannet til en fra systemet, der skulle sørge for at du skal fra et sted til et andet, som er forudbestemt, så nu retter du ind. Det bliver sådan "nu går vi den her retning", det bliver så uorganisk."* (bilag 1).

Igen fremhæves den maskinelle eller standardiserede tilgang, der som socialrådgiver 1 udtrykker det, gør arbejdet *uorganisk* og på samme tid udelader en faglig vurdering fra socialrådgiveren, da *"retningen allerede er forudbestemt"*, som socialrådgiver 1 også udtrykker det. *"Altså det er hovedløst som jeg ser det, fordi hvor blev tiden til relationen og tiden til at flytte det menneske og give de mennesker modet til at åbne indtil der hvor stemmen siger "hvor er det jeg gerne vil hen?", "hvad er det jeg er god til", "hvad giver mig glæde?" og "hvad giver mening?"* (ibid)

At opleve sit arbejde som *"hovedløst"* fremhæver igen oplevelsen af at være nedgraderet til en *"socialrådgiver-maskine"*, som i praksis betyder at socialrådgiverne får svært ved at stå inde for det arbejde de udfører fordi de er underlagt *"umuligt dobbeltbindende arbejdsvilkår"*, der tilsidesætter en faglig og menneskelig indsats. Tid til relationen og plads til den refleksion og menneskelighed det kræver at få borgeren til at mærke hvilken retning, der er rigtig for dem, fremhæver socialrådgiver 1,

som ikke eksisterende i sit arbejde. Det genkender socialrådgiver 2, som flere gange fremhæver oplevelsen af at skulle ”putte sit arbejde i kasser”, enten borgeren eller sin faglighed: ”*Det er mennesker vi har med at gøre, så vi kan ikke putte dem ned i de kasser og rammer som vi hele tiden skal putte folk ned i. Det kan vi ikke og der bliver ikke plads til at være individuel, der bliver ikke plads til at være dig, hverken som socialrådgiver eller som familie (bilag 2).* Det opleves som en umulig opgave at forenkle og indskrænke de problemer borgerne har, så de passer ind i bestemte kasser, og det fremhæves at *plads til at være individuel* eller *plads til at være dig*, forsvinder i standardiseringen af de arbejdsprocesser, rammerne foreskriver. Den menneskelighed, der gør os hver især unikke forsvinder og i forlængelse heraf kan Prætorius’ tanker om at offentlig ansatte arbejder under rammer, der dehumaniserer og nedgraderer mennesket til et ”kapitalgode” inddrages da der kan ses en sammenhæng eller overførbarhed til de oplevelser og erfaringer socialrådgiverne beskriver fra deres arbejdsliv. ”*Det ultimative skridt i dehumaniseringen sker når mennesket blot ses som et kapitalgode, (...) hvis opgave det er at lade sig selv produktudvikle som led i den samfundsmæssige totalmobilisering af arbejdskraften*” (Prætorius, 2007, s. 101). Et eksempel er socialrådgivernes beskrivelse af en borger som værende ”en sag” og ikke et menneske, der har brug for støtte eller hjælp og kan også ses som en oplevelse af at føle sig nedgraderet til sagsbehandler, hvor socialfaglighed og personlige kompetencer, undermineres af en *institutionel dømmekraft* (Juil & Høilund, 2015).

I bogen ”Anerkendelse og dømmekraft i socialt arbejde” af Søren Juul og Peter Høilund diskuteres hvorvidt mødet med de sociale systemer og sagsbehandlere⁸ krænker borgerne, i forlængelse heraf kan det også argumenteres for at mødet med de sociale systemer også krænker socialrådgiveren, både på fagligheden, men bestemt også menneskeligt, moralsk og etisk set i lyset af de fem socialrådgiveres erfaringer og oplevelser. Magt, økonomi og styringsmekanismer som dokumentation og ensretning af arbejdet opleves at sætte grænser for hvorledes socialrådgiveren føler hun kan udføre sit arbejde og hvorledes socialrådgiveren kan anerkende borgeren, det krænker ikke blot borgeren, men i samme omfang oplever socialrådgiveren at føle sig krænket, bl.a. pga. rammernes afvisning af socialrådgiverens autoritet som fagperson og som menneske med en etik og moral. Juul & Høilund fremhæver at når socialrådgivere handler i konkrete sager, er der allerede angivet en bestemt måde at handle på og derfor er deres handlinger formet af et eksisterende sandhedsregime, der rammesætter hvad det som fagperson er muligt at tænke eller gøre (Juil & Høilund, 2015, s. 61). Ved manglende

⁸ Ordet sagsbehandler bruges i denne sammenhæng pga. at der kan være tale om både socialrådgivere og reelle sagsbehandlere i bogen ”Anerkendelse og dømmekraft i socialt arbejde”.

mulighed for faglig debat og erfaringsudvikling er der risiko for at det faglige felt indskrænkes til kun at løse opgaverne på en forhånd angivet måde, hvilket reducerer fagområdet og de faglige kompetencer og ressourcer hos den enkelte medarbejder, mener Prætorius (Prætorius, 2007). Prætorius fremhæver denne allerede angivne rammesætning, som en ydrestyring af mennesket, der er med til at fremmedgøre os for os selv, fordi kontakten til iboende kvaliteter forsvinder: *”At være fremmedgjort er at identificere sig med en ydrestyret, fordrejet og ikke-autentisk selvopfattelse og at tænke føle og handle i overensstemmelse hermed.* (Prætorius, 2007, s. 64).

På en måde kan der være tale om en dobbelt-dobbelt krænkelse, først krænkes socialrådgiveren af systemet/sin arbejdsplads, dernæst krænker hun sig selv ved at handle imod sin *personlige dømmekraft* og i sidste ende krænkes borgeren, der ikke anerkendes bl.a. pga. en indskrænket menneskelig forståelse, som socialrådgiveren bærer videre fra systemet. Den manglende respekt, der rammer socialrådgiverne overføres til borgerne, der bliver ramt af krænkelse fra systemet, hvilket socialrådgiverne er fuldt bevidste om og som hos dem kan skabe en følelse af at være fanget i *”umuligt dobbeltbindende arbejdsvilkår”* (Prætorius, 2007).

Så på den måde er der bare nogle rammer i det her arbejde, som på en eller anden måde ikke helt passer sammen, som jeg også sagde i starten ift. den her idealistiske forestilling om hvad det er vi som socialrådgivere skal – vi vil jo gerne ud at gøre en forskel for de mennesker vi skal arbejde med, hvor vi på nogen områder bliver reduceret til administrative medarbejdere, der selvfølgelig har en faglig indsigt ift. noget, men hvor den primære opgave er at sidde og taste ind i et system. Så jeg ser det også som et behov for at få afstemt hvad er det egentlig, der er socialrådgiverens opgave i de her ting?

Socialrådgiver 4

Så jeg oplever som socialrådgiver at komme til at lukke ned for de her mennesker og de ressourcer de rent faktisk har, fordi vi ikke giver dem plads til at læne sig tilbage i tillid og vi sammen kan sige ”lad os starte rejsen, vi kan godt gøre et eller andet her”, altså der er jo også et tidsperspektiv på, så der er heller ikke tid til rejsen.

Socialrådgiver 1

Opsummering på de dehumaniserende rammer/arbejdsvilkår.

Socialrådgiverne oplever en høj grad af kontrol idet deres arbejde nedgraderes af den ensretning og de standardiserede rammer, der er for deres arbejdsproces. Det undlader plads til faglighed,

menneskelighed, relation, samarbejde, fordybelse og refleksion, da der i forvejen er angivet en retning på den vej de skal lede borgerne, hvilket de oplever reducerer dem til sagsbehandlere eller maskiner.

De fem interviewede socialrådgivere er fuldt bevidste om at de ikke udfører deres arbejde moralsk forsvarligt og nævner flere gange at menneskelige problemer ikke kan kommes i kasser.

Prætorius fremhæver at det helt grundlæggende i dehumaniseringen er den beskrevne ensidige fokusering på udviklingen og udnyttelsen af den menneskelige kapacitet til at være målrettet, ”udretter”, og ”resultat-opnåer”, på bekostning af de kvaliteter og ressourcer, der er nødvendige for at vi kan være i vores liv og arbejde som hele og livsduelige mennesker og medmennesker, hvilket især efterlyses af socialrådgiverne i deres arbejde, som er bevidste om at de krænker borgerne fordi de efterlader dem uden den hjælp, de fagligt og moralsk kan stå inde for. Den ydrestyring, deres arbejde er underlagt fratager dem mulighed for at bruge deres uddannelse og på samme tid være menneskelige, fordi det giver dem en følelse af at være maskiner.

At stoppe op for at passe på menneskeligheden, refleksion og faglig udvikling.

Menneskelig udvikling tager tid og kan jo ikke måles i kroner og ører før om lang tid. Men sådan har det været de sidste 30 år, "hvad står der på bundlinjen nu?"

Socialrådgiver 2

"Nu er det en konkurrence, hvor det hele handler om at alle skal kunne arbejde, helst dobbelt, for vækst. Hvilken vækst? Økonomisk vækst på bekostning af den menneskelige vækst."

Socialrådgiver 1

Hastighed og maksimering af tid er tæt knyttet til det moderne menneskes liv og til organiseringen af det moderne velfærdsarbejde. Den tyske sociolog Hartmut Rosa definerer nutidens samfund som et "accelerationssamfund" eller et højhastighedssamfund i den forstand "at det er karakteriseret ved øget livstempo (eller tidsmangel) til trods for imponerende teknologiske accelerationsrater" (Rosa, 2014, s. 32). Rosa mener at acceleration er det mest afgørende træk ved senmoderniteten og afspejles og indlejres i samfundets organisationer, men også i mennesket, der får en følelse af at skulle "løbe i fuld fart, for at blive stående hvor man er" (ibid, s. 35). Den følelse kender socialrådgiver 2, som også bruger udtrykket "at løbe og løbe uden at komme i mål med sit arbejde": "Jeg får billeder fra da jeg arbejdede i X kommune og jeg kan se det her billede af mit kontor, hvor jeg havde følelsen af at skulle løbe og løbe og ikke komme i mål. Det jeg husker, er den der stak journaler, der altid lå ved siden af mig på mit bord. Jeg arbejdede og arbejdede og kunne bare aldrig komme i bund (bilag 2). En lignende følelse oplever socialrådgiver 1, som nævner i citatet ovenfor at hun oplever sit arbejdsliv som en konkurrence, hvor alle skal arbejde dobbelt, både hende selv og de borgere hun møder i sit arbejde til fordel for økonomisk vækst på bekostning af den menneskelige vækst.

Vi så i forrige kapitel at standardisering af arbejdet opleves af de interviewede socialrådgivere, som en måde at fratage socialrådgiveren sin tid til at tænke sig om i mødet med borgerens ofte komplekse problemer og derfra kunne træffe afgørelser, der tjener borgerens bedste, men også tjener socialrådgiverens egen moral og menneskelighed. Rosa hævder at "konkurrence-logikken" er en central drivkraft i den sociale acceleration og tvinger mennesket til at være i konstant bevægelse (Rosa, 2014). Når der som Rosa fremhæver indlejres en konkurrencelogik ikke bare i samfundet, men i menneskets bevidsthed, hvilket socialrådgiver 1 og 2 begge påpeger i citaterne ovenfor og socialrådgiver 2 som fremhæver dilemmaet og kontrasten mellem menneskelig udvikling og økonomisk vækst: "menneskelig udvikling tager tid og kan jo ikke måles i kroner og ører" (bilag 2),

træder et vilkår for socialrådgiverens arbejde tydeligt frem, som vi også så i forrige afsnit: der er flere værdiordner i spil og ”konkurrencelogikken” er i praksis den mest dominerende værdiorden.

Der fremtræder tilsyneladende et paradoks i at standardisere socialrådgiverens arbejde, for at gøre arbejdsprocessen lettere og mere tidsbesparende og så opleve ikke at have tid til at udføre sit arbejde, det er bl.a. det Rosa fremhæver i forbindelse med accelerationssamfundet, at på trods af teknologiske fremskridt opleves et øget livstempo og tidsmangel: *”Når nu teknologisk acceleration betyder at det kræver mindre tid til at løse en opgave, burde man få rigelig med tid, så hvis tiden i moderne samfund bliver stadig knappere, må det sige at have en paradoksal effekt”* (Rosa, 2014, s. 30). Derfor stiller Rosa spørgsmålet *”hvad er det der går hurtigere i moderniteten”* og forholder sig til at selve tiden jo ikke kan gå hurtigere eller accelerere. En time er en time og en dag er en dag ”og graviditeter, årstider, uddannelsesforløb går selvfølgelig heller ikke hurtigere end de altid har gjort. (ibid, s. 19). Denne pointe kan også fremdrages fra interviewene med socialrådgiverne, at de har en oplevelse af at sagsbehandlingen heller ikke går hurtigere på trods af en ensrettet og standardiseret arbejdsproces. Flere af socialrådgiverne nævner at det tager en evighed at sætte en foranstaltning i gang fordi beslutningen først skal godkendes i flere forskellige bureaukratiske led. Og netop at der ikke er kortere og hurtigere vej til at hjælpe borgerne, oplever flere af de adspurgte socialrådgivere er et svært arbejdsvilkår, der ikke giver mening. (bilag 1-5). Så selvom man skulle tro at teknologien ville gøre det lettere for os og dermed frigive tid og i socialrådgiverens tilfælde til eftertanke og refleksion i arbejdet, er det ikke det der opleves af de fem socialrådgivere. Socialrådgiver 2 fortæller at hun oplever at fordi, der ikke er tid, rum og plads på arbejdspladsen til at fagudvikle i form af refleksion og fordybelse, at det er noget man gør i sin fritid: *”Det er min oplevelse at refleksionerne ligger i de parallelle netværk vi har ved siden af arbejdspladsen, de ligger ikke på arbejdspladsen”* (bilag 2).

Socialrådgiver 3 fortæller hvordan de på hendes arbejdsplads har en regel om ikke at tale faglige eller saglige snakke i frokostpausen, men at hun heller ikke oplever, at der i løbet af dagen er plads til det fordi det altid er en afvejning og prioritering af tid: *”Til frokost har vi en regel om at vi ikke snakker om sager, ikke snakker dilemmaer og sådan, for vi har brug for en pause og i løbet af dagen, der er der ikke tid til det, man kan sådan lige vende det lidt, men det er altså med den viden i baghovedet at nu vælger jeg at bruge 5-10 min på at snakke med den her kollega og jeg ved godt hvad jeg kunne have nået at lave på de 5-10 minutter, jeg kunne have nået et opkald, jeg kunne have nået.. Så man skal altid lave et valg”* (bilag 3). En faglig snak med en kollega eller sparring omkring et dilemma er et valg, den enkelte socialrådgiver må træffe, men som bidrager til følelsen af ikke at kunne nå sit

arbejde eller følge med i ræset, hvilket Rosa også understreger, at i en konkurrencekultur kan den enkelte ikke bare vælge at stå af racet uden at sakke agterude i forhold til konkurrenterne (Rosa: 2014).

At stoppe op.

Set i lyset af Rosas konkurrencelogik, hævder Nadja Prætorius, at mennesket, der er tilpasset denne vækstfilosofi primært, må være orienteret mod det der foregår uden for sig selv og fokuseret på at opnå resultater og goder. Det ser vi også i de interviewede socialrådgivernes arbejdsliv, at ydre styringsmekanismer overtager til fordel for faglighed, eftertanke og refleksion og herved negligeres det behov mennesket har for at være til stede i livet og lære sig selv at kende i alle aspekter på godt og ondt, mener Prætorius. Det bliver ganske enkelt givet for lidt tid, rum og opmærksomhed (Prætorius, 2007 s. 73). Socialrådgiver 2 sætter spørgsmålstejn ved om man som socialrådgiver i sit arbejde må stoppe op *”Måske er der brug for at vi tør stoppe op og sige ”jeg bliver stående på den her perron”. Ift. socialrådgiverne gad vide om vi overhovedet må det, stoppe op (bilag 2).*

Filosof og politolog Hannah Arendt fremhæver, at ingen mennesker kan tænke uden at stoppe op og hvis vi udsættes for konstant *”rastløs aktivitet”*, kan vi ikke udvikle moralsk ansvarlighed og det er netop denne moralske ansvarlighed, der gør at vi ikke begår onde handlinger. Vi udvikler moralsk ansvarlighed gennem refleksion over hvad man gør og hvorfor (Arendt, 1964/2008).

I forhold til socialrådgiverens arbejde har Arendts budskab omkring *”at stoppe op, for at tænke sig om”*, betydelig relevans og kan have sammenhæng med at skabe fagudvikling. Professor og socialrådgiver Tine Egelund fremhæver betydningen af, at i et menneskeorienteret fag, som det er at være socialrådgiver, at besidde *menneskekærlighed* og forholde sig til mennesker med respekt og indlevelse. En del af socialrådgivernes egen kamp for anerkendelse og udvikling indebærer at man aldrig bliver færdig med at kvalificere sig og følge med i den faglige udvikling (Egelund, Hillgaard: 1996, s. 84). Men denne anerkendelseskamp er ifølge socialrådgiver 3, en tabt kamp. Den faglige udvikling er død ifølge socialrådgiver 3, som også sætter spørgsmålstejn ved om hun bliver dum af sit arbejde: *”Nogle gange tænker jeg, gad vide om jeg egentlig bliver lidt dummere af at arbejde i kommunen, fordi der er jo ingen kurser, ingen efteruddannelse og når der heller ikke er refleksion og faglig sparring med ens kolleger, hvor man både snakker om det man oplever erfaringsmæssigt, men hvor der også kommer noget andet viden ind, så oplever jeg at glemme vores faglighed, og jeg oplever at mine kolleger også gør det. Der er jo heller ikke tid til dem, men vi bliver heller ikke opfordret*

eller fodret til det, så jeg oplever faktisk at blive lidt dummere til mit arbejde af mit arbejde”(bilag 3).

En forudsætning for at kunne udleve den *moralske ansvarlighed* som Arendt fremhæver, der afholder os fra onde handlinger og Egelunds forståelse af *menneskekærlighed* og *indlevelse*, som en del af socialrådgiverens kompetencer er ifølge Arendt ”at reflektere over hvad man gør.

Socialrådgiver 2 efterlyser præcis dette i sit arbejdsliv; eftertanke ift. hvorfor de på hendes arbejdsplads tænker, siger og handler som de gør i praksis:

”Jeg synes også at vi, altså vi har ikke tid til at reflektere over hvorfor det ene og hvorfor det andet – hvorfor skal vi sådan, vi snakker jo om når der kommer underretninger ind, okay det her det er vold, så går der en masse lovgivning i gang, overgreb og sådan noget, så går der nogle ting i gang som vi ligesom skal, der er der ikke tid til at tænke over, okay hvad kunne det være fint at spørge om her, hvad tænker du når du læser det her, hvad retning vil du spørge i, fordi det er der ikke tid til fordi det skal klappes af”(bilag 2).

Ift. refleksion som et eksistentielt grundvilkår for mennesket, handler det ifølge Prætorius primært om et menneskeligt behov for at skabe mening, og hvis vi over en længere periode hindres i eller trues på oplevelsen af at skabe mening, vil vi opleve at kunne miste herredømmet over os selv og vores ”mentale og følelsesmæssige fjørlighed”. En yderste konsekvens på fravær af mening er at vi kan føle os truet på vores eksistens (Prætorius: 2007, s. 49). Socialrådgiver 1 fortæller at når hun fratages muligheden for at reflektere og dele sine tanker og følelser mister hun netop, som Prætorius fremhæver, mening og arbejdet opleves som værdiløst. Hun er bevidst om at en konsekvens er at hun kan blive syg af sit arbejde hvis der ikke er mulighed for at dele tanker og reflektere: ”Altså del nu ud. Vær nu hel, men jeg kan ikke arbejde, eller jo den kan jeg godt, men så bliver jeg syg, hvis jeg ikke er med og jeg ikke har min bevidsthed med, så bliver det meningsløst og værdiløst. Det kan jeg ikke være bekendt overfor mig selv og overfor de mennesker jeg har sagt tak til at arbejde sammen med” (bilag 1). Fra et menneskeligt og eksistentielt perspektiv har det store konsekvenser for mennesket ikke at kunne stoppe op og nære behovet for at skabe mening i samspil med andre; vi kan i længere fravær af indre opmærksomhed, føle os truet på livet, selvom vi i biologisk forstand ikke er det (ibid).

Refleksion kan vise os, at der er mere end en måde at løse problemer på, anskue problemstillinger, forstå hinanden og sidste ende udvikle og udvide vores bevidsthed. I Leif Konggaards ph.d.-afhandling om ”Faglig refleksiv praksis – en undersøgelse af organisatorisk dilemmahåndtering og

refleksivitet i velfærdsarbejdets frontlinje”, fremhæver han netop hvorfor der er behov for refleksion i frontlinjearbejdet: *”Et af de væsentligste argumenter for, at der er behov for en faglig refleksiv praksis i frontlinjearbejdet, er, at dette arbejde er dilemmafyldt. Argumentet er, at man som frontlinjemedarbejder og organisation igennem en faglig refleksiv praksis kan lære at få øje på dilemmaerne, åbne dilemmaerne, forstå dem på nye måder, sætte nye begreber på dem, anlægge forskellige perspektiver på dem og i den proces bekræfte, udfordre eller omformulere problemstillinger og handlemuligheder, hvilket i sidste ende skal føre til læring, større bevidsthed om arbejdets kerne og til enten bedre begrundet praksis (Kongsgaard & Rod, 2017b) eller nye praksisser”* (Kongsgaard, 2022, s.47). Kongsgaard fremhæver vigtigheden af at kunne udfolde og åbne de dilemmaer op, man som frontlinjemedarbejder møder i sit arbejde for at skabe større bevidsthed, læring og udfordre praksis i fællesskab på arbejdspladsen, hvilket er med til at kvalitetssikre arbejdet. Socialrådgiver 2 fremhæver i tråd med Kongsgaard: *”Hvis man sidder to sammen eller supervision, hvor vi kan reflektere sammen og dele tanker, så opstår der nye tanker og nye muligheder. Ja at vi er med til sammen at være med til at få skabt en ramme hvor du og jeg ikke behøver være ens eller enig (bilag 2)*. Socialrådgiver 2 åbner op for erkendelsen af at refleksion også kan indbyde til samarbejde, dialog og kontakt, hvilket kan siges at modsætte sig det individuelle kapløb i konkurrencelogikken. Hun fremhæver netop at hun oplever at individualismen, gør at vi ikke deler noget med hinanden, hvilket så gør at vi ikke samarbejder: *”Det er et kæmpe job at løfte at være socialrådgiver og vi bliver jo farvet af hinanden på godt og ondt. Vi er blevet alt for individualistiske, så vi ikke deler noget mere. Det gør ikke noget vi er individuelle, men vi skal gøre det sammen (bilag 2*

Hvorfor stopper vi så ikke op.

Det virker tilsyneladende som om Rosas pointe om, at det ikke er så enkelt at forlade hamsterhjulet, også er genkendeligt for de fem interviewede socialrådgivere. De er alle bevidste om og mærker på egen krop, at de har behov for tid til refleksion, eftertanke, fordybelse og faglig sparring, men fortæller alle at det nedprioriteres eller vælges fra pga. arbejdets rammer og vilkår. Det indgår flere steder i interviewene og som en del af deres refleksioner omkring deres trivsel i deres arbejdsliv, at behovet for at fordybe sig fagligt, er af høj prioritet. Socialrådgiver 2 fortæller, hun har en forståelse af, at det i stedet foregår i parallelle netværk ved siden af arbejdet, så selvom det er en fælles faglig forståelse og oplevelse, at refleksion og faglig sparring, er en del af en socialrådgivers arbejde, må den del udleveres i fritiden og uden for arbejdets rammer.

Det er ikke kun socialrådgiver 2, der er af denne opfattelse, også socialrådgiver 3 nævner hvordan hun i sin fritid selv opsøger viden, der kan fagudvikle og hjælpe hende i sit arbejdsliv: *”jeg læser jo artikler og bøger, hører en podcast, jeg opsøger viden, der mangler andre vidensperspektiver, der mangler efteruddannelse, plads til refleksioner, for ellers så bliver man bare rå og forforståelserne står i kø og så bliver det ekspeditionsarbejde og sagsbehandling, som det jo er nu. Jeg tror virkelig på at det mangles helt vildt (bilag 3).*Igen fremhæves kontrasten mellem socialfaglighed og sagsbehandling, hvor man primært udfører ekspeditionsarbejde, ifølge de interviewede socialrådgivere.

Opsummering på ”At stoppe op for at passe på menneskeligheden, refleksion og faglig udvikling”.

Det kan fremhæves at på trods af at socialrådgiverens arbejde er et menneskeorienteret fag, efterlyses der et menneskeligt engagement fra de interviewede socialrådgivere i form af kvalitative færdigheder som bl.a. omtanke, eftertænksomhed, fordybelse, nærvær og refleksion.

Disse færdigheder opfattes nært forbundet med socialrådgiverens faglighed, men har svære vilkår i praksis, da realiseringen af dem ikke hænger sammen med den dominerende konkurrencelogik. Det skaber en følelse af at skulle prioritere og vælge mellem at ”stoppe op”, på den bekostning, at man kommer bagud, eller fortsætte og dermed stadig være med i ræset.

Det opleves som dilemmafyldt for socialrådgiverne at være bevidste om og i så høj grad have fokus på at de i deres arbejdsliv ikke har mulighed for at skabe mening igennem fordybelse og refleksion, socialrådgiver 3 kalder det understimulerende og demotiverende: *”Jeg har oplevet det som demotiverende og som sådan lidt dræbende ikke at kunne bruge min viden og ikke at kunne dele min viden med nogen og reflektere over det sammen med andre. Jeg føler mig understimuleret på mit arbejde, fordi der mangler plads til faglighed, plads til sparring og plads til saglige drøftelser (bilag 3).*

Det kan have store menneskelige omkostninger ikke at stoppe op, det kan i værste tilfælde, ifølge Arendt & Prætorius, betyde at vi ikke udvikler bevidsthed om vores handlinger og hvorfor vi gør som vi gør. I yderste konsekvens mister vi kontakten med os selv og hinanden og muligheden for at udvikle os.

Stress – fremmedgørelse og tab af mening/resonans.

”At få fri var ligesom at skulle hjem og have en iltmaske på for at overleve. Det er faktisk først nu, 15 år senere, hvor jeg kan begynde at mærke noget liv pible frem. Er det essens, er det naivitet, er det værdi. Det er mig, som også er mit arbejde.”

Socialrådgiver 1

Alle interviewede socialrådgivere, med undtagelse af en, har været sygemeldte med stress og levet med konsekvenserne af en høj grad af overbelastning fra deres arbejde.

En socialrådgiver fik diagnosen PTSD, en anden blev så syg af stress-belastning, at hun nu er i ressourceforløb for at afklare hvad hun skal med sit arbejdsliv, en tredje mærkede at nu var hun ved at miste forbindelsen med sig selv og sygemeldte sig og en fjerde vågnede en dag kunne mærke at hun fysisk var udbrændt.

”Jeg fik diagnosticeret PTSD. Jeg mærkede i årevis at det kom og så kom jeg tilbage på X arbejdsplads og skulle lave et projekt. Da vi var ved at være færdige, der var nogle måneder tilbage, så kunne jeg ikke holde det mere, for der var jeg i et rum og miljø, hvor jeg vidste det var okay. Det var også sådan en brynje jeg havde haft på i årevis ude i forvaltningen, så da jeg gik i gang med projektet, blødte jeg lige så stille op og ganske få måneder inden projektet var færdigt, var jeg nødt til at gå hjem, jeg kunne ikke mere. Jeg vidste ikke hvad det var jeg ikke kunne – jeg kunne slet ikke være.”

Socialrådgiver 1

”Jeg gik i det i nogle år og havde en tanke om at jeg kunne redde noget af det her og det kunne jeg slet ikke. Jeg kunne ikke gøre det jeg troede på og jeg løb hele tiden stærkere og i den forkerte retning. Fysisk havde jeg alle symptomer og jeg tænkte nu varer det ikke længe før jeg ligger med stængerne i vejret, så jeg valgte at sige op uden at have noget andet. Jeg kunne ikke være i det mere.”

Socialrådgiver 2

”Jeg har jo været nede med stress en gang før, så jeg vidste godt at jeg skulle passe på mig selv, at der ikke var nogen arbejdsgiver, der passer på mig”

Socialrådgiver 3

”Jeg vidste ikke engang at jeg ikke passede på mig selv. Jeg måtte jo sande at det var fuldstændig absurd hvor langt jeg havde overskredet mine grænser, både ift. mit mentale helbred, men også fysisk, jeg hverken sov, spiste eller, det var helt grelt faktisk. Jeg gjorde det samme imod mig selv, som min arbejdsplads bad mig gøre overfor borgerne. Men så stod jeg der med stress og det eneste jeg vidste var, at jeg bare ikke skulle være socialrådgiver igen. Det var så frygteligt og det blev bare værre og værre. Det var frygteligt at arbejde som socialrådgiver.

Socialrådgiver 5

Ovenstående er socialrådgivernes egen fremlægning af deres erfaring med stress og sygemelding i forbindelse med deres arbejde. I det kommende udfoldes rejsen derhen med afsæt i de to forrige kapitler.

Rejsen imod fremmedgørelse og stress.

”Jeg fik ikke lov til at udføre mit arbejde, som jeg tænkte det skulle udføres. At jeg ikke kunne hjælpe de unge mennesker. Jeg kunne ikke gøre det jeg troede på.”

Socialrådgiver 2

I de to forrige analyseafsnit, tydeliggøres det at socialrådgiverne i høj grad ikke oplever at kunne udføre deres arbejde tilfredsstillende, altså på en måde, der giver mening for dem. Vi ved fra Prætorius' forskning at tab af mening er tæt forbundet med stress og at føle sig fremmedgjort. Også Rosa fremhæver, at det er forbundet med meningstab at udføre handlinger, man ikke resonerer med. Oplevelsen af mening (..) er uadskilleligt forbundet med oplevelsen af værdi og af at føle sig værdifuld i livet, i det sociale fællesskab og i tilværelsen generelt (Prætorius, 2007, s. 49).

Det modsatte gør sig derfor også gældende, at fravær af mening, skaber en følelse af at være fremmedgjort. I citatet ovenfor fortæller socialrådgiver 2 at hun ikke ”fik lov at udføre sit arbejde”, at hun derfor ”ikke kunne hjælpe” og ”gøre det hun tror på”. En del af fremmedgørelsen er den ydrestyring, der finder sted i form af, at du bliver bedt om at udføre dit arbejde på en måde, der ikke giver mening og dermed mister kontakt med dine iboende kvaliteter (Prætorius, 2007).

At være fremmedgjort er en grundlæggende adskillelse fra sig selv og fremmedgørelsens konsekvens er at leve i en fysisk og psykisk undtagelsestilstand, hvor overlevelsesstrategier erstatter en naturlig tilstedeværelse i livet. Socialrådgiver 4 fortæller hvordan hun udviklede, hvad hun selv kalder en overlevelsesstrategi, der gik ud på at adskille sig fra sit arbejde og lægge alt ansvar ud på rammerne og på ledelsen: ” *Det er jo der hvor en anden overlevelsesstrategi har steppet ind. Jeg har nok for at beskytte mig selv, måtte ansvarsfralægge og har sagt det er ledelsesmæssig beslutning, det er organisatorisk beslutning. Jeg gør hvad jeg kan ud fra den tid og de ressourcer jeg har, hvis noget ikke bliver gjort, så er det ikke mit ansvar. For ligesom at skubbe det væk fra mig selv og på den måde kunne overleve i det.* Socialrådgiver 4 fortæller, at hun er bevidst om at hun er i kontakt med en overlevelsesstrategi og en del af fremmedgørelsen er netop en afspaltning fra sine omgivelser, når man stilles overfor overvældende pres. Det bliver en strategi at afspalte sig følelsesmæssigt og mentalt fra den belastende situation eller vilkår. Ved at lægge ansvar for en krævende følelsesmæssig situation ud på ledelse eller organisationen afspalter socialrådgiver 4 sig fra sin arbejdsplads. Prætorius beskriver afspaltningen som en konsekvens af de umuligt dobbeltbindende arbejdsvilkår:

”Man kan ikke lære at håndtere eller vænne sig til og blive god til at håndtere en dobbeltbindende situation. Dobbeltbindende situationer skal ses som det de er, nemlig umulige situationer at være i (Prætorius:2007, s. 121). Reaktionen herpå udleveres som en benægtelse eller en form for dissociation. Prætorius understreger, at det kan være svært at opdage denne form for benægtelse og at en medarbejder er belastet, da vedkommende kan virke upåvirket eller ikke selv føler, der er noget galt. Så selvom man passer sit arbejde er man stivnet i hvad Prætorius kalder en højstresstilstand og er dermed til en vis grad fremmedgjort og afspaltet fra kvaliteter og ressourcer, der normalt karakteriserer vedkommende. Set fra denne forståelse er det interessant at socialrådgiver 4, er den eneste, der i interviewet, siger at hun ikke har haft stress pga. sit arbejde.

Socialrådgiver 1 fortæller at hun lukkede af for sine menneskelige værdier og den del af hende, der kunne mærke om hun er til stede, hun udtaler at ”*hun var nødt til at forlade det*”:

”Udover mit teoretiske grundlag og min uddannelse, stod jeg også på nogle menneskelige værdier som 100 procent var mig, nogle af dem kunne jeg godt definere og beskrive, noget andet var bare subtilt, det med at mærke ”er jeg her helt til stede”. Den del af mig var jeg nødt til at lukke, det kunne jeg ikke være i og det kunne heller ikke være der. Jeg var nødt til at forlade det.”

Det som socialrådgiver 1 beskriver, at hun var nødt til at forlade, er hendes menneskelighed og evnen til at mærke efter og mærke sig selv. De kvaliteter oplevede socialrådgiver 1 ikke, der var plads til i arbejdet som socialrådgiver og fortæller at hun på samme måde som socialrådgiver 4 oplevede at

adskille sig fra sine omgivelser, både sine kolleger, men også borgerne: ”Jeg oplever at når man ikke kan vise og dele de følelser, der opstår omkring ens arbejde; den medfølelse, så er der kun en vej, det var der for mig og det er adskillelsen. Jeg adskilte mig fra de mennesker jeg arbejdede med, men også fra mine kolleger og mig selv. Jeg blev nødt til at lave sådan et værdibur jeg kunne sidde i, så jeg kunne sidde med det selv. Det føltes forbudt at mærke noget og forbudt at have medmenneskelige følelser, som empati og føle kærlighed eller sorg”.

Prætorius fremhæver at når organiseringen af arbejde i stigende grad bliver ensrettet, kontrolleret og overvåget, kan det udvikle sig til at blive oplevet som et overgreb. Socialrådgiver 1-5 fremhæver i interviewene at de på hver deres måde oplever at bærer krænkelsen og overgrebet i sig. Prætorius fremhæver at de symptomer, der opstår som følge af ydrestyring og kontrol, er sammenlignelige med at være udsat for vold eller overgreb (Prætorius: 2007, s. 103). Konsekvensen er at socialrådgiverne pga. af deres arbejdsvilkår lukker ned for sig selv eller afspalter sig fra sine omgivelser. I sidste ende bærer både socialrådgiver, borger og samfund konsekvensen, da hverken system, socialrådgiver eller borger bliver set, forstået eller mødt, når der ikke er mulighed og plads til et samarbejde baseret på en sand tilstedeværelse, hvor socialrådgiveren ikke er i kontakt med en overlevelsesstrategi. Socialrådgiver 4 sætter fint ord på konsekvensen for borgerne, af at være fremmedgjort for sig selv: ”Det er jo i virkeligheden ikke særligt tilfredsstillende, en ting er at jeg passer på mig selv, men jeg ved jo godt at der er børn og unge mennesker, der ikke får vores hjælp, fordi rammerne nu engang er som de er. Jeg har været nødt til at være relativ uempatisk, hvis man kan sige det sådan, for selv at kunne overleve og ikke tage det alt for meget ind og ikke selv gå ned som menneske.

Paradokset er blot at vi ikke beskytter os selv ved at lukke ned for vores empati og medfølelse, vi åbner i stedet for en forsvarsmekanisme, der kun er på lånt tid indtil vi ikke længere ikke kan tåle at være afskåret fra vores menneskelighed.

Opsummering af stress – fremmedgørelse og tab af mening/resonans: Det eksistentielle udgangspunkt og de menneskelige grundvilkår.

Vi har i de forrige kapitler set af de fem socialrådgivernes erfaringer fra deres arbejdsliv rummer oplevelser af at skulle adskille mennesket fra socialrådgiveren. En konsekvens heraf er en følelse af være fremmedgjort fra sig selv. De oplevede også den ydrestyring og ensretning, deres arbejde var underlagt som meningsløs, forbundet med en manglende mulighed for at kunne fordybe sig, fagudvikle, reflektere og samarbejde. Alt sammen eksistentielle værdier, der danner udgangspunkt for det at være et menneske og som lukkes ned for og ikke er plads til i et menneskeorienteret fag.

Når disse værdier undermineres, adskilles vi fra os selv, men også fra hinanden og havner i et endeløst kapløb uden retning eller mening. Det er det, der ifølge Rosa og Prætorius giver os stress og gør os syge.

Det helt unikke ved mennesket er vores mulighed for ikke blot at overleve – men at udvikle os fysisk, psykisk og åndeligt, på en måde, der gør det muligt for os at skabe den virkelighed vi er en del af. Socialrådgiverne fremlagde hvordan de i forrige kapitel oplevede at blive nedgraderet til socialrådgiver-maskiner eller sagsbehandlere, der i praksis måtte fralægge sig deres socialrådgiverfaglighed, herunder deres menneskelighed og udføre deres arbejde som en slags ekspeditionsarbejde. Det havde den betydning at de ble fremmedgjorte og syge. Mistillidsbaserede styringsrationaler, gør os usikre på vores eget værd og vores personlige dømmekraft og gør at vi lader os underkaste ydrestyret kontrol og manipulation. Denne form for tab af personlig integritet og af den vished, der kommer af at stå ved sig selv og egne værdier har fatale konsekvenser i form af fremmedgørelse, mistrivsel, stress og sygdom (Prætorius, 2007 s. 13). Socialrådgiver 3 fortæller at hun blev usikker på om hun gjorde sit arbejde godt nok og at det skabte utryghed at hun ikke vidste om hun gjorde det rigtige: *”Jeg blev usikker på om jeg laver mit arbejde godt nok. Laver jeg det rigtigt? Er der noget jeg overser? Jeg var utryk ved det.* Når vi skaber plads til menneskelighed og socialfaglighed kan vi i stedet for at være i kapløb imod hinanden samarbejde om løsninger, spejle og anerkende hinandens usikkerheder og følelser og dermed skabe menneskelige relationer og fællesskaber, som en antidote til den stigende menneskelige adskillelse og individualisering.

”Måske er det især evnen til refleksion og selvrefleksion, der gør os forskellige fra andre levende væsener, for vi er herved ikke blot i stand til at være vidende, men også vidende om os selv og vores viden. (...) Vi er også i stand til at skabe viden, ikke blot fra vores oplevelser og erfaringer, men også i form af de erkendelser, der opstår, når oplevelser og erfaringer og viden kædes sammen af evnen til at tænke rationelt, intuitivt og kreativt ”

Prætorius, 2007 s. 47

Prætorius fremhæver mennesket ikke blot er i stand til at være vidende om sig selv, verden og menneskerne omkring os, men også er i stand til at erfare hvad der foregår indeni os selv og indeni andre mennesker. En væsentlig pointe i den forbindelse er at vi er udstyret med muligheden for at undersøge og udforske hvad det vil sige at være menneske (ibid).

Socialrådgiver 1 fortæller at *"en af de ting, der har været rigtig udfordrende for mig, det var netop at jeg skulle skille det ad. Jeg kunne mærke en forventning om at jeg skulle skille mennesket fra socialrådgiveren. Det synes jeg var svært.*

PERSPEKTIVERING:

Som en del af socialrådgiveruddannelsen præsenteres du for, at du som socialarbejder arbejder i skæringspunktet mellem samfund og individ og herfra udfoldes de mange forståelser, værdier, modeller og fagetiske principper, som du som socialrådgiver kan tage med ud i dit arbejdsliv (Strand og Oltedal, 2006). Noget andet man lærer eller rettere bliver oplyst om er pligten til at forsvare og udleve disse principper og den viden:

”Socialrådgivere i hele verden har ansvar for at forsvare, berige og realisere de værdier og principper der afspejles i definitionen af faget⁹. En definition af socialt arbejde kan kun blive meningsfuld, når socialrådgivere aktivt forpligter sig til dens værdier og visioner.”

IFSW, 2014

Hvorfor oplever de interviewede socialrådgivere at netop det at udleve og forsvare fagets principper var så udfordrende i praksis? Er det som Rosa påpeger fordi det er svært at stå af ræset når med bevidstheden om at sakte bagud? Eller kan det handle om noget andet?

I de fem socialrådgiveres oplevelse fremhæver de, at der ikke er plads til at værne om fagligheden, da det tillægges mere værdi at overholde den stramme økonomiske styring, dokumentationskravet og lovmæssige pligter, altså at de føler sig styret af et tidsregime, der dikterer arbejdets gang.

Det kan fremhæves som et socialfagligt dilemma at din arbejdsopgave som professionel er at forholde dig til mennesket i samfundet og samfundet i mennesket, men at samfundet spænder ben for netop dette.

Et opgør med tids- og vækstregimet?

Et spørgsmål, der er opstået i forbindelse med udarbejdelse af specialet, er hvordan vi i vores vestlige samfund forholder os til tid. At en af de interviewede socialrådgivere kalder sig selv en ”socialrådgiver-maskine”, kan vidne om hvordan moderne mennesker er påvirket af accelerationen i samfundet – mennesket er blevet en maskine og de almenmenneskelige kvaliteter er stort set

forsvundet fra den kollektive bevidsthed. Der er ikke ”tid” til at stoppe op og tænke sig om eller mærke efter og er det måske den primære årsag til at vi i vesten kigger ind i en større menneskelig trivselskrise? Eller er der tid, men værdisættes det ikke at fordybe sig, reflektere og være i en indre proces, fremfor en ydre?

Jeg læste for nyligt at Bill Gates har ”tænkeuger”, det vil sige fast planlagte uger, hvor han ikke forholder sig til ydre input eller stimuli og blot skal bruge tiden på at tænke og reflektere. En uge han hiver ud af sit skema til at tænke. Men det får mig til at stille spørgsmålet om tid til eftertanke og refleksion i et moderne samfund, kun er for dem, der økonomisk har råd? Koster det penge at have tid? Er tid blevet en ressource i kapløbet om vækst? Hvordan vil en kandidatstuderende, der insisterer på en tænkeuge blive mødt af universitetet? Borgeren, der siger til sin sagsbehandler i jobcentret, at de vil have en tænkeuge inden sagsbehandleren kan træffe en afgørelse? Underviseren, der siger til skolen eller uddannelsesstedet at de har brug for tid til at tænke sig om inden der planlægges undervisningsplaner for det nye semester? Politikereren, der svarer journalisten at de har brug for at tænke sig om?

En anden etisk refleksion i den forbindelse er at det at tænke sig om eller reflektere bliver til et koncept vi skal tilrettelægge os efter, købe eller skabe plads til i vores samfund, i stedet for at det er en naturlig del af vores hverdag, hvor det er en kvalitet, der værdsættes fordi vi som samfund forstår vigtigheden heraf. Spørgsmålet er om lidelsen i vores moderne samfund opstår fordi vi ikke tænker os om? Fordi vi ikke stiller de spørgsmål til os selv og hinanden, der vil frigøre os og udvikle os?

Det vil politolog og filosof Hannah Arendt påstå. Jeg stødte på Hannah Arendt, da jeg boede i New York, hvor jeg fandt ud af at jeg boede i den samme lejlighed, som hun boede og døde i. Det vækkede selvfølgelig min nysgerrighed omkring hendes arbejde. Hannah Arendt beskriver hvordan mennesker kan begå onde handlinger uden at have det til hensigt, men at de onde handlinger sker, fordi vi har glemte at stoppe op og tænke. Arendt mener at ingen mennesker kan tænke uden at stoppe op og udsættes vi for konstant ”rastløs aktivitet”, kan vi ikke udvikle moralsk ansvarlighed og det er netop denne moralske ansvarlighed, der gør at vi ikke begår onde handlinger. Vi udvikler moralsk ansvarlighed gennem refleksion over hvad man gør og hvorfor. (Arendt, 1964/2008)

Og som fremlagt i analysen, mener Nadja Prætorius at mennesket, der er tilpasset nutidens vækstfilosofi primært, må være orienteret mod det der foregår uden for sig selv og være fokuseret på at opnå resultater og goder. Det så vi også i socialrådgivernes arbejdsliv, at ydre styringsmekanismer overtog til fordel for faglighed, eftertanke og refleksion og herved negligeres det behov mennesket har for at være til stede i livet og lære sig selv at kende i alle aspekter på godt og ondt. Det bliver ganske enkelt givet for lidt tid, rum og opmærksomhed (Prætorius, 2007 s. 73).

Jeg har i undersøgelsen ikke forholdt mig til stressindustrien, som er et barn af vækstfilosofien, hvor coaches og rådgivere lærer stressramte mennesker at mestre stress. Et eksempel er yoga, åndedrætsterapi og mindfulness, der tilbydes som stress-reducerende værktøjer. Jeg forholder mig kritisk til at mennesket skal tage brug af stress-reducerende værktøjer for at få hverdagen til at hænge sammen og kunne mestre de udfordringer de moderne mennesker står overfor. Det er ikke yoga, mindfulness eller åndedrætsterapi jeg er kritisk overfor – det er den type samfund, hvor der er behov for at vi i hverdagen lærer at stress-reducere pga. den måde vores samfund er indrettet på.

Desuden er både yoga en filosofi, der på ingen måde kan tilpasses vækstfilosofien og har oprindelse i Indien, hvorfor det må praktiseres med respekt for den kontekst, det er fra.

En ny kulturkamp - om menneskets tankeverden?

Et andet spørgsmål specialet har rejst, er om forandringen ligger i vores tanker. Specialets fokus på struktur og samfundsforhold, der undertrykker det menneskelige, fik mig til at tænke på hvordan socialt arbejde har en opgave i at bevidstgøre. I den forbindelse er Tjekkiets tidligere præsident Vaclav Havel interessant. Han siger:

”.... Og jeg tror at hvis verden skal forbedre sig til det bedre, så må noget forandre sig først og fremmest i den menneskelige bevidsthed, i selve det nutidige menneskes humanitet, mennesket må på en eller anden måde komme til sig selv; det må befri sig for den skrækkelige involvering i det totalitæres åbenbare og skjulte mekanismer, fra konsum over repression og reklame til tv-manipulation; det må gøre oprør mod rollen som en magtesløs del af en gigantisk maskine, der styrer gud ved hvorhen; det må atter i sig selv finde en dybere ansvarlighed for verden – hvilket betyder ansvarlighed for noget højere end det selv”

Vaclav Havel, 1991

Hannah Arendt tilbyder også en måde at anskue en mulighed for forandring på, som også for hende handler om menneskets tankeverden:

Det handler begribeligvis om tænkning, for et kendetegn ved vor tid er tankeløshed, det være sig i form af den hensynsløse mangel på bekymring eller den selvglade gentagelse af "sandheder" som for længst er blevet trivielle eller tomme. Det, jeg har at tilbyde, er derfor ganske enkelt: Jeg prøver at tænke over, hvad det er vi gør" (Arendt, Menneskets Vilkår, 1958)

Jeg oplever et stort behov for at vi tænker os om og som både Rosa, Vacalav og Arendt fremhæver stiller os selv og hinanden spørgsmål af en karakter, der får os til at reflektere over hvorfor vi gør som vi gør og hvorfor vi ikke lever et godt liv?

Den nye tid – et paradigmeskifte?

Slutteligt vil jeg inddrage nedstående citater fra socialrådgiverne, der ikke er anvendt i analysen, men som inddrages, fordi jeg tror de fleste socialrådgivere bærer en vision om en bedre verden i hjertet og deres bevidsthed. Jeg lader dem stå som de er, uden kommentarer, for at deres stemme træder tydeligere igennem:

Hvis jeg skulle bestemme, så har socialrådgiveren et kæmpe ansvar i den nye tid, og det er at gå forrest med de bløde værdier, at hjælpe med at skabe bevidsthed ved at folde tingene ud.

Jeg er med på at der skal være en ramme, men vi har et ansvar i ikke bare at følge flokken. Vi har et ansvar i at stille kritiske spørgsmål og stille spørgsmål, der åbner op, også selvom konsekvensen er at vi bliver skubbet ud. Så vil der også ske noget andet, nysgerrighed er så berigende på mange måder. Så vi har helt vildt meget at lære af hinanden. Så som socialrådgivere har vi et ansvar, men også som mennesker har vi et ansvar for at lave kultur, hvor der er plads til at kigge på styrken ved at vi er forskellige.

Socialrådgiver 2

Hvis vi kan få lov at gøre det der giver mening her og nu, fremfor det der passer ind i de stramme kasser. Lad os tage nogle chancer og ture fejle og så kan vi lære af det og tage ansvar for det.

Socialrådgiver 5

Det der kan føles uhåndgribeligt, er måske der vi skal kigge hen. Der er så mange veje fordi vi har med mennesker at gøre og socialt arbejde at gøre. Jeg har aldrig oplevet så mange børnefamilier, der tror at de skal læse sig til at blive forældre. Det er helt vildt. Der står her at de skal sove i tre timer og gør barnet ikke det, så er det helt frygteligt. Der er nogle ting, der har ændret sig i vores samfund. Vi skal passe ind og kunne slå tingene op, for hvis det bliver ukontrollerbart eller uhåndgribeligt, så bliver det for sårbart at være i. Det er vi nødt til at kigge på, det skal være okay at vi ikke har svaret og det er vel også det der sker for socialrådgivere, hvis det er vi ikke kan slå det op, så er det fordi det ikke er rigtigt. Men igen de bløde værdier.

Socialrådgiver 2

”Hvad med nysgerrigheden, hvad med tilgivelsen og hvad med kærligheden og hvad med helheden og hvad med ”pyt med det”? Vi er her, vi er i live, altså Line – vi er i live!!”

Socialrådgiver 1

KONKLUSION:

Forandringer i det moderne samfund og i velfærdspolitikken kan tænkes at bidrage til opkomsten af dehumaniserende arbejdsvilkår og dermed en høj og stigende fremkomst af stress blandt socialrådgivere. Med samfundsforandringerne kom et øget fokus på konkurrence og hermed en organisering af socialrådgiverens arbejde, med manglende plads til menneskelige kvaliteter, som at føle, mærke, tænke og have tid til fordybelse og refleksion. Menneskelige kvaliteter, som er udgangspunktet for menneskelig udvikling og som er en stor del af de adspurgte socialrådgiveres fagidentitet. Det opleves som en stor udfordring at arbejde i et menneskeorienteret fag og ikke føle at der plads til at være et menneske.

I denne undersøgelse af forklaringer på stress blandt socialrådgivere finder jeg frem til at socialrådgivere skal navigere i et komplekst spændingsfelt af *”umuligt dobbeltbindende arbejdsvilkår”*, hvor bl.a. dokumentationskrav, stram økonomistyring og manglende egenkompetence til at tage beslutninger, gør at socialrådgivere føler at de bliver nedgraderet til socialrådgiver-maskiner eller sagsbehandlere. Det er netop ”spændingsfeltet” mellem de modstridende krav i socialrådgiverens arbejde, der er medvirkende til at skabe overbelastningsreaktioner hos den enkelte socialrådgiver, som på sigt udvikler sig til arbejdsrelateret stress. Følelsen af at vide hvad der er det rigtige at gøre i mødet med et barn, en ung eller en familie, undermineres af neoliberale styringsrationaler, der efterlader socialrådgiveren i et råderum, hvor hun skal få familiens problemer og sin faglighed til at passe ind i en kasse for at de kan få adgang til hjælp. Det er i den forbindelse socialrådgiverne ikke oplever at kunne handle på deres faglige og moralske overbevisning om hvad der er rigtigt at gøre. Spændingsfeltet af værdiordener eller af modsatrettet interesse skaber moralsk stress – som i praksis er usynlig, men som bor inde i socialrådgiverne og manifesteres som et tab af mening, som vi ved fra Prætorius kan få mennesker til at føle sig truet på livet, selvom man biologisk ikke er i fare. Så undersøgelsen peger også på at tab af mening er tæt forbundet med stress hos socialrådgivere.

Undersøgelsen fremhæver også et stort behov for plads til og fokus på samarbejde, til faglig og kollegial sparring og til refleksion, supervision og arenaer, hvor der fokuseres på fagudvikling og også på menneskelig udvikling. Den manglende plads til at anvende sin faglighed og kompetencer, samt til at fagudvikle giver socialrådgiveren en følelse af at være understimuleret og alene i arbejdet. En faktor, der også er med til at gøre socialrådgivere syge af stress.

Litteratur:

Bøger:

Arendt Hannah, Ondskabens banalitet – Eichman i Jerusalem, Gyldendal, 2008

Nadja U. Prætorius, Stress – det moderne traume, Psykologisk Forlag, 2007.

Nadja U. Prætorius, En verden til forskel – omstillingens nødvendige frisættelse af det markedsgjorte menneske, KLIM, 2016.

Mette Vesterager, Stress og eksistens, Hans Reitzels Forlag, 2019

Inger Glavind Bo og Michael Hviid Jacobsen, Følelsernes sociologi, Hans Reitzels Forlag, 2017

Pelle Korsbæk Sørensen, Moralsk stress – en arbejdslivsanalyse af psykisk arbejdsmiljø, deltagelse og retfærdiggørelsesprocesser blandt højtuddannede vidensarbejdere i Danmark, Institut for Samfund og Globalisering, Roskilde Universitet, 2015

Hartmut Rosa, Fremmedgørelse og acceleration, Hans Reitzels Forlag, 2014

Hartmut Rosa, Resonans, Hans Reitzels Forlag, 2021

Heidegger Martin, Væren og tid, KLIM, 2007

Leif T. Kongsgaard, Faglig refleksiv praksis: En undersøgelse af organisatorisk dilemmahåndtering og refleksivitet i velfærdsarbejdets frontlinje, Institut for kommunikation og psykologi, Aalborg Universitet, 2022.

Lawrence Shulman, The Skills of Helping – individuals, families and groups. Boston University – school of social work, 1992.

Ove Kaj Pedersen, Markedsstaten, Hans Reitzels Forlag, 2014

Rasmus Willig, Kritikkens U-vending, Hans Reitzels Forlag, 2013

Rasmus Willig, Umyndiggørelse, Hans Reitzels Forlag, 2009

Søren Rudbæk Juul, Selvets Kultur, Hans Reitzels Forlag, 2017

Søren Rudbæk Juul & Peter Høilund, Anerkendelse og dømmekraft i socialt arbejde, Hans Reitzels Forlag, 2015

Søren Rudbæk Juul & Kirsten Bransholm Pedersen, Samfundsvidenskabernes videnskabsteori – en indføring, Hans Reitzels Forlag, 2012

Bolette M. Christensen, At interviewe for at lære, Institut for Statskundskab, 1994

Jette Fog, Med samtalen som udgangspunkt, Akademisk Forlag, 2004

Steinar Kvale, Doing Interviews, SAGE Publications, 2007

Steinar Kvale, Interview – en introduction til det kvalitative forskningsinterview, Hans Reitzels Forlag, 2003

Websider:

Forskning:

National overvågning af arbejdsmiljøet, Arbejdstilsynet:

<https://at.dk/media/7570/noa-1-2021-2.pdf>

Socialrådgiverens psykiske arbejdsmiljø, COWI:

<https://socialraadgiverne.dk/wp-content/uploads/2019/04/2019-03-18-SocialraadgiverensPsykiskeArbejdsmiljoe-COWI-rapport-V2.pdf>

Moralsk stress blandt sygeplejersker, marts 1999

<https://onlinelibrary.wiley.com/doi/abs/10.1046/j.1440-172x.1999.00143.x>

Moralsk stress, Michael Woods, University of Victoria

https://www.researchgate.net/publication/338358781_Moral_distress_revisited_the_viewpoints_and_responses_of_nurses

Association of Womens Health, Obstetric and Neonatal Nurses, 1993

<https://pubmed.ncbi.nlm.nih.gov/8220368/>

Sundhedsstyrelsens definition af stress:

<https://www.sundhed.dk/borger/sundhed-og-forebyggelse/livsstil/stress/hvad-er-stress/>

WHO's definition af stress:

<https://www.who.int/news-room/questions-and-answers/item/stress#:~:text=Stress%20can%20be%20defined%20as,experiences%20stress%20to%20some%20degree.>

International Federation of Social Workers:

<https://www.ifsw.org/what-is-social-work/global-definition-of-social-work/>

DS professionsetik:

<https://socialraadgiverne.dk/fag-og-debat/faglige-fokusomraader/professionsetik/ds-professionsetik/>

DS professionsstrategi:

<https://socialraadgiverne.dk/fag-og-debat/faglige-fokusomraader/professionsstrategi/>

Definition af menneskelighed, ordbog.

<https://ordnet.dk/ddo/ordbog?query=menneskelighed>