

Speciale på Kandidatuddannelsen i Socialt Arbejde
Aalborg Universitet
Maj 2011

Følelser i forvaltningen

Et emotionssociologisk studie af følelser
i interaktionen mellem socialrådgiver og klient

Udarbejdet af Vibeke Bruun-Toft

Vejleder: Henning Olsen
Antal anslag: 228.697



Illustration: Jesper Hyllemose

Indholdsfortegnelse

Abstract	4
Kapitel 1: Problemfelt	6
1.1 Litteraturstudie.....	7
1.2. Afgrænsning af problemstilling og problemformulering	9
Kapitel 2: Videnskabsteoretisk positionering og teoretisk optik.....	11
2.1. Videnskabsteoretisk positionering.....	11
2.1.1. Hermeneutik.....	12
2.2. Emotionssociologi	14
2.3. Den teoretiske ramme	17
2.3.1. Kultur og normer.....	17
2.3.2. Struktur og status	18
2.3.3. Scheffs teori om sociale bånd	19
2.3.4. Clarks teori om social plads	23
2.4. Sammenfatning	25
Kapitel 3: Metode	27
3.1. Dataindsamling	27
3.1.1. Metodevalg.....	27
3.1.2. Metodens styrker og svagheder.....	29
3.1.3. Selektionskriterier for valg af informanter.....	31
3.1.4 Hvilke informanter fik jeg så kontakt til?	34
3.1.5. Videoptagelserne.....	35
3.1.6. Interviewsituationerne.....	36
3.2. Databearbejdning.....	38

3.2.1. Transskription	38
3.3. Ethiske overvejelser.....	39
3.4. Kvalitetsvurdering	40
3.4.1. Generaliserbarhed	40
3.4.2. Reliabilitet.....	41
3.4.3. Validitet.....	42
3.5 Sammenfatning	43
Kapitel 4: Præsentation af informanter	44
Kapitel 5: Analysestrategi	46
5.1. Retzingers koder for skam	46
5.2. Kodning af videooptagelser.....	47
5.3. Kodning af interviews.....	47
5.4. Analysens første del.....	48
5.5. Analysens anden del	49
5.6. Analysens tredje del.....	49
Kapitel 6: Skam og stolthed	50
6.1. Nanna, Ida og Jesper.....	52
6.2. Laura og Kasper.....	61
6.3. Anne og Rikke	68
6.4. Sammenfatning	78
Kapitel 7: Forhandling af social plads.....	79
7.1. Nanna, Ida og Jesper.....	79
7.2 Laura og Kasper.....	82
7.3. Rikke og Anne	83
7.4. Sammenfatning	86

Kapitel 8: Socialfaglige perspektiver og løsninger	88
8.1. Erkendelse af skam	88
8.2. Respekt	93
8.3. Sammenfatning	95
Kapitel 9: Konklusion	96
Kapitel 10: Perspektivering	99
Litteraturliste	102
Bilagsoversigt	109

Abstract

Emotions are a basic condition in social work in which social workers experience emotional dilemmas and constraints. But at the same time, research indicates a tendency towards considering emotions in social work as illegitimate and indicating a lesser degree of professionalism. For social workers, talking about emotions with colleagues and management is ignored and viewed as a taboo, e.g. their emotions in the interaction with clients. At the same time, research shows that clients' perception of the contact with the public social system depends on the relation with the individual social worker. This analysis examines how emotions come into play in the interaction between social workers and clients.

The analysis is based on emotional sociological theory. By applying Thomas Scheff's theory on social bonds and Suzanne Retzinger's methodical terminology it is examined, how emotions are expressed and form emotional processes in and between social workers and clients. Subsequently, Candace Clark's theory on social space is used to examine, how social workers and clients exert emotional strategies in their interaction.

The analysis is based on video records of three discourses between social workers and clients within the public administration's realm and subsequent qualitative interviews of the three social workers and four clients, who participated in the discourses. In the analysis, I apply a micro perspective to examine in detail the six sequences from the three discourses, representing five minutes and 18 seconds in total.

When applying Scheff's theory, shame takes a central position in the analysis. In total, between 109-118 verbal, paralinguistic and visual codes for shame are being identified in the six sequences, of which a majority of the codes are identified with the clients. In this regard it should be mentioned that the analysis is based on social workers and clients, who enjoy a good relationship and good cooperation. Based on the analysis, specific social scientific perspectives and solutions are pointed out as a means to qualifying the practice of social work.

The analysis demonstrates the importance of acknowledging the significance of emotions in social work. At the same time, it underlines that emotions must not overshadow the purpose of social work. Social work must develop and define a culture of emotions, which makes emotions subject to consideration and reflection in a way in which emotions

are not perceived as taboo but are applied in a constructive and accepted manner without dictating the substance of the social worker's efforts.

Kapitel 1: Problemfelt

”Jeg har et problem med en af mine klienter. Det er ikke hans ydelser, dem er der styr på, han er imødekommende og medgørlig, og han har ikke haft tilbagefald i over et år. Så hvad er problemet?

Jeg kan ikke holde manden ud. Han skal altid ringe, når jeg er på vej for at hente en kop kaffe, han fortæller forfærdelige vittigheder og griner af sig selv bagefter, og ville det dræbe ham at købe et lommeterklæde?

Denne specifikke situation er hypotetisk, men jeg har flere gange i min karriere oplevet sådanne situationer.

Jeg taler ikke om de klienter, som har gjort forfærdelige ting og skadet andre mennesker. At jeg ikke dømmer disse personer er lige så instinktiv for mig som socialrådgiver, som det er for en hund at ryste sig efter, at den kommer op af vand.

Klienten jeg taler om er en uskyldig person, som jeg af en eller anden grund ikke kan holde ud. Selvom jeg forsøger at suspendere mine egne personlige følelser, så er der nogle klienter, som jeg kunne undlade at ringe til efter min frokostpause.

Jeg er sikker på, at dette ikke er en envejs proces. Jeg kan acceptere, så god jeg er, at jeg sandsynligvis ikke er alles ’kop te’. Mange af mine klienter er gået så langt, som til at fortælle mig, at de ikke kan lide mig og nogle gange i et ganske blomstrende sprog” (Corser, 2008) [min oversættelse]

Da jeg første gang læste dette citat, blev jeg simpelthen så glad. Det var første gang, jeg erfarede, at en anden socialrådgiver så direkte satte ord på at have følelser i sit arbejde. Jeg opfatter mig selv som meget professionel, men jeg er også en gang kommet til at råbe af en klient, som jeg faktisk havde en rigtig god relation til. Han havde ikke gjort noget, han ikke skulle gøre. Han havde bare bedt mig om for 50. gang at ringe til hans læge og bestille en

konsultation; en konsultation som han 49. gange tidligere var udeblevet fra. Denne episode fandt sted for flere år siden, og jeg har lige siden prøvet på at finde ud af, hvad der skete den dag, og om det var en naturlig og menneskelig reaktion eller dybt uprofessionelt. En anden gang ringede en klient til min arbejdstelefon en juleaften kl. 19. Han indtalte en besked om, at han bare ville ønske mig god jul. Jeg blev faktisk rigtig glad for hans besked samtidig med, at jeg synes, det var trist, at det var mig, han ringede til fra sin fængselscelle. Men det særligt interessante i den episode er, at da jeg mødte tilbage på arbejde efter jul, turde jeg ikke fortælle mine kollegaer, at han havde haft ringet. Mine egne erfaringer som socialrådgiver og refleksioner over min praksis, har vakt min interesse for følelser i socialt arbejde. Er det muligt at arbejde som socialrådgiver og indgå i en relation og et samarbejde med en klient uden, at der opstår følelser? Hvilken betydning har socialrådgiverens følelser både hendes arbejde? Og klientens følelser for hendes udbytte? Jeg må sande, at min interesse for følelser i interaktionen mellem socialrådgiver og klient ikke altid er lige gengældt blandt andre socialrådgivere. Men det gør næsten kun problemstillingen mere relevant for mig. Jeg har derfor besluttet mig for, at jeg vil undersøge følelser i socialt arbejde. For at kvalificere min problemstilling, vil jeg undersøge hvilken forskning og undersøgelser, der foreligger, som kan have relevans for problemstillingen.

1.1 Litteraturstudie

Specialets indledende litteraturstudie viser, at der er begrænset litteratur omkring følelser mellem socialrådgiver og klient i socialt arbejde. En stor del af litteraturen tager udgangspunkt i socialrådgiveres beskrivelser fra praksis og underviseres beskrivelser af, hvordan det bør være. Jeg har i litteraturstudiet haft fokus på forskning og undersøgelser. Der er generelt foretaget meget lidt forskning vedrørende følelser i socialt arbejde¹. Her følger en kort gennemgang af udvalgt litteratur på området².

Følelser som grundvilkår i socialt arbejde

Gennem litteraturstudiet af følelser i socialt arbejde fremgår det tydeligt, at følelser er et grundvilkår i socialt arbejde. Der er i litteraturen flere eksempler, hvor socialrådgivere beskriver, at de i deres arbejde oplever følelsesmæssige dilemmaer og krav. De oplever at

¹ Se bilag 1 for fremgangsmåde til litteraturstudiet

² Se bilag 2 for uddybende litteraturstudie

blive følelsesmæssigt påvirket i deres daglige arbejde og i selve relationen til klienter (Bech-Jørgensen, 2003; Leppänen, 2006). En rapport fra CASA i 2007 viser, at 87 pct. af de adspurgte socialrådgivere oplever følelsesmæssigt belastende situationer i deres arbejde og 75 pct. oplever, at deres arbejde kræver, at de skal skjule deres følelser (Christiansen og Larsen, 2007). Sammenstemmende fandt AERådet i 2008, at socialrådgivere er den professionsgruppe, der oplever de største følelsesmæssige krav i deres arbejde (Andersen et al, 2008:76-77).

Følelser i fagligheden

Høstgaard Andersen (2002) finder, at socialrådgivere, som arbejder i en myndighedsrolle, bruger både følelsesmæssige og intellektuelle kompetencer i mødet med klienterne. Hun finder samtidig, at følelser ses som underordnet og mindre legitime i forhold til faglighed og upartiskhed. I tråd hermed finder Ejrnæs, at vurderinger i socialt arbejde ikke kun bygger på professionernes faglighed men også aktiverer og bygger på personlige holdninger, der blandt andet er baseret på følelser (Ejrnæs, 2004, 2006). Høstgaard Andersen og Ejrnæs peger således begge på, at følelser har betydning for socialrådgivernes vurderinger og beslutninger i det sociale arbejde. Der ses i øvrigt en tendens til, at socialrådgivere på institutioner og behandlingssteder henviser mere til følelser, nærhed og 'relationsarbejde' end socialrådgivere, der arbejder indenfor forvaltningsarbejde

At tale om følelser

Limborg og Hvenegaard (2008) har fundet, at socialrådgivere har svært ved at tale med deres kollegaer og ledelse om deres relationer og følelser i forhold til klienter. Limborg og Hvenegaard peger på, at socialarbejderne ser de følelsesmæssige krav og evnen til at tackle klienter som en del af deres faglige kunnen, og det forudsætter stor tillid og tryghed i en personalegruppe at udstille sin faglige usikkerhed, herunder sine følelser. Krogh Hansen (2007) finder, at manglende anerkendelse af følelser har betydning for evnen til at tale om følelser, og at det ofte er ignoreret og tabuiseret for omsorgspersoner³ at tale om deres følelser. Meyerson undersøgte følelsesnormer blandt socialrådgivere på to hospitaler. Undersøgelsen viser, at forskellige tilgange til følelser har betydning for, om følelser italesættes eller tabuiseres; hvor følelser erkendes som en del af socialrådgivernes arbejde

³ Det fremgår ikke, hvilke(n) jobfunktion(er) 'omsorgspersoner' refererer til.

blev følelser italesat og brugt aktivt, mens følelser blev tabu, hvor følelser ikke blev erkendt som en del af socialrådgivernes arbejde (Meyerson, 1991a i: Putman og Mumby, 1993).

Klient perspektiv

Flere undersøgelser viser samstemmende⁴, at klienters oplevelse af kontakten med det offentlige sociale system afhænger af deres relation til de konkrete socialarbejdere. Klienter oplever sig mere afhængige af den enkelte socialrådgiver end af selve systemet (Uggerhøj, 1996a). Klienters tilfredshed med socialrådgivere er ikke afhængig af, om klienten og socialarbejderen ikke er enig men om socialrådgiveren er empatisk (Maiter et al, 2006:169, 177). Klienter oplever det vanskeligt at indgå i diskussioner med en socialrådgiver, hvis ikke der etableret en grundlæggende kontakt (Uggerhøj, 1996a:26), og de tilpasser sig forhold, de reelt finder utilfredsstillende, fordi de ikke vil genere socialrådgiveren (Uggerhøj, 1996b:257).

1.2. Afgrænsning af problemstilling og problemformulering

Gennem litteraturstudiet træder tre hovedpointer frem:

1. Følelser betragtes som et grundvilkår i socialrådgiveres arbejde, men samtidig opstilles følelser som faglighedens modsætning. Derfor bliver følelser sjældent italesat og håndteret bevidst blandt socialrådgivere.
2. Klienter betoner deres relationer til socialrådgivere og hermed deres oplevede følelser i mødet med konkrete socialrådgivere. Derfor er det vigtigt at være bevidst om følelser i interaktionen mellem klient og socialrådgiver.
3. Undersøgelser vedr. følelser fokuserer på hhv. socialrådgivere eller klienter, men der mangler undersøgelser af, hvordan følelser udspiller sig *mellem* socialrådgivere og forskning.

Pointerne lægger op til en afgrænsning af undersøgelsens problemformulering, som lyder:

⁴ Undersøgelser er udarbejdet indenfor såvel hjemløse-, misbrugs-, børne og familie- som arbejdsmarkedsområdet. Undersøgelserne retter sig mod flere professioner og ikke alene socialrådgivere.

Hvordan kommer følelser i spil i interaktionen mellem socialrådgiver og klient

Jeg vil i kapitel 2 redegøre for min videnskabsteoretiske positionering og teoretiske optik, hvilket munder ud i en analysemodel til undersøgelse af problemstillingen. Dernæst i kapitel 3 argumenter jeg for mit metodedesign, som operationaliseres i min analysestrategi i kapitel 5. I kapitel 4 præsenteres undersøgelsens informanter. Problemformuleringen undersøges i analysen, som består af kapitel 6,7 og 8 med efterfølgende konklusion og perspektivering i hhv. kapitel 9 og 10.

Kapitel 2: Videnskabsteoretisk positionering og teoretisk optik

Jeg vil i dette kapital indledningsvis redegøre for undersøgelsens metateoretiske grundlag samt argumentere for, at en videnskabsteoretisk positionering indenfor hermeneutikken er den mest frugtbare i forhold til undersøgelse af problemstillingen. Jeg vil efterfølgende redegøre for valg af teoretisk optik. Først præsenteres emotionssociologien og det interaktionelle perspektivs forståelse af følelser. Derefter præsenteres Thomas Scheffs teori om sociale bånd og Candace Clarks teori om social plads, hvilket afslutningsvis munder ud i en analytisk model for undersøgelsen.

2.1. Videnskabsteoretisk positionering

Videnskabsteoretisk positionering indebærer valg af ontologiske og epistemologiske grundantagelser, der får betydning for, hvad vi kan se, hvordan vi får adgang til det, og hvordan vi opnår viden (Guba og Lincoln, 1998). Jeg vil argumentere for min videnskabsteoretiske positionering ved at redegøre for først fænomenologiens og socialkonstruktivismens begrænsninger til undersøgelse af problemstillingen og dernæst hermeneutikkens potentialer.

Fænomenologien og hermeneutikken deler to grundlæggende betragtninger, nemlig at forståelse og fortolkning kommer før forklaring, og fordi det er de sociale fænomener, der er bærere af betydnings- og meningssammenhænge, er det dem, der skal studeres og fortolkes (Højbjerg, 2004:309) i dette tilfælde følelser. Men de to retninger adskiller sig herefter. Fænomenologien forstår fænomener ud fra individets egne principper og beskriver verden, som individet oplever den. Dette ud fra en forudsætning om, at den afgørende virkelighed er, hvad aktørerne opfatter den som (Kvale, 1997:61). Mens styrken ved fænomenologien er, at den tager individets subjektive oplevelser af virkeligheden alvorligt, er dens svaghed, at den udelukkende indfanger det, individet er bevidst om. Dette kan være problematisk i studiet af følelser, da følelser kan være både bevidste og ubevidste (Turner og Stets, 2005), hvor jeg kan være tvunget til at fortolke på individets beskrivelse for at kunne indfange de ubevidste følelser. Et socialkonstruktivistisk perspektiv på studiet af hvordan følelser kommer i spil kan derimod møde vanskeligheder i selve sproget af følelser: *“our experience of the world, and perhaps especially of our own internal states, is undifferentiated and intangible without the framework of language to give it structure and*

meaning. The way that language is structured therefore determines the way that experience and consciousness are structured” (Burr 1995:34-35). Af litteraturstudiet fremgik det, at socialarbejdere ikke taler om følelser og er begrænset i deres sproglige udtryk af følelser. Dette vil vanskeliggøre et socialkonstruktivistisk studie af følelser, hvor netop selve italesættelsen af følelser har afgørende betydning. Jeg vælger både empirisk og analytisk at tage udgangspunkt i et hermeneutisk perspektiv, da jeg finder det mest frugtbart til undersøgelse af, hvordan følelser kommer i spil i interaktionen mellem socialrådgiver og klient.

2.1.1. Hermeneutik

Hermeneutikken, der betyder ”fortolkning”, skelner mellem fire hermeneutiske retninger: en traditionel hermeneutik, en metodisk hermeneutik, en filosofisk hermeneutik og en kritisk hermeneutik. Den traditionelle hermeneutik forsøger at finde den sande mening med en tekst ved, at meningen læses ud af teksten og ikke ind i teksten. Den metodiske hermeneutik er derimod kendetegnet ved at beskæftige sig med regler for fortolkning, mens filosofisk hermeneutik beskæftiger sig med mulighedsbetingelserne for forståelse og fortolkning, det vil sige, hvilken rolle vores forforståelse har for vores ageren (Højbjerg, 2004:311-312). Den kritiske hermeneutik tager udgangspunkt i den filosofiske hermeneutik, men kritiserer den filosofiske hermeneutik for at mangle et kritisk perspektiv og afvise, at det er muligt at erkende og forkaste fordomme (Højbjerg, 2004:311-312). Den traditionelle, metodiske og filosofiske hermeneutik deler princippet om den hermeneutiske cirkel, der betegner relationen mellem ’de enkelte dele’ og ’helheden’ og den vekselvirkning, som muliggør, at vi kan forstå og fortolke; det er i sammenhængen mellem de enkelte dele og helheden, at meningen opstår. Men de tre retninger adskiller sig ved hvad og hvem, der er omfattet af den hermeneutiske cirkel, og hvori vekselvirkningen består. Traditionel hermeneutik har kun fokus på selve teksten som del og som helhed, dvs. det er tekstens samspil mellem dens dele og helhed, der fokuseres på. Kendetegnende for metodisk hermeneutik er forholdet mellem teksten og forfatteren, mens filosofisk hermeneutik beskæftiger sig med forholdet mellem teksten og fortolkeren (Højbjerg, 2004:313).

Jeg er i min hermeneutiske tilgang inspireret af en kombination af den traditionelle og den filosofiske hermeneutik, fordi jeg vurderer, at de med hver deres indfaldsvinkel kan belyse problemformuleringen. Det er i forståelsen af den hermeneutiske

cirkel, jeg er inspireret af både den traditionelle og den filosofiske hermeneutik. Den traditionelle hermeneutik orienterer sig mod tekstens konstante bevægelse mellem dens dele og dens helhed for at sikre den bedst mulige tolkning. Dvs. at delene ikke må stå alene men altid skal forstås i lyset af de sammenhænge og den kontekst, de indgår i (Kvale, 1997:58). Når jeg vil undersøge, hvordan følelser kommer i spil i interaktionen mellem socialrådgiver og klient, udgør de enkeltes socialrådgivers følelser og de enkelte klienters følelser de enkelte dele, der fortolkes ud fra helheden, der udgøres af blandt andet konteksten for deres interaktion og relationen mellem socialrådgiver og klient. Helhedsforståelse er således afgørende for viden om og indsigt i fænomenet. I filosofisk hermeneutik derimod skabes forståelse og mening i mødet mellem teksten og fortolkeren. Det er i den filosofiske hermeneutik ikke muligt at fortolke en tekst uafhængigt af den begrebsverden, man fortolker og forstår ud fra (Højbjerg, 2004:314). Individet kan ikke løsrive sig og distancere sig fra sine fordomme, hvorfor det heller ikke er muligt at skabe sand viden. Ifølge Gadamar, der ofte repræsenterer den filosofiske hermeneutik, er individet grundlæggende sandheds- og meningssøgende. Men sandheden kan ikke afdækkes og er en hændelse, der sker i meningsdannelsen mellem tekst og fortolker, hvor forståelsen udvides og nuanceres i takt med nye tolkninger (Højbjerg, 2004:325), der giver fortolkeren større forståelse end den, han i forvejen havde. Den hermeneutiske cirkel i filosofisk hermeneutik kommer således til udtryk gennem en konstant vekselvirkning mellem empirien og min forforståelse herunder teori. En kritik af filosofisk hermeneutik kan være, at alle fortolkninger bliver lige sande, idet det ikke kan afgøres, hvilke fortolkninger der er rigtige eller mere gyldige end andre. I modsætning hertil påpeges det indenfor det metodiske hermeneutiske perspektiv, at fortolkeren ikke er medskabere af mening, da metoderegler vil sikre valid og pålidelig viden. Ud fra hermeneutikken sker erkendelse og fortolkning i den hermeneutiske cirkel, hvor man ud fra de enkelte dele forsøger at forstå helheden og ud fra helheden de enkelte dele. Den traditionelle hermeneutik kan bidrage med fortolkning af følelser i de sammenhænge, de udspringer af, mens filosofisk hermeneutik påpeger, at jeg som fortolker er en del af erkendelsesprocessen.

Den hermeneutiske analyse søger at fortolke og forstå det fænomen, den undersøger. Ifølge Bloch, kan man ikke *"nå de levede følelser og deres processer i ikke-medieret form"* (Bloch 2007:25). De følelser, der studeres, har allerede gennemlevet en fortolkning: *"Mennesker tillægger egne handlinger og andre fænomener mening. De giver*

selv beskrivelser og fortolkninger af deres handlinger (..) hvad de ser, hører, tror på, forestiller sig, hvad der har og ikke har værdi for dem o.lign.” (Gilje og Grimen, 2002:167). Jeg vil derfor forholde mig til og fortolke en verden, følelser, som allerede er fortolket af informanterne, uanset hvad deres fortolkning er. Gilje og Grimen skriver: *”Fejlagtige fortolkninger af verden kan for en samfundsforsker ofte være lige så informative som adækvate fortolkninger. Hvis samfundsforskeren negligerer aktørernes fortolkning og forståelse af sig selv og andre, udelukker han i mange tilfælde sig selv fra en fyldestgørende forståelse”* (Gilje og Grimen, 2002:168). Undersøgelsen får karakter af ’dobbelt hermeneutik’, idet jeg fortolker en virkelighed, der allerede er fortolket af informanterne (Gilje og Grimen 2002:169). Denne præmis er gældende indenfor samfundsvidenskaberne generelt, men i særdeleshed indenfor undersøgelser af følelser, fordi følelser blandt andet opstår i os og er skjult for omverdenen. Samtidig kan følelser være både bevidste og ubevidste for os selv, hvor informanterne kun kan fortælle om de følelser, de er bevidste om, hvilket får betydning for deres beskrivelser og fortolkninger af deres følelser. Dette er en præmis, jeg må arbejde ud fra blandt andet ud fra valg af teori.

Jeg vil nedenstående redegøre for undersøgelsens teoretiske optik. Jeg vil først redegøre for valg af et emotionssociologisk studie og efterfølgende positionering indenfor en emotionssociologisk interaktionel forståelse af følelser.

2.2. Emotionssociologi

Følelser og rationalitet er gennem tiden blevet anset for at være hinandens modsætninger; to modpoler med følelser og irrationalitet på den ene side og kognition, objektivitet og rationalitet på den anden side (Hviid Jacobsen, 2008; Jensen og Skov, 2007; Turner, 2009). Nyere forskning indenfor blandt andet neurologi, psykologi og samfundsvidenskab⁵ viser midlertidig, at følelser og rationalitet er forbundet og dermed ikke nødvendigvis hinandens dikotomier. Jeg har valgt at tage udgangspunkt i emotionssociologi, der har fokus på følelser og følelsesmæssige aspekter i det relationelle møde, hvor mennesker står ansigt til ansigt med hinanden. Modsat generelle sociologiske teorier sætter emotionssociologiske teorier specifikt fokus på følelser. Et emotionssociologisk perspektiv tager udgangspunkt i, at

⁵ Studier af følelser har indtil 1970’erne været mere eller mindre fraværende i forskningen indenfor såvel lægevidenskaberne, psykologien og samfundsvidenskaberne (Hviid Jacobsen, 2008; Jensen og Skov, 2007; Turner og Stets, 2005). Filosofien har haft fokus på følelser tilbage til antikken, se f.eks. Nyeng, 2006.

følelser er til stede i enhver social interaktion: *"emotions are the 'glue' binding people together and generating commitments to large-scale social and structural structures; in fact, emotions are what make social structures and systems of cultural symbols viable. Conversely, emotions are also what can drive people apart and push them to tear down social structures and to challenge cultural traditions"* (Turner og Stets, 2005:1). Jeg kunne have valgt at tage udgangspunkt i f.eks. et emotionspsykologisk perspektiv. Men modsat sociologiske teorier, tager psykologiske teorier udgangspunkt i, at det er individuelle processer, der genererer følelser (Turner, 2009). Emotionssociologiske perspektiver inddrager konteksten, hvori følelser opstår og eksisterer: *"Emotions refers to more than the individual's bodily and psychological changes if we want to understand emotion sociologically (..) acknowledge emotion as simultaneously physical, psychological and context. Context is essential to the sociological conceptualisation of emotion"* (Poder, 2004:36). Litteraturstudiet viste, at netop kontekstuelle forhold, som f.eks. følelsesnormer og hierarkiske forskelle, har indflydelse på oplevede følelser. Jeg ville med et emotionspsykologisk perspektiv i mindre grad indfange selve interaktionen mellem socialrådgivere og klienter i dens kontekst.

Der skelnes indenfor emotionssociologien⁶ mellem tre overordnede perspektiver på følelser: det biologiske, det socialkonstruktivistiske og det interaktionelle (Bloch, 2007; Dahlgren og Starrin, 2004). Det biologiske perspektiv argumenterer for, at følelser kobles til fysiske oplevelser. Følelser anses som biologiske impulser, der udløses af bestemte stimuli og udtrykkes på en bestemt måde, og hvor følelser opfattes som universelle naturgivne reaktionsmønstre (Turner og Stets, 2005:12; Dahlgren og Starrin, 2004:16). I det biologiske perspektiv indgår det sociale som stimuli, der udløser følelser. Det socialkonstruktivistiske perspektiv derimod forstår følelser som kulturelle eller diskursive konstruktioner, der varierer i deres betydelse og udtryksformer ud fra sociale og kulturelle kontekster. Dvs. at der indenfor forskellige kulturer og historiske epoker eksisterer forskellige følelsesforråd og forskellige måder at begribe, vurdere og håndtere følelser. I det socialkonstruktivistiske perspektiv føler vi, 'som kulturen foreskriver det', og følelser bliver et spørgsmål om diskurser, sprog og kultur (Bloch, 2001:27). Hvor det socialkonstruktivistiske perspektiv betragter den biologiske side af følelser som perifer eller helt uvedkommende, påpeger det biologiske perspektiv, at bestemte kropslige oplevelser

⁶ Emotionssociologi er et forholdsvist nyt forskningsfelt, og først i 1970'erne begyndte sociologer at udføre systematiske studier af emotioner.

medfører bestemte følelser uanset kultur. Imellem de to modpoler ligger det interaktionelle perspektiv⁷, der anerkender et biologisk grundlag men fokuserer på kulturens formende indflydelse på følelser gennem blandt andet følelsesnormer. Man kan sige, at følelser i det interaktionelle perspektiv bliver *”et skæringspunkt mellem krop, kultur og samfund”* (Bloch, 2001:28), hvor de anerkender, at følelser således både er en biologisk statisk komponent⁸ og en foranderlig kulturel betinget komponent⁹.

Med udgangspunkt i emotionssociologien er det således en grundlæggende antagelse i undersøgelsen, at følelser udspringer i kontekster og dermed i den sociale og kulturelle virkelighed. Jeg tager udgangspunkt i, at følelser hverken er en biologisk essens i individet eller kan reduceres til sproglige diskursive konstruktioner. Jeg positionerer mig således indenfor det interaktionelle perspektiv i emotionssociologien, hvor følelser involverer krop, affekt, kognition, fortolkning og motivation (Bloch, 2007:24). Følelser kan være både bevidste og ubevidste (Turner og Stets, 2001). Følelser bliver bindeled mellem aktør og struktur – eller *”følelser medierer mellem os og den samfundsmæssige virkelighed”* (Bloch, 2007:24). Følelser er udtryk for, hvordan vi orienterer os i forhold til omverdenen, og det, som er vigtigt for os, har indflydelse på de følelser, vi oplever. Følelser indebærer motivation og handledispositioner, dvs. følelser kan være med til at forklare, hvorfor vi handler, som vi gør (Poder, 2004). Følelser har dog samtidig en relativ autonomi og egne dynamikker, som på tavse og upåagtede måder kan gribe ind i vores liv og handlinger uden vores kontrol. Der skelnes mellem, at følelser kan udtrykkes som de føles, eller følelser kan udtrykkes efter at være blevet modereret af følelseskulturen (se afsnit 2.3.1). Se endvidere bilag 5 for en uddybning. Jeg vil nu redegøre for min teoretiske ramme indenfor det interaktionelle perspektiv i emotionssociologien.

⁷ Begrebet interaktionel henviser til antagelsen om en sammenvævning mellem biologiske og sociale-kulturelle faktorer i dannelsen af følelser. Begrebet er således ikke synonymt med symbolsk interaktionisme (Bloch, 2007:19).

⁸ Emotionssociologer har tidligere været modvillige i forhold til at indtænke det biologiske perspektiv og en neurologisk forklaringsramme i deres forståelse af følelser. Dette kan skyldes, at et biologisk perspektiv i sociologien kan fremstå reduktionistisk. Majoriteten af emotionssociologer i dag anerkender et biologisk perspektiv på følelser, hvor neurologiske processer uafhængig af kultur og sociale strukturer har betydning for følelsers opståen. Op igennem 1990'erne er følelser blevet genstand for omfattende neurologisk forskning. I bilag 3 præsenterer jeg kort, hvordan neurologi har betydning i forhold til følelsers opståen.

⁹ Størstedelen af de emotionssociologiske teoretikere placerer sig indenfor det interaktionelle perspektiv (Dahlgren og Starrin, 2004).

2.3. Den teoretiske ramme

Jeg har valgt at undersøge problemformuleringen ud fra Scheffs teori om følelser og sociale bånd og Clarks teori om følelser og social plads. Scheff tager udgangspunkt i, at følelser er udtryk for relationen eller samklangen mellem personer (deraf sociale bånd) i dette tilfælde socialrådgiver og klient, mens Clark fokuserer på, hvordan følelser indikerer, hvordan personer står i forhold til hinanden (deraf social plads). Begge teorier er udtryk for en måde at håndtere følelser på i interaktion. Jeg har valgt at tage udgangspunkt i Scheff og Clarks teorier, fordi de beskæftiger sig med følelser både *i* og *mellem* individer, hvor andre teorier i højere grad beskæftiger sig med følelser *i* individer eller den individets egen håndtering af følelser. Jeg vil give en introduktion til Scheffs og Clarks teorier, dog vil jeg indledningsvis kort redegøre for to aspekter, som, med udgangspunkt i min positionering indenfor det interaktionelle perspektiv, har betydning for, hvordan følelser opleves og udtrykkes i interaktionen mellem socialrådgiver og klient, nemlig '*kultur og normer*' og '*struktur og status*'. Jeg har fravalgt at lægge et specifikt kulturelt eller strukturelt fokus på analysen til fordel for et mere relationelt fokus. Både Scheff og Clark har et kulturelt og strukturelt perspektiv i deres teorier, men det er ikke determinerende. Jeg inddrager ikke kultur og struktur direkte i analysen, men det er præmisser for konteksten, jeg undersøger. Ved kort at redegøre for kulturelle og strukturelle aspekter af følelser, ønsker jeg at tydeliggøre for læseren, at jeg anerkender deres betydning for, hvordan følelser kommer i spil i interaktionen mellem socialrådgiver og klient. Jeg vil kort i min perspektivering inddrage '*kultur og normer*' og '*struktur og status*'.

2.3.1. Kultur og normer

Flere teorier tager udgangspunkt i, at følelser formes af kulturelle forestillinger og værdier, og at vores håndtering af følelser udspringer af kulturelle og normative guidelines. Dette fokus i emotionssociologien er oftest repræsenteret ved eller tager udgangspunkt i Arlie Hochschilds teori (1983). Ifølge Hochschild er følelser konstruerede i et forsøg på at føle og udtrykke følelser ud fra, hvad der anses for passende i forskellige situationer. Af litteraturstudiet fremgik det, at følelsesnormer på et hospital blandt andet har betydning for, hvordan ansatte socialrådgivere taler om og inddrager følelser i deres arbejde (Meyerson, 1991a i Putnam og Mumby, 1993). Flere teorier sætter fokus på potentielle modsætninger

mellem institutionelle følelsesnormer og egne følelsesnormer, og hvordan vi oplever og håndterer denne modsætning (Turner og Stets, 2005). Teorier med fokus på følelshåndtering, kultur og normer kan være relevant i forhold til at undersøge, hvorledes socialrådgivere f.eks. håndterer følelser, følelsesmæssige krav og dilemmaer, som de oplever i arbejdet, jf. litteraturstudiet, eller hvordan klienter følelsesmæssigt håndterer at være i kontakt med det offentlige sociale system. Jeg fravælger et specifikt kulturelt fokus, fordi de i særlig grad tager udgangspunkt i den enkeltes følelsesarbejde frem for følelser, som de fremkommer, i og mellem individer. Der henvises til bilag 5 for en uddybning af 'kultur og normer'.

2.3.2. Struktur og status

Flere emotionssociologiske teorier beskæftiger sig med sammenhænge mellem magt- og statusrelationer på den ene side og følelser på den anden side. Et link der ligeledes fremgik af litteraturstudiet (f.eks. Barman og Ekerholt (2004)). Sammenfattende peger de på, at status og magt har betydning for hvilke følelser, vi oplever og udtrykker. Der peges på, at personer med høj status i højere grad vil opleve positive følelser som tilfredshed og glæde end personer med lavere status. Endvidere at personer med høj status bedre kan udtrykke deres følelser end personer med lav status, og fordi følelser giver handledispositioner, har personer med høj status (positive følelser) bedre muligheder for at inkludere personer med lav status (negative følelser) (se Turner og Stets (2005)). Af litteraturstudiet fremgik, at klienter kan være angste for at starte en konflikt med deres socialrådgivere, og klienter tilpasser sig forhold, som de finder utilfredsstillende for ikke at genere socialrådgivere. Ifølge det interaktionelle perspektiv er følelser og følelshåndtering dog ikke determineret af magt og statusrelationer (Poder, 2004:59). Jeg fravælger et specifikt strukturelt fokus, fordi jeg ikke ønsker at undersøge, hvordan strukturelle rammer er afgørende for følelser i interaktionen mellem socialrådgiver og klient. Jeg ønsker, at undersøge, hvordan følelser spiller en rolle i interaktionen, og med mit teorivalg af Scheff og Clark anerkender jeg, at magt og status er *en del af* den sociale kontekst, hvorfra følelser udspringer, og derfor har indflydelse på følelser i relationen mellem socialrådgiver og klient. Men sociale strukturer er ikke det specifikke fokus. Der henvises til bilag 6 for en uddybning af 'struktur og status'.

Jeg har således præsenteret, hvordan '*kultur og normer*' og '*struktur og status*' kan spille ind på følelser i interaktionen mellem socialrådgiver og klient. Jeg har fravalgt et

specifikt kulturelt eller strukturelt fokus på analysen til fordel for et mere relationelt fokus. Jeg vil dog i min perspektivering inddrage 'kultur og normer' og i min analyse kort referere til betydningen af 'struktur og status'.

2.3.3. Scheffs teori om sociale bånd

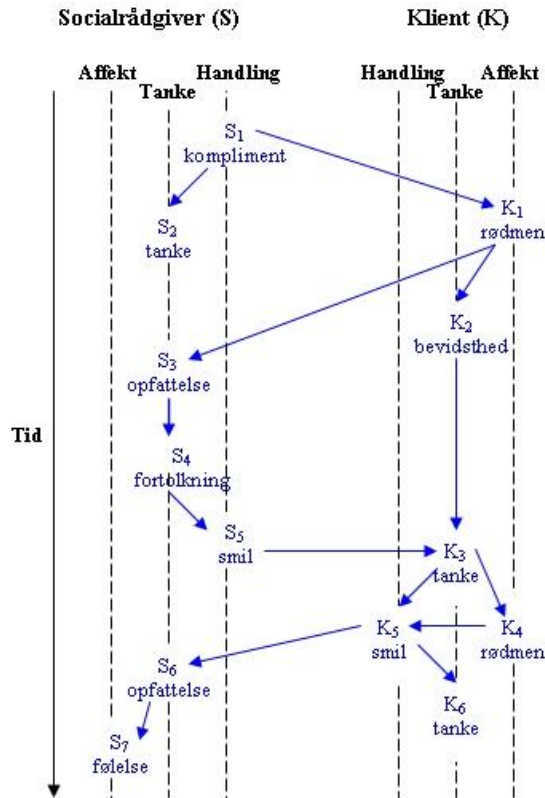
Scheff har udviklet en teori om forholdet mellem følelser og sociale bånd mellem personer. Ifølge Scheff er følelser tilstede i enhver interaktion (Scheff, 1990). Scheff er inspireret af Erwing Goffmans analyse af forlegenhed i interaktionen *mellem* personer, og af Helen Lewis' analyse af skam i *indre* processer. Scheff mener, at følelser i en interaktion udspringer af både sociale og individuelle processer, dvs. *i* og *mellem* personer. Goffman beskæftiger sig med regler for social interaktion, og hvordan følelser påvirker eller 'smitter' i interaktionen, forstået på den måde, at en person bliver forlegen, fordi den anden person bliver forlegen, som igen gør den anden forlegen osv.¹⁰. Lewis finder, at en følelse kan medføre en kædereaktion af følelser inde i os selv forstået således, at en person kan føle skam, og derefter føle skam over at føle skam, dvs. hvor den ene skamfølelse bliver stimuli for en anden skamfølelse osv.¹¹. Når Scheff kombinerer Goffman og Lewis, opstår der tre følelsesmæssige processer i interaktion mellem to personer: de to personers indre følelsesmæssige processer og følelsesprocessen mellem de to personer, hvor følelser danner spiraler og smitter både mellem og i personerne; Scheff benævner dette 'triple spirals' (Scheff: 1990: 18, 76). Disse følelsesmæssige processer er illustreret i flow chart¹², figur 1.

¹⁰ Goffman finder, at denne smitteeffekt er en grund til, at vi forsøger ikke at gøre andre forlegne, fordi personens forlegenhed vil smitte os selv.

¹¹ Derved finder Lewis, at personer kan være i en mere eller mindre kronisk 'state of shame'.

¹² Udarbejdet med inspiration fra Kelly et al. i Scheff (1991:104).

S-K interaktion



Flow chart, figur 2

Figuren viser en interaktion mellem en socialrådgiver og en klient, og hvordan følelsesmæssige processer opstår både i og mellem socialrådgiveren og klienten. Endvidere ses det, hvordan følelser udspringer af en kontekst og involverer krop, affekt, kognition og fortolkning, jf. afsnit 2.2.

Sociale bånd er udtryk for tilstanden i en relation, der består af en balancegang mellem tæthed og distance mellem individerne. Andre har undersøgt denne balance (se Retzinger (1991:30)) herunder blandt andre Murray Bowen (1978) med begrebet 'differentiering'¹³. Optimal differentiering forudsætter tæthed og distance – en viden om og accept af den andens synspunkter men også en bevidsthed om og accept af at have egne synspunkter, som kan være i opposition til den anden. En for lille distance og for stor tæthed skaber underdifferentiering, mens en for stor distance og en for lille tæthed skaber

¹³ Bowens teori tager udgangspunkt i familiesystemer men kan udvides til alle sociale relationer (Scheff, 1990:4).

overdifferentiering. Optimal differentiering definerer et intakt socialt bånd. Scheff skelner mellem tre former for sociale bånd: a) attunement, der betegner et intakt socialt bånd, som er karakteriseret ved gensidig respekt og lydhørhed overfor sig selv og den anden, b) Isolation, der er karakteriseret ved, at man ikke er lydhør overfor den anden men kun sig selv, og c) opslugthed (engulfment), der er karakteriseret ved, at man smelter sammen med den anden i en konformitet, hvor man mister sig selv. (Aspelin, 2004; Bloch, 2007; Retzinger, 1991; Scheff, 1994). Isolation og opslugthed er udtryk for truede eller beskadigede sociale bånd.

Opretholdelsen af det sociale bånd er menneskets mest betydningsfulde motiv, og det vi stræber efter (Scheff, 1990:4, Retzinger, 1991:27). Scheff betegner et intakt socialt bånd med begrebet attunement: *"By attunement I mean a mutual understanding that is not only mental but also emotional. I do not mean agreement but rather empathic intersubjectivity"* (Scheff: 1990:7). Ifølge Scheff indeholder enhver interaktion en kommunikation af indhold (*communication system*) og en kommunikation, der vedrører udveksling af agtelse eller disrespekt (*deference-emotion system*). Derved indeholder interaktion et intellektuelt, kognitivt aspekt og et følelsesmæssigt aspekt, hvor interaktion handler ikke kun om, hvad der bliver sagt, men også om bekræftelse eller afkræftelse af hinanden. Med udgangspunkt i Scheffs to kommunikationssystemer er ethvert samspil karakteriseret ved vedligeholdelse, opbygning eller beskadigelse af det sociale bånd (Scheff, 1994:1). Det sociale bånd i sig selv er usynligt, men følelserne skam og stolthed er øjeblikkelige følelsesmæssige signaler på det sociale båndets tilstand. Skamfølelser signalerer, at det sociale bånd er truet eller beskadiget, hvor vi enten er for tæt på eller for langt fra hinanden, mens stolthedsfølelser signalerer, at det sociale bånd er stabilt, dvs. hvor relationen er optimalt differentieret.

Ifølge Scheff er stolthed og skam de primære sociale følelser (Scheff: 1990:15). Stolthed og skam er sociale følelser, idet de vedrører individets forhold til en anden også selvom det kun er ud fra individets opfattelse, dvs. hvordan individet oplever sig selv evalueret af den anden (Retzinger, 1991:43)¹⁴. Scheff definerer skam ud fra skammens funktion til det sociale bånd. Skam udgør en samlet betegnelse for mange følelser, der signalerer en trussel mod det sociale bånd: *"the word shame refers to a family of emotions with certain characteristics. This genus includes many variations, from social discomfort*

¹⁴ Inspireret af Cooleys begreb "The Looking-Glass Self".

and mild embarrassment to intense forms such as humiliation or mortification. Variations belonging to the shame family are embarrassment, dishonor, disgrace, humiliation, chagrin and mortification” (Retzinger, 1991:43). På samme vis udgør stolthed en samlet betegnelse for følelser og defineres ud fra dens funktion til sociale bånd, dvs. hvor sociale bånd ikke er truet eller beskadiget men intakt. Scheff definerer ikke stolthed og skam som hhv. positive og negative følelser, fordi stolthed og skam er nødvendige og funktionelle i forhold til at regulere forholdet mellem tæthed og distance i sociale relationer, dvs. nå attunement mellem isolation og engulfment. Følelse af skam er således ikke negativt: *”Shame is an essential part of the ritual order. Each human being is acutely aware of self in relation to others; shame is a human mechanism used to monitor the social self in social context. We usually avoid behavior that causes self or others shame, and attempt to repair interactions that have become threatened or damaged*” (Retzinger, 1991:40). Men oplevelsen af skam (’being ashamed’) kan opleves negativt, fordi følelsen af skam er ubehagelig. Og skam kan blive destruktiv, hvis den ikke erkendes (’being in a state of shame’), fordi den derved mister sin alarmerende funktion. Men at kunne føle skam (’having a sense of shame’) er nødvendigt og afgørende for at kunne regulere tæthed og distance (Scheff, 1990; Retzinger, 1991). Der kan rettes den kritik mod Scheffs teori, at han primært fokuserer på usikre sociale bånd, som signaleres ved skam. Han bevæger sig derved væk fra sit oprindelige mål med at udvikle en teori om sociale bånd, herunder både stabile og ustabile, idet han mister fokus på stolthed i sin teori. Scheff tager udgangspunkt i skam med den konsekvens, at definitionen af stolthed bliver ud fra skam: stolthed indebærer de følelser, der ikke indebærer skam og dermed signalerer et truet eller beskadiget sociale bånd men i stedet oplevelse af respekt og agtelse og dermed intakte sociale bånd.

Scheff (1990) finder, at skam og oplevelse af skam er tabuiseret i det moderne samfund. Vi taler ikke om, at vi føler skam¹⁵, og vi undertrykker ofte oplevelse af skam, fordi det kolliderer med fremherskende forestillinger om individet som stærk og autonom (Bloch, 2007:114). Det er dog ikke ensbetydende med, at vi ikke har skam, men at skammen fortsætter som ikke-erkendt. Lewis skelner mellem to former for ikke-erkendt skam: ’åben ikke-differentieret skam’ (overt undifferentiated shame) og ’omledt skam’ (bypassed shame). Åben ikke-differentieret skam indebærer følelser af ubehag, som ikke identificeres som skam af personen, der oplever ubehaget. Personen forsøger at *skjule* skammen. Ved omledt skam

¹⁵ Skammen beskrives gennem et ’kodesprog’, dvs. gennem andre ord som indikerer skamfølelse f.eks. usikkerhed, forlegenhed, ubehageligt o.lign. (Scheff, 1990:16).

forsøger personen at *undgå* følelsen af skam, dvs. personen opdager ikke ubehaget. Lewis finder, at åben ikke-differentieret skam kan identificeres, hvor en person: 1) oplever sig negativt evalueret af andre eller sig selv, 2) ændrer adfærd, hvilket kommer til udtryk nonverbalt ved f.eks. usammenhængende tale, lav stemmeføring, lange pauser og 3) anvender verbale udtryk, der forklæder skamfølelsen, f.eks. føle sig dum, latterlig, utilstrækkelig o. lign (skammen skjules). Omledt skam kan identificeres, hvor personen 1) oplever sig negativt evalueret af andre eller sig selv og 2) ændrer adfærd, hvilket kommer til udtryk f.eks. nonverbalt gennem hurtig tale, volumen stiger og tryk på særlige ord (Scheff, 1990: 86f).

Scheffs teori om følelser og sociale bånd påpeger, at vi er særligt sensitive overfor oplevelsen af at blive forkastet. Ikke kun fordi vi er bange for, hvad selve forkastelsen gør ved os, men fordi vi er bange for truslen mod det sociale bånd (Scheff og Retzinger, 1992). Bevægelser mellem Scheffs begreber *attunement*, *isolation* og *engulfment* er udtryk for måder at håndtere følelser på, hvor vi balancerer og bevæger os mellem en tæthed og distance til hinanden. Clark tilbyder et perspektiv på, hvordan vi bruger følelser som spontane eller strategiske redskaber til at forhandle vores plads i forhold til hinanden, hvilket kan påvirke tilstanden af sociale bånd.

2.3.4. Clarks teori om social plads

Clark tager udgangspunkt i begrebet social plads¹⁶ og refererer til vores situationelle fornemmelse af, hvor vi står i relation til andre i et givent øjeblik: *"who I am and how I can act at this moment in this encounter"* (Clark, 1997:230)¹⁷. Begrebet social plads er for interaktion, hvad status er for struktur (Clark, 1990:306). Men hvor vores status er veldefineret og socialt accepteret på makroplan, er vores sociale plads mindre veldefineret, under konstant forandring og til forhandling på mikroplan, og vi er derfor tilsvarende oftest usikre på vores sociale plads. Status hverken afspejler eller determinerer vores sociale plads: *"macrohierarchical status discrepancies do not automatically translate into micropolitical place arrangements. That is, the exact social distance between places in a microhierarchy is not determined solely by social status"* (Clark, 2004:410). Men status kan have indflydelse

¹⁶ Social plads stammer fra Goffmans begreb 'sense of place' (Bloch, 2007:133). Med henvisning til Scheff redegør Clark for at følelser opstår i og mellem individer (Clark, 2004:403)

¹⁷ "Person A can be one-up, three-up or a mere one-tenth-up relative to person B" (Clark, 1997:232)

på social plads (Clark, 1997:230), f.eks. i forhold til relationen mellem socialrådgiver og klient, hvor socialrådgiveren skal stille personlige spørgsmål, give råd og vejledning, foretage socialfaglige vurderinger i forhold til klienten osv. Dette kan påvirke klientens selvopfattelse og derved få betydning for klientens oplevelse af sin sociale plads i relationen til socialrådgiveren. Dette er i overensstemmelse med Scheff, der påpeger, at en person med lav status i højere grad vil føle sig evalueret af en person med høj status end omvendt. Ifølge Clark afslører følelser vores sociale plads. Clark finder, at følelser rettet mod sig selv (f.eks. stolthed og skam) og følelser rettet mod andre (f.eks. ømhed og vrede) markerer vores sociale plads. Der skelnes mellem 'objektiv' og 'subjektiv' social plads. Den objektive sociale plads er den, som andre tillægger os, mens den subjektive sociale plads er den, som vi tillægger os selv, dvs. det subjektive plan refererer til vores 'føjte' placering, og på det objektive plads til – for at blive i Scheffs termer – den agtelse eller disrespekt, andre signalerer¹⁸. Positive følelser rettet mod sig selv (f.eks. tilfredshed og stolthed) og negative følelser, der er rettet mod andre (f.eks. foragt og vrede) indikerer en subjektiv overlegen social plads, mens negative følelser rettet mod os selv (f.eks. forlegenhed og usikkerhed) indikerer en subjektiv underlegen social plads¹⁹.

Vi forhandler løbende vores sociale plads, hvilket Clark benævner emotionel mikropolitik (Clark, 2004:411). Emotionel mikropolitik kan både være en spontan og en strategisk håndtering af vores følelser (Bloch, 2007:134), hvor vi enten kan tage eller give andre social plads. Clark skelner mellem to overordnede mikropolitikker: 'me first' og 'you first' strategierne, som indebærer måder at håndtere og anvende følelser i forhold til at forhandle social plads. Clark oplister fem strategier under hver strategi, se bilag 7. Karakteristisk for 'me first' strategien er, at vi bruger følelser til at påkalde os eller tage social plads i forhold til den anden og/eller reducere den andens sociale plads. Vi kan f.eks. rette negative følelser mod den anden eller udstråle egen overlegenhed, vi kan få den anden

¹⁸ Clark benævner dette 'sending a place message', der fortæller den anden, hvor vi oplever, at de står eller bør stå. Place message vækker følelser i personen, der modtager den (Clark, 1990:308). Sending a place message er udtryk for 'place claims', dvs. hvor personen ønsker at stå i relation til den anden (Clark, 1990:305).

¹⁹ Clark fokuserer ikke specifikt på specifikke følelser men på positive og negative følelser. Groft skitseret kan følelser, som er i Scheffs 'familie af stolthedsfølelser', overføres til positive følelser, mens følelser i 'familien af skamfølelser' kan overføres til negative følelser. Her er det blot vigtigt at være opmærksom på, stolthed og skam ud fra Scheffs perspektiv ikke på samme vis kan overføres til positive og negative følelser på grund af stoltheden og skammens nødvendige og funktionelle aspekter. Dette er dog ikke et aspekt i Clarks teori om social plads.

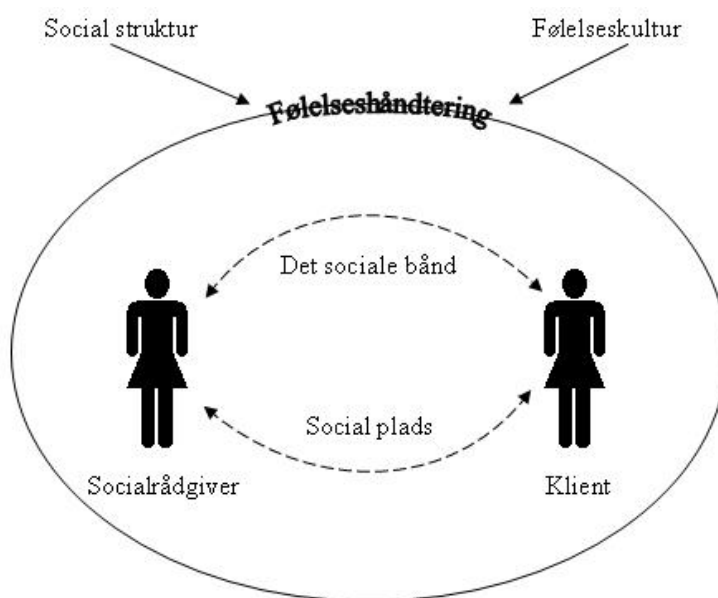
til at føle skyld, utilstrækkelighed, usikkerhed og gøre den anden følelsesmæssig urolig. Vi kan imidlertid også vinde plads ved at smigre eller vise positive følelser på en måde, der kommer os selv til gode. 'Me first' strategien handler således om, hvordan vi kan bruge den anden til at styrke vores egen sociale plads. 'You first' strategien er derimod rettet mod at give den anden plads ved at nedtone egen plads eller styrke den andens plads. Vi kan f.eks. undgå at rette negative følelser og i stedet for rette positive følelser som anerkendelse og ros mod den anden, underspille egen overlegenhed og undgå at gøre den anden følelsesmæssig urolig (Clark, 2004:411f). Hvor 'me first' strategien tager udgangspunkt i en konkurrence, tager 'you first' strategien afsæt i en antagelse om ligeværdige relationer og samarbejde, hvor personerne er medspillere. Det er en forudsætning for, at taktikkerne lykkes, at modtageren accepterer den sociale plads, som gives eller signaleres.

2.4. Sammenfatning

Jeg vælger både empirisk og analytisk at tage udgangspunkt i et hermeneutisk perspektiv. Mit valg af et emotionssociologisk perspektiv får den ontologiske konsekvens, at følelser er en del af virkeligheden, og hvorved viden ikke alene tilvejebringes gennem kognitive og rationelle forskningsprocesser men også gennem følelser (se f.eks. Hviid Jacobsen (2007)). I nedenstående figur har jeg visualiseret min analytiske model. Jeg viser i figuren, at jeg i overensstemmelse med det interaktionelle perspektiv anerkender et kulturelt og et strukturelt aspekt på følelsers rolle i interaktionen mellem socialrådgiver. Både Scheff og Clark har et kulturelt og strukturelt perspektiv i deres teorier, men det er ikke determinerende, og jeg ønsker i analysen ikke at indtage et specifikt kulturelt eller strukturelt perspektiv men i stedet fokusere på relationelle aspekter gennem anvendelse af Scheff og Clark teorier. Jeg har valgt at lade struktur og kultur samle med analysens teoretiske perspektiver i begrebet følelseshåndtering. Følelseshåndtering fortolkes ikke kun som individernes tilpasning af deres følelser, men fortolkes også som en social handlen gennem hvilken, vi skaber sociale bånd og sociale mikrohierarkier²⁰ (Bloch, 2007:24), hvilke er de analytiske begreber, der anvendes i analysen. Ifølge Scheff er følelser signaler på tilstanden af sociale bånd, og i følge Clark afslører følelser vores sociale plads. Identifikation af følelser gives en central rolle i undersøgelsen. Med Scheffs teori om sociale bånd vil jeg analysere følelserne stolthed

²⁰ Forhandling af social plads gennem følelsesstrategier

og skam, som de fremkommer mellem socialrådgivere og klienter. Bevægelser mellem Scheffs begreber attunement, isolation og engulfment er udtryk for måder at håndtere følelser på, hvor vi balancerer og bevæger os mellem en tæthed og distance til hinanden. Med Clarks teori om social plads vil jeg analysere, hvordan socialrådgivere og klienter anvender følelsesstrategier til at positionere hhv. egen og den andens sociale plads. Jeg vil ikke analysere socialrådgivernes og klienternes sociale plads i forhold til hinanden, men alene undersøge, hvordan de anvender 'me first' og 'you first' strategier til at påkalde sig og/eller give social plads til den anden. De to teorier supplerer hinanden i undersøgelsen af hvilken rolle følelser spiller i interaktionen mellem socialrådgiver og klient: *"monitoring place arrangements involves monitoring bonds"* (Clark, 1997:230). Begreberne er analytiske kategorier, men i det levede liv er følelser, følelsesnormer, følelshåndtering, sociale bånd og mikropolitikker komplekst sammenvævet (Bloch, 2001:15). Følelser, sociale bånd og sociale pladser er tæt sammenflettet og ikke adskilt, som min analytiske fremgangsmåde kan antyde. Følelser, sociale bånd og sociale pladser henviser til en og samme virkelighed – det sociale liv, som det udspiller sig i og mellem personer.



Analytisk model, figur 2

Kapitel 3: Metode

Metodiske valg og fravalg er direkte afhængige af videnskabsteoretisk positionering og teoretisk optik, der fordrer et særligt metodedesign. Som defineret i foregående kapitel kan følelsernes indre proces kun undersøges ved at spørge informanterne selv, og *”vi kan ikke nå de levede følelser og deres processer i ikke-medieret form”* (Bloch 2007:25). Dette er en præmis, jeg må arbejde ud fra blandt andet ud fra valg af metodedesign. Dette kapitel indeholder en redegørelse for og diskussion af den metodiske fremgangsmåde i undersøgelsen. Jeg vil først beskrive min dataindsamling og dernæst min databearbejdning. Kapitel afsluttes med etiske overvejelser og en efterfølgende kvalitetsvurdering af undersøgelsen.

3.1. Dataindsamling

Metodiske diskussioner og overvejelser om empirisk tilgang til følelser er mere eller mindre udeladt af både danske og internationale metodebøger og introduktioner til feltarbejde (Hviid Jacobsen, 2008:294; Kleres, unpub.), og både forskere og teoretikere beskriver det vanskelige i empirisk at indfange følelser (Bloch, 2007; Clark, 1997; Hviid Jacobsen, 2008:294; Scheff, 1990; Turner og Stets, 2005). Mit ønske er at indfange følelser i interaktionen mellem socialrådgivere og klienter. Scheff og Clark påpeger, at følelsesmæssige processer tager udgangspunkt i både individuelle og sociale processer, jf. figur 1. Dvs. at jeg empirisk skal indfange følelser, som udspiller sig a) i og b) mellem personer i interaktionen.

3.1.1. Metodevalg

Scheff skriver, at *”observing the microworld requires not a telescope, such as the sample survey, but a microscope”* (Scheff, 1990:28). Jeg har fundet, at hovedparten af undersøgelser, der omhandler følelser, tager udgangspunkt i kvalitative enkeltpersonsinterviews, hvis styrke netop er, at de kan give en dybdegående og detaljeret beskrivelse af den interviewedes oplevelse (Morgan, 1997:11), dvs. følelser i personen. Men af litteraturstudiet fremgik det, at følelser er forbundet med en vis uprofessionalisme, socialrådgivere kan have svært ved at sætte ord på følelser og er ikke vant til at drøfte og sparre med hinanden omkring følelser. Jeg var derfor opmærksom på, at det kunne blive

vanskeligt at få socialrådgivere i tale om følelser i deres arbejde. Endvidere er informanterne ikke nødvendigvis bevidste om deres følelser, hvilket er en forudsætning for, at informanterne kan sætte ord på dem (Hviid Jacobsen, 2008). Jeg fandt således, at kvalitative enkeltpersonsinterviews ikke var den mest frugtbare metode til at undersøge, hvordan følelser kommer i spil.

Et af fokusgruppeinterviewets potentialer er, at informanterne igangsætter en gensidig refleksionsproces (Barbour, 2007). Hvis socialrådgivere ikke er vant til at reflektere over og sætte ord på følelser i deres job, kan diskussionen i en fokusgruppe hjælpe informanterne til at reflektere over emnet. Af litteraturstudiet fremgik indikatorer på, at følelseskulturen blandt socialrådgivere kan være, at man ikke taler om følelser, og at følelser er forbundet med uprofessionalisme. Jeg fandt derfor, at det kunne blive svært for socialrådgivere at tale åbent og ærligt om følelser i en gruppe. Jeg er interesseret i følelser i interaktionen *mellem* socialrådgiver og klient. Det kunne være nærliggende at interviewe socialrådgiver og klient sammen, da interviewsituationen ville give adgang til at observere interaktionen mellem de to parter. Af litteraturstudiet fremgik det – og teorier i emotionssociologien påpeger, jf. afsnit 2.3.2 - at sociale strukturer kan have betydning for, hvilke følelser vi oplever, og hvordan vi kan udtrykke vores følelser, hvilket ville påvirke deres svar. Dette ville medføre store bias i undersøgelsen samtidig med, at selve interviewsituationen kunne opleves ubehagelig af både socialrådgiver og klient. Både fokusgruppeinterviews og parinterviews indebar potentialer i forhold til at undersøge sociale processer, men de ville i mindre grad egne sig til at undersøge de individuelle processer, fordi det ville være usikkert, om informanterne vil give de samme svar som i enkeltpersonsinterviews.

Scheff anvender videooptagelser til at undersøge tilstedeværelsen af skam (Scheff og Retzinger, 1991). Clark påpeger, at undersøgelser af emotionelle mikropolitikker *“must look beyond explicit messages to explore the implicature of sympathy [emotional] transactions: the implied messages one person sends and the messages the other receives or “read out” of cues, and interprets, or “reads into” them”* (Clark, 1997:236). Hun påpeger, at videooptagelser i sig selv ikke giver adgang til indre processer. Scheff fremhæver vigtigheden af *“equal attention to inner and outer experiences”* (Scheff, 1990:67) og finder, at *“videotape and interviews would allow a unified assessment of outer and inner events, rather than separate them into separate studies, as is usually done”* (Scheff, 1990:63). Jeg

har valgt at tage Scheffs udfordring op og kombinere videooptagelser af samtaler mellem socialrådgiver og klient med efterfølgende enkeltpersonsinterviews med hhv. socialrådgiver og klient. Jeg vil nedenstående redegøre for metodens styrker og svagheder og i afsnittene 3.1.5 og 3.1.6 beskrive, hvordan jeg rent praktisk gennemførte metodedesignet.

3.1.2. Metodens styrker og svagheder

Med et metodedesign, der involverer videooptagelser af samtaler og enkeltpersoninterviews²¹, sikrer jeg en undersøgelse af a) følelser *mellem* socialrådgiver og klient og b) følelser *i* hhv. socialrådgiver og klient. Dette er designets styrke i forhold til besvarelse af problemformuleringen. Botin et al (2007:107) finder, at *"som sociologisk forskningsmetode og dataindsamlings teknik har videoobservation partcipatoriske potentialer, der kan udnyttes, fordi mediet i sin form (billeder og lyd) er særlig velegnet til dialog med de informanter, der observeres"*. Jeg vil uddybe, hvordan jeg kan udnytte disse potentialer og derved styrke mit metodedesign i forhold til problemformuleringen. Ved at inddrage videoklip fra samtaler i interviews, går videoklippene ind og virker som stimulimateriale²² forstået på den måde, at de bringer 'ikke-nu' og 'ikke-her' momenter ind i 'her-og-nu' interviewet (Törrönen, 2002:348). Det kan hjælpe informanterne til at blive sporet ind på følelser i den konkrete interaktion. Hvis jeg ikke havde videoklip, havde jeg været afhængig af informanternes hukommelse. Videoklippene er med til at genfriske informanternes hukommelse og genvække følelser fra samtalen. Følelser kan være både tabuiserede og ubevidste. Hvis jeg kun gennemførte interviews, kunne informanterne undlade at fortælle mig om f.eks. skamfølelser. Informanterne kan altid vælge, hvad de vil fortælle, men videoklippene er et redskab for mig som interviewer til at spørge om, hvad der faktisk sker, og hvilke tanker og følelser der opstår i en konkret sekvens i en samtale. Videoklippene minimerer risikoen for, at informanterne ikke kun fortæller om følelser, som de gerne vil have men følelser, som de faktisk har (Coleman og Murphy, 1999). Videoklippene giver således mig noget konkret at spørge om samtidig med, at det øger min chance for at indfange følelserne. Samtidig kan videoklippene være med til, at informanterne reflekterer over, hvordan deres følelser spiller en rolle i den konkrete situation. På den måde

²¹ Benævnes fremover ved 'interview'

²² Det er ikke mig, der medbringer et udefra kommende stimuli materiale, som de skal tage stilling til at tale ud fra, men det er en konkret samtale, de selv har deltaget i.

kan videoklippene være med til at facilitere interviewet, hvor informanten og jeg kan komme til at tale om emner og vinkler, vi ellers ikke ville være kommet ind på. Netop dette gør, at Coleman og Murphy mener, at brug af kombination af video og interview i et metodedesign er særligt velegnet til at studere det, som vi *"usually give little thought to or take for granted"* (1999:178), hvilket litteraturstudiet antydede i hvert fald ud fra socialrådgiver perspektiv. Jeg gennemfører ikke et typisk semistruktureret interview men mener, at jeg med mit metodedesign alligevel rammer nogle af de fordele, der er ved disse interviews, blandt andet at jeg belyser bestemte tematikker samtidig med, at jeg er åben over for nye og interessante perspektiver (Kvale 2000:151, Fog 2001:117f). Derved holder jeg muligheden åben for, at der kan opstå nye vinkler og emner, som jeg ikke har været opmærksom på (Kvale 2000:145).

Det er et centralt spørgsmål i hvor høj grad videokamera påvirker informanterne i samtalerne og forandrer deres adfærd i forhold til, hvis videokameraet ikke var dér. Eftersom følelser ikke kun artikuleres verbalt men kropsliggøres gennem f.eks. paralingvistiske og visuelle udtryk, kan jeg ved at anvende videooptagelser indfange følelser, som jeg ikke kunne indfange uden videooptagelser. Men videooptagelsen i sig selv har samtidig den konsekvens, at den kan påvirke informanterne, hvorved de ændrer adfærd (Coleman og Murphy, 1999). Videooptagelsernes styrke bliver derved samtidig dens svaghed. Jeg har dog fundet metodens styrke stærkere end dens svaghed, fordi videooptagelser dels kan indfange følelse og dels facilitere og konkretisere interviewet og eksemplificere følelser i samtalen mellem socialrådgiverne og klienterne. Videooptagelserne er således ikke kun empiri til brug i analysen. De har i lige så høj grad været et redskab til at indsamle data. En anden svaghed ved metoden er, at kravet om videooptagelse af en samtale kan få potentielle informanter til at sige nej til at deltage (Coleman og Murphy, 1999). Dette er to vigtige bias ved brug af video. Jeg vil senere i metodeafsnittet beskrive, hvordan netop de to svagheder ved metoden kom til at spille en rolle i undersøgelsen. Jeg vil nedenfor redegøre for selektionskriterier for valg af informanterne og efterfølgende beskrive hvilke informanter, det så lykkedes mig at få kontakt til på baggrund af de opstillede selektionskriterier.

3.1.3. Selektionskriterier for valg af informanter

Valget af informationer har konsekvenser for, hvilke data jeg kan få adgang til. *"The key question for respondent selection...is whose voices will be heard and whose voices silenced if we conceive of people in particular ways"* (Gubrium og Holstein i: Olsen, 2002:80). Olsen (2002:81-82) fremhæver, at der skal opstilles selektionskriterier for hvilke informanter, der skal udgøre det empiriske grundlag for undersøgelse af problemstillingen. Selektionskriterierne har blandt andet betydning for undersøgelsens generaliserbarhed.

3.1.3.1. Socialrådgivere i forvaltningsregi

Flyvbjerg (1999:146) argumenterer for, at man skaber grundlag for generalisering ved at undersøge et fænomen gennem valg af en kritisk case, hvor der er mindst sandsynlighed for at finde det, man søger. Jeg tager ikke udgangspunkt i Flyvbjergs begreb af kritisk case som et casestudie, men jeg følger hans idé om at vælge informanter der, hvor der er mindst sandsynlighed for at finde følelser i interaktionen mellem socialrådgivere og klienter. Af litteraturstudiet fremgik det, at socialrådgivere på institutioner og behandlingssteder henviser mere til følelser, nærhed og 'relationsarbejde' mellem socialrådgiver og klient end socialrådgivere, der arbejder i en forvaltning. Hvis jeg empirisk kan påvise at følelser kommer i spil i interaktionen mellem socialrådgiver og klient i forvaltningsregi, kan jeg argumentere for en sandsynlighed for, at følelser kommer i spil i andre dele af det sociale arbejde, udover forvaltningsregi, mellem socialrådgiver og klient. Et supplerende argument for at indsamle empiri i forvaltningsregi er, at størstedelen af socialrådgivere arbejder i forvaltning²³. Derved undersøges følelser mellem socialrådgivere og klienter i det felt, hvor der er flest socialrådgivere ansat. Dette selektionskriterium retter sig mod det typiske (Olsen, 2002:83). Det er to forskellige selektionskriterier men i dette tilfælde understøtter de hinanden. Undersøgelsens fokus er, hvordan følelser kommer i spil i interaktionen mellem socialrådgivere og klienter og indebærer ikke et komparativt sigte i forhold til at undersøge forskellige følelser i forskellige forvaltninger. Med et teoretisk udgangspunkt i Scheffs teori om sociale bånd tages der udgangspunkt i to følelser. Jeg har derfor ikke fundet det nødvendigt at sætte kriterier op for, hvilke forvaltninger socialrådgiverne skal være ansat i og klienterne tilknyttet.

²³ Kilde: www.socialrdg.dk

Det fremgik af litteraturstudiet, at socialrådgivere kan have svært ved at sætte ord på og tale med kollegaer om følelser. Det kunne derfor være nærliggende at selekttere informanter efter informationsniveau, det vil sige ud fra hvem, jeg tror, der kan give mest information om følelser i interaktionen mellem socialrådgivere og klienter (Olsen, 2002:82-83). Af to socialrådgivere, der vægter hhv. relation og objektivitet/upartiskhed som grundlag for deres samarbejde med klienter, kan det antages, at socialrådgiveren, der vægter relation, vil tillægge følelser en større rolle i interaktionen og dermed reflektere mere over følelser end socialrådgiveren, der vægter objektivitet/upartiskhed²⁴. En sådan selektionsstrategi vil dog give ringe betingelser for en analytisk generalisering. I stedet for kunne jeg vælge at selekttere socialrådgivere, hvor halvdelen tillægger følelser opmærksomhed og betydning i socialt arbejde og den anden halvdel mener, at følelser bør elimineres i socialt arbejde. Dette ville være en strategisk selektion (Olsen, 2002:83). Jeg har dog ikke fundet det hverken etisk eller praktisk muligt at anvende en sådan selektionsstrategi. Det betyder samtidig, at jeg ikke har sikret mig imod at indsamle empiri blandt socialrådgivere, der alle tillægger følelser betydning og vægter relation til klienten højt. De to socialrådgivere, der vægter hhv. relation og objektivitet/upartiskhed vil medføre forskellige data. Det vil derfor være relevant at kende socialrådgivernes 'værdier', fordi det vil få betydning for deres svar. Det er en præmis for undersøgelsen, at socialrådgivernes værdier vil påvirke data, og at jeg ikke kender disse. Jeg har forsøgt at imødekomme denne præmis ved at udarbejde et kort spørgeskema til socialrådgiverne, som de har udfyldt efter interviewene, se bilag 8 og 9. Spørgeskemaet har været med til at give mig et indtryk af, om socialrådgivernes vægtede f.eks. hhv. relation vs. objektivitet/upartiskhed. De besvarede spørgeskemaer viste, at alle de deltagende socialrådgivere befandt sig mellem de to yder poler, se bilag 10. Spørgeskemaet bruges ikke yderligere i undersøgelsen.

3.1.3.2. Gode og dårlige relationer

Jeg var interesseret i at få så nuancerede informationer som muligt om følelser i interaktionen mellem socialrådgiver og klient. Jeg havde derfor til hensigt at indsamle data blandt hhv. socialrådgivere og klienter, der har et godt samarbejde og en god relation og

²⁴ Sidstnævnte socialrådgiver vil måske i højere grad undgå eller fornægte følelser i relation til en klient. Dette kunne skærpe udgangspunktet med at undersøge 'en kritisk case'. Det er dog ikke et mål i sig selv og min hensigt at undersøge, hvordan følelser kommer i spil dér, hvor det kan antages, at følelser er sværest af identificere.

socialrådgivere og klienter, der har et mindre godt samarbejde og en dårlig relation. Dette er udtryk for en strategisk selektionsstrategi, hvor interviewpersonerne *”represent the range of experience on the phenomenon in which we are interested”* (Maykut og Morehouse i: Olsen, 2002:83). Jeg havde ikke et komparativt sigte ved at sætte fokus på hhv. gode og dårlige relationer, men jeg ønskede at indfange følelsers kompleksitet og nuancerigdom i interaktionen mellem socialrådgiver og klient. Jeg har måttet dog erkende, at det ikke var muligt at få kontakt til informanter med en dårlig relation, se afsnit 3.1.4. Når jeg har fået kontakt med socialrådgivere, der var positive overfor at deltage, har jeg gjort meget ud af at fortælle, at jeg tror, at alle socialrådgivere har gode relationer med nogle klienter og mindre gode relationer med andre klienter, og at jeg ikke har fokus på, hvad der er godt eller dårligt socialt arbejde. Alligevel har alle socialrådgivere fundet klienter med hvem, de har en god relation. Dette kan skyldes, at det kan have været utrygt for socialrådgiverne at involvere klienter, de har en mindre god relation til, f.eks. ved at føle, at de udstillede sig selv og deres faglighed over for mig, eller fordi de følte, at de kom til at stå i gæld til klienten, hvis klienten indvilgede i at deltage. Da det blev tydeligt for mig, at alle informanter havde en god relation, forsøgte jeg målrettet at få kontakt til informanter med en dårlig relation. Jeg gjorde dette ved at kontakte socialrådgivere, som tidligere havde sagt ja til at deltage i undersøgelsen, men hvor klienterne i mellemtiden var sprunget fra – men desværre uden held.

3.1.3.3. Kønsneutral tilgang

Undersøgelser peger på, at der eksisterer kønnede følelsesnormer, at håndtering af følelser er knyttet til forestillinger om femininitet og maskulinitet ligesom bestemte følelsesudtryk vurderes forskelligt afhængig af, om aktøren er kvinde eller mand (Bloch, 2007:135, Leppänen, 2005)²⁵. Jeg ønsker ikke at inddrage et køns aspekt i specialet. Det var derfor min hensigt, at alle informanter skulle være af samme køn, hvorved jeg kunne udelukke, at data var forskellige på grund af informanternes køn. Jeg ønskede at få kvindelige informanter, fordi hovedparten af socialrådgivere er kvinder. Dette viste sig ikke at være praktisk muligt. Da jeg havde svært ved at finde informanter, der ville deltage, var jeg nødsaget til at acceptere mænd som informanter, se afsnit 3.1.4. To af klienterne er mænd, hvorved det ikke

²⁵ Der henvises endvidere til uddybende litteraturstudie, bilag 2

er lykket at neutralisere et køns aspekt trods bestræbelser derpå. Jeg har ikke fokus på kønnede følelsesmæssige aspekter i analysen, men jeg er opmærksom på, at køn kan have en betydning.

3.1.4 Hvilke informanter fik jeg så kontakt til?

Mine selektionskriterier var således, at data skulle indsamles i forvaltningsregi og alle informanter skulle være kvinder. Data skulle indeholde hhv. gode og dårlige relationer mellem socialrådgivere og klienter, hvorfor jeg havde intentioner om at få kontakt til fire 'par', hvoraf to havde en god relation og to havde en dårlig relation.

Det har været svært at få kontakt til informanter. Jeg startede med at ringe til ledere i 15-20 afdelinger i forskellige kommuner, der tilbød at videreformidle kontakten til deres medarbejdere. Dette gav ikke resultat. Én leder forklarede mig, at selve emnet gjorde, at socialrådgiverne ikke havde lyst til at deltage, mens andre begrundede den manglende lyst til at deltage med videooptagelsen. Dette var netop én af de bias, der blev nævnt ved anvendelse af video i afsnit 3.1.2. De socialrådgivere, der deltog i undersøgelsen, har jeg fået kontakt til gennem snowball effekt, dvs. hvor jeg kendte en, som kendte en osv. Det er socialrådgiverne, der har formidlet kontakt til de klienter der deltog. Jeg fik aftaler med fem 'par', men desværre meldte to klienter fra umiddelbart inden videooptagelserne. De involverede socialrådgivere oplyste, at klienterne sprang fra på grund af videooptagelsen. Derved har metodedesignets svaghed ved brug af video fået betydning i forhold til fravalg af deltagelse hos både socialrådgivere og klienter. Da jeg har haft svært ved at få kontakt til informanter, har jeg, som tidligere antydte, måtte jeg give afkald på enkelte af selektionskriterierne.

Jeg endte med at indsamle data blandt tre 'par' i forvaltningsregi, i alt syv informanter: tre kvindelige socialrådgivere og fire klienter, hvoraf to var mænd. To af klienterne er gift og deltog begge i både den videofilmede samtale og det efterfølgende interview. Alle informanter beskrev, at de har en god relation til hhv. socialrådgiveren eller klienten. Jeg har således ikke fået data fra dårlige relationer. Min empiri indeholder således videooptagelser af tre samtaler og interview af tre socialrådgivere og interview af fire klienter. Nedenfor beskrives, hvordan jeg indsamlede min empiri. Først beskrives dataindsamlingen af videooptagelserne og derefter interviewene.

3.1.5. Videoptagelserne

Jeg har videooptaget tre samtaler mellem socialrådgivere og klienter. Alle samtalerne er afholdt på socialrådgiverens kontor. Jeg opstillede videokameraet inden samtalen. Når klienterne ankom, hilste jeg kort på dem og forlod derefter kontoret. Jeg var således ikke til stede under samtalerne/videoptagelserne. Dette var et bevidst valg, da jeg ønskede, at samtalen skulle være så naturlig som mulig. Efter samtalen talte jeg kort med socialrådgiveren og klienten, hvor jeg forklarede, at jeg havde behov for et par dage til at se videoen igennem, inden jeg interviewede dem. Dette uddybes under databearbejdning.

Det er et centralt spørgsmål i hvor høj grad videokameraet har påvirket socialrådgiverne og klienterne under samtalen. Alle informanter har efterfølgende fortalt, at de hurtigt glemte kameraets tilstedeværelse under samtalen. Dette kan være udtryk for, at det var godt, at jeg forlod samtalen under optagelserne. Men flere af informanterne gav i interviewet udtryk for, at kameraet havde påvirket dem. Kasper, der en klient, fortæller:

Kasper: Jamen altså, jeg mener nok, hun sagde noget med at studere (..) men alligevel tænkte jeg også, gad vide (..) altså nu når videokameraet også var på, om det var noget med, at man skal se, hvordan jeg reagerer og det ene og det andet, og det skulle fremlægges for kommissionen [visitationen] eller hvad fanden, det var for noget

I: vidste du ikke, at min video var i forhold til studie?

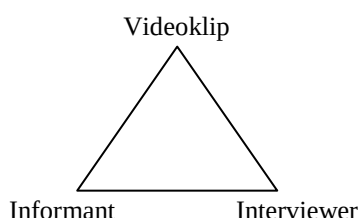
Kasper: jo det havde hun jo fortalt inden, jo, jo men alligevel, så ved man jo aldrig, om det var noget nyt, man skulle til at prøve og sådan, og som [nogen] skulle sidde og vurdere, hvordan folk er, om er de platugler eller (bilag X, K1, s. 22-23).

Videokameraet påvirkede Kasper i samtalen med socialrådgiveren. Dette var den anden bias, der blev nævnt, som metodedesignets svaghed. Videokameraet kan med sandsynlig have påvirket de øvrige informanter i samtalerne. Videoptagelserne dannede udgangspunkt for interviewene. Hvor jeg med videoptagelserne søgte at indfange følelserne mellem socialrådgiver og klient, søgte jeg med interviewene at indfange følelserne i hhv. socialrådgiver og klient.

3.1.6. Interviewsituationerne

Jeg vil beskrive interviewsituationerne med socialrådgiverne og dernæst klienterne. Der er ikke stor forskel på de to interviewsituationer, men der er nuancer. Indledningsvist vil jeg beskrive overvejelser og fællestræk ved de to interviewsituationer.

Videoptagelserne fungerede som en form for stimulimateriale. Derved blev interviewet ikke kun en samtale mellem informanten og mig. Videoklippene fik en aktiv rolle og greb ind i interviewet (Törrönen, 2002:350). Dette er illustreret med nedenstående trekant:



Som tidligere beskrevet var videoptagelserne således ikke kun empiri til brug i analysen. De har i lige så høj grad været et redskab til at indsamle data.

Jeg stræbte efter at gennemføre interviewene hurtigst muligt efter samtalerne således, at erindringen fra samtalen var mest muligt frisk. Der er i gennemsnit gået ca. en uge mellem samtalerne og interviewene. Dette kan have givet informanterne tid til at eftertænk og reflektere over deres følelser i samtalen, jf. den tidligere beskrevne dobbelte hermeneutik.

Jeg havde to interviewskabeloner til hhv. socialrådgiverne og klienterne. Temaerne i de to skabeloner var identiske. Jeg udarbejdede derudover til hvert interview et 'tillæg' med henvisninger til videoklip, som jeg ville vise og tale med informanten ud fra²⁶. De individuelle 'tillæg' tog udgangspunkt i min kodning af videoptagelserne; hvilket uddybes under analysestrategi. Alle interviews er optaget på diktafon.

²⁶ Se bilag 11 for interviewguide til socialrådgiverne, bilag 12 for interviewguide til klienterne, bilag 13-15 for udvalgte videoklip til socialrådgiverne og bilag 16-18 for udvalgte videoklip til klienterne. Bilag 19 indeholder en samlet betegnelse over alle videoklip, hvoraf det fremgår, hvilke klip både socialrådgiver og klient har set.

På baggrund af litteraturstudiet vidste jeg, at det kan være svært at sætte ord på og tale om følelser. For at spore informanterne ind på emnet, spredte jeg små sedler med ord på forskellige følelser ud på bordet foran os. Ordene indeholdte både positive og negative følelser, se bilag 20. Jeg gav klart udtryk for, at jeg ikke søgte netop disse ord på følelser, men at jeg vidste, at det kunne være svært at tale om og finde ord for følelser, hvorfor ordene udelukkende skulle spore informanterne og interviewet ind på undersøgelsens fokus. Informanterne kunne således kigge på sedlerne, mens jeg fandt computeren frem.

Interviewene med tre socialrådgivere er foretaget på deres kontorer og varede mellem 60-100 minutter. Jeg startede med at fortælle om specialets fokus, herunder at jeg ikke havde fokus på, hvad der er godt eller dårligt socialt arbejde, og at der ikke er noget, der er rigtigt eller forkert, når det omhandler følelser. Da jeg vidste fra litteraturstudiet, at socialrådgivere kan forbinde følelser med uprofessionalisme, startede jeg alle interviewene med at anerkende deres faglighed i samtalen²⁷. Derefter tog interviewene udgangspunkt i fire-otte små videoklip fra den samtale, de havde haft med klienten og interviewguiden. Alle socialrådgivere gav i løbet af samtalen udtryk for, at det var svært at tale om følelser i interaktionen med klienten. Det var min oplevelse, at de alle gerne ville tale om følelser og gik åbne til emnet, men at de fandt det svært, fordi de ikke er vant til at reflektere over følelser i deres job. Dette kan være udtryk for en følelseskultur blandt socialrådgivere på de tre arbejdspladser. Til sidst i interviewet bad jeg socialrådgiverne udfylde det i afsnit 3.1.3.2. beskrevne spørgeskema.

Interviewene med klienter foregik alle i deres private hjem og varede mellem 75-100 minutter. Jeg startede med at fortælle om specialets fokus²⁸ og give udtryk for, at der ikke er noget, der er rigtigt eller forkert, når det omhandler følelser. Interviewene tog udgangspunkt i syv-ti små videoklip fra samtalen, de havde deltaget i, i interviewguiden. Der var min oplevelse, at klienterne fandt det umiddelbart ligetil at tale om følelser i interaktionen med socialrådgiveren.

I slutningen af alle interviewene spurgte jeg både socialrådgiverne og klienterne, om de havde tænkt, at jeg ville vise andre klip fra samtalen end dem, jeg havde vist, og om de på andre tidspunkter i samtalen havde været opmærksom på en følelse, som vi

²⁷ Det ligger i sig selv meget faglighed i at gennemføre en samtale. Alle socialrådgiverne havde efter min vurdering en høj grad af faglighed i samtalen, hvorfor det ikke var hverken usandt eller påtaget.

²⁸ Da det var socialrådgiveren, der skabte kontakten til klienterne, var det i første ombæring socialrådgiverne, der formidlede undersøgelsens fokus.

ikke havde talt om. Ingen henviste til andre sekvenser fra samtalerne end dem, jeg havde vist. Jeg har nu redegjort for min dataindsamling og vil efterfølgende redegøre for min databearbejdning

3.2. Databearbejdning

Jeg redegør for mine kodningsprocedurer i analysestrategien i kapitel 5, hvorfor jeg i dette afsnit alene beskriver min tilgang til transskribering.

3.2.1. Transskription

Interviewene er transskriberet fra mundtlig til skriftlig form. Jeg har tilstræbt at transskribere interviewene ordret for derved loyalt at nærme informanterne mest muligt. Men som Kvale redegør for, indebærer transskription altid vurdering og kan aldrig blive kopi af en oprindelig virkelighed men en fortolkningsmæssig konstruktion (Kvale, 1997:166). Alle navne, steder m.m. er anonymiseret. Transskriberingsguide for interviews er vedlagt i bilag 21. De transskriberede interviews fylder 203 sider og er vedlagt i bilag 22 (cd-rom).

Videooptagelserne af de tre samtaler varer i alt 135 minutter. Når Kvale redegør for transskriptionsproblemer fra mundtlig tale til skriftligt sprog, hvor data mistes i forbindelse med transskribering af lydfiler, må der antages, at endnu flere data kan mistes i forbindelse med transskribering af videooptagelser, fordi rigdommen af information er så stor, som den er. Og Kvale skriver i forbindelse med transskribering af videooptagelser, at *"indbefatningen af den visuelle situation ikke løser problemet om en objektiv repræsentation af interviewsituationen"* (Kvale, 1997:162). Videooptagelserne er ikke transskriberet i deres fulde længde. Jeg har transskriberet udvalgte²⁹ sekvenser fra videooptagelserne til brug i analysen. Disse transskriberede sekvenser indeholder, foruden transskribering fra mundtlig til skriftlig form, paralingvistiske og visuelle beskrivelser. Men derudover indeholder de analytiske data, dvs. mine fortolkninger af f.eks. skam og vrede i sekvenserne. Denne 'analytiske transskriberingsguide' er udarbejdet på baggrund af Suzanne Retzingers anvisninger (1991:67) og vedlagt i bilag 23. Jeg har valgt ikke at vedlægge

²⁹ På baggrund af kodning, se analysestrategi, kapitel 5

videoptagelserne, hverken som billed- eller lydfiler, da det vil ophæve den anonymitet, som jeg har garanteret informanterne. Jeg er i besiddelse af de tre videoptagelser.

3.3. Etiske overvejelser

Mange metodeforfattere (se f.eks. Jacobsen et al (2002), Kvale (1997)) fremhæver vigtigheden af etiske overvejelser i forbindelse med dataindsamling og databearbejdning. Jeg vil nedenfor redegøre for etiske overvejelser, som jeg har gjort gennem forløbet.

Informanterne har lukket mig ind i en privat sfære, nemlig deres personlige følelser. De har ladet mig filme samtaler og efterfølgende interviewe dem omkring deres følelser. Jeg forestiller mig, at det har været grænseoverskridende for dem på flere niveauer. Jeg har været meget opmærksom på dette og har gjort mit ypperste for at være opmærksom, imødekommende og skabe tryghed.

Jeg har ønsket at undersøge følelser i interaktionen mellem socialrådgiver og klient, og jeg har været opmærksom på, at deres deltagelse i undersøgelsen ikke måtte påvirke deres indbyrdes relation og fremtidige samarbejde. Jeg forestiller mig, at det kan være ubehageligt og til tider sårbart at vide, at en tredje part skal interviewe ens socialrådgiver eller klient om dennes følelser i relation til én selv. I enkelte tilfælde, hvor jeg er blevet konfronteret med dette, har jeg givet udtryk for, at jeg kan forestille mig, at det kan være svært. I forbindelse med interviewene har jeg halvdelen af gangene siddet med informationer og viden om, hvad den anden part tænkte og mente om den, jeg interviewede. En socialrådgiver spurgte mig, da jeg ankom til interviewet, om jeg havde interviewet klienten, hvilket jeg bekræftede, at jeg havde, hvortil hun sagde, at hun var nysgerrig efter, hvad klienten havde sagt om hende. Jeg har været meget forsigtig med og opmærksom på ikke at fortælle, hvad modparten fortalte i interviewet. Alligevel har jeg vurderet, at jeg i analysen ikke kan undgå at gengive de enkelte informanternes svar. Derved kan informanterne ved at læse specialet få indblik i, hvad modparten har svaret; særlig fordi empirien 'kun' indebærer tre 'par'. Jeg mener dog, at jeg er nødt til at gøre dette for at kunne besvare problemformuleringen. Det kan potentielt være sårende at læse citaterne, der vedrører en selv. Men her er det vigtigt, at være opmærksom på, at citaterne er taget ud af en større kontekst, og at alle informanterne – måske med en enkelt undtagelse – oplever at have en god relation til modparten. Hvis jeg havde haft informanter med en dårlig relation, havde dette givet anledning til større etiske overvejelser og ikke mindst et forsøg på en yderligere

anonymisering. Informanterne er sikret anonymitet, men de vil kunne genkende sig selv og dermed den socialrådgiver eller klient, de har kontakt til. En yderligere faktor der gør muligheden for selvgenkendelse mindre risikofyldt er, at jeg ved, at minimum to af 'parrene' vil afslutte deres samarbejde indenfor en kort tidshorisont.

Min metode har taget udgangspunkt i, at jeg på baggrund af videooptagelser har udvalgt klip, hvor jeg har fundet koder for primært skam. Derefter har jeg i interviewet undersøgt, hvorvidt informanten oplevede at føle skam i situationen. Nogle gange svarer informanterne mod det teoretiske og metodiske begrebsapparats anvisninger, at de ikke oplever skamfølelser. Her er det vigtigt at være opmærksom på, at teorien har et stort fokus på særligt ikke-erkendt skam. Endvidere tager teorien udgangspunkt i skam som en samlet betegnelse for mange følelser. Hvis informanterne overfor mig har beskrevet en følelse, kan jeg således have analyseret følelsen som et tegn på skam. Disse betragtninger kan potentielt medføre, at informanterne kan føle sig ikke-hørt, misforstået eller underkendt. Her er det vigtigt, at analysen ikke tages ud af sin kontekst, men læses i sammenhæng med hele specialet.

3.4. Kvalitetsvurdering

Jeg vil i de næste tre afsnit vurdere projektets kvalitet og rækkevidde ud fra Kvaales (2004) kriterier for vurdering af kvalitative analyser. Jeg anvender til dette Kvaales definitioner af begreberne generaliserbarhed, reliabilitet og validitet. Efter kvalitetsvurderingen præsenteres undersøgelsens analysestrategi.

3.4.1. Generaliserbarhed

Analytisk generalisering indebærer en vurdering af, hvorvidt resultater fra en undersøgelse kan være vejledende for, hvad der vil ske i en lignende undersøgelse (Kvale, 1997:228). Undersøgelsens generaliserbarhed afhænger således af, hvorvidt min empiri kan danne grundlag for en analytisk generalisering af, hvordan følelser kommer i spil i interaktionen mellem socialrådgiver og klient i forvaltningsregi. Det er en almen kritik af kvalitative undersøgelser, at de har for få informanter til, at resultater kan generaliseres. Dette er ligeledes tilfældet i denne undersøgelse. På trods af et forholdsvis stort empirimateriale bestående af tre videooptagelser og seks interviews, har jeg 'kun' indsamlet empiri blandt tre

socialrådgiver og klient-par. Men videnskabelig viden er ud fra et hermeneutisk perspektiv kontekstafhængig viden. Ud fra en hermeneutisk positionering bidrager undersøgelsen kun med viden om netop de tre socialrådgiver og klient-par, som har deltaget i undersøgelsen. Jeg kan dog på baggrund af empirimaterialet pege på analytiske generaliserings tendenser mellem de tre socialrådgiver og klient-par, jeg har undersøgt. Og resultaterne kan på den måde være vejledende for, hvad en lignende undersøgelse vil vise. Men min empiri er begrænset både i antal af par og ud fra selektionskriterier. F.eks. kunne socialrådgiver og klient-par med en overvejende dårlig relation sandsynligvis have bidraget med yderligere aspekter på, hvordan følelser kommer i spil i deres interaktion. Endvidere kan nævnes – på baggrund af litteraturstudiet - socialrådgiver og klient-par, der samarbejder i andre regier end forvaltningsregi, eller informanter, hvor hovedvægten havde været mænd. Det betyder, at mit materiale ikke er analytisk generaliserbart, dvs. at jeg ikke kan udtale mig om, hvordan følelser kommer i spil i interaktionen blandt alle socialrådgiver og klient par, men jeg kan pege på analytiske tendenser blandt socialrådgiver og klient-par, der matcher mine informanter (se afsnit 3.1.4).

3.4.2. Reliabilitet

Ifølge Kvale vedrører reliabilitet forskningsresultaternes konsistens (1997:231). Reliabilitet henviser til undersøgelsens pålidelighed og gentagelighed. Jeg har i dette kapitel redegjort for mit metodiske design og i næste kapitel redegøres for min analysestrategi. Derved har jeg ekspliciteret, hvordan undersøgelsen er foretaget og gjort metodiske og analytiske procedurer så transparente som muligt.

Det er dog ikke givet, at andre forskere med samme problemstilling, metodiske design og analysestrategi vil finde de samme resultater som jeg. Et grundlæggende problem ved pålidelighed og gentagelighed er, at situationerne, hvor empirien indsamles, er unik og ikke kan gentages. Min empiri består af både videooptagelser af samtaler og interviews: Samtalerne, der blev videooptaget, var særegne med både indhold og konstellationen af deltagerne, men videooptagelserne i sig selv vil andre kunne gennemføre med samme resultat, særligt da jeg ikke var til stede under optagelserne. Alligevel kan der sættes tvivl ved videooptagelsernes reliabilitet, idet jeg ikke kan garantere, at videooptagelserne ikke er anderledes biased af den aktuelle situation end af andre situationer (Dolin, 2001). Udvælgelse af videoklip forud for interviewene er foretaget på baggrund af kodning, som er

beskrevet i analysestrategien. Men empirien i interviewene er opstået i interaktionen mellem informanterne og mig. Der kan argumenteres for, at undersøgelsens reliabilitet er svækket, idet videooptagelserne ikke er vedlagt på grund af anonymisering og problematikker vedr. transskribering af videooptagelser. Jeg er dog i besiddelse af disse videooptagelser, hvorved 'hændelsen kan gentages' ved en vurdering af undersøgelsens pålidelighed.

3.4.3. Validitet

Man kan betragte reliabilitet som en forudsætning for validitet (Dolin, 2001). Men selv om der er en høj reliabilitet er det helt centralt at fastholde validiteten. Validitet omhandler gyldigheden af undersøgelsen. Gyldighed er udtryk for i hvor høj grad, man undersøger det, man vil undersøge og i hvor høj grad, man kan sige noget gyldigt om det, man undersøger. Jeg mener, at min problemstilling, teoretisk optik, metodedesign og analysestrategi matcher sammen. Den teoretiske optik påpegede, at følelser opstår i og mellem individer, hvilket jeg har imødekommet ved brug af både videooptagelser og kvalitative interviews. Følelser kan være både bevidste og ubevidste, hvor i særdeleshed oplevelsen af skam, ud fra Scheff, kan være ikke-erkendt. Ved at have forskelligartet empiri har jeg haft mulighed for dels at undersøge informanternes følelser på to måder og dels at sammenholde informanternes adfærd i samtalen med deres udsagn i interviewet, hvilket har stor plads i analysen.

Interviewene foregik på baggrund af min fortolkning af videooptagelserne³⁰. En stor del af interviewene tog således udgangspunkt i, at jeg undersøgte og kontrollerede min første fortolkning ud fra videoklippene³¹. Men at validere handler ikke kun om at få af- eller bekræftet en fortolkning men samtidig om at teoretisere. Analysen indebærer en stor del af fortolkning, da Scheffs teori tager udgangspunkt i ikke-erkendt skam (ubevidst følelse). Da analysen tager udgangspunkt i verbale, paralingvistiske og visuelle koder, har jeg løbende og ofte sammenholdt videoklip, transskription af interview og lydfil af interview for at sikre analysens validitet. Overordnet mener jeg, at undersøgelsen har en relativ høj validitet, men det er vigtigt at understrege, at det altid er muligt at fortolke data på en anden

³⁰ Man kan sige, at analysen er bygget op omkring en fasemodel: 1) en første fortolkning ud fra videoklip 2) undersøgelse og kontrol af min første fortolkning og 3) en anden fortolkning på baggrund af video og interview.

³¹ Interviewene varede ml 60-100 minutter og tog udgangspunkt i ml. fire-ti videoklip af ml 20 sekunder til tre minutters varighed. Interviewene har således været meget detaljerede, hvilket afspejles i analysen, der foretages på mikroniveau.

måde, end jeg har gjort, hvilket betyder, at andre sandsynligvis ville kunne tolke en anden mening ud af empirien (Kvale2004:239) (se analysestrategi).

Kvale (1997:242) beskriver pragmatisk validitet, hvor undersøgelsen tilskynder handleforandringer. Allerede i interviewene blev to af socialrådgiverne opmærksomme på, hvordan følelser spillede en rolle i deres interaktion med klienterne. Hvorledes undersøgelsen kan og bør tilskynde forandringer uddybes i kapitel 8.

3.5 Sammenfatning

Jeg undersøger problemstillingen med et metodedesign, der tager udgangspunkt i videooptagelser af samtaler mellem socialrådgivere og klienter og efterfølgende interviews af de socialrådgivere og klienter, der deltog i samtalerne. Derved sikrer jeg at undersøge følelser både *mellem* og *i* socialrådgivere og klienter. Jeg har videofilmet tre samtaler og interviewet hhv. tre socialrådgivere og fire klienter, hvilket udgør min empiri til analysen. Min undersøgelse indtager et mikroperspektiv, og jeg ikke kan påvise, hvordan følelser kommer i spil i interaktionen blandt alle socialrådgiver og klient par. Men jeg kan pege på analytiske tendenser i min empiri, hvilket danner grundlag for en analytisk generaliserbarhed blandt socialrådgiver og klient par, der matcher mine informanter.

Kapitel 4: Præsentation af informanter

I dette kapitel præsenteres undersøgelsens informanter. Under præsentationen af klienterne beskrives, hvor længe socialrådgiver og klient haft kontakt samt formål med og udfald af den samtale, der blev videooptaget.

Præsentation af Laura (samtale A)

Laura er socialrådgiver og ansat i et jobcenter i en sygedagpengeafdeling i en mindre mellemstor kommune på Sjælland. Laura er 63 år og har arbejdet som socialrådgiver i 33 år. Laura er sagsbehandler for Kasper.

Præsentation af Kasper (samtale A)

Kasper er klient. Kasper er 48 år og gift. Kasper er uddannet XX og arbejder i dag som chauffør. Kasper fik en blodprop for 10 år siden. Kasper har selv kontaktet jobcenteret, fordi han ikke længere kan klare at arbejde fuldtid og søger fleksjob.

Laura og Kasper har på tidspunktet for videooptagelsen og interviewene haft kontakt i 3-4 måneder, hvor de har mødtes ca. 3-4 gange. Samtalen, der blev videofilm, var en gennemgang af Kaspers arbejdsevnevurdering. Kasper skrev på mødet under på arbejdsevnevurderingen, og han blev indstillet til fleksjob.

Kasper har haft kontakt med forvaltningen gennem de sidste 8 år, men kontakten har været af administrativ karakter. Kasper kan ikke referere til en sagsbehandler gennem de 8 år.

Præsentation af Nanna (samtale B)

Nanna er socialrådgiver og ansat i en familieafdeling i en mindre kommune på Sjælland. Nanna er 53 år og har arbejdet som socialrådgiver i 25 år. Nanna er sagsbehandler for Ida og Jespers søn, Lasse.

Præsentation af Ida og Jesper (samtale B)

Ida og Jesper er klienter. Ida og Jesper er gift. Ida er 48 år, uddannet og i arbejde som social- og sundhedsassistent. Jesper er 50 år, faglært og arbejder på en ungdomsskole. Ida og Jesper har kontakt til Nanna på grund af sønnen Lasse på 14 år, som går i 8.klasse. Lasses skole har sendt en underretning til familieafdelingen, da Lasse sjældent kommer i skole, og der er

bekymring for misbrug. Nanna, Ida og Jesper mødte hinanden første gang for ca. 2½ år siden.

Det blev dengang besluttet, at Ida, Jesper og Lasse skulle i familiebehandling. Familien valgte at afbryde dette forløb, hvorefter Nanna, Ida og Jespers samarbejde ophørte. Nanna, Ida og Jesper har på tidspunktet for videooptagelsen ikke haft kontakt i ca. 1 år. Nanna har indkaldt Ida og Jesper til samtale på baggrund af underretningen. Ida og Jesper foreslog selv under samtalen, at Lasse skulle starte på efterskole, og det blev aftalt, at forældrene selv arbejdede videre med denne plan.

Ida og Jesper har ikke har haft kontakt med andre socialrådgivere end Nanna.

Præsentation af Rikke (samtale C)

Rikke er socialrådgiver og ansat i en familieafdeling i en stor kommune på Sjælland. Rikke er 27 år og har arbejdet som socialrådgiver i 4 år. Rikke er sagsbehandler for Annes søn, Mads.

Præsentation af Anne (samtale C)

Anne er klient. Anne er 27 år og single. Hun er uden uddannelse og job. Anne har kontakt til Rikke på grund af sin søn Mads, som er 5 år og går i børnehave. Anne har fået kontakt til Rikke i forbindelse med, at hun anmeldte Mads' far for vold mod Mads. Det var hospitalet, der i forbindelse med undersøgelse af Mads underrettede forvaltningen om mistanke for vold mod Mads.

Rikke og Anne har på tidspunktet for videooptagelse og interviews haft kontakt i 3-4 måneder, hvor de har mødtes ca. 4 gange og haft en del telefonisk kontakt. Samtalen, der blev videofilmet, var en opfølgningsamtale. Rikke og Anne aftalte at afvente med eventuel § 50 undersøgelse, at Anne selv skulle undersøge mulighed for psykolog til hende selv, og at de skal mødes igen om 2-4 uger.

Anne har tidligere for nogle år tilbage haft kontakt til familieafdelingen. Anne tog dengang selv kontakt til familieafdelingen. Hun oplevede ikke at modtage hjælp, hvorfor hun dengang hurtigt afbrød samarbejdet.

Kapitel 5: Analysestrategi

I modsætning til kvantitative analyser findes der ikke alment anerkendte forskrifter for gennemførelse af kvalitative analyser (Olsen, 2002:103). Jeg vil derfor i dette kapitel eksplicitere min analysestrategi. Konceptualisering er en del af analyseprocessen (Olsen, 2002:116). Jeg vil derfor redegøre for min kodningsprocedure, der tager udgangspunkt i Retzingers metodiske begrebsapparat, hvilket bl.a. anvendes af Scheff. Jeg vil først redegøre for overordnede betragtninger i forbindelse med anvendelse af Retzingers koder for skam. Derefter redegøres for kodningsprocedurer af hhv. videooptagelser og interviews og til sidst min analysestrategi for selve analysen.

5.1. Retzingers koder for skam

Retzinger har udarbejdet verbale, paralingvistiske og visuelle koder for skam, herunder vrede (Retzinger, 1991:69-75). Karakteristisk for skam er oplevelsen af at være krænket, forladt, utilstrækkelig, nedgjort, herunder følelser som ubehag, forlegen og irritation, hvorimod stolthed indebærer oplevelsen af anerkendelse, respekt og sammenhold, herunder følelserne glæde, velbehag og tryghed. Karakteristisk for paralingvistiske koder for skam er hurtig tale, fald eller stigning i volumen, lange pauser eller pauser med fyldeord, som f.eks. 'øh', fragmenteret tale og tøven, mens ensartethed i ordstrøm og styrke indikerer stolthed. Visuelle koder for skam kan være hænder, der dækker for ansigtet, rynker i panden, falsk smil, opspilede eller sammenpressede øjne og urolig adfærd, mens stolthed ses ved, at ansigtet er frit, blikket er løftet mod den anden, panden er afspændt og ægte smil. Retzingers koder er vedlagt i bilag 25. Retzingers koder skal ikke betragtes som en facitliste for skam og vrede men som koder, der kan fortolkes som tegn på tilstedeværelse af skam og vrede følelser (Bloch, 2007:115). Scheff og Retzinger tager udgangspunkt i skam og stolthed, som samlebetegnelser for 'en familie af skamfølelser' og 'en familie af stolthedsfølelser'. Derved reduceres alle følelser til disse to følelser, hvilket har den konsekvens for analysen, at nuancer af følelser mistes, f.eks. hvilke forskellige følelser er på spil indenfor familien af skamfølelser.

Da jeg så videooptagelserne igennem, fandt jeg det til tider svært at se tydelige koder på skam³². Da jeg kunne have svært ved at identificere skam, ønskede jeg at holde min kodning op mod koder for stolthed. Den tydeligste operationalisering af stolthed, som Scheff bidrager med, er: *"The clearest outer marker of pride is holding up one's head in public and looking others in the eye, but indicating respect by taking turns looking and looking away"* (Scheff:1990:15). Jeg har derfor omfortolket Retzingers koder for skam til koder til koder for stolthed. Min omfortolkning er udarbejdet med udgangspunkt i, at 'stolthed defineres ud fra fraværet af skam'. Retzingers koder for skam og vrede bygger på omfattende forskning, og jeg vil gerne understrege, at mine omfortolkninger udelukkende kan anvendes som vejledninger for stolthed. Mine omfortolkninger fremgår af bilag 26. Jeg har kodet såvel videooptagelser og interviews med udgangspunkt i Retzingers oversigt over verbale, paralingvistiske og visuelle koder for skam og mine omfortolkninger af Retzingers koder for skam til stolthed. Derved tog min kodning af både videooptagelser og interviews udgangspunkt i en deduktiv kodningsprocedure (Olsen, 2002:122).

5.2. Kodning af videooptagelser

Jeg så videooptagelserne igennem 6-8 gange, mens jeg foretog min kodning. Jeg valgte derefter sekvenser ud, hvor jeg så de tydeligste tegn på skam og vrede. Det var de videoklip, som de efterfølgende interviews tog udgangspunkt i.

5.3. Kodning af interviews

Jeg har nedbrudt den skriftlige empiri i temaer og kategorier. Kodningen tog afsæt i en teoristyret startkodeliste, se bilag 24, hvorved den som udgangspunkt var 'lukket'. Startkodelisten tog, foruden Retzingers verbale koder for skam og vrede og mine omfortolkninger, udgangspunkt i emotionssociologiske aspekter ved følelser³³. Jeg stræbte efter successivt med kodningsprocessen at tilføje nye koder på baggrund af informanternes udsagn, hvorved kodningen samtidig var 'åben' (Olsen: 2002:116). Dette er dog kun lykkedes i et begrænset omfang. Dette kan blandt andet skyldes, at definitionerne af skam og

³² Det kan antages, at jeg i et større omfang havde kunnet identificere skam og vrede, hvis det var lykkedes mig at indsamle empiri blandt socialrådgivere og klienter med en dårlig relation

³³ Se bilag 4

stolthed indebærer samlebetegnelser for følelser, hvorved de fleste følelser indfanges. Inspireret af Launsø og Rieper (1995:144) har jeg foretaget kodning af interviewene både på langs og på tværs, forstået på den måde, at jeg er gået i dybden med de enkelte interviews for at fastholde sammenhængen i informanternes fortællinger; derved har jeg kodet på langs. Jeg har kodet på tværs på to niveauer. Jeg har kodet på tværs 'parvis' mellem den enkelte socialrådgiver og enkelte klient for at kunne sammenholde de to oplevelser af samme samtale. Der udover har jeg kodet på tværs mellem de tre socialrådgivere og de fire klienter for at undersøge tværgående temaer og kategorier, sammenfald og forskelle.

5.4. Analysens første del

Hovedsaget med analysens første del er, at undersøge hvordan skam kommer i spil i og mellem socialrådgivere og klienter i interaktionen i samtalen ud fra Scheffs teori om sociale bånd. Jeg tager i analysen et mikroperspektiv, hvor jeg detaljeret går i dybden med seks sekvenser fra de tre samtaler. Jeg har valgt et mikroperspektiv for derved at indfange følelsers mange aspekter men på bekostning af de potentiale, der ligger i at analysere i bredden. De seks sekvenserne er udvalgt ud fra to kriterier: 1) der skulle være tydelige koder for skam, og 2) sekvenserne skulle tilsammen belyse skam hos både hos socialrådgivere og klienter.

I analysens første del tager jeg udgangspunkt i både videooptagelser og interviews. Fordi skam ofte er ikke erkendt, leder jeg efter følelser 'bag ved eller under det', jeg ser i videooptagelserne, eller informanterne fortæller i interviewet. Kvale betegner dette 'meningsfortolkning' (Kvale, 1997:199). Analysen er udarbejdet i en konstant vekselvirkning mellem videooptagelser, interviews og teori, hvilket er i overensstemmelse med min hermeneutiske tilgang. Denne tilgang til meningsfortolkning betragter hermeneutikken som den hermeneutiske cirkel. Kvale skriver, at meningsfortolkning kan være præget af mistillid til meninger, der udtrykkes umiddelbart: *"Der findes en kritisk distance i fortolkning i form af en 'mistankens hermeneutik' over for, hvad en person siger direkte, og hvad en tekst udtrykker manifest, idet man ud fra en mistanke om en skjult hensigt eller intrige fortolker meningen, som værende noget andet end det, der siges direkte"* (Kvale, 1997:200). Jeg fortolker på informanternes følelser, som kan være ubevidste for informanterne selv og vil derved 'den kritisk distance', som Kvale skriver. Men jeg indtager ikke som udgangspunkt 'en kritisk distance'. Retzinger redegør for, at jo flere koder for

skam, der fremtræder, jo større er sandsynligheden for, at personen oplever skam (Retzinger, 1991). Jeg vil for at sandsynliggøre mine fortolkninger tydeliggøre antal af koder, der fremtræder. Analysens første del udgør den samlede analyses 'kerne' og vil derfor vægte lidt over halvdelen af den samlede analyse.

5.5. Analysens anden del

Hovedsigtet med analysens anden del er at undersøge, hvordan følelsesstrategier kommer i spil i interaktionen mellem socialrådgivere og klienter. Analysens anden del tager udgangspunkt i Clarks teori om social plads. Følelsesstrategier kan både være spontane, hvor vi reagerer på vores følelser, og følelser kan anvendes strategisk til at påvirke den andens følelser. Analysens anden del tager direkte udgangspunkt i analysens første del og bygger videre på det, der er blevet udfoldet i forbindelse med de enkelte samtalesekvenser, og mikroperspektivet fra analysens første del videreføres. Min kodning til analysens anden del vil således dels tage udgangspunkt i min oprindelige kodning plus kodning af analysens første del.

5.6. Analysens tredje del

Hovedsigtet med analysens tredje del er at undersøge, hvordan socialt arbejde i praksis kan anvende undersøgelsens fund. Jeg bevæger mig således væk fra undersøgelse af, hvordan følelser kommer i spil i interaktionen til i stedet at undersøge, hvorledes socialt arbejde kan forholde sig til og indarbejde praksisser, der tager hensyn til, hvordan følelser kommer i spil i interaktionen. Jeg vil med afsæt i analysens første og anden del anvende en temacentreret analysetilgang, hvor jeg anvender kodning på tværs. Jeg bevæger mig således væk fra mit hidtidige mikroperspektiv. Men da analysen tager udgangspunkt i et mikroperspektiv, vil de socialfaglige perspektiveringer afspejle dette.

Kapitel 6: Skam og stolthed

De næste tre kapitler udgør undersøgelsens analyse. Hovedsigtet er at undersøge, hvordan følelser kommer i spil i interaktionen mellem socialrådgiver og klient. I kapitel seks vil jeg med afsæt i Scheffs teori om sociale bånd og Retzingers metodiske begrebsapparat undersøge, hvordan følelser kommer i til udtryk og danner følelsesmæssige processer både i og mellem socialrådgivere og klienter. Jeg vil dernæst i kapitel syv ud fra Clarks teori om social plads undersøge, hvordan socialrådgivere og klienter anvender følelsesstrategier. I kapitel otte vil jeg undersøge og pege på analytiske fund tendenser til brug for socialfaglige perspektiver og løsninger.

Jeg vil i dette kapitel undersøge følelser mellem og i socialrådgivere og klienter, som de kommer til udtryk i samtaler og interviews og i spil i interaktionen. Jeg vil undersøge dette ved at anlægge et mikroperspektiv på seks sekvenser fra de tre samtaler. Indledningsvist vil jeg redegøre for betragtninger og vejledninger, som er vigtige at være opmærksomme på i analysen.

De udvalgte sekvenser afspejler primært skam. Dette skyldes Scheff og Retzingers overvejende fokus på skam. Jeg har tidligere i kapitel 5 argumenteret for, at koder for stolthed kan fremstå neutrale forstået på den måde, at stolthed opstår, når der ikke er skam. Informanterne blev i interviewene bedt om at indplacere deres relation på en skala fra et til ti, hvor et er, at de har en meget dårlig relation, og ti er, at de har en rigtig god relation. Med undtagelse af én, evt. to, vurderer informanterne deres relation meget højt, se bilag 28. Dette kan tolkes som udtryk for, at følelsen stolthed er tilstedeværende i alle tre samtaler. At jeg i dette afsnit primært vil have fokus på skam er således ikke udtryk for, at stolthed er fraværende, men alene et udtryk for kodningens primære fokus på baggrund af Retzingers metodiske perspektiv. Afsnittet afspejler altså ikke vægtningen af hhv. skam og stolthed i de tre samtaler. Dette er en konsekvens af undersøgelsens mikroperspektiv.

Stolthed og skam er de *øjeblikkelige* indikationer på tilstanden af det sociale bånd, som består af en konstant balance og regulering mellem tæthed og distance. Følelser er foranderlige, og de kan vækkes, udvikles og forandres over tid. Følelser kan være længere- eller korterevarende afhængig af stabiliteten i konteksten og individets fortolkning og erindring. Hvis individets fortolkning af situationer forbliver den samme, kan dette

fremkalde den samme følelse gennem længere tid (Poder, 2004). Følelser er således ikke kun her-og-nu og korterevarende oplevelser, som det kan fremgå af analysen. De seks sekvenser afspejler de øjeblikkelige indikationer på de sociale bånd. Jeg har derfor valgt at analysere det sociale bånd i sin helhed mellem to af parrene, for at derved at sætte sekvenserne ind i sin kontekst. Disse analyser er vedlagt i bilag 29 og 30. De udvalgte sekvenser tager primært udgangspunkt i koder identificeret hos klienterne. Jeg har ikke haft til hensigt at have et særligt fokus på klienternes følelser, men det er et udfald af kodningen af empirien, hvor jeg har identificeret flere koder for i særdeleshed skam hos klienterne end hos socialrådgiverne. Dette kan skyldes flere årsager, hvilket uddybes i kapitel otte.

Når jeg i analysen henviser til koder for skam eller stolthed, henvises til Retzingers og egne koder for hhv. skam og stolthed. Når jeg i analysen beskriver, at informanterne oplever skam, er det hver gang identificeret på baggrund af kodning ud fra Retzingers metodiske begrebsapparat. Jeg noterer ikke særligt ved hver kodning, at det er på baggrund af Retzingers koder; dette ligger – med dette notat - implicit i det beskrevne. Min oversættelse af Retzingers koder for skam er vedlagt i bilag 25 og min omfortolkning til koder for stolthed i bilag 26. Der henvises endvidere til Retzinger (1991:69-75). Hvis jeg analyserer en kode på skam, der falder udenfor Retzingers koder, fremgår dette eksplicit. Retzingers koder skal ikke betragtes som en facitliste men som koder, der *kan* fortolkes som tegn på skam og stolthed. Dette er ikke ensbetydende med, at Retzingers koder *altid* er tegn på skam. Eksempelvis hvis en klient kigger ud af vinduet: dette kan være tegn på skam, men det kan også være tegn på, at klientens blik fanges af en fugl, der flyver forbi. Men jo flere koder, der findes for følelserne, jo større er muligheden for, at personen oplever hhv. skam og stolthed (Retzinger, 1991:74). For at tydeliggøre sandsynligheden for min kodning, har jeg i bilag 27 udarbejdet en oversigt over antal samt indhold af identificerede koder i de forskellige analyserede sekvenser. I analysen henviser jeg til dette bilag, når jeg identificerer skam og stolthed. Det fremgår af oversigten, at der er identificeret flere koder på følelser i de forskellige sekvenser. Jeg kan ikke være sikker på, at alle koder i de analyserede sekvenser er tegn på skam eller stolthed, men antallet af identificerede koder sandsynliggør kodningens fund.

Analysen indeholder udskrifter af sekvenser fra de tre samtaler. Dele af udskrifterne er markeret med fed og kursiv skrift, hvilket er udtryk for min analyse. Helt overordnet er kursiv skrift udtryk for skam, og fed skrift er udtryk for vrede. Der henvises

endvidere til transskriptionsguide i bilag 23 samt afsnit 3.2.1. Slutteligt skal jeg nævne, at når jeg i analysen henviser til citater fra interviews, refererer jeg alene til et sidetal. Det fremgår hver gang tydeligt, hvem der udtaler citatet. Sideantallet henviser således til udskrift af interviewet med den enkelte information, hvilket er vedlagt på cd-rom i bilag 22. Jeg vil starte med at undersøge sekvenser fra samtalen mellem Nanna, Ida og Jesper, dernæst følger Laura og Kasper og til sidst Rikke og Anne.

6.1. Nanna, Ida og Jesper

Nedenstående beskrives en 56 sekunders sekvens i samtalen mellem socialrådgiver Nanna (S2) og klienterne Ida (K2a) og Jesper (K2b)³⁴. Forinden sekvensen har forældrene foreslået, at Lasse skal på efterskole. Nanna har ingen indvendinger, og de har derfor pejlet sig ind på at arbejde videre med det fælles projekt, nemlig at Lasse skal på efterskole:

- a: K2b: men havde, var der nogle andre alternativer til det, er der noget andet, som du kan anbefale// [sidder med korslagte arme]
- b: S2: i forhold til efterskole?
- c: K2b: i forhold til det med efterskole, en plan B til det?
- d: S2: (4:00) *[vender hovedet væk fra K2b, hæver skuldrene, kigger ned i bordet, sukker, ryster på hovedet]...Æhm, nej:: altså,*
- e: K2b: *[sætter albuerne på bordet, tager hånd op foran munden med finger op på næsen – sidder sådan resten af episoden, kigger skiftevis på S2 og ned i bordet]*
- f: S2: *jeg synes, det er rigtigt vanskeligt, fordi han er jo skolepligtig [forvrænger stemme], så det er jo ikke sådan, at vi kan beslutte, det er jo også det, man kan sige, det er jo ikke okay:: [bevæger armen, ryster på hovedet], at han ligger derhjemme, fordi man//*

³⁴ samtale B, 26.14-27.10 minut (S2: 3 videoklip/K2: 5 videoklip)

- g: K2a: **VI HAR ALDRIG** [ryster på hovedet, opspilede øjne] været i tvivl om, at det ikke var okay [volumen falder i takt med sætningen]
- h: S2: *nej* [kigger ned i bordet, et lille træk på smilebåndet, kigger op igen]
- i: K2a: **men til sidst så bliver man også magtesløs, hvordan vil du have, at vi skal gøre det**// [forvrænger stemmen, slår armene ud til siden]
- j: S2: Nej, jeg kan jo godt se// [vrænger stemmen, ryster på hovedet]
- k: K2a: **Han skal jo ikke**// [opspilede øjne]
- l: S2: i kan jo ikke bære ham hen i skole// [stemmen ændres, læner sig lidt ind over bordet]
- m: K2a: **og han bliver der jo ikke, om du gjorde det**// [lægger sig ind over bordet, slår hånden ud]
- n: S2: nej så vil han bare gå, ja// [retter sig på stolen, hæver øjenbryn]
- o: K2a: **og jeg ved ikke, hvor meget indlæring man får, hvis man lukker fuldstændig inde**// [svinger armene op foran krop og hoved, opspilede øjne, hage ned mod kroppen]
- p: S2: men jeg tænker//
- q: K2a: **jeg tror det ikke** [trækker skuldrene op], **men umiddelbart**//
- r: S2: det er jo det man, og det har i sikkert også gjort, altså sagt til ham// [løfter hånden]
- s: K2a: ok jo// [svinger hovedet til siden]
- t: S2: at det er jo en lov, der gælder, og man skal//
- u: K2a: ok jo, at man skal//
- v: S2: have 9 år, man kan ikke selv bestemme, at man ikke vil gå i skole
- x: K2a: nej, nej [bevæger hovedet fra side til side]. Hans lærer har også gjort meget

y: S2: ja, og man kan sige, det har ikke virket i hvert fald

Jesper indleder episoden med at spørge Nanna, om der er alternativer til efterskole, som kan hjælpe Lasse. Idet Jesper spørger om en plan B til efterskole, sætter han spørgsmålstegn ved det fælles projekt. Ud fra et emotionssociologisk perspektiv indeholder følelser information om hvad, der er vigtigt for den, der oplever og udtrykker følelsen. På den måde kan følelser være med til at 'afsløre' en persons værdier og ønsker (Poder, 2004). Jeg spurgte i interviewet Nanna, hvilke tre ting, der var vigtige for hende i en samtale for, at det havde været en god samtale. Ved at stille dette spørgsmål vender jeg 'følelsernes informative karakter' om og siger, at det, som er vigtigt for os, får betydning for, hvilke følelser vi oplever. Følelser er udtryk for, hvordan vi orienterer os i forhold til omverdenen - og det, som er vigtigt for os, har indflydelse på de følelser, vi oplever (Poder, 2004). Nanna nævnte: 1) at klienten føler sig hørt, anerkendt og taget alvorligt 2) at klienten føler sig støttet, hjulpet videre og har fået nyt mod, og 3) at samtalen medfører, at der er noget, som klienten eller hun selv skal arbejde videre med (s.2-4). Nanna fortæller i interviewet, at hun i samtalen var lettet over, at forældrene selv havde et forslag til, hvad der kunne hjælpe Lasse, og at de selv tog ansvar blandt andet fordi, at hun var usikker på, hvordan hun kunne hjælpe (s.23). Idet Nanna, Jesper og Ida tidligt i samtalen finder et fælles projekt at arbejde videre med, er Nanna tæt på at indfri ad 2 og ad 3, som er vigtige for hende. Jesper ændrer på dette, idet han stiller hende spørgsmålet om mulige alternativer til efterskole, og Nanna oplever, at forældrene lægger ansvaret over på hende i sætning (a) og senere i sætning (i) (s. 9-10). Da følelser er udtryk for, hvad der er vigtigt for os, vil Jespers spørgsmål sandsynligvis medføre en negativ reaktion hos Nanna, hvilket også er tilfældet. Det ses ved, at Nanna i episoden tydeligvis er usikker på, hvad hun skal svare, og hun signalerer i sætning (d) indikationer på skam ved en længere pause og ved at kigge væk fra Jesper. Nanna fortæller i interviewet, at hun i situationen føler sig magtesløs, fordi hun ikke har andre alternativer. Det kan tolkes som, at Nanna oplever, at hun enten i egne og/eller i Jesper og Idas øjne ikke lever op til sit job, hvilket er udtryk for negativ selvevaluering og skam. Dette bekræftes i interviewet, da hun siger: *"man kan jo godt nogen gange have det sådan lidt, at man synes, at man ikke kan gøre...gøre det så godt, som man gerne ville"* (s.11). Nanna anvender her ordet 'man' fire gange på ganske kort tid, hvorved hun abstraherer sin pointe fra at omhandle hende selv

(’jeg’) til generelt (’man’), hvilket er endnu en kode på skam. Der er således sporet fem indikationer på skam hos Nanna i forbindelse med sætning (d) (bilag 27, A).

Forventninger har betydning for hvilke følelser, der vækkes, dvs. at følelser informerer os om, hvordan og hvad vi oplever i en situation i forhold til, hvad vi forventer at opleve (Poder, 2004:38). Jesper fortæller i interviewet, at han ikke forventede, at Nanna kunne bidrage med ’guldkorn’ eller konkrete tilbud, der kunne hjælpe Lasse. Men han havde et håb om, at Nanna kunne hjælpe dem og komme med alternative løsninger. Idet Nanna ikke kan komme med alternativer til efterskole, bliver Jespers håb ikke indfriet, hvilket får betydning for hans følelser. Idet Nanna siger ’nej’ (sætning (d)), reagerer Jesper ved at sætte sin hånd foran sit ansigt og til tider kigge væk, hvilket kan indikere skam og dermed et signal om, at det sociale bånd er truet. Jesper viser flere tegn på skam i interviewet, da vi taler om episoden. Dette kommer til udtryk ved hurtig tale og ord og udsagn, der indikerer irritation, modvilje og nedgørelse og dermed skam og vrede. Dette ses blandt andet i nedenstående citat:

”Hun ændrer heller ikke noget i situationen (..) hun har for længe siden sagt, at vi skulle prøve den der efterskole (..) men det er da ikke hende, der har gjort noget af det. Det er da mig, der har knoklet rundt som en skoldet skid for at få tingene til at fungere. Hun har da ikke gjort noget. Så jeg føler ikke, at jeg kan bruge det til noget (..) Det ændrer ikke noget i min verden, vel. Det ændrer, jeg kunne ligeså godt finde en nede på havnen at sidde og snakke med. Han skal jo heller ikke ændre en skid alligevel. Jeg synes ikke, der ændrer noget. Det var noget andet et eller andet, hvis de løste problemet for mig. Hvad sku’ jeg så henvende mig for? Eller hvad fanden skulle jeg bruge tid på, hvis der ikke sker noget, mener jeg (snakker hurtig)” (s.7-8)

I samtalen siger Nanna i forlængelse sit ’nej’ (sætning (d) og (f)), at Lasse er skolepligtig, hvorfor det ikke er okay, at Lasse ikke går i skole. Jesper refererer til episoden, hvor han siger: *”ah, hvor dum synes du, vi er”* (s.19). Jesper føler sig talt ned til af Nanna. Han oplever sig negativt evalueret af Nanna, hvilket medfører skam, som munder ud i vrede rettet mod Nanna. Ifølge Lewis vil ikke-erkendt skam ofte medføre vrede eller tilbagesøgning som en måde at håndtere skam på. Når en person oplever ikke-erkendt

skam, føler personen sig negativt evalueret af den anden, som ofte vil blive opfattet som værende nedværdigende, krænkende, fjendtlig, ond o.lign. Vreden er en måde, at håndtere den anden persons afvisning el.lign. på, hvor vreden opstår, fordi det er mindre smertefuldt at opleve vrede end skam, og Ifølge Lewis er skam og vrede direkte forbundet med hinanden (Retzinger, 1991:48,190). I samtalen reagerer Jesper ved tilbagetrækning, mens hans vrede kommer til udtryk i samtalen. Fra sætning (e)-(f) er der identificeret fem indikatorer på skam-vrede hos Jesper (bilag 27, B).

Når jeg sætter fokus på Nanna i episoden, ses det, at hendes svar på Jespers spørgsmål i sætning (f) indeholder koder på skam og vrede. Vi ved, at lige inden sætning (f) har Nanna mistet sin lettelse i forbindelse med Jespers spørgsmål, at hun føler sig magtesløs, og at hun i sætning (d) har vist tegn på skam. I sætning (f) svarer Nanna slet ikke på Jespers spørgsmål. Hun distraherer ved at skifte emne væk fra Jespers oprindelige spørgsmål, hvilket er kode for skam. Nannas svar indikerer i stedet for en bebrejdelse, idet hun siger 'det er jo ikke okay, at han ligger derhjemme'. Som tidligere beskrevet, får det, som er vigtigt for os, betydning for vores følelser. I interviewet fortæller Nanna, at hun ikke synes, at Jesper og Ida lever op til deres forældreansvar og 'at de skal stramme lidt op' (s.5). Da Nanna ser videoklipet med episoden, fortæller hun:

"på et eller andet tidspunkt så har de jo givet efter for, at han bliver liggende derhjemme, og det er så bare blevet værre og værre, altså på en eller anden måde...hmm...øh...ja, men altså på en eller anden måde, altså, det jeg jo kan mærke...jamen, det er jo startet på et eller andet tidspunkt, hvor i ikke har været der eller haft fokus på ham eller fulgt op på, hvad der har været, fordi, og nu er det bare så slemt, så nu kan man ikke bære ham derhen vel, øhm, ja..." (s.9)

Nanna fortæller, at hun mener, at forældrene ikke har levet op til deres forældreansvar. Nanna er gentagne gange i interviewet inde på hendes oplevelse af forældrenes manglende forældreansvar. Hun fortæller videre i forbindelse med episoden:

"Jeg synes, at det har været rigtig ærgerligt, at de forældre ikke vil være i familiebehandling, og jeg kunne se en ide i, at det kunne give dem nogle

redskaber for, at det var det, der kunne have hjulpet dem på vej, og så kunne de måske ligesom have reddet den dreng, øh, første gang, de var herinde for to år siden, hvis de virkelig havde, var gået i arbejdstøjet ik. (...) Men jeg synes, at jeg har det nok sådan, I, øh, 'I satte ikke ind, da tid var. Og det koster måske jeres søn et ordentligt liv' [stille stemme, trækker ordene sammen] Sådan, det kan jeg godt have, lidt den følelse. Altså det, at de ikke så vigtigheden af, at...at de skulle have arbejdet rigtig med. De valgte nogle andre ting (s. 12).

Citatet viser, at Nannas tidligere erfaringer med familien er, at familien valgte at afbryde en familiebehandling; de tog ikke 'arbejdstøjet på'. Scheff påpeger, at vores tidligere erfaringer påvirker vores følelser, og dårlige erfaringer fra tidligere kan have betydning for vores evne til at reparere sociale bånd (Scheff, 1990:14). Nannas oplevelse af forældrenes manglende ansvar og hendes tidligere erfaringer med forældrene frustrerer hende (s.20) og påvirker hendes følelser. Sekvens d-f kan være udtryk for, hvordan Nanna oplever en indre følelssespiral fra skam til vrede. Vreden ses blandt andet ved brug af ordet 'ærgerlig' i andet citat, og idet hun udsender en bebrejdelse, som kan være indikationer på vrede. Følelser giver os handledispositioner, forstået på den måde, at vi handler på følelser. Følelser kan således være med til at forklare, hvorfor vi handler og agerer som vi gør (Poder, 2004)³⁵. Nanna er på det tidspunkt 'in a state of shame', hun er ærgerlig og frustreret over forældrene, og Jesper har netop fjernet den lettelse, hun oplevede ved, at forældrene selv havde et forslag til og selv tog initiativ til en løsning. Dette munder ud i en bebrejdelse. Der er sporet minimum fire koder for skam hos Nanna i sætning (d)-(f) (bilag 27, C).

Ifølge Retzinger er bebrejdelse en adfærd, der kan fremkalde vrede, hvilket ses i sætning (f), hvor Ida afbryder Nanna. Afbrydelser i sig selv kan være indikator på vrede. Ida udtaler i sætning (g): *'VI HAR ALDRIG været i tvivl om, at det ikke var okay'*. Ida lægger tryk på ordene 'vi har aldrig' og med et tonefald, der signalerer, at hun føler sig krænket og indigneret. Tonefaldet og tryk på ordene er paralingvistiske kode for skam. Ida kunne ligeså godt have sagt: 'det er ikke vores skyld' eller 'vi har ikke været utilstrækkelige', hvorved hun signalerer, at hun oplever sig negativt evalueret af Nanna og indikerer kodeord for skam. Ida afviser i interviewet, at hun i episoden føler sig krænket og

³⁵ Følelser determinerer ikke vores handlinger, men de har dog en relativ autonomi og egne dynamikker, som på tavse og upåagtede måder kan gribe ind i vores liv og handlinger uden vores kontrol (Bloch, 2007).

fortæller: *"det ved vi jo godt [at der er skolepligt]. Søde Nanna, altså, det ved vi jo udmærket godt, altså. Jeg vil ikke sige, at jeg bliver irriteret men 'hallo hallo' ik, altså, det har vi helt styr på"* (s.18). På samme måde som skam kan være ikke-erkendt, kan vrede være ikke-erkendt (Retzinger, 1991:190), hvor personen ikke registrerer at være 'in a state of shame' og vrede. På trods af Idas afvisning af irritation indikerer hendes tonefald og 'søde Nanna' og 'hallo hallo', at Ida taler ned til Nanna, hvorved hun lægger afstand til og isolerer sig fra Nanna. I den efterfølgende sætning (h) reagerer Nanna med visuelle koder for skam, idet hun svarer 'nej'. Derved ses, hvordan en følelseskæde mellem Ida og Nanna udvikler sig: Ida oplever sig negativt evalueret af Nanna, Ida reagerer ved skam, som bliver til vrede rettet mod Nanna, der reagerer med skam. Der er identificeret fem koder for skam-vrede hos Ida (bilag 27, D) og to koder for skam hos Nanna (bilag 27, E) i sætningerne (g)-(h).

Herefter fortsætter Ida med sætning (i): *"men til sidst så bliver man også magtesløs, hvordan vil du have, at vi skal gøre det"*. Ordet magtesløshed er kodeord for skam i forhold til at opleve sig utilstrækkelig. Ida forvrænger sin stemme, stemmen bliver blød, og hun slår ud med armene, hvilket er hhv. paralingvistiske og visuelle koder for skam og vrede. Når Ida udtaler, 'hvordan vil du have, at vi skal gøre', indikerer hun, at hun er i forsvar. De har prøvet og prøvet at få Lasse op om morgenen og i skole, men intet er lykkedes. Ida udfordrer Nanna med sit spørgsmål og projicerer – med succes – magtesløsheden over på Nanna. Der er identificeret fem-seks koder på skam i sætning (i) (bilag 27, F). Idas skam og vrede kommer til udtryk i de efterfølgende sætninger: (k), (m), (o) og (q) gennem både verbale udsagn, i sætning (o) blandt andet gennem brug af sarkasme, paralingvistiske og visuelle koder (bilag 27, G). Ifølge Scheff har personer med lavere status større risiko for at opleve skam-vrede spiraler, fordi de i højere grad evaluerer sig selv gennem andre (Scheff, 1990:122), her er det Ida, der i højere grad evaluerer sig gennem Nanna end omvendt. Det ses i sætningerne (j), (l) og (n), at Nanna netop formår at stoppe sin følelsesspiral før Ida. Samtidig ses, at Nanna forsøger at reparere det truede sociale bånd ved at imødekomme Idas skam og vrede; at klienten føler sig hørt, anerkendt og taget alvorligt var netop den første ting, som Nanna nævnte, der var vigtig for hende.

En af grundene til, at Lasse skal på efterskole, er, at han har behov for et miljøskift væk fra venner. Nanna fortæller i interviewet, at hun ikke ville have vejledt forældrene til, at Lasse skulle starte på netop den efterskole, fordi mange af de unge dér har de samme

vanskeligheder som Lasse. I interviewet siger hun ”uuuh, jeg ville ikke have valgt [den efterskole]”, ”på den måde tænkte jeg åååhh” (s.16). Tonefald og lyde understreger hendes bekymring. 2.45 minutter senere i samtalen taler Nanna om, at Lasse også på efterskolen kan få venner med dårlig indflydelse³⁶:

a: S2: *Det er det, om man kan være (...) man kan være bekymret for, men man måske også kunne snakke lidt med ham om [kigger ned i bordet]*

b: K2b: *[bider sig i læber]*

c: S2: *det er det her med, hvis han med det samme søger [kigger op fra bordet på K2b, kører hånden langs bordet] de dårligste på efterskole.*

d: K2b: *[flytter hånden hen foran munden]*

e: S2: *På efterskolen er der jo også alle mulige [armbevægelser] forskellige//*

f: K2a: *selvfølgelig [nikker]*

g: S2: *som der også er alle andre steder [armbevægelser]*

h: K2a: *selvfølgelig*

i: S2: *og:: øh:: der kan man sige [navnet på efterskolen] er måske en af de steder, hvor...(2.00) [lægger hånden på bordet] der ER...[kører hånden frem og tilbage] (1.00) nogen..., (2.30) og*

j: K2b: *ja [meget lavt]*

k: K2a: *men men men, omvendt så er der jo samtidig regler, [læner sig langt ind over bordet, men armene udstrakt mod S2]*

Der er identificeret visuelle koder for skam i sætning (a), (b) og (d). Da disse koder er enkeltstående og derfor mere usikre, vil jeg ikke analysere disse nærmere. Derimod vil jeg sætte fokus på særligt sætning (i). Nanna udtaler: ’den efterskole er måske en af de steder, hvor der er nogen’, og hun skulle færdiggøre sætningen med ’unge, som kan have dårlig

³⁶ samtale B, udklip fra 29.55-30.36 minut (S2: 5.videoklip)

indflydelse på Lasse'. Men det får hun ikke gjort. Nanna udtaler, da hun ser videoklippen: *"Det er helt tydeligt, at jeg har haft svært ved at få sagt [det]"* (s.18). Det vil jeg undersøge dybere. Nanna viser i sætning (i) flere paralingvistiske koder på skam³⁷: Hun tøver og vakler i sin sætning, hun afbryder sig selv og har lange pauser. Og hun får aldrig færdiggjort sætningen. Ida og Jesper har givet udtryk for, at de ikke magter at have Lasse derhjemme, situationen er uholdbar, og de har derfor selv taget kontakt til efterskolen. Nanna fortæller, at hun gerne vil anerkende forældrene for, at de gør noget. Nanna ved, at hun ved at færdiggøre sætningen, vil forkaste det arbejde, som Ida og Jesper har gjort: *"skal jeg nu ind og underkende DET?"* (s.17). At anerkende klienterne var netop én af de ting, som var vigtige for Nanna. Hun udtaler:

"jamen det er nok, det der med, at jeg tænker...de har...er det sådan lidt det der med og.....at de selv har en tro på, at de selv har fundet den der [efterskole], og det er nok en mulighed, og der er plads, og så tænker jeg, 'hvad opnår jeg ved og...give den en fornemmelse af, at det var da et dårligt sted eller, øhm..." (s.17)³⁸

Antallet af koder på skam indikerer, at Nanna er 'in a state of shame', og hun vil ikke underkende forældrene. Det får den betydning, at Nanna, som hun selv udtaler: *"samtidig undlader jeg jo også, kan man sige, at give dem den, i hvert fald tydeligt, at give dem den vejledning, at jeg ikke tænker, at det er den bedste skole"* (s.17). Scheff påpeger, at fordi vi altid søger efter stabile sociale bånd³⁹, undlader vi ofte at være ærlige overfor os selv eller andre, fordi det vil medføre, at det sociale bånd kan beskadiges eller trues (Scheff, 1990:48). Nedenstående citat kan være udtryk for det, hvor Nanna udtaler:

³⁷ Hvis kameraet havde været tættere på Nannas ansigt, ville jeg med sandsynlighed kunne identificere visuelle koder for skam i hendes ansigt.

³⁸ Citatet i sig selv indeholder flere koder for skam. Dette er dog ikke medbragt i analysen, da skammen kan være overfor mig, hvilket falder uden for analysens erkendelsessigte.

³⁹ Der er undtagelser, hvor det sociale bånd er så beskadiget og truet, at vi er villige til at risikere det (Scheff:1990:7)

”Altså jeg tør måske ikke sige til dem. Der tør jeg måske ikke sige til dem, at øh (..) at jeg tænker, det var ikke det bedste valg af en efterskole. Det er faktisk sådan, det er jo” (s.16).

Nanna ved, at hun vil forkaste forældrene initiativ ved at være ærlig. Nanna oplever skam, og det er så ubehageligt for hende, at hun ikke tør fortælle forældrene, hvad hun vurderer. Citatet kan være udtryk for en negativ selvevaluering; at hun ikke lever op til sit faglige ansvar. Men truslen mod det sociale bånd i sekvensen er så stor, at Nanna undlader at færdiggøre sin sætning og dermed ikke giver de råd og den vejledning, som hun bør. Det bliver i sekvensen vigtigere – eller i hvert fald lettere - at bevare det sociale bånd og anerkende forældrene, end det er at give råd og vejledning. Der er i alt identificeret otte-ti koder på skam hos Nanna (bilag 27, H). Meningen med sætningen var dog klar, og det ses, at Ida og Jesper begge indikerer koder for skam med hhv. skifte af fokus, stammen og ubehag og lav tale (bilag 27, I).

6.2. Laura og Kasper

Jeg vil analysere en 1 min. og 15 sekunders sekvens i samtalen mellem socialrådgiver Laura (S1) og klient Kasper (K1), hvor Laura læser et afsnit af Kaspers arbejdsevnevurdering højt⁴⁰.

a: S1: [kigger ned på papir, læser højt] ”Så har jeg altså skrevet den næste episode med, fordi den fortæller lidt om dig, synes jeg [kigger over på Kaspers papir og blikket vender tilbage til eget papir]. Øhm. Du fortæller, at du reagerer voldsomt hjemme

b: K1: [nikker]

c: S1: men aldrig på arbejdet. Oplever at det skyldes, at du er så træt

d: K1: [blik flakker mellem væg og papir]

e: S1: når du har fri fra arbejde. Fortæller om en episode, hvor du kørte i egen bil

⁴⁰ samtale A, 13.20-14.35 minut (S1: 1. videoklip / K1: 1. videoklip)

f: K1: *[blik flakker mellem væg og papir, synker]*

g: S1: med et af familiens børn. Barnet tørrede den duggede rude af med hånden, og du blev VOLDSOM vred.

h: K1: *Ja*

i: S1: Fortæller, at du bagefter godt kunne se, at du ikke skulle have reageret så voldsomt *[hovedryk]*, men du var ikke i stand til at lade være *[slår hænderne ud til siden, kigger på Kasper]* i den konkrete situation” *[stopper med at læse]* *[slikker på læber]*

j: K1: Nej, nej, ik, og, og, og, *[ryk med hovedet]* jamen jeg har jo snakket meget med min kone om det også, og,

k: S1: ja

l: K1: altså om hverdagen

m: S1: ja, ja *[nikker]*

n: K1: og sådan noget ik, og hvad er det, det hedder. *Og [smiler] hun kan jo mærke (2:30) hun kan jo mærke på mig om morgenen, når vi står op, når jeg har fri [slår ud med armene] eller et eller andet [smiler] 'ikke en dag til' [griner]*

o: S1: nej nej *[seriøs i blikket]*

p: K1: *altså, hun kan mærke det lige med det samme [smiler hele sætningen]*

q: S1: ja ja *[seriøs tonefald]*

r: K1: *[armbevægelser]* på mig. Og så siger hun, *[stopper med at smile]* ’Kasper, det er ikke din dag i dag’

s: S1: det siger hun

t: K1: ja

u: S1: ja

v: K1: vil du ikke godt prøve [*begynder at smile*] at beherske dig

x: S1: ja, ja, ja

y: K1: *ik, [armbevægelser] og (1.30) så er jeg jo nødt til [smiler] ligesom...og dunke [slår sig selv oven i hovedet] [griner]*

z: S1: ja

æ: K1: *mig lidt oven i hovedet, ik [griner] og sige, 'jo, det skal jeg jo selvfølgelig nok [smiler hele sætningen]*

ø: S1: ja ja ja

å: K1: [*griner*]

aa: S1: Har du egentlig tænkt på nogensinde at søge hjælp til, hvordan man skal tackle de der vredesudbrud [seriøst i blikket, blikket er fast, ryster på hovedet, rynker panden gennem hele sætningen]

bb: K1: [kigger væk fra S1]

cc: S1: [stopper med at rynke pande og slappe af i øjne] på grund af træthed

dd: K1: (5:00) ***nej, fordi når jeg ikke er træt [kigger på S1], så går det mig jo godt***

Kasper viser koder på skam allerede under Lauras oplæsning i sætning (d), (f) og (h). I sætning (d) og (f) flakker Kaspers blik, og han gør synkebevægelser. I sætning (h) afbryder han hende, selvom det kun er med et 'ja'. Men hans afbrydelse kommer lige efter, at Laura i sætning (g), har lagt tryk på ordet voldsom, hvilket indikerer afstandstagen, nedgørelse el.lign., og dermed negativ evaluering af Kasper, hvilket, som det vil fremgå af det næste citat, Kasper også oplever. Dette øger sandsynligheden for, at Kaspers afbrydelse er tegn på skam. Kaspers visuelle koder under Lauras oplæsning er dog så mikroskopiske, at en kodning vil forudsætte optagelser fra et kamera, der alene fokuserer på Kasper ansigt. Jeg vil derfor ikke uddybe disse koder yderligere, men alene antage, at Kasper allerede i sætning (d) er 'in a state of shame'. Inden jeg analyserer videre på sekvensen, er det relevant at nævne

Kaspers forventninger til samtalen. Kasper fortæller, at han ikke vidste, hvad formålet med samtalen var. Det kom bag på ham, at de skulle gennemgå arbejdsevnevurderingen. Han havde håbet, at de skulle i gang med 'en ny proces' (s.3). Samtidig overrasker Lauras væremåde: Kasper har været vant til, at de har 'siddet og snakket' stille og roligt (s.10), og han oplever i sekvensen en anden side af Laura. Kasper oplever altså to skuffelser i forhold til sine forventninger, hvoraf den ene skuffelse (Lauras væremåde) opstår i starten af denne sekvens. Dette vil, som tidligere beskrevet, med sandsynlighed få betydning for Kaspers følelser i negativ retning. Tilbage til sekvensen: da Laura er færdig med at læse højt, begynder Kasper at fortælle om sin kone. I sætningerne (h), (p), (v), (y), (æ), (å) griner Kasper påtaget og malplaceret eller udsender et falskt eller akavet smil. Det er tydelige koder for skam. Der er ingen sammenhæng mellem det, som Kasper udtaler, og det han signalerer. Laura gør ikke antydning til smil eller grin, mens Kasper fortæller, smiler og griner. I interviewet fortæller Kasper, at han i sekvensen bliver 'bitter' og 'harm' på Laura og 'ked af det'. Anvendelsen af disse ord kan både være kodeord for skam og vrede, hvor Kasper giver den smertefulde skam et andet udtryk, da det er lettere og mindre smertefuldt at mærke vrede end at erkende skam. Men jeg ser ikke antydninger på vrede i selve samtalen. Vreden eller irritationen er ikke skjult for Kasper selv, men Kasper skjuler sin vrede for Laura. Han fortæller om situationen:

"det er jo ikke noget jeg gider gå at bruge min hjerne på, altså, men det er så også måden, som hun også har skrevet det ned på og så, som hun lægger tryk på ordene altså ligesom, at "han er sgu helt gal ham der", (griner) ik." (s.4-5)

Ifølge Scheff beskadiger interaktion, der kun fokuserer på kommunikation vedrørende indhold, og som ignorerer kommunikation vedrørende følelser, ofte sociale bånd. Anden og tredje linje i citatet er netop et eksempel på, at oplevelsen af kommunikation, hvor der er fokus på, hvad der bliver sagt men ikke, *hvordan* det bliver sagt, kan true eller beskadige sociale bånd. Kasper oplever, at Laura kommunikerer disrespekt for ham. Citatet indebærer flere koder på skam: Kasper giver udtryk for, at han 'ikke gider bruge sin hjerne på det'. Dette står dog i kontrast til interviewet i sin helhed, hvor Kasper gentagne gange vender tilbage til episoden, hvor Laura 'ramte mig' (s.12). Med citatet får Kasper situationen til at

fremstå mindre sårende, end den var, og han fornægter eventuelt, at han f.eks. blev ked af det. Udsagnet kan også være udtryk for, at Kasper ønsker at signalere en ligegyldighed. Alle tre muligheder er dog koder for skam. Kasper får en oplevelse af, at Laura tænker, at 'han er sgu helt gal ham der', hvilket er udtryk for, at han oplever sig negativt evalueret af Laura, som jeg tidligere beskrev i forbindelse med trykket på ordet voldsom i Lauras oplæsning. Laura fortæller i interviewet, at hun oplever, at Kasper 'kan være grov, men han er ikke voldsom' (s.9). Det kan pege på, at Kaspers forestilling om, hvordan Laura evaluerer ham er overdrevent; hun oplever ikke, at han er 'helt gal'. Men hvorvidt Kaspers forestilling af Lauras evaluering af ham er sand eller falsk har ingen betydning for Kaspers følelse. Det er alene Kaspers forestilling, der har betydning for hans oplevelse (Scheff, 1990). Kasper fortæller, at *"jeg bliver bitter over (...) det der med, det er noget, der er passé"* (s.4). Derved mildner Kasper episoden med barnet i bilen, idet han mener, at episoden ikke længere behøver opmærksomhed og fokus. At mildne er kode på skam. Kasper viser således koder på skam ved at være formildende to gange; både i forhold sin følelsesmæssige reaktion og selve episoden. Kasper henviser til sekvensen, hvor han siger *"nu har hun svinet mig til, hun har ligesom fået trådt på mig"* (s.8). Kasper giver med ordene 'svinet mig til' og 'trådt på mig' udtryk for, at han har følt sig forkastet eller krænket af Laura i samtalen, hvilket er direkte kodeord for skam (bilag 27, J).

Det fremgik tidligere, at følelser indebærer handledispositioner. Kasper fortæller, at hans adfærd ændrer sig i forbindelse med, at Laura læser episoden højt. Han fortæller, at han typisk ville tale meget mere, end han gør på det konkrete tidspunkt i samtalen. Han fortæller, at han *"går i forsvar"* (s.4) og 'er på vagt': *"nu ved jeg jo, hvordan hun vil køre det (...) nu er jeg nødt til hele tiden at være et skridt foran. Nu sidder hun bare og læser op ik, og der sidder jeg hele tiden og venter på (...) hvad er det, der kommer nu og hele tiden prøver at følge med i, hvordan jeg skal svare på tingene"*, fordi hun *"skulle ikke tage mig med bukserne nede, tænkte jeg"* (s.4,6). Scheff peger på, at vi netop kan håndtere truslen om truede eller beskadigede sociale bånd gennem forsvarsmekanismer, hvor vi prøver at beskytte os selv mod smerte (Scheff, 1990:12). Kasper prøver at beskytte sig selv ved 'at være et skridt foran' og tænke godt over sine svar, inden han siger dem højt. Laura spørger i sætning (aa), om Kasper har prøvet at søge hjælp til at lære at kontrollere sine vredesudbrud. Kasper har i den situation en lang pause på 5 sekunder, inden han svarer på hendes spørgsmål. Kasper fortæller selv, at pausen skyldes, at han skulle tænke godt over sit

svar, fordi ”hun skulle ikke lave det samme nummer med mig en gang til” (s.6). Retzinger finder, at pauser over 1 sekund kan være problematiske, og at lange pauser kan være udtryk for skam. Kasper svarer i sætning (dd) ’nej, fordi når jeg ikke er træt, så går det mig jo godt’. Kasper forsøger her at mildne problemet omkring sit temperament. Han kunne lige så vel have sagt: ’problemet er ikke så stort, at jeg har behov for hjælp’. Kasper *har* søgt hjælp, men han svarer nej til Laura. Han fortæller:

”I stedet for bare at sige ’jamen selvfølgelig har jeg da prøvet at søge hjælp’ ik... Altså ligesom jeg tænkte jamen...nu skal det ikke blive FOR personligt eller komme FOR tæt på, så [er] det bedre lige at sætte en...barriere op (-) [knudrer i ordene, ikke forståeligt] og komme hurtigt videre [i samtalen] ” (s.6).

Kasper fortæller flere gange i interviewet, at ærlighed er vigtig for ham i samarbejdet med Laura (f.eks. s.11). Men i sætning (dd) svarer Kasper ikke ærligt. Jeg kan i Retzingers koder ikke se ’manglende ærlighed’ eller ’at lyve’ som indikation på skam eller vrede. Men skam kommer generelt til udtryk ved, at vi trækker os tilbage eller angriber den anden blandt andet gennem skjult adfærd. Stolthed derimod kommer generelt til udtryk gennem åben adfærd, hvor vi søger at nærme os hinanden (Aspelin, 2004:156). Vi nærmer os hinanden gennem blandt andet åbenhed og ærlighed. Jeg finder derfor, at åbenhed og ærlighed er koder på stolthed, hvorved manglende åbenhed og ærlighed *kan* være koder på skam. Kasper giver i citatet tydeligt udtryk for, at han søger en følelsesmæssig distance, der går i retningen mod isolation fra Laura, idet han udtaler ’FOR personligt’ og FOR tæt på’. Dette ses endvidere ved, at han sætter en barriere op, og han forsøger at komme hurtigt videre i samtalen, hvilket ifølge Retzinger kan være koder for skam. Efter sætning (dd) lægger Kasper ikke op til yderligere snak om emnet. Endvidere svarer han ikke Laura ærligt i forhold til, at han allerede har søgt hjælp, hvilket jeg har argumenteret for *kan* være kode for skam. Scheff påpeger, at fordi vi søger mod intakte sociale bånd, skjuler vi ofte potentielle konflikter bag en venlighed, hvilket dog ofte vil medføre en følelsesmæssig distance (Scheff, 1990:13). Det ses, at Kasper ikke giver udtryk for sin irritation, men han holder den skjult bag en venlighed, som netop munder ud i, at han trækker mod isolation og derved skaber distance (bilag 27, K).

Laura udtaler flere gange i samtalen med Kasper, at han må søge hjælp for sit temperament. Laura fortæller i interviewet, at det er vigtigt for hende at snakke med Kasper om, at han skal søge hjælp, fordi *"jeg synes jo, at...at det vil være brand ærgerligt, at han ødelagde sit familieliv på grund af hans træthed, der gjorde, at han blev så vred ind i mellem...så jeg synes jo, at han ville få et dårligere liv"* (s.2). Kasper fortæller i interviewet om Lauras opfordringer til at søge hjælp:

"Det kan godt irritere mig (...). [Hun siger det på] sådan en meget, øh, grov, eller ikke grov, nej bestemt måde 'altså, nu skal du også gøre noget ved det' (...) hun kender jo ikke noget til tingene altså, når hun kan blive ved (...) jeg har prøvet de, øh, remedier der er til det, ik. Og hun bliver bare ved med at sige, 'du skal også søge hjælp, du skal også søge hjælp' og det kan godt irritere mig (...) jeg bliver sådan lidt irriteret på hende over det, over hun bliver ved" (s.17-18)

Retzinger peger på, at hvis en person oplever at blive stillet det samme spørgsmål igen og igen, eller hvis en person oplever, at modparten tillægger en formodning (at Kasper ingenting har gjort for at søge hjælp) kan det fremkalde vrede. Kasper bliver irriteret over, at Laura bliver ved med at gentage, at han skal søge hjælp. Han har søgt hjælp men har ikke oplevet at kunne få den hjælp, han har behov for: *"altså ligesom jeg bare sidder herhjemme og ladet to og to være en, men sådan hænger det altså ikke sammen"* (s.3). Retzinger påpeger, at andres forsøg på at påvirke en person til at gøre noget bestemt kan fremkalde vrede (Retzinger, 1991:75). Laura opfordrer gentagne gange Kasper til at kontakte Hjerteforeningen, hvilket Kasper fortæller, at han har gjort op til flere gange. Kasper oplever ikke, at Hjerteforeningen kan hjælpe ham, og han kan ikke bruge Lauras henvisningsforslag. Citaterne indikerer, at Kasper oplever sig negativt evalueret af Laura. Han anvender ordet irriteret op til flere gange, hvilket er indikator på vrede. Da der samtidig er identificeret tre adfærdsformer (enten reelle eller oplevede), der kan fremkalde vrede, kan Kasper med sandsynlighed opleve vrede og dermed skam trods Lauras gode hensigter (bilag 27, L)⁴¹.

Det er vist, at der er flere koder i både video- og interviewmateriale, der peger på, at Kasper oplever skam i sekvensen. Retzinger påpeger, at jo flere koder, der findes for

⁴¹ I forhold til analyse af sætning dd, skal denne ses i sammenhæng med samtalen i sin fulde længde og ikke kun den korte sekvens.

skam, jo større er muligheden for, at personen oplever skam (Retzinger, 1991:74), og der er i sekvensen identificeret mellem elleve og femten koder for skam hos Kasper under hele sekvensen (bilag 27, J-L). Kasper er ikke bevidst om sin skam. Idet han anvender andre ord (f.eks. bitter, harm, ked af det) for den smertefulde følelse af skam, er det tegn på en åben ikke-differentieret skam (Scheff, 1990:87). Kasper oplever i sekvensen at blive forkastet af Laura, og han reagerer ved at lægge afstand til hende, hvorved han i den konkrete situation søger mod isolation. Laura reagerer i videoklippet ikke på Kaspers skam, og hun giver i interviewet ikke udtryk for at have registreret Kaspers skam. At hverken Kasper eller Laura er opmærksom på Kaspers skam er i overensstemmelse med Lewis' analyser, der viser, at i terapisamtaler er hverken patient eller terapeut ofte opmærksom på skammens tilstedeværelse (Scheff, 1990).

6.3. Anne og Rikke

Jeg vil analysere en sekvens i samtalen mellem socialrådgiver Rikke (S3) og klient Anne (K3), hvor Rikke spørger Anne, hvordan hun har det⁴². Der har indtil nu i samtalen været fokus på Annes søn, Mads, og hvordan han trives:

a: S3: Og hvad med dig, hvis man sådan skal kigge på dig som mor [fniser]
[peger med arm og hånd mod K3] Har det været en stor omvæltning for dig?
(-)

b: K3: [nikker] *meget [tunge rører læber]*

c: S3: ja [lavt]

d: K3...jeg synes, det har været, øh, altså det er stadig [ryster på hovedet], som jeg har sagt til dig hele tiden, det er meget meget meget [*rynker i panden*] uvirkeligt for mig alt det her, og fordi der er sket så mange ting i mit, altså liv VED SIDEN AF også [*armbevægelser, hånd falder ud til den ene side*], hvor jeg bare tænkte, hold da kæft [hoved falder til den ene side, øjne kører rundt], altså, undskyld jeg siger det ord, fordi det, øh, altså jeg tænker, der er ikke mere der kan gå galt lige nu// [*ser berørt ud i hele sætningen*]

⁴² samtale C, 33.00-34.14 minut (S3: 6. videoklip / K3: 2. og 3. videoklip)

e: S3: nej

f: K3: det er som om [armbevægelser], at jeg sådan skulle starte i 2011 med bare..helt nede [hoved falder ned med hage mod hals]//

g: S3: ja [smiler]//

h: K3: og så skal man ellers bare komme op ad [armbevægelser] ik//

i: S3: ja [tænder mod læber]

j: K3: øh

k: S3: det er næsten (-) [meget lavt]

l: K3: ja, men det er det. Så øh, nu er det også, både ham [politimand 1], der afhørte mig og [politimand 2], sagde jo til mig, om jeg havde overvejet at melde [Mads' far]

m: S3: ja

n: K3: og det:: [udspiler øjne] jeg kunne mærke især [politimand 2] han, jeg følte, at han stak rigtig meget til mig

o: S3: ja

p: K3: og det har været sådan, det har været rigtig meget oppe at vende, og jeg synes, det var ligesom, og jeg begyndte også bare at tude, da han begyndte, fordi det var første gang [armbevægelser], der var en, der sidder og spørger mig sådan//

q: S3: *så direkte*

r: K3: ja

s: S3: *ja [sætter hånd op til ansigt]*

t: K3: og altså 'hvordan har DU det'. DU har jo spurgt mig [armbevægelser]

u: S3: ja [smiler, nikker]

v: K3: og de andre har, men familie og venner og sådan noget, det er jo mere, hvordan er det med Mads, og der er ikke [bevæger hovedet fra side til side], altså... [synker]

x: S3: der har ikke været samme fokus på dig selvfølgelig fordi// (-) [flytter hænder og folder dem om sine knæ]

y: K3: **nej, det skal der jo heller ikke være [hovedrysten], det er slet ikke det,** men så fik man bare sådan en, wouh [slår hovedet tilbage], så sidder han her og spørger mig i mit eget hjem sådan 'hvordan har DU det' [hæver skuldre, mange ansigtsudtryk gennem hele sætningen med øjne, pande, hovedbevægelser]

z: S3: ja [smiler]

Rikke åbner sekvensen med at spørge Anne, hvordan *hun* har det. Idet Rikke spørger ind til Anne, viser hun omsorg og interesse for Anne. Anne fortæller i interviewet, at det er rart, at Rikke spørger hende, og hun mærker en omsorg (s.11). Dette indikerer en oplevelse af nærhed og anerkendelse, hvilket er kodeord for stolthed. Men Rikke bliver overrasket over Rikkens spørgsmål, der overvælter hende (s.10). At blive overvældet er tegn på at blive forvirret, som indikerer skam. Anne havde ikke forventet, at Rikke skulle stille hende det spørgsmål; blandt andet fordi hun ikke er vant til, at andre spørger, hvordan hun har det, hun plejer at klare sig selv og på grund af dårlig erfaring fra et tidligere samarbejde med en socialrådgiver, hvor Anne ikke følte sig hørt, imødekommet eller taget alvorlig (s.11,30). Disse elementer kan være med til at gøre både oplevelsen af at modtage omsorg og forvirringen større, end hvis hun havde forventet Rikkens spørgsmål. I sætning (b) og (c) viser Anne visuelle koder for skam, idet hun slikker sine læber, rynker panden og ser berørt ud⁴³. Anne fortæller, at hun i situationen får en klump i halsen og er ved at begynde at græde (s.10). Anne oplever således under sætning (a) en kortvarig stolthed, hvor det sociale bånd er intakt, men følelsen ændrer sig i sætning (b) til skam, og hvor det sociale bånd bliver usikkert. Annes reaktion forårsages af Rikkens spørgsmål, men Annes følelsesmæssige

⁴³ I denne sekvens ville det have frugtbart med et kamera specifikt med fokus på Annes ansigt

ændring opstår i den indre følelsesproces, som Anne oplever, jf. figur 1. Det kan skyldes, at nærheden i øjeblikket bliver overvældende for Anne, hvorfor hun trækker mod isolation. Anne giver udtryk for ambivalente følelser, idet hun på den ene side er glad for Rikkens spørgsmål og omsorg, og på den anden side tænker: *"det vedrører jo egentlig ikke dig"* (s.10). Det kan også skyldes, at Anne bliver usikker. Hun fortæller, at hun kan have *"svært ved at finde ud af, hvor hendes, altså, hendes arbejde er, eller hvor langt hun må gå, eller hvor meget vi sådan kan komme rundt om ik"* (s.13). Hun fortæller, at hun ikke er tryk ved at åbne sig op, hun føler sig nøgen og sårbar, men hun ser det som en nødvendighed (s.14). Hun har selv en oplevelse af, at det er svagt at være tilknyttet en familieafdeling, og hun føler sig ynkelig og til besvær (s.6). Dette kan være med til at gøre oplevelsen ambivalent for Anne og skabe forvirring, som er kode for skam (bilag 27, M). Sekvensen fra sætning (e)-(o) fortsætter mere eller mindre som overstående. Anne udtrykker både verbalt og visuelt at være berørt og 'in a state of shame', men der er ikke identificeret hverken tydelige eller mange tegn på skam i sekvensen. Det samme gør sig gældende i forhold til stolthed. Jeg går derfor videre til sætning (p).

Anne fortæller i sætning (p), at 'politimanden var den første, der spurgte hende, hvordan hun havde det', hvilket Rikke reagerer på i sætning (q), hvor hun afbryder Anne med spørgsmålet 'så direkte?' Rikke fortæller, at hun i situationen tænkte:

"har jeg ikke spurgt så direkte, som hun havde brug for (...) er der noget her, hun har haft behov for, som jeg ikke er gået dybt nok i' (...) Fordi jeg tænker, så meget på mig selv lige der, når hun siger det (...) Jeg tænker 'hov har jeg svigtet her' (...) Har hun haft nogle andre behov, end jeg havde læst" (s.41).

Rikke fortæller, at hendes overvejelser er af faglig karakter, men jeg vil argumentere for, at Rikkens følelser også er på spil: I samtalen afbryder Rikke Anne, hvilket er kode på skam. At afbrydelsen er tegn på skam sandsynliggøres af Rikkens tanker i forbindelse med sit spørgsmål. Rikke anvender i citatet ord, der indikerer skam. I stedet for at spørge 'så direkte?' kunne hun have spurgt, 'har jeg svigtet?'. Hun bliver usikker og oplever at have været utilstrækkelig, hvilket er koder for skam. Rikkens overvejelser kan godt have været af faglig karakter. Men hvis vi undersøger, hvad der er vigtigt for Rikke, hvilket vil påvirke

hendes følelser sandsynliggøres kodningen af skam: Rikke fortæller i interviewet, at hun bruger megen energi på at gøre andre glade og tilfredse (s.29), hun får det skidt, når andre er triste (29), og hun oplever både faglig (s.35) og personlig stolthed (s.12), når hun hjælper sine klienter. Rikke fortæller, at det er et nederlag for hende at svigte (s.30). Dette er udtryk for tilkendegivelser, der er vigtige for Rikke som person, hvilket kan påvirke hendes følelser. Rikke udtaler decideret, at hun oplever det som et nederlag at have svigtet, hvilket kan være en del af hendes tanker og overvejelser med sætning (q). Det er udtryk for en negativ selvevaluering, og hun oplever sig adskilt fra Anne, idet hun, med mine ord, tænker 'har jeg ikke været der for hende?'. Dette understøtter kodningen af skam i sætning (q). Anne bekræfter i sætning (r) Rikkes usikkerhed, idet hun svarer ja. Rikke reagerer ved at sætte sin hånd op til ansigtet, hvilket er kode på skam (bilag 27, N). Annes svar i sætning (r) kan dog ses i sammenhæng med sætning (t), hvor Anne påpeger 'du har jo spurgt mig' og videre i sætning (v). Derved giver Anne udtryk for, at Rikke har spurgt hende, men at hun hentydede til familie og venner. Rikke reagerer i sætning (u) ved at afbryde med et 'ja' og smile. Smilet kan være tegn på stolthed: Rikke oplever en spontan lettelse over ikke at have svigtet, og hun oplever en bekræftelse. Men afbrydelsen og smilet kan også være kode på skam, eventuelt en skam, der er udløst af hendes tidligere skam. Rikke fortæller, at hun ikke nødvendigvis tager Annes udtalelse i sætning (t) som et compliment:

"Jeg tror, (..) hun tænkte, at 'jeg må også lige huske at sige til Rikke, at du er altså okay, og det er ikke, fordi jeg ikke synes, du har været der for mig'. Jeg tænker, at hun også lige hellere må nævne, at 'selvfølgelig har du også spurgt ind. Du er god nok'" (s.42).

Rikke oplever at få at vide, at hun har været der for Anne og spurgt ind til hende, men Rikke er samtidig ikke sikker på Annes intentioner i sætningen. I sætning (x) udtaler Rikke, 'der har ikke været samme fokus på dig *selvfølgelig fordi*'. Det er mig, der fremhæver ordene 'selvfølgelig fordi', fordi det kan være udtryk for, at Rikke forsøger 1) at signalere, at det er naturligt, at hun ikke har spurgt så direkte ind til Anne og 2) at give en forklaring på, hvorfor hun måske ikke har spurgt så direkte ind til Anne, som Anne måske kunne have haft behov for. Det kan understøtte sandsynligheden for Rikkes oplevelse af skam. Antallet af fundne koder er dog for småt og usikkert til at kunne pege på en følelse, der er mere sandsynligt end

den anden. Anne afbryder i sætning (y) Rikke, med 'nej, det skal der jo heller ikke være'. Tonefaldet signalerer, at Anne ligeså vel kunne have sagt 'nej, det ved jeg godt, men derfor var det alligevel rart, at der var en, der spurgte mig', hvilket kan være udtryk for, at Anne går i forsvar og dermed kode for skam. Dette kan være udtryk for, at Anne oplever en negativ evaluering fra Rikke, f.eks. 'jeg gik for langt i forhold til, hvad vi kan tale om' eller 'hun vil ikke tale om mig' og dermed en oplevelse af, at Rikke trækker en linje op for, hvor langt deres forhold kan gå. Idet Anne udtaler sætning (y), stiger volumen af hendes stemme, og hun har tydelige betoning af ord i særligt den første linje af sætningen, hvilket indikerer vrede. Anne viser mange visuelle tegn i ansigtet, som jeg dog har svært ved at kode på grund af kameraet manglende fokus på alene hendes ansigt (bilag 27, O). De identificerede koder for skam og vrede hos Anne i sætning (y), sandsynliggør yderligere muligheden for, at Rikke oplevede skam frem for stolthed i sætning (u) og efterfølgende sætning (x), jf. de følelsesmæssige processer og det, at følelser smitter (Scheff, 1990, Aspelin 1994).

Jeg vil undersøgere yderligere to sekvenser i samtalen mellem Rikke og Anne, som skal ses i sammenhæng med hinanden. Rikke giver flere gange i samtalen Anne råd og vejledning vedrørende psykologsamtaler og muligheder derfor. Jeg gengiver nedenfor to sekvenser fra samtalen med eksempler på dette. Det skal nævnes, at Anne i samtalen inden de nedenstående sekvenser har fortalt, at den sidste periode har været rigtig hård for hende. Hendes venner undrer sig over, at hun kan være så glad og holde sig oppe, hvortil hun siger 'i skulle da bare vide, hvordan jeg ser ud indeni'. Hun fortæller, at hun er blevet lukket, og der er mange ting, som hun ikke deler med andre af tanker og følelser, fordi hun ikke orker det⁴⁴. Rikke fortæller, at det får hende til at overveje:

"hun sidder godt nok og siger, at hun kan fremstå (..) sådan lidt forstenet, og så tænker jeg godt nok lidt inde i mig selv 'okay, så kan jeg jo faktisk ikke helt vide om min mavefornemmelse (..) af, at hun faktisk er så ressourcestærk, som jeg tænker, er sand'. Det kan jo godt være, at hun også kan sætte en facade op overfor mig nu, hun sidder der" (s.32).

⁴⁴ Samtale C, 35.00-35.55 minut.

I denne første af to sekvenser⁴⁵ nævnes psykolog ikke direkte:

a: S3: Jeg [kigger ned i bordet] synes i hvert fald, at det er vigtigt, at du melder
[kigger op] lidt tilbage til mig [ryk med hovedet], hvordan du har det, fordi
hvis vi kan nå [armbevægelser],

b: K3: [nikker]

c: S3: og hvad kan man sige, og tage det i opløbet

d: K3: *Ja*

e: S3: Hvis du føler, at du har brug for nogen at snakke med, så synes jeg jo,
det er noget, vi skal kigge på, fordi hvordan DU har det, har jo STOR
betydning for, hvordan Mads trives

f: K3: *Ja* [nikker]

g: S3: Det kan børn jo mærke [ser indtrængende på K3]

h: K3: *uhm*

Det er primært Rikke, der taler i denne sekvens, men der er kodet flere tegn på skam og vrede hos Anne i sekvensen: Anne oplever, at Rikke er i tvivl, om Anne har det så dårligt, at det kan gå udover Mads' trivsel: "*Jamen hvorfor spørger hun om det hele tiden, er det fordi, hun er i tvivl? (...) gad vide, om hun tror, der er et eller andet*" (s.16). Anne fortæller, det gør hende usikker, hvilket er kode for skam. Citatet er samtidig udtryk for, at Anne føler sig negativt evalueret af Rikke, idet en omformulering kan lyde: hun er i tvivl, om jeg kan passe på mit barn. Som tidligere beskrevet er skam og vrede direkte forbundet, hvor vrede er en måde at håndtere skam på. Anne oplever, at Rikke prøver 'at kravle ind på hende stille og roligt' (s.15), hvortil Anne udtaler: "*okay, jeg er jo ikke dum*" (s. 15). Citatet er udtryk for dels, at Anne oplever sig talt ned til og dels en irritation. Anne tillægger Rikke formodninger og intentioner med sine spørgsmål, hvilket både kan fremkalde vrede og være udtryk for vrede. Denne kodning sandsynliggøres, idet Anne udtaler: "*Jamen så må hun jo sige det til*

⁴⁵ Første sekvens: samtale C, 37.23-37.40 minut (K3: 6. videoklip)

mig, så må hun jo spørge mig direkte i stedet for at lave de der omvendte spørgsmål, som jeg føler lidt, at hun gjorde” (s.16). Det fremgik tidligere, at Rikke var blevet i tvivl om, hvorvidt Anne kan sætte en facade op. Det formodes, at Rikke forsøger at undersøge dette med sine spørgsmål. Samtidig ses der indikationer på, at Anne oplever kommunikation af disrespekt. Anne afviser selv, at hun er irriteret i denne sekvens. Der er dog identificeret fire koder på skam-vrede i sekvensen fra interviewet med Anne, hvilket kan være udtryk for, at Anne oplever en ikke-erkendt skam (bilag 27, P). Nedenstående sekvens opstår 57 sekunder senere⁴⁶. I mellemtiden har Anne selv fortalt, at hun har behov for at tale med en psykolog.

a: S3: Fordi [kigger ned i bordet] nogle gange gør vi det jo her, at vi siger [kigger op], at hvis forældrene ikke selv har råd til det, så hvis de har det så skidt [retter sig op, kigger ud at vinduet og ned i bordet], så at man kan være bange for, at det går ud over børnene [kigger på S3], så har vi interne psykologer

b: K3: [nikker]

c: S3: som nogle gange kan hjælpe [meget lavt]. Vi har tre psykologer, og hvis de nogle gange har tid, så kan man komme i et kortere forløb

d: K3: *Ja*

e: S3: Øh, fem til ti samtaler [slikker sig på læber]. Men nu synes jeg, du skal i hvert fald prøve at kontakte ham (egen læge) til en start//

f: K3: ***Ja, det er ikke sådan, jeg føler//***

g: S3: og så må vi se [kigger væk, tager kaffekop]//

h: K3: ***at det, øh, går ud over Mads//***

i: S3: Nej

j: K3: *altså, det er nok bare mig selv.* Og det er også derfor, at jeg skriver [rynker pande, peger på papir, kigger kort væk] rigtig rigtig meget

⁴⁶ samtale C, 38.37-39.25 minut (S3: 3. videoklip / K3: 7. videoklip)

k: S3: Ja [smiler, drikker af kop]

l: K3: Altså, det har været min terapi [*hæver skuldre, kigger kort væk*] siden, jeg var lille [*klemmer læber sammen*] altså, så det:., [*slikker læber*] det hjælper mig//

m: S3: uhm [nikker, sætter kaffekop ned, sætter hånd under hage]

n: K3: Og det er sådan, altså man kan sige, *det ville jo også være underligt* [*kigger væk*], *hvis man ligesom bare kunne gå igennem det her* [*øjne kører rundt, laver store bevægelser skuldre og overkrop*], *sådan*//

o: S3: Præcis [smiler, drejer hoved fra side til side]

p: K3: altså [kigger tilbage på S3], *iiih, det er fint alt sammen* [*synker*]

q: S3: Ja, det er jo en naturlig reaktion//

r: K3: ja [nikker]

s: S3: altså, det ville være unaturligt, som du siger, hvis man bare ikke havde nogen reaktion på det over hovedet//

t: K3: ja [nikker]

u: S3: eller gjorde sig nogle tanker

Annes første kommentar, da hun ser denne sekvens er, 'at det er tredje gang, at hun hentyder til et eller andet' (s.17), hvilket gør Anne irriteret. Det kan fremkalde vrede, når en person oplever at blive stillet det samme spørgsmål igen og igen. Det kan antages, at det på samme vis kan fremkalde vrede at høre den anden komme med hentydninger igen og igen. Rikkes udtalelse i sætning (a): 'man kan være bange for, at det går ud over børnene', gør Anne usikker: "*altså hvad mener hun med det?*"(s.17). Anne reagerer ved at tænke "*jamen, så sig det dog*" (s.17) og "*hvis det er, at du føler, at jeg siger, eller jeg gør det [det går ud over Mads], så må hun jo sige det til mig. Det er jo hendes ansvar at gøre det (..) det er jo mere hendes pligt*" (s.18). De tre citater fra interviewet indikerer en skam-vrede spiral: Annes usikkerhed eller nervøsitet er kode for skam. Anne bliver derefter irriteret. Hun reagerer ved at rette en kritik mod og placere ansvar hos Rikke. Irritation, placering af ansvar og kritik er

alle koder for vrede. Kodningen understøttes af Annes tonefald i interviewet, der indikerer irritation. I sætningerne (e)-(f) ses, at Anne afbryder Rikke, hvilket er kode for vrede. Sætningerne (f) og (h) kan være udtryk for, at Anne går i forsvar, idet hun udtaler, at hun ikke oplever, at hendes trivsel går udover Mads' trivsel. Anne forsøger derved at formildne konsekvenserne af hendes egen trivsel i forhold til Mads' trivsel. Både forsvar og det at formildne er koder på skam. I sætning (h) tilføjer Anne et 'øh' lige inden, hun udtaler sin pointe 'at det går udover Mads'. 'Øh' kan være fyldeord og udtryk for skam. Jeg har ikke tidligere i analysen inddraget fyldeord som 'øh' eller 'du ved', som koder for skam. Jeg har ikke gjort dette, fordi jeg finder det svært ikke at udelukke, at f.eks. 'øh' kan indikere almindelig tid til overvejelse, jf. tidligere beskrevne forbehold overfor koderne. Jeg vil dog inddrage 'øh' som kode for skam i dette tilfælde, fordi Anne anvender 'øh' lige inden sin pointe. I den forrige sekvens afviste Anne, at hun var irriteret, og vi så, at hun kun udtalte 'ja' og 'uhm', og jeg fandt, at Anne oplevede en ikke-erkendt skam. I den sidste sekvens mærker Anne en irritation, og det ses, at hun siger fra overfor Rikke i sætning (f) og (h). Det kan være udtryk for, at hun i sidste sekvens – i modsætning til forrige sekvens – bliver bevidst om sin irritation. Ifølge Scheff er skam og vrede nødvendige og funktionelle følelser, fordi de har en advarende funktion i forhold til, om vi er kommet for tætte på eller for langt fra hinanden. I den første sekvens kan Anne have oplevet at være opslugt af Rikke, hvor hun ikke mærker sine egne behov. Idet Anne mærker sin irritation, kan hun trække sig væk fra engulfment (opslugthed), hvilket hun gør, idet hun siger, med mine ord, 'at Rikke ikke har ret, hvis hun tror, at det går ud over Mads'. Derved bruger Anne følelsen konstruktivt til at regulere balancen mellem tæthed og distance. Jeg har fra sætning (d)-(h) identificeret seks-syv koder på skam-vrede hos Anne (bilag 27, Q).

Fra sætning (j)-(n) kigger Anne væk tre gange, hendes øjne kører rundt, hun hhv. klemmer og slikker på sine læber og hun rynker pande. Dette er syv visuelle koder på skam på 12 sekunder. I sætning (n) og (p) udtaler Anne, at det ville være underligt, hvis hun kunne gå igennem denne periode af sit liv uden at blive påvirket og opleve det som hårdt. Derved formildner Anne sine reaktioner, hun anvender sarkasme og udfordrer de formodninger, hun tillagde Rikke, hvilket alle er koder for skam (bilag 27, R).

6.4. Sammenfatning

Jeg har i kapitlet analyseret følelsesspiraler både i og mellem socialrådgivere og klienter. Jeg har primært fokuseret på skam frem for stolthed. Der er identificeret i alt mellem 109-118 koder for skam i de seks sekvenser, hvoraf de fleste koder er identificeret hos klienterne. Det er vigtigt at være opmærksom på særligt to ting: at jeg har udvalgt de seks sekvenser blandt andet på baggrund af, at jeg kunne identificere skammens tilstedeværelse, og at informanterne primært vurderer deres relation til at være meget god. Empirien viser, at klienterne blandt andet oplever skam, hvor socialrådgiverne udsender bebrejdelse, foretager emneskift, gentager de samme spørgsmål eller opfordringer, kommer med hentydninger frem for direkte tale, oplever sig negativt evalueret af socialrådgiverne. Det fremgår, at klienternes forventninger til samtalen har betydning for deres følelser. Klienterne oplever følelser som irritation, vrede, harme, bitterhed, ked af det, usikkerhed, nervøsitet, forvirring m.fl. Det ses, at klienterne reagerer ved at isolere sig, skjule potentielle konflikter bag venlighed (herunder smil og grin), går i forsvar, undlader at svare ærligt på spørgsmål, udtrykker koder for vrede (herunder udfordrer, anvender sarkasme) m.fl. Empirien viser, at socialrådgiverne blandt andet oplever skam, hvor de føler sig magtesløse, oplever sig negativt evalueret af sig selv eller klienten, har svært ved at formidle noget, bliver usikre (herunder usikre på, om de har gjort det godt nok). Det ses, at socialrådgiverens erfaringer med klienterne kan påvirke deres følelser. Det fremgår, at det, som er vigtig for socialrådgiverne, får betydning for deres følelser. Socialrådgiverne oplever følelser som blandt andet frustration, ærgerlig, magtesløshed, utilstrækkelighed, ubehag, nederlag. Det ses, at socialrådgiverne reagerer ved at udsende bebrejdelse, undlader at fortælle faglige overvejelser, stiller indirekte spørgsmål/kommentarer. Deraf fremgår det, at klienterne primært oplever skam i følelsesspiraler mellem socialrådgiver og klient, hvorimod socialrådgiverne primært oplever skam baggrund af indre følelsesspiraler.

Kapitel 7: Forhandling af social plads

Jeg har i det forrige kapitel analyseret primært skam, som skam kom i spil i interaktionen i seks sekvenser af samtaler mellem socialrådgivere og klienter. Jeg vil i dette kapitel på baggrund af analysen i kapitel seks analysere, hvordan socialrådgiverne og klienterne anvender strategier til at positionere hhv. egen og den andens sociale plads. Hvor Scheff mener, at skam og stolthed indikerer tilstanden af det sociale bånd, finder Clark, at følelser afslører vores sociale plads. Og mens Scheff påpeger, at vi anvender følelser til at regulere distancen mellem tæthed og distancen, tilbyder Clark et perspektiv på, hvordan vi anvender følelser som spontane eller strategiske redskaber til at forhandle vores sociale plads i forhold til hinanden. Clark påpeger således, at forhandling af social plads er tæt sammenvævet med sociale bånd og balance mellem tæthed og distance (Clark, 1997:230). Den videre analyse er en forlængelse af den hidtidige analyse og bygger videre på det, der er blevet udfoldet i forbindelse med de enkelte samtalesekvenser. Jeg vil ikke analysere på hhv. socialrådgivernes og klienternes sociale plads i forhold til hinanden, men alene undersøge, hvordan de anvender strategier til at påkalde sig og/eller give social plads til den anden. Clarks fem følelsesstrategier under hhv. 'me first' og 'you first' strategierne er vedlagt i bilag 7. Jeg illustrerer i analysen ved hjælp af figurer tilstanden af det sociale bånd og pladsforhandlinger i de seks sekvenser. Det skal indledningsvis understreges, at figurerne er udarbejdet på baggrund af helheden i analyserne af de seks sekvenser, hvorved nuancer i sekvenserne kan forsvinde i figurerne. Jeg vil som i forrige kapitel gennemgå de seks sekvenser, hvor jeg starter med Nanna, Ida og Jesper, dernæst Laura og Kasper og til sidst Rikke og Anne.

7.1. Nanna, Ida og Jesper

Jeg har illustreret tilstanden af de sociale bånd mellem hhv. Nanna og Ida og Nanna og Jesper i den første sekvens i figur 3. Jeg analyserede flere koder for skam hos Nanna i sætning (d). Det fremgår af analysen, at Nanna oplevede en negativ selvevaluering, følte sig magtesløs og utilstrækkelig og viste tegn på skam, dvs. negative følelser rettet mod sig selv. Hun vil derved subjektivt opleve at miste social plads. Idet Nanna oplever skam, bliver de

sociale bånd usikre og dermed truet. Jesper reagerer ved at trække sig mod isolation, og han deltager derefter ikke aktivt i sekvensen. Nanna reagerer på sin skam og sin mistede sociale plads ved i sætning (f) at påkalde sig sin sociale plads tilbage gennem brug af 'me first' strategi, hvor hun forsøger at reducere Ida og Jespers sociale plads. Det kommer til udtryk ved Nannas bebrejdelse, hvor hun forsøger at skabe skyld hos Ida og Jesper over ikke at have forpligtet sig og levet op til deres forældreansvar (strategi 4) og en følelsesmæssig uro (strategi 5). Jesper har som beskrevet trukket sig tilbage, men Ida derimod viser, at hun ikke accepterer Nannas 'place claim'. Ida accepterer ikke, at de ikke har forpligtet sig, idet hendes udsagn indikerede 'vi har ikke

	Nanna	Ida	Jesper		
a	attunement				
b					
c					
d	(mister plads)	tager plads	truede sociale bånd - isolation		
e					
f	tager plads				
g					
h	(mister plads)				
i					
j	giver plads				
k					
l	giver plads				
m					
n	giver plads				
o					
p	giver plads				
q					
r	giver plads				
s					
t	attunement				
u					
v					
x					
y					
z					

figur 3: sekvens 1 (s. X)

været utilstrækkelige'. Det lykkes dog Nanna at få skabt en følelsesmæssig uro, derved får hun tilbageerobret dele af sin mistede sociale plads. Dette munder ud i Idas vrede. På baggrund af analysen ved vi, at Ida i sætning (g)⁴⁷ retter negative følelser mod Nanna. Derved forsøger Ida at fastholde den sociale plads, som Nanna netop har forsøgt at reducere, ved brug af 'me first' strategi 1. Nanna accepterer i sætning (h) Idas 'place claim', og derved mister Nanna social plads igen. Det ses i sekvensen, og er illustreret i figuren, at Ida derefter fortsætter frem til sætning (q) med at påkalde sig social plads. Men efter Ida har påkaldt sig plads i sætning (g) og (i), ændrer Nanna strategi fra 'me first' til 'you first'. Nanna begynder at nedtone egen sociale plads, f.eks. i sætning (j) med 'nej, jeg kan jo godt se', og hun styrker Idas sociale plads, f.eks. i sætning (n), hvor hun bekræfter Ida i, at Lasse bare vil gå

⁴⁷ I analysen fremgik det, at Ida i sætning g trækker sig mod isolation. Dette er et eksempel på en af de nuancer, som figuren ikke synliggør. Figuren viser, at det sociale bånd er truet. Isolation er en af formerne for truet eller beskadiget socialt bånd.

fra skolen, hvis forældrene bar ham derhen. Nanna forsøger i sætning (l) og (n) at undgå, at Ida føler skyld over ikke at have forpligtet sig (strategi 4), som hun ellers i sætning (f) lagde ud med. Omkring sætning (r)-(s) stopper Ida med at påkalde sig social plads, og Ida og Nannas forhandling af sociale pladser stopper. De opnår igen attunement, dvs. et sikkert socialt bånd. Begyndelsen til at få genoprettet et sikkert socialt bånd starter, da Nanna ændrer strategi fra 'me first' til 'you first'. Derved ses, at Retzingers anvisninger til at genoprette sikre sociale bånd gennem kommunikation af respekt (f.eks. bekræftelse, forståelse og empati) og en 'you first' strategi kan gå hånd-i-hånd og understøtte hinanden.

Anden sekvens af samtalen mellem Nanna, Ida og Jesper er illustreret i figur 4. Den tidligere del af analysen tog primært udgangspunkt i sætning (i), hvor Nanna oplever skam. Der blev identificeret otte-ti koder på skam herunder blandt andet, at Nanna oplever negative selvevalueringer. Dette er, ud fra Clark, ensbetydende med, at Nanna subjektivt oplever at miste social plads.

	Nanna	Ida	Jesper
a	<i>truede sociale bånd</i>		
b			
c			
d			
e	<i>attunement</i>		
f			
g			
h			
i	(mister plads)	<i>truede sociale bånd</i>	
j			giver plads
k	giver plads		

figur 4: sekvens 2 (s. X)

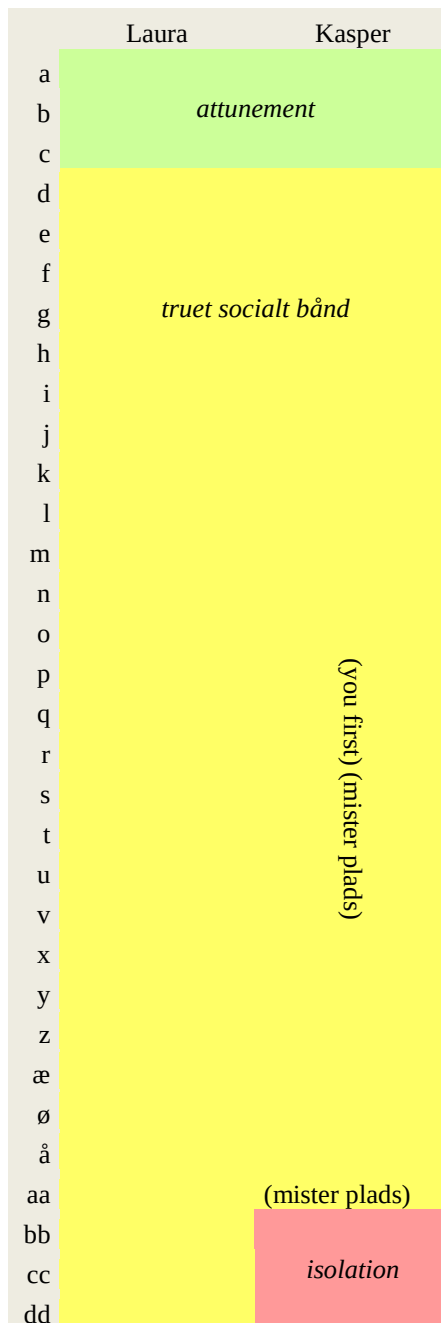
Det interessante ud fra social pladsforhandling i denne sekvens er, at Jesper og Ida i hhv. sætning (j) og (k) kommer Nanna til undsætning. Ida og Jesper blev ikke vist denne sekvens i interviewet, hvorfor jeg ikke har indsigt i deres tanker og følelser i denne sekvens. Men det fremgår tydeligt i samtalen, at Nanna i sætning (i) er presset. Jeg antager, at Ida og Jesper går ind og afbryder Nanna, fordi de kan se, at det er ubehageligt for hende, hvilket smitter tilbage på dem. Derved kan der argumenteres for, at de afbryder Nanna for egen vindings skyld. Men idet de går ind og afbryder Nanna anvender de en 'you first' strategi, hvor de giver Nanna en emotionel gave i form af, at de 'redder hende' (strategi 2) og de forsøger at stoppe Nannas følelsesmæssige uro (strategi 5). Ida og Jesper går således ind og giver social plads til Nanna på trods af, at de sandsynligvis i sekvensen oplever skam. Dette kan være udtryk for, som Scheff påpeger, at sikre sociale bånd er vores stærkeste motiv, hvor de oplever, at det er ubehageligt for Nanna, hvorved det sociale bånd er akut truet, og de går ind og forsøger at stabilisere den akutte fare.

7.2 Laura og Kasper

Sekvensen mellem Laura og Kasper er illustreret i figur 5. Det særlige ved sekvensen mellem Laura og Kasper er, at sætningerne (a)-(i) primært består af Lauras læsning, mens sætningerne (j)-(å) primært består af alene Kasper, der taler. I sætning (aa) stiller Laura et spørgsmål, som Kasper svarer på i sætning (dd). Der er således ikke megen løbende gensidig kommunikation trods den forholdsvis lange sekvens.

Kasper oplever i denne sekvens, at Laura kommunikerer disrespekt, og han føler skam og vrede, hvilket gør det sociale bånd ustabil. Lauras højtlesning kan ikke karakteriseres som en følelsesmæssig strategi; hun læser 'bare' højt. Men højtlesningen får alligevel den betydning, at Kasper oplever en subjektiv reducere af hans sociale plads. Dette vil ofte være udfaldet ved brug af en 'me first' strategi. I analysen af Kaspers følelser i denne sekvens fremgår det, at Kasper mere eller mindre italesætter sin oplevelse af at miste social plads: han føler sig 'trådt på' og 'svinet til'. Sekvensen medfører usikkerhed og en følelsesmæssig uro hos Kasper. På trods af Kaspers irritation og oplevelse af at miste social plads anvender han en 'you first' strategi i hele sekvensen. Det ses ved, at han undgår at rette negative følelser mod Laura (strategi 1), og han undgår at skabe følelsesmæssig uro hos Laura (strategi 5). Jeg har

noteret, at Laura med sit spørgsmål i sætning (aa) reducerer Kaspers sociale plads. Det begrundes jeg med, at Lauras visuelle udtryk og tonefaldet i spørgsmålet indikerer en overlegenhed. Selv i denne situation, hvor Laura reducerer Kaspers sociale plads, og Kasper trækker mod isolation, anvender han 'you first' strategi. Kaspers skam i sekvensen er ikke-erkendt, men han anvender andre ord for sin skam og vrede, som han kunne have italesat



figur 5: sekvens 3 (s. X)

overfor Laura, hvis han ville. Men det gør han ikke, hvilket kan være udtryk for en strategisk følelsesmæssig strategi, idet han er bevidst om, at Laura kan gå videre med hans ansøgning.

7.3. Rikke og Anne

Rikke starter i sætning (a) med at spørge Anne, hvordan hun har det. Derved signalerer hun til Anne, at hun er interesseret i hendes, og ikke kun sønnen Mads', trivsel, og at hun godt ved og anerkender, at deres livssituation lige nu ikke kun påvirker Mads men også Anne. I sætning (a) anvender Rikke en 'you first' strategi, hvor hun retter positive følelser og opmærksomhed på Anne (strategi 3) og derved hæver hendes plads. Anne er glad for Rikkes interesse, og de har et intakt socialt bånd. Anne bliver umiddelbart derefter overvældet, berørt og oplever skam, hvilket truer det sociale bånd. Rikke fortsætter med at anvende en 'you first' strategi med opmærksomhed på Anne, men Anne er 'in a state of shame', hvilket påvirker hendes oplevelse af sin sociale plads. Anne giver i interviewet udtryk for negativ selvevaluering, hvilket indikerer, at hun med sandsynlighed i sætningerne (d)-(p) føler sig underlegen og derved oplever at miste social plads. Dette kan være et eksempel på, at social status kan have indflydelse på social plads: Rikke har intentioner om at give social plads til Anne. Men Rikke indtager en overlegen social plads, idet hun stiller spørgsmålet og udfører sit job. Dvs. spørgsmålet i sig selv kan påvirke Annes oplevelse af sin sociale plads i forhold til Rikke, men samtidig overvælder spørgsmålet Anne og medfører skam. Derved får social status betydning for social plads i den konkrete situation.

I sætning (p) fremhæver Anne en politimand, som har været god til at spørge ind til hende, om hvordan hun har det. Hele samtalen og interviewet taget i betragtning, er det ikke min fortolkning, at Anne i denne sætning påkalder sig social plads. Men sætningen får den virkning, at Rikke oplever, at hun mister social plads. Det ses ved, at Rikke retter

	Rikke	Anne
a	giver plads	
b	<i>attunement</i>	
c		
d	truet socialt bånd	
e		
f		
g		
h		
i		
j		
k		
l		
m		
n		
o		
p	(mister plads)	(mister plads)
q	tager plads	
r		
s		
t		
u		
v		
x	tager plads	
y		
z		

figur 6:sekvens 4 (s. X)

negative følelser mod sig selv, idet hun føler, at hun har svigtet, hvilket er et nederlag for hende. Jeg har i figuren noteret, at Rikke herefter i sætning (q) tager social plads, men det kan også være, at Rikke *undersøger* sin sociale plads, dvs. undersøger 'hvor er jeg i forhold til dig?', 'har jeg været god nok, eller har jeg svigtet dig?'. Anne reagerer i sætning (t) ved at bekræfte Rikke i, at hun har været god nok. Anne retter med en 'you first' strategi positive følelser mod Rikke (strategi 1), og hun undgår at få Rikke til at føle skyld over ikke at have forpligtet sig (strategi 4). Derved hæver Anne Rikkens sociale plads. Anne giver Rikke en emotionel gave (strategi 2), idet hun bekræfter Rikke. Jeg vil dog tilføje en anden mulig fortolkning på dette. Hvis vi går tilbage til Rikkens citat vedrørende hendes overvejelser i forbindelse med Annes udtalelse i sætning (t), ses det, at Rikke gør sig overvejelser om, hvorvidt Annes udtalelse er reel eller strategisk. Hvis udtalelsen er strategisk, er det udtryk for en 'me first' strategi 2, hvor hun dog stadig giver en emotionel gave, men hun gør det af strategiske årsager, fordi hun tænker, at det kan komme hende til gode at bekræfte Rikke i, at hun er god nok. Anne fortæller i interviewet, at *"man ved jo, at man bliver vurderet, altså alt hvad man siger (s.16) Det er jo igen, fordi man ved, at hun er sådan [en] i systemet"* (s.17). Citaterne kan være udtryk for, at Anne er opmærksom på, hvad hun udtaler og signalerer til Rikke og dermed, at hun gør sig strategiske overvejelser. Men uanset om Anne udfører strategisk emotionel mikropolitik eller ej, er Rikkens overvejelser i forbindelse med Annes udtalelser i sætning (r) og (t) udtryk for, at Rikke ikke (i hvert fald ikke fuldt ud) tager imod den sociale plads, som Anne giver hende.

I sætning (x) udtaler Rikke, 'der har ikke været samme fokus på dig *selvfølgelig fordi*'. Jeg beskrev tidligere, at Rikke derved forsøger 1) at signalere, at det er naturligt, at hun ikke har spurgt så direkte ind til Anne og 2) at give en forklaring på, hvorfor hun måske ikke har spurgt så direkte ind til Anne. Jeg kunne ikke tidligere henvise dette til skam eller stolthed, men det er udtryk for en forhandling af social plads. Rikke anvender en 'me first' strategi, hvor hun udstråler overlegenhed, hvor hun – med succes – gør Anne følelsesmæssig urolig og selv forbliver rolig (strategi 5). Derved påkalder Rikke sig social plads, hvor hun kan få rettet op på den sociale plads, som hun oplevede at miste ved sætningerne (p)-(q). Anne afbryder hende, med 'nej, det skal der jo heller ikke være'. Anne bliver følelsesmæssig urolig, og hun oplever skam og vrede. Annes reaktion indikerer, at det lykkedes Rikke at styrke sin sociale plads. Derefter ser vi, at Anne anvender en 'you first' strategi, idet hun udtaler - med min omformulering - 'han spurgte på samme måde, som du

gør, men han gjorde det *i mit eget hjem*, og deri alene ligger forskellen'. Derved anvender hun strategi 2,4 og 5 og styrker Rikkens sociale plads. Rikke reagerer med et ja og et smil, og tonefaldet signalerer ingen tegn på skam. Dette kan være tegn på, at Rikke denne gang accepterer at modtage den sociale plads, som Anne giver hende. Derved kan forhandlingen af social plads, som startede i sætning (p)-(q), være færdigforhandlet, og Anne og Rikke opnår igen attunement.

Femte og sjette sekvens tager udgangspunkt i Rikke, der yder råd og vejledning vedrørende Annes behov og muligheder for kontakt til psykolog. I den femte sekvens er det primært Rikke, der taler, hvorved Rikke og Anne ikke indgår i en tydelig forhandling af plads. Rikke forsøger i sekvensen at få Anne til at forpligte sig til at melde tilbage til Rikke, hvordan hun har det, fordi Annes trivsel kan have konsekvenser for sønnens trivsel. Men da

	Rikke	Anne
a	attunement	
b		
c		
d	<i>truet socialt bånd</i>	
e	(mister plads)	
f		
g		
h		
		<i>isolation</i>

figur 7: sekvens 5 (s.X)

Rikke ikke forsøger at skabe skyldfølelse hos Anne, vil jeg ikke betegne det som en følelsesmæssig 'me first' strategi. Analysen viser dog, at det sociale bånd bliver truet. Anne oplever i sekvensen skam, og hun føler sig negativt evalueret af Rikke. Dette indikerer, at Anne kan opleve at miste social plads. Analysen viser endvidere, at Anne i sekvensen retter negative følelser mod Rikke, hvilket hun dog hverken udstråler eller italesætter under samtalen. Det, at Anne oplever at miste social plads og det, at hun i sekvensen retter negative følelser mod Rikke, kan formodes at bevirke, at Anne vil anvende en 'me first' strategi for at forsvare sin sociale plads eller tage den sociale plads tilbage, som hun oplever at have mistet. Det gør Anne dog ikke. I stedet for svarer hun blot med 'ja' og 'uhm', hvilket kan være udtryk for, at hun trækker sig tilbage fra Rikke mod isolation.

I den sjette sekvens fortæller Rikke, at forvaltningen har ansat psykologer, som kan indgå i samtaleforløb med forældre, hvis forældrene har det så skidt, at forvaltningen bliver bekymret for børnenes trivsel. Analysen viste, at Anne reagerede med skam-vrede spiral. Anne bliver først følelsesmæssig urolig. Hun bliver usikker på, om Rikke tænker, at hendes dårlige trivsel går ud over sønnens trivsel.

Dette er udtryk for, at Anne kan opleve sig negativt evalueret af Rikke, hvilket kan medføre negative følelser rettet mod sig selv og dermed oplevelsen af at miste social plads. Men Anne accepterer ikke den evaluering, som hun oplever, at Rikke sender. Anne udtaler i interviewet: *"jeg ved jo, hvordan jeg er som mor"* (s.15). Analysen viser, at Anne retter negative følelser mod Rikke med irritation, kritik og placering af ansvar, som er tegn på vrede. Dette kan være udtryk for, at Anne oplever, at Rikke har kommunikeret disrespekt mod hende, hvilket kan få Anne til at trække sig mod isolation. Anne afbryder i sætning (f) Rikke og fortæller, at hendes dårlige trivsel ikke går ud over Mads. Dette sammen med de negative følelser rettet mod Rikke indikerer, at Anne påkalder sin mistede sociale plads tilbage. Anne fortsætter med at formildne men hun påkalder sig tydeligt plads i sætningerne (f), (h), (n) og (o). Det ses, at Rikke i sætningerne (i), (k), (m) og (o) med små enstavelsesord, nik og smil. I sætning (q) bekræfter hun direkte Anne i, at det er en naturlig reaktion, hun viser, hvorefter stopper Anne med at påkalde sig social plads.

	Rikke	Anne
a	<i>attunement</i>	
b		
c		
d		
e		(mister plads)
f		tager plads
g		
h		tager plads
i		
j		
k		
l		
m		
n		tager plads
o	giver plads	
p		tager plads
q	giver plads	
r		
s		
t		
u	<i>attunement</i>	

figur 8: sekvens 6 (s. X)

7.4. Sammenfatning

Jeg har i kapitlet beskrevet og illustreret pladsforhandlinger i de seks sekvenser på baggrund af kapitel seks, dvs. pladsforhandlingen er undersøgt i en sekvens, hvor enten socialrådgiveren eller klienter oplever skam. Der kan antages på baggrund af analysen, at pladsforhandling er mindre udtalt i situationer, hvor hverken socialrådgiver eller klient oplever skam. Figurene illustrerer endvidere tilstanden af de sociale bånd i de seks sekvenser. Heraf fremgår det, at de sociale bånd er under konstant vedligeholdelse, opbygning eller beskadigelse, og hvorledes sociale bånd og pladsforhandling kan være tæt sammenvævet. Analysen viser, at i tre af sekvenserne er det klienter, der først oplever at miste plads, blandt andet pga. oplevelse af negativt evaluering, usikkerhed og forvirring. I to af sekvenserne reagerer de ved at trække mod isolation, dvs. der opstår ikke en

pladsforhandling. I en sekvens starter klienten en pladsforhandling. Det ses i en sekvens, hvor socialrådgiveren via en indre følelsesspiral oplever at miste plads, at klienterne går ind og kommer hende til undsætning ved at give hende plads tilbage. I tre sekvenser er det socialrådgivere, der først mister plads. Socialrådgiverne oplever i de tre sekvenser at miste plads pga. negative selvevalueringer. I to sekvenser reagerer de ved at påkalde sig den tabte sociale plads tilbage, hvorved en pladsforhandling går i gang. Det fremgår, at det er socialrådgiverne, der i to af sekvenserne afslutter pladsforhandlingen ved brug af 'you first' strategi.

Kapitel 8: Socialfaglige perspektiver og løsninger

Jeg har i kapitel seks og syv haft et mikroperspektiv på seks sekvenser fra tre samtaler mellem socialrådgivere og klienter, hvor jeg har haft fokus på skam og forhandling af social plads. I dette kapitel vil jeg perspektivere mine empiriske fund og forholde dem til konkrete socialfaglige tiltag, der kan være med til at minimere skammens opståen i interaktionen mellem socialrådgiver og klient. De socialfaglige løsninger vil afspejle den hidtidige analyses mikroperspektiv. For en mere overordnet perspektivering henvises til kapitel 10.

Ifølge Scheffs kommunikationssystem vil interaktion og kommunikation, der kun fokuserer på det intellektuelle aspekt, og som ignorerer det følelsesmæssige aspekt, ofte beskadige det sociale bånd. Særligt to elementer er vigtige for at opbygge eller opretholde et intakt socialt bånd: 1) erkendelse af følelser og 2) respekt (Retzinger 1991:174). Socialrådgivere er uddannet i samtaleteknikker, der stemmer overens med Clarks 'you first' strategi og Retzingers anvisninger til kommunikation, der udtrykker respekt frem for disrespekt: *"Communication tactics that show respect, acknowledge feelings, and built bonds include reframing, summarizing, encouraging, validating, normalizing, empathizing and acknowledging. Tactics that communicate disrespect generate alienation, and strong emotions, leading to protracted and destructive conflict: ordering, preaching, lecturing, judging, threatening, manipulating, labeling, distracting, blaming and disrespectful interpreting"* (Retzinger, 1991:172-173). 'Reframing, summarizing, encouraging, validating, normalizing og empathizing', der kommunikerer respekt, er en del af socialrådgivernes uddannelse og faglighed⁴⁸. Den største udfordring kan således antages at være forbundet med erkendelse af følelser. Jeg har på baggrund af kapitel seks og syv identificeret i alt seks konkrete anbefalinger til, hvorledes skam kan minimeres ud fra erkendelse af følelser (skam) og respekt.

8.1. Erkendelse af skam

Opmærksomhed på paralingvistiske og visuelle koder

⁴⁸ Der kan f.eks. henvises til flg. grundbog på socialrådgiveruddannelsen: Posborg, Rikke (2009), *Socialrådgivning og socialt arbejde - en grundbog*, Hans Reitzels forlag

Da jeg første gang så videooptagelserne af samtalerne, havde jeg umiddelbart svært ved at se, hvordan følelser kom i spil i interaktionen mellem socialrådgiver og klient. Men ved at sammenholde videooptagelser og interviews og foretage en mikro emotionssociologisk analyse har identificeret utallige koder på skam og stolthed i interaktionen, hvor jeg primært i analysen har fokuseret på skam. Dette er udtryk for, hvor svært det kan være at få øje på og indfange følelser - også for socialrådgivere og klienter i den konkrete samtale.

Der er i empirien identificeret koder for både skam og stolthed hos alle informanter. Der er kodet flere tegn på skam hos klienterne end for socialrådgiverne, og omvendt er der kodet flere tegn på stolthed hos socialrådgiverne end hos klienterne. Dette er forventeligt af flere årsager: Interaktionen er opstået, fordi klienterne oplever vanskeligheder i deres liv af den ene eller anden årsag. Ida fortæller f.eks., at hendes situation er 'en øm byld' for hende (s.31). Hun er glad for samarbejdet med Nanna, men det er samtidig hårdt for hende at indgå i interaktionen, fordi den skyldes og omhandler, at hendes søn ikke har det godt. Socialrådgiverne derimod indgår i interaktionen som professionelle, og det er en del af socialrådgivernes faglighed at signalere de koder, der repræsenterer stolthed, f.eks. anerkendelse, tryghed og kontrol af både paralingvistiske og visuelle udtryk. Socialrådgiverne er således uddannet i at skjule tegn, der indikerer skam. Endvidere peger Scheff på, at personer med lav status (klienterne) har større risiko for at opleve skam-vrede spiraler end personer med en højere status (socialrådgiverne), hvilket indebærer et socialt strukturelt perspektiv på, hvordan følelser kommer i spil i interaktionen mellem socialrådgiver og klient. Jeg har i de seks sekvenser, som i alt består af 5 min. og 18 sek., og alene ud fra selve samtalerne mellem socialrådgivere og klienter, analyseret cirka 45 koder⁴⁹ for skam hos klienterne og 12 koder hos socialrådgiverne. Jeg har opdelt de seks sekvenser i 17 små episoder⁵⁰, og heraf udgør klienternes koder de 12 episoder. Jeg har nedenfor tydeliggjort, hvordan koderne fordeler sig over i de 17 episoder.

⁴⁹ Udelukkende verbale, paralingvistiske og visuelle koder. Jeg har ikke medregnet f.eks. oplevelsen af negativ evaluering. Koder kan overlappe hinanden, derfor kan de være svære at adskille og give et præcist antal. Endvidere skal det påpeges, at der angiveligt kunne identificeres flere visuelle koder, hvis jeg havde haft to kameraer til hver samtale med fokus på informanternes ansigter.

⁵⁰ Jf. bilag 27

<i>koder identificeret blandt klienter (12)</i>			<i>koder identificeret blandt socialrådgiverne (5)</i>		
verbale	paralingvistiske	visuelle	verbale	paralingvistiske	visuelle
8 koder over 3 episoder	21 koder over 11 episoder	16 koder over 7 episoder	2 koder over 1 episode	6 koder over 3 episoder	4 koder over 4 episoder

Hos klienterne har jeg analyseret otte verbale, 21 paralingvistiske og 16 visuelle koder. Blandt socialrådgiverne har jeg analyseret to verbale, seks paralingvistiske og fire visuelle koder. Skam kommer således i de seks sekvenser af samtalerne tydeligst til udtryk gennem paralingvistiske koder og dernæst visuelle koder hos både socialrådgivere og klienter. Dette peger på, at hvis socialrådgivere skal indfange følelser hos klienter i interaktionen og være opmærksomme på egne tegn på skam, skal de være særligt opmærksomme på paralingvistiske og visuelle udtryk.

Undersøge klienternes følelser

Klienterne udtrykker ofte ikke deres skam verbalt i samtalerne. Jeg fik ved interviewene en enestående chance for at få adgang til klienters indre dialog under en samtale, og jeg er ved alle tre interviews med klienter blevet overrasket over deres følelser, som de oplevede dem, i samtalerne. I interviewene har jeg primært kodet verbale udtryk for skam, hvilket ligger implicit i metodevalg og formål dermed. Alle klienter udtrykte tydelige verbale koder på skam, som de havde oplevet under samtalen. Selv om jeg havde set videooptagelserne flere gange og kodet efter skam, blev jeg overrasket over deres tydelige tilkendegivelser af vrede, irritation, frustration m.v. under samtalerne. Små koder i videooptagelserne kunne de i interviewene italesætte med tydelige koder. Scheff påpeger, at vi ikke altid åbent og ærligt skal give udtryk for vores følelser, fordi det i sig selv kan ødelægge det sociale bånd. Han finder da også det modsatte; at vi ofte skjuler potentielle konflikter bag en facade af venlighed. Empirien viser, at alle klienter skjuler skam, hvorved de undgår potentielle konflikter, der kan true det sociale bånd. Men det at skjule skam er ligeledes med til at skabe en følelsesmæssig distance, fordi det betyder, at vi ikke får reguleret balancen mellem distance og nærhed. Det kan enten bevirke, at vi bliver opslugt eller trækker mod isolation. Empirien viser, at klienterne i de tre samtaler primært isolerer sig i forbindelse med, at de undgår potentielle konflikter. Det kan få den konsekvens, at f.eks. Jesper trækker sig tilbage

og 'melder sig ud' af samtalen, og Kasper går i forvar og undlader at fortælle sandheden. Nanna og Laura har i situationerne ingen fornemmelse af, at Jesper og Kasper isolerer sig, hvorfor de heller ikke kan justere balancen f.eks. ved brug af 'you first' strategi. Det kan pege på, at det kan være hensigtsmæssigt at undersøge klienternes oplevede følelser undervejs for derved evt. at kunne stoppe følelsesspiraler. Laura starter inden gennemgangen af arbejdssevnevurderingen med at sige, at det kan være ubehageligt at læse/høre beskrivelser af én selv, hvortil Kasper udtaler: "nå, ja ja" og dermed negligerer, at det kan være ubehageligt. Men analysen viser, at Kasper oplever skam i sekvensen. En måde at forsøge at indfange følelser kunne være ved at undersøge klienternes følelser undervejs i samtalen f.eks. i Kaspers tilfælde at spørge ham "hvordan er det at høre denne episode blive læst højt" eller "hvordan er det for dig, når jeg spørger ind til dit temperament". En anden måde kunne være at sætte ord på klienternes følelser, hvilket Laura netop prøvede på at gøre i starten af samtalen.

Reflektere over egne følelser

Jeg har identificeret tre tydelige eksempler, hvor socialrådgivernes følelser får direkte indflydelse på deres kommunikation med klienterne og det sociale bånd. I første sekvens oplever Nanna, at Jesper stiller spørgsmålstegn ved det fælles projekt. Nanna giver udtryk for magtesløshed, fordi hun ikke ved, hvad hun skal foreslå af alternativer. Hun føler, at hun ikke slår til som professionel og evaluerer sig selv negativt. Endvidere oplever hun en frustration over forældrene, som blandt andet skyldes hendes erfaringer fra deres tidligere samarbejde. De tre ting får den konsekvens, at Nanna foretager et emneskifte og udsender en bebrejdelse mod forældrene, hvilket resulterer i, at Jesper reagerer ved tilbagetrækning, Ida reagerer ved at opponere, og der igangsættes en pladsforhandling. Nanna er i sekvensen ikke bevidst om sin skam, og hun får kommunikeret disrespekt til forældrene. Hun handler på de følelser, hun oplever, og får ikke reflekteret over, hvad Jespers spørgsmål gør ved hende, og hvorfor hun reagerer, som hun gør. Og hun er ikke opmærksom på, hvordan hendes forforståelse af erfaringer med forældrene spiller ind på hendes oplevelse af spørgsmålet. Jeg overvejer, om det ville gøre noget at sige højt til forældrene, at hun er i tvivl om, hvilke alternativer, der kunne være gode for Lasse. Hun vil måske i det øjeblik, hun siger det, kunne opleve at miste plads ved at være ærlig. Omvendt vil hun kunne undgå at sende en bebrejdelse, hvilket i sekvensen starter en pladsforhandling, hvor hun alligevel mister plads.

Ved at være ærlig om sin usikkerhed i forhold til, hvad der kan hjælpe Lasse, vil hun kunne undgå at kommunikere disrespekt overfor forældrene.

I anden sekvens har Nanna svært ved at fortælle forældrene, at den efterskole, som de har valgt, ikke er den bedste efterskole for Lasse med de vanskeligheder, han har. Nanna oplever i situationen, at hun vil underkende forældrene, hvis hun påpeger dette, hvilket hun ikke har det godt med. Situationen er tydeligvis ubehagelig for hende, og hun får ikke fortalt forældrene sin pointe. Det har den konsekvens, at hun ikke får givet den rette råd og vejledning, hvilket i sidste ende kan få konsekvenser for Lasse. Nanna er ikke bevidst om i sin skam i sekvensen, og hun handler på de følelser, hun oplever: Hun undgår, at underkende forældrene, fordi det er ubehageligt for *hende* og hun tør ikke sige det til dem. Hvis hun havde været ærlig, kunne hun have risikeret, at forældrene var blevet irriteret, frustreret eller kede af det. Men jeg mener, at hun godt kunne have formuleret sin ærlighed på en anerkendende måde, f.eks. ved at sige: ”Jeg synes ikke, det er særligt rart at sige det her, fordi jeg ved, at I har gjort et stort arbejde, men jeg tror ikke, at den efterskole er den bedste efterskole for Lasse”. ”Hvordan er det for jer, når jeg siger det?”

I den fjerde sekvens fortæller Anne, at en politimand var den første, der spurgte hende, hvordan hun havde det. Rikke oplever i forbindelse med dette en negativ selvevaluering og bliver usikker på, om hun har imødekommet Rikkens behov. Dette afspejles i Rikkens videre sætninger, hvor hun undersøger, om hun har været utilstrækkelig, hun søger bekræftelse og signalerer til Anne, at det er en naturlig grund til, at hun ikke har spurgt mere ind til Anne. Rikkens spørgsmål får den konsekvens, at Anne bliver usikker, og der igangsættes en pladsforhandling. Rikke er ikke bevidst om sin skam, og hendes følelser bliver styrende for de næste sætninger. Havde Rikke været bevidst om sin skam, kunne hun have spurgt Anne mere direkte: ”Nu bliver jeg lige usikker og bliver derfor nødt til at spørge dig: har du manglet, at jeg skulle spørge mere ind til dig?”

Eksemplerne viser, at socialrådgiverne ikke er bevidste om deres følelser i interaktionen med klienterne, hvilket får den konsekvens, at det er deres følelser frem for deres faglighed, der dominerer i de konkrete situationer. Dette indikerer, at det er vigtigt, at socialrådgivere reflekterer over og søger at blive bevidste om deres egne følelser i interaktionen med klienter. Derved kan de spontane følelser kunne blive mindre dominerende i interaktionen, og følelserne vil i stedet kunne anvendes aktivt, som jeg har indikeret ovenfor under de enkelte sekvenser. Supervision og faglig sparring, hvor følelser

anerkendes, er en metode til dette. Endvidere kan socialrådgiverne søge information til at forstå egne følelser ved at reflektere over erfaringer med den pågældende klient, undersøge sin forforståelse og blive tydelig på, hvad der er vigtige for dem i forhold til samtalen, samarbejdet, forventninger til klienter m.m. Alle disse potentielle refleksionspunkter kan påvirke socialarbejderens følelser i interaktionen med klienten, hvorfor en bevidstgørelse deraf kan hjælpe socialrådgiveren til at blive bevidst om sine følelser.

8.2. Respekt

Direkte spørgsmål

Empirien viser, at klienterne reagerer med skam og vrede, hvis de oplever at blive stillet det samme spørgsmål eller modtage de samme hentydninger eller opfordringer flere gange. Dette kommer til udtryk i tre sekvenser. Femte og sjette sekvens er eksempel på hvordan både gentagelser og hentydninger, kan fremkalde skam, hvor Anne bliver usikker på, om Rikke er i tvivl om, hvorvidt Annes trivsel påvirker Mads' trivsel. Jeg vil kort nævne en anden sekvens i samtalen, der kan perspektivere dette. Rikke spørger Anne direkte, om hun har haft det så dårligt, at hun ikke har kunnet overskue Mads, hvortil Anne svarer nej⁵¹. Der ses i denne sekvens i samtalen ingen koder for skam, og der er ikke fundet koder for skam i interviewet hos hverken Anne eller Rikke i forhold til denne sekvens. Anne giver således udtryk for, at Rikkes direkte spørgsmål i denne situation indebar kommunikation af respekt. Direkte og åbne spørgsmål kan være med til at minimere gentagelser og hentydninger. Dette kan mindske mulighederne for, at klienterne misforstår socialrådgiverne samtidig med, at klienterne vil have bedre mulighed for at svare på det, som socialrådgiveren ønsker belyst. En anden mulighed kan være, at socialrådgivere forbliver fastholdende i at tale om et emne indtil, de har fået belyst det, de ønsker. Eller at de italesætter, når de gentager noget, de har sagt/spurgt om tidligere, eller når de vender tilbage til et emne: ”jeg ved godt, at jeg har spurgt om det her tidligere, men jeg skal bare lige være helt sikker på...”.

Forklaring på 'hvorfor socialrådgiveren gør, som hun gør'

I den tredje sekvens bliver Kasper ikke overrasket over, at Laura har skrevet episoden, hvor han bliver vred på et barn, ned, men han forstår ikke, hvorfor Laura skal henvise til episoden

⁵¹ Samtale C, 35.00-35.53

i arbejdsevnevurderingen. Laura indleder oplæsningen af episoden med: *"Så har jeg altså skrevet den næste episode med, fordi den fortæller lidt om dig, synes jeg"*. Laura har haft sine overvejelser bag, hvorfor hun har beskrevet episoden. Men hun får ikke formidlet til Kasper, hvorfor hun har vurderet, at det vil gavne hans ansøgning. I stedet for bliver Kasper nervøs og forvirret over, hvorfor det er med. Hvis Laura havde forklaret Kasper sin begrundelse, kan det være, at Kasper havde haft en anden oplevelse af, at hun havde taget den med i arbejdsevnevurderingen. Han kunne derved evt. have undgået den negative følelssespiral, som han ender i. Dette er udtryk for, at det er vigtigt, at klienter forstår konteksten i forhold til socialrådgiverens ageren, og at socialrådgivere f.eks. forklarer klienterne, hvorfor de skriver det, de gør, om end det er i arbejdsevnevurderinger, § 50 undersøgelser eller andet.

Afklaring af formål og forventningsafstemning

Analysen har flere gange vist, at klienternes forventninger til samtalen har betydning for de følelser, de oplever under samtalen, dvs. hvis samtalen forløber anderledes end forventet, kan det påvirke deres følelser negativt. Dette kom særligt til udtryk i tredje sekvens mellem Laura og Kasper. Da Kasper kommer til samtalen, er han usikker på, hvad de skal tale om, men han har forventninger om, at de skal i gang med en ny proces. Han finder til samtalen ud af, at de skal gennemgå den arbejdsevnevurdering, som de har talt om under de forrige samtaler. Det får den konsekvens, at Kasper allerede i starten af samtalen bliver irriteret. Kasper fortæller i interviewet, at det ikke kom bag på ham, at Laura havde skrevet den konkrete episode ned, men han havde ikke regnet med, at de skulle gennemgå den igen. Dette er udtryk for, at afklaring af formål med samtalen er vigtig. Det fremgår da også af empirien, at alle tre socialrådgivere indleder samtalen med at fortælle formålet med samtalen. Men det kan også være vigtigt, at klienterne kender formålet med samtalen inden de møder frem til samtalen.

Jeg bad alle informanter indplacere i hvor høj grad deres forventninger til samtalen blev indfriet på en skala fra et til ti, hvor et var, at deres forventninger slet ikke blev indfriet, og ti var, at deres forventninger i høj grad blev indfriet. Alle socialrådgivere svarede otte, men klienterne svarede hhv. ni, syv, seks og to⁵². Dvs. klienternes forventninger til

⁵² Se bilag 30

samtalerne blev indfriet i mindre grad end socialrådgivernes forventninger. Klienterne uddybede deres svar med, at de havde forventet at drøfte andet eller mere end det de nåede til samtalen eller få noget mere med fra samtalen. Når empirien viser, at klienternes forventninger påvirker deres følelser i interaktionen mellem socialrådgiver og klient, kan det være en god idé at indlede samtaler med en hurtig forventningsafstemning. Derved bliver socialrådgiverne bekendte med klienternes forventninger, hvorefter de enten kan imødekommes, eller socialrådgiverne får en mulighed for at kan italesætte, hvorfor klienten ikke kan få indfriet sine forventninger til samtalen. Analysen viste ligeledes, at det som er vigtigt for os, får betydning for vores følelser. En forventningsafstemning vil ligeledes være en mulighed for, at socialrådgiverne bliver opmærksomme på, hvad som er vigtigt for klienten at tale om og opnå i den time, som samtalen varer. Endvidere kan samtalen afsluttes med tre minutters evaluering af samtalen: ”hvordan synes du, at mødet er gået” og ”fik du det med dig, som du havde forventet eller håbet på”. Derved får både klienten og socialrådgiveren en god mulighed for at fortælle om sin oplevelse af mødet.

8.3. Sammenfatning

Med afsæt i analysens første og anden del har jeg redegjort for socialfaglige løsninger, der kan være med til at minimere skammens opståen i interaktionen mellem socialrådgiver og klient. I forhold til erkendelse af skam peges på: opmærksomhed på paralingvistiske og visuelle koder, undersøge klienternes følelser og reflektere over egne følelser. I forhold til respekt peges på: direkte spørgsmål, forklaring på ’hvorfor socialrådgiveren gør, som hun gør’, afklaring af formål og forventningsafstemning. Det er vigtigt at være opmærksom på, at skam ifølge Scheff er en vigtig og nødvendig funktion, der hjælper os til at regulere balancen mellem tæthed og distance. Det er således ikke et mål, at skam skal fuldstændig udryddes i interaktionen mellem socialrådgiver og klient, men det må være et mål i socialt arbejde at reducere skam så vidt det er muligt og dermed øge chancer for flere stolthedsfølelser.

Kapitel 9: Konklusion

Mit erkendelsessigte har været viden om, hvordan følelser kommer i spil i interaktionen mellem socialrådgiver og klient. Jeg har undersøgt problemstillingen ud fra en videnskabsteoretisk hermeneutisk positionering og emotionssociologisk optik. Med Scheffs teori om sociale bånd har jeg primært analyseret skam, som skammen kom i spil i samtalen mellem socialrådgivere og klienter, og med Clarks teori om social plads teori har jeg analyseret, hvordan socialrådgivere og klienter anvender følelsesstrategier i samtalen. Undersøgelsen er baseret på videooptagelser af tre samtaler mellem socialrådgivere og klienter og efterfølgende interviews af hhv. de tre socialrådgivere og fire klienter, der deltog i samtalerne. Derved sikrede jeg, at empirien belyste følelser både *i* og *mellem* socialrådgivere og klienter. Jeg har i analysen indtaget et mikroperspektiv, hvor jeg detaljeret har undersøgt seks sekvenser fra de tre samtaler, i alt 5 min og 18 sekunder.

Skam udgør en samlet betegnelse for mange følelser, der signalerer en trussel mod det sociale bånd, og undersøgelsen viser, at skammen har mange forskellige udtryk. Jeg har på baggrund af videooptagelser og interviews identificeret mellem 109-118 verbale, paralingvistiske og visuelle koder for skam i de seks sekvenser, hvoraf de fleste af koderne er identificeret hos klienterne. Informanterne vurderer generelt, at de har en rigtig god relation, og det kan antages, at antallet af koder ville have været højere, hvis informanterne havde haft en dårlig relation. Når undersøgelsen viser et forholdsvist højt antal koder på skam i interaktioner mellem socialrådgivere og klienter, der oplever at have en rigtig god relation, kan det antages, at skam fremtræder i mere eller mindre alle interaktioner mellem socialrådgivere og klienter.

Skam kommer i selve samtalerne tydeligst til udtryk gennem paralingvistiske koder og dernæst visuelle koder hos både socialrådgivere og klienter. Dette peger på, at socialrådgivere skal være særligt opmærksomme på paralingvistiske og visuelle udtryk, hvis de skal indfange følelser hos klienter i interaktionen og være opmærksomme på egne tegn på skam.

Scheff finder, at vi er sensitive overfor oplevelsen af trusler mod det sociale bånd, og undersøgelsen peger på, at klienterne er særligt sensitive. Undersøgelsen viser, at klienterne primært oplever skam i følelsesspiraler *mellem* socialrådgiver og klient, hvorimod socialrådgiverne primært oplever skam på baggrund af *indre* følelsesspiraler.

I de tre samtaler oplever klienterne skam, hvor socialrådgiverne blandt andet udsender bebrejdelse, foretager emneskift, gentager spørgsmål eller opfordringer, kommer med hentydninger frem for direkte tale, eller oplever sig negativt evalueret af socialrådgiverne. Klienterne udtrykker oplevelse af irritation, vrede, harme, bitterhed, ked af det, usikkerhed, nervøsitet, forvirring m.fl. Undersøgelsen viser, at klienterne reagerer forskelligt i forskellige situationer på oplevelsen af skam. Undersøgelsen peger på tre reaktionsmønstre: klienterne skjuler potentielle konflikter bag venlighed, de trækker sig tilbage i samtalen og bliver passive, eller de giver udtryk for vrede ved blandt andet at udfordre socialrådgiveren og anvende sarkasme. Alle tre reaktionsmønstre indebærer koder for skam, men socialrådgiverne bliver tydeligst opmærksom på klienternes skam og oplevelse af trussel mod social bånd, hvor klienterne giver udtryk for vrede. Det ses, at socialrådgiverne i disse tilfælde anvender 'you first' strategier. Det indikerer, at socialrådgiverne i mindre grad er opmærksomme på klienternes skam og oplevelse af at miste social plads i situationer, hvor klienterne skjuler potentielle konflikter bag venlighed eller trækker sig tilbage i samtalen, hvilket sker i fire af de seks sekvenser. Det fremgår, at kun en gang starter klienten en pladsforhandling i forlængelse af oplevelse af skam og tab af social plads. Det kan pege på, at det er vigtigt, at socialrådgiveren jævnligt undersøger klienternes følelser under en samtale for derved at blive opmærksom på, hvordan klienten oplever situationen, og fornemme tilstanden af det sociale bånd. Det fremgår endvidere, at klienternes forventninger til samtalen har betydning for deres følelser, hvilket indikerer, at det kan være hensigtsmæssigt at indlede samtaler med formålsafklaring og forventningsafstemning.

I de tre samtaler oplever socialrådgiverne skam, hvor de blandt andet føler sig magtesløse, oplever sig negativt evalueret af sig selv eller klienten, eller bliver usikre og oplever ubehag. Socialrådgiverne udtrykker oplevelser af blandt andet frustration, at være ærgerlig, magtesløshed, utilstrækkelighed, ubehag, nederlag. Undersøgelsen viser, at socialrådgivernes skam primært forårsages af negative selvevalueringer. Socialrådgiverne er ikke bevidste om deres skam, hvorved de netop handler ud fra den oplevede følelse. De reagerer ved blandt andet at udsende bebrejdelse, stiller indirekte spørgsmål/hentydninger og undlader at fortælle faglige overvejelser, fordi det opleves unehageligt. I to sekvenser starter socialrådgiverne en pladsforhandling i forlængelse af, at de oplever skam, hvori klienten i en sekvens går ind og hurtigt giver den mistede sociale plads tilbage til

socialrådgiveren. Det får den konsekvens, at socialrådgivernes følelser bliver mere dominerende end deres faglighed i de konkrete sekvenser. Dette peger på, at det er vigtigt, at socialrådgivere reflekterer over deres egne følelser i interaktionen med klienter, hvorved de spontane følelser kan blive mindre dominerende i interaktionen. Det ses, at socialrådgiverens erfaringer med klienterne kan påvirke deres følelser, og at det, som er vigtig for socialrådgiverne, får betydning for deres følelser. Dette peger på, at refleksion over egen forforståelse og værdier har stor betydning for at kunne håndtere følelser i interaktionen med klienterne.

Undersøgelsen viser, at på trods af det umiddelbart høje antal koder på skam, der er identificeret hos klienterne, fortsætter klienterne med at opleve relationen til socialrådgiveren som rigtig god. Det er dog uvist, hvorvidt antallet af koder reelt er højt eller lavt, da der ikke eksisterer et sammenligningsgrundlag. Undersøgelsen viser dog, at oplevelsen af skam kan medføre uhensigtsmæssige følelsesspiraler både i og mellem socialrådgivere og klienter. Endvidere at skammen får direkte betydning for kvaliteten og dermed udbyttet af selve rådgivningen. I de seks sekvenser, der i alt udgør blot 5 min. og 18 sekunder, er dette f.eks. vist ved, at klienter ved oplevelse af skam kan reagere ved ikke at fortælle sandheden, og socialrådgiverne kan være ude af stand til at tilbyde optimal råd og vejledning. Undersøgelsen har således vist, hvordan følelser kommer i spil i interaktionen mellem socialrådgivere og klienter i tre samtaler, og jeg har endvidere peget på konkrete socialfaglige tiltag, der kan imødekomme skammens opståen og konsekvenser.

Kapitel 10: Perspektivering

Der fremgik af litteraturstudiet indikatorer på, at følelseskulturen i socialt arbejde i dag bygger på en antagelse om, at følelser ikke må være til stede i socialt arbejde: følelser forbindes med uprofessionalisme, og følelser er ikke genstand for faglig sparring og drøftelse. Min empiri underbygger dette. Socialrådgiverne giver udtryk for, at de ikke er vant til at reflektere over deres følelser i deres arbejdsliv. Laura udtaler: *"Det er slet ikke noget, jeg har gået og tænkt på, om jeg har følelser"* (s.5) og Nanna: *"Jeg kan bare mærke, det er så ubevidst alt det der med følelserne, det er rigtigt svært og lige, for mig i hvert fald, og lige ...og...være opmærksom på"* (s.27). De tre socialrådgivere fortæller, at de har gode kollegaer, som de oplever at kunne tale og drøfte sager med, men at de ikke er vant til at tale om følelser. Rikke udtaler: *"Når vi snakker om en sag, så snakker vi fagligt, så vi kommer faktisk ikke ind på følelser"* (s.32), deri ligger det implicit, at følelser og følelshåndtering ikke anses for at være en del af socialrådgivernes faglighed. Rikke fortæller, at det kan være *"tabubelagt [at tale om følelser] (..) Det er i hvert fald ikke noget, der er internaliseret i vores kultur"* (s.32) og Laura fortæller, at *"det kan godt være sådan lidt forbudte følelser, som jeg egentlig godt kan sige...højt...synes jeg...så bagefter kan jeg godt fortryde..."* (s.18). Socialrådgiverne har svært ved at pege på, hvornår deres følelser er i spil. Laura udtrykker det i forhold til sit privatliv og Rikke i en skelnen mellem, hvad der er professionelt og personligt: Laura fortæller: *"Jamen det, øh, altså følelser det er sådan nok mere privat i forhold til øh...ja de nære relationer... Men selvfølgelig har jeg da følelser, fordi jeg godt kan li' dem...men jeg ved ikke om 'ka' li'" og så følelser, jeg synes pludselig det er sådan...(dyb vejrtrækning) det er to forskellige ord eller to forskellige ting i mig ja"* (s.5). Laura beskriver her, at hun kan lide sine klienter, men hun oplever det ikke, at det nødvendigvis involverer hendes følelser. Rikke udtaler: *"det er godt nok svært at skille...[det] faglige med det følelsesmæssige"* og uddyber *"jamen, jeg tænker, at....at jeg kan jo ikke sidde... fuldstændig som forstenet og bare, pladre det faglige ud uden også at vise noget. Og det jeg viser, det er jo ikke noget, jeg har lært. Det er jo sådan, jeg er som person. Men fordi jeg tilbyder en hjælp er jo ikke nødvendigvis, fordi jeg har noget dybere følelsesmæssigt med det. Det er jo bare professionelt for mig...så der er det lidt svært at skille"* (s.32). Det er svært at adskille og være sikker på, hvornår socialrådgivere handler på deres professionalisme, og hvornår de handler på deres følelser, og jeg finder da også, at

undersøgelsen viser, at de to aspekter er tæt forbundne. Undersøgelsen peger på, at når socialrådgivere ikke er bevidste om og reflekterer over deres følelser, kan det få den konsekvens, at følelser frem for faglighed bliver dominerende i interaktionen med klienter. Dette er en pointe der ligeledes fremhæves i litteraturstudiet i bilag 2. Jeg finder derfor, at hvis følelsesmæssige aspekter fornægtes i det sociale arbejde, da underkender man faktorer, som kan være vigtige for at kunne udføre et fagligt og etisk godt socialt arbejde.

Hviid Jacobsen (2008) opdeler følelsers rolle i sociologisk forskning i to spor: et objektivt spor og et subjektivt spor. I det objektivistiske spor skal forskerens følelser elimineres, idet de associeres med bias og overbevisninger. Følelser skal fornægtes, fordi inddragelse af følelser i forskningen farver og fordrejer forskerens arbejde, som mister sin evne til at være objektiv og værdifri. I det subjektivistiske spor derimod anskues forskerens følelser som en iboende og nødvendig del af forskningen, hvor følelser er ensbetydende med indlevelse, selvindsigt, empati og anerkendelse. Forskerens følelser bliver i det subjektive spor genstand for granskning, og følelser tildeles fortrinsret i vores forståelse af verden, det vil sige, at følelserne i de to spor hhv. fornægtes eller opsluger forskeren med risiko for hhv. følelsesmæssig under- eller overinvolvering. Jeg mener, at der er klare paralleller mellem det praktiske sociale arbejde og det sociologiske forskningsfelt i forhold til forståelsen af og tilgangen til følelsers rolle: hvordan følelser opstår, udspiller sig og skal håndteres⁵³. Undersøgelsen viser vigtigheden af at erkende følelsers betydning i socialt arbejde, men jeg vil samtidig understrege, at følelser ikke må overskygge det sociale arbejdes formål. Men socialt arbejde må finde og definere en følelseskultur, der gør følelser til genstand for overvejelse og refleksion på en sådan måde, at følelser ikke tabuseres, men derimod kommer til at spille en konstruktiv og accepteret rolle, uden at de dikterer indholdet af socialrådgivernes arbejde.

En anden potentiel god grund til, at socialrådgivere skal reflektere over egne følelser, er, at de ved at være bevidste om egne følelser målrettet kan forsøge at styrke klienternes følelser af stolthed. Følelser giver handledispositioner, og undersøgelsen har vist, hvordan klienters oplevelse af skam bevirkede, at de isolerede sig ved tilbagetrækning, blev mistroiske, forvirret, undlod at fortælle sandheden til socialrådgiveren m.m., hvilket kunne

⁵³ Blandt andet at følelser er til stede og påvirker evnen til at udvikle og håndtere følelsesmæssige relationer til andre, indsigt i og overblik over egne og andres følelser, balance mellem at være i følelsernes vold og have kontrol, følelserne slutter ikke ved endt arbejdsdag. Denne kobling bekræftes af Hviid Jacobsen (2008).

havde konsekvenser for selve rådgivningen. Poul Poder finder, at netop oplevelsen af skam⁵⁴ fremmer passivitet og hæmmer energi og handling (Poder, 2004:99). Jeg har tidligere redegjort for, at sociale strukturer kan have betydning for de følelser, vi oplever, hvilket ligeledes fremgik enkelte gange af analysen. Poder sætter fokus på en følelsesmæssig magt, der fokuserer på at skabe viljestyrke og handling hos andre. Mennesker opbygges, inspireres eller begrænses i sociale relationer, hvilket påvirker vores følelsesmæssige energi og potentielle handling. Poder anvender metaforen 'mennesker som batterier' til at illustrere, hvordan mennesker mobiliseres eller demobiliseres af følelsesmæssig energi gennem interaktion (Poder, 2004:100f). Poder finder, at magtpositioner kan rumme et potentiale til at mobilisere følelsesmæssig energi hos andre, hvor følelsesmagt handler om, hvordan vi kan påvirke andres følelser - og dermed deres evne til at handle - ved at være i stand til at sætte sig i den andens sted og forstå den andens følelser. Poderes perspektiv er interessant i forhold til et videre perspektiv på følelser i socialt arbejde: hvordan socialrådgivere kan anvende følelseshåndtering som et aktivt arbejdsredskab i socialt arbejde til blandt andet at styrke klienters oplevelse af stolthed og dermed deres evne til at handle. Undersøgelsen åbner op for behovet for videre forskning af følelsers rolle, betydning og ikke mindst potentialer i socialt arbejde.

⁵⁴ Poder redegør for flere følelser end skam. Jeg anvender dog alene betegnelsen skam, som en samlet betegnelse for flere følelser, jf. Scheff.

Litteraturliste

Andersen, Ditte og Margaretha Järvinen (2009), *Skadereduktion i praksis*, Rapport 09:08, SFI – Det Nationale Forskningscenter for Velfærd

Andersen, Lars og Jonas Schytz Juul, red, (2008), *Fordeling og levevilkår 2008*, AErådet - Arbejderbevægelsens Erhvervsråd

Antoft, Rasmus, Michael Hviid Jacobsen, Anja Jørgensen og Søren Kristiansen (red.) (2007), *Håndværk og Horisonter*, Syddansk Universitetsforlag

Ashkanasy (2003), *Emotional Awareness and Emotional Intelligence in Leadership Teaching*, Journal of Education for Business, Vol. 79, Issue 1, 2003, side 18-22

Aspelin, Jonas (2004), *Stolthed og skam i undervisningen*, Gyldendals Lærebibliotek

Augsburg, Gerd (1993), *Kærlighed, engagement og følelser i arbejdet*, Socialrådgiveren, Årg. 55, nr. 2, side 3-4

Barbour, Rosaline (2007), *Doing Focus Groups*, Sage Publications Ltd

Barman, Sunniva og Katrine Ekerholt (2004), *Emosjonsregulering i relasjonen mellom leder og underordnet*. www.ub.uib.no/elpub/2004/h/313002

Bech-Jørgensen, Birte (2003), *Ruter og Rytmer. Brobyggerne, frontfolket og de hjemløse*, Hans Reitzels Forlag

Bloch, Charlotte (2001), *Flow og stress, stemninger og følelseskultur i hverdagslivet*, Samfundslitteratur

Bloch, Charlotte (2007), *Passion og Paranoia, følelser og følelseskultur i Akademia*, Syddansk Universitetsforlag

Bolton, Sharon C. (2005), *Emotion Management in the Workplace*, New York: Palgrave Macmillan

Botin, Lars, Pernille Bertelsen og Christian Nøhr (2007), Videoobservation, Kapitel 4 i: Antoft, Rasmus, Michael Hviid Jacobsen, Anja Jørgensen og Søren Kristiansen (red.) (2007), *Håndværk og Horisonter*, Syddansk Universitetsforlag

Bowen, Murray (1978), *Family therapy in clinical practice*, Aronson

Bruun-Toft, Vibeke (2009), *Følelser og anerkendelse*, (upub.)

Burr, Vivien (1995), "*An Introduction to Social Constructionism*", Routledge, London

Christiansen, Jørgen Møller og Inge Larsen, (2007), *Socialrådgivernes psykiske arbejdsmiljø og arbejdsliv*, CASA Center for Alternativ Samfundsanalyse

Clark, Candace (1997), *Misery and Company*, The University of Chicago Press

Clark, Candace (2004), Emotional Gifts and "You First" Micropolitics, i: Manstead, Antony S.R., Nico Frijda og Angneta Fischer (2004), *Feelings and Emotions*, Cambridge University Press

Clark, Candace (1990), Emotions and Micropolitics in Everyday Life: Some Patterns and Paradoxes of "Place", i: Kemper, Theodore D. (1990), *Researches Agendas in the Sociology of Emotions*, State University of New York Press

Coady, Carole A., Virginia D. Kent, Patricia W. Davis, (1990), Burnout among social workers with patients with cystic fibrosis, i *Health & Social Work*; May90, Vol. 15 Issue 2, side 116-124

Coleman, Tim and Elizabeth Murphy (1999), Combining qualitative interviews with video-recorded consultations: gaining insight into GPs' decision-making i *Family Practice*, Volume 16, Issue 2, 173-178

Corser, Peter (2008), What's not to like? A lot..., i: *Community Care*; 7/3/2008, Issue 1729, side 8

Crawley, Elaine M. (2004), Emotions and performance: Prison officers and the presentation of self in prisons, i: *Punishment and Society*, vol.6(4)

Dahlgren, Lars og Bengt Starrin (2004), *Emotioner, vardagsliv & samhälle*, Liber

Denning, Mette (2008), *Kan du klare alt? - om følelser, følelshåndtering og stress*, Dafolo Forlag

Dolin, Jens (2001), Fremgangsmåde og metodiske overvejelser, i: *At lære fysisk*, Uddannelsestyreliens temahæfteserie nr. 19, Udenrigsministeriet 2001

Egelund, Tine og Therese Halskov (1998), *Praksis i socialt arbejde*, Socialpædagogisk Bibliotek

Ejrnæs, Morten (2004), *Myten om faglig enighed*, i Uden for nummer 9, 5. årg. 2004

Ejrnæs, Morten (2006), *Faglighed og tværfaglighed*, Akademisk Forlag

Ellegaard, Mette (2007), *Tema: Arbejdsmiljø, Smid svesken på disken*, i Socialrådgiveren nr. 18, 17. oktober 2007

Flyvbjerg, Bent (1999), *Rationalitet og magt*, Akademisk Forlag

Gilje, Nils og Harald Grimen (2002), *Samfundsvidenskabernes forudsætninger*, Hans Reitzels Forlag

Guba, Egon G. og Yvonna S. Lincoln (1998), *Competing Paradigms in Qualitative Research*, i: Denzin, N.K og Yvonna S. Lincoln, *The Landscape of Qualitative Research*, Sage Publications

Hancock, Molly R. (1997), *Principles of Social Work Practice: A Generic Practice Approach*, s. 175-192

Hansen, Dannie, Rasmus Koberg Christiansen, Robert Olsen (2008), Rapport fra Vesterbro i: *Social Politik*, nr. 6, 2008, side 9-13

Hedegaard Hansen, Janne (2009), *Socialpædagogen – identitet og faglighed*, Hans Reitzels Forlag

Hochschild, Arlie Russell (2003), *The Managed Hart*, University of California Press

Howe, David (2008), *The Emotionally Intelligent Social Worker*, Palgrave Macmillan

Hutchinson, Gunn Strand og Siv Oltedal (2006), *Modeller i socialt arbejde*, Hans Reitzels Forlag

Hviid Jacobsen, Michael (2008), *Følelser i felten*, i: Jacobsen, Michael Hviid og Keith Pringle (red) (2008), *At forstå det sociale*, Akademisk Forlag

Højlund, Peter og Søren Juul (2005), *Anerkendelse og dømmekraft i socialt arbejde*, Hans Reitzels Forlag

Højbjerg, Henriette (2004), *Hermeneutik*, i: Fuglsang, L og P.B. Olsen (2004), *Videnskabsteori i samfundsvidenskaberne*, Roskilde Universitetsforlag

Høstgaard Andersen, Gitte (2001), *Når mennesker mødes. Professionelle i velfærdsstaten mellem følelser, faglighed og upartiskhed*, Institut for Statskundskab, Århus Universitet

Illum, Anette (2003), Når klienten har haft kræft, i *Socialrådgiveren* nr. 7, 9. april 2003

Inderbitzin, Michelle (2006), Guarding the State's Problem Children. An Ethnographic Study of Staff Members in a Juvenile Correctional Facility, i: *The Prison Journal*, vol. 86(4)

Jacobsen, Michael H., Kristensen, Annick Prieur (2002), *Liv, Fortælling, Tekst – strejftog i kvalitativ sociologi*. Ålborg Universitetsforlag

Jensen, Thomas Wiben og Martin Skov (red) (2007), *Følelser og kognition*, Museum Tusulanums Forlag

Kemper, Theodore D. (1990) *Research Agendas in the Sociology of Emotions*, State University of New York Press

Kleres, Jochen, *Emotions and Narrative Interview Analysis: a Research Framework*, (upub.)

Krogh Hansen, Helle (2007), Sprogliggørelse af livserfaringer, følelser, og solidaritet i professionel omsorg, i: *Gerontologi*, Årg. 23, nr. 3

Krøjer, Jo (2000), Kønnen i arbejdslivet – et subjektivt eller diskursivt produkt?, i: *Tidsskrift for arbejdsliv*, 2. årg., nr. 4, 2000, side 29-44

Krøjer, Jo (2010), *Lever følelser i arbejdslivet? : Et poststrukturalistisk alternativ*
i: Tidsskriftstitel: Tidsskrift for Arbejdsliv, Vol./Bind: vol. 12, Nr.: 1, Side: 9-21

Kvale, Steinar (1997), *Interview. En introduktion til det kvalitative forskningsinterview*, Hans Reitzels Forlag

Larsen, Ole (2010), 12 minutter i timen til at tale med borgeren i: *Socialrådgiveren* nr. 9, 3. juni 2010

Launsø, Laila og Oluf Rieper (1995), *Forskning om og med mennesker. Forskningstyper og forskningsmetoder i samfundsforskningen*, Nyt Nordisk Forlag

Leppänen, Vesa (2006) *Känslor i arbete med människor* i: Petersson, Harry, Vesa Leppänen, Sandra Jönsson, Joakim Tranquist (red) (2006), *Villkor i arbete med människor – en antologi om human servicearbete*, Arbetsliv i omvandling 2006:4, Arbetslivsinstitutet, Stockholm

Leth, Ninna og Henriette Zeeberg (2002), *Indtryk og Udtryk. Brugernes oplevelse af kvalitet i botilbud til hjemløse*, Formidlingscenteret for Socialt Arbejde, Esbjerg

Liebst, Lasse Suonperä & Merete Monrad (2008), Titel: Imellem empati og depersonalisering - en følelsessociologisk analyse af tayloriseringens konsekvenser for hjemmeplejere, Tidsskrift for Arbejdsliv Nr. 1, 2008

Limborg og Hvenegaard (2008), Når man arbejder med mennesker. Relationer, følelser og psykiske arbejdsmiljø i: *Tidsskrift for arbejdsliv*, nr. 4.

Morgan, D.L. (1997), "Introduction", i: *Focus Group as qualitative research*, Portland, Sage/Portland State UP

Munk Nielsen, Gro (2008), *Såvel sig selv som professionel – praksis og følelsesnormer på socialpædagogiske opholdssteder*, Sociologisk Institut, Københavns Universitet

Nok, Tine (2001), *Socialt arbejde i boformer til hjemløse*, Konsulentkompagniet, Morsø Folkeblad

Nyeng, Frode (2006), *Følelser, i filosofi, vitenskap og dagligliv*, Abstrakt Forlag

Olsen, Henning (2002), *Kvalitative Kvaler*, Akademisk Forlag

Paulsen, Susan (2004), Når far slår mor ihjel i: *Socialrådgiveren* nr. 19, 6. oktober 2004

Paulsen, Susan (2006), At skabe en relation, i: *Socialrådgiveren* nr. 13, 9. august 2006

Poder, Poul (2004), *Feelings of Power and the Power of Feeling: Handling Emotion in Organisational Change*, Sociologisk Institut, Københavns Universitet

Polansky, Norman A., Robert D. Borgman, Christine De Saix, Shlomo Sharlin (1971), Verbal Accessibility In the Treatment of Child Neglect, i: *Child Welfare*; Jun71, Vol. 50 Issue 6, side 349-356

Posborg, Rikke (2009), Personlige kompetencer i socialrådgivning i: Posborg, Rikke, Helle Nørrelykke og Helle Antczak (red) (2009), *Socialrådgivning og socialt arbejde*, Hans Reitzels Forlag

Posborg, Rikke (2009), *Socialrådgivning og socialt arbejde - en grundbog*, Hans Reitzels forlag

Putnam, Linda L. og Dennis K. Mumby (1993), Organizations, Emotion and the Myth of Rationality i: Fineman, Stephen (1996), *Emotion in Organizations*, Sage Publications

Retzinger, Suzanne M. (1991), *Violent Emotions*, Sage Publications

Scheff, Thomas J. (1990), *Microsociology*, The University of Chicago Press

Scheff, Thomas J. (1994), *Bloody Revenge-Emotions, nationalism and war*. San Fransisco: Westview Press

Scheff, Thomas J. og Suzanne M. Retzinger (1992), *Emotions and Violence: Shame and Rage in Destructive Conflicts*. Lexington, Mass.: Lexington

Skatvedt, Astrid (2008) *Alminnelighetens potensial, En sosiologisk studie av følelser, identitet og terapeutisk endring*, Institutt for sosiologi og samfunnsgeografi, Universitetet i Oslo

Skærbæk, Morten (2006), Bureaukratiet maser socialrådgiverne i: *Socialrådgiveren nr. 12*, 21. juni 2006

Turner, Jonathan H. og Jan E. Stets, (2005) *The Sociology of Emotions*, Cambridge University Press

Turner, Jonathan H (2009), *The Sociology of Emotions: Basic Theoretical Argument*, Sage Publications and The International Society of Research on Emotion, vol. 1, nr. 4

Tönnönen, Jukka (2002), Semiotic theory on qualitative interviewing using stimuli texts, *Qualitative Research* 2 (3): 343-363

Uggerhøj, Lars (1996a), *Hjælp eller afhængighed*, Aalborgs Universitetsforlag

Uggerhøj, Lars (1996b), Professionelle personligheder, i: Sandbæk, Mona og Gunnar Tveiten (1996), *Sammen med familien*, Kommuneforlaget AS, Oslo

Uggerhøj, Lars (2000), *Den indviklede udvikling*, Center for Forskning i Socialt Arbejde

Waldron, V.R. (2000), Relational Experiences and Emotion at Work, i: Fineman, I., *Emotion in Organization*, Sage

Weinstein, Gary (2008), I Could Never Do What You Do, i: *New Social Worker*, Fall 2008, Vol. 15 Issue 4, side 22-25

Young, Thomas M. og John E. Poulin (1998), The Helping Relationship Inventory: A Clinical Appraisal, i: *Families In Society: The Journal of Contemporary Human Services*, Families International, Inc.

Bilagsoversigt

- Bilag 1: Fremgangsmetode i litteratursøgning
- Bilag 2: Litteraturstudie
- Bilag 3: Følelser og neurologi
- Bilag 4: Emotionssociologiske aspekter ved følelser
- Bilag 5: Kultur og normer
- Bilag 6: Struktur og status
- Bilag 7: 'Me first' og 'you first' strategier (Clarks teori om social plads)
- Bilag 8: Spørgeskema til socialrådgivere i forbindelse med interview
- Bilag 9: Kommentar til spørgeskema
- Bilag 10: Svar på spørgeskema
- Bilag 11: Interviewguide til socialrådgivere
- Bilag 12: Interviewguide til klienter
- Bilag 13: Videoklip fra samtale A – interview med socialrådgiver (S1)
- Bilag 14: Videoklip fra samtale B – interview med socialrådgiver (S2)
- Bilag 15: Videoklip fra samtale C – interview med socialrådgiver (S3)
- Bilag 16: Videoklip fra samtale A – interview med klient (K1)
- Bilag 17: Videoklip fra samtale B – interview med klient (K2a og K2b)
- Bilag 18: Videoklip fra samtale C – interview med klient (K3)
- Bilag 19: Oversigt over udvalgte videoklip
- Bilag 20: Ord eller udtryk der indikerer følelser - brugt i interviews
- Bilag 21: Retningslinjer for transskription af interviews
- Bilag 22: Cd-rom med transskription af interviews
- Bilag 23: Retningslinjer for transskription af video
- Bilag 24: Startkodeliste
- Bilag 25: Retzingers koder for skam
- Bilag 26: Omfortolkning af Retzingers koder for skam til stolthed
- Bilag 27: Oversigt over identificerede koder på skam eller stolthed
- Bilag 28: Informanternes svar på de tre skalaspørgsmål
- Bilag 29: Analyse af det sociale bånd: Nanna, Ida og Jesper
- Bilag 30: Analyse af det sociale bånd: Rikke og Anne

Fremgangsmetode i litteratursøgning

Litteraturstudiet er foretaget med udgangspunkt i søgning på henholdsvis de danske (www.bibliotek.dk), svenske (www.libris.kb.se) og norske (www.bibsys.no/norsk) biblioteksdatabaser, den internationale sociologiske database SocIndex (<http://search.ebscohost.com/login.aspx?authtype=ip,uid&profile=ehost&defaultdb=sih>) samt SAGE Journals Online (www.online.sagepub.com). Søgningen er suppleret med søgning på konkrete tidsskrifter som for eksempel Emotional Review, Dansk Sociologi, Sosiologisk Tidsskrift, Tidsskrift for arbejdsliv, Nordisk Sosialt Arbeid, Socialrådgiveren, Folkeskolen m. fl. samt Google Scholar. Søgningen har taget udgangspunkt i dansk, skandinavisk og angelsaksisk litteratur. Litteraturstudiets søgning har dog været mere grundigt i forhold til primært dansk og dernæst skandinavisk forskning. Dette skyldes primært min adgang til databaser. Jeg har ikke foretaget en decideret tidsafgrænset søgning, men litteraturen stammer primært fra 90'erne og frem til i dag. Søgningen er foretaget og sammensat ud fra ord som følelse, emotion, socialt arbejde, arbejde, socialrådgiver, socialarbejder, klient. Søgningen har taget udgangspunkt i emotionssociologien. Dette kommer bl.a. til udtryk ved, at jeg har søgt på specifikke følelser⁵⁵ samt konkrete teoretikere⁵⁶, som fremtræder i emotionssociologien. Samtidig har jeg undladt at søge på databaser som f.eks. Psycinfo⁵⁷. Afhængig af hvilken database, der er søgt på, er der anvendt ord på hhv. dansk, svensk, norsk og engelsk. Betegnelsen 'emotion' er dog anvendt på alle databaser, dvs. på f.eks. Libris er det søgt på både 'känslor' og 'emotion'. Søgningen er sammensat således, at ordet 'emotion' eller et dets synonym er sammensat med et eller flere ord som for eksempel socialt arbejde, arbejde, socialrådgiver, socialarbejder, klient. Afhængig af tidsskrift samt søgningens fokus er der søgt ud fra forskellige professionsbetegnelser som for eksempel socialrådgiver, lærer, sygeplejerske m.fl.

⁵⁵ F.eks. følelserne happiness, fear, anger, sadness, der af flere teoretikere opfattes som universelle følelser (Turner og Stets, 2005:14-15). Endvidere følelserne skam og stolthed som andre teoretikere tager udgangspunkt i (Turner og Stets, 2005)

⁵⁶ F.eks. Arlie Hochschild, Candance Clark, Peter Blau, Randall Collins, Theodore Kemper, Thomas Scheff.

⁵⁷ Psycinfo er Ebscos database indenfor psykologi, som svarer til Ebscos database SocIndex indenfor sociologi.

Litteraturstudie

Følelser som grundvilkår i socialt arbejde

Gennem litteraturstudiet af følelser i socialt arbejde fremgår det tydeligt, at følelser er et grundvilkår i socialt arbejde, hvilket kommer til udtryk gennem flere indfaldsvinkler. En del litteratur er beskrivelser fra praksis af enten klientens eller socialarbejderens oplevede følelser i forbindelse med en social problematik, for eksempel klientens følelser i forbindelse med et fysisk eller psykisk overgreb eller socialrådgiverens følelser i forbindelse med arbejde med omsorgssvigtede børn eller syge personer. Der er i litteraturen flere eksempler, hvor socialrådgivere beskriver, at de i deres arbejde oplever følelsesmæssige dilemmaer, de oplever at blive følelsesmæssigt påvirket i deres daglige arbejde og i selve relationen til klienter (Bech-Jørgensen, 2003; Corser 2008). Jeg vil ikke uddybe disse beskrivelser yderligere, da de 'kun' viser, at følelser er til stede i socialt arbejde, hvilket dog er en væsentlig pointe for problemstillingens berettigelse.

Et andet aspekt vedrørende følelser i socialt arbejde tager udgangspunkt i fagligt begrundede perspektiver. Socialrådgivere skal kunne lytte til og håndtere klienters, patienters eller brugeres følelser og støtte og guide dem gennem svære følelsesmæssige situationer og problematikker (Illum, 2003; Leppänen, 2006; Paulsen 2004; Weinstein, 2008). Socialarbejderen skal hjælpe klienter til at sætte ord på og tale om deres følelser samt håndtere følelser (Hancock, 1997; Polansky et al, 1971) hvilket ligeledes afspejles i flere perspektiver på socialt arbejde, f.eks. i psykodynamiske, narrative, socialkonstruktivistiske og læringsteoretiske perspektiver (Hutchinson og Olteal, 2006). Socialrådgiverne skal være bevidste om og erkende egne følelser, som de oplever i relationen med klienten. Konsekvensen af ikke at erkende sine følelser kan være, at følelser frem for faglighed dominerer socialrådgiverens arbejde (Posborg, 2009). Augsburg (1993) mener, at socialrådgiveren bør dele deres tanker og følelser - også med klienten – hun er her ikke inde på hvornår og i hvilket omfang. Det fremgår, at følelser på flere måder er et grundvilkår i socialt arbejde, som altid vil være til stede i arbejdet. Overstående litteratur tager primært udgangspunkt i beskrivelser fra praksis og normative tilgange til, hvor og hvordan følelser bør indtræffe i socialt arbejde. Jeg vil nedenstående undersøge, hvorledes forskningen har undersøgt følelser i socialt arbejde.

Følelsesbelastning og følelseshåndtering

Flere danske og udenlandske forskere har undersøgt følelsers rolle i organisationer (Bloch, 2007; Hochschild, 1983; Krøjer, 2010; Liebst og Monrad, 2008; Putnam og Mumby, 1993; Waldron, 2000), og undersøgelser af følelser i arbejdslivet viser, at følelser er til stede i alle former for arbejde (Ashkanasy et al, 2002) men i særdeleshed i arbejdet med mennesker (Leppänen, 2006).

Kvantitative undersøgelser viser, at socialrådgivere oplever følelsesmæssige krav og dilemmaer i deres arbejde. Dermed understøtter kvantitative undersøgelser flere af praksisbeskrivelserne. En rapport fra CASA i 2007 viser, at 87 pct. af de adspurgte socialrådgivere oplever følelsesmæssigt belastende situationer i deres arbejde og 75 pct. oplever, at deres arbejde kræver, at de skal skjule deres følelser (Christiansen og Larsen, 2007). Sammenstemmende fandt AErådet i 2008, at socialrådgivere er den professionsgruppe, der oplever de største følelsesmæssige krav i deres arbejde. Dernæst kommer folkeskolelærere, plejepersonale på hospitaler, pædagoger på døgninstitutioner og sygeplejersker (Andersen et al, 2008:76-77). Det uddybes ikke nærmere, hvad der menes med følelsesmæssigt belastende situationer og følelsesmæssige krav⁵⁸. Liebst og Monrad finder i en kvalitativ undersøgelse, at ét eksempel på følelsesmæssig belastning kan være, at hjemmeplejere er følelsesmæssigt belastet af ikke at kunne udføre og tilbyde en omsorg, der står mål med deres empati for ældre (Liebst og Monrad, 2008)⁵⁹. Dette kan overføres til socialrådgivere, der oplever, at de bruger mere tid på at udføre administrativt arbejde end på at have samtaler med klienter (Larsen, 2010; Skærbæk, 2006).

Netop det rationelle aspekt ved følelser, som henviser til strategiske sider ved følelsesarbejde, f.eks. følelsesnormer og følelseshåndtering⁶⁰ er ofte fremhævet i forskningen (Skatvedt, 2008:62). Liebst og Monrads undersøgelse er et eksempel på dette. En anden

⁵⁸ I EArådets rapport er indekseringen blandt andet dannet på baggrund af følgende spørgsmål: "Bringer dit arbejde dig i følelsesmæssige belastende situationer?", "Er dit arbejde følelsesmæssigt belastende?" og "Bliver du følelsesmæssigt berørt af dit arbejde?".

⁵⁹ Der findes i litteraturen om følelser i socialt arbejde flere tekster og undersøgelser relateret til vold og mobning (Ellegaard, 2007) og særligt stress og udbrændthed (Coady et al, 1990; Denning, 2008). Det kan være relevant at nævne, at socialarbejderes udbrændthed ofte kædes sammen med følelsesmæssige krav som socialarbejdere møder i deres arbejde.

⁶⁰ Se bilag 5

undersøgelse af Meyerson undersøgte følelsesnormer⁶¹ blandt socialrådgivere på to hospitaler. På det ene hospital var det følelsesnormen at tage udgangspunkt i, at følelser er til stede i deres arbejde. De talte om følelser og brugte følelser aktivt i arbejdet. På det andet hospital tillod følelsesnormen ikke, at følelser skulle påvirke deres arbejde. Det var således ikke muligt at tale om og vise følelser (Meyerson, 1991a i: Putman og Mumby, 1993). Undersøgelsen viser, at forskellige følelsesnormer har betydning for, hvornår følelser hhv. erkendes vs. ikke-erkendes, italesættes vs. tabuiseres, jf. Posborg der mener, at risikoen ved ikke at erkende sine følelser er, at følelser frem for faglighed dominerer.

Jeg har fundet inspiration fra andre faggrupper, der arbejder med mennesker og med jobfunktioner med paralleller til socialrådgiverens arbejde, f.eks. pædagoger og politi. Munk Nielsen (2008) har undersøgt, hvordan pædagoger på opholdssteder med anbragte unge håndterer og benytter sig af følelsesnormer. Hun finder, at pædagoger kombinerer professionelle følelsesnormer med almene følelsesnormer i deres behandling og opdragelse af de unge. Det er således ikke kun deres professionelle følelsesnormer, men også deres personlige følelsesnormer, der er i spil, hvilket understøttes af Hedegaard (2009). Undersøgelser af følelseshåndtering viser eksempler på oplevede følelsesmæssige dilemmaer og krav. Jeg har allerede nævnt indenfor hjemmeplejere ved Liebst og Monrad (2008). Jeg kan endvidere nævne en undersøgelse af ansatte i ungdomsfængsler, der viste, at de ansatte kan opleve splittelse mellem at udvise afstraffelse og samtidig opdragelse (Inderbitzin, 2006). Dette kan overføres til socialrådgivere, der i flere jobfunktioner skal både motivere og føre kontrol på samme tid. I forlængelse deraf skal nævnes en undersøgelse af politibetjente, der skal håndtere og udvise forskellige følelser, idet de skal udvise magt og autoritet i forbindelse med en anholdelse og omsorg og forståelse overfor de, der er ofre for kriminalitet (Crawley, 2004). Socialrådgivere kan opleve lignende dilemmaer. De kan f.eks. arbejde med en familie, hvor faderen slår moderen og børnene, men hvor moderen benægter volden mod hende selv og børnene. Moderen er offer for faderens vold, men det at hun er benægter volden er ikke til børnenes gavn. Undersøgelserne viser eksempler på følelsesmæssige dilemmaer, krav og belastninger. Det fremgår, at socialrådgivere ser det som en del af deres faglighed at kunne håndtere disse. Men påvirker socialrådgivernes følelser deres faglighed?

⁶¹ Med udgangspunkt i stress og udbændthed

Følelser i fagligheden

Det fremgår af både socialrådgiveres egne beskrivelser og af forskning, at socialrådgivere i deres arbejde er præget af egne værdier og moral (Egelund og Halskov, 1998; Ejrnæs 2004; Pilsecker, 1978) og egen personlig baggrund (Egelund og Halskov, 1998; Jensen, 2009; Liebst, 2008). At socialrådgiveres værdimæssige opfattelse af mennesker og samfundsforhold påvirker kontakten til og arbejdet med klienter er ikke ny erkendelse, men litteraturstudiet viser, at socialrådgivere også er præget af deres følelser i deres arbejde, tilgange og faglige vurderinger.

Høstgaard Andersen (2001) finder i en kvalitativ politologisk undersøgelse, at socialrådgivere, som arbejder i en myndighedsrolle, bruger både følelsesmæssige og intellektuelle kompetencer i mødet med klienterne, og hun problematiserer derfor en tro på en ren kognitiv tilgang til kompetencer og professionsudøvelsen. Hun finder samtidig, at følelser ses som underordnet og mindre legitime i forhold til faglighed og upartiskhed. Sidstnævnte er udtryk for følelsesnormer og kan være en af grundene til, at vi har svært ved at tale med kollegaer om følelser, se Krogh Hansen (2007) og Limborg og Hvenegaard, (2008). Ejrnæs finder i en vignetundersøgelse med udgangspunkt i tværfagligt samarbejde⁶², at vurderinger i socialt arbejde ikke kun bygger på professionernes faglighed men også aktiverer og bygger på personlige holdninger, der blandt andet er baseret på følelser (Ejrnæs, 2004, 2006). Høstgaard Andersen og Ejrnæs peger således begge på, at følelser har betydning for socialrådgivernes vurderinger og beslutninger i det sociale arbejde. Undersøgelserne viser ikke i hvilket omfang, og hvordan socialrådgiveres følelser har betydning, men at deres følelser har betydning i forhold til at foretage vurderinger og beslutninger.

Jeg har tidligere på Kandidatuddannelsen udarbejdet en undersøgelse, der tager udgangspunkt i socialarbejderes følelser og disses betydning for deres tilgang til brugere. Jeg fandt, at socialarbejdere på en institution for hjemløse misbrugere tilbyder en ekstra indsats for brugere, som de fatter sympati for frem for andre brugere. Dette kom blandt andet til udtryk ved, at socialarbejderne oftere henvender sig til brugere, som de har sympati for i forhold til snak om deres situation, muligheder for forandring og almindelig dagligdagssnak.

⁶² En vignetundersøgelse er en særlig spørgeskemaundersøgelse. Der henviser til Ejrnæs, 2006:23. Ejrnæs' undersøgelser tager udgangspunkt i socialrådgivere i en forvaltning men også pædagoger, lærere og sundhedsplejsker.

(Bruun-Toft, 2009). Hvor Høstgaard Andersen og Ejrnæs' resultater påpeger, at følelser har betydning for socialrådgivernes vurderinger og beslutninger i det sociale arbejde, viser min undersøgelse, at socialarbejdere tilbyder en ekstra indsats for de brugere, som de oplever sympati for.

Der ses en tendens til både i praksisbeskrivelser og forskning, at socialrådgivere på institutioner og behandlingssteder henviser mere til følelser, nærhed og 'relationsarbejde' mellem socialrådgiver og klient end socialrådgivere, der arbejder indenfor forvaltningsarbejde⁶³ (Hansen et al, 2008; Høstgaard Andersen, 2002:115-116; Paulsen, 2006). Dette kan være udtryk for, at der er forskellige følelsesnormer – og forskellige jobfunktioner - på institutioner og behandlingssteder i forhold til i forvaltninger.

Det fremgår, at socialrådgivere er præget af deres personlige baggrunde og værdier, og at følelser – i en vis grad - kan påvirke socialrådgiveres faglige vurderinger og tilgange. Samtidig fremgår det, at følelser ses som underordnet og mindre legitime i forhold til faglighed og upartiskhed. De to ting kan umiddelbart virke som hinandens modsætninger. Jeg har fundet, at socialrådgivere har svært ved at tale med deres kollegaer om følelser i arbejdet, hvilket eventuelt kan være én direkte konsekvens at de to umiddelbare modsætninger.

At tale om følelser

Undersøgelser og forskning vedrørende socialrådgiveres italesættelse af følelser i deres arbejde er forholdsvis entydige. Limborg og Hvenegaard (2008) har fundet, at socialarbejdere (socialrådgivere, sundhedsplejersker og pædagoger) har svært ved at tale med deres kollegaer og ledelse om deres relationer og følelser i forhold til hhv. klienter, familier og beboere. Dette understøttes af andre undersøgelser, se f.eks. Uggerhøj, 1996a og Bruun-Toft, 2009. Limborg og Hvenegaard peger på, at socialarbejderne ser de følelsesmæssige krav og evnen til at tackle klienter som en del af deres faglige kunnen, og det forudsætter stor tillid og tryghed i en personalegruppe at udstille sin faglige usikkerhed, og herunder sine følelser og oplevelsen af følelsesmæssige krav (Limborg og Hvenegaard, 2008). Tidligere fremgik det, at socialrådgivere bør tale om og dele deres følelser med deres

⁶³ Dette kan suppleres med Janne Hedegaard Hansen, der i sin ph.d. afhandling konkluderer, at socialpædagoger peger på evnen til at skabe en relation som deres spidskompetence. Det er forventeligt, at socialrådgivere på institutioner og behandlingssteder, i forhold til socialrådgivere i en forvaltning, har flere arbejdsopgaver og –forhold, der kan minde mod socialpædagogisk arbejde.

klienter, men samtidig peger undersøgelser på, at socialrådgivere har svært ved at tale med deres kollegaer og ledelse om deres følelser i arbejdet.

Krogh Hansen (2007) finder, at det er ignoreret og tabuiseret for omsorgspersoner⁶⁴ at tale om deres følelser. Omsorgspersoner er begrænset i deres sproglige udtryk af følelser, der ofte udtrykkes unuanceret og i et forarmet hverdagssprog. Hun begrundet dette med en generel sproglig fattigdom i samfundet, men at den særligt fremtræder blandt omsorgspersoner, fordi følelser, livshistoriske erfaringer og moralske værdier ikke anerkendes som kvaliteter og potentialer i omsorgsarbejdet. Derfor bliver sproget omkring følelser ikke kvalificerende i omsorgsarbejde (Krogh Hansen, 2007). Den manglende anerkendelse af følelser, påpeger Krogh Hansen, har betydning for evnen til at tale om følelser. Når socialrådgivere har svært ved at tale med kollegaer om følelser, kan det antages, at de ligeledes har svært ved at tale med klienter om følelser, jf. Posborgs tidligere pointe. Et andet udgangspunkt kan være, at vi ikke taler om følelser, fordi det ikke er anerkendt. Tidligere så vi, at følelsesnormen hos socialrådgivere på et hospital har betydning for, hvorvidt de taler om følelser og deres betydning i arbejdet. Det er interessant, hvorvidt følelsesnormen i socialt arbejde er, at følelser ikke må være til stede, og at man derfor ikke taler om følelser.

Kønnede følelser

Leppänen (2006), der har fokus på følelser i arbejdet med mennesket generelt og ikke specifikt har fokus på socialrådgivere, redegør for en generel antagelse om, at kvinder udvikler mere medfølelse, sympatier og sociale relationer end mænd, der er mere distancerende til omverden. Dette synspunkt fremgår ligeledes af Krøjer (2000), der i en diskursanalytisk undersøgelse med udgangspunkt i kvindelige socialpædagoger har fundet, at netop kvindelige egenskaber som eksempelvis 'moderlighed og omsorg' kan omfattes negativt og som modsætning til faglighed, jf. Høstgaard Andersen (2002). Leppänen (2006) fremhæver, at fordi følelser forbundet med omtanke og omsorg ofte tilskrives kvinder, vil klienter have forventninger om, at kvinder er mere omsorgsfulde og relationsorienterede end mænd.

⁶⁴ Det fremgår ikke, hvilke(n) jobfunktion(er) 'omsorgspersoner' refererer til. Jeg medtager alligevel Krogh Hansen, da hun refererer til "følelser (..) ikke anerkendes som kvaliteter og potentialer i omsorgsarbejdet", hvilket er overensstemmende med tidligere afsnit i litteraturstudiet i forhold til socialrådgivere specifikt.

Indtil nu har litteraturen taget udgangspunkt i socialrådgiveren. Litteraturen har ligeledes fokus på klienters perspektiv på følelser – eller måske nærmere relationer og værdier⁶⁵ - i mødet med det offentlige sociale system.

Klient perspektiv

Flere såvel danske som udenlandske kvalitative undersøgelser viser sammenstemmende⁶⁶, at klienters oplevelse af kontakten med det offentlige sociale system afhænger af deres oplevelse af eller relation til de konkrete socialarbejdere, herunder socialrådgivere, de møder. Undersøgelserne har ikke specifikt fokus på følelser, men de peger på, at klienter efterspørger personlige relationer (Andersen og Järvinen, 2009; Leth og Zeeberg, 2002; Maiter el al, 2006; Nok, 2001; Uggerhøj, 2000), engagement, menneskelighed, ærlighed (Uggerhøj, 1996) og anerkendelse (Høilund og Juul, 2005). Klienter oplever sig mere afhængige af den enkelte socialrådgiver end af selve systemet (Uggerhøj, 1996a). Klienters tilfredshed med socialrådgivere er ikke afhængige af, om socialrådgiverne efterkommer deres ønsker. En klient kan opleve en socialarbejder som værende empatisk, selv om klienten og socialarbejderen ikke er enig (Maiter el al, 2006:169, 177)⁶⁷. Klienter oplever det vanskeligt at indgå i diskussioner med en socialrådgiver, hvis ikke der er etableret en grundlæggende kontakt (Uggerhøj, 1996a:26). De er bange for at starte en konflikt og gøre socialrådgiveren vred, og de tilpasser sig forhold, de reelt finder utilfredsstillende, fordi de ikke vil genere socialrådgiveren (Uggerhøj, 1996b:257).

Skatvedt (2008) finder i en empirisk sociologisk analyse på en behandlingsinstitution for misbrugere, at almindeligt samvær og 'small talk' mellem behandlere og brugere kan berøre brugerne følelsesmæssigt på en sådan måde, at de ændrer syn på sig selv, hvilket er et vigtigt og afgørende element i behandlingen. Hvor jeg i min tidligere nævnte undersøgelse tog udgangspunkt i socialarbejderens følelser, har Skatvedts fokus på brugernes følelser. Jeg viste, at socialarbejdere, herunder socialrådgivere, bruger mere tid på almindeligt samvær og 'small talk' med de brugere, de har sympati for frem for andre brugere. Og Skatvedt viser, at netop almindeligt samvær og 'small talk' har en positiv

⁶⁵ Vores værdier kan være forbundet med vores følelser, se bilag 4

⁶⁶ Undersøgelser er udarbejdet indenfor såvel hjemløse-, misbrugs-, børne og familie- som arbejdsmarkedsområdet. Undersøgelserne retter sig mod flere professioner og ikke alene socialrådgivere.

⁶⁷ Maiter el al gør opmærksom på, at mange klienter ofte har en fortid, der gør, at de selv kan have svært ved at indgå i relationer, og at klienter ofte har allermost behov for at opleve støtte og menneskelighed, når de er allermost sårbare, hvor socialarbejderen for eksempel vi tvangsanbringe et barn (Maiter el al, 2006). Dette bekræfter yderligere de krav, der stilles til socialrådgiverens håndtering af følelsesmæssige dilemmaer.

virkning på brugernes udbytte af behandlingen. De to undersøgelser kan supplere hinanden på den måde, at de brugere, som socialarbejderne har sympati for, har bedre chancer for at opnå trivsel og udvikling af deres situation.

Jeg har som nævnt ikke fundet undersøgelser af den følelsesmæssige interaktion mellem socialrådgiver og klient. Jeg har valgt at søge inspiration i andre dele af arbejdslivet, hvor der eksisterer en relation, der har fælles træk med relationen mellem socialarbejder og klient, f.eks. i form af en asymmetrisk relation mellem overordnet og underordnet.

Asymmetrisk relation

Jeg har fundet inspiration fra flere norske emotionssociologiske undersøgelser med fokus på følelser i relationen mellem leder og medarbejder. Undersøgelserne viser, at såvel ledere som medarbejdere bruger følelsesarbejde⁶⁸ i deres interaktion på arbejdspladsen i form af at undertrykke, overdrive og give udtryk for falske følelser ud fra motiver som at opretholde følelseskulturelle⁶⁹ spilleregler, af hensyn til arbejdsmiljøet på arbejdspladsen, for at undgå ubehageligheder ved at udtrykke følelser og ved strategisk at gøre brug af følelser for at opnå et specifikt mål. Undersøgelserne viser, at negative følelser oftere undertrykkes, mens positive følelser oftere formuleres, overdrives og forfalskes. Mens lederne gør brug af følelsesarbejde ud fra alle de overnævnte motiver, gør medarbejderne primært brug af følelsesarbejde for at opretholde følelseskulturelle spilleregler. Lederne er de, der primært benytter sig af følelsesarbejde, men samtidig viser undersøgelserne, at medarbejderne i langt højere grad end lederne er negativt påvirket af uoverstemmelse mellem oplevede og udtrykte følelser (Barman og Ekerholt, 2004). Flere forskere fremhæver, at lederskab blandt andet handler om følelshåndtering (Ashkanasy et al, 2003). Socialrådgivere er ikke ledere i forhold klienter, men den asymmetrisk relation i magt og status mellem over- og underordnet kan på nogle punkter overføres til socialrådgiver og klient, f.eks. i forhold til at udføre kontrol, træffe beslutninger og afgørelser med konsekvenser for modparten, skabe motivation og trivsel.

Afgrænsning af litteraturstudiet

⁶⁸ Følelsesarbejde uddybes i bilag 5

⁶⁹ Følelseskultur uddybes i bilag 5

Litteraturstudiet viser, at der er begrænset litteratur omkring følelser *mellem* socialrådgiver og klient i socialt arbejde. Den største del af litteraturen tager udgangspunkt i socialrådgiveres beskrivelser fra praksis og underviseres beskrivelser af, hvordan det bør være. Jeg har dog i litteraturstudiet haft fokus på forskning og undersøgelser. Der er generelt foretaget meget lidt forskning vedrørende følelser i socialt arbejde. Litteraturstudiet viser, at der er følelser til stede i socialt arbejde. Socialrådgivere oplever følelsesmæssige dilemmaer, krav og belastninger. Socialrådgivere oplever at blive påvirket af interaktionen med klienten. Undersøgelser viser, at socialrådgiveres følelser påvirker deres faglige vurderinger og tilgange til klienter. Det fremgår, at socialrådgivere ikke taler om deres følelser med deres kollegaer, og der er flere tegn på, at følelser i socialt arbejde ikke er legitimt og opfattes som ensbetydende med mindre faglighed. Forskning og undersøgelser, der tager udgangspunkt i et klientperspektiv, viser, at klienter oplever det vanskeligt at indgå i diskussioner med socialrådgivere, hvis ikke der er etableret en grundlæggende kontakt. De er angste for at starte en konflikt og gøre socialrådgivere vrede, og de tilpasser sig forhold, de reelt finder utilfredsstillende.

Følelser og neurologi⁷⁰

Emotionssociologer har tidligere været modvillige i forhold til at indtænke det biologiske perspektiv og en neurologisk forklaringsramme i deres forståelse af følelser⁷¹. Dette kan skyldes, at et biologisk perspektiv i sociologien kan fremstå reduktionistisk. Alligevel fremgår det, at majoriteten af emotionssociologiske teoretikere i dag anerkender et biologisk perspektiv på følelser, hvor neurologiske processer uafhængig af kultur og sociale strukturer har betydning for følelsers opståen. Op gennem 1990'erne er følelser blevet genstand for omfattende neurologisk forskning. Jeg vil her kort præsentere, hvordan neurologien har betydning i forhold til følelsers opståen. Afsnittet tager primært udgangspunkt i Turner og Stets (2005) og Turners (2009) fremstilling af en neurologisk forklaringsramme.

For at forstå følelser ud fra et neurologisk perspektiv kan man groft dele hjernen op i to regioner: den subcortical (subcortex) og den neocortical (neocortex) region. Subcortex er udviklet i starten af evolutionen og indebærer ingen evne til at reflektere. Neocortex er udviklet sent i evolutionen og har gjort individet i stand til at forstå og reflektere over for eksempelvis kultur og sociale strukturer⁷². Man kan sige, at subcortex er ubevidst for individet, hvorimod neocortex gør individet i stand til at blive bevidst om for eksempel følelser. Ud fra et neurologisk perspektiv dannes og udvikles følelser i et samspil mellem subcortex og neocortex. Følelser opstår i subcortex gennem det autonome nervesystem, neurotransmittere, neuroaktive peptider, hormonsystemer og det muskuloskeletale system⁷³, men det er først idet, at subcortex via nervebaner stimulerer neocortex, at individet bliver i stand til at 'føle' en følelse⁷⁴. Ikke alle opståede følelser i subcortex når frem til neocortex, hvorved de forbliver ubevidste for individet selv. Følelser i subcortex kan lagres i en ubevidst hukommelse, som senere kan aktivere kropsreaktioner på baggrund af (ubevidste) følelsesmæssige responser. Det betyder, at individet kan udtrykke følelsesmæssige signaler, som det ikke selv er bevidst omkring, men som kan omfattes af

⁷⁰ Jeg har fået lægefaglig konsulentbistand til forståelse af neurologiske perspektiver på følelser samt til godkendelse af dette afsnit

⁷¹ I denne gennemgang sidestilles 'biologi' og 'neurologi'

⁷² Kun pattedyr har den neocortical del af hjernen

⁷³ Ufrivilligt (automatisk) nervesystem, kemiske forbindelser og -stoffer, hormonsystemer og muskulatur/skelet system.

⁷⁴ Vedr. følelser før neocortex og kulturel refleksion, se Turner og Stets, 2005:7n

omgivelserne. Således kan for eksempel en socialrådgiver i en samtale med en klient udtrykke forargelse eller misbilligelse overfor klienten, hvor klienten oplever det uden, at socialrådgiveren selv er bevidst om såvel sine følelser som signaler.

Alle sensoriske (sanse) indtryk går direkte til thalamus, som er en del af hjernestrukturen i subcortex, som sender signaler til hhv. andre områder i subcortex og neocortex. Fordi thalamus er i subcortex, registreres sanseindtrykkene først i subcortex og derefter i neocortex. Det bevirker, at en socialrådgiver for eksempel kan opleve at kunne mærke sit hjerte banke, inden hun bliver opmærksom på sin frygt for en klients trusler, som hun først kan høre senere. Eller hvis en klient lugter, kan socialrådgiveren trække sig væk fra klienten, inden hun bliver opmærksom på, at klienten faktisk lugter. Der sker således en følelsesmæssig reaktion, inden individet bliver bevidst om en opstået følelse. Ud fra en neurologisk forståelse reagerer hjernen således på alle sensoriske indtryk, som aktiverer subcortex, der sender signaler til neocortex, hvor individet selv bliver bevidst om sin (følelsesmæssige) reaktion og handlen. Ud fra en neurologisk tilgang kan følelser derfor ikke forklares alene ud fra sprog, kultur og sociale strukturer. Derimod kan individet ændre sin reaktion og handlen i takt med, at det bliver bevidst om sine følelser. For eksempel kan socialrådgiveren gå tæt på den lugtende klient igen, eller det kan italesættes, at klienten lugter og har behov for et bad.

Neurologisk forskning viser, at enkelte specifikke følelser 'hører til' i forskellige dele af hjernen⁷⁵, og de genereres gennem et utal af nervebaner i og igennem subcortex og neocortex, for eksempel findes evnen til at tænke rationelt, planlægge og kontrollere sine følelser i frontallappen i neocortex. Beskadiges frontallappen – eller kommunikationen mellem subcortex og neocortex - kan individet have svært ved for eksempel at kontrollere sine følelser eller foretage rationelle beslutninger, hvilket blandt andet ses ved demente personer og personer med alkoholmisbrug. I stedet for vil individet ofte træffe irrationelle beslutninger. Således peger neurologisk forskning på, at rationalitet og social beslutningstagning ikke udelukkende beror på kognitive mekanismer men også på følelser. Dette peger ikke blot på, at følelser har indvirkning på individets sociale handlinger, men også at følelser yder et både positivt og nødvendigt bidrag til hjernens beslutningsproces (Jensen og Skov, 2007:9-13).

⁷⁵ Uddybning se Turner og Stets, 2005:6

Emotionssociologiske aspekter ved følelser

Der redegøres i bilaget for emotionssociologiske aspekter ved følelser, som er relevante for min analyse. Bilaget primært uddyber afsnit 2.2, nederst med eksempler.

Følelser kan være både bevidste og ubevidste (Bloch, 2004; Turner og Stets, 2001). Ved positionering indenfor det interaktionelle perspektiv har følelser både en biologisk statisk komponent og en foranderlig kulturel betinget komponent, hvor følelser udspringer af kontekster og involverer krop, affekt, kognition og fortolkning (Bloch, 2007:24). Barbalet peger på, at følelser på den måde bliver bindeled mellem aktør og struktur (Poder, 2004:38) – eller *”følelser medierer mellem os og den samfundsmæssige virkelighed”* (Bloch, 2004:24).

Følelser er foranderlige, og de kan vækkes, udvikles og forandres over tid. Følelser kan være længere- eller korterevarende afhængig af stabiliteten i konteksten og individets fortolkning og erindring. Hvis individets fortolkning af situationer forbliver den samme, kan dette fremkalde den samme følelse gennem længere tid (Poder, 2004). Følelser er således ikke kun her-og-nu og korterevarende oplevelser.

Vores forventninger har betydning for hvilke følelser, der vækkes. Følelser informerer os om, hvordan og hvad vi oplever i en situation i forhold til, hvad vi forventer at opleve (Poder, 2004:38). Et eksempel kan være, at en socialrådgiver skal fortælle et forældrepar, at forvaltningen vil anbringe deres børn, og forældrene bliver vrede og truer socialrådgiveren. Hvis socialrådgiveren er forberedt på, at forældrene bliver vrede og vil true hende, vil hun med sandsynlig føle sig mindre truet, end hvis hun forventer, at de modtager beskeden roligt. Eller en klient søger fleksydelse. Hvis klienten forventer at få dette bevilget, men hun får et afslag, vil hendes skuffelse og vrede sandsynligvis være stærkere, end hvis hun ikke havde forventet at få bevilget fleksydelse. Med udgangspunkt i dette, er forventningsafstemning i samarbejdet mellem socialrådgiver og klient vigtig.

Følelser indeholder informativ karakter om personen og hvad som er vigtig for personen. På den måde kan følelser være med til at 'afsløre' en persons værdier og ønsker. Følelser er udtryk for, hvordan vi orienterer os i forhold til omverdenen, og det som er vigtigt for os har indflydelse på de følelser, vi oplever. Eksempelvis kan der være forskel på

den oplevede følelse, som to forskellige sygemeldte personer med hhv. en stor arbejdsidentitet og ingen arbejdsidentitet vil få ved afslag på hhv. fleksjob eller førtidspension.

Følelser giver personer handledispositioner, dermed menes, at personer handler på følelser; den oplevede følelse medfører en respons. Følelser kan være med til at forklare, hvorfor vi handler som vi gør, hvilket blandt andet er orienteret mod en biologisk opfattelse (Bloch, 2007). Hvis jeg tager det tidligere eksempel med forældrene, der får at vide, at deres barn skal anbringes og bliver truende. Forældreparret kan være kede af det, magtesløse, bange, vrede, og det er de følelser, der medfører, at de bliver truende. Omvendt kan den socialrådgiver, der forventer forældrenes vrede og trusler, angiveligt tackle deres vrede bedre end den socialrådgiver, der ikke var forberedt på deres vrede. Det at socialrådgiveren forventer deres vrede har betydning for den følelser, hun får ved deres trusler, og den følelse (mindre overvældet, lammet, forvirret, bange) gør hende i stand til bedre at tackle deres vrede.

Følelser har dog en relativ autonomi og egne dynamikker, som på tavse og upåagtede måder kan gribe ind i vores liv og handlinger uden vores kontrol. Der skelnes mellem, at følelser kan udtrykkes som de føles, eller følelser kan udtrykkes efter at være blevet modereret af følelseskulturen⁷⁶. Eksempelvis kan forældrene blive vrede og kede af det, men undgå at handle på deres vrede og dermed ikke blive truende overfor socialrådgiveren, fordi kulturen foreskriver, at man ikke truer offentlige ansatte. Gibson peger på, at forældrenes reaktion afhænger af fire elementer: 1) styrken af de gældende udtryksnormer, 2) styrken af og typen af den følte følelse, 3) individuelle forskelle i kapacitet og motivation for at føle og udtrykke følelsen og 4) situationens struktur (Gibson, 1997:234 i Bloch, 2007:24). Der er dog grænser for, hvor meget vi kan tilpasse vores følelser, og derfor kan der opstå uoverensstemmelse mellem vores følelser og følelseskulturen. Det er således ikke alle følelser, der handles på, men personer tvinges til at tage de følelser, de er bevidste om, med i deres overvejelser (Poder, 2004).

Følelser determinerer dog ikke vores handlinger, men de indebærer dispositioner, som vi kan - bevidst eller ubevidst - vælge at følge eller gå imod. Derved kan en følelse give motivation til at handle på en måde frem for en anden. Eksempelvis kan en socialrådgiver måske have ondt af en klient, når hun stopper udbetaling af klientens

⁷⁶ Med følelseskultur menes følelsesnormer, udtryksnormer, følelseshåndtering, jf. bilag 5

sygedagpenge, fordi loven kræver det, men fordi socialrådgiveren har ondt af klienten, kan hun have undersøgt muligheder for, om hun kunne finde 'et hul' i lovgivningen og dermed forlænge sygedagpengeperioden og dermed undgå at stoppe udbetalingen.

Kultur og normer

Af litteraturstudiet fremgik, at socialrådgivere oplever følelsesmæssige belastede situationer, dilemmaer og krav. Arlie Hochschild⁷⁷ har udviklet en teori om, hvordan vores følelser formes af kulturelle forestillinger og værdier⁷⁸. Den grundlæggende idé i Hochschild teori er, at følelser defineres ud fra vores håndtering af følelser: *"To manage feelings is to actively try to change a pre-existing emotional state"* (Hochschild, 1983:229). *"The very act and managing emotion can be seen as part of what the emotion become"* (Hochschild, 1983:27). Hochschilds teori tager udgangspunkt i følelseshåndtering (emotion management), dvs. hvordan følelser aktivt håndteres af individet under påvirkning af kulturelle og normative guidelines *"emotion management efforts are influenced by the emotion culture consisting of existing notions about how to recognize a feeling, how to label, appraise, and express a feeling"* (Poder, 2004:45). Følelseshåndtering eller følelsesarbejde ('emotion work')⁷⁹ refererer til bearbejdelse af egne følelser i forhold til situationens krav. I følge Hochschild sætter følelsesnormer (feeling rules) rammerne for, hvilke følelser, der er passende i bestemte situationer, *"there are rules and norms according to which feelings may be judged appropriate to accompanying events"* (Hochschild, 1983:59), mens udtryksnormer (expression rules) angiver, hvordan og hvor meget følelser bør udtrykkes i bestemte situationer (Bloch, 2001:29) – se f.eks. Meyerson i litteraturstudiet. Disse normer er ikke konstante, men under kontinuerlig påvirkning af fortolkning og forhandling. Diskussionen om 'personlig eller professionel' kan være udtryk for, hvordan normer kan ændre sig⁸⁰. Ifølge Hochschild er følelser konstruerede i et forsøg på at føle og udtrykke følelser ud fra,

⁷⁷ Store dele af forskning omkring følelser i arbejdslivet generelt er inspireret af sociolog Arlie Hochschild, og mange teorier indenfor emotionssociologien tager udgangspunkt i Hochschilds arbejde (Poder, 2004).

⁷⁸ Sociolog Peter Sterns beskriver følelseskultur således: *"The attitudes or standards that a society, or a definable group within a society maintains toward basic emotions and their appropriate expressions; ways that institutions reflect and encourage these attitudes in human conduct"* (Stearns and Stearns, 1985:813)

⁷⁹ Hochschild skelner mellem følelsesarbejde (emotion work) og følelseslønarbejde (emotional labor). Følelsesarbejde refererer til privatlivet, mens følelseslønarbejde refererer til lønnet følelseshåndtering med henblik på at producere bestemte følelser i andre, fx en stewardesse skal udstråle venlighed, glæde og ubesværet, og hun skal få flypassagererne til at føle sig velkomne og trygge. Hochschild har udviklet sin teori ud fra undersøgelse af stewardessers følelseshåndtering.

⁸⁰ Semiprofessionerne har siden 1990'erne været objekt for diskussionen mellem 'person og profession' eller 'personlig og professionel'. Kernen i diskussionen er, på den ene side stilles der krav til socialarbejdernes personlige kompetencer (hvilket i dag f.eks. er skrevet ind i socialrådgiverforeningens kompetenceprofil), og på den anden side stilles der krav til objektivitet, distance og faglig viden. Se f.eks. Lihme (red), 1998 og Weicher og Laursen (red), 2003.

hvad der anses for at være passende i forskellige situationer. Af litteraturstudiet fremgik, at følelsesnormer blandt andet har betydning for, hvordan socialrådgivere på et hospital kan tale om og inddrage følelser i deres arbejde. Endvidere at socialrådgivere undlader at tale om deres følelser i forhold til deres klienter med deres kollegaer, fordi det fremstår ufagligt og uprofessionelt at involvere følelser i arbejde. Hochschild peger på potentielle modsætninger mellem institutionelle følelsesnormer og egne følelsesnormer og på, hvordan vi kan opleve forskelle og ambivalens mellem disse (Bloch, 2001:30). Selvom Hochschild peger på potentielle modsætninger mellem institutionelle følelsesnormer og egne følelsesnormer, peger teorien i retning af, at f.eks. socialrådgivere bliver 'koloniseret' eller overtaget af eksisterende følelsesnormer på arbejdspladsen, som de forføres eller tvinges til at underlægge sig på bekostning af deres 'private selv'⁸¹ (for en perspektivering af dette se blandt andet Bolton (2005)). Med udgangspunkt i litteraturstudiet vil jeg argumentere for, at socialrådgivere ikke nødvendigvis 'koloniseres' af følelsesnormen, men at følelsesnormer ligesom alle andre regler kan følges eller ignoreres i varierende grader (se blandt andet Poder (2004)). Af litteraturstudiet fremgik indikatorer på, at følelseskulturen i socialt arbejde er, at følelser ikke må have betydning i socialt arbejde, (se Høstgaard Andersen (2002), Krogh Hansen (2008), Limborg og Hvenegaard (2008)) men samtidig at socialrådgivere er påvirket af deres følelser (se Høstgaard Andersen (2002), Ejrnæs (2004), Munk Nielsen (2008)⁸² og Bruun-Toft (2009)). Hochschilds teori kan være relevant i forhold til at undersøge, hvorledes socialrådgivere f.eks. håndterer følelser og følelsesmæssige krav og dilemmaer, som de oplever i arbejdet, eller hvordan klienter følelsesmæssigt håndterer at være i kontakt med det offentlige sociale system.

Jeg tager ikke udgangspunkt i Hochschilds teori om, hvordan følelser formes af kulturelle forestillinger og værdier, da teorien tager udgangspunkt i den enkeltes følelsesarbejde og i mindre grad på følelser i problemformuleringens relationelle fokus. Men jeg anerkender, at begreber som følelsesnormer, udtryksnormer og følelseshåndtering påvirker vores følelser og dermed har betydning for interaktionen mellem socialrådgiver og klient.

⁸¹ Dette gælder ikke kun for socialrådgivere men i lige så høj grad for klienter – hvilke følelser er passende, og hvordan bør de udtrykkes.

⁸² Munk Nielsen tager udgangspunkt i pædagoger: pædagoger på institutioner for anbragte børn benytter sig af både institutionelle (professionelle) og egne (personlige) følelsesnormer.

Struktur og status

Mødet mellem socialrådgiver og klient foregår i en kontekst med strukturelle forhold, der skaber grundlag for magt- og statusrelationer (se blandt andre Järvinen et.al (2002) og Appel Nissen et.al. (2007)). Emotionssociologiske teorier beskæftiger sig i forskellige grader og nogle mere end andre med sammenhænge mellem magt- og statusrelationer på den ene side og følelser på den anden side (se Turner og Stets (2005)). Det handler om, hvordan strukturen sætter rammer for hvilke følelser, der opleves, og forskellige grader af følelser, der opleves. Der er således fokus på et link mellem position, og hvordan følelser opleves og udtrykkes (Poder, 2004:57). Et link der ligeledes fremgår af litteraturstudiet.

Flere emotionssociologiske teorier beskæftiger sig specifikt med et strukturelt fokus, f.eks. Kemper, Lovaglia & Houser og Ridgeway i Turner og Stets (2005). Sammenfattende finder de, at status og magt har betydning for hvilke følelser, vi oplever og udtrykker. Der peges på, at personer med høj status i højere grad vil opleve positive følelser som tilfredshed og glæde end personer med lavere status, fordi den højere statusrang i sig selv giver dem indflydelse, medbestemmelse og muligheder. Der peges på at tilegnelse af magt og status medfører positive følelser, mens tab af magt og status medfører negative følelser. Endvidere at fordi personer med høj status anses for at være de mest kompetente, kan de bedre udtrykke deres følelser end personer med lav status (for en uddybende introduktion til teorierne henvises til Turner og Stets (2005)). Af litteraturstudiet fremgik, at klienter er angst for at starte en konflikt med deres socialrådgivere, gøre socialrådgivere vrede, og klienter tilpasser sig forhold, som de finder utilfredsstillende for ikke at genere socialrådgivere. Ifølge det interaktionelle perspektiv er følelser og følelseshåndtering dog ikke determineret af magt og statusrelationer: *“Structural conditions shape felt and expressed emotion but so do the personality and biography of the individual and the history of the context and the character of the actual situation matter”* (Poder, 2004:59). Det er altså ikke kun personer med høj status, der kan udtrykke vrede, men det er *mindre risikabelt* for personer med høj status at give udtryk for vrede end for personer med lav status. Hvis en person med lav status skal udtrykke sin utilfredshed overfor en person med en høj status, skal han for det første bryde kulturelle adfærdsnormer, og for det andet er der stor risiko for, at det kan skade relationen, hvis følelsesudtrykkene ikke stemmer overens med de

forventninger, der er til personens status: *"When the status order is confirmed by agreements, positive emotions flow and social solidarity increases. When the order is challenged, negative emotions are aroused: Higher- status persons become angry, lower-status individuals sanction the one who has violated expectations, and the challenger to the status order withdraws or become depressed. Given the options that individuals face, it is far wiser to agree with higher-status individuals and accept their decisions than disagree and incur the costs of negative sanctions and negative emotional arousal"* (Turner og Stets, 2005:234-235). Blandt andet derfor vil en person med lav status ofte ikke udtrykke sine følelser overfor en person med en højere status. Man kan dog argumentere for, at selvom personer med høj status bedre og mere frit kan udtrykke sine følelser, sætter kulturelle normer, faglig bevidsthed og etiske overvejelser grænser for, hvor frit f.eks. en socialrådgiver kan udtrykke sine følelser overfor en klient.

Langt de fleste emotionssociologiske teoretikere anerkender strukturers betydning i forhold til følelser, herunder også Scheff og Clark. Jeg ønsker ikke at sætte et særskilt fokus på sammenhængen mellem magt, status og følelser, men jeg anerkender, at magt og status har indflydelse på følelser i relationen mellem socialrådgiver og klient, og er en del af den sociale kontekst, hvoraf følelser udspringer.

'Me first' og 'you first' strategier (Clarks teori om social plads)

'Me first' strategien fem strategier	'You first' strategien fem strategier
<i>(Clark, 2004:411-412)</i>	<i>(Clark, 2004:413)</i>
1. rette negative følelser som vrede eller afsky mod den anden i et forsøg på at få den anden til at føle sig underlegen	1. undgå at fremkalde negative følelser som vrede eller afsky hos den anden i et forsøg på at den anden skal føle sig værdifuld
2. give emotionelle gaver som sympati eller tålmodighed på en måde, der understreger egen overlegenhed og den andens problem eller underlegenhed	2. give emotionelle gaver som sympati eller tålmodighed på en måde, der underspiller egen overlegenhed og den andens problem eller underlegenhed
3. Smigre den overlegne, så man "bliver lukket ind" og kommer i en position, hvor man kan hæve sig selv	3. rette opmærksomhed og positive følelser som beundring og taknemlighed mod den underlegne for at hæve hendes plads og mindske forskellen mellem pladserne
4. Få den anden til at føle skyld over ikke at have levet op til aftaler eller forpligtelser	4. undgå opførsel der får den anden til at føle skyld over ikke at have levet op til forpligtelser
5. skabe en situation, hvor man selv er følelsesmæssig rolig, mens den anden er følelsesmæssig urolig/ "oppe at køre"	5. undgå opførsel der får den anden til at blive følelsesmæssigt urolig eller vred

Spørgeskema til socialrådgivere i forbindelse med interview

S P Ø R G E S K E M A

Du skal prioritere mellem svarmulighederne a og b og sætte ring om den svarmulighed, som du synes er mest vigtig. Du vil måske opleve, at du synes, at begge svarmuligheder er vigtige, og at du vil vægte forskelligt afhængig af, hvilken klient du samarbejder med. Du skal vælge den, du gør mest af.

1. Jeg skaber tillid ved...

- a) at sikre, at klienten forstår, hvilke opgaver jeg har pligt til at løfte for ham eller hende*
- b) at stille personlige spørgsmål til klienten, også spørgsmål som ikke er direkte relevante for klientens situation*

2. Jeg konfronterer ved...

Du skal forholde dig til, hvordan du tackler situationer, hvor du har kontakt til en klient, som efter din vurdering har urealistiske forventninger til sin situation. Du skal svare ud fra, at det er en borger, som har tillid til dig.

- a) at jeg fortæller klienten, at det ikke kan lade sig gøre, og derefter spørger jeg indtil, hvordan klienten har det med det*
- b) at jeg fortæller klienten, at det ikke kan lade sig gøre, og derefter forklarer jeg klienten, hvad der er realistisk, og hvad der ikke er realistisk*

3. Jeg fokuserer på...

a) at forklare formålet med forløbet for klienten.

b) klienten som person

4. Det er afgørende...

a) at jeg skaber en relation til klienten, så han eller hun bliver tryk ved situationen

b) at jeg dokumenterer min kommunikation med klienten på et højt kvalitets- og informationsniveau

5. Jeg prioriterer at bruge tid på...

a) at forklare klienten om sine rettigheder og pligter

b) at 'small-talk', da det er med til at forbedre samarbejdet med klienten

6. Det er vigtigt...

a) at klienten oplever mig som professionel

b) at klienten ikke kun ser mig som en myndighedsperson, der prioriterer regler og retningslinjer

7. Jeg skaber fremdrift i et sagsforløb ved...

a) at jeg skaber en god relation til klienten

b) at prioritere det formelle frem for det personlige i min kontakt med klienten

8. Jeg sikrer mig, at klienten 'er med' eller ikke mister overblikket ved...

- a) at jeg gør meget ud af, at klienten oplever, at jeg forstår tingene ud fra hans eller hendes perspektiv
- b) at jeg er omhyggelig med flere gange i forløbet at forklare klienten, hvor langt vi er, og hvad der nu skal ske

Kommentar til spørgeskema⁸³

Spørgsmål	Svarmulighed: Den rammesættende stil	Svarmulighed: Den tilknyttende stil
1.	A	B
2.	B	A
3.	A	B
4.	B	A
5.	A	B
6.	A	B
7.	B	A
8.	B	A

Den rammesættende stil og den tilknyttede stil er to stile ud af i alt 8 stile. Jeg har valgt de to stile ud, fordi netop de to tydeligst afdækker socialrådgiverens fokus på relation til klienten. De er indikatorer på, om socialrådgiveren arbejder ud fra en rammesættende eller en tilknyttende stil.

Den rammesættende stil:

Hensigten med den rammesættende stil er at skabe tydelighed omkring, hvad formålet med samarbejdet og forløbet er. Stilen er kendetegnet ved, at socialrådgiveren oplyser klienten om rammer, rettigheder og pligter.

⁸³ Jeg har fået konsulent bistand til udarbejdelse af spørgeskema. Spørgeskemaet er inspireret af Daniel Golemans socialpsykologiske begreb om emotionel intelligens. Jeg finder det dog relevant at tage udgangspunkt i begrebet her, fordi spørgeskemaet tager udgangspunkt i den enkelte socialrådgiver og dennes personlige karakteristika.

Stilens fokus på regler og rammer kan skabe risiko for, at klienten ikke oplever sig hørt af socialrådgiveren

- Tilsigtet effekt: Klare retningslinjer. Tydelig i kommunikationen. Klar rollefordeling. Fokus på formål. Kontrol. Professionel
- Risiko: Lytter ikke til følelser. Distancerende. Autoritær. Kan opfattes rigid

Den tilknyttende stil:

Hensigten med den tilknyttende stil er at lære klienten at kende - ikke kun klientens sociale situation, men at lære klienten at kende som menneske. Klienten skal føle sig i centrum. Hensigten med stilen er også at skabe en relation, hvor klienten åbner sig over for socialrådgiveren og er tryk i forhold til at byde ind, være ærlig og turde åbne op om personlige forhold.

Stilens fokus på det personlige kan skabe risiko for, at klienten bliver for 'afhængig' af relationen til socialrådgiveren.

- Tilsigtet effekt: Interesse. Anerkendelse. Lyttende. Empati. Personlig relation. Åbenhed
- Risiko: For lidt indsats og resultat. For 'blød'. Hæmmet af relationer. Uklare roller

Jeg har inden brug af skemaet testet spørgeskemaet på 5 socialrådgivere. Jeg har justeret skemaet på baggrund af deres kommentarer. Jeg kender disse 5 socialrådgivere og har et godt indtryk af deres stil og karakteristika som socialrådgivere. Jeg har derved et overordnet indtryk af, hvilke karakteristika, der svarer x antal gange på hhv. den rammesættende og den tilknyttende stil.

Svar på spørgeskema

Soc.rdg Spørgsmål	Samtale A	Samtale B	Samtale C
1	Rammesættende stil	Rammesættende stil	Rammesættende stil
2	Rammesættende stil	Rammesættende stil	Rammesættende stil
3	Tilknyttende stil	Rammesættende stil	Rammesættende stil
4	Tilknyttende stil	Tilknyttende stil	Rammesættende stil
5	Rammesættende stil	Rammesættende stil	Rammesættende stil
6	Rammesættende stil	Rammesættende stil	Tilknyttende stil
7	Rammesættende stil	Tilknyttende stil	Tilknyttende stil
8	Tilknyttende stil	Tilknyttende stil	Tilknyttende stil
	I alt: 5 Rammesættende stil 3 Tilknyttende stil	I alt: 5 Rammesættende stil 3 Tilknyttende stil	I alt: 5 Rammesættende stil 3 Tilknyttende stil

Interviewguide til socialrådgivere

Interviewguide – socialrådgiver		
Emne	Analyssetema	Spørgsmål
Intro		<i>Jeg har fokus på følelser i samtalen mellem socialrådgiver og borger. Jeg ønsker at undersøge dette, fordi der i dag ikke er fokus på følelser i denne relation. Jeg ser ikke efter, hvad der er godt eller dårligt (socialt arbejde). Der er heller ikke noget, der er rigtigt eller forkert.</i> <i>Interviewet tager udgangspunkt i den samtale, der er videofilmet. Hvis du får tanker til en anden samtale, du har haft, må du meget gerne supplere med det – det vil være rigtig godt, hvis du fortæller, når du refererer til en anden samtale end den, der er videofilmet.</i> <i>Jeg vil bede dig om at tænke på dig selv – og dine følelser. Og ikke på klientens</i> <i>Det ligger meget faglighed i det at gennemføre en samtale med en klient. Det vil være godt, hvis du kan forsøge at svare meget umiddelbart på spørgsmålene – og måske lægge din faglighed lidt til side. Det visuelle – jeg vil gerne have indblik i, hvad det foregår inde i dig under samtalen, tanker, følelser</i> <i>Generelt meget anerkendende (nikker, bekræfter, imødekommende) og du kan dit faglige håndværk. Men hvis vi nu prøver at krakelere det billede lidt... Jeg vil gerne have fokus på Bente</i>
Indledende spørgsmål	Sætte en ramme	Hvor gammel er du? Hvor længe har du arbejdet som socialrådgiver? Hvor længe har du haft kontakt med den specifikke klient? Hvad har din kontakt med den specifikke klient bestået af?

Scheff	videoklip	Se oversigt Hvilke følelser mærker/har du her? Hvad er det der fremkalder den følelse? Hvad har du af tanker her? Hvad tænker du om/føler du omkring klienten her (jeg kan godt kommentere på, hvad jeg ser) Når du tænker tilbage på samtalen - nu har jeg vist klip fra den - er der <u>andre tider i samtalen, hvor du selv var opmærksom på en følelse</u>, du fik eller havde? Fortæl om situationen...
Clark	Place markers Sending a place message the place message evokes feelings in others	Oplevede du at få positive følelser, der var rettet mod dig selv? (f.eks. stolthed) Oplevede du at få negative følelser, der var rettet mod dig selv? (f.eks. flov) Oplevede du at få positive følelser, der var rettet mod SR? (f.eks. sympati) Oplevede du at få negative følelser, der var rettet mod SR? (vrede, irritation) Hvordan kom de til udtryk i samtalen/overfor klienten? Hvordan reagerede klienten?

Scheff	tæthed/distance	Oplever du, at du og klienten er <u>medspillere eller modspillere</u> ? Er i <u>fælles om at løse en opgave</u> - eller hvad I hver jeres opgave at løse?
	Relation	På en skala fra 1-10 <u>hvordan vil du betegne din relation eller dit forhold til klienten</u> ? 1 er, at I har en meget dårlig relation, og 10 er, at I har en rigtig god relation? Forandrede relationen sig under samtalen? Har du en tydelig fornemmelse af klienten? Ved du hvor du har klienten – i jeres relation?
Emotionssociologi	Forventninger påvirker følelser	På en skal fra 1 til 10 i <u>hvor høj grad blev dine forventninger til samtalen indfriet</u> ? 1 er, at dine forventninger slet ikke blev indfriet, og 10 er, at dine forventninger i høj grad blev indfriet Var du nervøs eller spændt inden samtalen? Hvis ja, over hvad?
Emotionssociologi	Følelser giver handledipositioner.	På en skala fra 1-10 i <u>hvor høj grad vidste du, hvad du skulle gøre eller arbejde med efter samtalen</u> ? 1 er, at du gik fra samtalen uden af vide, hvad du skulle gøre eller arbejde med, og 10 er, at du havde fuldstændig styr på, hvad du skulle gøre eller arbejde videre med efter samtalen.
Emotionssociologi	Følelser er en motiverende kraft	

Back spørgsmål	up	Har du et eksempel på en situation, hvor du følte glæde/usikker – nervøs - ubehagelig til mode? Vil du fortælle om situationen? Hvad var det, der gav dig glæde/usikker – nervøs - ubehagelig til mode? Hvad skete der i selve situationen? Hvad skete der efter situationen? Hvordan tror du, at SR opfattede dig? Hvordan reagerede SR?
Afrunding		Har du noget, du gerne vil sige, som jeg ikke har spurgt ind til? Har samtalen fået dig til at tænke over følelser i samtalen med en klient på en ny måde?

Interviewguide til klienter

Interviewguide – klient		
Emne	Analysetema	Spørgsmål
Intro		<i>Jeg har fokus på følelser i samtalen mellem socialrådgiver og borger. Jeg ønsker at undersøge dette, fordi der i dag ikke er fokus på følelser i denne relation. Jeg ser ikke efter, hvad der er godt eller dårligt (socialt arbejde). Der er heller ikke noget, der er rigtigt eller forkert.</i> <i>Interviewet tager udgangspunkt i den samtale, der er videofilmet. Hvis du får tanker til en anden samtale, du har haft, må du meget gerne supplere med det – det vil være rigtig godt, hvis du fortæller, når du refererer til en anden samtale end den, der er videofilmet.</i> <i>Jeg vel bede dig om at tænke på dig selv – og dine følelser. Og ikke på socialrådgiverens (SR).</i>
Indledende spørgsmål	Sætte en ramme	Hvor gammel er du? Hvad er din profession? Hvor længe har du haft kontakt med forvaltningen? Hvor mange socialrådgivere har du haft kontakt med? Hvor længe har du haft kontakt med den specifikke rådgiver?

Scheff	videoklip	Se oversigt Hvilke følelser mærker/har du her? Hvad er det der fremkalder den følelse? Hvad har du af tanker her? Hvad tænker du om/føler du omkring klienten her (jeg kan godt kommentere på, hvad jeg ser) Når du tænker tilbage på samtalen - nu har <u>jeg vist klip</u> fra den - er der <u>andre tider i samtalen</u>, hvor du selv var opmærksom på en følelse, du fik eller havde? Fortæl om situationen...
Clark	Place markers Sending a place message the place message evokes feelings in others	Oplevede du at få positive følelser, der var rettet mod dig selv? (f.eks. stolthed) Oplevede du at få negative følelser, der var rettet mod dig selv? (f.eks. flov) Oplevede du at få positive følelser, der var rettet mod SR? (f.eks. sympati) Oplevede du at få negative følelser, der var rettet mod SR? (vrede, irritation) Hvordan kom de til udtryk i samtalen/overfor SR? Hvordan reagerede SR?

Scheff	tæthed/distance	Oplever du, at du og SR er <u>medspillere eller modspillere</u> ? Er i <u>fælles om at løse en opgave</u> - eller hvad I hver jeres opgave at løse?
	Relation	På en skala fra 1-10 <u>hvordan vil du betegne din relation eller dit forhold til SR?</u> 1 er, at I har en meget dårlig relation, og 10 er, at I har en rigtig god relation? Forandrede relationen sig under samtalen? Har du en tydelig fornemmelse af SR? Ved du hvor du har klienten – i jeres relation?
Emotionssociologi	Forventninger påvirker følelser	På en skal fra 1 til 10 <u>i hvor høj grad blev dine forventninger til samtalen indfriet?</u> 1 er, at dine forventninger slet ikke blev indfriet, og 10 er, at dine forventninger i høj grad blev indfriet Var du nervøs eller spændt inden samtalen? Hvis ja, over hvad?
Emotionssociologi	Følelser giver handledipositioner.	På en skala fra 1-10 <u>i hvor høj grad vidste du, hvad du skulle gøre eller arbejde med efter samtalen?</u> 1 er, at du gik fra samtalen uden af vide, hvad du skulle gøre eller arbejde med, og 10 er, at du havde fuldstændig styr på, hvad du skulle gøre eller arbejde videre med efter samtalen.
Emotionssociologi	Følelser er en motiverende kraft	

Back spørgsmål	up	Har du et eksempel på en situation, hvor du følte glæde/usikker – nervøs - ubehagelig til mode? Vil du fortælle om situationen? Hvad var det, der gav dig glæde/usikker – nervøs - ubehagelig til mode? Hvad skete der i selve situationen? Hvad skete der efter situationen? Hvordan tror du, at SR opfattede dig? Hvordan reagerede SR?
Afrunding		Har du noget, du gerne vil sige, som jeg ikke har spurgt ind til?

Videoklip fra samtale A – interview med socialrådgiver (S1)

Tid	Emne i videoklippet	Koder: stolthed, skam, vrede
13.20-16.30	S1: læser op vedr. episode, hvor klient blev voldsom vred S1: har du søgt hjælp	Lægger tryk på ord, læber, fingre, rynker pande, læber
36.50-38.40	K1: fortæller om, om hvordan han har det S1: tænker du over, om det kan være slut S1: du må søge råd, hvis du ikke får det bedre, så det ikke går ud over din kone, det er ikke værdigt for din kone K1: hun skal være bredskuldret	Hænder for mund, synker, tryk på ord, hævede øjenbryn, opspilede øjne, sammenknebne øjne, læber
33.30-33.50	S1: hvis den går igennem, så går du over til en anden afdeling K1: det har da ellers været smadder hyggeligt S1: ja, det synes jeg bestemt også	
21.00-23.05	S1: læser højt S1 + K1: 'løs' snak om K1's job	Påtaget grin, læber, blik

Videoklip fra samtale B – interview med socialrådgiver (S2)

Tid	Emne i videoklippet	Koder: stolthed, skam, vrede
0.36-0.45	K2a: det er altså lidt betryggende [kompliment]	Fniser
15.40-17.20	S2: du kan invitere vennen med hjem at spise (2 gange) K2a: det er slet ikke interessant	Ændrer stemme, synker
18.00-19.07	K2a: far bliver banket til vægs K2b: han er vant til at han får sin vilje med sin mor, hvis bare han bliver ved længe nok K2a: få at vide, hvor dum man er, hvor ussel man er (..) nogle gange er jeg banket helt op ad væggen	<i>Forældrene peger på den hinanden</i> <i>K2a appellerer</i>
26.14-27.28	K2b: er der nogen alternativer til efterskole? S2: det er ikke okay, at han ligger derhjemme K2a: vi ved godt, at det ikke er okay – hvad vil du have, at vi skal gøre?	<i>S2: nej, jeg kan godt se det – og I har jo sikkert også...</i>

27.40-29.27	S2: hvis han er sådan en ulykkelig dreng, der har det rigtig rigtig svært/ K2b: det er han heller ikke K2a: hvis vi skulle skrive en bog om, hvad man ikke skal gøre med børn, så var vi topscorere	<i>K2b normaliserer</i>
29.55-31.29	K2b: det skal nok gå S2: den efterskole ”er måske en af de steder, hvor der er nogle...” K2b: jeg tror på, der er så meget fornuft i ham (...) det er ikke unormalt	<i>Svært at sige, at der er dårligt selskab på netop den efterskole?</i> <i>K2b normaliserer</i>
37.25-39.27	K2a: du kan tro, at jeg holdte fast i tøjlerne K2b: jeg vil jo også gerne have, selvom det bare er to minutter, at man bruger det K2a: det lyder bare nemt K2b S2: i er i bekymringen nu, K2a du er mest	<i>K2a appellerer</i> <i>K2b normaliserer</i>
44.30-45.45	K2b: man kan få tilbudt ene-undervisning S2: det er meget sjældent, det er ikke noget i skal regne med (..) hjælper man	<i>Siger K2b imod</i> <i>Forsøger at afbryde, klør sig i</i>

	Lasse med det?	håret, ryster på hovedet
<i>Ekstra</i> 13.00-13.40	K2a: man kan næsten ikke forestille sig, at vi skal gå ind til efter sommerferien (..) for os er det næsten helt urealistisk	<i>K2a appellerer</i>
<i>Ekstra</i> 34.15-36.00	S2: I tænker ikke, at han er afhængig... K2b: Jeg er overbevist om, at det ikke er sådan – jeg tror på, at han selv kan vælge fra – han har ingen lig i lasten	Hænder til ansigtet <i>K2b normaliserer</i>

Får du parti med én af forældrene? Er der en af dem, der appellerer mere til dig end den anden?

Hvordan mærker du det? Hvordan kommer det til udtryk?

Videoklip fra samtale C – interview med socialrådgiver (S3)

Tid	Emne i videoklippet	Koder: stolthed, skam, vrede
07.00-08.30	S3: Mads har oplevet to brud – hans reaktion er meget normal S3: de ting han har oplevet taget i betragtning – det er noget jeg kan drøfte med vores psykolog	Læber <i>Normaliserer, rådgiver, tilbyder hjælp</i>
30.17-30.50	S3: jeg kender jo lovgivningen indenfor statsforvaltningen (snak om valg af skole og bopælsforældre)	<i>Rådgiver</i> Kigger ud af vinduet, når hun starter med rådgivning
38.00-38.30	S3: fortalte de i Mødrehjælpen, at du kan få henvisning fra egen læge?	
38.30-39.20	S3: hvis forældre har det så skidt, at man kan være bange for at det går ud over børnene, så har vi interne psykologer K3: det går ikke udover Mads - det ville være underligt hvis man bare kunne gå igennem det her uden S3: præcis, det er en naturlig reaktion	<i>Rådgiver, tilbyder hjælp, normaliserer,</i>
35.00-35.55	K3: fortæller om at det har været hårdt... S3: men du har ikke haft det sådan, at du ikke kunne overskue Mads? – det har heller ikke	Læber

	virket sådan	
31.45-32.37	S3: vi mødes igen... du ringer bare...	<i>Rådgiver, tilbyder hjælp</i>
36.55-37.27	S3: vigtigt at du melder tilbage til mig, hvordan du har det	
33.00-33.56	S3: og hvad med dig som mor, har det været en stor omvæltning for dig K3: det er første gang, der er en, der sidder og spørger [S3: så direkte] hvordan jeg har det S3: der har ikke været samme fokus på dig	<i>Skam (en anden fremhæves)?</i> <i>Stolthed (kompliment)?</i>

Videoklip fra samtale A – interview med klient (K1)

Tid	Emne i videoklippet	Koder: stolthed, skam, vrede
13.20-14.24	S1: læser op om episode i bil med børn K1: min kone hun kan mærke det på mig – ”ikke en dag til – vil du ikke nok beherske dig”	Blik flakker Griner
14.24-14.48	S1: har du tænkt på at søge hjælp	Lang pause, kigger ned
18.50-22.00	S1: læser højt af noget K ikke har hørt før – vurdering fra virksomhedskonsulent K1: mit arbejde er min [eksistens] - mit levebrød	stille kigger væk fra papir Griner
23.10-24.40	S1: Arbejde er din identitet K1: fortæller hvad han tror, der vil være godt for ham	
33.30-33.50	S1: hvis det bevilges overgår din sag til en anden afdeling K1: det har da ellers været smadder hyggeligt	Griner
36.30-38.20	K1: Fortæller om, at det er svært, ellers er jeg ved godt mod	Taler Griner stille

	S1: tænker du på at det kan være slut K1: det havde måske været nemmere, fordi jeg kan være ubehagelig overfor min kone S1: Du må søge hjælp, så det ikke går ud over din kone K1: Hun skal være lidt bredskuldret	griner Griner
38.24-39.10	K1: børnene har lært at de kan sige noget til mig uden at jeg bliver sur SR1: hos os er du jo en smilende mand K1: Du kan tro, der er en knude	griner
2.50-3.23	Klipet bruges til at lægge op til snak om virksomhedskonsulent	(dårlig relation)

Videoklip fra samtale B – interview med klient (K2a og K2b)

Tid	Emne i videoklippet	Koder: stolthed, skam, vrede
0.45-3.30	S2: jeg har behov for at blive summeret op K2b: passer stort set ikke skolen, eksperimenterer med forskelligt K2a: han har fået rigtig forkerte venner – han går dybt i stykker	K2b: Korslagte arme, hånd for mund, ser væk, læber K2a: synker, rørt
13.00-13.30	S2: så tænker jeg, i skal gå i gang med det samme K2a: man kan næsten ikke forestille sig, at vi skal gå til efter sommerferien – han er jo også ved at gå i stykker	K2a: taler lavt, opspændte ”opgivende” øjne K2b: hånd for mund
15.40-17.30	S2: kan du sige til vennen, at han kan komme hjem til os og spise K2a: det er slet ikke interessant S2: gentager sit spørgsmål	K2b: hånd for mund, urolige hænder, taler lavt
21.15-22.00	S2: symptomer på, at han ikke har det godt K2a: det <u>har</u> han heller ikke	K2a: tryk på ord K2b: hånd for mund, urolige hænder

26.14-27.00	K2b: Er der nogle alternativer til efterskole, som du kan anbefale S2: det er jo ikke okay, at ligger derhjemme, man er jo skolepligtigt K2a: <u>vi</u> har aldrig været i tvivl om, at det her ikke er okay, men man bliver magtesløs – jeg ved ikke hvor meget indlæring man får, hvis man lukker fuldstændig [af] S2: i har jo sikkert også gjort det	K2b: korslagte arme, hånd for mund K2a: tryk på ord, anden betydning i det sagte – senere stille
31.40-33.16	S2: snak med Lasse om regler på efterskolen K2b: efterskolen vil sørge for at informere S2: hjælpe Lasse med at stille spørgsmål, når i besøger efterskolen (..) men er også professionelle	Afbryder hinanden K2b: hånd for munden
44.25-46.40	K2b: man kan jo få eneundervisning S2: det skal i ikke regne med K2b: nej, men muligheden er der S2: er det til hjælp for Lasse, K2b: jeg gider heller ikke bruge tid på det nu S2: snak med ham om efterskolen	K2b: korslagte arme, bliver helt stille, bevægelser med munden
<i>Ekstra</i> 38.10-39.20	K2b: jeg vil gerne fokusere på de 2 minutter, der går godt K2a: men det lyder meget nemt, fordi hvis man først ligger ned... S2: I er bekymrede, du [K2a] er i hvert mest	K2b: hånd for munden

	nu på længere sigt	
<i>Ekstra</i> 5.15-7.00	S2: bekymring for hash K2b: fortæller om vanskelighederne	K2b: negligerer, kigger væk, hånd for munden

Videoklip fra samtale C – interview med klient (K3)

Tid	Emne i videoklippet	Koder: stolthed, skam, vrede
31.50-32.23	S3: Du skal bare ringe K3: jeg skal nok blive bedre til det der S3: du kan også bare maile	Hænder til ansigtet Griner
33.00-33.30	S3: og hvad med <u>dig</u> – har det været en stor omvæltning for <u>dig</u> K3: meget...	<i>Trist – hårdt</i>
33.30-34.10	S3: der har ikke været samme fokus på dig K3: nej, det skal der heller ikke være	Tryk på ord
34.10-34.41	K3: politiet prikker til mig ifm. anmeldelsen, det synes jeg er svært, jeg ved ikke hvad jeg skal S3: du kan jo også kontakte advokat	Hænder til munden Tunge
35.34-35.54	S3: Men du har aldrig haft det sådan, at du ikke kunne overskue at have Mads S3: det har heller aldrig virket sådan	
37.23-37.40	S3: hvordan du har det, har stor betydning for Mads' trivsel	Hånd til hår
38.37-39.05	S3: hvis vi er bange for, at det går ud over børnene, har vi psykologer her	Verbalt – tryk Øjne kører rundt

	K3: jeg føler ikke, det går udover Mads	
39.39-40.23	K3: min krop er fuldstændig fucked	Læber
4.45-5.30	K3: fortæller om Mads' voldsomme reaktioner op til og videoafhøring	Ansigtstræk, øjne, hånd til hår
20.45-21.43	S3: hvordan har Mads haft det med at være i sommerhuset K3: jeg har ikke følt noget, vi har lavet ting, været sociale og trænet sprog	Ansigtstræk Hånd til øje

Jeg kan ikke se mange følelser i samtalen.

Er det også din oplevelse af samtalen mellem dig og din socialrådgiver?

Oversigt over udvalgte videoklip

Nedenstående oversigt viser de videoklip, der er udvalgt i hhv. samtale A, B og C og vist informanterne i interviewene. S1, S2 og S3 henviser til socialrådgiverne. K1, K2a/b og K3 henviser til klienterne. De markerede tidsintervaller tydeliggør de klip fra de enkelte samtaler, som er set med både socialrådgiver og klient i interviewene.

kl ip	Samtale A		Samtale B		Samtale C	
	S1	K1	S2	K2a/b	S3	K3
1	13.20-16.30	13.20-14.24	15.40-17.20	00.45-03.30	07.00-08.30	31.50-32.23
2	36.50-38.40	14.24-14.48	18.00-19.07	13.00-13.30	30.17-30.50 38.00-38.30	33.00-33.30
3	33.30-33.50	18.50-22.00	26.14-27.28	15.40-17.30	38.30-39.20	33.30-34.10
4	21.00-23.05	23.10-24.40	27.40-29.27	21.15-22.00	35.00-35.55	34.10-34.41
5		33.30-33.50	29.55-31.29	26.14-27.00	31.45-32.37 36.55-37.27	35.34-35.54
6		36.30-38.20	37.25-39.27	31.40-33.16	33.00-33.56	37.23-37.40
7		38.24-39.10	44.30-45.45	44.25-46.40		38.37-39.05
8		02.50-03.25				39.39-40.23
9						04.45-05.30
10						20.45-21.43

Ord eller udtryk der indikerer følelser - brugt i interviews

Ordene var skrevet på små papirlapper, som blev lagt på bordet under interviewet. Interviewpersonerne blev instrueret i, at ordene var udelukkende for at spore interviewpersonerne ind på, hvad jeg søgte i interviewet, og at de ikke skulle fokusere på at bruge ordene, der var skrevet på papirerne.

Ophidset	Usikker	Såret	Glæde
	Anerkendt	Rolig	Stødt
Ydmyget	Afslappet	Krænket	Presset
	Tryghed	Værdsættelse	Ondt af
Respekteret	Nervøs	Irriteret	Intimideret
	Værdiløs	Vred	Sur
Bange	Utilstrækkelig	Fornærmet	Taknemlighed
	Sympati	Opgivende	Forurettet
Tilfredshed	Dum	Ubehagelig til mode	Omsorg
	Forlegen	Flov	Ked af det

Retningslinjer for transskription af interviews

(..)	= kort pause
(...)	= lang pause
(griner)	= personen griner, (mumlen) = personen mumler etc.
(-)	= det er ikke muligt at høre, hvad der bliver sagt, (-måske) = 'måske' er et bud på et uforståeligt ord
<u>understregning</u>	= der lægges tryk på ordet
STORE BOGSTAVER	= der lægges tryk på ordet
//	= afbrydes, den anden afbryder
*	= bekræfter det sagte

Cd-rom med transskription af interviews

Interview med socialrådgiver Laura (samtale A, S1)

Interview med klient Kasper (samtale A, K1)

Interview med socialrådgiver Nanna (samtale B, S2)

Interview med klienterne Ida og Jesper (samtale B, K2a/b)

Interview med socialrådgiver Rikke (samtale C, S3)

Interview med klient Anne (samtale C, K3)

Retningslinjer for transskription af video

Fed skrift	= vrede
<i>Kursiv</i>	= skam
<i>Fed skrift kursiv</i>	= skam-vrede
//	= afbrydelser
-mellem-ord	= hurtig kondenseret tale
(-)	= uhørlig
STORE BOGSTAVER	= tungt tryk på ordene
::	= sidste stavelse trækkes ud
/	= stigende intonation i slutningen af sidste stavelse
(*)	= markerer kontra fakta alternativer: hvad blev ikke sagt men blev antydnet eller, hvad kunne der være blevet sagt men blev ikke sagt
[]	= paralingvistiske og visuelle tegn
..	= pause under 1 sekund
(0:00)	= tidsregistreret pause (sekund og 1/100 af sekund)

Startkodeliste

Startkodelisten er brugt til kodning af både socialrådgiver- og klientinterviews. Den åbne kodning kan imødekomme forskelligheder og nuancer.

Begrebsafklaring i forhold til stolthed, åben ikke differentieret skam og afledt skam samt kommunikation og tæthed og distance - der henvises til afsnit 2.3.3.

Begrebsafklaring i forhold til forventninger, handledispositioner og information - der henvises til bilag 5

Begrebsafklaring i forhold til kultur og struktur - der henvises til afsnit bilag 5 og 6

STAR TKOD ELIST E	Stolt- hed	åben ikke differen- tieret skam	omledt skam	Kommu- nikation	tæthed/ distance	forvent- ninger	Handle disposi- tioner	Infor- mativ	kultur	Stru- ktur
klient 1										
klient 2										
klient 3										

Retzingers koder for skam

Koderne er min oversættelse. Der henvises til Retzinger, 1991:69-75

Bilaget indeholder:

- Kodeord eller udtryk for skam
- Kodeord eller udtryk, der repræsenterer vrede
- Verbale ord, udsagn eller adfærd, der skjuler skam
- Udfordrende adfærd, der fremkalder vrede
- Paralingvistiske koder for skam
- Paralingvistiske koder for vrede
- Visuelle koder for skam
- Visuelle koder for vrede

Kodeord eller udtryk der repræsenterer skam

Direkte indikation: forlegen, krænket, skamfuld, ydmyget o. lign.

Forladthed, separation, isolation: udsagn eller udtryk, der indikerer følelser af ikke at høre til eller at være adskilt fra signifikante andre (eksempler: adskilt, afvist, alene, forladt, forvist, fremmedgjort, indadvendt, indelukket, kasseret, splittet, svigtet)

Latterliggjort: ord eller udtryk om at være følelsesmæssigt såret, truet, nedgjort eller latterliggjort af en anden person (eksempler: absurd, bizart, dum, flippe ud, fornærmet, idiotisk, intimideret, krænket, modløs, mærkelig, nederlag, nedslået, skør, sur, såret, underlig, ødelagt)

Utilstrækkelig: udsagn, der indikerer en følelse af ikke at leve op til egne eller andres billede (eksempler: blottet, dum, forsvarsløs, genert, hjælpeløs, kejtet, magtesløs, malplaceret, mangelfuld, mislykket, ringere, udstillet, ude af stand til, uegnet, undertrykt, usikker, værdiløs)

Ubehag: referer til sociale situationer (eksempler: anspændt, dirrende, febrilsk, forlegen, forstyrret, forvirret, genert, hyperaktiv, nervøs, rastløs, sammenbidet, urolig, usikker, utilpas)

Forvirring/ligegyldighed: udsagn, der indikerer forvirrende eller rodede tankeprocesser eller fravær af forvirring i følelsesmæssige opstemte situationer (eksempler: bedøvet, flad, fortumlet, forvirret, holde sig udenfor, lammet, overvældet, reserveret, tilbageholden, tom)

Kodeord eller udtryk der repræsenterer vrede

Direkte indikation: aggressiv, arrig, bitter, gal, generet, gnaven, harm, indigneret, irritabel, ophidset, pirrelig, rasende, sur, tvær, vred, ærgerlig

Fjendtlighed: inkluderer referencer af vrede rettet mod sig selv, andre, objekter på et åbnet og skjult plan (eksempler: afsky, antipati, bebrejde, beskylde, dræbe, forbande, forlade, forurette, forårsage lidelse/smerte, gøre fortræd, grusom, hade, kampklar, kritisere, krænke, kæmpe, lemlæste, misbillige, modvilje, nedværdige, ond, opgivet, skade, slås, såre, tage afstand, true, ubarmhjertig, vold, ødelægge)

Verbale ord, udsagn eller adfærd, der skjuler skam (verbal hiding behaviors)

Formildende: ord eller udtryk, der får noget til at fremstå mindre voldsomt, alvorligt eller sårende, nedtone noget så det ikke længere fremstår, som det behøver opmærksomhed og fokus

Abstraktion: fortie eller tale om indirekte eller generelle referencer som ”de” eller ”det” i stedet for at referere til specifikke situationer eller personer

Fornægtelse: direkte eller implicitte udsagn, der eksplicit fornægter en følelse eller giver et rationale for følelsen

Forsvar: udsagn der enten fornægter, er udfordrende eller kritiske; fremtræder hvor en anden person udfordrer

Ligegyldighed: opfører sig roligt eller køligt (cool) i en situation, hvor følelser vækkes, f.eks. i en situation, hvor en person inviterer en anden på en date for første gang

Verbal tilbagetrækning: forandring i verbal adfærd fra at tale i sætninger til at tale i ord; minimal respons og lang stilhed.

Distrahering: inkluderer forskellige adfærdsformer fra at skifte emne, ”joke”, triangulere; ord eller udtryk der skifter diskussionen væk fra centrale relationelle emner, der involverer følelser,

Projektion: afvise at en følelse er ens egen; følelsen pålægges en anden person eller gruppe, f.eks. ”nogle gange bliver du pinlig berørt”, ”det er aldrig rart at blive afvist”

Fylde: udsagn som ”du ved” eller ”det ved jeg ikke”, som indskydes i en samtale

Udfordrende adfærd der fremkalder vrede eller repræsenterer skam

Afbrydelse: hvor en person afbryder en anden, før den anden er færdig med at tale

Sarkasme: udsagn der indeholder en ting i ord og noget andet i gestus; som nedgør eller får en anden til at fremstå dum, tåbelig, latterlig eller flov.

Bebrejde: udsagn der placerer ansvar eller skyld hos en anden

Kritik: negativ evaluering af en anden

Stille spørgsmål: hvor en person bliver ved med at stille det samme spørgsmål igen og igen; en form for afhøring

Tillægge formodninger: udsagn der tillægger en anden tanker, følelser, intentioner eller motiver

Forskrift: udsagn, der forsøger at ændre en andens adfærd i en bestemt retning; en anmodning, opfordring, ordre

True: give alternativet mellem ”enten/eller”, eller antydning af ”at ville forlade”

Paralingvistiske koder for skam

Ekstremt blødt: Fald i volumen, hvor udtalen bliver svær at høre; forekommer hyppigt i slutningen af en sætning, eller når skamfulde eller tabubelagte emner diskuteres, f.eks. sex

Løs talen: mangel på sammenhæng, stakåndethed, åndeløshed.

Tøven, vaklen: stoppe op eller holde pause før man går i et sensitivt emne.

Afbryde sig selv: stoppe udtalen midt i en sætning for at ændre eller censurere et emne.

Pauser: inkluderer lange pauser eller stilhed; forekommer hyppigt før kode ord eller tabuiserede emner (normale pauser er kortere end et sekund; længere pauser er mere problematiske).

Hurtig tale: skjule hvad der bliver sagt ved at sammentrække ord, så det der bliver sagt er næsten uforståelig.

Ord der grines: forekommer hyppigt ved åben forlegenhed eller som en maske for vrede eller skam; anspændt latter.

Desorganisering af tanker:

Uregelmæssig rytme: rykvis tale med hyppige pauser

Udfylde pauser: hyppig brug af lyde som ”øh” til at udfylde pauser i talen

Stamme: usikker og ikke sammenhængende tale; gentagelse af lyde

Fragmenteret tale: tale med hurtige skift i emner, så det fremstår usammenhængende

Paralingvistiske koder for vrede

Højt: Volumen af stemmen stiger.

Tydelige betoning: Volumen og trykket stiger på særlige ord.

Stakkato: tydelig pause mellem successive ord.

Singsong: Gentagne mønstre af stemmeleje og betoning.

Jamren: Nasal udtale.

Visuelle koder for skam

Hænder dækker hele eller dele af ansigtet

Stirre med aversion, kigge ned eller væk

Blussen i ansigtet

Kontrol

Indadvendt, bide eller slikke på læber, bide i tungen

Rynker i panden – lodret eller tværgående

Falsk smil eller andre ”masker”

Fingerere, vimse rundt, febrilsk, rastløs

Visuelle koder for vrede

Sænket øjenbryn eller øjenbryn, der trækker sig sammen, hvor der opstår en vertikal linje mellem dem.

Øjenlåg snævres sammen, øjne er anspændte med en hård og fikseret stirren, øjne kan have en ophobet udseende.

Munden er lukket med læberne presset sammen, mundvigene er lige eller går ned af, eller munden er åben, men anspændt og lettere firkantet. En lukket mund kan forekomme i et forsøg på at kontrollere råb og fjendtlighed. Åben mund, vrede forekommer, mens der tales.

Hård direkte stirren.

Læner sig fremad mod den anden i en udfordrende stilling.

Knytte hænderne, vinke med hænderne, udslående bevægelser.

Omfortolkning af Retzingers koder for skam til stolthed

Der henvises til Retzinger, 1991:69-75.

Bilaget indeholder:

- Kodeord eller udtryk for stolthed
- Paralingvistiske koder for stolthed
- Visuelle koder for stolthed

Kodeord eller udtryk der repræsenterer stolthed

Direkte indikation: anerkendt, glæde, respekteret, stolt o lign.

Solidaritet: udsagn eller udtryk der indikerer følelser af at høre til (eksempler: fællesskab, harmoni, ømhed, sammenhold)

Tilstrækkelighed

Bekræftelse: udsagn eller udtryk, der indikerer følelser af bekræftelse eller påskønnelse af den man er, eller noget man har gjort (eksempler: accept, agtelse, anerkendelse, henrykkelse, hensynsfuld, respekt, sympati, taknemlighed, tilfredshed, tilstrækkelighed, værdsættelse)

Velbehag: referer til sociale situationer (afslappet, euforisk, fornøjet, fredelig, humor, imødekommenhed, opstemt, rolig, tilpas, trivsel, tryghed, venlig, ærlig, åben)

Paralingvistiske koder for stolthed

Ensartethed i styrke: volumen dæmpes ikke og kan høres tydeligt, volumen stiger ikke højt

Ensartethed i ordstrøm: Ingen selvafbrydelser, ingen ændringer eller censureringer af emnet.

Pauser: et i konteksten passende ophold inden og efter et oplæg

Jævn hastighed: ordene fremføres med en hastighed, hvor ytringen bliver tydelig. Ordene bliver ikke trukket sammen eller trukket ud

Ingen tvivl ved emneskift: emneskift i samtalen foregår smidigt, dvs. uden uhensigtsmæssige pauser

Organiseret tankevirksomhed:

Jævn rytme: kontinuerlig, konstant tale, som ikke afbrydes af forstyrrende pauser

Fravær af fyldord: som øh, æh eller hmm osv.

Sammenhængende tale: springer ikke fra det ene emne til et andet emne på en ikke-kontinuerlig og usammenhængende måde, ingen repeterende lyde eller udsagn

Visuelle koder for stolthed

Åben adfærd:

Ansigtet skjules ikke af hænder eller andet

Løftet blik rettet mod den anden (pendlingen mellem at se på og se bort fra den anden forekommer adækvat i sin sammenhæng)

Normal ansigtsfarve,

ingen rødme, blussen eller lignende

Kontrol:

Læberne bearbejdes ikke af tunge eller tænder

Panden er afspændt

Ægte smil

Ingen anspændte og sammenpressede øjne eller stirren

Afbalanceret udtryk. Ingen nervøsitet eller anspændthed i form af f.eks. trækninger i ansigt eller krop, knyttede næver

Oversigt over identificerede koder på skam eller stolthed

Nr.	Informant	Koder (koder kan overlappe hinanden, derfor kan de være svære at adskille og give et præcist antal)
A	Nanna	Fem indikatorer på skam Samtale: længere pause, kigger væk fra Jesper i længere tid, Interview: magtesløshed, negativ evaluering af sig selv og evt. andre, anvender ordet 'man' frem for 'jeg'
B	Jesper	Fem koder på skam-vrede Samtale: hånd foran ansigt, kigger væk i længere perioder, Interview: hurtig tale, anvender andre ord der benævner skam, negativ evaluering fra Nanna
C	Nanna	Minimum fire koder på skam-vrede Samtale: emneskift, bebrejdelse Interview: anvender andre ord, der benævner skam, kritik, (usammenhængende tale i citat – kan dog være skam i interviewsituationen)
D	Ida	Fem koder på skam-vrede Samtale: afbrydelser, stemmevolumen, tonefald (føler sig negativt evalueret af Nanna), Interview: taler ned til Nanna, tonefald

E	Nanna	To koder på skam Samtale: kigger ned i bordet, smil (maske)
F	Ida	Fem-seks koder på skam-vrede Samtale: anvender andre ord, der benævner skam, tonefald (blød, forvrænger stemme), slår ud med armene, går i forsvar, udfordrer, projicerer
G	Ida	Seks koder på skam-vrede Samtale: sarkasme, opspilede øjne, mange armbevægelser, læner sig ind over bordet, tonefald og stemmevolumen
H	Nanna	Otte-ti koder på skam Samtale: tøven, vaklen, afbryder sig selv, verbal tilbagetrækning, lange pauser Interview: verbal tilbagetrækning, ubehag, tonefald, anvender andre ord for skam, negativ selvevaluering
I	Ida Jesper	Ida: fire koder på skam. Jesper: en kode på skam Samtale: Ida: skifter emne, stammer, læner sig ind over bordet, ubehag. Jesper: ekstrem lav stemme (han siger kun ét ord)
J	Kasper	otte-elleve koder på skam Samtale: Flakkende blik, afbryder, griner påtaget og malplaceret, udsender falskt eller akavet smil, Interview: anvender kodeord for skam-vrede, føler sig negativt evalueret af Laura, formildende i forhold 1) sin reaktion, 2) episoden, som Laura refererer til, fornægtelse, ligegyldighed, anvender udtryk for at være krænket eller forkastet

K	Kasper	Seks-syv koder på skam Samtale: lang pause, Interview: går i forsvar (herunder opsætter barrierer), anvender andre ord for skam-vrede, mildne problem, manglende ærlighed, komme hurtigt videre i samtale, (skjuler skam)
L	Kasper	To koder på skam plus tre adfærdsformer, der fremkalder vrede Interview: oplever sig negativt evalueret af Laura, anvender ordet irriteret op til flere gange Adfærdsformer der kan fremkalde vrede: gentegne spørgsmål, tillægger formodninger, forskrift (påvirke adfærd)
M	Anne	En kode på stolthed og fire koder på skam Stolthed: Samtale: anvender kodeord for stolthed Skam Samtale: slikker sine læber, rynker panden og ser berørt ud Interview: forvirring (overvældelse)
N	Rikke	Fem koder for skam Samtale: afbryder, dækker ansigt Interview: anvender andre ord for skam, negativ selvevaluering, følelse af at være adskilt
O	Anne	Fem-seks koder på skam-vrede Samtale: volumen stiger, tydelige betoning, negativ selvevaluering, oplevelse af separation, forsvar, (visuelle tegn i ansigtet)

P	Anne	Fire koder på skam-vrede Interview: anvender andre ord for skam, oplever sig negativt evalueret, føler sig talt ned til, formodninger
Q	Anne	Seks-syv koder på skam-vrede Samtale: afbryder, fyldeord Interview: anvender andre ord for skam, anvender andre ord for vrede, placerer ansvar hos Rikke, kritik, tonefald
R	Anne	Ti koder på skam Samtale: kigger væk, øjne kører rundt, klemmer og slikker på læber, rynker pande (syv visuelle koder), formildner, sarkasme, udfordrer

Informanternes svar på de tre skalaspørgsmål

Spørgsmål	Samtale A		Samtale B			Samtale C	
	S1	K1	S2	K2a	K2b	S3	K3
På en skala fra 1-10 hvordan vil du betegne din <i>relation</i> eller dit forhold til SR? 1 er, at I har en meget dårlig relation, og 10 er, at I har en rigtig god relation?	10	9	7	9	5	8/9	9/10
På en skala fra 1 til 10 i hvor høj grad blev dine <i>forventninger</i> til samtalen indfriet? 1 er, at dine forventninger slet ikke blev indfriet, og 10 er, at dine forventninger i høj grad blev indfriet	8/9	7	7/8	9	2/9*	8	6
På en skala fra 1-10 i hvor høj grad vidste du, hvad du skulle gøre eller <i>arbejde med</i> efter samtalen? 1 er, at du gik fra samtalen uden af vide, hvad du skulle gøre eller arbejde med, og 10 er, at du havde fuldstændig styr på, hvad du skulle gøre eller arbejde videre med efter samtalen.	10	4**	10			9/10	8

*Havde lave forventninger, hvilket blev indfriet

**K1 misforstod sandsynligvis spørgsmålet. Da spørgsmålet blev stillet på en anden måde, vidste K1 præcist, hvad han skulle gøre efter samtalen. K1 var usikker på udfaldet af bevilling af fleksjob.

Analyse af det sociale bånd: Nanna, Ida og Jesper

Jeg vil nu analysere tilstanden af det sociale bånd mellem hhv. Nanna og Ida og Nanna og Jesper. Det fremgår i samtalen, at Ida og Jesper har forskellige opfattelser af deres søns vanskeligheder og graden deraf. Der var i samtalen og i interviewet følelser i spil i mellem de to, hvilket jeg som udgangspunkt ikke inddrager i analysen, da jeg ikke ønsker at analysere på følelser klienter imellem. Jeg inddrager det dog i det omfang, det har indvirkning på deres relationer til Nanna. På en skala fra ét til ti, hvor ét er, at de har en rigtig dårlig relation og ti er, at de har en rigtig god relation, svarer Nanna samlet syv, mens Ida svarer ni og Jesper svarer fem. Nanna placerer således sit svar midt i mellem hhv. Idas og Jespers svar, som svarer forskelligt i forhold til deres oplevelse af relationen til Nanna. Ida og Jesper har fået kontakt til Nanna på grund af en underretning vedrørende deres søn Lasse. Ida oplever, at hun *"har jo valgt Nanna"* (s.18), mens Lasse fortæller, at *"jeg har jo ikke søgt Nanna"* (s.8). Dette afspejler forældrenes forskellige tilgange til Nanna. Ida og Jesper havde både samstemmende og forskellige behov ved samtalen med Nanna. Ida fortæller, at det var godt at få snakket med Nanna og 'vigtigt at få sat ord på sine frustrationer' (s.33). Jesper derimod har ikke behov for at 'krænge sig ud' (s.2), 'sidde i rundskreds og fortælle om tanker og følelser', 'åbne sig op' og 'vride alting ud' (s.4). Ida oplever, at Lasse har store vanskeligheder, mens Jesper mener, at det er udtryk for almindelige teenage problematikker. Dette mønster ses både i samtalen med Nanna og i interviewet (f.eks. s.15). Nanna tager ikke decideret parti i samtalen, men hun imødekommer primært Idas oplevelse af Lasses vanskeligheder. Ida er den af forældrene, der rater relationen til Nanna højest, og det er hende, der oplever det største udbytte af samtalen og Nannas råd og vejledning. For eksempel er Nanna i samtalen insisterende i forhold til, at Ida og Jesper skal snakke med Lasse om, at der er regler og krav på en efterskole. Jesper er uenig i dette og mener, at det bør efterskolen gøre, når Lasse besøger efterskolen. Jesper udtaler i interviewet om Nannas fastholdenhed: *"så fat det dog for fanden". Det er dem, der er de professionelle, ik'. Jeg kan jo ik', vi har ikke nogen indflydelse på det"* (s.20), hvorimod Ida udtaler: *"det der er rigtigt i det Nanna siger, det er, om LASSE er klar over, at der er regler. Ikke om du [Jesper] og jeg er klar over det...fordi vi skal sgu ikke på*

efterskole, men om HAN er klar over det” (s.20) *”Jeg kan godt forstå hendes fastholdenhed i tingene...det, synes jeg da er fint”* (s.22). Af eksemplet fremgår det, at Ida og Jesper reagerer forskelligt på Nannas råd og vejledning. Jesper udtaler senere, *”hun kan godt virke sådan lidt belærende, ligesom min gamle mor kunne være, når hun havde drukket mod til [fniser] (..) ’ej, luk nu skuffen tante’. Sådan kunne jeg godt tænke engang i mellem”* (s.31). Jesper oplever, at Nanna er belærende, hvilket indikerer, at Jesper ikke oplever en respektfuld kommunikation fra Nanna. Jesper signalerer, at det sociale bånd er beskadiget, og at han trækker mod isolation, idet han oplever, at han ikke kan bruge Nanna. Ida derimod oplever sig generelt hørt af Nanna i samtalen. Ida oplever, at Jesper ikke tager Idas bekymring alvorligt, og han imødekommer ikke hendes behov for at tale om sine frustrationer (s.31). Det får betydning for det sociale bånd mellem Ida og Nanna set fra Idas perspektiv, fordi Nanna i samtalen giver Ida mulighed for at udtrykke sine frustrationer - Ida fortæller, at *”hun kunne også bare have siddet stille og lyttet, det havde været fint for mig”* (s.33) - og fordi Nanna bekræfter Ida i hendes måde at anskue situationen på. Nanna giver i samtalen dét, som Ida har behov for, og derved føler Ida sig hørt og imødekommet af Nanna, hvilket påvirker Idas oplevelse af det sociale bånd. Jeg har tidligere beskrevet, at følelser er påvirket af vores tidligere erfaringer, men de er også påvirket af vores forestillinger om, hvad der skal ske i fremtiden (Scheff, 1990:109). Ida er meget nervøs for, hvad der skal ske, hvis ikke det går Lasse godt på efterskolen, og på dette punkt føler Ida sig ikke hørt og imødekommet af Nanna (s.24), hvor Ida *’ikke tror på Nanna’* (s.24) og udtaler *’det ved jeg bedre selv’* (s.26). Derved ses, at Ida trækker sig væk fra Nanna og indgår en alliance med Jesper, hvilket Scheff kalder for *’bimodal alienation’* (Scheff, 1994). Dermed menes, at Ida og Jesper mødes i konformitet og isolerer sig sammen mod Nanna.

Fælles for de tre socialrådgivere er, at de oplever, at de kan blive mere følelsesmæssigt involveret i sager, der omhandler problematikker, som de kan relatere sig til personligt eller identificere sig med (Laura, f.eks. s.15; Rikke, s.26; Nanna, s.29). Nanna er den eneste af de tre socialrådgivere, der giver udtryk for dette i forhold til de fire specifikke klienter. Nanna kan ikke relatere sig i forhold til den konkrete problematik, men i samspillet med Ida og Jesper kan hun bedre identificere sig med Ida frem for Jesper. Jeg spørger Nanna, om hun har mere sympati for den ene forælder frem for den anden, hvortil hun svarer i forhold Ida

med henvisning til en konkret episode i samtalen, hvor en berørt Ida fortæller om, hvordan Lasse kan skælde hende ud, nedgøre og overfuse hende med anklager og bebrejdelser:

”måske kan man bedre identificere sig med moderen, fordi jeg selv er mor, ik. og kan mærke, altså tænke det her ’hold da op at sidde med den dreng og faderen (taler lavt). Altså det, tror jeg, det kunne jeg nok godt mærke ’hold da op, det må da godt nok lige have været svært’ (...) jeg tænker øh, altså sådan en eller anden medfølelse eller sådan lidt ondt af hende eller (snakker lavt)” (s.19)

Citatet viser, at Nanna udtrykker en tæthed med Ida og en distance til Jesper. Hun synes dog ikke, at hun har mere sympati med Ida frem for Jesper og henviser til, at de begge har deres styrker og svagheder (s.19).

Nanna oplever, at hun og forældrene hverken er medspillere eller modspillere, men at de mere arbejder parallelt mod det samme mål (s.24). Jesper derimod oplever Nanna hverken som medspiller, modspiller eller parallelspliller, men nærmere som ingen-spiller. Han oplever, at han spilder sin tid, at hun ingenting kan tilbyde, og at det er ham, der laver arbejdet for at hjælpe Lasse (f.eks. s.30). Jesper trækker sig væk fra Nanna mod isolation og skaber derved en distance til hende. Men samtidig fortæller han, at Nanna er ’et kvalificeret menneske’ og ’topprofessionel’ (s.7), og at det ikke skyldes Nanna, at han ikke kan bruge samtalen til noget, men de rammer, som Nanna arbejder indenfor (f.eks. s.25). Han giver derved udtryk for en forståelse af Nanna og hendes muligheder for at agere, hvilket er udtryk for, at han ikke har isoleret sig fuldstændig fra hende, og at det sociale bånd ikke er helt ødelagt. Isolation er ofte efterfulgt af stilhed eller destruktive konflikter (Scheff og Retzinger, 2001:30), hvor Jesper primært vælger stilhed, idet han godt kan give sine meninger tilkende og sige Nanna imod, men han forfølger ikke sine meninger og går i diskussion, men lader derimod samtalen fortsætte sin gang. Sekvensen, hvor Jesper efterspørger alternativer til efterskole, er et eksempel på dette. Evnen til et funktionelt samarbejde er sammenhængende med tilstanden af det sociale bånd (Scheff og Retzinger, 2001:35) Når Nanna og Jesper oplever et parallelt samarbejde eller intet samarbejde kan det således være udtryk for et beskadiget socialt bånd. Dette kan holdes i forhold til Ida, der

udtaler, at de langt hen ad vejen er medspillere (s.27). Jesper begrundet sit fem tal⁸⁴ med, at han hverken er positiv eller negativ (s.26). Han har ikke fået noget ud af samarbejdet med Nanna, men Nanna har heller ikke været ubehagelig (s.26). Han finder dog, at *”det er positivt for mig, at Ida får lidt mere ro i sig, når hun har snakket med gimpen dér, og det er jo fint nok”* (s.30). Jesper kommer i citatet med én ting ved samtalen, som indirekte er positivt for ham, men med ordvalget ’gimpen’ om Nanna, skaber han en distance til Nanna, hvilket er udtryk for en beskadiget socialt bånd, som, tolker jeg, sammenholdt med flere af de andre nævnte citater fra interviewet og antallet af identifikation af skamfølelser, herunder tilstand af omledt skam, i samtalen reelt ligger under et 5 neutralt tal.

Sammenfatning

Ida og Jesper oplever begge ikke-erkendt skam. Jesper har vist tegn på skam og vredesfølelser og kun ganske få tegn på stolthed. Jesper kan være i en omledt skam. Jesper viser endvidere tegn på oplevelse af manglende respekt fra Nanna. Dette er tegn på et ustabilt socialt bånd, hvor han trækker mod isolation. Jesper giver dog udtryk for forståelse for Nanna manglende handlemuligheder, hvilket er tegn på, at det sociale bånd ikke er helt isoleret. Ida føler sig hørt og imødekommet af Nanna på punkter, hvor hun oplever åben eller ikke-differentieret skam. Dette fremgår ved at sammenholde empiri fra samtale med interview. På disse punkter giver Ida udtryk for et intakt socialt bånd. Ida giver endvidere udtryk for skam og vredesfølelser, hvor hun søger mod isolation og til tider i en alliance med Jesper. Nanna har ikke opdaget, hverken Ida eller Jespers skam, hvilket ikke er atypisk (Scheff, 1990). Der er i nr. to beskrevne sekvenser identificeret tegn på skamfølelser hos Nanna. Dette er primært i forhold til hendes faglighed og handlemuligheder. Nanna oplever, at Ida og Jesper anerkender hende, hvilket er vigtigt for hende, og måden de taler sammen på er god (s.26). Nanna fortæller, at hun kan blive irriteret: *”hvis forældre har vanskeligt ved at se, hvad det er, de gør ved deres børn eller den måde, de er på eller (...) eller, der ikke sker noget. Jeg kan nok godt lide, at der sker noget”* (s.28). Nanna har en oplevelse af, at Ida og Jesper mangler indsigt i deres søn og hans behov (f.eks. s.25), men samtidig erfarer hun, at forældrene handler på situationen. Hun føler en frustration overfor Ida og Jesper (s.20), hvor hun trækker sig væk fra Ida og Jesper. Nanna bevæger sig således mellem sikre sociale bånd

⁸⁴ På en skala fra èt til ti, hvor ét er, at de har en rigtig dårlig relation og ti er, at de har en rigtig god relation, svarer Jesper fem. Jesper har svært ved at placere sin oplevelse af relationen til Nanna på en skala (s.30-31).

og ustabile sociale bånd. Det ses, at Jesper, Ida og Nanna bevæger sig mellem attunement og isolation, hvor isolation er tydeligst mellem Jesper og Nanna. Dette kommer til udtryk gennem koder og deres samarbejde.

Analyse af det sociale bånd: Rikke og Anne

På en skala fra ét til ti, hvor ét er, at de har en rigtig dårlig relation og ti er, at de har en rigtig god relation, svarer Anne ni/ti og Rikke otte/ni. De giver således begge udtryk for, at have en god relation og måske, eller i hvert fald tæt på, en rigtig god relation. Anne og Rikke møder hinanden første gang på et hospital, da hospitalet har underrettet forvaltningen om, at de er ved at undersøge en dreng for tegn på vold. Anne fortæller om sit første møde med Rikke:

Da jeg fik at vide fra hospitalet, at nu kommer der en eller anden socialrådgiver, tænkte jeg 'christ man jamen det er også fint, så kommer der sikkert sådan en sur gammel måtte der ik'. øh, og så kommer hun, virkelig, at hun er jo også bare indbydende, og hvad man kan sige, og lytter bare til dig og bare giver sig god tid, 'fortæl, og det er helt fint, du er ked af det', og altså jeg følte, at der var plads til en på en eller anden måde ik (s.9)

Det er beskrevet, at vores forventninger har betydning for vores følelser. Anne har en forventning om at møde 'en sur gammel måtte', men i stedet for kommer Rikke "*ind som en eller anden solstråle-agtig, som virkelig bare lytter til én og giver én tid til at være den man er og virkelig omsorg*" (s.7). Det fremgår, at Rikke ved deres første møde i høj grad har formået at vise Anne respekt og været lydhør. Anne fortæller om sine oplevelse af Rikke: "*jeg har virkelig følt mig tryk under alt det her ved at vide, jamen, hun er der (...) det har været en rigtig, nærmest som sådan en boble for mig på en eller anden måde*" (s.28). Anne oplever, at Rikke har været der for hende og hjulet og støttet hende (s.19). Anne fortæller, at hun har tillid til Rikke:

"Og jeg ved heller ikke hvorfor (...) men jeg tror bare, det er hendes, ja, jeg kan godt lide hendes person. Altså også det med igen, at hun sidder ikke bare sådan med lukkede arme og (..) bare ligesom lukker mig af hver gang. Hun lytter altså da i det mindste og kommer også med nogle ting" (s. 22).

Eksemplet viser, at Anne oplever, at Rikke kommunikerer både indholdsmæssigt og følelsesmæssigt, dvs. kommunikere respekt. Anne fortæller, at hun kan åbne sig op og være ærlig overfor Rikke (s.20), men at hun ikke nødvendigvis er tryk ved det, fordi det gør hende nøgen og sårbar (s.13). Det tidligere beskrevne eksempel i afsnit XX, hvor Anne hurtigt skiftede udtryk fra koder på stolthed til koder på skam kan være et eksempel på denne dobbelthed. Dette kan være udtryk for et intakt socialt bånd, idet Anne har tillid til og er åben og ærlig overfor Rikke, selvom det gør hende sårbar og nøgen. Anne fortæller, at Rikke 'har været på' (s.9) og 'været der' for hende (s.10). Hun fortæller, at Rikke ofte, særligt i starten, ringede til hende og tilbød, at Anne kunne kontakte hende også når hun havde fri og i weekenderne (s.9-10), og Rikke sender beskeder med 'tak for sidst' (s.27). Anne har været rigtig glad for dette og ikke oplevet det intimiderende (s.28). Anne giver udtryk for oplevelsen af et sammenhold med Rikke og dermed stolthedsfølelser. Anne fortæller, at *"jeg vil ikke sige, at jeg holder af hende, men hun har sat sig"* (s.10). Anne giver her udtryk for positive følelser rettet mod Rikke, som har potentiale til at fremkalde stolthedsfølelser hos Rikke.

Rikke oplever, at Anne gerne vil hende og anerkender hende. Hun fortæller, at Anne *"har ringet og sagt 'ihhh, 1000 tak, jeg ved slet ikke, hvad jeg skulle have gjort i det her forløb, hvis du ikke har været her'"*, hvilket giver Rikke *"en VILD stor følelse af, at jeg VIRKELIG har gjort noget for at ændre en persons liv"* (s.12). Rikke oplever, at Anne tager hende alvorligt og respekterer hende, hvilket er vigtigt for Rikke (s.35) og giver hende en oplevelse af både personlig og faglig anerkendelse (s.35). Rikke beskriver Anne som en sød og sympatisk pige, *"som jeg egentlig synes er hyggelig at snakke med. Det er et arbejde, men jeg kan synes, det er hyggeligt"* (s.10). Rikke oplever Anne som en ressourcestærk og reflekterende klient, som derved kan adskille sig fra andre klienter (s.9). *"Jeg tror et eller andet sted, at øh..., at noget af vores relation, godt kan afspejle venindeforhold. Ikke at sige, at vi er det på nogen måder. Men fordi hun kan minde meget om min egne veninder"* (s.10). Rikke fortæller, at det gør deres interaktion meget naturligt, og at hun *"ikke har så naturlig en relation til mange af mine andre klienter, fordi vi [Rikke og hendes andre klienter] er meget langt fra hinanden kommunikationsmæssigt"* (s.10), hvilket er behageligt (s.10).

Adspurgte fortæller Anne, at hun ikke har en tydelig fornemmelse af, hvor hun har Rikke, hvilket giver Anne en usikkerhed, som kan true det sociale bånd. Anne oplever, at

Rikke viser *"en ægte interesse (..) uden, at det er alt så...sådan fagligt ik"* (s.8), underforstået at Rikke viser en personlig interesse, der ikke skyldes hendes jobfunktion. Det giver Anne en oplevelse af anerkendelse og andre koder for stolthedsfølelser. Som tidligere beskrevet har vores tidligere erfaringer betydning for vores følelser, hvilket kommer til udtryk hos Anne, der tidligere har været i kontakt med familieafdelingen, hvor Rikke arbejder. Anne har dårligere erfaringer fra det tidligere samarbejde, hvilket får betydning for hendes tilgang til Rikke, idet det gør Anne skeptisk: *"hende den første har ødelagt det lidt i og med, at jeg tænker 'nå jo, hvor meget ægte er der i det her'"* (s.33). Anne spørger sig selv: *"er det ægte interesse eller er det bare sådan arbejde-agtigt?"* (s.9). Annes overvejelser er udtryk for, at hun er usikker på tilstanden af det sociale bånd, og hun gør sig overvejelser om, hvorvidt de er så tætte, som hun oplever, hvilket kan få hende til at søge mod enten isolation eller engulfment: Hun søger mod isolation ved at henvise til, at det er Anne job (s.16), og mod engulfment ved at henvise til, at de to har noget særligt sammen. Anne fortæller, at Rikke egentlig skulle have videregivet Annes sag til en kollega men, at Rikke valgte at beholde sagen. Dertil fortæller Anne: *"Jeg blev sådan, hmm, ja glad, ikke at man følte sig som noget speciel, men jeg føler, at hun måske alligevel (..) har følt, altså det ved jeg ikke, følt noget anderledes eller et eller andet"* (s.30). Anne oplever, at hun har det rigtig godt med Rikke, hun nævner på et tidspunkt i samtalen, at de næsten er jævnaldrene, og de kan både være alvorlige og grine sammen (s.27). Men Anne fortæller, at hun *"nogle gange måske, altså har lidt svært ved at finde ud af, hvor hendes, altså, hendes arbejde er eller hvor langt hun må gå, eller hvor meget vi sådan kan komme rundt om"* (s.13). Dette er med til at utydeliggøre, hvor hun har Rikke. Denne usikkerhed kan skyldes hendes specifikke forhold til Rikke, og det kan skyldes, at Anne er usikker på, hvor langt en hvilken som helst socialrådgiver, det er ansat i kommunen, må gå og kan inddrages i. Uanset hvilken det er, er hendes usikkerhed tegn på et usikkert socialt bånd, fordi hun ikke ved, hvor hun har Rikke. Det kan være udtryk for en opslugthed, men det kan også være udtryk for hendes opmærksomhed på netop ikke at 'opsluge' Rikke.

Rikke fortæller, ligesom Anne, at hun ikke har en tydelig fornemmelse af, hvor hun har Anne. Rikke giver det eksempel, at Anne i forbindelse med, at Mads skulle afhøres af politiet, specifikt havde bedt om, at det var Rikke, der deltog. Rikke tog det som en anerkendelse, men at hun samtidig tænkte: *"hmmm, gør hun det af taktiske årsager? Gør hun det simpelthen, fordi hun tror, vi har fået skabt noget, så jeg kan være med til at gøre*

sagen bedre for hende mod hendes ex-mand. Det kan jeg også godt tænke” (s.36). Rikke giver her udtryk for, at hun kan være nervøs for, at Anne forsøger at ’opsluge’ hende og komme for tæt. Rikke reagerer ved, at hun fortæller Anne i denne situation, at hun ikke tager parti mellem Anne og ex-mand (s.36). Derved tager Rikke afstand til en for stor tæthed mellem de to. Anne fortæller, at Rikke flere gange har sagt til hende, hvad hun må og ikke må (s.27). Dette er udtryk for reframing, som Retzinger fremhævede som respektfuld kommunikation. Anne fortæller også, at hun oplever, at Rikke derved er ærlig (s.27), hvilket hun er glad for. Derved accepterer Anne, at Rikke sætter en grænse for deres tæthed.

Sammenfatning

Anne og Rikke har vist tegn på både skamfølelser og stolthedsfølelser, og skam og stolthed er de øjeblikkelige signaler på båndets tilstand. Det sociale bånd er ikke en stabil størrelse, og Anne og Rikke har vist tegn på både attunement, isolation og engulfment, og det ses, hvordan Anne og Rikke hele tiden balancer mellem tæthed og distance. Jeg har ikke decideret kodet tegn på stolthed og skam i dette afsnit, men der er rigtig mange koder for både skam og stolthed og særdeleshed for stolthed. Til trods for identifikation af koder på skam i afsnit XX, synes Anne og Rikke at have langt overvejende stolthedsfølelser i og mellem sig, der indikerer et intakt socialt bånd. Anne udtrykker det sådan: *”jeg føler jo at, altså hun, hun er der, som hun skal [være] ”* (s.27).