|  |
| --- |
| **kandidatuddannelsen i socialt arbejde, aalborg universitet** |
| Socialrådgivere i offentlig gabestok? |
| Speciale 2013 |
|  |
| **Sisse Kit Jensen & Hanne Becker Nissen** |
|  |

|  |
| --- |
| **Sisse Kit Jensen studienummer 20001973, Hanne Becker Nissen studienummer 20091219** |

[](http://www.google.dk/url?sa=i&rct=j&q=socialrådgivere+billeder+og+computere&source=images&cd=&cad=rja&docid=TKNX3lK9UqYaZM&tbnid=X3tDan6wP1Bc8M:&ved=0CAUQjRw&url=http://www.socialrdg.dk/default.aspx?id=5027&ei=DVKiUejTEeyS0QWrkICIBA&bvm=bv.47008514,d.bGE&psig=AFQjCNHDY_If_t5_ncW4q9EywVe49isXCw&ust=1369678673501372)

**ANSLAG 239.888**

# Titelblad

Socialrådgivere i offentlig gabestok?

Kandidatuddannelsen i Socialt Arbejde, Aalborg Universitet

Modul 6, Speciale

Udarbejdet af Sisse Kit Jensen og Hanne Becker Nissen

Vejleder Inger Bruun Hansen

\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_ \_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_

Sisse Kit Jensen Hanne Becker Nissen

# Abstract

The subject of this study is centred on a rather new phenomenon, where social workers are negatively addressed by their clients, on their personal and professional skills in public medias such as Facebook, private blogs, and Det Sorte Register, etc. The phenomenon is increasing, and a rapport from FTF shows, that 7 % of the social workers in that rapport, is experiencing poor publicity regarding their job. The union representing the social workers – Dansk Socialrådgiverforening, finds the phenomenon especially disturbing, and based on their experience, they assimilates the problem with physical threats, and threats of violence.

The key question of this study is to investigate the consequences of this problem in relations to the practice of social work. More particularly, how the consequences affects the relationship between social workers and clients, and the casework.

The method to study these consequences is a qualitative approach, containing two informational interviews, end four individually interviews. The main criterion of the target group in the individual interviews is, that they all have experienced a bad publicity. The interviews are analysed with a hermeneutic approach, and the consequences are nuanced in a theoretically context. The theorists applied in the analyses are Axel Honneth, Arlie Hochschild, and Erwing Goffman.

The interpretation of the theoretical analyses shows, that there can be consequences, which affects the relationship between the social worker and clients, in various forms. The main concern seems to regard the confidential trust of the social worker, towards the clients and the co-workers. In addition, the empathic approach can be weakened, and a distance between the social worker and clients can appear. Furthermore the study shows, that a poor publicity increases the amount of resources in the casework, not only in cases with clients who have given a poor publicity of the social worker, but also in cases that resembles and haven’t given any publicity for the social worker. Finally the study shows, that there are several and different consequences if the social worker are addressed with poor personal skills, rather than professional skills.

Indholdsfortegnelse

[Titelblad 2](#_Toc357679977)

[Abstract 3](#_Toc357679978)

[1 Indledning 7](#_Toc357679979)

[2 Problemfelt 8](#_Toc357679980)

[2.1 Det sociale problemfelt 8](#_Toc357679981)

[2.2 Eksisterende viden på området 10](#_Toc357679982)

[2.3 Problemindsnævring 12](#_Toc357679983)

[3 Problemformulering 12](#_Toc357679984)

[3.1 Definition af begrebsforståelse i projektet 13](#_Toc357679985)

[3.2 Operationalisering af problemformulering 13](#_Toc357679986)

[4 Metode 15](#_Toc357679987)

[4.1 Kvalitativ tilgang 15](#_Toc357679988)

[4.2 Videnskabsteoretisk positionering 16](#_Toc357679989)

[4.3 Metodologisk positionering 17](#_Toc357679990)

[4.4 Interview 18](#_Toc357679991)

[4.5 Etiske overvejelser 20](#_Toc357679992)

[4.6. Vores rolle som interviewer 21](#_Toc357679993)

[4.7 Transskription 21](#_Toc357679994)

[5 Analyse strategi 22](#_Toc357679995)

[6 Professionsetik fra Dansk Socialrådgiverforening 24](#_Toc357679996)

[6.1 De fire professions etikker 24](#_Toc357679997)

[7 Axel Honneth teori om anerkendelse 27](#_Toc357679998)

[7.1 Begrundelse af teorivalg 27](#_Toc357679999)

[7.2 Præsentation af teori 27](#_Toc357680000)

[7.3 Anerkendelsesteoriens anvendelse i projektet 32](#_Toc357680001)

[8 Analyse af empiri 33](#_Toc357680002)

[8.1 Første sfære 33](#_Toc357680003)

[8.2 Anden sfære 36](#_Toc357680004)

[8.3 Tredje sfære 41](#_Toc357680005)

[8.4 Opsummering – anerkendelse i de tre sfærer 49](#_Toc357680006)

[8.5 Opsummering – krænkelser i de tre sfærer 49](#_Toc357680007)

[8.6 Den relationelle tilgang 50](#_Toc357680008)

[8.7 Sagsbehandlingen 55](#_Toc357680009)

[8.8 Diskussion af anerkendelsesteorien 56](#_Toc357680010)

[8.9 Delkonklusion 57](#_Toc357680011)

[9 Arlie Hochschild teori om emotional labor 59](#_Toc357680012)

[9.1 Begrundelse af teorivalg 59](#_Toc357680013)

[9.2 Præsentation af teori 59](#_Toc357680014)

[9.3 Surface acting 61](#_Toc357680015)

[9.4 Deep acting 61](#_Toc357680016)

[9.5 Risiko ved emotional labor 62](#_Toc357680017)

[10 Analyse af empiri 63](#_Toc357680018)

[10.1 Hochschilds definition af emotional labor 64](#_Toc357680019)

[10.2 Surface acting 65](#_Toc357680020)

[10.3 Opsummering surface acting 67](#_Toc357680021)

[10.4 Deep acting 67](#_Toc357680022)

[10.5 Opsummering deep acting 69](#_Toc357680023)

[10.6 Ingen acting 69](#_Toc357680024)

[10.7 Den relationelle tilgang 70](#_Toc357680025)

[10.8 Sagsbehandlingen 72](#_Toc357680026)

[10.9 Diskussion af Hochschilds begreber 73](#_Toc357680027)

[10.10 Delkonklusion 75](#_Toc357680028)

[11 Erwing Goffman teori om samhandel og stigma 76](#_Toc357680029)

[11.1 Begrundelse af teorivalg 76](#_Toc357680030)

[11.2 Teatermetaforen 76](#_Toc357680031)

[11.3 Optræden 78](#_Toc357680032)

[11.4 Hold og kollegaer 80](#_Toc357680033)

[11.5 Indtryksstyring 80](#_Toc357680034)

[11.6 Teatermetaforens anvendelse i projektet 81](#_Toc357680035)

[12 Stigma 81](#_Toc357680036)

[12.1 Social identitet 81](#_Toc357680037)

[12.2 Ud gruppen 83](#_Toc357680038)

[12.3 Ind gruppen 83](#_Toc357680039)

[12.4 Stigmabegrebets anvendelse i projektet 84](#_Toc357680040)

[13 Analyse af empiri - teatermetafor 84](#_Toc357680041)

[13.1 Teatermetaforen 84](#_Toc357680042)

[13.2 Optræden 85](#_Toc357680043)

[13.3 Hold og kollegaer 89](#_Toc357680044)

[13.4 Indtryksstyring 90](#_Toc357680045)

[13.5 Den relationelle tilgang 92](#_Toc357680046)

[13.6 Sagsbehandling 93](#_Toc357680047)

[13.7 Diskussion af teatermetafor 94](#_Toc357680048)

[13.8 Delkonklusion 94](#_Toc357680049)

[14 Analyse af empiri – Stigma 95](#_Toc357680050)

[14.1 Den sociale identitet 95](#_Toc357680051)

[14.2 Miskrediteret/potentielt miskrediteret 96](#_Toc357680052)

[14.3 Ud gruppen 98](#_Toc357680053)

[14.4 Ind gruppen 101](#_Toc357680054)

[14.5 Den relationelle tilgang. 102](#_Toc357680055)

[14.6 Sagsbehandlingen 104](#_Toc357680056)

[14.7 Fortsat stigmatiseret? 104](#_Toc357680057)

[14.8 Diskussion af stigma. 105](#_Toc357680058)

[14.9 Delkonklusion 105](#_Toc357680059)

[15 Konklusion 107](#_Toc357680060)

[16 Perspektivering 109](#_Toc357680061)

[17 Referencer 110](#_Toc357680062)

[18 Bilagsoversigt 113](#_Toc357680063)

# 1 Indledning

Socialt arbejde har altid haft traditionelle mediers interesse, og har været brugt som en løftestang til at vise både, når det sociale arbejde lykkedes, og når det ikke lykkedes. Særligt i de tilfælde, hvor borgerne ikke har følt, at deres retssikkerhed har været overholdt, har de benyttet sig af offentlige medier, til at udtrykke deres sag. Journalister, politikere og andre interessenter i socialt arbejde har ligeledes benyttet medierne til at fremlægge deres holdninger med henblik på at skabe debat og forandringer på et givent socialt område(Kildedal, 2009).

Et nyere mediefænomen, som anvendes i stigende grad, er internetbaserede medier som Facebook (etableret i 2004 <http://da.wikipedia.org/wiki/Facebook>), Twitter (etableret i 2006 http://da.wikipedia.org/wiki/Twitter), og fænomenet at blogge startede i 1999(<http://da.wikipedia.org/wiki/Weblog>). En stor del af den danske befolkning ser ud til at have taget den teknologiske udvikling til sig. Ifølge Det nationale forskningscenter for velfærd (SFI) er den danske befolkning en af de mest teknologivenlige i verden, og danskerne har ifølge SFI flere facebook-profiler end noget andet land i verden (SFI, 2010). Disse sites giver borgere mulighed for i et offentligt tilgængeligt rum, bl.a. at ytre sine personlige holdninger om den sagsbehandling, der er modtaget. Særlig debat har der været omkring Det Sorte Register og Den Sorte Liste, hvorpå subjektive opfattelser af offentlige ansatte heriblandt socialrådgivere, bliver offentliggjort med navns nævnelse og hvilke anklager, der er fremført (Larsen, 2011).

Vi finder det interessant, når borgere benytter sig af offentlige medier, når der eksisterer lovmæssige klageinstanser til at udtrykke kritiske meninger, og vil nu redegøre for, hvorfor fænomenet kan betragtes som et socialt problem, og for hvem.

# 2 Problemfelt

## 2.1 Det sociale problemfelt

I forhold til at karakterisere et socialt problem, tilslutter vi os definitionen fra Rubington og Weinberg:

"..a social problem to be an alleged sitation that is incompatible with the values of a significant number of people who agree that action is needed to alter the situation"(Rubington og Weinberg, 2003: 4).

Vi vil nu konkretisere, hvordan definitionen af et socialt problem hænger sammen i forhold til vores problemfelt ved at anvende Rubington og Weinbergs begreber.

#### En påstået situation

Fænomenet om offentlige ytringer på internettet fra et brugerperspektiv er relativt nyt, og deraf også forholdsvis ubelyst rent forskningsmæssigt. Det har ikke været muligt at finde forskningsbaseret litteratur, der tilstrækkeligt belyser emnet, hvorfor det sociale problem kan betragtes som en påstået situation fra en journalistisk vinkel. Aktørerne er f.eks. Dansk Socialrådgiverforening og Socialpædagogernes Landsforbund i artiklerne: "Når ordene falder som bomber" (Terp, 2012) "Socialrådgivere hænges ud i sort register" (Larsen, 2011) og "kun en tåbe frygter ikke pressen”, ”Hun har knaldrød læbestift på”, og ”Offentligt ansatte skal finde sig i (næsten) hvad som helt” (Socialpædagogen, 2012). Disse er alle artikler, som fremhæver, at det er et stigende problem, som påvirker relationen til borgeren, og at det opleves som ærekrænkende af den professionelle.

#### Uforenelig med værdier

I argumentationen for, at fænomenet er et socialt problem, indgår, at den påståede situation er uforenelig med værdier om privatlivets fred, når borgernes subjektive ytringer omhandler den professionelle personlighed eller personlige forhold. Eller ytringerne kan relateres til den professionelles faglige kompetencer, hvilket kan være uforenelig med værdien om en accepteret adfærd, når borgere tilsidesætter og/eller ikke anvender de lovmæssige klageprocedurer.

#### Et signifikant antal af mennesker

Det sociale problem er italesat af et signifikant antal personer og interesseorganisationer. Her henvises f.eks. til en arbejdsmiljøundersøgelse foretaget af FTF af det psykiske arbejdsmiljø for 2012(Pedersen, 2012; 4: 35). Undersøgelsen omfatter 15 437 FTF’ere, hvoraf 1116 er socialrådgivere. Det fremgår, at 7 % af alle socialrådgivere i undersøgelsen har svaret ja til, at de inden for de seneste 12 måneder har oplevet at blive offentligt "hængt ud" eller negativt omtalt på eks. hjemmesider, facebook, debatsider, bøger m.v. I forhold til den samlede procentsats af FTF’ere, har kun 3 % oplevet at være offentligt "hængt ud" (Pedersen, 2012; 6: 15). I projektet fokuseres efterfølgende på socialrådgivere. I et informativt interview med formanden for Dansk Socialrådgiverforening Region Nord - Mads Bilstrup fremgår det, at negativ omtale af socialrådgivere på facebook og private sites er et stigende problem som man ikke kendte for 4-5 år siden (Interview 5: 3). Han oplyser:

” ....*, det at blive registreret og blive hængt ud på de her sider, er ligeså voldsom en belastning som det er at blive truet i telefonen, hvor en ringer og siger, nu kommer jeg ned og smadrer dig. De føler sig virkelig krænkede. Og føler sig også utrygge kan vi høre. Fordi hvor meget, og kommer der nogle repressalier i de trusler, og det der med, når man skriver – jeg ved hvor du bor, jeg ved hvor dine børn går i skole osv. osv. osv. Så man kan jo sige, at det er et overgreb på den enkelte, altså et psykisk overgreb på den enkelte*”(Interview 5: 4).

I et notat fra Arbejdsskadestyrelsens erhvervssygdomsudvalg om praksis på det psykiske arbejdsskadeområde for perioden 2005-2011 fremgår det, at udvalget har indstillet til anerkendelse af skade:

*”Det er udvalgets praksis at indstille til anerkendelse, hvis tilskadekomne er omtalt negativt i pressen eller på internettet som følge af forhold på arbejdspladsen. Der kan være tale om forskellige negative historier i pressen, herunder uberettigede anklager om kriminelle handlinger og kritik af ledere på bestemte institutioner. Optagelser på ens arbejdsplads med skjult kamera kan også være en relevant arbejdsbelastning, og det gælder også kritik i medierne. Det samme gælder negativ og hetzende omtale på offentlige sociale medier som Facebook.”*(Arbejdsskadestyrelsen, 2012: 12)

*”Den negative omtale skal som udgangspunkt være personlig, forstået på den måde, at en generel kritik eller negativ omtale af ens arbejdsplads ikke er egnet til at give en psykisk sygdom. Den negative kritik skal være direkte rettet mod tilskadekomne, og der skal være en vis mulighed for genkendelse, eksempelvis i form af navns nævnelse, billede eller stillingsbetegnelse”.* (Arbejdsskadestyrelsen, 2012: 12)

I forhold til ovenstående, ses det her, at problematikken kan føre til psykiske arbejdsskader. Vi fravælger at behandle fænomenet som en arbejdsmiljø problematik, da vores fokus er centreret omkring socialt arbejde praksis.

#### Handling er påkrævet

Den signifikante gruppe der påtaler, at problemet eksisterer, påpeger at der er brug for handling, heri bl.a. Dansk Socialrådgiverforening (interview 5: 2) og FTF (Egelund, 2012). Der er behov for handling i forhold til at beskytte socialrådgivere, der oplever at blive omtalt negativt i offentlige medier.

Opsummerende konkluderes, at fænomenet er et socialt problem jævnfør Rubington og Weinberg (ibid.), som det er aktuelt at belyse nærmere.

## 2.2 Eksisterende viden på området

Det er tidligere fremført, at det ikke er muligt at finde forskningsbaseret viden om fænomenet, men i en artikel af Karin Kildedal i tidsskrift for forskning og praksis socialt arbejde stilles skarpt på pressens betydning for socialt arbejde med børn og unge (Kildedal, 2009). Vi væger at inddrage denne artikel, fordi den belyser konsekvenserne for socialt arbejdes praksis, når medierne kritiserer socialt fagligt arbejde. Kildedal (ibid.) fremhæver, at socialrådgiverne oplevede følgende;

* Et øget pres på hurtige redegørelser til politisk niveau med tilhørende ekstra arbejde, en kultur hvor borgernes klageadgang går direkte til politikkerne.
* Rådgiverne bliver bange for at gøre noget forkert og er på vagt. De oplever et øget fokus på formalia i tilfælde af, at sagen kommer i medierne. Det bliver angsten og ikke fagligheden, der kommer til at styre arbejdet.
* De ansatte oplever, at det kan være svært at etablere en god kontakt med klienter, fordi klienterne er præget af den negative medie omtale, og er mere mistænksom og negativ overfor socialrådgiverne.

Artiklen understøtter det sociale problem som formuleret af Rubington og Weinberg, da de ovenstående oplevelser hos socialrådgiveren udgør en risiko for, at deres opgave som udfører af socialt arbejde vanskeliggøres, og udgør en potentiel risiko for stagnation af borgeren sociale problem.

I forhold til ovenstående oplevelser, er der ingen udtalelser vedr. socialrådgivernes personligheder. Deciderede udtalelser om socialrådgiverne som person, ses på sociale sites og blogs, eksemplerne nedenfor er fra en åben Facebook gruppe, hvor vi har anonymiseret den professionelles navn:

" *GUd ved om hjemmehosser pædagog (navn) er stolt af sit !arbejde??? hun er en af disse pædagoger som jeg mener burde få et los ud af faget! destrktutiv og dysfunktionel og jeg har en et mistanke om hun også at en aggrassiv og voldelige adfærd, og ikke forstår et barns adfærd og signaler!* "(Bilag 1).

*"JEG MENER AT DU HAR JORD I HOVEDET (navn)! jeg synes at du udviser hvor ukonstruktiv et stykke arbejde du udføre.. Jeg syntes at hvis du ikke kan klare mosten at blive konfronteret med din uduelighed så skrid tilbage til jobcentret hvor du startet som NYUDDANNET socialrådgiver husk lige det!! Jeg vinder den jo bare igen!! Hvis du har modet til at blive konfrentede med sandheden, når jeg vil rejse mig i byretten i (navn) kommune og læse dine krænkelser op for byretsdommeren. Du skal ud over betale sagsomkostninger skal du også betale min adovkats særlær og han er lige pt. tæske dyr!! Har du vitterlige rådtil det ud af din løn??"* (Bilag 2)

*"En skam at man ikke må hænge børne mishandler ud på facebook mere, men så jeg gøre det på min blog!! fordi at (navn) er tlibage på facebook med profil, men dog uden billede!!JEG MENER AT HUN IKKE BØR HAVE NOGET MED BØRN AT GØRE!!HUN ER ER TIL FARE FOR BØRN!! "*(Bilag 3)

Lignende udsagn er at finde på andre internetsider, hvor det er muligt for privatpersoner at registrere oplysninger om offentlige ansatte. Udsagnene kan f.eks. omhandle overtrædelse af diverse love og konventioner, embedsmisbrug, samt mere personlige og uddybende beskrivelser om samarbejdsvanskeligheder og negative personlige egenskaber(bilag 4).

Vi har i ovenstående afsnit hentet eksempler på citater, hvor borgeren udtaler sig negativt på nettet. Ud fra disse citater samt undersøgelsen fra FTF finder vi det interessant at belyse nærmere, hvorvidt disse negative udsagn påvirker socialt arbejdes praksis.

## 2.3 Problemindsnævring

Der er flere aspekter af problemstillingen, som er interessante at belyse. Det kan omhandle, hvorfor borgerne anvender offentlige medier til at omtale socialrådgiverne negativt, når der forefindes klageadgange og regler for håndtering af klager i den offentlige forvaltning. Det kan være om lovgivningen i straffeloven og persondataloven lever op til sit angivne formål, og hvorvidt ytringsfriheden bør udfordres. Dertil kommer hele arbejdsmiljøsiden i relationen mellem arbejdsgiver, arbejdstager, og de faglige organisationer, hvor det kan diskuteres, hvorvidt problemet håndteres optimalt set fra et arbejdsmiljø synspunkt. Disse vinkler er dog fravalgt i dette projekt.

# 3 Problemformulering

Det leder os hen til følgende problemformulering:

En undersøgelse af, hvilke konsekvenser det har for socialt arbejdes praksis, når borgeren omtaler socialrådgiverens person eller faglige kompetencer negativt i offentlige medier.

* er konsekvenserne de samme, afhængigt af om socialrådgiveren omtales personligt eller fagligt?

## 3.1 Definition af begrebsforståelse i projektet

Med henblik på at skabe en fælles forståelsesramme af de anvendte begreber igennem hele projektet, defineres hermed følgende:

*Konsekvenser:*

En mulig følgevirkning af den negative omtale, som kan komme til udtryk i samarbejdet med borgeren, eks. påvirkninger af relationen, ændrede arbejdsgange og metoder.

*Socialt arbejdes praksis*:

Herved forstås:*"...En form for intervenerende handlinger, der er formålsbestemt og styret af værdier, viden og teknikker; disse er kollektivt unikke og anerkendes af og identificeres med det sociale arbejdes profession"* (Gordon i Meeuwisse m.fl., 2006: 33). I projektet har vi fokus på den relationelle del og en eventuel afsmittende effekt på sagsbehandlingen i form af ændret planlægning og strukturering af socialt arbejde.

*Omtaler*:

Vores opfattelse af omtaler, skal forstås som borgerens skriftlige udtalelser om en navngiven socialrådgivers personlige eller faglige kompetencer.

*Offentlige medier:*

Offentlige medier skal forstås som fysiske eller elektroniske medier, som alle principielt har adgang, eller kan købe sig adgang til. Konkret i projektet henvises til internetbaserede sider såsom Facebook, Det Sorte Register m.fl..

## 3.2 Operationalisering af problemformulering

I dette afsnit vil vi uddybe vores problemformulering, samt introducere til, hvordan vi empirisk og teoretisk undersøger det sociale problem.

Undersøgelsen tager udgangspunkt i kvalitative interviews for at indhente beskrivelser af socialrådgiverens livsverden. Den målgruppe, vi mener, kan belyse problemformuleringen, er de socialrådgivere, som har oplevet at blive negativt omtalt i offentlige medier. Det definerer vi som et særligt møde, der ligger ud over det normale møde mellem borger og socialrådgiver. De metodiske valg og fravalg uddyber vi i metode afsnittet.

I undersøgelsen af konsekvenser for socialt arbejdes praksis er omdrejningspunktet socialrådgiverens egen beskrivelse og fortolkning af fænomenet, samt vores fortolkning af det beskrevne hændelsesforløb. De fokusområder vi ønsker at belyse, er den relationelle tilgang til borgeren, herunder den grundlæggende tillid til og empati for borgerens udsagn og handlinger. Derudover interesserer vi os for, om socialrådgiveren planlægger og strukturerer sagsbehandlingen anderledes, efter den negative omtale i medierne, f.eks. om der bruges mere tid på forberedelse, dokumentation, sparring m.m. Det kan både være relationen og sagsbehandlingen i forhold til den borger, der har omtalt socialrådgiveren, men også i forhold til andre borgere socialrådgiveren arbejder med.

Vi fokuserer på den relationelle betydning, fordi vores tilgang er, at relationens betydning kan være afgørende for, om det sociale arbejde lykkedes. Ejrnæs skriver, at for socialrådgiveren i en relationsprofession, er der særlige vilkår(Ejrnæs: 2008). Det omhandler bl.a. følgende tre elementer. Først at relationsprofessioner adskiller sig fra andre professioner, fordi de arbejder med mennesker, og ikke materielle ting. For den andet, at de skal tage hensyn til helheden og arbejde med helheden. For det tredje, at de skal kunne arbejde med og gennem den relation, de har til borgeren. Disse vilkår betyder ifølge Ejrnæs at:

*"Relationsprofessionerne arbejder hverken med objekter eller med sager, men med mennesker, og det er relationen til disse mennesker, med deres specifikke kendetegn, der i mange tilfælde er afgørende for, hvor godt deres arbejde lykkedes."* (Ibid.:149)

Relationens betydning understøttes blandt flere af Lars Uggerhøj (Uggerhøj, 1996), hvori han skriver, at egenskaber som menneskelighed, ærlighed og engagement vægtes højt af borgerne(Ibid.: 251). Uggerhøjs undersøgelse viser, at borgerne ligger vægt på relationen til socialrådgiveren, og involvering i problemløsningsprocessen.

For at belyse problemstillingen teoretisk inddrages anerkendelsesteori, emotional labor, rolleteori og stemplingsteori med henblik på at redegøre for konsekvenserne for socialt arbejdes praksis. De valgte teorier er anerkendelsesteori af Axel Honneth, emotional labor af Arlie Hochschild, og rolle- og stemplingsteori af Erwing Goffman. Nedenstående introduceres til teori valg i projektet, og en nærmere begrundelsen for de valgt teorier og begreber bliver uddybet i teorifremstillingen.

Vi vælger anerkendelsesteori, fordi vi mener, at teorien kan bidrage til debatten om normativet - det gode liv, og fordi anerkendelse ses som et etisk aspekt og metodologisk tilgang i socialt arbejde, som her bliver udfordret. Teorien kan bidrage med en forklaring på, hvad der står i vejen for en gensidig anerkendelse mellem borger og socialrådgiver. I anerkendelsesteorien anvendes alle tre sfærer.

Emotional labor mener vi, kan nuancere og forklare, hvad der sker i mødet med borgeren, når relationen udfordres og socialrådgiveren skal håndtere egne følelser i en vanskelig relation. Begreberne der anvendes er: emotional labor, deep acting , surface acting og no acting.

Teatermetafor og stigma anvendes til at analysere hverdagsmødet mellem borger og socialrådgiver. Teorien bidrager med et perspektiv på, hvad der sker i interaktionen mellem mennesker. De valgte begreber fra teatermetaforen: optræden, hold og kollegaer og indtryksstyring. Fra stigma er valgt: social identitet, ud og ind gruppe.

# 4 Metode

## 4.1 Kvalitativ tilgang

Vores metodologiske tilgang tager udgangspunkt i en kvalitativ metode. Vi vælger en kvalitativ tilgang, fordi vi retter fokus på aspekter af socialrådgiveres tænkning og handlen, i modsætning til den mere kvantitative og teknificerede tilgang til et undersøgelsesfelt(Kvale og Brinkmann, 2009;28).

Ud af de kvalitative metoder, har vi valgt at indhente empiri i form af interviews. Vi har forskellige typer af interviews i projektet, da formålet med indsamlingen af viden er differentieret. Vi har indledningsvis indhentet baggrundsviden om fænomenet og dets udbredelse i form af et informativt interview med Dansk Socialrådgiverforening. Dernæst er der afholdt et informativt fokusgruppeinterview med socialrådgivere, som ikke har erfaring med fænomenet, hvor formålet er, at få forskellige synspunkter og baggrundsviden frem. Begge interviews bliver anvendt og inddraget i vores forforståelse, mhp. at kvalificere en interviewguide til de individuelle interviews, med socialrådgivere som har erfaring med fænomenet.

Et livsverdensinterview har til formål: ”*at indhente beskrivelser af den interviewedes livsverden, med henblik på at fortolke betydningen af de beskrevne fænomener*”(Kvale, 2009: 19). Livsverdensinterview vælges pga. emnets følsomhed, som ikke er åbenbart at belyse, og fordrer et tillidsbånd mellem interviewer og informanter, med høj grad af tryghed og dybde (Kvale og Brinkmann, 2009: 352).

Empirien suppleres med kvantitative datakilder i form af statistik samt diverse rapporter, som vi ikke belyser nærmere rent forskningskritisk, da vi vægter egen fremstillet empiri centralt.

## 4.2 Videnskabsteoretisk positionering

I dette afsnit vil vi redegøre for den valgte videnskabsteoretiske positionering, og betydningen heraf i projektet.

Vi positionerer os indenfor hermeneutikken, fordi vi ønsker en fortolkende tilgang til vores problemfelt. Centralt i den hermeneutiske tankegang står den hermeneutiske cirkel, som betyder en vekselvirkning mellem del og helhed, en fortolkningsproces, som er meningsskabende og muliggør, hvad vi kan forstå og fortolke fremkommer i sammenhængen (Højbjerg, 2004: 312). I dette projekt abonnerer vi på elementer fra filosofisk og kritisk hermeneutik, da vi anvender begge tilgange og tænker dem sammen, da de ikke behøver at udgøre hinandens modsætninger, men kan være indbyrdes gavnlige for fortolkning og forståelse(ibid.: 334). Det betyder bl.a., at vi tages afstand fra en positivistisk eller en metodehermeneutiks tro på, at der findes en rigtig metode og et entydigt svar.

#### Filosofisk hermeneutik

Den hermeneutiske cirkel ses som en universalistisk begrundelsesstruktur, hvor vi som fortolkere er aktive medspillere i meningsdannelsen (Højberg, 2004: 321). Det er ikke projektets målsætning eller i den filosofiske hermeneutiske ånd at søge en endegyldig sandhed, ifølge Gadamer er sandhed en proces, og det er derved ikke muligt at frembringe entydig viden. Kvaliteten af vores fortolkning af den indsamledes empiri er under indflydelse af vores forforståelser og fordomme. Vi fravælger Habermas tanker om, at vi kan og bør frigøre os fra vores forforståelse og fordomme. Det indgår i vores forståelse og fordom, at det kan blive vanskeligt at opnå en god kontakt og relation med borgeren, når socialrådgiveren oplever at blive italesat negativt. Det indgår endvidere som en del af vores forforståelse, at negativ medie omtale af socialrådgivernes person og faglige kompetencer kan medføre følelsesmæssig udbrændthed, hvorved det kan blive problematisk at udføre det sociale arbejde.

#### Kritisk hermeneutik

Den kritiske hermeneutik kan supplere og berige fortolkningen og forståelsen ved, at vi inddrager et udvalgt element af Habermas' teori. Ifølge Habermas er det vigtigt at være opmærksom på og forholde sig kritisk til hvilke bagvedliggende magtinteresser og motiver der gennemtrænger aktørernes handlemuligheder (Højberg, 2004:333). Vi forholder os kritiske til den valgte teori, og diskuterer hvad den bidrager med, i forhold til det sociale problem.

#### Samspillet mellem filosofisk og kritisk hermeneutik og anvendelse

Vi anvender filosofisk og kritisk hermeneutik til at berige og nuancere vores tilgang, fordi vi inddrager vores forforståelser og fordomme i udformning og udførsel af undersøgelsen. Vi vil være åbne og stille kritiske spørgsmål til vores empiri, og sætte vores fordomme i spil for herved at skabe mulighed for forandring og horisontforståelse, og vi vil gå til feltet i følgeskab med Kvales metafor om den rejsende(Kvale & Brinkmann, 2009: 66).

## 4.3 Metodologisk positionering

Den metodologiske konsekvens for projektet er en sondring mellem en induktiv og en deduktiv tilgang, hvor det ikke er et valg imellem de to tilgange, men til en positionering imellem dem. Det betyder en abduktiv tilgang, hvor vi har en vekselvirkning mellem teori og empiri. Vi finder, at det ikke er i tråd med en hermeneutisk tilgang at vælge en ren deduktiv tilgang, hvor en analyse ramme opstillet alene på baggrund af teoriforståelse risikerer at indtage en for styrende rolle. Omvendt har vi ikke en ren induktiv analysetilgang, fordi vi ikke har til hensigt at udvikle teoretiske perspektiver fra den indsamlede empiri, og fordi vores forforståelse indeholder præferencer omkring specifikke teori, dog uden at disse teorier er styrende for tilgangen. Analysetilgangen er derfor en fortolkningsproces med et afsæt i den hermeneutiske cirkel, hvor vi i vores position mellem den deduktiv og induktive tilgang har et dialektisk forhold mellem teori og data, hvor den forståelse vi kommer frem til er udviklet på baggrund af etableret teori og meningsindholdet i data fra egen empiri (Thagaard, 2004:181).

## 4.4 Interview

Vi vil her eksplicitere vores til og fra valg, med henblik på at undersøgelsen fremstår transparent og troværdig, i forhold til evt. kritik fra andre perspektiver og fortolkninger.

Interviewene i undersøgelsen er semi-strukturerede interviews for at være tro mod de oplysninger informanterne giver, og give plads til ny viden og perspektiver, og er i tråd med den hermeneutiske tilgang. (Kvale og Brinkmann, 2009: 45; Olsen, 2002: 74,75).

#### Begrundelse for informative interviews

Som tidligere nævnt, gennemfører vi to informative interviews, med henblik på at udvide vores forståelseshorisont og til at udarbejde en kvalificeret interviewguide til de individuelle interview (Bilag 5). Dansk Socialrådgiverforenings erfaringer med emnet anvendes i definitionen af det sociale problem samt til at belyse omfanget af det sociale problem, og vil blive inddraget i analysen. Der afholdes fokusgruppe interview med socialrådgivere med henblik på at belyse faggruppens normer og fortolkning af problemet. Fokusgruppeinterview er velegnet til at undersøge et ubelyst område som vores, da ordvekslingen kan frembringe flere spontane og emotionelle holdninger frem for et individuelt interview (Halkier, 2009: 13, Kvale og Brinkmann 2009: 170). Interviewguiden er udarbejdet efter de informative interviews, hvor der fremkommer en indsigt i, at det primært er det relationelle aspekt og sekundært sagsbehandlingen, informanterne er optaget af. Det relationelle aspekt indbefatter begreberne: tillid og relation til borgeren, empati og distancen, disse begreber har vi udledt fra de informative interviews og Honneths første sfære til indgå i besvarelsen af problemformuleringen.

#### Selektionskriterier

Kriterierne for udvælgelse af informanter til de individuelle interviews er, at de skal være socialrådgivere, og have erfaring med at være omtalt negativt i offentlige medier. Det er ikke vanskeligt at udsøge socialrådgivere, der opfylder kriterierne, men det er særligt vanskeligt at få tilsagn om deltagelse.

#### Effektuerede interviews

I dette afsnit vil vi kort kommentere de informative interviews, og herefter redegøre for de interviews, der er gennemført i forhold til udvælgelseskriterierne.

Dansk Socialrådgiverforenings stiller positivt og velvilligt op til interview, og foreningen oplyser, de gerne vil bidrage til projektet, da de selv aktivt problematiserer fænomenet.

Fokusgruppeinterviewet giver tilsagn om 3-4 interviewpersoner, men på interviewdagen viser det sig i praksis, at kun to har mulighed for at deltage, hvorfor kvalificering af interviewguiden er baseret på et mindre antal personer end ønsket.

I forhold til de individuelle livsverdens interviews er Kvale og Brinkmann upræcise omkring antallet af interviewpersoner: *"Interview så mange personer, som det kræver for at finde ud af det, du har brug for at vide."* (ibid. s. 133), og det fremføres, at antallet af informanter afhænger af formålet.

Vi kontakter bl.a. socialrådgivere, som figurer på Facebook og Det Sorte Register, samt benytter faggruppe sider på Facebook til at annoncere efter informanter. Begrundelserne for ikke at deltage har været forskellige, f.eks. pga. tidspres, ”orker ikke” at stille op pga. sagens følsomhed. Derudover er der en del manglende tilbagemeldinger på forespørgsler. Da vi ikke har direkte adgang til informanter, har vi valgt at en tilgang som Halkier (Halkier, 2009) kalder "snowballsampling", hvor vi går gennem ydre dele af vores sociale netværk for at skaffe informanter.

I projektet gennemføres fire livsverdens interviews. Antallet af informanter er valgt ud fra et pragmatisk hensyn i kontekst til, hvad der er muligt at få tilsagn om samt tidshorisonten i projektet(Olsen, 2002: 85). Vi ønsker tre informanter, men under empiri indsamling erfarer vi, at konsekvenserne er differentierede og afhængig af, hvor og hvordan man er omtalt. Differentieringen består i graden af påvirkninger og konsekvenser. Informanterne beskriver flere påvirkninger ved omtale på Facebook frem for Det Sorte Register. Derfor fandt vi det hensigtsmæssigt at inddrage endnu én informant, for at følge det spor. De omstændigheder der karakterisere de forskellige informanters hændelsesforløb ved omtalen, er særlig for hver enkel. Det betyder, at selektionskriterierne bliver tillempet, fordi vi må anvende den empiri, vi kan komme i besiddelse af. Det accepteres, at en af informanterne ikke er uddannet socialrådgiver, og for en anden, at socialrådgiveren ikke omtales med navns nævnelse på Facebook, men personlige forhold beskrives, så denne fremstår genkendeligt.

#### Faktuelle data vedr. informanter, samt rammer for interviews.

* Tre af informanterne i de individuelle interviews er omtalt på bl.a. Det Sorte Register, og én er yderligere negativt omtalt på en Facebook side. Èn er kun omtalt på Facebook.
* Tre informanter er uddannede socialrådgivere, én er uddannet inden for kommunal/statslig forvaltning - og arbejder i en stilling svarende til en socialrådgiverstilling.
* Informanternes erfaringsgrundlag varierer fra 2-30 års erfaring med socialt arbejde.
* Alle interviews gennemføres på informanternes arbejdsplads, som er valgt ud fra et praktisk hensyn, og for at fremme deltagelsen.
* Interviewenes varighed er mellem 33minutter og 1time

## 4.5 Etiske overvejelser

De etiske overvejelser vi forholder os aktivt til, er elementer som fortrolighed og anonymitet, samt emnets følsomhed i forhold til informanterne.

Vi er opmærksomme på, at man generelt skal sikre informanters anonymitet for at beskytte deltagerne(Kvale og Brinkmann, 2009: 91). I søgningsprocessen efter informanter opstår en skærpet opmærksomhed på, at rammerne omkring fortrolighed og anonymitet er særlig vigtig, i forhold til at beskytte deres navn og arbejdssted og risiko for genkendelse. Det erfarer vi via afslag til interviews, og undervejs i de gennemførte interviews, hvor der gøres opmærksom på frygten for at blive genkendt af de borgere, der har omtalt dem. Det er vores opfattelse, at vi sætter informanterne i en særlig sårbar situation, hvor vi øger risikoen for dobbelteksponering. Det afstedkommer, at citater om navngivne personer på sociale medier kildehenvises til fortrolighedsstemplede bilag. Derudover anonymiseres arbejdssteder og alle navne, og datamateriale fra interviews fortrolighedsstemples. Vi fravælger derimod, at hele projektet skal fortrolighedsstemples, idet vi mener, at det er vigtig at få skabt en debat om projektets problematik, og det støttes af informanterne.

Et yderligere aspekt er fokus på, at vi ikke ved at demonstrere høj grad af empati medvirker til, at informanterne overtales til at røbe oplevelser og følelser, eller vi fremprovokere følelser, de ikke har, og som de efterfølgende finder ud af, at de gerne ville have holdt for sig selv (ibid.: 94). Det betyder for os, at vi søger at holde fokus på problemformuleringen, og ikke på de faglige beslutninger der vedrører borgersagen.

## 4.6. Vores rolle som interviewer

I forhold til at sikre kvalitet af udsagn er vi i rollen, som interviewer til tider afventende med henblik på at give informanten plads til egen refleksion over spørgsmålene. Vores fokuseringskompetence som interviewer begrænses i manglende erfaringsgrundlag, og gør sig gældende i forhold til at fastholde informanterne i det specifikke tema(Olsen, 2002: 90). Vi vælger at gennemføre alle interviews, hvor vi begge deltager. Rollerne er fordelt med en primær og en sekundær interviewer. Når vi begge deltager, er det med henblik på at forebygge en svækket fokuseringskompetence, og som led i en hermeneutisk helhedsproces, selvom vi er bevidste om, at det kan virke overvældende og muligvis påvirke fortroligheden pga. emnets karakter.

## 4.7 Transskription

#### Bearbejdning af interviews

Vi vælger at transskribere vores interviewmateriale selv. Alle interviews er lyd optaget via Iphone, og gengivet i form af transskribering af de fulde interviews uden kodning.

Når vi vælger at ændre levende tale til død tekst jf. Kvale og Brinkmann, er det primært begrundet i, at vores hermeneutiske tilgang ligger op til fortolkning, og vi mener en transskribering i sig selv er en hermeneutisk proces, hvor vi genoplever interviewene på ny, og opdager nye fortolkninger.

Vi vælger at være tro mod "det talte sprog". Det betyder, at de anvendte citater kan fremstå grammatisk ukorrekte, og ikke så læsevenlige.

Derudover finder vi det vanskeligt at kode i temaer, når vi ud fra en abduktiv tilgang ikke har fastlagt temaer på forhånd(Kvale og Brinkmann, 2009: 202-204).

I forhold til at bevare den viden, som opstår i en bestemt kontekst i et interview, vælger vi, at informanterne ikke har mulighed for at gennemlæse eller kommentere det transskriberede empiri, hvilket de er bekendt med inden tilsagn om deltagelse.

# 5 Analyse strategi

Vi vil i dette afsnit redegøre for, hvordan vi konstruerer analysen, med henblik på besvarelse af problemformuleringen.

Analysetilgangen er med et abduktivt afsæt, hvorved vi har et dialektisk forhold mellem teori og empiri, og hvor vi kobler den fremstillede teori med egen produceret empiri samt øvrige referencer. Til at belyse konsekvenserne for socialt arbejdes praksis inddrages "Professionsetik" fra Dansk Socialrådgiverforening (Dansk Socialrådgiverforening, 2011). Denne anvendes i analysen som supplement til at forstå de grundlæggende forudsætninger for at ind gå i godt socialt arbejde. Analysen bliver præget af den abduktive tilgang og vores hermeneutiske positionering, som begge betyder, at der ikke er lagt et entydigt spor for analysen fra starten. Valget af den hermeneutiske tilgang og hermeneutisk meningsfortolkning legitimerer en mangfoldighed af fortolkninger. En legitimering af mangfoldighed betyder en åbenheden for, at der kan afdækkes problemstillinger som er uforudsete, og dermed anvender vi den hermeneutiske cirkel. Vi kan med vores fortolkninger komme frem til nye forståelser, som så igen kan skabe grobund for nye fortolkninger. I empirien vil vi se efter generelle mønstre, men også efter enestående udsagn, som kobles til de teoretiske begreber med henblik på at skabe mening, som vi fortolker ud fra. Når vi tillægger enestående udsagn samme værdi som gentagende udsagn, er det pga. den hermenautiske tilgang, hvor ønsket ikke er at skabe repræsentativ viden, men at give plads til fortolkning af mening. Empirien udgør en samlet helhed, hvorfra vi anvender enkelte dele, der hvor det kan sættes i en teoretisk kontekst. I tråd med den hermeneutiske tilgang kan det forekomme, at der anlægges forskellige teoretiske fortolkninger på samme empiriske udsagn med henblik på at danne nye forståelser.

Fortolkningen i analysen vil foregå på flere niveauer, som vi finder det hensigtsmæssigt at tydeliggøre. Vi vil i analysen benytte fortolkninger af hændelsesforløb, samt fortolkning af informanternes fortolkninger af hændelsesforløb. Dette vil ske i en vekselvirkning, hvor vi tydeliggør forskellen. Fortolkning af meningsindholdet kan række ud over det manifeste meningsindhold fra informanterne, og omfatter en dybere og mere kritisk fortolkning, der finder frem til meningsstrukturer og betydningsrelationer, som ikke fremgår umiddelbart af empirien.

Vi vil analysere vores empiri ved at anvende de tre forskellige fortolkningskontekster: selvforståelse, kritisk commonsense-forståelse og teoretisk forståelse (Kvale og Brinkmann, 2009:237). Vi analyserer i en vekselvirkning mellem alle tre fortolkningskontekster, hvor vi tydeliggør, hvilken fortolkningskontekst der skrives i, i de forskellige analyseafsnit. Den teoretiske fortolkningskontekst vil være konsistent, men de to andre anvendes, hvor det beriger meningsforståelsen. Den første fortolkningskontekst er selvforståelse. Når fortolkningskonteksten er socialrådgiverens selvforståelse, så anvender vi empirien ved at inddrage enten direkte citater, eller vi foretager en meningskondensering af udsagn, hvor vi stadig er tro mod informantens forståelse. Den anden fortolkningskontekst er kritisk commonsense-forståelse. I denne fortolkningskontekst går vores fortolkning ud over socialrådgiverens selvforståelse, og vi inddrager en bredere forståelsesramme, hvor vi også er kritiske overfor de fremkomne udsagn. Et kritisk perspektiv i denne fortolkningskontekst er eksempelvis at inddrage selvmodsigende udsagn, som kan udfordre meningsindholdet i informanternes udsagn. Fortolkningen kan desuden beriges og forstærkes med resultater fra andre referencer, således at fortolkningen relateres til et større empirisk materiale end vores egen producerede. Den tredje fortolkningskontekst er den teoretiske forståelse, hvor vi anvender teorien vi til at række ud over de to tidligere fortolkningskontekster. I denne fortolkningskontekst inddrager vi den fremstillede teori til fortolkning af meningsindholdet i socialrådgivernes udsagn, i kontekst til hjælpespørgsmålene fra interviewguiden, f.eks. omkring empati, tillid, planlægning, og strukturering af arbejdet. Disse er nogle centrale fokuspunkter, men der kan tilkomme flere.

Med henblik på at skabe overblik over de forskellige analyse kontekster, startes analyseprocessen ved at udarbejde displays (Dahler-Larsen, 2010: 193), der udfases efterhånden, som processen kommer i gang. Vores display er tilgængelig under bilag 6.

Teorierne bidrager med hvert sit perspektiv i forhold til konsekvenser for det sociale arbejde praksis. Vi anvender konklusionerne fra anerkendelsesteorien til yderlige fortolkninger, hvor vi anlægger andre teoretiske perspektiver, herved tilføjer vi yderligere dele til forståelse af helheden i den hermeneutiske cirkel. Hvert teoretisk analyseafsnit afsluttes med en diskussion af teoriens mangler, samt en delkonklusion i forhold til at besvare problemformuleringen.

# 6 Professionsetik fra Dansk Socialrådgiverforening

Vi præsenterer i dette afsnit de professionsetiske principper fra Dansk Socialrådgiverforening(Dansk Socialrådgiverforening, 2011), som vi ønsker at inddrage i analyseafsnittet. Når vi ønsker at inddrage principperne i analysen, er det på baggrund af, at vi ser principperne, som et normativt billede på socialrådgivers ageren i socialt arbejdes praksis. Derudover ser vi principperne, som et grundlæggende fundament for socialt arbejde, og for vores problemstilling særligt hvilket ansvar, og hvordan socialrådgiveren opnår den gode relation med borgeren. En relation vi tidligere har prædikeret for, kan være en forudsætning for, at socialt arbejde lykkedes. Idet vi i projektet har fokus på konsekvenserne på socialt arbejdes praksis i forhold til den relationelle del og sagsbehandlingen, ser vi det relevant at vurdere empirien i kontekst til et ideal billede.

I vores commonsense forståelse mener vi ikke, at alle socialrådgivere konstant har dette etiske kodeks in mente i deres arbejde, og heller ikke at alle socialrådgivere nødvendigvis har hørt om, eller kender til den skrevne professionsetik. Når vi alligevel inddrager den, er det ud fra en antagelse om, at de etiske principper er socialt indlært igennem uddannelsesinstitutionerne, men også videre ud på arbejdspladserne, typisk i form af værdier på arbejdspladsen. Derudover tolker vi, at der næppe er socialrådgivere, som hypotetisk vil undslå sig de moralske retningslinjer i etikken.

## 6.1 De fire professions etikker

Når vi præsenterer de fire etik punkter, vil vi særligt uddybe ”medmenneskeligt ansvar”, idet vi vurderer, at dette punkt bidrager mest til idealbilledet af relationen mellem socialrådgiver og borger. Punkterne er gengivet ordret fra professionsetikken.

#### Individets værdighed

*Hvert enkelt menneske rummer værdi – uafhængigt af individuelle evner, bidrag til samfundslivet og adfærd. Og alle mennesker er lige værdifulde og værdige som individer.*

#### Social retfærdighed

*Socialrådgiveren har i kraft af sin profession et særligt ansvar for at fremme social retfærdighed, både i relation til samfundet som helhed og i forhold til den enkelte borger.*

#### Professionel integritet

*Kvaliteten af socialrådgiverens arbejde afhænger af den enkelte professionelle integritet, som indebærer evnen til at handle selvstændigt, ærligt, og i overensstemmelse med sine etiske principper.*

#### Medmenneskeligt ansvar

*Socialrådgiveren har i kraft af sin professionelle kompetence og sin kontakt med udsatte og sårbare grupper et særligt ansvar for at vise omsorg og forebygge, modvirke og afhjælpe, at borgeren lider social nød.*

Dansk Socialrådgiverforening uddyber nogle afledte principper til ovenstående som omhandler:

1. *at rådgiveren påtager sig et personligt og professionelt ansvar for sit arbejde,*
2. *at rådgiveren har et særligt ansvar for at sikre kontakten til borgeren,*
3. *at rådgiveren er opmærksom på sit sprogbrug, da sproget er med til at definere den sociale virkelighed,*
4. *at rådgiveren arbejder for, at borgeren bliver inkluderet i samfundslivet*(ibid*.*: 10).

Ud fra ovenstående afledte principper, udledes yderligere praksisstandarder, som socialrådgiveren kan operationalisere til socialt arbejdes praksis, og består af følgende:

1. *så vidt muligt sikrer en god kontakt med borgeren, som bygger på anerkendelse, respekt og tillid,*
2. *lægger alle oplysninger, også de faglige vurderinger, i en sag åbent frem for borgeren,*
3. *udviser empati, lydhørhed og engagement i sit arbejde,*
4. *har fokus på borgerens ressourcer*(ibid*.*: 10).

Vi ønsker at inddrage de etiske principper i analysen, med henblik på at supplere de teoretiske konsekvenser, når socialrådgiverne omtales negativt i offentligheden.

# 7 Axel Honneth teori om anerkendelse

I dette afsnit vil vi begrunde teorivalg og præsentation af valgte teoretiske begreber, hvorefter der følger et fokus på teoriernes anvendelse og samspil med vores problemformulering.

## 7.1 Begrundelse af teorivalg

Vi vælger Honneths teori til at belyse problemstillingen, fordi teorien har et afsæt som en normativ socialteori, der kan udgøre et overordnet perspektiv, der beskriver, hvordan mennesker bør interagere. Teorien kan synliggøre muligheden for selvrealisering, og betingelserne for det gode liv. Teorien kan være et kritisk fundament, der ikke blot har til hensigt at beskrive, hvad der sker efter socialrådgiverne omtales negativt, men teorien kan også pege på, hvad der står i vejen for en gensidig anerkendelse. I vores selvforståelse er der i socialt arbejde et nødvendigt og øget fokus på opretholdelse af moralske og etiske forpligtigelser overfor borgeren, mhp. at minimere magtforholdet bl.a. i relationen. Da det er et relativt nyt fænomen, at borgere udtrykker sig negativt i den offentlige rum om socialrådgiverens kompetencer, mener vi, at de moralske og etiske forpligtigelser i en gensidig anerkendelse i relationen udfordres. Her kan Honneths begreber om anerkendelse og disrespekt bidrage med en forklaring på, hvilke konsekvenser det evt. kan have for socialt arbejdes praksis.

Honneths teori kommer i projektet til at udgøre det deduktive element, hvor vi vælger teorien inden empirien indsamles. Begrundelsen herfor er, at vi i tråd med ovenstående, som udgangspunkt ikke betragter den negative omtale, som et respektfuldt møde mellem borger og socialrådgiver. Det er socialrådgivernes potentielle oplevelser af uretfærdighed, der gør Honneths teori aktuel at anvende, fordi der potentielt er et skisma mellem en negative omtale og en normativ forventning om gensidig anerkendelse i socialt arbejdes praksis.

## 7.2 Præsentation af teori

Honneths anerkendelsesteori kan betragtes som en normativ samfundsteori, idet teoriens hensigt er at udvikle vilkårene for at kunne fælde normative domme over det eksisterende samfunds strukturer og institutioner (Højlund & Juul, 2005:25). Honneth ser anerkendelse som den universelle betingelse for, at et menneske kan udvikle en vellykket identitet (Højlund & Juul, 2005:12). Det er essentielt, at individet anerkendes i gensidighed med andre mennesker, og anerkendelsen skal være fra et menneske, man selv anerkender (ibid.:23). Honneth siger om anerkendelseserfaringer og udvikling af positive selvforhold:

*"Individet bliver udelukkende konstitueret som personer ved at de, gennem andres billigelse eller opmuntring, lærer at forholde sig til sig selv som væsner med bestemte positive egenskaber og muligheder. Omfanget af disse egenskaber, og hermed graden af det positive selvforhold, forøges ved hver ny form for anerkendelse, som den enkelte kan relatere til sig selv som subjekt: Chancerne for selvtillid, selvrespekt og selvværdsættelse beror således på henholdsvis kærlighedserfaringen, den retslige anerkendelse og erfaring af solidaritet."* (Honneth, 2006: 222-223)

De sociale relationer har heraf en afgørende betydning for udvikling af identitet, og vi kan hermed betragte anerkendelsesbegrebet som et gensidighedsforhold mellem minimum to mennesker. Samfundet skaber forskellige forudsætninger for dels gensidighed mellem mennesker, og dels for det enkelte individs mulighed for selvrealisering og udvikling af et positivt selvforhold. Det er de formelle forudsætninger, som samfundet nødvendigvis må stille til rådighed, der interesserer Honneth. Udviklingen af de formelle forudsætninger sker på to niveauer, et ontogenetisk og et fylogenetisk niveau. Det ontogenetiske niveau ses som minimums betingelser i samfundet for, at individet kan udvikle bevidsthed om sig selv, og blive i stand til at fungere som fuldgyldig samfundsborger. Det fylogenetiske niveau indeholder et historisk moment, og omhandler især ligestilling mellem individer, der udspiller sig indenfor lovsikret og social værdsættelse. De to udviklingstrin er forbundet med hinanden i et kausalforhold, idet moralske fremskridt på det fylogenetiske niveau, hvor flere samfundsmedlemmer/grupper omfattes af ligestilling, også kan aflæses på det ontogenetiske niveau, i form af moralsk anerkendelse af individuelle forskelligheder på det følelsesmæssige plan (Honneth, 2006:14-16). Anerkendelsen bør udgøre et fælles ideal, en normativ forestilling, hvor individer handler og agerer ud fra en moralsk forventning og en gensidig anerkendelse af hinanden. Samfundets bør derfor have anerkendelsestanken som et gennemgående træk (Højlund & Juul, 2005:13). Teorien har en særlig forklaringskraft i forhold til arbejde, idet Honneth har et fokus på erfaringer fra arbejde. Det er den samfundsmæssige organisering og rangordning af job, som fastlægger i hvilket omfang individet tilskrives social værdsættelse for sit job og dettes funktion(Honneth, 2003:44). Organisatorisk bør anerkendelsestankens betydning sætte sig igennem, idet arbejde ses som et betydningsfuldt sted for individet at opnå erfaringer med social værdsættelse.

Honneth skelner i sin teori mellem tre former for erfaring med gensidig anerkendelse: den private(kærlighed), den retslige og den solidariske værdsættelse(Højlund & Juul, 2005:26). Det er vigtigt for individet at opleve anerkendelse, indenfor alle tre anerkendelsesformer for at kunne udvikle sig til et komplet individ(Honneth, 2003:14). Det er dog ikke alle anerkendelseskrav, der skal imødekommes. Krav der strider imod loven, der kan føre til skade, eller krænke andre mennesker ikke bør anerkendes(Højlund & Juul, 2005: 58; Honneth, 2003: 96). I anerkendelsen ligger en synliggørelse, hvor individet bliver synligt. Individet skal være synligt med sin unikke personlighed, det kræver en anerkendelse, der udtrykkes ekspressivt med kropsudtryk. Kropsudtryk der viser, hvilken respons der er forventeligt positivt eller negativt (Højlund & Juul, 2005:29).

Anerkendelsesteorien har i praksis til formål at bidrage til menneskelig opblomstring (ibid.:12). I denne optik er det centralt, at socialrådgiveren møder borgeren med anerkendelse for, at det sociale arbejde skal være kunne lykkedes. Det er socialrådgiverens dømmekraft, der kommer i spil, når lovgivning, regler, principper og metoder skal anvendes i praksis, og som er afgørende for, hvad der prioriteres og fokuseres på i det konkrets sags arbejde (Juul, 2010:71). Socialrådgiverens faglige viden og vurderinger bygger på en fortolkning, som bl.a. tager afsæt i socialrådgiverens fortrolighedskundskab med borgeren(Højlund & Juul, 2005:71). Fortrolighedskundskab er baseret på bl.a. socialrådgiverens empatiske formåen, og den forståelse som udspringer her af. Hvorledes borgerens udtalelser har konsekvenser for det socialt arbejdes praksis, kan derfor belyses ved at fokusere på begrebet empati.

Vi redegør nu for de tre anerkendelsesformer og de modsvarende krænkelsesformer. Disse forhold vil efterfølgende indgå i vores analyse af, hvorvidt socialrådgiveren oplever anerkendelse eller krænkelser indenfor de forskellige former.

#### Den private anerkendelse

Den første og mest grundlæggende anerkendelsesform er den private eller kærlighedsrelaterede relation, som er en anerkendelsesform mellem primære personer i individets liv. Relationerne er mellem få personer og omhandler stærke følelsesmæssige bånd, som der ses imellem barn og forældre, i parforhold eller nære venskaber. Det er en anerkendelsesform, der er både følelses- og kropsbaseret (Højlund & Juul, 2005: 26).

I kærlighedsanerkendelsen udvikler individet en fortrolighed med sine ressourcer, indstillinger og værdier ved at opleve dem modtaget og anerkendt(Honneth, 2003:15). Derved udvikles en balance mellem selvstændighed og følelsesmæssig binding, som er afgørende for, at individet kan opnå et positivt selvforhold og en grundlæggende tillid til sig selv og andre, idet der udvikles erfaringer med ubetinget og vedvarende kærligheds relationer. Det er i dette perspektiv, at denne anerkendelsesform udgør fundamentet for de andre anerkendelsesformer, idet den udgør billedet på et interaktionsideal(Honneth, 2006:131-146). Derved bliver denne balance betydningsfuld for, at individet kan agere i andre fællesskaber udenfor de nære relationer, så som arbejdsfællesskaber med borgere og kollegaer. Et grundlæggende positivt selvforhold gør, at individet er rustet til at møde krænkelser, idet krænkelser er uundgåelige i samværet med andre mennesker.

I vores commonsense betragtning er det ikke forventeligt at have en relation til borgeren i en kærlighedsbetydning, men da denne sfære er den mest grundlæggende anerkendelsesform, der omfatter tillid til andre, har den betydning for vores problemstilling.

#### Den retslige anerkendelse

Den anden anerkendelsesform er betinget af, at der i samfundet er en reel anerkendelse af det enkelte individs ret og værd. Det betyder, at der i samfundslivet er en konkret respekt for alle samfundsborgeres rettigheder. Det betyder en ligebehandling af alle borgere, og at alle borgere tillægges samme moralske tilregnelighed(Højlund & Juul, 2005:26). Den retlige anerkendelses tåler ingen graduering. Denne anerkendelsesform er med til at udvikle individets selvagtelse. Det er ud fra princippet om, at rettigheder er et samfundets respekt og værdsættelse af det enkelte individ, som bevirker, at individet får en følelse af accept og ligeværd. De lovmæssige rettigheder muliggør dermed individets mulighed for at udvikle selvrespekt og selvagtelse, fordi individet får oplevelsen af at være et beslutningsdygtigt og indflydelsesrigt individ i samfundet (Honneth, 2006:151-163).

#### Den solidariske anerkendelse

Den tredje anerkendelsesform kan også gå under betegnelsen, den sociale anerkendelsesform, og er anerkendelse og værdsættelse af de individuelle præstationer og evner. Det enkelte individ efterstræber anerkendelse for de evner, som bidrager til fællesskabet (Højlund & Juul, 2005: 26). I et samfund med fokus på individuelle præstationer, og hvor der accepteres flere forskellige måder at leve sit liv på. Det betyder dermed forskellige former for selvrealisering, hvor individet kan søge de grupper i samfundet, hvor man deler de samme værdier, og hvor man deraf kan opleve følelsen af solidaritet med de øvrige gruppemedlemmer. I fællesskabet kan der opnås muligheden for at forholde sig positivt til sine egne konkrete egenskaber og muligheder. Denne anerkendelsesform er med til at udvikle værdsættelsen af sig selv, i kraft af, at man bidrager med noget værdifuldt, som værdsættes af de øvrige (Honneth, 2006: 163-173).

#### Modsvarende krænkelsesformer

I de tre anerkendelsesformer ligger en normativ forventning om anerkendelse i mødet. Indfries forventningen om anerkendelse ikke, men mødes individet i stedet med nægtelse eller fratagelse af anerkendelse, kan det have betydning for individets identitet og positive selvbillede(Honneth, 2006:175). Honneths tre anerkendelsesformer har tre korresponderende krænkelseserfaringer(ibid.: 176-178; Højlund & Juul, 2005:27):

#### Kropslige krænkelser

Denne er den mest fundamentale form for personlig krænkelseserfaring, og omhandler fysiske overgreb, som påvirker individets fysiske integritet og grundlæggende selvtillid. Individets krænkelseserfaring ud over en fysisk smerte, består i, at individet mister tilliden til kærligheden for bestandigt. Det er således bevidstheden om den manglende anerkendelse af individets autonomi, der udgør den moralske krænkelse.

#### Nægtelse af rettigheder

Her ses en krænkelse af individets rettigheder, hvorved individet får en oplevelse af ikke at være et moralsk fuldgyldigt medlem af samfundet. Det betyder, at individet ikke betragtes som et ligeberettiget individ, og derved mister individet social integration i form af manglede deltagelse i samfundsmæssige beslutningsprocesser. Dette opleves nedværdigende og påvirker den moralske selvrespekt, og er nedbrydende for individets selvagtelse.

#### Nedværdigelse af livsformer

Dette er en krænkelse af individets værdier, i form af negativ og nedværdigelse af individets valgte livsform. Disse krænkelseserfaringer har en spædvidde fra forholdsvise harmløse krænkelser til decideret stigmatiserende adfærd rettet mod individet. Krænkelserne kan være rettet mod individet eller mod den gruppe, som individet identificerer sig med, eller er en del af. Erfaringer med denne type krænkelser har betydning for den sociale værdsættelse, og den værdi individet tilskriver sig selv. Derved nedbrydes individets selvværd. Når individer oplever krænkelser og erfarer, hvordan det er at blive mødt med foragt fra sine omgivelser, så vil individet ofte reagere med moralske følelser som skam, vrede eller harme (Honneth, 2003:38). Oplevelsen af at være uden for det anerkendende fællesskab medfører, at der opstår en motivationskilde til social protest og modstand (Honneth, 2003: 48). Det er således affødt af krænkelseserfaringer, at der i samfundet, såvel hos individer som i en gruppering kan opstå kampe om anerkendelse. En kamp som er med til at driver udvikling og fremskridt til forandring af samfundet.

## 7.3 Anerkendelsesteoriens anvendelse i projektet

I ovenstående fremstilling af anerkendelsesteorien tydeliggøres det at anerkendelse er særdeles betydningsfuldt for individet. Det er en livsbetingelse, der gælder alle mennesker, og i alle aspekter af et menneskes liv at anerkendelse er vigtig, for at udvikle en social velfungerende identitet samt mulighed for selvrealisering. Denne præmis omfatter også arbejdslivet. Vi vil med et anerkendelsesteoretisk fokus se på såvel socialrådgiverens mulighed for gensidig anerkendelse samt eftersøge de krænkelsesformer, som kan forekomme, når socialrådgiveren oplever negative omtale.

De tre anerkendelsesfære og modsvarende krænkelsesformer behandles i analysen under ét, da de udgør hinandens modpoler, og vi finder det hensigtsmæssigt at præsentere dem samlet af hensyn til den samlede meningsforståelse. Vi er opmærksomme på, at de eksempler vi anvender potentielt kan henføres til flere sfærer, da placeringen kan afhænge af fortolkningsperspektivet.

# 8 Analyse af empiri

## 8.1 Første sfære

#### Den private/kærligheds anerkendelse

Den første sfære omfatter, som anført, den mest grundlæggende anerkendelsesform, der vedrører det positive selvforhold og den basale tillid til sig selv og andre. Det betyder i følge Honneth, at der bør være en gensidighed af tillid i relationen mellem borger og socialrådgiver selvom, at der ikke er en forventning om et kærlighedsbånd imellem dem, da relationen ikke er præget af stærke eller private følelsesmæssige bånd. Vi finder i interviewene ikke tydelige og kontinuerlige belæg for, at socialrådgiverne føler sig privat anerkendt af borgerne, når de bliver negativt omtalt af dem i offentligheden.

Informanterne(2, 3 og 4) oplever anerkendelse i deres egen selvforståelse fra deres ledelse, kollegaer eller fagforening. De oplyser f.eks. at ledelsen og kollegaer har taget omtalen alvorligt, og bakket sine medarbejdere op, både i forhold til deres handlinger og afgørelser i forhold til borgeren. To blev tilbudt supervision, og derudover blev alle informanter tilbudt assistance via juridisk hjælp for at afklare, hvorvidt loven var brudt. Eksemplerne nedenfor illustrerer dette:

*”… Fordi jeg har min leder, jeg har mine kollegaer, jeg har mine andre sager som kører godt. Jeg har nok bekræftelse på, at det jeg gør, er rigtigt…”(Interview 2: 13)…” Altså jeg snakkede rigtig meget med min leder om det jo, og jeg brugte mit makkerskab rigtig meget i den periode”… ”Så det brugte jeg rigtig meget og fik rigtig tætte relationer til dem i den periode”*(ibid.: 12/13).

*”… men det var så X fra vores socialrådgiverforening, det syntes jeg faktisk, det var jeg faktisk meget glad for…. Men jeg blev bare glad, fordi jeg tænkte, så er der alligevel nogen der tager hånd om én, fordi det kunne have været meget værre”*(Interview 3: 12).

”*Jamen altså igen, den der kollegiale omsorg, men også det med fra ledelsens side hele tiden at være opmærksom på, om der er et eller andet”… der er både mine kollegaer og også min ledelse rigtig god til at – sådan lige sætte ord på, hvad det så er, det gør ved en igen*”(Interview 4: 7).

Ovenstående viser, at informanterne ikke oplever anerkendelse, fra borgere, men får anerkendelse fra kollegaer m.fl. Ifølge Honneth medfører denne anerkendelse et positivt selvforhold, der betyder, at individet rustes til at møde krænkelser. Krænkelser kan være uundgåelige i et forhold mellem socialrådgiveren som systemrepræsentant, og en borger som modtager af den serviceydelse en offentlig forvaltning udbyder. Ifølge Højlund og Juul (2005:47) begrundes dette i, at relationen mellem socialrådgiver og borger består af både en hjælper- og magtrelation.

I en teoretisk forståelse udgør et positive selvbillede og den grundlæggende tillid fundamentet, og har betydning for, at socialrådgiveren kan indgå i samarbejdsrelationer. Vi fortolker, at ledelsen, kollegaer og fagforeningen anerkender informanterne, som personer med værdi, deres faglige indstillinger og ressourcer. Derved styrkes socialrådgivernes selvtillid, og risikoen for, at socialrådgiverne mister sit positive selvforhold og tillid til egne evner mindskes. I empirien ses, at ledelsen anerkender socialrådgiverens handlinger og følelser, når de bliver negativt omtalt ved at sætte arbejdsmiljø foranstaltninger i værk i form af psykolog, supervision og sparring. Det er via denne anerkendelse, vi mener, at socialrådgiverne bliver bedre rustet til at møde krænkelser i arbejdssituation, og derved opretholder deres selvrespekt.

#### Den kropslige krænkelse

I denne sfære omhandler krænkelserne informanternes integritet og grundlæggende selvtillid. I empirien ses den fysiske krænkelsesform ikke. Men det gør sig gældende, at informant 2 og 4 fortolker den offentlige omtale, som en trussel om vold, og en angst for overgreb på sig selv, eller sin familie. Dette understøttes af Dansk Socialrådgiverforening som oplyser:

” … *det at blive registreret og blive hængt ud på de her sider, er ligeså voldsom en belastning som det er at blive truet i telefonen, hvor en ringer og siger, nu kommer jeg ned og smadrer dig. De føler sig virkelig krænkede. Og føler sig også utrygge kan vi høre*”(Interview 5: 6).

Dette skal ses som en fortolkning af mening fra Dansk Socialrådgiverforenings side. Nedenstående udsagn illustrerer denne krænkelse:

”*Ja, først kom angsten for at de skulle gøre et eller andet, også fordi at i løbet af to dage eller sådan noget fik de jo nærmest 600 venner den der side eller ”likes” eller hvad der nu hedder. Og jeg tænkte, der skal nok sidde – de opfordrede jo sådan lidt skjult til selvtægt, ikke også. Der skal nok sidde nogen, derude, der er dumme nok, til at skal ud og kæmpe kampen for nogle andre. Sådan.. Det var angst*”(Interview 2: 11).

”*Jeg forestillede mig ikke sådan, at de ville komme og slå mig ihjel agtigt, men jeg forestillede mig, at de ville finde ud, via min bil, ville finde ud af, hvor jeg boede for eksempel, og ville kunne komme og opsøge mig på bopælen*…”(Interview 4: 2)

I forhold til citatet om at ”kæmpe andres kampe”, fremfører Terp (Terp, 2012), at det er utrygt, og giver en følelse af afmagt, hvor socialrådgiverne ikke kan handle. Det er i følge Honneth informanternes bevidsthed om en manglende anerkendelse af deres autonomi, der udgør den moralske krænkelse. Borgerens omtale sidestilles med trusler om fysisk overgreb, og det betyder, at den grundlæggende selvtillid kan svækkes, og det kan svække den basale tillid til andre mennesker.

I vores fortolkning, bliver krænkelsen forstærket, netop ved, at internetsider som Facebook er ukontrollerbar og rækkevidden for læsere/”likes” udgør en slags dominoeffekt, hvor det er hurtigt og nemt at videregive sin egen selvforståelse af socialrådgiverens personlige og faglige egenskaber. I Honneths optik, fortolker vi, at socialrådgivere bliver usynlige på Facebook og i offentlige medier, da de ikke fysisk er til stede, og deraf ikke kan forudse borgerens signaler i form af at aflæse deres kropssprog. Det betyder, at socialrådgiveren mister tillid til borgeren. Det forstærker usikkerheden på, hvad de kan forvente af borgeren i forhold til vold eller trusler om vold. Dette ses i empirien både i arbejdssammenhæng og i privatlivet.

Det uforudsigelige element om borgerens handlinger ses at påvirke socialrådgivers tanke og handlemønstre i privatsfæren, med henblik på at beskytte sig selv, og sin familie. Det ses ved informant 2, 3 og 4. Nedenstående illustrerer dette:

”*Det vil være værst, hvis jeg havde min datter med ikke også? Men så organiserede jeg mig ud af det med, at når jeg så kom hjem om eftermiddagen… så vi har sådan en indkørsel hele vejen rundt om huset. Så lavede jeg det til en regel, at jeg lige kørte hele vejen rundt, fordi så kunne jeg se om der holdt nogen inden jeg kørte ind, og holdt bilen og tog hende ud. Fordi, så var jeg sikker på, at der holder i hvert fald ikke nogen i indkørslen. Når vi først er inde i huset, så bestemmer jeg selv, hvem jeg åbner for*”(Informant 2: 3).

I en teoretisk forståelse sidestiller vi, som anført, angsten for fysiske overgreb på sig selv eller sin familie med Honneths kropslige krænkelse. Informanterne føler sig truet på deres basale værdier, i form af trusler mod deres personlige sikkerhed. I Honneths terminologi er den nære kærlighedsrelation mellem barn, og forældre en af de mest grundlæggende anerkendelsesform, og det er derfor afgørende for informanterne at bevare tilliden til, at de kan beskytte deres børn. Konsekvenserne i vores fortolkning bliver for informanten en øget bevidsthed omkring deres egen sårbarhed, og risiko for en svækket tillid til andre menneskers intentioner. Honneth abonnerer på, at en fysisk krænkelse vil medføre en mistet tillid til kærligheden for bestandigt. Idet der er tale om trusler om overgreb fra de borger, der har omtalt dem, vurderer vi ikke, at der er belæg for et bestandigt tab af tillid til kærligheden i alle sammenhænge. Det kan dog ikke udelukkes, at den grundlæggende tillid til andre borgere vil være svækket, pga. angsten for lignende situationer.

## 8.2 Anden sfære

#### Den retslige anerkendelse

I interviewene finder vi ingen erfaringer med retslig anerkendelse af socialrådgiverne fra borgerne, hverken i socialrådgivernes selvforståelses eller i vores kritiske commonsense forståelse. Hvis man skal inddrage en anerkendelse fra andre end borgerne, som er baseret på rettigheder, oplyser informant 2, 3 og 4 i egen selvforståelse, at deres arbejdsgiver og fagforening har håndteret den negative omtale, i henhold til arbejdsmiljø reglerne, og de har fået råd og vejledning af deres fagforening. Se nedenstående eksempel.

”*Så har de selvfølgelig rettet henvendelse til os, og spørger hvad kan I gøre, som vores faglige organisation. Det har vi så været ved og undersøge, og vi har så været inde og kigge – og i og med, at vi ikke er ansættelsesmyndigheden, vi har jo ikke ledelses retten over de her ansatte socialrådgivere – så er det arbejdsgiveren der ligesom skal varetage dem og tage hånd om dem. De kan komme til os og få råd og vejledning, vi kan også hvis de er fuldstændig i krise og bange for de trusler der er fremsat, kan vi godt gå ind og give krisehjælp i form af nogle samtaler ved en psykolog*”(Interview 5: 3)

I en teoretisk forståelse bliver informanterne anerkendt på deres rettigheder, som arbejdstager set ud fra et arbejdsmiljøperspektiv, og som rettighedsbærer i en fagforening. Forstået på den måde, at arbejdsgiver lever op til de krav, der stilles i arbejdsmiljø lovningen, og fagforeningen yder en service, som er forbundet med den rettighed, man har som medlem af en forening. Det betyder jf. Honneth, at informanterne føler accept og ligeværdighed som samfundsborgere. Det syntes dog en anelse tyndt i vores commonsense forståelse at konkludere, at socialrådgiverne alene igennem disse anerkendelser får oplevelsen af at være et indflydelsesrigt individ i samfundet, som er med til at opretholde deres status og selvagtelse som ligeværdige med f.eks. de borgere der har omtalt dem. Dertil kommer, at Dansk Socialrådgiverforening kan have en økonomisk interesse i at anerkende rådgivernes efterspørgsel, med henblik på at fastholde sine medlemmer. Det teoretiske der taler imod dette, er, at Honneth ikke mener, at den retslige anerkendelse kan gradueres.

#### Nægtelse af rettigheder

Indledningsvis vil vi præsentere de retslige regler omkring negativ offentlig omtale af socialrådgivere, med henblik på at forstå det retslige paradoks i empirien.

#### Datatilsynet

Datatilsynet oplyser, at de ikke altid kan hjælpe, når der bliver offentliggjort personoplysninger på sociale medier (Datatilsynet.dk, 2013). Persondataloven gælder, når der offentliggøres oplysninger om andre personer eller billeder af andre personer. Det betragtes yderligere som personoplysninger, når oplysningerne er af en sådan grad, at det er muligt at finde ud af, hvilken person det drejer sig om, selvom vedkommende ikke er nævnt ved navns nævnelse. Det er ulovligt at offentliggøre oplysninger om private forhold, men hvis offentliggørelsen er omfattet af ytringsfriheden, kan datatilsynet ikke kræve det fjernet. Hvis man krænker andre personer alvorligt, henviser datatilsynet til vurdering efter strafferetsloven(ibid.).

I forhold til Det Sorte Register, traf datatilsynet d. 12.06.12 afgørelse om, at der ikke var grundlag for, at tilsynet skulle foretage sig noget overfor Det Sorte Register, ud fra hensynet til informations og ytringsfriheden(j.nr. 2011-215-0874, Datatilsynet, 2012). Dansk Socialrådgiverforening oplyser på sin hjemmeside, at en klage til datatilsynet er vanskelig at få medhold i, og man skal overveje, hvorvidt man ønsker at anlægge et civilt søgsmål, da det kan være psykisk belastende(<http://www.socialrdg.dk/Default.aspx?ID=5651>).

Mads Blistrup fra Dansk Socialrådgiverforening oplyser, hvordan foreningen juridisk har forsøgt at løfte tre sager i forskellige kommuner til ombudsmanden. Ombudsmandens vurdering er at anklagerne ikke har et omfang, der kan løftes til principielle sager med henvisning til ytringsfriheden.

*"Så der står vi lige nu, altså ombudsmanden kan ikke rigtig gå ind i det med de instrumenter han har, politimyndigheden siger, at de(borgerne) er blevet så kloge de her folk, at de ved lige hvor grænsen går i forhold til straffelovens bestemmelser – og så har en gruppe ansatte som virkelig føler sig efterladte på perronen, fordi de føler sig svigtet*.” (Interview 1: 2)

I Honneths optik har retssystem per definition taget stilling til – at socialrådgivere, der bliver negativt omtalt, ikke er krænkede. Idet de retsligt har fået samme behandling, som alle øvrige samfundsborgere ville få. Dermed ligner det i stedet en form for anerkendelse, da alle informanter har fået ens vejledning og afgørelser om, at ytringerne ikke kan retsforfølges via persondataloven, og de ikke kan fjernes. Trods lovens bestemmelser, ser vi netop i den teoretiske forståelse, at Dansk Socialrådgiverforening oplever afgørelsen for krænkende overfor sine medlemmer. Denne krænkelse er jf. Honneth for socialrådgiverne en oplevelse af, ikke at blive betragtet som et fuldgyldigt medlem af samfundet med lige rettigheder, med tilhørende nedværdigende behandling og rets tab. Heri ser potentialet for en anerkendelseskamp, hvor der kan ske en udvikling på de formelle forudsætninger i samfundet. En proces, hvor der sigtes mod et moralsk fremskridt, således at socialrådgiverne kan omfattes af en lovgivning, der beskytter dem mod en negativ omtale. Det historiske element på det fylogenetiske niveau udgøres af den udvikling, der sker i de offentlige medier. En udvikling som er uforudsigelig, og hvor den negative omtale synliggør, at der skal dannes nye forudsætninger til håndtering af et nyt problem.

Vi tager ikke stilling til, hvorvidt afgørelserne fra retssystemet overfor socialrådgiverne er rigtige eller forkerte. Alle informanterne oplyser både i deres selvforståelse og i vores kritiske commonsense kontekst, at de føler sig frustrerede over den negative omtale, blot for at udføre sit arbejde, og føler der burde være et forbud mod disse omtaler, og en bedre beskyttelse af dem. I Honneths terminologi påpeger informanterne, at det bør være et normativ om, at borgere ikke må krænke socialrådgivere offentlig på en sådan måde, som de har oplevet det. Se nedenstående eksempler herpå:

”… *jeg synes virkelig, at alle offentlige institutioner skal finde ud, hvad gør man for at beskytte sig her? Eller nu er vi her – eller det sjove af det er, vi er et lovgivningssted, men kunne der lovgives til beskyttelse?*(Informant 1: 10)”

”… *det synes jeg faktisk ikke er i orden, at det skal være en del af vores arbejde, at det er forventeligt at vi bliver kørt fuldstændig psykisk i sænk, så det er jeg da røv frustreret over, og i en lang periode var min kæreste også meget opsøgende i forhold til, hvad kunne vi gøre, kunne vi ligge privat sag an…", ”Men sådan personligt, synes jeg, da dybt foragteligt, og kunne jeg gøre et eller andet, som ikke involverede min privatperson, så havde jeg da gjort det - Det er jo også derfor, jeg gerne vil snakke om det. Fordi, jeg synes ikke, det er i orden. Jeg synes, der er nogle politikere der må se og høre os*”(Informant 2: 13,14).

”*Ja altså vi har jo vores jurister som vi snakker med, og som vi kontakter I vores sager. Og der, vores X (jurist), som har været meget inde over sammen med mig, inde over den her sag ikke også. Han har jo så forsøgt med hans ledelse, at finde ud af om der var nogle muligheder for, at vi kunne undslå os, eller komme af den liste, var det lovligt osv.*”(Informant 3: 3).

”*Altså jeg syntes jo det er ganske forfærdeligt. Og jeg syntes det er på en eller anden måde et rigidt system, hvis man kan få lov til det som privat personer at hænge offentlige mennesker eller offentligt erhvervsarbejde ud i de her medier”…... ”Altså jeg tænker jo ikke at det burde være lovligt. Men det kan man". ”Vi kan egentligt gøre rigtig meget ved mennesker både på godt og ondt, så det er paradoksalt, at det så er os der i sidste ende der ikke kan blive beskyttet, for så at gøre det, det syntes jeg faktisk*”(Informant 4: 11).

En konsekvens af ovenstående citater vurderer vi i en kritisk commonsense fortolkning kan være, at informanterne opgiver anerkendelseskampen, i form af, at ingen af informanterne har ønsket at retsforfølge borgerne via et civilt søgsmål. Informant 1 og 2 angiver, at et civilt søgsmål er for vanskeligt og psykisk opslidende, og omkostningerne og gevinsterne er for usikre(Interview 1: 20, Interview 2: 13,17). I en teoretisk forståelse burde denne fortolkning ikke være rigtig, idet Honneth anfører, at det er krænkelseserfaringerne i samfundet, som motiverer til social protest og modstand, det som han definerer som anerkendelseskampe. Vi fortolker i en kritisk commonsense forståelse en mulig forklaring herpå, at der kan være en forventning fra informanterne om, at det enten bør være arbejdsstedet eller fagforeningen, der kæmper anerkendelseskampen.

Vi har tidligere vist, at informanterne 2, 3, og 4 føler sig retsligt anerkendt på sine rettigheder som arbejdstager, i forhold til deres arbejdsgivere. Modsat oplever informant 1 i egen selvforståelse, at arbejdsstedet og kollegaer bliver nød til at vende det blinde øje til den negative omtale, og håbe at det ikke ske igen, fordi arbejdsstedet ikke har nogen forholdsregler. Informanten efterlyser forholdsregler på arbejdsstedet, ligesom der forefindes i forhold til alarmknapper mm. Dansk Socialrådgiverforening efterlyser tilsvarende, at arbejdsstederne udarbejder kriseberedskab til, når medarbejdere bliver udsat for negativ omtale (Interview 5:3). Se nedenstående eksempel:

*"Ja, så tænker jeg på en eller anden måde, at min arbejdsplads ikke er gearet til, den nye form for skal vi sige chikane, som kan komme, ikke. Det har man ikke taget stilling til, hvad gør vi grunden, når vores medarbejdere de bliver udsat for det..."* (Interview 1:9).

I den teoretiske forståelse er informant 1 ud fra ovenstående eksempel krænket på sine retslige rettigheder som arbejdstager. Informanten har en moralsk forventning, om at arbejdetstedet værner om det psykiske arbejdsmiljø, og anerkender informantens oplevelse af at være krænket af den negative omtale. Informantens oplevelse af den manglende anerkendelse, betyder i følge Honneth, at informanten ikke kan opretholde sin selvagtelse, da denne ikke føler sig som et fuldgyldigt medlem af et retssamfund. Den manglende selvagtelse kan betyde, at informantens sociale integration i samfundet kan svækkes.

Alle de påviste retslige krænkelser som alle informanterne oplever, betyder jf. Honneth, at de påvirkes negativt på deres selvrespekt, og oplever nedværdigelse i form af at være individer, som ikke har samme retslige status i samfundet som andre, og uden nogen form for indflydelse på det rets tab de oplever.

## 8.3 Tredje sfære

#### Den solidariske anerkendelse

Den tredje sfære omhandler værdsættelsen af sig selv, hvor der er mulighed for at få værdsættelse for de individuelle evner og præstationer, som individet bidrager med til fællesskabet. I empirien finder vi ikke belæg for, at socialrådgiverne oplever en solidarisk anerkendelse fra de borgere, som har omtalt dem.

Ifølge Honneth er den gensidige anerkendelse essentielt, og det er betydningsfuldt, at anerkendelsen kommer fra et menneske, man selv anerkender. I den solidariske anerkendelsesform kan individet søge anerkendelse i grupper i samfundet, hvormed individet oplever en følelse af solidaritet. I empirien ses en solidarisk anerkendelse fra to grupper. Første eksempel er informant 2 og 3, der oplever en anerkendelse fra en anden faggruppe – de jurister som involveres i sagerne. Juristerne anerkender socialrådgiverne for at have udvist en særlig præstation, og have særlige evner til at håndtere situationen – at være negativt omtalt i offentligheden. Andet eksempel er vedrørende de individuelle færdigheder og evner, hvor to informanterne oplever støtte og værdsættelse fra deres respektive ledere. Dels har informant 4 i sin selvforståelse en oplevelse af, at være særligt udvalgt til fortsat at arbejde med den borger, som har omtalt socialrådgiveren – dog under dække af sin leders navn. Dels har informant 3 i sin selvforståelse en tilkendegivelse fra sin leder, et håb om, at informanten beholder sagen indtil den afsluttes helt, fordi informanten er god til sagen. I en teoretisk forståelse ses i disse to eksempler, at socialrådgiverne bliver anerkendt som faggruppe, med unikke egenskaber, som værdsættes af både ledelsen og juristerne, som bevirker, at socialrådgiverne føler sig værdsat som fag profession og for sin arbejdsindsats. Nedenstående eksempler illustrerer dette:

”*Noget der var sådan meget, det var, at det skulle ind til juristerne, og hvad tænker de om det, men de har simpelthen været så fine. Ja, jeg har fået et rigtig godt forhold til dem, også af det. Meget nære end nogen af de andre rådgivere har, tror jeg, fordi at de sådan har forholdt sig, sådan som person, og ikke bare det jeg sender ind til dem. Så det synes jeg selvfølgelig er rart, det gør mit arbejde nemmere*”(Interview 2: 5)

”… *ellers har der været den der, du skal bare sige til mig(leder taler om sig selv) hvis det er, men vi håber selvfølgelig at du bliver her, til at han bliver 18 den her dreng*”(Interview 3: 12).

”*Det er jo altid specielt, og også rart på en eller anden måde, man bliver stadigvæk holdt op på det, selv om, at de jo også godt ved, at man kan. Så på den måde er det også rart at vide, at man er blevet betroet den her opgave, fordi ledelse ved, at det er det rette sted, ja*”(Interview 4: 6).

I den solidariske anerkendelsesform er Honneth optaget af, at der i et moderne samfund er fokus på individuelle præstationer, hvor individer vil søge anerkendelse for sine individuelle evner og præstationer i de grupper i samfundet, der deler de samme værdier, og der bliver en mulighed for at opleve en følelse af solidaritet. Dette kan genfindes i empirien. Det ses eksempelvis ved informant 2, der fra sine kollegaer oplever anerkendelse i form af en oplevelse af at have en særlig positiv status i gruppen af kollegaer på sin arbejdsplads. Oplevelsen af en solidarisk følelse og et fællesskab om at have en ganske særlig erfaring, i form af erfaring med negativ omtale, opnås med en socialrådgiver fra en anden kommune. Se nedenstående eksempler:

”*Jeg føler også at – ja, hvordan skal man sige det, mine kollegaer kommer – det er jo stadigvæk en sag vi har, og når der er noget med den, er jeg altid med på råd. Og det tager jeg lidt sådan som, at jeg ved noget særligt om den sag. Det gør jeg måske ikke, men måske er det en respekt for, at det var mig måtte ligge ryg til*”(ibid.: 12)

”*Det hjælp mig også lidt at have nogle samtaler med den rådgiver i den anden kommune, der var udsat for det samme. Ikke fordi vi har snakket dybt og længe, men det var bare rart at høre, der var en anden, der også synes at var skide træls, og føle sig…”. "Hvorfor skal man finde sig i det her, for at udføre sit arbejde*”(ibid.: 5).

I den solidariske anerkendelsesfære efterstræber individet anerkendelse for de individuelle præstationer, som individet bibringer fællesskabet, og det er ifølge Honneth betydningsfuldt, at anerkendelsen kommer fra et menneske, individet selv anerkender. Informanterne bibringer fællesskabet med erfaringer om at agere i vanskelige sager, hvor borgerens reaktion, har været at omtale informanterne negativt. Erfaringen med den negative omtale deler informanterne med jurister, ansat i samme organisation. Juristerne har selv oplevet at blive negativ omtalt i samme fora. Derved opnås for det første et fællesskab, hvor de deler sammen værdier og har en følelse af solidaritet. For det andet opnår informanterne en anerkendelse fra en gruppe, de selv anerkender. Informanterne har dermed en gensidig anerkendelse relation, hvor det er en solidarisk anerkendelse mellem informanter og jurister. I følge Honneth er der i samfundet en organisering og rangordning af job, der tilskriver i hvilket omfang, der kan tilkomme individet socialværdsættelse for sit job og jobbets funktioner. I den optik kan følelsen af solidaritet og anerkendelse fra juristerne styrke informanterne selvværdsættelse, og styrke følelsen af at bidrage til fællesskabet med noget værdifuldt.

Informant 2 har i sin selvforståelse en erfaring med anerkendelse fra andre mennesker, som står helt uden for sagen, og som ønsker at vise omsorg for rådgiveren. Det ses i nedenstående udsagn:

”*Og i den periode på de 14 dage eller tre uger det varede, der var der mennesker fra hele landet, der skrev til mig – både psykisk syge mennesker, der håbede, at jeg måtte brænde op i helvede, og mine øjne falder ud og jeg ved ikke hvad. Men også kollegaer rundt omkring i landet, og meget højt uddannede – advokater, der havde set det her, og ikke synes, at det var i orden, og rådede mig til at gøre sådan og sådan. Og ganske almindelige mennesker, der bare synes, at det ikke var i orden, at jeg skulle - af omsorg, ikke også*”(Interview 2: 15).

Det fællesskab, hvor andre mennesker ytrer sig omkring informanten er Facebook. Her ses som citatet viser både positive og negative ytringer. De positive ytringer er ud fra Honneths optik en solidarisk tilkendegivelse af anerkendelse, hvor de positive ytringer repræsenterer en solidarisk støtte til informanten. Ukendte mennesker deler i et omfang de samme værdier som informanten, og har forsøgt at udvise solidaritet og anerkendelse af informanten, der er udsat for den negative omtale, ved at tilkende deres mening på Facebook. De positive ytringer er et udtryk for en gensidighed mellem mennesker baseret på en normativ forestilling, og kræver dermed ikke en personlig relation, men tager afsæt i en moralsk forventning om, hvordan man bør opføre sig. Informanten oplever dermed, som individ i samfundet en tilkendegivelse af solidaritet fra en ukendt gruppe.

For samme informant 2, opleves en anerkendelse fra andre borgere - som denne er socialrådgiver for, som ud fra informantens selvforståelse har spurgt til omtalen ud fra et omsorgsperspektiv – modsat er der også andre borgere som har henvist til omtalen i en negativ kontekst, som vil blive benævnt under den solidariske krænkelse. Denne omsorg er jf. Honneth en anerkendelse af socialrådgiveren som individ, men heri skal man ikke overse det aspekt af, at borgerne sidder i et magtforhold til socialrådgiveren, og i vores kritiske commonsense forståelse kan have en skjult dagordnen ved at forsøge at danne fællesskab med socialrådgiveren, for at opnå egen anerkendelse fra rådgiveren i forhold til deres sag.

”*Fordi jeg har jo også andre borgere, der har konfronteret mig med det. Der har sagt enten af omsorg ”ved du godt, det står der inde?” Der er også nogle der har sagt ”Det havde vi nok regnet med, fordi du er jo også sådan en, det kan vi jo se”*(Ibid.: 8).

Den anerkendelse og værdsættelse, som informanterne oplever via relationer på arbejdspladsen, kan ifølge Honneth styrke og opretholde deres selvagtelse og højne deres værdi som individ og gruppemedlem.

#### Nedværdigelse af livsformer

Denne krænkelsesform kalder Honnet for nedværdigelse af livsformer. I projektet relateres krænkelserne ikke til en livsform, da det er den modsvarende krænkelsesform til solidarisk anerkendelse, så giver det mening i projektet at omtale krænkelsen, som en krænkelse af solidariteten.

I denne krænkelsesform er krænkelserne relateret til en krænkelse af individets og gruppers værdier. I empirien ses i informanternes selvforståelse, at informant 1 og 3 ikke er påvirket, hverken fagligt eller personligt af den negative omtale. I en kritisk commonsense forståelse fortolker vi dog, at der er tegn på påvirkninger og krænkelseserfaringer, ud fra selvmodsigende udsagn. Nedenfor ser vi først informanternes egen selvforståelse af påvirkningen:

”*Fordi, nu er jeg ikke sådan så påvirket af det, som jeg kunne forestille mig, at nogle af mine kollegaer ville være*”(Informant 1: 10).

I en kritisk fortolkning ser vi modsætningsfyldte udsagn, som vi her har meningskondenseret. I modsætning til ovenstående udsagn fortæller informanten, at omtalen er et personangreb, der ikke kun omfatter arbejdsfunktionen, og informanten har overvejelser om, hvad en potentiel ny arbejdsgiver vil tænke i forhold til den faglige kvalitet, og om der er styr på arbejdet. Derudover ønsker informanten ikke at være hængt ud i offentligt rum til tid og evighed(Interview 1: 2,9). Vi mener ud fra denne fortolkning, at informanten er udsat for en krænkelse af den værdi, han tilskriver sig selv, og som socialrådgiver.

Tilsvarende mener informant 3 i egen selvforståelse, ikke at være påvirket af omtalen, og at det er borgerens "egen lille fornøjelse", og er ikke bange for borgeren(Informant 3: 2,6,8). I vores forståelse kan det hænge sammen med, at denne informant konstant er opdateret i sagen, pga. mange klager, og er vant til at modtage belastende udsagn om sin person fra den konkrete borger(Ibid.:3,13). Vi kan koble en teoretisk forståelse fra første sfære her, idet det for denne informant også kan skyldes, at den grundlæggende tillid til borgeres handlinger i en vis grad er til stede.

I en kritisk commonsense forståelse, ser vi modsigende udsagn, som indikerer en krænkelse på den faglige dygtighed. Det giver sig til udtryk ved, at der er bekymring for, hvad ledelsen og øvrige kollegaer vil tænke. Se nedenstående citat:

”*Og det der sådan lige for igennem mit hoved, det var sådan set ikke så meget mig selv, det var sådan mere åh nej, bare nu ikke at ledelsen de tror, at jeg har gjort et eller andet galt eller dårligt, eller forkert*”(Interview 3: 2).

Tolkningen af informant 1 og 3's selvforståelse, som ikke udtrykker en krænkelses erfaring, fremstår anderledes, når udsagnene analyseres med en kritisk commonsense forståelse. I fortolkningen af udsagnene har vi i mente, at fortolkningen baseres på en fortolkning af informantens fortolkning, som præsenteres for os i interviewet. Ifølge Honneth er krænkelserne i disse udsagn en krænkelse af informantens individuelle præstationer i deres arbejde. Det kan generere en usikkerhed på egen værdighed og dygtighed som socialrådgiver. Informanterne kan begynde at tvivle på dels sine præstationer, og dels den forventede solidaritet fra de øvrige gruppemedlemmer, som aktuelt relateres til hhv. ledelse og kollega. Det er betydningsfuldt for informanterne, at de ikke nægtes mulighed for at føle sig værdsat for deres arbejdsindsats, og deres bidrag til arbejdsfællesskabet.

I informant 2 og 4's selvforståelse er den negative omtale en krænkelse af deres værdier som person og som fagperson. I vores commonsense forståelse er konsekvensen for informant 4 et behov for at blive bekræftet af sine kollegaer på, at det sociale arbejde der præsteres er godt nok. I forlængelse heraf en usikkerhed på, hvorvidt overblikket er til stede, fordi informanten føler sig rystet i sin evne til at foretage faglige vurderinger, efter den negative omtale(Interview 4: 7). Hertil skal dog bemærkes, at informanten er anonym i forhold til borgeren, og ikke nævnt med navns nævnelse. Informant 2 fremstår påvirket både på fagligheden som socialrådgiver og som person. Det ses i følgende udsagn:

”*Det påvirker også min faglighed, jeg kan stadigvæk, nogen gange tage mig selv i, når jeg skal forberede mig til et møde, og tænke. ”Skulle jeg lige lade være med at gå på den der?” Fordi der bliver sikkert en farlig ballade, ikke også”*(Interview 2: 4).

”*Der kom også en sorg over, altså jeg følte lidt, der var noget der var ødelagt for evigt. Der var noget at mit verdensbillede på en eller anden måde, der var taget fra mig. Der var noget der aldring, som det var før, fordi nu var noget af den her gruelig virkelighed, som jeg ellers havde forskærmet mig lidt for, den var lige pludselig en del af mit liv, og jeg kunne ikke gøre noget ved det. Altså, det havde sit eget liv derinde. Jeg kunne ikke skærme mig mod det. Jeg kunne ikke……ja, jeg kunne ikke gøre noget ved det, jeg skulle bare tage imod, altså, og ligge navn til alle de der uhyrligheder, ikke også*”(Interview 2:11).

I en kritiske commonsense forståelse er krænkelsen for informant 2 omfattende, i forhold til den påvirkning det har, på informanten som person og som socialrådgiver. I en teoretisk forståelse kan udsagnet vise, at informanten bliver usikker på sine faglige vurderinger, om det er værd at udsætte sig for en potentiel omtale igen. Informanten er krænket på den faglighed, der har været grundlaget for det tidligere sociale arbejde. Informanten er ligeledes krænket på den opfattelse, der tidligere har eksisteret i informantens verdensbillede. Den negative omtale får konsekvenser for det billede, og de værdier informanten har haft. Informanten oplever pludselig ikke at kunne beskytte sig selv, at være ude af kontrol og må bare tage imod uhyrligheder. Krænkelserne i den negative omtale er rettet mod såvel informantens person og faglighed. Borgerens krænkelse opfattes af informanten som moralsk uretfærdige, og informanten kan da reagere med moralske følelser, som her ses som sorg over et verdensbillede, der er ødelagt for evigt. Det er ifølge Honneth en krænkelse, fordi informanten nægtes en forventet anerkendelse såvel som moralsk tilregnelig person, og for sin sociale præstation som socialrådgiver. Konsekvensen kan være, at den grundlæggende tillid til andre svækkes, pga. en manglende gensidig anerkendelse og de foragtende ytringer kan opleves som nedværdigende, og derved nedbryde selvværdet.

Arbejdet udgør som tidligere nævnt et betydningsfuld sted for social værdsættelse, og som en informant i sin selvforståelse er stolt af (Interview 4:6). I en kritisk commonsense forståelse kan stoltheden ikke overdøve angsten for, at det private liv bliver udstillet på en måde, som er ukontrollerbar for informanten. I en teoretisk forståelse omhandler det, at en social værdsættelse af præstationen som socialrådgiver ikke indfries, men tværtimod krænkes. Krænkelsen omhandler ikke bare præstationerne som socialrådgiver, men relateres også til personlige forhold, som det er sværere for informanterne at håndtere. Det fortolker vi således, at informanterne har en intimsfære, en grænse (Interview 3 og 2 hhv. side2 og 14) der krænkes, når private forhold tales på Facebook o. lign. I samme kontekst fortolker vi, at informant 4 (Interview 4:5) har en angst for at blive eksponeret på nettet, således at alle inkl. borgeren potentielt kan få kendskab til informantens identitet, hvorved der opstår en risiko for at blive krænket yderligere. Det fremgår hverken i informanternes eller i "Professionsetik" (Dansk Socialrådgiverforening, 2011), at det er en værdi at inddrage personlige forhold i relationen til borgeren. I en teoretisk forståelse kan det derfor opfattes som krænkende, når borgere forsøger at udstille personlige forhold i offentlige medier, fordi socialrådgiverens personlige forhold ikke er inddraget i fællesskabet. Det fællesskab, der er i spil, er socialt arbejdets fællesskab, og de værdier som knyttes dertil. Informanterne søger derfor selvrealisering indenfor dette felt, hvor de både medbringer deres personlige værdier og de værdier, de er socialiseret til fra hhv. uddannelse og ansættelse. Borgeren nægter med sin omtale at anerkende den selvopfattelse og den selvværdsættelse, som socialrådgiveren byder ind med i relationen. Hvilket i Honneths optik kan få betydning for den værdi, som socialrådgiveren tilskriver sig selv, og det som der bydes ind med i relationen og fællesskabet, fordi individers selvværd kan nedbrydes, når den solidariske anerkendelse nægtes.

Denne form for krænkelse er lidt svær at placere, fordi der både er dimensioner af en kropslig og en solidarisk krænkelse. Informanten 4 udtrykker, at det ikke er en angst for, hvad borgeren konkret vil gøre, men en angst for at blive offentlig gjort. I en kritisk commonsense forståelse af, hvorfor socialrådgiverne oplever den negative omtale som en krænkelse, kan det tilskrives de værdier, som socialrådgiverne tilskriver sig som gruppe(Dansk Socialrådgiverforening, 2011:10). Disse værdier er eksempelvis, at socialrådgivere har ansvar for at sikre en god kontakt med borgeren. Når borgen reagerer på kontakten med at omtale socialrådgiveren negativt på et socialt medie, kan der opstå et paradoks mellem at efterleve den gode kontakt baseret på anerkendelse og respekt, og borgeren manglende gensidige anerkendelse.

Informant 2 oplever i sin selvforståelse, at omtalen bliver et arbejdsvilkår, og at andre borgeres tilgang til rådgiveren kan forekomme i form af negative reaktioner og forudindtagede holdninger fra borgere, hvor der tilkendegives, at borgeren ikke havde forventet andet end en dårlig sagsbehandling af socialrådgiveren (Interview 2:8). Det kan endvidere udmønte sig i forhold til en besværliggjort relation med nye borgere, hvor det er vanskelig at opnå et gensidigt tillidsforhold i samarbejdet (Terp, 2012). Den empatiske relation mellem borger og socialrådgiver kan svækkes, hvis begge parter i deres forforståelse af hinanden møder hinanden med mistillid, og et behov for at se hinanden an. I en teoretisk forståelse relateres det til, at hverken borger eller socialrådgiver anerkendes for den værdi, som de tilskriver sig selv. Vi har tidligere skrevet, at krænkelser kan være uundgåelige i socialt arbejdets praksis, relateret hertil kan det i Honneths perspektiv formodes at være, fordi der i anerkendelse ligger en synliggørelse af individet. I en situation, hvor der er en manglende gensidighed i anerkendelsen, og hvor individerne krænker hinanden, kan det skyldes, at de ikke er synlige for hinanden, de har ingen fælles værdi, de kan mødes om. Der er derfor ikke et fundament, hvorfra borger og socialrådgiver kan mødes med en gensidig forventning om anerkendelse.

I empiren finder vi yderligere et eksempel på en krænkelse omhandlende den værdi, informanten tilskriver sig selv. Det kan diskuteres hvorvidt, krænkelsen ligger i kategorien kærligheds eller solidarisk krænkelse, vi har valgt en placering i den solidariske kategori, idet vi relaterer krænkelsen til jobsituationen, selv om krænkelseserfaringen indeholder elementer fra begge. I informantens selvforståelse er det noget af det sværeste at forholde sig til, at borgeren på Facebook siden skriver, at informanten har haft en fødselsdepression. Det ses i udsagnet:

"*.. Og det var bare så meget møntet på min person, og det havde jeg det svært med. Det brugte jeg noget tid på, på også at snakke med kollegaer med, om at ”det har jeg altså ikke”. Og, ja – hvor har de, det papir fra, hvor det står i. Jeg tænkte: Guud, har de en kilde inde på sygehuset? "* (Interview 2:7)

Det er svært for informanten at forholde sig til, at der bliver stillet spørgsmålstegn ved det billede og den værdi, som informanten tilskriver sig selv i privatsfæren. I en teoretisk forståelse kan informanten i følge Honneth opleve krænkelseserfaringer, der omfatter stigmatiserende krænkelser. I dette tilfælde som havende en fødselsdepression. Informanten reagerer i mod at få private og følelsesmæssige værdier bragt ind i arbejdets relation. Omtalen fra borgeren matcher ikke med det selvbillede, som informanten har af sig selv. Krænkelsen i Honneths optik påvirker informantens tillid til andre, idet informanten kommer til at overveje, om der kan være en kilde på sygehuset, der ikke overholder sin tavshedspligt. Konsekvensen kan betyde, at informanten må bruge energi på overfor kollegaer, på at opretholde det billede, som kollegerne har. Det er ifølge Honneth i fællesskabet på jobbet, at informanten har mulighed for at udfolde sig og forholde sig positivt til sine egne egenskaber og muligheder. Det er derfor betydningsfuldt, at kollegaer ikke påvirkes i deres opfattelse af informanten, da det kan bevirke, at det ikke længere er muligt for informanten at føle sig værdsat dels som individ og som gruppemedlem, og følelsen af solidaritet kan svækkes.

## 8.4 Opsummering – anerkendelse i de tre sfærer

I analysen af hvorvidt socialrådgiverne oplever anerkendelse, når de bliver offentlig omtalt af borgere, ses et tydeligt træk af, at anerkendelse fra borgeren ikke er noget socialrådgiverne oplever. De oplever dog på forskellige vis, og fra forskellige grupper anerkendelse, f.eks. fra ledelse, kollager, fagforening, og det udefra kommende samfund. Ud fra vores fortolkning betyder dette, at socialrådgiverne styrkes til at håndtere krænkelser i arbejdssituationer, selvom anerkendelsen ikke kommer fra de borgere, der har omtalt dem. Ved anerkendelse fra andre øger socialrådgiverne sit positive selvforhold, som er en universel betingelse for at udvikle en vellykket identitet, og deraf evnen til at indgå i tillidsfulde relationer. I denne kontekst vurderer vi, at fortolkningen skal tage højde for, at socialrådgiverne kan være anerkendt i andre sfærer end arbejdslivet, hvorfor en anerkendelse via arbejdspladsen og fagforeningen evt. kun støtter deres grundlæggende positive selvforhold, som socialrådgiverne i øvrigt får igennem andre relationer eller oplevelser. Men dertil kommer, at Honneth påpeger, at arbejde ses som et betydningsfuldt sted at opnår social værdsættelse, hvorfor anerkendelse fra arbejdspladsen vurderes betydningsfuldt.

## 8.5 Opsummering – krænkelser i de tre sfærer

I analysen af hvorvidt socialrådgiverne oplever krænkelseserfaringer, når de bliver offentligt omtalt, ses adskillige eksempler på, at socialrådgiverne oplever den negative omtale som en krænkelse. Socialrådgiverne oplever på forskellig vis krænkelser indenfor alle tre sfære.

I første sfære vedrørende kropslige krænkelser viser analysen af empirien, at krænkelseserfaringerne i et vist omfang påvirker det positive selvforhold og tilliden til andre mennesker. Det kan være kollegaer, borgere eller i relationer udenfor arbejdsstedet.

I anden sfære vedrørende nægtelse af rettigheder, er socialrådgiverne uforstående overfor, at lovgivningen ikke kan beskytte dem mod imod krænkelserne, som de udsættes for, fordi de udføres deres job, og de opfatter den manglende lovgivning, som et rets tab. Socialrådgiverens opfattelse er, at der bør være et normativ i samfundet, der retsligt siger, at de ikke må udsættes for den slags omtale.

I tredje sfære vedrørende nægtelse af livsformer (solidarisk krænkelse) ses i analysen af empirien, at informanter omtalt på Det Sorte Register i deres egen selvforståelse ikke oplever sig krænket, og det er i commonsense og en teoretisk forståelse, at deres krænkelseserfaringer bliver synlig. Vi finder flere eksempler på, at informanter omtalt negativ på Facebook er mere påvirket i deres privatliv og arbejdets liv end informanter udelukkende registreret på Det Sorte Register. Det kan skyldes, at krænkelserne på Facebook, der refererer til privatlivet, udgør en større trussel mod socialrådgiverens identitet og selvrealiseringsmuligheder. Påvirkningerne relateres til informanternes oplevelse af at føle sig værdsat som en kompetent socialrådgiver.

I et anerkendelsesteoretisk perspektiv ser vi, at den negative omtale i varierende grad påvirker dels socialrådgiverens selvtillid, selvagtelse og dels selvværd. Hvordan såvel anerkendelses- som krænkelseserfaringer påvirker det sociale arbejde, vil vi redegøre for ved at fokusere på fortolkningen af begreberne: tillid, empati, distance og sagsbehandling. Fortolkningen er struktureret således, at vi først fokuserer på den relationelle tilgang til borgeren, og dernæst fokuserer på socialrådgiverens planlægning og strukturering af sagsbehandlingen.

## 8.6 Den relationelle tilgang

I et anerkendelsesteoretisk perspektiv på socialt arbejdes praksis er gensidig anerkendelse en betingelse for, at socialt arbejde kan lykkedes. Socialrådgiveren anvender sin dømmekraft i praksis situationer bl.a. baseret på sin fortrolighedskundskab med borgeren, hvorved bl.a. socialrådgiverens empatiske formåen er et betydningsfuldt element i praksis.

I projektet relateres den relationelle tilgang til begreberne: tillid, empati, og distance. De begreber anvendes nu i forhold til fortolkning af konsekvenser for socialt arbejdets praksis. Fortolkningens omdrejningspunkter er primært relateret til krænkelseserfaringernes konsekvenser, herved træder sammenhængen mellem påvirkning og konsekvens tydeligst frem (Højlund & Juul, 2005:15).

#### Tillid

Indtil videre har vi i projektet teoretisk argumenteret for, at et positive selvforhold og den grundlæggende tillid til andre mennesker udvikles gennem positive kærlighedsanerkendelsesrelationer.

Et positivt selvforhold og en grundlæggende tillid til andre mennesker indgår i et fundament, når socialrådgiveren skal agere i socialt arbejdets praksis, hvor socialrådgiveren gennem relationen skal samarbejde med borgeren. Det er socialrådgiverens relation til borgeren, der kan være afgørende for, hvor godt socialt arbejde lykkedes (Ejrnæs, 2008:149). Relationen mellem borger og socialrådgiver er en medmenneskelig relation, hvor der er behov for gensidig anerkendelse for, at de kan indgå i et fællesskab med hinanden. Socialrådgiveren har som professionel et særligt ansvar for relationen til borgeren. Dette fremgår i "Professionsetik" (Dansk Socialrådgiverforening, 2011), som vi i projektet anvender som eksempel på et normativ for socialt arbejdets praksis. Socialrådgiveren har heraf et medmenneskeligt ansvar for bl.a. at arbejde for en god kontakt med borgeren baseret på anerkendelse, respekt, interesse og tillid.

I et anerkendelsesteoretisk perspektiv ser vi, at den negative omtale af informanterne opfattes som en krænkelse. Krænkelseserfaringer kan medføre, at deres selvtillid kan svækkes, hvilket kan have en betydning for deres grundlæggende tillid til andre og oplevelse af autonomi. Analyse af empirien viser, at socialrådgiverens tillid til borgerens udsagn og handlinger spænder bredt på et kontinuum fra at have en vis grad af tillid til borgerens udsagn og handlinger til, at informanten har mistet sin tillid til borgeren udsagn og handlinger. Tillid til borgerens udsagn og handlinger gør sig gældende for informant 3, der har tillid til at borgeren ikke opsøger informanten privat (Interview 3:5). Den svækkede tillid kan ses hos informant 2 og 4, der søger anonymiteten i form af hhv. skjult adresse (Interview 2:10) og fuldstændig anonymitet i forhold til relationen med borgeren (Interview 4:3). For informant 2 er det en konsekvens, som strider imod informantens oprindelige indstilling. En indstilling som er, at det er etisk forkert at hemmeligholde sin egen adresse for borgeren, fordi det betyder, at de ikke er ligestillet. Informantens ændrer sin indstillingen efter den negative omtale, og mener, at det ikke er alle borgere, der kan respektere informantens fravalg af adressebeskyttelse. Ovenstående eksempel viser ifølge Honneth, at socialrådgiverens fortrolighed med egne ressourcer, indstillinger og værdier kan påvirkes. Informant 2, 3, og 4 har været i berøring med følelsen af, hvorvidt ledelsen ville drage deres kompetencer i tvivl, hvilket påvirker deres tiltro til egne evner. Analysen viser, at det især er, når socialrådgiveren har været udsat for negativ personlig omtale på Facebook, at der ses en større risiko for at tilliden påvirkes, hvilket gør sig gældende for informant 2 og 4. Ifølge Honneth, er det bevidstheden om den manglende anerkendelse af individets autonomi, der kan udgøre informanternes moralske krænkelse. Socialrådgivere der eksempelvis er registreret for magtmisbrug eller pligtforsømmelse på Det Sorte Register, kan også påvirkes i deres tillid til borgeren. Den mistede tillid til borgeren kan omhandle at føle sig truet, og skulle passe på, at borgeren ikke får adgang til privatsfæren eller, at socialrådgiveren må tage sine forholdsregler overfor "sådanne borgere" (Interview 1: 13). Empiren viser som anført, at informantens tillid til borgeren påvirkes, men der ses også, at der skabes en form for "frygt i kulturen". Det ses ved, at kollegaer er bange for at overtage en sag (Interview 1:16), og er utrygge ved om, de kan risikere samme negative omtale (Interview 4:2). Dette understøttes af interviewet med repræsentanten fra Dansk Socialrådgiverforening, som fremfører, at det giver dønninger og utryghed i hele personalegruppen(Interview 5:7).

Empiren viser, at den svækkede tillid til borgen kan føre til en større bevidsthed omkring lokale indretning ved svære samtaler, at inddrage sin leder mere, at have lederen med til møder, og lade lederen føre ordet(Interview 4:8). Konsekvenserne omhandler desuden en efterrationalisering i form at betragtninger, om hvorvidt ens tidligere tilgang var naiv, et ønske om at sikre anonymitet på hjemmefronten i form af hemmelig adresse, telefon, og ikke bringe personlige oplysninger om eksempelvis egen børn i spil (Interview 2:10). Informant 4 oplever at være mere nervøs inden samtaler, men prøver at være opmærksom på at adskille sag og person (Interview 4:13). I en kritisk commonsense forståelse ses, at informanten kategoriserer borgeren, som for eksempel sårbar og uden mulighed for at handle anderledes. Ifølge "Professionsetik"(Dansk Socialrådgiverforening, 2011:8) er idealet, at socialrådgiveren ikke giver entydige og simple forklaringer på borgeres adfærd. Dette viser et skisma mellem ideal og virkelighed, som det kan være svært at efterleve, når informanten skal håndtere den negative omtale, og samtidig indgå i en gensidig anerkendelsesrelation med borgeren.

Relateret til tillid og relationen kan konsekvensen for socialt arbejde være, at fortrolighedskundskaben kan få svære kår i den sociale praksis, og der er risiko for, at socialrådgiveren potentielt kan krænke nye borgere, fordi de er præget af deres erfaringer med den negativ offentlige omtale, og kan overføre erfaringerne til de kommende relationer. Det sociale arbejde kan dermed have vanskelige betingelser for at lykkedes, hvis der er mistillid til borgens opfattelse, udsagn og handlinger.

#### Empati

Ovenstående er vist, at den påvirkede tillid til borgeren kan influere negativt på den relationelle kontakt mellem borger og socialrådgiver. I den relationelle kontakt må individers empatiske formåen anses at være betydningsfuld for at kunne indgå i en gensidig anerkendelsesrelation. Det relaterer vi til "Professionsetik" (ibid.), hvor det fremgår, at socialrådgivere har et medmenneskeligt ansvar for at udvise empati i sit arbejde. Socialrådgiverens dømmekraft i mødet med borgeren er bl.a. funderet i fortrolighedskundskab med borgeren. En fortrolighedskundskab der bl.a. er baseret på socialrådgiverens empatiske formåen(Juul, 2005:71). Hvor tillid er et centralt begreb hos Honneth, er empati ikke et så eksplicit begreb. En commonsense forståelse kan være, at empati kan knytte an til den tillid individet har til andre mennesker. Har individet et grundlæggende positivt selvbillede og en basal tillid til sig selv og andre mennesker, kan det betyde en større tiltro til egen ressourcer og vurderinger, hvilket kan have en betydning, når individet skal forsøge at forstå et andet individ qua sine empatiske egenskaber.

Empirien viser en variation af påvirkninger på empatien. Det spænder fra, at venligheden forsvinder (Interview 1:7), til at socialrådgiverne udvikler forskellige strategier i forhold til en manglende empatisk kontakt med borgeren. Det udmønter sig ved, at informanten i kontakten med borgeren har nogle sikkerhedsforanstaltninger i tankerne, når der er kontakt med borgere der "ligner". Det betyder, at informanten i sin kontakt til borgeren, på grund af sine hidtidige erfaringer, taler mere taler til deres sygdom end til dem som person. Dette gøres med bevidsthed om, at det både er godt og skidt. Godt, fordi der er en bevidsthed om, hvordan deres psykiske sygdom påvirker deres liv, hvilket kan muliggøre en kompensation for borgerens problematikker. Skidt, fordi der er en risiko for at overse det unikke i hvert individ(Interview 2:9). Ifølge Honneth er det betydningsfuldt for individet at opleve, at andre mennesker prøver at forstå. Deri ligger en synliggørelse, som er implicit i den gensidige anerkendelsesrelation.

Konsekvenserne for socialt arbejde, hvor der ikke er en empatisk relation mellem borger og socialrådgiver er, at relationen risikerer at blive domineret af regler og principper for informantens adfærd. Derved kan den medmenneskelige relation, og evne til at indleve sig få mindre plads i relationen mellem borger og socialrådgiver. Når den empatiske relation ikke er til stede mellem borger og socialrådgiver, kan fortroligheden og en fælles forståelse af situation ikke danne basis for socialrådgiverens dømmekraft og efterfølgende beslutninger.

#### Distance

Relationen mellem borger og socialrådgiver kan, som analysen viser, være påvirket af den negative offentlige omtale. I empiren kan ses varierende påvirkninger af socialrådgiverens tillid og empatiske formåen. En negativ konsekvens for den relationelle kontakt i socialt arbejdets praksis kan udmønte sig ved, at socialrådgiveren i mødet anlægger en distance til borgeren. Anlægger socialrådgiveren en distance i relationen til borgeren efter den negative omtale, kan det antages at være et skisma mellem virkeligheden, og idealet om den optimale relation mellem borger og socialrådgiver. Det fremstår i det informative interview(Interview 5:7), at socialrådgivere, når de er bange og utrygge ved den næste samtale, som en konsekvens vil have arbejdet overstået, og ikke involvere sig 100 %. Det står i kontrast til idealbilledet i "Professionsetik" (Dansk Socialrådgiverforening, 2011) der fremhæver, at det er et medmenneskeligt ansvar for socialrådgiveren at udvise empati, lydhørhed og engagement i sit arbejde.

Empirien i projekt viser, at socialrådgiverne i varierende grad udviser forskellige former for distance til borgeren. Det strækkende sig fra en distancering i form af udtalelser, der ligge afstand til borgeren(Interview 3:2), til overvejelser omkring, hvilke konflikter og konfrontationer man tør tage, for at beskytte sig mod den samme angst og usikkerhed. En yderligere variant er en distance, hvor man er mere afventende og påpasselig med at give noget af sig selv(Interview 2:10). En vidtgående form for distance ses ved, at en af socialrådgiveren slet ikke har personlig kontakt med borgeren, men kun udfører den administrative del af arbejdet, og har kontakt med samarbejdspartnere (Interview 4:3). Denne form for kontakt opleves fuldt tilfredsstillende, idet det opleves som en beskyttelse, at lederen har den direkte kontakt med borgeren, men distancen til borgeren vanskeliggør fortrolighedskundskab og muligheden for en gensidig anerkendelse mellem socialrådgiver og borger. I et anerkendelsesteoretisk perspektiv kan det være krænkende, idet borgerens synspunkter ikke inddrages, men det udelukkende er forvaltningen, der definerer situationen. Det betyder for socialt arbejdets praksis en manglende gensidig anerkendelse, og i stedet ses en gensidig krænkelse. Ifølge Honneth har det afsæt i, at ingen af parterne er synlige med deres unikke personligheder, og ingen af parterne anerkender hinanden for de værdier, de tilskriver sig selv, hvilket svækker muligheden for at føle sig værdsat.

Det ses i empirien, at det er socialrådgivere, der har erfaring med negativ omtale på Facebook(Informant 2 og 4), som for det første er mere bevidst om deres distancering, og for det andet finder distanceringen hensigtsmæssig, hvilket tilskrives informanternes personlige omkostninger, og sagernes særlige karakter.

## 8.7 Sagsbehandlingen

Ovenstående viser, at der kan være konsekvenser for den relationelle del af socialt arbejdes praksis. Ud over den relationelle del består socialt arbejde også af planlægning og strukturering af sagsbehandlingen. Derfor rettes fokus på, om der er en anderledes sagsbehandling, f.eks. om der bruges mere tid på forberedelse, dokumentation, sparring m.m. I forhold til dette aspekt skal det indskydes, at det ikke er projekts hensigt at kunne udsige nogen form for repræsentativ viden, men det er relevant at fremføre, at tre ud af de fire interviews omhandler sager, hvor borgeren ud over den negative offentlige omtale, også har klagersager og ankesager kørende mere eller mindre konstant ved diverse klageinstanser. Det betyder, at dette er sager, hvor socialrådgiverne er opdateret. Deraf kan disse sager opleves som tidskrævende, hvilket kan betyde en nedprioritering af andre sager.

Informant 2 og 4 har en opfattelse af, at deres sagsbehandling har ændret sig i forbindelse med erfaringerne med den negative omtale. Dette ses i form af øget ressourceforbrug på tid, forberedelse og sparring (Interview 2:6; interview 4:5). Informant 2 og 4 udtrykker et behov for at dobbelttjekke deres sagsbehandling. Der er en større usikkerhed på, om forarbejdet er godt nok, der en er tendens til at tjekke sig selv, og der er større behov for faglig sparring med såvel kollega og ledelsen, samt et behov for supervision i svære sager. Antagelsen om, at sagsbehandlingen kan være påvirket, understøttes af Dansk Socialrådgiverforenings erfaring og fortolkning, at socialrådgiverne bliver meget omhyggelige med deres arbejde baseret på en psykisk utryghed, der gør dem bange (Interview 5:6). Empirien viser, at disse sager medfører et større fokus fra såvel socialrådgiver, kollega, ledelse og i nogle tilfælde også fra den øvrige organisation. De relationelle konsekvenser i vores empiri, har vist, at der kan være en risiko for, at relationen bliver underlagt et fokus på formalia frem for et fortrolighedskundskab. Dette er i overensstemmelse med Kildedal (Kildedal, 2009), der påviser, at sagsbehandlingen bliver påvirket, når sager kommer i medier. En konsekvens, der viser sig i form af en angst for at gøre noget forkert og et øget fokus på formalia. Konklusionen er, at det kan være angst og ikke faglighed, der styrer arbejdet.

Det er dog ikke kun negative konsekvenser, som den negative omtale har resulteret i. Ifølge informant 2 og 4 har omtalen også haft den konsekvens for deres sociale arbejde, at de eksempelvis er blevet bedre til at bruge deres faglige fællesskaber til at fokusere på faglige vurderinger. De er blevet mere opmærksomme på deres personlige reaktionsmønstre, hvilket de mener, de kan udnytte positivt. De er desuden blevet bedre til at finde strategier, de kan anvende, det kan eksempelvis være at opstille succeskriterier for et møde (Interview 2:9) eller at være mere bevidst om ikke at sætte sig i risikosituationer(Interview 4:11).

Honneth teori kan ikke udsige noget specifik i forhold til sagsbehandlingen. En mulig fortolkning i en kritisk commonsense forståelse kan være, at informanterne oplever sig krænket, og derfor trækker sig fra den relationelle del af arbejdet, og vender sig mod formalia, hvor der er tydeligere krav til hvad, der er minimums betingelser for arbejdsindsatsen i form af krav til dokumentation mm. Konsekvenserne for socialt arbejdets praksis kan derfor i en kritisk commonsense forståelse betyde, at socialrådgiveren efter borgerens negative omtale, vægter formalia højere end fortrolighedskundskab med borgeren, når der prioriteres og træffes beslutninger i borgerens sag.

## 8.8 Diskussion af anerkendelsesteorien

Honneths teori er god til at belyse, hvordan individet kan få mulighed for selvrealisering, og hvordan en manglende selvrealisering påvirker den relationelle del af socialt arbejdes praksis. Teorien vil med sit fokus på de formelle forudsætninger rette opmærksomheden mod det normative *"bør"* og det deskriptive *"er".* I Honneths optik skal de anerkendelsesformer der *"er"* kunne transcendere til et mere retfærdigt *"bør"* (Honneth, 2006:9). Honneths teori kritiseres af Nancy Fraser(Juul, 2010:162) for at være et selvrealiseringsparadigme, som med sit ensidige fokus på selvet dels medfører en fortrængning af opmærksomhed fra en økonomisk ulighed i samfundet, og dels ikke begriber menneskelivets kompleksitet. Teorien kritiseres for at være for abstrakt, fordi den ikke fortæller noget om, hvordan konkrete anerkendelseskrav skal bedømmes. I Frasers perspektiv er den normative kerne idealet om deltagermæssig lighed og om retfærdige begrundelsesprocedurer. Det betyder, at hvis eksempelvis socialrådgiveren, som individ eller gruppe, ikke oplever anerkendelse eller omfordeling må de argumentere for, at de nuværende forhold ikke er retfærdige, og betyder at socialrådgiverne oplever, de fratages deres mulighed for at deltage i samfundet som fuldgyldige medlemmer. Fraser mener, at en teori der omhandlende retfærdighed har mere at byde på i forhold til prioriteringer i samfundet, når der eksempelvis er to modstridende anerkendelseskrav i spil. Vi tilslutter os delvis, Frasers kritik vedrørende anerkendelsesteorien som værende abstrakt.

Vi finder, at teorien svækkes, fordi den tager afsæt i en universel regel, som der bliver svær at operationalisere i praksis, fordi den binder an på dømmekraften, og den ikke tager højde for, at der findes forskellige normativer, i dette tilfælde for både borger og socialrådgiver. Dertil kommer, at teorien ikke tager højde for, at den subjektive oplevelse af krænkelser altid i vores optik er individuel, og påvirkningen af en krænkelse også bliver subjektiv i forhold til hvilken baggrund og erfaringer man i øvrigt har som individ. Derfor mener vi, at Honneth bør suppleres med yderligere teoretisk baggrund, i forhold til at belyse problemformuleringen.

## 8.9 Delkonklusion

Anerkendelsesteorien kan redegøre for konsekvenser i socialt arbejdes praksis, når borger udtrykker sig negativt om socialrådgivernes person og faglige kompetencer i offentlige medier.

Analysen viser bl.a., at socialrådgiverne oplever den negative omtale som en krænkelse, og at socialrådgiverne oplever krænkelser indenfor alle tre krænkelsesformer. Vi finder i analysen, at Honneths teori kan udsige mest omkring tillid til borgeren og tiltroen til egen evner.

De to krænkelsesformer kropslige krænkelser og nedværdigelse af livsformer kan ind imellem flyde ind over hinanden, og afhænger til dels af tolkning af betydningen af udsagnet. Den retslige krænkelse betyder meget for informanternes status, og for deres følelse af ligeværdighed overfor borgeren, og der er en uforståenhed og magtesløshed over, at det tilsyneladende ikke er muligt at undgå. Disse følelser ser vi ikke afspejlet i relationen og sagsbehandlingen, mere som en mistillid til retssystemet.

Socialrådgiveren er i varierende grad påvirket af de krænkelseserfaringer de oplever i forhold til den negative omtale. Vi finder imidlertid mere anerkendelse, end vi havde forventet. Vi ser således, at ledelsen og kollegaers opbakning er vigtig. Den del er primært relateret til at fortrolighedskundskaben vanskeliggøres og for den sagsbehandlende del ses konsekvenserne i ser desuden ud til, at der i disse sager er et større ressourceforbrug. Konsekvenserne for den relationelle form af et øget fokus på formalia mm.

Hvorvidt konsekvenserne er de samme, afhængigt af om socialrådgiverne omtales personligt eller fagligt, viser analysen, at alle informanters fortrolighedskundskaben og tillid er svækket. Dog ses der, at der er flere konsekvenser for de informanter, der er omtalt personligt.



# 9 Arlie Hochschild teori om emotional labor

I dette afsnit vil vi begrunde næste teorivalg og præsentation af nye teoretiske begreber, hvorefter der følger et fokus på begrebernes anvendelse og samspil med vores problemformulering.

## 9.1 Begrundelse af teorivalg

I forhold til Honneth, som er en teori baseret på et overordnet perspektiv, der har fokus på moralske diskussioner, ønsker vi at supplere med teori, som i et mikro sociologisk perspektiv kan give en dybere forklaring af, hvad der sker i interaktionen mellem borgere og socialrådgiver i socialt arbejdes praksis. Hochschilds teori udspringer fra den abduktive metodiske tilgang, hvor teorien indgår i vores overvejelser, men ikke fastlagt før empirien var indsamlet.

I vores forståelse vurderer vi, at socialrådgiverne udfordres på evnen til at indgå i relationen/følelsesarbejdet med borgere, når de omtales negativt. Forståelsen opstår på baggrund af eksemplerne fra analyse del 1, de informative interviews, journalistiske artikler(Terp 2012, Larsen 2011), og Karin Kildedals undersøgelse af pressens betydning for relationsarbejdet.

I vores kritiske commonsense forståelse skal socialrådgiverne fortsat arbejde gennem og med relationer med borgere efter den negative omtale. De skal stadig leve op til de etiske principper, og den service som arbejdspladsen er forpligtet til at give borgerne. Vi belyste i foregående analyse afsnit, at det kan være en udfordring, når socialrådgiverne bliver krænket af borgerne. Udfordringen mener vi, består i, om de fortsat kan arbejde med ”den gode relation”, som kan være afgørende for, at det sociale arbejde lykkedes(Ejrnæs, 2008). For at belyse hvordan socialrådgivere fortsat kan arbejde med den gode relation, og hvilke konsekvenser det kan have for socialt arbejdes praksis, inddrages elementer fra Hochschilds teori om emotional labor. Hochschilds begreber om deep acting, surface acting eller no acting, kan belyse, hvad der sker i socialt arbejdes praksis på den relationelle del, når socialrådgiverne skal udføre følelsesarbejde i en vanskelig relation.

## 9.2 Præsentation af teori

Arlie Hochschild præsenterer teorien om emotional labor i ”The Managed Heart”, og omhandler arbejde, hvori en person bringer egne eller andres følelser i spil på arbejdsmarkedet(Hochschild, 1983).

Hochschild tager udgangspunkt i eksempler fra flyselskaber, stewarder/stewardesser og bill collectors, men mener generelt, at teorien og begreberne kan overføres til de fleste servicejob, der indebærer menneskelig interaktion med andre, hvor man skal håndtere egne og andres følelser.

Eksemplerne fra flyselskaberne indebærer, at de ansatte altid skal smile, smilet er deres vigtigste egenskab, det skal repræsentere firmaet og indgyde sikkerhed og service – et professionelt smil. Det skal sikre kunderne kommer igen, derudover skal det sikre god service og undertrykke vrede over urimelige kunder. Eksempler i forhold til bill collectors indebærer at håndtere egne og andres følelser i form af at frembringe negative følelser og handlinger, for at tvinge debitorer til at betale(ibid.: 4, 145).

#### Emotional labor

Begrebet indebærer, at den ansatte skal kunne give udtryk for, eller undertrykke egne følelser, for at opretholde den passende service som en organisation har fastlagt, og efterlade den servicerede med en følelse af at være taget hånd om på en behagelig måde.

#### Emotional labor indeholder tre elementer:

* Emotion work – at følelser ikke længere er private men sælges som en vare,
* Feeling rules – følelsesregler er ikke længere et privat anlæggende, som forhandles med andre i den private sfære, men er et regelsæt fastlagt af ledelsen,
* Social gift exchange – handlerummet til at foretage byttehandler med følelser bliver indskrænket pga. profit interesse af ledelsen(ibid.:118-119).

I kontekst til de ansatte i flyselskaberne, skal smilet give et indtryk af, at jobbet er let og glædesfyldt, det skal dække for træthed og irritation, og kræver en koordination af indre og ydre følelser(ibid.: 8). Denne form for diskrepans mellem ”virkelige” og viste følelser kaldes også følelsesmæssig dissonans. Over tid vil man søge at mindske belastningen heraf, ved enten at ændre sine følelser eller ændre det, man viser (display). Når det er påkrævet i sit job, er det typisk følelserne som ændres(Agervold, 2008: 27, Hochschild, 1983: 90). Udøvere af emotional labor er både kvinder og mænd, men kvinder er overrepræsenteret, og det er fortrinsvis arbejdere fra middelklassen(ibid.: kap 8).

Der er mange kontrollerede følelser, som momentvis er nødvendige og gode, for at fremme gode sociale og acceptable interaktioner (feelings as contribution to the group) i kontekst til privatlivet. Når der sker en overgang (transmutation) mellem de private handlinger/kontrollerede følelser (private act), til de købte følelser (public act), sker der en transmutation af det følelsesmæssigt system (Hochschild, 1983: 17) Det betyder, at følelserne bliver en efterspurgt ”vare” på et marked, hvor man strækker følelserne til at blive en standardiseret form. Det betyder, at følelsen ikke er dybtfølt, og knap så personlig – deraf også mere fremmedgjort(ibid.: 13) Når transmutationen mislykkedes, svækkes vores display, og vi fremstår falske og uoprigtige(ibid.: 21,35,91).

Det kan også betegnes med følgende begreber – surface acting og deep acting. I begge tilgange, er følelser ikke en spontan eller automatisk opstået ting, i begge tilfælde koordinerer man selv følelser ud fra strategier, surface eller deep acting.

## 9.3 Surface acting

Surface acting betyder at opretholde en distance og en overfladisk tilgang til den emotionelle fordring, hvor man giver udtryk for en følelse eller handling (sit display), som man ikke ejer. Man er bevidst om, at det er en følelse, man viser ud af til. Det er ikke en følelse, der er en del af det indre selv, og man fremmedgør sig fra egne følelser i sine udtryk og handlinger(ibid.: 37.) Dette kan bære præg af robot lignende følelser og handlinger, hvor man ikke altid skjuler, at det er en overflade, man viser(ibid.: 129). Hochschild henviser til Stanislavski, som påpeger begrænsningerne ved surface acting ved, at de viste følelser ikke kan være dybdegående, de er mere interessante end konsekvente, og er ikke dybdegående nok til at overbevise eller påvirke andre. Effekten opstår kortvarigt, og en interaktion med andre via surface acting vil aldrig give indtryk af oprigtige og ærlige følelser(Ibid.: 38). Surface acting har stor sandsynlighed for at opstå, i det øjeblik en serviceindustri presses på ressourcer og tid, da der ikke er tid til at benytte de teknikker, der fører til deep acting.

## 9.4 Deep acting

Deep acting betyder, at man involverer sig dybt i illusionen om følelserne, og mister evnen til at mærke, hvad man selv føler, og står for(Lopez, 2006: 135, Hochschild, 1983: 47).

Ved deep acting er der ikke tale om en påtaget følelse, man viser, men udtryk af følelser som er bevidst tillært. Der er to forskellige måder at anvende deep acting på. Den ene er via direkte påbudte og formanende følelser, og den anden er ægte metode acting, hvor man indirekte styrer følelser ud fra forestillinger og overbevisning om, hvordan følelsen skal være. Dette udføres ofte for at skærme sig mod smerte, hvis man ikke gør det. På den måde kan man styre, eller give ordrer til sine følelser om hvordan de skal komme til udtryk, eller undertrykkes. Ved at genkalde sig tidligere oplevede følelser, som et objekt, kan man fremkalde dem igen i situationer, hvor det er nødvendigt for at vise eller undertrykke følelser. Dette gøres ved at forestille sig en ”hvis nu” situation, for at genopleve tidligere oplevede følelser, der kan overføres til nuet, eller ved at forestille sig scenarier, som kunne fremkalde sig den ønskede følelse. Dette anvendes i høj grad hos skuespillere(ibid.: 38-44).

De omgivelser og den kontekst følelserne leves ud i kan haveindflydelse på følelserne. Nogle følelser kan fremkaldes, eller undertrykkes pga. omgivelserne og de følelsesregler, der er forbundet med konteksten, og når man fjerner dem, kan følelserne skifte(ibid.: 45).

Det kan forekomme i situationer, hvor organisationer effektiviserer og øger arbejdspresset for sine ansatte, at arbejderne holder op med at acte. Det betyder, at de ansatte trækker sig fra den emotionelle del af arbejdet, hvoraf arbejdet bliver udført utilstrækkeligt. Arbejderen vil her forsøge at undgå konsekvenserne heraf, ved at forholde sig passivt og anonymt(ibid.: 188).

I analysen vil vi uddrage fortolkning af, hvorvidt socialrådgiverne anvender disse former for acting, og hvordan det kommer til udtryk, både over for de borgere som har omtalt dem, men også i samarbejdet med andre borgere, og over for deres omgivelser, når de refererer til hændelsen.

## 9.5 Risiko ved emotional labor

Hochschild fremfører, at det er et stressende element, at man konstant skal balancere imellem fremmedgørelsen mellem sig selv og sine følelser, og sit indre selv og sit ydre display(ibid.: 131). Yngre personale, særligt kvinder med kortere erhvervserfaring, som ikke mestrer teknikkerne om deep acting, er i risiko for at blive såret, at opleve vrede, og blive stressede over klager og frustrerede kunder, fordi de ikke har evnen til at depersonalisere sig selv endnu. Ældre mere erfarent personale er bedre til deep acting, og har nemmere ved at skelne mellem sig selv og sit display, og finder det rart at arbejde på en sådan måde, fordi de adskiller sig selv fra deres arbejde, og ikke definerer sig selv som deres arbejde(ibid.: 134).

Resultatet af emotional labor, kan jf. Hochschild være udbrændthed for dem, der identificerer sig helhjertet med sit arbejde. Det kan være skyldfølelse over distancen og nedgørelsen af egne værdier på sit arbejde, og slutteligt være risikoen for fremmedgørelse af sig selv og sine følelser med tilhørende kynisme og ”døde” indre følelser, når transmutation af følelser lykkedes. Det kan føre til, at man mister evnen i forskellige grader til at mærke eller lytte til egne følelser. Risikoværdierne, mener Hochschild, kan mindskes proportionelt med, at arbejderne får medindflydelse på rammerne for deres arbejde, og ved at udvikle en selvbevidsthed om hvornår man udøver acting, og ved at depersonaliserer sig fra jobbet(ibid.: 187).

I analysen vil vi bringe de teoretiske konsekvenser i spil og analysere på, hvorvidt de er gældende for de socialrådgivere, der bliver offentligt omtalt, og i et kritisk perspektiv sætte fokus på, hvad det betyder for socialt arbejdes praksis.

# 10 Analyse af empiri

Indledningsvis vil vi redegøre for, hvorfor vi betragter socialrådgivernes arbejde som emotional labor. Der er mange aspekter omkring følelsesarbejde, der kan relateres til vores problemformulering, men fokus vil være, hvordan socialrådgiverne fortsat kan arbejde med den gode relation i socialt arbejde, efter de er blevet omtalt negativt i offentligheden, og konsekvenserne heraf i socialt arbejdes praksis.

Når vi definerer socialrådgiver faget som emotional labor, er det ud fra Hochschilds definition om, at socialt arbejde indebærer et krav om, at kunne undertrykke egne følelser, eller give udtryk for følelser man ikke har. Hochschild definerer bl.a.:

”*But most of us have jobs thats require some handling of other people´s feelings and our own, and in this sense we are all partly flight attendants…., the social worker whose look of solicitous concern makes the client feel cared for,… - all of them must confront in some way or another the requirements of emotional labor*”(ibid.: 11).

Ydermere argumenterer Hochschild for, at emotional labor primært findes i jobs, som varetages af kvinder. Dette er også gældende for empirien i projektet, hvor kvinderne er over repræsenteret.

## 10.1 Hochschilds definition af emotional labor

Det indebærer for en socialrådgiver, at der skal gives udtryk for, eller undertrykkes egne følelser for at opretholde den service, som arbejdsstedet ønsker, og efterlade borgere med en oplevelse af, at være taget hånd om. Hochschild operer med tre betingelser, som i alt definerer, hvornår der er tale om emotional labor, hvilket vi her sætter i kontekst til socialrådgiver arbejdet.

#### Emotional work

Socialrådgivernes private følelser bringes i spil i arbejdslivet, da socialt arbejde jf. de etiske principper kræver involvering af følelser i arbejdets udførelse, og deraf sælges følelserne som en vare. Socialrådgivernes følelsesarbejde med borgere bliver mere standardiseret og formelt i det øjeblik, de sælger deres følelser til en arbejdsgiver. Men det ændrer ikke ved, at der er krav om at anvende sine følelser, når der skal vises medmenneskelighed i arbejdet. Dette fordrer jf. Dansk Socialrådgiverforening, at de viser anerkendelse, respekt og tillid til borgeren, og dette opnås via

udvise empati, lydhørhed og engagement i borgerne.

#### Feeling rules

De følelser som socialrådgiveren har som privatperson, og de følelsesregler man har i sin privates sfære kan ikke længere anvendes, de erstattes af retningslinjer om den professionelle relation fra en arbejdsgiver, og i dette tilfælde er de også institutionelt indlært gennem socialrådgiveruddannelsen. Det betyder, at socialrådgiverne ikke kan handle efter egne private følelsesregler, da de skal opretholde både de regler, der er indlært via uddannelsessiden, men også de regler og værdisæt, som der er på arbejdspladsen i forhold til serviceniveauet, om det gode sociale arbejde.

#### Social gift exchange

Det handlerum socialrådgiver har til at ”bytte” og ”betale” med følelser i en interaktion med borgere, indskrænkes pga. arbejdsgivers, og lovgivningens anvisning af arbejdets udførelse, og kan derfor medvirke til at følelser enten undertrykkes eller påtages.

Alle tre ovenstående betingelser ser vi opfyldt, i forhold til socialrådgiverens arbejdsområde. Vi har tidligere analytisk redegjort for, at relationen med borgere vanskeliggøres, når den gensidige anerkendelse forsvinder, når socialrådgiverne omtales negativt i offentligheden, og de føler sig krænket. Denne krænkelse afstedkommer en følelse af uretfærdighed, mistillid til egne evner og andre mennesker, jf. Honneth, og det er de følelser, som socialrådgiverne skal håndtere i relationen/følelsesarbejdet med borgerne. Det kan jf. Hochschild ske enten ved at undertrykke disse følelser, eller ved at fremkalde følelser, man reelt ikke har. Vi fortolker i en kritisk commonsense forståelse, at det følelsesarbejde socialrådgiverne fortsat skal leve op til over for borgere, som krænker eller potentielt vil krænke socialrådgiverne, afspejles i værdiprincipperne fra Dansk Socialrådgiverforening, og i de værdier der findes på en arbejdsplads. Derudover ser vi det i det serviceniveau en, given forvaltning sætter for sine medarbejdere. I Hochschilds terminologi, vil følelsesarbejdets teknikker altid bestå i acting eller ingen acting i forhold til at opnå den gode relation til borgerne, hvorfor vi nu vil analysere empirien ud fra, om og hvordan informanterne anvender acting. Slutteligt vil vi definere de teoretiske konsekvenser heraf for socialt arbejdes praksis.

## 10.2 Surface acting

Den første form for acting vi vil analysere empirien ud fra, er surface acting. Surface acting er en teoretisk konsekvens, når deep acting mislykkedes, og man er bevidst om, at de følelser man udviser, er falske.

For informant 1 ses surface acting i vores kritiske commonsense forståelse, anvendt i forhold til håndtering af den negative omtale. Informanten gør grin med situationen med sine kollegaer, i sig egen selvforståelse, ”for at tage brodden af det”, men kun indtil at det sker for nogen igen(Interview 1: 3). I den teoretiske forståelse betyder det, at informanten godt ved, at følelsen ikke er dybtfølt, og ikke overbeviser kollegaerne eller ham selv, om at omtalen faktisk er sjov. Effekten er også kortvarig, idet informanten selv påpeger, at det morsomme aspekt forsvinder, så snart én mere bliver omtalt negativt i offentligheden.

I forhold til relationen til andre borgere efter informanterne er blevet negativt omtalt, ser vi i en teoretisk forståelse, at informant 2 og 4 benytter surface acting over for andre borgere, hvor relationen kan være overfladisk og mistroisk. Der er ikke et ønske om at inddrage elementer af sin egen personlighed i samtalen, men der anvendes distancering til borgerne.

For informant 2 er selvforståelsen, at formen i samtalerne efter at være omtalt negativt, er mere ”kontant”. Adspurgt hvordan relationen til andre borgere vil være, svarer informant 2:

”*Ja, nu har jeg aldrig sådan meget relation til min borger, men måden jeg er i kontakt med dem på, er mere…altså den er meget tilpasset, synes jeg, hvad det er de fejler”…..*(Interview 2: 9)

*”……jeg skal også have mødt dem nogle gange, førend jeg sådan lige kan komme med en sjov bemærkning, som der er noget man godt kan med, eller lige give dem en hånd på ryggen, når man går ud, fordi de er kede af det ,eller der går også lidt længere tid før jeg gør det, fordi jeg bliver nød til at vide, hvad det er for nogle mennesker, lidt mere end, jeg gjorde førhen*”(Interview 2: 9).

”*Jeg nævner aldrig noget om, det kunne jeg også godt før – og sige, ja, men det kender jeg godt, for så får man jo sagt, at man jo selv har et barn, ikke. Det gør jeg aldrig mere*”(Ibid.: 10).

I informant 4’s egen selvforståelse, skabes der distance til borgere, hvis der er nervøsitet for, at der kan ske negativ omtale igen;

”*Jamen ja det har jeg. Altså sådan mere opmærksomhed på at skabe en distance end i de andre sager, ja*”…..” *Jamen det kan være i en samtale, hvor borgeren giver meget tydeligt udtryk for, at han syntes jeg er ét eller andet, hvor jeg nok er, i de samtaler er, er mere konsekvent i at sige, altså sætte rammen for samtalen*”(Interview 4: 9).

Omkring fortolkningen af distance til borgere, vil det i en teoretisk forståelse betyde, at deep acting mislykkedes, og socialrådgiverne ikke er i stand til at overbevise sig til om en dybtfølt følelse af empati og omsorg for borgerne, mhp. på at skabe den gode relation. Relationen får et præg af et robotlignende følelsesarbejde, som ikke vil overbevise borgerne om, at informanterne er oprigtige, eller ønsker at udvise empati eller tillid i relationen. Ifølge Hochschild, vil surface acting stresse informanterne, og ikke skærme dem for følelser som vrede, angst og frustration over, at de ikke lever op til idealet som formuleret i f.eks. professionsetikken(Dansk Socialrådgiverforening, 2011). Det vil ikke være muligt for dem, at undertrykke de negative følelser såsom uretfærdighed, som den negative udtale har afstedkommet, som. Jf. Honneth betragtes som krænkelser. Disse følelser kan jf. Hochschild føre til udbrændthed pga. skyldfølelser og tilsidesættelse af egne værdier, da det ikke er socialrådgivernes ønske, at distancere sig i relationen til nogen borgere.

For informant 1 og 3 ser vi ingen eksempler på surface acting i forhold til borgere. Hertil skal det bemærkes, at det er de to informanter, der har længst erhvervserfaring, hvilket jf. Hochschild har en betydning, i forhold til hvor god man er til at depersonalisere sig, og anvende deep acting i stedet, hvilket evt. kan være en forklaring herpå. En supplerende forklaring kan i en teoretisk forståelse fra analysedel 1 være, at informant 1 og 3 er registreret på Det Sorte Register, med oplysninger der ikke berører deres privatliv, hvorfor evnen til at opretholde deep acting evt. ikke påvirkes. Det begrundes med, at vi i analysedel 1 så, at der var flere konsekvenser for socialt arbejdes praksis for informant 2 og 4, som er omtalt personligt på Facebook.

## 10.3 Opsummering surface acting

Når informant 1 gør grin med den negative omtale med kollegaer, er det svært at overbevise sig selv eller kollegaerne om, at omtalen ikke tages alvorligt, men det bruges i vores fortolkning til at distancere sig fra at forholde sig til de ægte følelser, informanten får pga. den negative omtale. Strategien for håndteringen overfor kollegaer fejler, da følelserne ikke er dybtfølte, og ikke overbeviser dem.

Vi ser ingen anvendelse af surface acting ved informant 1 og 3 overfor borgere, men for informant 2 og 4 ses det anvendt både i deres egen selvforståelse, og i den teoretiske forståelse. Vi ser, at distanceringen til andre borgere er bevidst, og der kan opstå en adfærd, som betegnes som mere ”kontant” over for andre borgere, og relationen fortolkes ikke som en relation, nærmere en kontakt – som ikke har præg af emotional labor. Ordet ”kontant” kan i vores fortolkning have flere betydninger, f.eks. at relationen bliver mere overfladisk, eller at relationen får en hård tone, som i en teoretisk forståelse kan være signal på, at socialrådgiveren bliver fremmedgjort fra egne følelser. Denne fremmedgørelse kan består i, at informanten ikke viser empati, tillid og engagement i relationen jf. Dansk Socialrådgiverforenings ideal. Ydermere kan det være et signal om, at socialrådgiveren holder op med helt at acte, og udviser ukontrollerede følelser.

## 10.4 Deep acting

Evnen til at udvise dybtfølt empati, tillid, og omsorg overfor borgere i socialt arbejde, fordrer man tror på de følelser, man udviser som socialrådgiver, og undertrykker andre følelser såsom vrede, sorg, uretfærdighed og krænkelser i relationen med borgeren. Det er følelsen af den uretfærdighed og de krænkelser, vi tidligere analytisk har fremvist, som skal undertrykkes. Jf. Hochschild er én måde at udøve deep acting på, ved at fremkalde tidligere følelser fra tidligere situationer, eller forestillinger om ”hvis nu”. I forhold til at frembringe andre følelser over for de borgere, der omtaler socialrådgiverne negativt, eller de borgere hvor de oplever risiko for negativ omtale, fortolker vi, at informanterne anvender visualisering og ”hvis nu” tankegangen. Det kan f.eks. bestå i tanker om, at borgeren selv har været udsat for krænkende hændelser, ”hvis nu” borgeren er syg(Interview 2: 9), ”hvis nu” borgeren er en sølle stakkel(Interview 3: 5) eller ”hvis nu” det er ganske forfærdeligt at have tvangsanbragte børn(Interview 4: 12). Disse visualiseringer kan undertrykke ”forkerte” følelser, i en samarbejdsrelation, som kræver dybtfølte varme følelser overfor borgeren, og deraf efterlade borgeren med et indtryk af, at socialrådgiveren er ægte i relationen.

I en teoretisk forståelse ser vi, at alle fire informanter anvender deep acting, hvor de efter den negative omtale kategoriserer de borgere, der har omtalt dem, eller borgere der minder om dem, der har omtalt dem, med et billede eller en situation, som gør det muligt for dem at opretholde et dybtfølt relation med. Det kan også være forestillinger om borgeren, som vil genere sympati og medlidenhed, eller forklaringer, der undskylder og godtgør borgerens adfærd. I en teoretisk forståelse, anvendes deep acting for at skærme socialrådgiverne mod den følelse af uretfærdighed og krænkelseserfaringer, de får af at blive negativt omtalt. Ved at undertrykke denne følelse, undgår de den smerte, det kan give dem, hvis de forholder sig til den negative omtale. Vi giver eksempler herpå:

”….*at de måske har haft nogle dårlige oplevelser tidligere, eller har hørt om nogen der har haft en dårlig oplevelse”…..” jeg har hørt en psykolog for ikke så lang tid siden, som sagde – de gør det – de kan. Og hvis de ikke kan det, jamen så er det fordi at de ikke har mulighed for det*” (Interview 1: 14,18).

”*At når folk angriber mig, så er det fordi, der er nogle der ikke har været ordentlig ved dem, da de var små. Altså, prøver, at tænke det i lidt større perspektiv, for at blive lidt mere neutral på overfladen, og ikke tage tingene ind*”(Interview 2: 14).

”*Jeg tror måske jeg ville have haft det anderledes, hvis han havde været lynendes intelligent, og sådan farlig på den der psykopat måde. Altså er der nogle psykopat lignende træk ikke også, men han er ikke så intelligent. Så der er sådan små fornøjelser man kan sige, han har ik*”(Interview 3: 2,3).

”*Jamen er hele tiden meget opmærksom på at tænke på, hvad det er de selv har været igennem, og at jeg er menneskelig nok til at tænke, at det også er ganske forfærdeligt at have flere tvangsanbragte børn, og at de har nogle psykiske og psykiatriske problemstillinger der gør, at de ikke har mulighed for at handle anderledes, sådan som det ser ud i deres liv lige nu*”(Interview 4: 12).

## 10.5 Opsummering deep acting

Den deep acting der anvendes i forhold til borgere, fortolker vi i en teoretisk forståelse, er visualiseringsteknikker, der er indlært via socialrådgiver uddannelsen, eller via øvrig forvaltningsmæssige uddannelser. Derudover er acting fastholdt i socialt arbejdes praksis, med henblik på at leve op til de etiske værdiprincipper – der er ideal billedet af den gode socialrådgiver, samt den service som arbejdsgiverne ønsker socialrådgiverne skal levere til borgerne.

I Hochschild optik anvendes der konstant acting i socialt arbejde, og denne tilgang er ikke ny, eller først opstår når borgerne omtaler socialrådgiverne negativt i offentligheden. Det er for os interessant, om informanterne kan deep acte, efter de har været omtalt, og indgå i relations/følelsesarbejdet med borgerne. Den form for acting, som Hochschild mener, vil give borgerne en oplevelse af en oprigtig omsorg og empati. Det ser vi i analysen af empirien, at informant 1 og 3 kan, i og med der ikke findes belæg for surface acting i empirien, der indikerer, at deres følelsesarbejde ikke er dybtfølt i relationen med borgerne. Informant 2 og 4 kan ikke fuldt ud anvende deep acting, selvom de anvender visualisering til at fremkalde eller undertrykke følelserne i relationen. Vi finder ingen udsagn, der godtgør dybtfølte relationer til borgerne i empirien, og vi har tidligere vist, at informant 2 og 4 anvender surface acting i stedet.

## 10.6 Ingen acting

I forhold til Hochschild element "ingen acting”, som typisk sker når en virksomhed stiller krav om mere service og samtidigt skærer ned på ressourcerne, ser vi et lidt uventet fund fra informant 1. Adspurgt om informanten vil have mod på, at samarbejde med den borger, der har omtalt informanten negativt, svares følgende:

”*Ja det vil ikke røre mig en papand. Så ville jeg da spørge ham om, hvad har I gang i dig og din far, og føler du og I, at det er den bedste måde at, skal vi sige at få en god dialog på, at gøre det på den måde. Og syntes du ikke selv, at du har en andel i det, med alt det, og hvad er det, som du ikke har forstået i den her problematik*”(Interview 1: 14).

Ud fra ovenstående udsagn fortolker vi i en teoretisk forståelse, at informanten vil være i risiko for at miste styringen over sine følelser over for borgeren. Den følelse vi fortolker hos informanten er vrede, som er foranlediget af en uretfærdighedsfølelse fra krænkelsen ved at være negativt omtalt. I informantens egen selvforståelse, vil vreden hypotetisk blive afleveret til borgeren i relativ ukontrolleret form. I en teoretisk forståelse vil det betyde, at både deep acting og surface acting mislykkedes, og den emotionelle labor tilbageholdes helt, da det er de private følelser, der kommer i spil.

Til denne fortolkning tilføjer vi, at udsagnet skal ses i betragtningen af tid og rum, at informanten svarer hypotetisk i en interviewsituation, hvortil informanten evt. kan ønske at fremstå mere kontant, end situationen evt. vil udspille sig i virkeligheden.

Vi har ovenstående redegjort for eksempler på surface acting, deep acting og no acting. Hvorvidt disse former for acting påvirker det sociale arbejde vil nu redegøre for, ved fortolkning af begreberne tillid, empati, distance og sagsbehandlingen. Fortolkningen er igen opbygget på en måde, at vi først fokuserer på en relationel tilgang til borgeren, og dernæst på sagsbehandlingen.

## 10.7 Den relationelle tilgang

I Hochschilds teori, er deep acting en forudsætning for, at socialrådgiverne kan bevare den gode relation, når de føler sig uretfærdigt behandlet, eller forventer at blive negativt omtalt igen af andre. Det er ydermere også en metode til at sikre, at de etiske værdier fra Dansk Socialrådgiverforening, og de retningslinjer arbejdsgiverne har anlagt for serviceniveauet for det gode sociale arbejde overholdes.

I projektet relateres den relationelle tilgang til begreberne: tillid, empati, og distance. De begreber anvendes til fortolkning af konsekvenser for socialt arbejdets praksis ved anvendelse af henholdsvis surface acting, deep acting og no acting. Da teorien ikke eksplicit siger noget omkring alle begreberne særskilt, vil sondringen af konsekvenser både være i vores kritiske commonsense fortolkning og i den teoretiske fortolkning. I fortolkningen af konsekvenser gør vi opmærksom på, at eksemplerne kan stå flere steder, idet begreberne kan være problematiske at adskille.

#### Tillid

I fortolkningen af Honneths teori redegøres for, at tilliden til borgerne i relationen kan påvirkes og vanskeliggøres, da fortrolighedskundskaben kan svækkes, hvis den gensidige anerkendelse ikke er til stede. Begreberne om acting fra Hochschild fortæller ikke eksplicit noget om, hvordan tilliden til borgerens udsagn og handlinger i relationen kan påvirkes ved en negativ omtale, men den belyser, hvorvidt socialrådgiverne viser tillid eller ej, hvilket vi nu vil redegøre for.

I analysen redegøres for en overfladisk og mistroisk relation til borgerne for informant 2 og 4 ved brug af surface ating. I den teoretiske forståelse bliver konsekvensen, at informant 2 og 4 er bevidste om, at følelserne er overfladiske. Fra eksemplerne overbeviser de ikke borgerne om, at de reelt har et ønske om at være borgernes hjælper, og ønsker en oprigtig, ærlig og tillidsfuld relation til dem. Følelsen af uretfærdighed over den negative omtale kan ikke undertrykkes i relationen, og deraf kan tiltroen til borgerens udsagn og handlinger svækkes, og evt. også vises overfor borgeren. For socialt arbejdes praksis, betyder det, at en borger kan opleve relationen som standardiseret og robotagtig, og deraf i vores kritiske fortolkning, skabe mistillid til socialrådgiverens engagement. Denne mistillid skaber ikke rum for åbenhed, medmenneskelighed og ærlighed i relationen mellem socialrådgiver og borger. Egenskaber som borgere efterspørger i relationen med socialrådgiveren(Uggerhøj, 1996: 251), og der kan være risiko for at de sociale problemer stagnerer eller forværres, hvis de omtalte egenskaber ikke udvises.

For informant 1 og 3 ser vi ingen tegn på surface acting, hvorfor tilliden til borgerens udsagn og handlinger ikke ses påvirket. Når disse informanter anvender deep acting, vil følelserne i relationen med borgerne være dybtfølte, hvorfor der teoretisk ikke ses konsekvenser for tilliden i relationen til borgeren.

Fra de eksempler i analysen der omhandler no acting, vil den teoretiske konsekvens i relationen være, at socialrådgiverne vil forholde sig passivt og anonymt, og tilbageholde den emotionelle labor. Konsekvensen heraf kan være en tilbageholdelse af tillid i relationen med borgeren.

#### Empati

Vi vil nu fokusere på, hvorvidt empatien påvirkes ved brug af acting. Vi har set i analysen, at informant 2 og 4 anvender surface acting, hvor relationen bliver præget af en overfladisk tilgang. Den teoretiske konsekvens kan være, at informanterne ikke kan udvise en dybdegående og oprigtig empati over for borgeren, og den udviste empati vil ikke overbevise borgerne, men fremstå som en falsk og uoprigtig tilgang til borgeren.

Når informanterne bruger deep acting vil borgerne umiddelbart få indtryk af, at den empatiske tilgang i relationen er oprigtig og dybtfølt, hvorfor empatien vil fremstå som ægte. Den teoretiske konsekvens kan være en fare for, at informanterne mister evnen til at mærke deres ægte følelser herunder empati, hvilket betyder en fremmedgørelse fra sig. Hochschild siger imidlertid ikke noget om, hvor lang tid man skal udøve deep acting, før man mister evnen til at føle. Vi fortolker, at informant 1 og 3 anvender deep acting, da vi ikke kan se indikationer på surface acting. Dette kan evt. være på baggrund af flere års erfaring i forhold til informant 2 og 4.

Vi viste et eksempel på no acting i en hypotetisk tilbageholdelse af emotional labor, i forhold til en konfrontation med den borger, der havde omtalt informant 1 negativt i offentligheden. Dertil fortolkede vi, at der i tillægsordet ”kontant”, kan være risiko for, at de viste følelser ikke er kontrollerede. Disse eksempler på no acting betyder i en teoretisk forståelse, at den emotionelle labor tilbageholdes herunder empatien for borgeren, og det sociale arbejde vil blive udført utilstrækkeligt. Det vil efterlade socialrådgiveren i et forsøg på at være passiv og anonym, i håb om at undgå konsekvenserne af den utilstrækkelige arbejdsindsats.

#### Distance

Vi vil nu kommentere på begrebet distance ved brug af acting. Det skal her indledningsvis kommenteres, at elementer af distance er benævnt i afsnittet omkring tillid, da distance kan ses som en konsekvens af en svækket tillid til borgere.

Distance er en implicit del af surface acting og no acting i den teoretiske forståelse, hvorfor distance til en borger altid være en del af relationen, når socialrådgiveren surface acter, eller helt tilbageholder den emotionelle labor. I modsætning hertil, vil der ikke være distance i relationen med borgere, når der anvendes deep acting, idet en dybtfølt tillidsfuld og empatisk tilgang til borgeren vil være til stede i relationen.

## 10.8 Sagsbehandlingen

Vi har i de foregående afsnit behandlet konsekvenser på den relationelle del i socialt arbejdes praksis, hvor fortolkningen viser, at konsekvenserne er mest udbredt ved surface acting. Når vi nu skal redegøre for, om acting har konsekvenser for sagsbehandlingen, herunder planlægning og strukturering, bliver det vanskeligt i en teoretisk forståelse at vise påvirkninger. Det gør det primært, fordi Hochschilds begreber er centreret omkring individets følelser i en relation med andre.

I en fortolkning af den teoretiske forståelse vurderer vi dog, at en konsekvens af deep acting, hvor informanternes evner til at mærke egne følelser svækkes, kan være en risiko for at overse vigtige signaler i det sociale arbejde. Det kan være signaler, der har betydning for borgerens sagsbehandling, men også i forhold til at overse trusler og trusler om vold mod sig selv eller sin familie. Hvis informanterne konstant opretholder følelser, der giver udtryk for god service over for borgerne, kan der være fare for at grænsen for, hvad der er acceptabelt i en samarbejdsrelation, og hvilke følelsesregler, der skal gælde i interaktionen, bliver sløret. Denne sløring kan opstå ved, at socialrådgiveren ikke selv mærker, hvor serviceopretholdelsen og de kontrollede følelser stopper, og hvornår den personlige grænse og følelser starter.

## 10.9 Diskussion af Hochschilds begreber

Hochschilds former for acting har i analysen vist, hvordan relationen påvirkes, når de forskellige former for acting anvendes. Derudover kan Hochschilds teori konkretisere, hvordan man kan minimere konsekvenserne for socialt arbejdes praksis, hvilket vi nu vil sætte i relation til empirien.

I en teoretisk kontekst siger Hochschild, at jo mere indflydelse medarbejdere har på arbejdets udførelse, og jo mere selvbevidsthed man har om, hvornår man anvender acting, kan man mindske de ovennævnte påvirkninger. Hvorvidt det har været muligt for informanterne i empirien at have indflydelse på arbejdsmetoder, opgaveløsning m.m. vides ikke, hvorfor vi ikke kan belyse om denne teoretiske fortolkning kan af eller bekræftes i den anvendte empiri. Vi har dog 2 informanter, som er bevidste om at skabe en distance til borgere, som vi betegner som surface acting. Hochschild anfører, at jo ældre og mere erfaring man har, jo lettere vil det være at depersonalisere sig, fordi man er bevidst om at skelne mellem sig selv og sit display. I empirien er informant 2 og 4 dog dem med mindst erfaring henholdsvis 4 og 3 års erfaring, hvorfor det ikke teoretisk kan afbøde konsekvenserne. Informant 1 og 3 har henholdsvis 20 og 33 års erfaring, og anvender i vores fortolkning ikke surface acting, kun deep acting. Om deres erfaringer gør dem bedre til at adskille sig selv fra deres arbejde er muligt, og kan evt. forklare, hvorfor de i deres egen selvforståelse ikke føler graden af påvirkning så høj, som informant 2 og 4, med det in mente, at deres omtale ikke er af personlig karakter.

Der er imidlertid aspekter af teorien, som man skal være opmærksom på, i forhold til dens relevans og holdbarhed. Den primære kritik vi rejser af teorien, er den ultimative tilgang til alle relationer i arbejdssammenhæng som ”acting”. Vi stiller spørgsmålstegn til, om det slet ikke er muligt at bringe ægte følelser i spil på en arbejdsplads, særligt som socialrådgiver, da faget er kendetegnet af at være et ”hjælper” fag. Dertil kommer Hochschilds konsekvens beregning af tilbageholdelse af emotional labor, som vil føre til dårligt udført arbejde. Vi mener, at det kan diskuteres, hvorvidt der altid i relationelt arbejde er behov for acting, og om tilbageholdelse af acting kun kan ses som en negativt ladet værdi.

Steven Lopez fremfører en kritik af Hochschild, hvori han beskriver, at Hochschild overdriver betydningen af organisationers servicedagsorden, og at Paules, Tolichs, Bolton og Boyd afviser alle, at alle mennesker der indgår i relationer i sit arbejde, er underlagt følelses manipulation af sin arbejdsplads. De begrunder det bl.a. ud fra, at hovedparten af de mennesker, som indgår i omsorgsarbejde f.eks. på ældrecentre oprigtigt føler noget for brugerne, og har at ønske om at behandle dem med værdighed og respekt, med henblik på at øge deres livskvalitet. Derudover påpeger Tolich, at undersøgelser af kassedamer viser, at kassedamer ser sig selv som værende følelsesmæssige autonome som giver mulighed for oprigtige og glædelige kunderelationer, trods ledelsens servicepolitikker(Lopez, 2006: 135,136).

Et aspekt vi mener Hochschild ikke berører, er hvordan konsekvenserne af acting påvirkes af omfang. F.eks. i hvilken omfang anvendes det, anvendes det konstant i alle arbejdstimer, er det halvdelen er arbejdsdagen, eller måske kun et par dage om ugen? I forhold til at kunne graduere konsekvenserne mener vi, at omfanget kan have en positiv betydning jo mindre det anvendes, som Hochschild ikke berører. Derudover mener vi ikke, at Hochschild fremhæver gevinsterne ved deep acting for den enkelte. Hochschild nævner, at man med alderen og erfaring bliver bedre til at depersonaliserer sig selv fra arbejdet, og vi savner svar på, om disse elementer dermed nedbringer de teoretiske konsekvenser.

## 10.10 Delkonklusion

Ud fra teorien om emotional labor ser vi, at det er hensigtsmæssigt for informanterne at opretholde deep acting for at undertrykke de negative følelser, der opstår, ved den negative omtale. Ved at undertrykke sine følelser, og give udtryk for følelser de ikke har, kan de opnå de relationer, der er nødvendige, for at bidrage til problemløsningen i socialt arbejdes praksis. I forhold til surface acting, vurderer vi, at den surface acting vi ser i empirien giver risiko for et svækket relationsarbejde, hvori tilliden og empatien for borgeren fremstår som uægte. Ved at tilbageholde den emotionelle labor, ser vi fare for ukontrollerede følelser, som potentielt giver grobund for dårligt socialt arbejde, da private følelser kan dominere relationen til borgeren.

Selvom deep acting teoretisk understøtter en god relationen med borgeren, vurderer vi dog, at deep acting kan få konsekvenser for socialt arbejdes praksis, da der er risiko for at overse signaler i relationen med borgeren, som kan have betydning for borgerens sagsbehandling, og potentielt for socialrådgiverens privatliv, da de kan få svært ved at mærke skillelinjen imellem dem gode service, og den private grænse.

Vi ser i analysen, at konsekvenserne i relationen med borgerne er størst, når der anvendes surface acting eller no acting, idet uretfærdighedsfølsen ikke kan undertrykkes, og følelserne ikke bliver oprigtige. De informanter, der i analysen anvender surfaceacting, er informant 2 og 4, som er de informanterne, der er omtalt personligt på Facebook.

For deep acting ses andre konsekvenser, som kan få betydning for sagsbehandlingen, men også for informanternes privatsfære. Dette ser vi hos informant 1 og 3, og disse er ikke omtalt personligt, men fagligt på Det Sorte Register.

# 11 Erwing Goffman teori om samhandel og stigma

I dette afsnit vil vi begrunde det sidste teorivalg og introduktion til Goffmans teori, herefter følger et fokus på besvarelse af problemformulering.

## 11.1 Begrundelse af teorivalg

Goffman kan i supplement til Honneth og Hochschild beskrive hverdagsrelationer mellem mennesker i et mikroperspektiv, og kan bidrage med, sammen med Hochschild i øvrigt, med mere praktisk orienterede begreber, som er funderet empirisk i egne undersøgelser. Det betyder en mere praksis orienteret forklaringskraft end f.eks. Honneth. I vores optik er valget af Goffman oplagt, fordi han dels sætter fokus på følelser i relationen mellem mennesker. Dels fordi han, som Honneth, interesserer sig for krænkelser, og hvordan man kan begå sig i relationen til andre i samfundet, uden at krænke hinanden.

Teorivalget af Goffmans begreber er i projektet det induktive islæt, både for at fokusere på den konkrete relation mellem socialrådgiver og borger, og for at bringe flere teoretiske perspektiver i spil, til at svare på problemformuleringen. Efter indsamling af empiri og analyse ud fra Honneth og Hochschilds begrebsapparater, vælger vi Goffmans teori om hhv. teatermetafor og stigma. Fra teatermetaforen anvendes begreberne optræden, hold og kollegaer, og indtryksstyring, til at synliggøre interaktion i socialt arbejdets praksis. De aspekter, der udvælges i stigma er henholdsvis social identitet, samt ud og ind grupper. Aspekterne inddrages da vi, som tidligere anført, betragter den negative omtale som en krænkelse, der i Goffmans perspektiv kan være en stigmatisering. De teoretiske begreber kan belyse, hvilke konsekvenser det kan få for socialt arbejdes praksis, når socialrådgiverne stemples.

Vi forholder os primært til Goffmans teoretiske begreber, men vi vil supplerer med et perspektiv på en relationel tilgang og en rollefremstilling, idet Lars Uggerhøj (Uggerhøj, 1996) med definition af et "hjælper-syndrom" relaterer en rolle direkte til det sociale arbejdes praksis.

## 11.2 Teatermetaforen

I projektet vil vi i analysen fokusere på socialrådgiverens rolle i relationen til borgeren efter den negative omtale, og på konsekvenser for socialt arbejdets praksis.

Goffman dramaturgiske perspektiv kan bruges, som et analytisk perspektiv mhp. at analysere menneskeligt samvær. Goffmans mikroperspektiv er et redskab, der kan hjælpe til at forstå, hvordan den menneskelige interaktion foregår. Det gøres ved at fokusere på, hvorfor og hvordan samværet foregår(Jacobsen & Kristiansen, 2002:88). Goffmans teatermodel ser samfundet, som en teaterforestilling, hvor den menneskelige interaktion beskrives som et skuespil. Fokus i teorien er:

*"..hvordan en person i normale arbeidssituasjoner fremstiller seg selv og sin aktivitet for andre, hvordan han styrer og kontrollerer det inntrykk de danner seg av ham og de ting han kan og ikke kan gjøre så lenge han fremfører denne opptredenen for dem"* (Goffman, 1959:9)

Det er selviscenesættelsen og evnen til at udtrykke sig og gøre indtryk, som Goffman er optaget af. Evnen til at udtrykke sig er bundet op på to diametralt forskellige tegn og udtryk. Det udtryk som personen giver, og det udtryk som personen afgiver (Goffman, 1959:12). Personen bestræber sig på at fremstille sig selv mest fordelagtige for dermed at beskytte sig selv. I selviscenesættelsen er personen samtidig også optaget af at understøtte de andre i deres selviscenesættelse, således at situationen ikke bryder sammen (Jacobsen & Kristiansen, 2002:89). Det er i personens interesse at udtrykke sig, og med sin optræden forsøge at kontrollere de indtryk, som de andre personer danner sig af ham og situationen. Dette er mhp. at forsøge at kontrollere de andres adfærd, specielt i forhold til måden de andre personer behandler personen på, og at de frivilligt handler i overensstemmelse med personen interesser (ibid.:93).

De omgivende personer deltager også i skuespillet, og de bidrager til en definition af situationen i form af de reaktioner og eventuelle handlinger, de iværksætter overfor den optrædende. De definitioner de andre fremsætter, vil ofte være afpasset hinanden, således at der ikke træder åbenlyse modsætninger frem. Ifølge Goffman er det et optimistisk ideal, hvis der forventes fuldstændig overensstemmelse mellem definitionerne. Der opstår snarere en modus vivendi, et kompromis der betyder, at alle yder et bidrag til en fællesdefinition. Det betyder, at der internt i et fællesskab kan være forskellige definitioner men, at man er enige om at acceptere en foreløbig definition. Internt har deltagerne en særlig arbejdsdeling, hvor man i en samhandlen hhv. får lov at definere en situation, hvis den er betydningsfuld for en, og betaler til de andre, ved at lade de andre definerer situationer, der er betydningsfulde for dem (Jacobsen & Kristiansen, 2002:97).

Den definition af situationen der foregår i spillet understøttes af publikum, som udviser takt ved bl.a. ikke at trænge sig på, hvor de ikke er inviteret til, overser utilsigtede fejl eller overholder uformelle etiketter. Publikums taktfuldhed kan bl.a. skyldes, at de gerne vil undgå en scene/konflikt, eller at de vil indsmigre sig mhp. personlig vinding(Goffman, 1959:192). I relationen kan den optrædende anlægge en distance mhp. at bevare eller frembringe respekt, og dermed understøtte sin rolle(ibid.:64).

Ovenstående har vi redegjort for, de bestræbelser en person gør for at definere situationen, og iscenesætte sig selv i sin rolle, samt hvordan præmissen for at samværet i en gruppe er baseret på en samhandel. Herefter følger en redegørelse for de dramaturgiske begreber: optræden, hold og indtryksstyring.

## 11.3 Optræden

Definitioner af situationer har ifølge Goffman et moralsk indhold:

*"Samfunnet er bygger opp på det prinsipp at en person som har visse sosiale kjennetegn har en moralsk rett til å vente seg at andre skal verdsette og behandle ham på tilsvarende måte"* (Goffman, 1959:20)

Forudsætningen for at stille krav til omgivelserne, om hvordan personen bør behandles, er at personen udsagn er sandfærdigt. I Goffmans perspektiv er tillid og overlevelse af moralske normen er forudsætning for at samhandlen i relationen kan finde sted (Jacobsen & Kristiansen, 2002: 89). En rolle har fastlagte kulturelle handlingsmønstre for, hvordan man bør opføre sig, ligesom der er tilknyttet bestemte rettigheder og pligter. Det er vigtigt for personen, der spiller rollen at blive taget alvorligt af publikum, og derfor skal personen besidde de fornødne egenskaber relateret til rollen. Personen skal overholde normer for adfærd, udseende og følge de mønstre, der er knyttet til rollen(Goffman, 1959:68). Svigter en person sine forpligtigelser eller krænker en andens ære, kan der opstå karakterkampe. Sådanne kampe kan variere fra skænderier til fysisk vold(Jacobsen & Kristiansen, 2002:111)

Goffman skelner i rollefremførslen imellem to forskellige områder, hvor forskellige principper er styrende for adfærden. Der skelnes mellem begreberne facade(front region) og bagscenen(back region). Pointen er, at den optrædende er interesseret i at formidle et bestemt indtryk af sig selv til publikum, hvilket sker i facade området. Derfor fremhæves bestemte aktiviteter her, imens andet der kan influere på selviscenesættelsen nedtones. Facadeområdet indeholder udover en personlig facade også en kulisse, der skal forstås som et scenearrangement, som ofte fortolkes geografisk. På bagscenen, hvor den optrædende er skjult for publikums vurdering, kommer det, der er blevet nedtonet i facadeområdet til udtryk, og opførslen behøver ikke stemme overens med den situationsdefinition, der tilstræbes på scenen. Det er hensigtsmæssigt at holde bagscenen skjult. Bagscenen er stedet, hvor den optrædende øver sig, hvor der er plads til fejl, hvor kontrollen kan slippes, hvor man evaluerer sin optræden, og hvor oplæring kan finde sted. Den optrædende skal kunne stole på, at publikum ikke kommer på bagscenen. Der kan opstå problemer med indtryksstyring, hvis publikum får adgang til bagscenen (Goffman, 1959:117)

Det er dog værd at bemærke, at også på bagscenen kan der være et behov for skuespil overfor de øvrige medspillere, eksempelvis kollegaer (Goffman, 1959:113; Jacobsen & Kristiansen, 2002: 100).

Goffman er mere specifik og detaljeret i sin beskrivelse af facade og det ydre udtryk, men detaljeringsgraden fravælges her i forhold til, hvad der er relevant for problemformuleringen, idet vi ikke har fokus på informanternes udseende, kropssprog, manerer mm. Det er forventeligt og i overensstemmelse med de kulturelle mønstre og forventninger til adfærd, at der er samspil mellem kulisse, ydre udtryk og manere (Goffman, 1959:29). En facade bliver ofte ikke skabt, men valgt. Det kan skabe forvirring og dilemmaer, når der skal vælges imellem facader, der ikke harmonerer med opgaven, og det kan derfor være svært at finde den rette facade til rolle, der skal fremføres (ibid.: 33).

#### Rolleopfattelse ifølge Uggerhøj

I tillæg til Goffmans definition af roller, vælger vi at supplere denne med Lars Uggerhøjs rolle opfattelse i socialt arbejde (Uggerhøj, 1996). Ifølge Uggerhøj har de professionelle en rolleopfattelse, hvor de ubevidst fastholder borgerne til sig. De professionelle kan bedst lide klienter, der indordner sig under systemets regler:

*"..rådgiverne foretrækker hjælpeløse klienter, som efterspørger rådgiverens talenter, udviser taknemmelighed og indordner sig under rammerne"* (ibid.:254)

Borgeren i undersøgelsen efterspørger en rådgiver, der kan udvise menneskelighed, ærlighed og engagement, idet den professionelle er den centrale person for borgeren, og har afgørende betydning for den kontakt og tillid, der skabes i relationen (ibid.:251)

## 11.4 Hold og kollegaer

De fleste personer deltager i samvær med andre mennesker. Goffman omtaler dette som at indgå på et hold. Et hold er personer, som samarbejder for at fremføre en enkel rutine (Goffman, 1959:72). Holdet skal for at fungere forsøge at vedligeholde en konsensus i forhold til situationsdefinitionen, således at holdes medlemmer kan agere relevant i forhold hertil. Det er i fællesskabet, at holdet koordinerer og samhandler om at få forestillingen til at køre(Jacobsen & Kristiansen, 2002:99). Medlemmer er gensidigt afhængige af hinanden, og har holdet ikke en konsensus linje, betyder det, at de ikke kan handle samlet. Det kan skade den definition af situationen, som de forsøger at skabe. Derfor kan det være nødvendigt, at holdet afventer med officielle standpunkter til deres definition er klarlagt (Goffman, 1950:76).

Rollen som kollega er ifølge Goffman en selvmodsigende rolle, og omfatter personer som ikke er tilstede under en optræden, og hverken er optrædende, publikum eller udenforstående, men som har viden og adgang relateret til en forestilling, de ikke deltager i (ibid.: 129). Forskellen på holdmedlemmer og kollega er, at holdmedlemmer optræder sammen, og kollegaer er personer, der fremfører samme rutine og samme optræden overfor samme slags publikum, men ikke optræder samtidigt (ibid.:134). Kollegaer har indblik i hinandens vanskeligheder og synspunkter. Det betyder, at der er ting, de indvier hinanden i, men som de skjuler for publikum.

## 11.5 Indtryksstyring

I interaktionen mellem den optrædende og publikum kan der ske misforståelser og fejlfortolkninger, for at undgå dette tilstræber den optrædende, at der er overensstemmelse mellem de indtryk, der formidles til publikum. Den optrædende må tage ansvar for, at der ikke sker sammenbrud i interaktionen. Indtryk af den formidlende virkelighed er skrøbelig, og kan ødelægges ved det mindste uheld. Publikum kan distraheres, forskrækkes og rokkes i deres tiltro til forestillingens troværdighed, sker dette vil publikum engagerer sig mindre i interaktionen (Goffman, 1959:50). Det er vigtigt for forestillingen, at tilskuerne har tiltro til de optrædendes oprigtighed. En oprigtighed der kan formidles uagtet om den optrædende har erfaring eller ej, også uøvede kan give liv til et manuskript, idet Goffmans pointe er, at livet skal fremføres som et drama (ibid.:65).

I interaktionen vil de optrædende forsøge at formidle det indtryk, til deres nuværende publikum at kontakten er enestående og speciel, på trods af, at handlingen egentlig er en rutine (ibid.:48). Det er vigtigt for den enkeltes og holdets optræden, at den officielle linje er udmeldt, således at deres udtryk kan indrette sig derefter, og deres troværdighed kan bevares. Derfor handler det om, at der under en optræden udvises loyalitet, disciplin og omtanke(ibid.:181).

## 11.6 Teatermetaforens anvendelse i projektet

Honneths anerkendelsesteori og Hochschild begreber om acting har synliggjort, at socialrådgiverne opfatter den negative offentlige omtale som en krænkelse, og at acting er nødvendigt for at undertrykke uretfærdighedsfølelsen. Begge teorier synliggør, at det har konsekvenser for socialt arbejdets praksis. Goffmans teori skal i projektet anvendes til at sætte et mikroperspektiv på de synliggjorte konsekvenser i socialt arbejdets praksis. Uggerhøjs fremstilling af "hjælper-syndromet" kan bidrage til at nuancere denne fortolkning.

# 12 Stigma

Vi vil nu præsentere og definere vores sidste teoretiske perspektiv, som vedrører stigma.

## 12.1 Social identitet

Goffman beskriver, at det sociale miljø man begår sig i, danner kategorier af mennesker i forhold til hvilke egenskaber, der er naturlige og ”normale”. De sociale spilleregler, der er gældende for det konkrete miljø, giver mulighed for, at man kan forholde sig til de mennesker, vi forventer at møde i dette miljø. I mødet med en fremmed, vil man deraf forudsige, hvilke egenskaber og kategori personen tilhører – man kan definere den sociale identitet(Goffman, 2009: 43,44).

Ud fra forventningen om den sociale identitet dannes normative krav af de karakteregenskaber, vi tillægger den ukendte person. Denne bedømmelse forventes at blive bekræftet via senere iagttagelse. Denne forventning om social identitet defineres som *tilsyneladende social identitet.* Det begreb man anvender om de faktiske egenskaber personen besidder, er den *faktiske sociale identitet*(Ibid.: 44)*.* Er der uoverensstemmelse mellem den faktiske og tilsyneladende sociale identitet, vil personen skille sig ud fra at være et ”normalt” menneske, til at være et fordærvet og nedvurderet menneske, som stemples med et stigma, og bringes i stærk miskredit og gøres uønsket. Dette vil medføre skamfølelse, mindreværdsfølelse og selvhad for den stigmatiserede(Ibid.: 44,45, 49).

Stigma begrebet har et dobbelt perspektiv som beskrives, som den *miskrediteret* eller den *potentielt miskrediterede*. Ved den miskrediterede, tager individet det for givet, at særpræget allerede er kendt eller umiddelbart synligt. For den potentielt miskrediterede går man ud fra, at de tilstedeværende hverken kender til særpræget, eller umiddelbart lægger mærke til det(Ibid.: 46).

#### Goffman skildrer imellem 3 former for stigma (Ibid.: 46):

1. Kropslige vederstyggeligheder, fysiske misdannelser.
2. Karaktermæssige fejl i form af negative ladet egenskaber, evt. baseret på det historiske kendskab.
3. Tribale stigma – race, nation, religion.

Hvis en person besidder ét af ovenstående stigma, vil det tiltrække opmærksomhed, og få de normale til at vende sig fra personen, og se bort fra øvrige egenskaber, hvorved en diskrimination finder sted, enten bevidst eller ubevidst(Ibid.: 47). Det kan bevirke, at den stigmatiserede vil føle sig usikker på, hvordan han vil blive identificeret af andre normale, og bliver derved meget opmærksom på egen fremtræden blandt andre normale, og de mindste fejl vil blive henført til stigmaet(Ibid.: 56). Deraf vil de personer med et tydeligt miskrediteret stigma være ængstelige for kontakt med normale individer, men det kan også være ubehageligt for de normale. Andre normale vil føle sig berettiget til at indlade samtaler omkring stigmaet uden hensyntagen til den stigmatiserede, så længe det er med en sympatisk tilgang(Ibid.: 59). For den potentielt miskrediterede er interaktion med normale en anden. Her gælder det om at styre informationerne om stigmaet i interaktionen, og forholde sig til hvorvidt man skal vise sit stigma åbent eller ej, og hvilken taktik man skal anvende hvornår og over for hvem(Ibid.: 84). Deraf må man hele tiden være på vagt for, om stigmaet bliver afsløret af andre og sig selv(Ibid.: 152).

## 12.2 Ud gruppen

Stigmatiserede begår sig i to forskellige grupper. En ind gruppe, som er en gruppe af andre ligestillede med samme stigma, og ud gruppen som består af de normale. I ud gruppen er der for den stigmatiserede utallige forhold at tage stilling til, og måder man bør forholde sig til andre, og sig selv vedr. sit stigma.(Ibid.: 165). En typisk handlemåde i interaktionen med andre normale er at anvende *passing* – at passere. Dette er for den miskrediterede i interaktionen med normale, en strategi hvor personen lader som om, at det kendte stigma er irrelevant og ubemærket, og deraf modtager accept og behandling på falske formodninger om sin sociale identitet. Dette gøres ud fra et ønske om at opnå samme sociale identitet, som de normale(ibid.: 84). Et element er også: at forsøge at styre den sociale information, at skjule symboler og tegn på sit stigma, at anvende hjælp fra andre stigmatiserede til at skjule sine fejl, og anvende sløring for at aflede opmærksomheden fra stigmaet(Ibid.:143, 162). Det kan også være via hjælp fra andre stigmatiserede, som en form for hjælper(Ibid.: 138,139). For potentielt miskrediterede, vil passing ikke benyttes i tilsvarende form, idet stigmaet ikke er åbenlyst kendt, men bør igen tage stilling til den sociale information om stigmaet. Goffman mener, at via passing, vil den stigmatiserede gennemgå en proces, hvori den stigmatiserede vil kunne tilpasse sig de normales sociale identitet, eller vælge ikke at bruge passing længere, pga. en nyfunden selvrespekt og accept af sit stigma(Ibid.: 120).

I ud gruppen bør den stigmatiserede lære at tilpasse sig de sociale spilleregler og normer, der er i interaktionen med normale, uden at det bliver en fornægtelse af sit stigma. Den stigmatiserede bør tage ansvaret for, at de normale ikke føler ubehag ved dennes tilstedeværelse, og skal hjælpe interaktionen via forskellige teknikker. Via disse teknikker skal det fremgå, at den stigmatiserede accepterer sig selv som et værdigt og helt menneske, så de normale også accepterer stigmaet(Ibid.:155-163).

## 12.3 Ind gruppen

I ind gruppen er der sociale forventninger til interaktionerne, f.eks. at være loyal og autentisk overfor gruppen. I denne gruppe, kan den stigmatiserede slappe af, og ikke bekymre sig om miskredit. I ind gruppen dannes typisk talsmænd eller repræsentanter for gruppen, som fremfører gruppens synspunkter, og forsøg på politisk afstigmatisering(Ibid.:153,154). Fra ind gruppen anbefales det, at den stigmatiserede aldrig anvender passing i fuldt omfang overfor normale. Idet konsekvenserne fra de normale kan være yderligere stigmatisering, hvis og når de normale af andre veje bliver bevidste om stigmaet. Modsat skal man være varsom mod en total blottelse af stigma, og der ligges op til en overvejet strategi om hvordan og hvornår, man skal anvende /ikke anvende passing(Ibid.: 151).

## 12.4 Stigmabegrebets anvendelse i projektet

Vi vælger at benytte Goffmans begreb om stigma til at belyse, hvordan informanterne opfatter den negative omtale, som en stigmatisering, og hvilke konsekvenser en stigmatisering har for relationen med borgeren samt sagsbehandlingen. Vi anvender et afgrænset uddrag af begreber fra teorien, som giver mening i forhold til at svare på problemformuleringen.

# 13 Analyse af empiri - teatermetafor

I analysen redegøres indledningsvis for, hvordan teatermetaforen kan synliggøre en selviscenesættelse i social arbejdets praksis, herefter fokuseres på Goffmans teoretiske begreber, og afslutningsvis på den relationelle tilgang og sagsbehandlingen.

## 13.1 Teatermetaforen

Et eksempel blandt mange på en selviscenesættelse kan ses i dette citat, hvor informanten taler om, hvad det har betydet at blive omtalt negativt:

*"...jeg kan godt føle mig lidt...ikke taknemmelig, det vil være for meget forkert at sige, men jeg er på en måde glad for at der er sket. Det har gjort rigtig meget for mig, som person - både personligt pga. det forløb jeg var igennem, men også fagligt. Jeg har en hel anden faglighed - det handler selvfølgelig også om at jeg har været her i længere tid, men det har også givet mig noget andet. Jeg kan mærke, når jeg er sammen med mine kollegaer, og vi er ude i noget voldsomt. Jeg har en - jeg har et andet beredskab, der går i gang, og jeg har nogle andre systemer og strukturer til at håndtere det, fordi jeg tror jeg har oplevet noget, der var så ekstremt"* (Interview 2:12)

I informantens selvforståelse er fagligheden blevet styrket ved, at informanten har været igennem forløbet. I en teoretisk forståelse, kan dette citat tages som et forsøg på at fremstille sig selv fordelagtigt, for at beskytte sig selv mod sammenbrud. Informanten forsøger med sin iscenesættelse at påvirke omgivelsernes opfattelse af situationen, og forsøger at iscenesætte sig som en kompetent socialrådgiver, der qua den proces informanten har været igennem besidder en kompetence, som kollegaerne ikke har. Informanten beskytter sig ved at fremføre oplevelsen som ekstrem. Når oplevelsen defineres som ekstrem, kan andre være mindre tilbøjelige til at byde ind i definitionsprocessen. Idet der er få socialrådgivere, der har den samme eller lignende oplevelser med negativ omtale. Derved får informanten mere gennemslagskraft i sin rolle. Omgivelserne støtter op om informantens rolle ved at afpasse deres reaktioner, og handlinger efter hinanden, og ikke lade modsætninger træde frem.

## 13.2 Optræden

Når rollen som socialrådgiver skal udføres, ligger der forskellige forventninger til udførslen. Der er dels borgerens forventning til socialrådgiveren, og dels socialrådgiverens egen forventning til rolleadfærden. I Uggerhøjs undersøgelse er fremført, at borgerens forventninger til socialrådgivernes rolleadfærd indeholder, at socialrådgiveren udviser menneskelighed, ærlighed og engagement (Uggerhøj1996). I Goffmans perspektiv er det et moralsk krav fra borgeren, som socialrådgiveren bør indfri i sin sagsbehandling. Projektets fokus omhandler ikke borgerens præmisser for at omtale socialrådgiveren negativt, hvorfor synspunktet inddrages som en indskudt bemærkning i forhold til, at socialrådgiveren også spiller en rolle som publikum til borgerens definitionsproces. En fortolkning af den negative omtale kan i det lys ses som en karakterkamp. Begge parter kan have en oplevelse af, at den anden ikke overholder de forpligtigelser, der ligger i rollen, og oplever, at deres ære er blevet krænket. Karakterkampen kommer til at omhandle definitionsretten af situationen. En kamp, hvor borgeren forsøger at definere socialrådgiveren, som en dårlig socialrådgiver mm., og hvor socialrådgiveren forsøger at skabe en anden definition af sig selv og sit job. Socialrådgiverens forsøg på at definere situationen tager bl.a. afsæt i ytringer, der matcher de moralske krav. Det ses eksempelvis i dette citat, der vedrører samarbejdet med borgeren:

*"Så kommer man jo tilbage til eller anden form for skrankepaveri, ikke også. Hvor jeg synes det personlige det, det forlader det. Jeg er meget inde på, at det man skal gøre, det er, at man skal blive, så vi sige, ikke ven med, men personlig. Jeg hjælper dig, og jeg har den ramme og hjælper dig. Nu vil jeg høre på dine problemer."* (Interview 1:11)

Informantens selvforståelse tillægger den personlige relation en betydning i samværet med borgeren. I en teoretisk forståelse kan udtrykket ses, som informantens forsøg på at spille en rolle som en ansvarlig og kompetent socialrådgiver, og opfylder de forventninger, som knyttes til rollen. Det omfatter dels forventninger om et relationelt aspekt, hvor borgerens forventninger til relationen opfyldes. Dels et aspekt, hvor både borgeren og det øvrige samfund kan have tiltro til, at socialrådgiveren overholder loven og handler indenfor lovens rammer. Lykkedes informantens definitionsproces af sin rolle, vises et billede af en socialrådgiver, der besidder de fornødne egenskaber, og dermed har et moralsk krav om, at andre skal værdsætte og behandle informanten, som rollen tilkommer.

Informanterne agerer som anført i to forskellige områder med forskellige styrende principper, facadeområdet, hvor informanterne forsøger at formidle et bestemt udtryk. Ifølge Goffman bliver facader valgt, og det skaber forvirring, når der skal vælges en facade, der ikke harmonere med opgaven. I tilfælde med negativ offentlig omtale kan det antages at være problematisk at vælge den rette facade, da fænomenet er forholdsvist nyt. Det ses bl.a. i følgende udsagn fra informant 1, da informanten får kendskab til omtalen på Facebook:

*"Ja, men da jeg opdagede det med Facebook, ja, men først så blev jeg bange. Det gjorde jeg, fordi jeg havde ikke oplevet dem som farlige, men deres papirer dokumenterede ligesom, at det var nogle mennesker, der godt kunne finde på, at gøre noget. "* (Interview 2:2)

I en teoretisk forståelse kan fortolkningen være, at informanten ikke kan vælge en facade, der harmonere med opgaven. Opgaven bliver så hurtigt som muligt at få valgt en facade, der harmonerer. Det kan betyde, at informanten bliver nød til at redefinere situationen, hvilket sker i form af, at borgeren nu defineres som farlig. Derved bliver det lettere at vælge en facade, der harmonere. Idet der i forvaltningsregi er facader, der matcher kontakten og relationen til farlige borgere. Det ses eksempelvis ved borgere, der truer socialrådgivere med fysisk vold.

Facadebegrebet indeholder desuden begrebet kulissen. Der kan ses, som de rammer, der er for borgeren og socialrådgiveren at samhandle i. Rammerne kan påvirkes alt efter, hvordan interaktion mellem borger og socialrådgiver forløber. Det ses der bl.a. to eksempler på i empirien. Det ene omhandler, at borgeren ikke mødes fysisk med sin rådgiver, men at det er lederen, der har kontakten til borgeren (Informant 3). I det andet beskriver informanten aftalen således:

*"Jamen altså han må ikke komme her, og han må ikke ringe hertil...., da blev det sådan, at han ikke måtte komme her, fordi han er så intimiderende og vedholdende og aggressiv og truende, verbalt truende. Altså jeg tror såmænd ikke engang at han tør lange ud efter nogen, men det er mere sådan. Så efter 5 måneder var jeg ringet op nok 10,15,20 gange om dagen, og har tog alt min telefontid"* (Interview 3:4)

I Goffmans perspektiv kan borgerens adfærd og forvaltningernes reaktion ses, som et udtryk for, at samspillet mellem kulisse, udtryk og manere ikke er forløbet hensigtsmæssigt. Dermed kan ingen af parterne agere i en samhandel, der følger de kulturelle mønstre og forventninger. Det bliver forvaltningens udtryk, der sætter sig på definitionsmagten, og afgør hvor og i et vist omfang, hvordan samarbejdet skal forløbe. Eksemplet viser, at ingen af deltagerne i skuespillet understøtter hinanden i deres respektive definitionsprocesser for samværet. Deres udspil er ikke afpasset hinanden, hvorved åbenlyse modsætninger ikke kan skjules. Det bliver dermed ikke muligt at følge og overholde de normer, der er tilknyttet rollen.

De citater, der hidtil er anvendt i dette analyseafsnit, har alle omhandlet forsøg på selviscenesættelse med henblik på at definere situationen mest hensigtsmæssigt. Det er aktiviteter, der foregår på scenen og i facadeområdet. I relation til problemformuleringen kan begrebet bagscenen tydeliggøre andre aspekter.

Det er på bagscenen, at informanterne kan vise, hvordan det påvirker dem at blive omtalt offentligt. Her kan informanterne forvente, at borgerne ikke kommer. Der kan ifølge Goffman opstå problemer med indtryksstyring, hvis de gør. I relation til projekts problematik er det, når borgeren forsøger at trænge ind i socialrådgiverens privatsfære, og forsøger at komme bag den professionelle facade, at socialrådgiverne reagerer. Informant 2, 3, 4 viser tendenser til dette. Det ses i følgende citater:

*"..Sådan så du ved, at jeg aldrig var alene på vores bopæl, fordi de vidste jo også, hvor jeg boede henne, og de vidste at jeg havde børn og sådan noget. Så det var selvfølgelig lige min første, det var det der med, at vi lige sikre os, at de ikke holder i indkørslen, når jeg kommer hjem, ikke også, eller nogle af deres venner holder der.."* (Interview 2:2)

*"Og den næste tanke, det var sådan mere om det var min private adresse der stod der. Altså ikke fordi jeg har nogle hjemmeboende børn, men sådan mere, det syntes jeg alligevel at det gik ind i min intimsfære, og det synes jeg var ubehageligt, sådan lige der."* (Interview 3:2)

*"...Jeg forestillede mig ikke sådan, at de ville komme og slå mig ihjel agtigt, men jeg forestillede mig, at de ville finde ud - via - min bil, ville finde ud af hvor jeg boede for eksempel, og ville komme og opsøge mig på bopælen - ikke at de ville gøre ondt ved mig, men bare opsøge, for at se hvem jeg var ...."* (Interview 4:2)

Ifølge informanternes selvforståelse skal borgerne ikke opsøge informanternes bopæl. Job og privatliv skal holdes adskilt. I en teoretisk forståelse kan citaterne fortolkes som, at informanten forsøger at definere relationen til borgeren, som en professionel relation udspillet i facadeområdet. Relationen skal ligge indenfor arbejdets rammer. Det er en definition, som ikke lykkedes, og som borgeren ikke støtter op om, når eller hvis de opsøger informanternes bopæl, som informanterne definere som bagscenen. Det betyder, at borgeren ikke opfører sig taktfuldt, men trænger sig på, hvor de ikke er inviteret. Informanterne ønsker ikke borgeren på bagscenen, hvor informanten vil kunne lægge sin professionelle rolle fra sig, og agere som privatperson i stedet. Når borgeren trænger ind på bagscenen, kan informanten få problemer med indtryksstyring, og oprigtighed.

Det er på bagsiden, at informanterne evaluerer forløb eller øver sig i at håndtere den offentlige omtale, og viser at omtalen påvirker dem. For informant 2 kan den offentlige omtale, fortolkes som en oplevelse, der er svær at håndtere med de midler, der er tilgængelige på bagscenen. Informanten får derfor behov for at hjælp til at redefinere situationen. Det udtrykkes, således:

*"..Da den første angst, sådan lige var ovre i løbet af et par dage, så begyndte det sådan, så gik der egentlig nogen tid før jeg, sådan synes jeg kunne mærke, hvor påvirket af det jeg var...., at jeg kunne komme i supervision oppe Z(psykolog)..........Vi brugte mere tid på, at jeg skulle lære mig selv at kende, og finde ud af, hvorfor jeg reagere som jeg gør......Men jeg skulle blive klog nok på mig selv til at kunne leve med det på en eller anden måde."* (Interview 2: 3-4)

Den teoretiske forståelse kan tydeliggøre, at det er på bagscenen, at informanten kan træde ud af facaden uden, at det påvirker rollen i facadeområdet. Informanten kan her vise, at der er behov for hjælp til at redefinere situationen for at kunne håndtere de krav, der kræves i facadeområdet, hvor samarbejdet og relationen til borgeren foregår.

Indledningsvis i dette afsnit blev det fremført, at borgeren har en forventning om, at socialrådgiveren i sin rolle adfærd udviser menneskelighed, ærlighed og engagement. Undersøgelsen af Uggerhøj viser, at socialrådgiverne foretrækker borgere, der indordner sig under systemets regler, efterspørger socialrådgiverens talenter og udviser taknemmelighed. Når borgeren omtaler socialrådgiveren negativt i offentlige medier, kan der siges, at der en tydelig diskrepans imellem disse to positioner. Borgerens negative omtale af socialrådgiveren viser, at disse borgere ikke er taktfulde publikummer, og ikke har til hensigt at undgå scener eller konflikter, de forsøger ikke at indsmigre sig for egen vindings skyld. I vores empiri finder vi ikke tegn på sådan en holdning til borgeren, men det kan evt. skyldes, at det ikke har været et fokuspunkt i interviewguiden.

## 13.3 Hold og kollegaer

Ifølge det teoretiske perspektiv indgår alle på et hold. Derfor ser i vi dette projekt den samlede gruppe af socialrådgivere som en hold, og kollegaer betragtes, som de kollegaer informanterne arbejder sammen med.

Socialrådgiverens fagforening har som hold repræsentant forsøgt at definere den offentlige omtale, som et uacceptabelt arbejdsvilkår for socialrådgiverne. Der er bl.a. forsøgt med en situationsdefinition til arbejdsgiverne:

*"Men omvendt siger vi også til arbejdsgiveren, at ligesom man har et kriseberedskab for voldsepisoder eller trusler ved vold osv., så har vi sagt til arbejdsgiverne, at det altså også er vigtigt, at de har et kriseberedskab til når medarbejdere bliver udsat for, at blive hængt ud på de her sites. Fordi overgrebene og truslerne og påstandene på de her sider, har lige så stor psykisk indvirkning som hvis der er en borger der ringer og truer en i telefonen."* (Interview 5:3)

I en teoretisk forståelse bliver det betydningsfuldt, at fagforeningens udmeldinger kan skabe konsensus blandt medlemmerne i fagforeningen. Fagforeningen forsøger en situationsdefinition, hvor arbejdsgiveren må påtage sig ansvaret for situationen, således at uenigheden om håndteringen af sagerne ikke kommer til at skabe internt splid blandt medlemmerne. Det er fagforenings præmis, at medlemmerne er gensidigt afhængige af hinanden, og at fagforeningen ud ad til skal fremstå enige, for dermed at forsøge at skabe de bedste for betingelser for medlemmerne. Det er betydningsfuldt, når det omgivende samfund skal tages fagforeningen alvorligt, og handle i overensstemmelse med fagforeningens og medlemmernes interesser.

En kollegaer kan i Goffmans perspektiv dele ting med hinanden, det vil de ofte gøre på bagscenen, således at det sker uden borgerens medvirken. Det kan forekomme på forskellige måder, som nedenstående to eksempler vil vise. De to eksempler viser to forskellige kollega relationer. Det første eksempel citeres fra informant 3, men informant 2(Interview 2:5) har en lignende oplevelse. Det andet eksempel på en anden form for relation hentes fra informant 2:

*"....at alle vidste bare hvad det var for en sag. Så det var faktisk lige meget hvor jeg gik hen, om det var til kaffepause, eller hvad, så har der været en eller anden, der havde været inde og kigge, eller har du set alle dem der ik. Så der har været meget snak om det, hvor jeg tænkt - nu brækker jeg mig snart"* (Interview 3: 16)

*"Men der har jeg jo så den tryghed i, at vi altid er to i småbørns teamet, ikke også. Så der læner jeg mig ad, de andre - og de ved, at det er sådan jeg arbejder. Så jeg har bedt dem om, og havde fokus på en anden del"* (Interview 2:9)

Ifølge Goffman har kollegaerne et indblik i hinandens sager. Empirien viser, at det er et indblik, der har to vinkler. Det første omfatter et mere sensationsagtigt præg, en form for sladder, hvor kollegaerne ikke bidrager informanten med noget konstruktivt. Dernæst omfatter det et indblik i sagen fra sit team, hvor kollegaer kan udgøre hinandens støtte på bagscenen, fordi de kender hinandens arbejdsmåder, og kender til informantens vanskeligheder og de synspunkter, der gør sig gældende i sagen. Dermed kan kollegaerne støtte informanten i at agere i sagen, såvel i forhold til borgere og nysgerrige kollegaer.

## 13.4 Indtryksstyring

Når socialrådgivere agerer i en sag har det betydning, at der er overensstemmelse i de udtryk, der formidles. I nedenstående eksempel, hvor kollegaer udviser stor interesse for informantens sag, er konsekvensen, at informanten bliver nød til at sige fra overfor kollegerne, fordi der opstår en usikkerhed:

*"Også mine kollegaer. Hvad forventer de egentlig af mig? Hvor meget gider de høre om det? Altså, du ved, kan jeg dele det med nogen af dem? Eller skal jeg lade være med det. Fordi på et tidspunkt blev det faktisk sådan, at jeg blev nød til at sige fra overfor at snakke om det. Fordi der stod folk i min dør hverdag......Og jeg kunne ikke blive ved med at rumme det".* (Interview 2:5)

I informantens selvforståelse kan det ses som et udtryk for, at nu har interessen taget overhånd. Ifølge Goffman er informanten nød til at tage ansvar for situationen for, at der ikke skal ske et sammenbrud. Kollegerne er forskrækkede over udsagnene på Facebook, og det er derfor nødvendigt for informanten at tage definitionsmagten i interaktionen, og forsøge at styre det indtryk kollegaer har. Informanten har behov for, at der er overensstemmelse mellem sin rolle og den opfattelse, som kollegaer har. Det betyder en rolle fremførsel, hvor der er plads til at fremstå som en kompetent socialrådgiver, men også med plads til at kunne udtrykke de oplevede påvirkninger efter den negative omtale. Accepterer kollegaerne, at der ikke skal tales mere om situationen, kan det være på baggrund af en modus vivendi, og en accept af, at det er betydningsfuldt for informanten.

Et sidste eksempel på indtryksstyring relateres til situationer med borgere "der ligner" de borgere der omtaler:

*"..., men jeg vil sige, at der er vi nok meget obs på, sådan igen, når man tænker på erfaringer på, at man hurtigt får skabet en ramme. Ikke at man kommer til at afvise, men i al fald kommer til at sætte rammerne for, hvad er det for en samtale vi skal have, og hvad skal vi finde os i som rådgivere..."* (Interview 4;9)

I en kritisk commonsense forståelse kan fortolkningen være, at informanten har erfaringer med, at samtaler kan forløbe uhensigtsmæssigt, hvis der ikke er struktur på samtalen, og at det er den professionelles ansvar at skabe rammerne for relationen til borgeren. En teoretisk forståelse kan være, at informanten forsøger at påtage sig ansvaret for, at interaktionen med borgeren ikke bryder sammen. Borgeren kan måske bedre bevare tiltroen til informanten, som kan virke mere troværdig i sin rolle, hvis rammerne er præcise. Når informanten skaber rammerne for samtalen signaleres samtidig til borgere, at informanten har kontrol over sin professionelle rolle. Hvilket ifølge Goffman kan betyde, at borgeren er mere villig til at handle i overensstemmelse med socialrådgiverens interesser.

Teatermetaforens perspektiv på socialt arbejdes praksis viser, at der er mange roller at spille, når socialrådgivere omtales negativt offentligt, og at socialrådgivere både agerer som den optrædende og som publikum i praksis. Hidtil har der været fokus på de teoretiske begreber. Nu vil vi fokusere på, hvordan teatermetaforens mikroperspektiv kan redegøre for socialt arbejdets praksis. Det vil vi gøre med samme tilgang som i de foregående analyseafsnit, hvor vi fokusere henholdsvis på den relationelle tilgang og socialrådgiverens planlægning og strukturering af arbejdet. Der tages afsæt i de dele af de variationer, der er beskrevet i afsnit 8.6, hvor vi redegør for variationerne i følge anerkendelsesteorien.

## 13.5 Den relationelle tilgang

Analysen af teatermetaforen kan synliggøre, at informanterne påvirkes i deres rolle og i relationen til borgeren. Informanterne er påvirket af, at borgeren ikke følger de definerede roller, og for nogle af informanterne, forsøger borgerne at komme ind på bagscenen, ind i socialrådgivernes privatsfære. I nedenstående afsnit vil vi fokusere på, hvorledes det kan komme til udtryk. I vores fortolkning udsiger teorien ikke noget særskilt om alle begreberne, bortset fra tillid. Begreberne empati og distance er ikke begreber, som Goffman eksplicit beskæftiger sig med, hvorfor vi kun berører dem kort.

#### Tillid

I teatermetaforen kan menneske komme til at fremstå kynisk og manipulerende, men tillid og efterlevelse af moralske normer er en forudsætninger i Goffmans perspektiv for at opretholde den menneskelige samhandlen (Jacobsen & Kristiansen, 2002:89). Tillidsformerne varierer, som beskrevet i afsnit 8.6. I Goffmans perspektiv har informanterne forskellige forsøg på at definere situationen, således at omgivelserne handler i overensstemmelse med deres interesser. I forhold til konsekvenserne, vurderer vi, at de teoretiske konsekvenser bliver kampen om at definere den rigtige situation, og den rigtige rolle. Det betyder, at når vi udleder relationelle konsekvenser på f.eks. tillid og empati, bliver det i en kritisk commonsense fortolkning, fordi den teoretiske konsekvens kun er kampen, om hvilken rolle eller definition der er den rigtige.

Hos Informant 4 fortolker vi et udtryk, der både udviser tillid til samarbejdspartnere samarbejdsvilje, og mistillid i forhold til, at borgeren ikke må få kendskab til socialrådgiverens identitet (Interview 4:4). Vi fortolker, at socialrådgiverens tillid bliver svækket, når borgere eller kollegaer ikke agerer, som et godt publikum og slutter op om socialrådgiverens forsøg på at indtryksstyre og definere situationen. Det ses, når socialrådgiveren ser sig nødsaget til at tage forholdsregler i form af at være anonym overfor borgeren eller siger fra overfor kollegaer, og ikke længere drøfter sagen med dem. En påvirket tillid kan betyde, at der opstår en skærpet opmærksomhed på bagscenen, idet det er betydningsfuldt, at borgeren ikke får adgang hertil, hvorfor de kan ønske hemmelig adresse (informant 2 og 4). Konsekvenser for relationen i socialt arbejdets praksis kan være, at hvis rollen ikke accepteres, så mistes den gensidige tillid i form af, at borgerens mister tillid til socialrådgiverens troværdighed, og socialrådgiverens mister tillid til borgens taktfuldhed.

#### Empati

Empirien viser variationer af empati, hvilket i Goffmans perspektiv kan tilskrives de forskellige roller, der spilles, og i hvilket omfang de forskellige rolledefinitioner accepteres. Konsekvenserne for socialt arbejde kan i en teoretisk kontekst være vanskelig konkret at udsige, men kan som ovenstående være afhængende af en fælles definition af rolleadfærd, og det kræver, at de fastlagte handlingsmønstre til rollen følges. Igen udledes det, at empatien er under indflydelse af, om rolle kampen eller definitionskampen accepteres eller forkastes.

#### Distance

I Goffmans perspektiv kan distancering indgå i socialrådgiverens rolleadfærd med henblik på at frembring og bevare respekt for facaden, og det ønskede rolleudtryk, som en god socialrådgiver. Definitionen af distance begrebet i Goffmans perspektiv adskiller sig fra vores måde at anvende begrebet på, hvor distance udgør et uhensigtsmæssigt element i relationen. Derfor er det vanskeligt at sammenligne og udsige konsekvenser.

## 13.6 Sagsbehandling

I dette afsnit er der fokus på de beskrivelser, som informanterne har af en potentiel anderledes sagsbehandling efter den negative offentlige omtale. Der er fokus på eksempler fremført i afsnit 8.7, hvor eksempelvis socialrådgiveren er mere usikker på, om forarbejdet er godt nok. Det kan ses som et udtryk for, at socialrådgiverens første definition af sagen ikke er accepteret af borgeren. Socialrådgiveren har derfor behov for at redefinere sagen for at finde gehør for sin nye definition, for at kunne forvente respekt fra borgere, kollegaer og ledelse. Det kan eksempelvis gøres ved at tjekke den efterfølgende definition og handlinger med kollegaer og ledelse. Konsekvensen for socialt arbejdets praksis er, at socialrådgiveren på bagscenen har større behov forberedelse, sparring og dokumentation i samråd med sit hold, bestående af kollega og ledelse. Det er betydningsfuldt, at socialrådgiverens hold er enige om en konsensus linje i forhold til at håndtere den negative omtale, som er et relativt nyt fænomen.

## 13.7 Diskussion af teatermetafor

Goffmans teori har en forklaringskraft i forhold til, hvorfor og hvordan mennesker i relationer med hinanden samhandler. Der er dog aspekter af teorien, som kan give anledning til kritik. Det omhandler bl.a. Goffmans mange begreber og beskrivelser af disse, som kan besværliggøre et overblik. Det kan være svært at udlede den mening, som han vil frem til ud fra hans eksempler. Det kan eksempelvis være de anvendte metaforer, som ikke alle er lige transparente, og derfor åbne for fortolknings muligheder. Goffman er blevet kritiseret for måde, hvorpå han indsamler data, eksempelvis i form af deltagende observation, som kan betyde, at teoretiske begreber minder mere om en hypotese, og kan fremstå tilfældige (Jacobsen & Kristiansen, 2002:171).

## 13.8 Delkonklusion

Teatermetaforen kan bibringe besvarelsen af problemformuleringen den dimension, at socialrådgiverne spiller forskellige roller i forskellige spil, og når rollerne ikke defineres ens af hhv. socialrådgiver og borger, ser vi i analysen konsekvenser for relationen og sagsbehandlingen. Konsekvensen ses primært i form af kampe om, hvilken rolle og situation der accepteres, og deraf udledes konsekvenserne for relationen i en kritisk commonsense forståelse. Socialrådgiverne kan blive påvirket af, at borgeren ikke følger de definerede roller, men forsøger at komme ind på bagscenen, ind i socialrådgivernes privatsfære. Det kommer derfor til at handle om, hvordan socialrådgiveren kan styre og kontrollere de indtryk, de andre får. Konsekvenserne for socialt arbejde må afhænge af de definitioner, der forsøges med, og i hvilken grad de definitioner accepteres eller forkastes af publikum. Hvis rollen ikke accepteres, så mistes den gensidige tillid i relationen. I forhold til vores underspørgsmål ses et større behov for, at socialrådgivere omtalt personligt på Facebook kan have mere uro på bagscenen, end socialrådgivere der er omtalt fagligt.

# 14 Analyse af empiri – Stigma

Indledningsvis vil vi her i en teoretisk forståelse belyse hvordan, vi mener en stigmatisering af socialrådgiverne finder sted, når de omtales negativt i offentligheden.

## 14.1 Den sociale identitet

Det sociale miljø, som borgerne møder socialrådgiverne i, er i en offentlig institution, hvor de ud fra velfærdssystemet og igennem skatteindbetaling forventer en service og behandling, der imødekommer deres krav om ”normalitet”. I vores fortolkning kan borgerne have en forventning om, hvilke egenskaber socialrådgiverne skal have, evt. både på baggrund af historiske erfaringer med socialrådgiveren, men også i forhold til det institutionelle miljø en socialrådgiver forbindes med. På baggrund af historiske erfaringer kan forventningerne være gode, men også på forhånd negativt ladet. Den tilsyneladende identitet, som borgerne forventer at finde hos socialrådgiverne, kommer på et givet tidspunkt enten i starten af deres samarbejde eller senere, i uoverensstemmelse med socialrådgivernes faktiske sociale identitet. Dette vil betyde, at borgerne miskrediterer dem med en stempling. Denne stempling gives til udtryk i sociale medier i et offentligt rum, hvor deres faglige optræden miskrediteres, og for to af informanterne også deres personlighed miskrediteres. Når vi her skal definere, hvem der er ”de normale” i den teoretiske kontekst, fortolker vi, at den normale ud fra dette scenarie, er to forskellige roller: Den gode socialrådgiver som begrundes i socialrådgivernes faglige formåen, og det gode menneske med tilhørende varme og gode personlige egenskaber. Vi opfatter deraf ikke udelukkende borgeren, som værende ”de normale” i denne kontekst, men værende dem som foretager stemplingen indledningsvis. Hvis man ser på borgerne (fra empirien)i et samlet perspektiv, opfatter de klagende borgere sig selv som normale i et normsamfund, og socialrådgiverne som de miskrediterede. De som i øvrigt karakteriseres som normale, vil være andre socialrådgivere, kollegaer, ledere m.fl. som informanterne opfatter som gode socialrådgivere, og gode mennesker. I forhold til det gode menneske, vil potentielt alle andre mennesker, der ikke har modtaget offentlig negativ omtale være normale. Som afrunding her, skal dog fremhæves, at vi ikke tager stilling til, hvorvidt informanterne fra empirien er gode eller dårlige socialrådgivere, her tages blot udgangspunkt i det teoretiske stigma der bliver tildelt dem.

Den form for stigmatisering vi ser, er en stigmatisering på karaktermæssige fejl i form af negative ladet egenskaber, såvel fagligt som personligt. Af hensyn til informanternes anonymitet refereres her ikke til de givne udsagn. I en meningskondensering heraf er alle borgerne, der har omtalt informanterne ikke tilfredse med sagsbehandlingen. De miskrediterer rådgiverne med dårlige faglige egenskaber f.eks. overtrædelse af forskellige lovgivninger, pligtforsømmelse, magtmisbrug, udøvelse af dårlige skøn. De dårlige personlige egenskaber som bliver benævnt er f.eks. psykisk syg, uærlig, uerfaren og truende, psykisk terror, chikane, m.fl.(bilag 1-4).

## 14.2 Miskrediteret/potentielt miskrediteret

Det stigma socialrådgiverne i empirien miskrediteres med, som en dårlig fagperson eller som et dårligt menneske, bliver her direkte synligt og kendt i et offentligt tilgængeligt rum på Facebook eller Det sorte register. De normale, for hvem miskrediteringen er synlig, er borgeren selv, og alle andre mennesker som læser den negative omtale, og evt. tilkendegiver sin støtte, som medfører yderligere stigmatisering. I dette tilfælde, er det også for alle informanterne deres ledelse og mange kollegaer, som har læst miskrediteringen af dem. Dertil kommer informanternes familie og nære bekendtskaber. Der gives her eksempler på den direkte miskreditering fra de normale:

“*Jeg havde fået en ny sag med en mor. Og da jeg kom, var hun helt oppe at køre. Og da vi satte os i sofaen, sagde hun: “Jeg blev simpelthen så angst, da jeg så dit navn, for jeg kender dig jo godt inde fra Facebook*”(Terp, 2012).

Dette udsagn er ikke fra egen produceret empiri, men belyser hvordan en direkte miskreditering har fundet sted, og at denne nye borger i en teoretisk kontekst fastholder miskrediteringen i en direkte konfrontation med socialrådgiveren. Borgeren har på forhånd en forventning om den tilsyneladende sociale identitet, at møde en dårlig socialrådgiver, som der er grundlag for at være angst for.

For informant 2 og 3 ser vi i nedenstående eksempler i en teoretisk forståelse, hvordan den direkte miskreditering finder sted, denne gang fra kollegaerne, som direkte konfronterer informanten med stigmaet, og i vores fortolkning er med til at fastholde stigmaet:

”*Fordi, på et tidspunkt blev det faktisk sådan, at jeg blev nød til at sige fra overfor at snakke om det. Fordi der stod folk i min dør hver dag. ”Så du hvad de skrev i går?” ”Har du set, det der, hvad tænkte du om det der?*”(Interview 2: 5)

”*Og jeg har jo kunnet høre omkring mig rigtig mange gange, nej har I set det der sorte register, - altså det er jo langt tid siden at det var oppe og køre. Og jeg tænkte bare åh gud, stilner det ikke snart af ik. Og så skulle de jo alle sammen lige ind og spørge mig – ved du godt du står derinde, så det har været sådan lidt langtrukkent*”(Interview 3: 4).

Ovenstående er eksempler på en direkte miskreditering af socialrådgiverne. For informant 4 ser vi en potentiel miskreditering, som er anderledes i forhold til de øvrige informanter. Den potentielle miskreditering der finder sted ses ved, at informanten skjules for den borger, som har omtalt informanten. Dvs. at borgeren ikke kender informantens identitet, men har omtalt informantens egenskaber og materielle forhold, som potentielt kan identificerer informanten. Nedenstående illustrerer informantens egen selvforståelse:

”…*ja, men det kunne jeg sagtens, det er ikke så meget det, at det er mig, der sidder og laver det skriftlige, men det med, at de skulle finde ud af, at det er mig har fjernet deres seneste barn. Det er nok mere det…… Så det er hel sikkert, at det kan jeg nogen gange tænke, at det håber jeg da aldrig de finder ud af*”(Interview 4: 5).

For alle informanterne fortolker vi en teoretisk kontekst, at de alle er potentielt miskrediterede. Forklaringen ser vi ved, at informanterne ikke ved med sikkerhed, hvem der har kendskab til stemplingen. Hverken på sit arbejde, i andre kommuner, i forhold til andre potentielle arbejdsgivere, i forhold til andre borgere på deres sagsstammer, samt deres venner og familie. Dvs. at informanterne i en teoretisk kontekst konstant skal forsøge at styre informationskontrollen, og sikre at den potentielle miskreditering forbliver usynlig og ubemærket. Dette gøres med henblik på at fastholde eller opnå den sociale identitet som ”en god socialrådgiver”, eller ”det gode menneske”, hvor man accepteres som ”normale”. Vi ser i følgende eksempel, at informant 2 overvejer nøje, om der skal afsløres oplysninger om den potentielle miskreditering, med fare for, om det vil blive en synlig miskreditering fra sine kollegaer:

”*Og også mine kollegaer, hvad forventer de egentlig af mig? Hvor meget gider de høre om det? Altså, du ved, kan jeg dele det med nogen af dem? Eller skal jeg lade være med det*”(Interview 2: 5).

For informant 3 ses i næste eksempel, at informanten bliver kontaktet af et ledelsesniveau, som ønsker at informanten skal ”rette ind” i informantens egen selvforståelse, i forhold til at besvare mails til den borger der har omtalt informanten. Der er givet tidsfrister for hvornår disse mails kommer ud, og hvis de ikke gør det, sker følgende:

”*Men så sidder han jo selv og tæller dagene, og hvis jeg så ikke har svaret, så begynder han jo at sende til X(jurist), til X (rådmand), borgmesteren og alle de der, og så retter man jo ligesom ind, når man så får en mail om, hvad sker der i den sag ik”.…..”Ja hvis ikke lige jeg har rettet ind, så går han jo bare højere op. Og når man så får en mail fra rådmandens sekretær om, at du skal lige redegøre for det her, så er det jo ikke noget der venter i 3 dage vel*”(Interview 3: 8).

I den teoretiske forståelse viser dette eksempel, at borgerens miskreditering af informanten som en ”dårlig socialrådgiver” bliver synlig overfor både de højere ledelsesniveauer, og samtidigt gør informanten opmærksom på, at en synlig miskreditering har fundet sted overfor rådmanden og juristen og borgmesteren. Når informanten modtager en mail om at redegøre for sagen, kan det ses som et tegn på en direkte miskreditering om, at socialrådgiveren ikke passer sit job godt nok. Denne miskreditering kan forstærke og fastholde stigmatiseringsprocessen. En anden fortolkning heraf kan også være en potentiel miskreditering, hvor rådmandens sekretær evt. bliver en medspiller, som vil være behjælpelig med at skjule stigmaet for cheferne, ved at henlede informantens opmærksomhed på sagen.

## 14.3 Ud gruppen

Når informanterne forholder sig til ud gruppen, har vi tidligere identificeret denne som andre socialrådgivere, ledere, kollegaer, borgere, som betragtes som ”normale”, den gode socialrådgiver, og det gode menneske. Vi vil nu i nedenstående eksempler rette fokus på, hvordan interaktionen med de ”normale” finder sted efter en miskreditering, og ved en potentiel miskreditering.

Det første eksempel tager udgangspunkt i interaktionen med os, som interviewere, hvor vi spørger ind til detaljerne om den negative omtale, som informanterne har oplevet. Når vi inddrager os selv i interaktionen, er det ud fra tesen om, at ”normal” gruppen, er alle dem, som ikke har oplevet at blive negativt omtalt i offentligheden. Her ser vi, at informant 1 og 3 oplyser i deres egen selvforståelse, at den offentlige omtale ikke har påvirket dem, hverken som person eller på deres arbejdsmetoder.

”*Der står sådan nogle ting om, at jeg har gjort meget fejl i sagen og sagsbehandlingen, og det er jo sådan nogle ord jeg har fået i hovedet af ham også rigtig mange gange, så det er ikke, det rører mig jo ikke*”(Interview 3: 3).

”*Så nu er jeg heldigvis en type, som I kan se både, er lidt ældre, men også har det sådan, at hvad skal jeg sige, ikke går og drømmer om det hver eneste nat, hvad kunne der nu ske. Fordi, der er jo ikke sket andet end det*”(Interview 1: 3).

Hvis man ser på udsagnene i en teoretisk forståelse til stigmatiseringen benytter begge informanter passing overfor os, som interviewere, men i en betragtning af, at vi er ”normale”. Her benyttes passing for at give os et indtryk af, at stigmaet som den dårlige socialrådgiver, eller det dårlige menneske er irrelevant, og bør gå ubemærket hen, med henblik på at undgå yderligere miskreditering. Ydermere med et ønske om at opnå accept af social identitet, som den gode socialrådgiver, og det gode menneske fra os som ”normal” gruppen.

Det næste eksempel vi fremstiller, er eksempler på, at informanterne ikke ønsker at blive opdateret eller hele tiden blive spurgt om, hvad informantens overvejelser er omkring den negative omtale. Dette er aktuelt for informant 2, 3 og 4, hvoraf forklaringen hertil i deres egen selvforståelse er, at det er langtrukkent og ”til at brække sig over at blive ved med at høre på”, samt problemer med at rumme opdateringerne og spørgsmålene. Nedenstående illustrerer:

”*Fordi, på et tidspunkt blev det faktisk sådan, at jeg blev nød til at sige fra overfor at snakke om det"...."Og jeg kunne ikke blive ved med at rumme det, og efter mit forløb der oppe, endte det faktisk med, at afskar mig fra at søge flere informationer om det*”(Interview 2: 5).

I en teoretisk forståelse ses, at ønsket om ikke at modtage opdateringer om omtalen, eller spørgsmål hertil, er en måde at beskytte sig selv mod en gentagen stigmatisering. Informanterne anvender passing for at give indtryk af, at de ikke selv finder stigmaet bemærkelsesværdigt eller relevant (med forskellige angivelser af hvorfor til sine kollegaer), for at opretholde den sociale identitet som en god socialrådgiver og et godt menneske, overfor sine kollegaer, og evt. også over for dem selv. Dertil med et underliggende ønske om at stoppe den direkte miskreditering.

Når alle informanterne har undersøgt, om det er muligt rent lovgivningsmæssigt at få fjernet den negative omtale i offentligheden, ser vi det i en teoretisk kontekst, som et forsøg på at styre den sociale information, som både kan føre til direkte miskreditering, og potentiel miskreditering. I dette tilfælde lykkedes det ikke at styre den information, idet de ikke kan få indflydelse på ytringerne, som ikke kan fjernes, og dermed mislykkedes denne kontrol af social information. For informant 4 ser vi et forsøg på at styre den sociale information, som er særlig vigtig, idet denne informant kun er potentielt miskrediteret:

”*Ja, på den måde, at jeg kan mærke, at jeg holder kortene lidt tættere til kroppen i den her sag, for eksempel så har vi for nylig fået en underretning i sagen, og der er det hel klart, at der kan man sige, at der er andre sager i det her lille hus, som bliver mere diskuteret end den, fordi der vil jeg sådan helst have styr på det hele inden, at folk sådan ligesom…og det er jo en sag også, som har fyldt så meget i vores hus, at hvis der er det mindste, så gør det noget ved folk, så spørger de hel vildt meget ind, og folk kan huske den der ubehagelige fornemmelse, ja*”(Interview 4: 6).

I informantens egen selvforståelse, ønskes der at have ”styr” på den sag, der oprindeligt startede miskrediteringen, inden kollegaerne bliver informeret omkring det. I en kritisk commonsense forståelse ønsker informanten at mindske faren for, at miskrediteringen bliver genoptaget i fuldt omfang. I informanterne selvforståelse ser vi at hensynet er til kollegaerne. I vores kritiske commonsense forståelse, er hensyn til informantens selv, for teoretiske at undgå en synlig miskreditering. I den teoretiske forståelse forsøger informanten at styre den sociale information der vedrører stigmaet. Ved selv at styre informationsniveauet, er der mulighed for i en vis grad at anvende passering, og fremlægge informationerne omkring stigmaet på en sådan måde, at det fremgår irrelevant og ubemærket i forhold til kollegaerne – de ”normale”.

Samme informants identitet er skjult for den borger, der har omtalt informanten negativt i offentligheden. Her ses en klar styring af den sociale information med lederen som en hjælper, som bevirker at informanten kun er potentielt miskrediteret, idet det er lederens navn, der tager den åbenlyse miskreditering fra borgeren.

Vi har tidligere vist et eksempel fra informant 1 i analysen om emotional labor, hvori informanten gør grin med episoden sammen med kollegaerne, med henblik på at lette stemningen og tage alvoren ud af det for en stund. Hvis man anvender samme situation og ligger et perspektiv omkring normer og ansvaret for interaktionen med ”normale”, kan vi anskue den teoretiske forståelse med at informanten tager ansvaret for, at de ”normale” finder sig godt tilpas i interaktionen. Teknikken informanten anvender her, er humor omkring stigmatiseringen, så kollegaerne ikke finder interaktionen ubehagelig og pinlig. Derved bliver informanten accepteret med sit stigma, fordi det ikke skjules, og til en vis grad lever om til de normales forventninger. Disse er forventninger om, at informanten skal vedgå sig sit stigma, men også forsøge at være en del af normaliteten.

Et andet synspunkt i forhold til interaktionen med de normale, er f.eks. i interaktionen med borgere. Vi ser hos informant 2,3, og 4, at de i denne kontekst er potentielt miskrediterede, i al fald indtil andet viser sig. Som tidligere nævnt, oplyser alle informanterne, at de bruger mere tid, er mere omhyggelige, og har behov for mere sparring i de sager, der minder om de borgere, der har omtalt dem negativt i offentligheden tidligere. I forhold til at imødekomme de normer der forventes af den gode socialrådgiver, og det gode menneske er indsatsen høj. Dette kan i en teoretisk kontekst være forsøg på at behage ”de normale” i interaktionen, men også evt. en slags sløring, for at henlede deres opmærksomhed på, hvor god en rådgiver de er. På denne måde distraheres deres opmærksomhed fra den potentielle fare for kendskab til den tidligere negative omtale, og faren for den åbenlyse miskreditering mindskes.

## 14.4 Ind gruppen

Den gruppe vi en teoretisk kontekst definerer som ind gruppen, er den gruppe af socialrådgivere som er negativt omtalt i offentligheden, og alle har det som et fælles stigma. I empirien udvides gruppen i forhold til faggruppen, da informanterne 2 og 3 oplever et særligt fællesskab med jurister, som også er blevet omtalt negativt i offentligheden af samme borgere. I vores kritiske commonsense forståelse er det rart for informanterne at tale med nogen, der har været udsat for det samme som dem selv. Dette illustreres i følgende:

”*Og så har jeg jo haft X(jurist), altså han har jo været meget med på det. Og de der sjove ping pong vi kan sende til….” ”…hvor X han så skriver – han er jo også træt af ham, hvor han så skriver, gid hans røvhul må klø, og hans arme være for korte(griner). Og så kan jeg jo grine så højt, at hele afdelingen kommer og spørger, hvad er der?*”(Interview 3: 12)

”*Det hjælp mig også lidt at have nogle samtaler med den rådgiver i den anden kommune, der var udsat for det samme. Ikke fordi vi har snakket dybt og længe, men det var bare rart at høre, der var en anden, der også synes at var skide træls, og føle sig….”Hvorfor skal man finde sig i det her, for at udføre sit arbejde*”(Interview 2: 5).

I den teoretiske forståelse ser vi ser, at informanterne i selskab eller kontakt med andre ligestillede oplever, at de slapper af, og ikke bekymrer sig om miskreditering, og de støtter hinanden som en gruppe med et tilhørsforhold. I teorien kan der opstå talsmænd for de stigmatiserede grupper. I vores fortolkning vil denne talsmand bestå i Dansk Socialrådgiverforening, der politisk forsøger at ændre på loven, og gøre opmærksom på de rettigheder informanterne bør have som arbejdstagere, og miskrediterede socialrådgivere.

Vi har i ovenstående analyse eksempler redegjort for, hvordan og hvorfor stigmaet opstår for socialrådgiverne. På samme måde, som i de foregående analyser, vil vi nu give vores fortolkning ud fra den teoretiske kontekst, af hvordan påviste stigmatiseringen påvirker den relationelle tilgang samt sagsbehandlingen. Dernæst vil vi diskutere, hvorvidt informanterne i projektet flytter sig fra stigmaet, eller om de fortsat ser sig som stigmatiserede.

## 14.5 Den relationelle tilgang.

Vi ser nu på den relationelle tilgang i forhold til borgere og arbejdspladsen, både for den synligt miskrediterede, og den potentielt miskrediterede. De begreber vi tager udgangspunkt i, er igen: tillid, empati og distance.

#### Tillid

I forhold til om tilliden til borgeres udsagn og handlinger bliver svækket, er det vanskeligt at finde belæg for i en teoretisk kontekst ud fra stemplingsteorien. Det vi kan drage ind her, er at informanterne kan have en svækket tillid til borgerens og arbejdspladsens hensigter, afhængigt af om man er direkte miskrediteret, eller potentielt miskrediteret. Den direkte miskrediterede vil evt. være på vagt efter skin accept, hvor informanterne leder efter tegn på, at borgerne kun accepterer dem som normale på overfladen. For den potentielt miskrediterede, vil man konstant være på vagt for, om stigmaet bliver afsløret. Begge eksempler på, at den grundlæggende tillid er svækket. Se nedenstående eksempel på angst fra en potentiel miskrediteret:

”*Men der er jo en speciel form for angst, fordi det igen ikke er den her angst for om de gør ved mig eller, altså det er bare den med at blive - lige pludselig at blive gjort til noget officielt, noget som hele Facebook, hele verden kommer til at se, det er mere den der, fordi at man jo på den ene side er rigtig stolt over det arbejde man gør, som socialrådgiver. På den anden side, lige i det her sag, så vil man nærmest heller have, at man ikke er kendt for det, ikke også. Selv om man synes, at man har gjort et godt stykke arbejde*”(Interview 4: 6)

Ved miskreditering vil informanterne jf. Goffman opleve at være uønsket af de normale. Dvs. i arbejdssammenhæng, kan informanterne opleve en manglende accept fra sine kollegaer, og manglende accept fra borgere. Den stigmatisering informanterne kan opleve, vil jf. Goffman føre til skamfølelse, mindreværdsfølelser og selvhad, og manglende bekræftelse af deres faktiske sociale identitet.

#### Empati

Vi fortolker ud fra teorien, at der ved et fortsat samarbejde, med de borgere som har omtalt dem negativt i offentligheden (informant 3 og 4 arbejder fortsat med den borger som har omtalt dem) fortsat vil ske en synlig miskreditering af informanterne. Dette forklares med, at stigmaet fortsat er synligt for begge parter i samarbejdet, som kan gøre informanterne usikre på deres faglige og personlige kundskaber, og være bange for at begå fejl. I en sådan situation fortolker vi, at det kan have indflydelse på deres evne til at udvise professionel omsorg, idet man ikke er fuldstændig til stede i den professionelle rolle. Modsat kan det også fortolkes på en sådan måde, at netop fordi informant 3 og 4 fortsat arbejder med borgerne, er det fordi de i egen selvforståelse stadig er i stand til at opretholde en empatisk tilgang.

#### Distance

Vi har i afsnittet ”ud gruppen” belyst, hvordan interaktionen med andre ”normale” finder sted, både for den synligt miskrediterede, og den potentielt miskrediterede. Hvorvidt informanterne anlægger distance til borgerne i deres arbejde efter en offentlig omtale, fortolker vi her i en teoretisk kontekst. Hvis en borger synligt har miskrediteret en socialrådgiver, kan rådgiveren anvende passing, og vil derudover være usikker i sin interaktion med borgeren, og ængstelig for yderligere miskredit. Den potentielt miskrediterede, vil konstant være på vagt for at blive afsløret, og vil have mange overvejelser omkring den sociale information, der finder sted i interaktionen. De teoretiske påvirkninger mener vi, kan distancere socialrådgiverne fra borgerne i interaktionen, idet fokus vil være centreret omkring stigmaet, og ikke om borgerens sociale problem. Derudover ser vi, at distancen til kollegaer kan påvirkes i samme grad, idet det er samme stemplings proces der finder sted.

## 14.6 Sagsbehandlingen

Vi har i tidligere i analysen ud fra anerkendelsesteorien vist, at informant 2,3 og 4 har øget fokus på sagsbehandlingen, hvor de bruger mere tid, sparring og forberedelse i sager, hvor der er nervøsitet for yderligere negativ offentligt omtale. Det fortolker vi, kan være en konsekvens af nervøsiteten for at blive miskrediteret, eller få afsløret sit stigma, hvorved man kan overkompensere på andre områder, i håb om at leve op til de normales forventninger. Den ekstra sagsbehandling og opmærksomhed på sagerne, kan være et signal overfor kollegaer og ledelse om, at stigmaet er irrelevant og skal være ubemærket, en form for passing.

## 14.7 Fortsat stigmatiseret?

Et omdrejningspunkt for os ved at bruge stemplingsteori er, hvorvidt informanterne forbliver i en følelse af miskredit og skamfølelse pga. stemplingen, eller om de accepterer sig selv som værdige og hele mennesker. I den teoretiske kontekst, kan man via passing processen tilpasse sig de normales sociale identitet, eller vælge ikke at bruge passing længere pga. accept af sit stigma, der ikke længere giver skamfølelse. For informant 2 og 4, har de været igennem et supervisionsforløb, og oplyser at de der igennem har opnået fornyet selvindsigt og accept af egne reaktionsmønstre. Derudover har de oplevet at få redskaber til at håndtere sit stigma, som værende en del af dem. Et eksempel på at informant 2 tager stigmaet på sig, er ved i egen selvforståelse at beskrive en undren over, at Dansk Socialrådgiverforeningen anvendte en anden talsmand for ind gruppen, frem for informanten(Interview 2: 11). I vores kritiske commonsense fortolkning kan dette betyde, at informanten mener, at dennes oplevelse er mere relevant og omfattende, end personen der blev spurgt. I en teoretisk kontekst, fortolkes det, at informanten føler en større tilknytning til den stigmatiserede ind gruppe end personen, der blev spurgt, og bør derfor være talsmand for ind gruppen. Men dette betyder i vores fortolkning ikke, at informant 2 nødvendigvis tager stigmaet på sig med skam, det kan også betyde, at informanten bærer stigmaet med selvrespekt og stolthed.

For informant 1 og 3, er det vanskeligt at vurdere, hvorvidt de fortsat er i en stigmatiseret social identitet. Dette på baggrund af, at de på den ene side anvender passing og ikke vedkender sig stigmaet som relevant og bemærkelsesværdigt, og som teoretisk vil føre til angst for miskreditering. På den anden side oplyser de, i egen selvforståelse, at stigmatiseringen ikke påvirker dem.

## 14.8 Diskussion af stigma.

Når vi anvender Goffmans stemplingsteori, giver det en forståelse af hvordan og af hvem stemplingen af socialrådgiverne foregår, og hvilke teoretiske konsekvenser det kan have for socialrådgiveren og for socialt arbejdes praksis.

Der er imidlertid aspekter af teorien, som vi finder kritisable. F.eks. når han skildrer de 3 former for stigma, er der ikke meget refleksion over forskellen på karakterfejl og fysiske fejl. Det ser vi tydeligt, idet stigmaet i vores projekt centreres omkring karakterfejl, men de fleste eksempler og metaforer i hans teoretiske baggrund er baseret på fysiske fejl og mangler. Vi savner i teorien en stillingtagen til, hvad der sker, hvis stigmaet af karaktertræk er fejlfortolket, og vi ser heller ingen gradueringsforskelle af stigmatiseringen, hvor vi savner en diskussion af, hvor lidt der skal til før en stemplings proces går i gang, og om der er forskel på hvem der stempler, og om en stempling altid vil være lige omfattende.

## 14.9 Delkonklusion

Vi har i analysen belyst i en teoretisk kontekst, at stigmatisering af socialrådgiverne finder sted, når de omtales negativt i offentligheden, både i form af direkte og potentiel miskreditering. Denne stigmatisering finder sted både af borgerne og kollegaer på arbejdspladsen, og potentielt af alle andre, som ikke er omtalt negativt i offentligheden, som tilhører normal gruppen.

I den relationelle tilgang fortolker vi i en kritisk commonsense forståelse, at empatien og tilliden kan påvirkes i en negativ retning, som vanskeliggør det sociale arbejde, da fokus ikke vil være på borgerens problemer, men på socialrådgiverens eget stigma og ængsteligheden for yderlig miskreditering. Deraf kan det være vanskeligt for socialrådgiverne at leve op til de etiske værdiprincipper fra Dansk Socialrådgiverforening, som kan forstærke miskrediteringen om at være en dårlig socialrådgiver.

Sagsbehandlingen påvirkes fordi informanterne forsøger at sløre stigma ved at overkompensere for at overbevise både kollega og borgeren om, at deres faglige kompetencer er gode.

I forhold til hvorvidt konsekvenserne i socialt arbejdes praksis er de samme, afhængigt af, om informanterne er omtalt personligt eller fagligt, er vanskeligt at give et konkret bud på. Vi finder det vanskeligt, at Goffman ikke giver eksempler på graduering af stemplingen, og uanset hvilken stemplingsform der er tale om, er processen fastlagt i to kategorier – miskrediteret, eller potentielt miskrediteret. Heri ser vi ingen forskel på, om det er karaktertræk der er faglige eller personlige.

# 15 Konklusion

Vi konkluderer nu på undersøgelsen af, hvilke konsekvenser det har for socialt arbejdes praksis, når borgere omtaler socialrådgiverens person eller faglige kompetencer i offentlige medier. Vi undersøgte problemstillingen med en kvalitativ tilgang, i form af fire livsverdensinterview, hvorefter analysen blev fortolket ud fra en hermeneutisk positionering. I analysen blev konsekvenserne betragtet ud fra fire forskellige teoretiske perspektiver.

Ud fra anerkendelsesteorien har vi redegjort for, at den negative omtale opfattes af informanterne som en krænkelse. De belyste krænkelser ses i alle tre sfærer, og forekommer i varierende omfang, der generer en uretfærdighedsfølelse, som informanterne stiller sig uforstående og magtesløse overfor. Den uretfærdighedsfølelse kan jf. begreberne om acting blive vanskelig at undertrykke i relationen med borgere, hvorfor en overfladisk og distanceret tilgang kan opstå. Den negative omtale kan betyde, at der ikke er enighed om den definerede situation eller rolle, hvorfor der kan opstå kampe om definitionsretten. Omtalen kan også betragtes som en stigmatisering af socialrådgiveren, hvilket kan bevirke en ængstelighed i relationen til borgere og kollegaer. Derudover ses et øget ressourceforbrug, samt fokus på formalia. Analysen viser endvidere, at de informanter der er omtalt personligt, teoretisk skiller sig ud, fordi de er mere påvirket på tilliden til borgeren og egne evner, de mestrer ikke deep acting, og der er mere uro på bagscenen. Alle de anførte konsekvenser for relationen og sagsbehandlingen betyder, at socialrådgiveren kan få vanskeligt ved at efterleve de etiske værdiprincipper fra Dansk Socialrådgiverforening, og opnå den relation der jf. Uggerhøj og Ejrnæs er nødvendig for, at det sociale arbejde lykkedes.

Et centralt element i projektet er, at trods konsekvenserne af den negative omtale, findes der pt. ikke retsligt belæg for at fjerne eller forbyde omtale af den karakter, vores informanter har oplevet. Vi mener på baggrund af informanternes fortællinger og særligt pga. den stigende tendens og ukontrollerbarhed, at det bør diskuteres samfundsmæssigt og anskues fra flere vinkler, hvorvidt disse omtaler skal sidestilles med almindelige trusler, og deraf også have retslige konsekvenser for borgerne.

Ved en manglende retslig anerkendelse af disse negative omtaler, vurderer vi, at den enkelte socialrådgiver kan risikere at stå alene med problemet, med tilhørende opmærksomhed fra ledelse og kollegaer, hvor det ikke længere er systemet og loven der anklages, men den navngivne socialrådgivers person og faglige kompetencer. Dette kan forstærkes ved, at mange arbejdspladser ikke har taget stilling til, hvordan de forholder sig til fænomenet, trods øget pres fra faglige organisationer. Det kan få betydning for det psykiske arbejdsmiljø, med risiko for sygemeldinger, stress m.m.

I projektet har vi haft fokus på konsekvenserne for socialt arbejdes praksis, men et ikke uvæsentligt element er, at de informanter der er omtalt personligt, oplever store personlige omkostninger for sig selv og sin familie. Ved indsamling af empiri blev vi bekendt med, at emnet var mere personfølsomt end forventet, men først under og efter bearbejdelsen af empirien, bliver det klart, hvor meget det griber ind i informanternes privatsfære. Det kan f.eks. være i forhold til, at informanterne fravælger at anvende sociale medier, af frygt for misbrug af personlig oplysninger, og indarbejder forholdsregler i sit privatliv, for at undgå eller forebygge konfrontationer med borgeren.

Dette leder os hen til den afsluttende konklusion, at den negative omtale for nuværende må betragtes som et vilkår i socialt arbejde, men skal det fortsat være det?



# 16 Perspektivering

Afslutningsvis vil vi belyse hvilke øvrige emner, vi finder interessante i forhold til en yderligere nuancering af vores problemstilling.

Som opfølgning på, at den negative omtale for nuværende er et vilkår i socialt arbejde, kan man perspektivere til spørgsmålet om, hvordan fænomenet kan behandles fremadrettet.

Fra empirien gives f.eks. forslag til, at man allerede på uddannelsesinstitutionerne bør forberede kommende socialrådgivere på virkeligheden, som den negative omtale kan være en del af. Derudover gives eksempel på, at der bør etableres et kriseberedskab, som minimum forholder sig til, hvilke tiltag der automatisk træder i kraft ved en negativ omtale. Det kan f.eks. omfatte tæt dialog med ledelsen, supervision, faglig sparring, og juridisk bistand.

Vores problemformulering i projektet er centreret omkring socialrådgiveren, men et oplagt spørgsmål hertil er, hvorfor borgerne omtaler socialrådgiverne via disse medier, når der findes officielle klageinstanser. En hypotese kan være, at det er den eneste måde, at råbe systemet op på, fordi magtforholdet mellem socialrådgiver og borger er for stærkt til, at borgeren kan få indflydelse på sin egen sag. I den kontekst, kan der inddrages teorier om magt, i forhold til hvordan magtkampen mellem socialrådgiver og borger udfolder sig.

Omvendt kan der anlægges et perspektiv om, hvorvidt borgeren har taget magten fra socialrådgiveren. Denne hypotese ser vi, som resultat af mange års fokusering på borgerens retssikkerhed og medindflydelse, og forskning om den magtfulde socialrådgiver. Problematikken i vores projekt antyder, at socialrådgiveren i dette aspekt bliver den magtesløse aktør i forholdet til borgeren og systemet, hermed det omvendte magtforhold kan opstå.

# 17 Referencer

#### 17.1 Litteratur

Agervold M (2008)Udbrændthed og følelser i arbejdet ved ”People work”, Priam rapport 5, Psykologisk institut, Århus Universitet.

Arbejdsskadestyrelsen (2012) Notat om Erhvervssygdomsudvalgets praksis på det psykiske arbejdsområde for perioden 2005-2011.

Dahler-Larsen P (2010)Display (kap. 8) i metoder i statskundskab, red. af Kasper Møller Hansen m.fl., Hans Reitzels Forlag.

Dansk Socialrådgiverforening (2011) Værdighed, Retfærdighed, Integritet, Ansvar, Professionsetik.

Egelund, J (2012) Arbejdsgivere skal også beskytte medarbejdere på nettet, FTF.

Ejrnæs, M (2008) Teori og empati - faglighed i relationsprofessionerne, kap. 5 i Hviid. M (red) At forstå det sociale, Akademisk Forlag

Goffman, E (1959) Vore rollespil i hverdagen, Dreyers Forlag

Goffman, E (2009) Stigma, Om afvigerens sociale identitet, Samfundslitteratur

Halkier, B (2009) Fokusgrupper, 2. udgave, Samfundslitteratur.

Hochschild A (1983) The Managed heart: Commercialization of Human Feeling, University of California Press.

Honneth, A (2003) Behovet for anerkendelse, en tekstsamling. Red. Rasmus Willig, Hans Reitzels Forlag

Honneth, A (2006) Kamp om anerkendelse. Hans Reitzels Forlag

Højberg, H (2004) "Hermeneutik" i Fuglsang, L & P.B. Olsen (red.): Videnskabsteori i samfundsvidenskaberne. Frederiksberg: Roskilde Universitetsforlag 2004, side 309-347.

Højlund P. & Juul S (2005) Anerkendelse og dømmekraft i det sociale arbejde, Hans Reitzels Forlag.

Jacobsen, M. H & Kristiansen, S (2002) Erving Goffman, Sociologien om det elementære live sociale former, Hans Reitzels Forlag

Juul, S (2010) Solidaritet, anerkendelse, retfærdighed og god dømmekraft, Hans Reitzels Forlag

Jørgensen, A (2008) Hermeneutik, fænomenologi og interaktionisme - tre sider af samme sag? i At forstå det sociale af M.H. Jacobsen m.fl. Akademisk Forlag.

Kildedal, K (2009) Pressens betydning for socialt arbejde med børn og unge, uden for nummer 10 årgang, nr. 19.

Kvale, S & Brinkmann, S (2009) Interview, Introduktion til et håndværk, 2. udgave, Hans Reitzels Forlag.

Larsen, O (2011) Socialrådgiver hænges ud i sort register, Dansk Socialrådgiverforening

Lopez, S (2006) Emotional Labor and Organized Emotinal Care, Conceptualizing Nursing Home Care Work, SAGE, <http://wox.sagepub.com/content/33/2/133>.

Meeuwisse, A. m.fl. (2006) Socialt arbejde en grundbog, 2 udgave, Hans Reitzels Forlag.

Olesen, H (2002) Kvalitative Kvaler - Kvalitative metoder og danske kvalitative interviewundersøgelsers kvalitet, Akademisk Forlag A/S

Pedersen, F (2012) Psykisk arbejdsmiljø og helbred. Undersøgelse af FTF'ernes psykiske arbejdsmiljø 2012, nr. 4. maj, FTF Dokumentation.

Pedersen, F (2012) Vold, mobning og chikane. Undersøgelse af FTF'ernes psykiske arbejdsmiljø 2012, nr. 6. oktober, FTF Dokumentation.

Pedersen, L. M (2012)i Socialrådgiveren nr. 2: ”Offentligt ansatte skal finde sig i (næsten) hvad som helst”; ”Kun en tåber frygter ikke pressen”; ”Hun har knaldrød læbestift på”.

Rubington E & Weinberg M (2003) The study of social problems seven perspectives, 6. udgave, Oxford University Press, Inc.

Terp, C (2012) Når ordene falder som bomber, Dansk Socialrådgiverforening

Thagaard T(2004) Systematik og indlevelse. København: Akademisk forlag, side 176-199

Uggerhøj L(1996) Professionelle personligheder i Sandbæk & Tveiten red. Sammen med familien, Kommuneforlaget.

#### 17.2 Websider

<http://www.sfi.dk/søgeresultat_visning-7351.aspx?PID=18906&NewsID=2512>

<http://www.socialrdg.dk/Default.aspx?ID=5651>

<http://www.ask.dk/~/media/ASK/pdf/Notater/Notat%20om%20Erhvervssygdomsudvalgets%20praksis%20på%20det%20psykiske%20arbejdsskadeområde%202005%20til%202011%20pdf.ashx>

https://www.facebook.com/#!/pages/Dansk-Socialr%C3%A5dgiverforening/121722847846454?fref=ts

[www.detsorteregister.info](http://www.detsorteregister.info)

http://www.detsorteregister.info/registeret/kommuner/kommuner.htm

www.sorteliste.dk

www.wikipedia.com

#### 17.3 Interviews

Interview 1-4: Individuelle

Interview 5: Mads Blistrup, formand for region Nordjylland, Dansk Socialrådgiverforening.

Interview 6: Fokusgruppeinterview

*Interviews kan fremsendes på forespørgsel.*

# 18 Bilagsoversigt

Bilag 1 (7.6.2011)

Bilag 2 (26.3. 2012)

Bilag 3 (29.5.2012)

Bilag 4 (1.2.2013)

Bilag 5 Interviewguide

Bilag 6 Displays

#### Bilag 1FORTROLIGHEDSSTEMPLET

#### Bilag 2 FORTROLIGHEDSSTEMPLET

#### Bilag 3 FORTROLIGHEDSSTEMPLET

#### Bilag 4 FORTROLIGHEDSSTEMPLET

#### Bilag 5

**Intro**

Præsentation af os, præcisere at deltagerne vil fremstå anonyme, og de ikke vil få det færdige resultat at se. Interviewguiden bliver ikke udleveret til informanterne.  
   
Præsentation af informanter  
Navn, alder, hvor længe de har været uddannede, hvor længe har de været ansat i afdelingen.  
   
**Beskriv episoden hvor du offentligt blev omtalt af en borger?**- hvilke refleksioner har du haft i forhold til det. Eksempelvis tanker i forhold til: kritikken fra borgeren, din faglighed, hvordan din ledelse/kollegaer ser på dig, mulighed for genmæle  
   
**Hvilken betydning har/fik det for samarbejdet med borgeren?**  
(nedenstående er vores nøgleord)

- tillid ( grundlæggende tillid til borgerens udsagn og handlinger)   
- empati ( evnen til at vise professionel omsorg)  
- distance ( være på vagt, og øget fokus på formalia )  
- forberedelse ( bruger du længere tid på forberedelse, eller hvis du har mistanke om borgeren kunne finde på det)  
- sagsbehandling ( under/over sagsbehandling)  
- relation ( svært at etablere en god kontakt til andre borgere, som har hørt om socialrådgiveren via nettet)  
   
**Har det haft betydning for den måde du arbejder på i dag?**  
 Kan du evt. finde eksempler i forhold til:

- betydning i samarbejde med ledelsen eller kollegaer

- særlige typer af borgere eller sager

- konsekvenser for arbejdsglæde eller privatlivet

**Efter at have været igennem spørgsmålene er du så kommet i tanke om noget du gerne vil supplere med?**

#### Bilag 6 Display

|  |  |  |  |  |  |
| --- | --- | --- | --- | --- | --- |
| Fortolkningskontekst 1 - Selvforståelse | | | | | |
|  | **Informanter** | | | | |
| Påvirkninger | 1 | 2 | 3 | 4 | 5 |
| Tillid (grundlæggende tillid til borgerens udsagn og handlinger) | At socialrådgiveren kan blive hængt ud uden dokumentation (side 3); Ikke tillid til at kunne tale sammen i telefonen(side 5). At blive hængt ud er en form for hævn (side 7+14)  Tilkendegiver at arbejdsmetoderne ikke ændres (side 7). At socialrådgiveren skal tage forholdsregler, når man sidder overfor sådanne borgere (side 13). Kollega er bange for at overtage sagen (side 16) | At borgeren gerne vil ind i socialrådgiverens netværk (side 1). Bliver bange for borgeren (side 2). Det er et mønster for borgeren (side 5). | Tænker det er hans lille fornøjelse, (side 2). Har tillid til ikke at blive opsøgt privat (side 5). Er ikke bange for ham (side 6). | Forestiller sig at borgerne vil opsøge privatadressen (side 2) | Der er personlige trusler - både direkte og indirekte (side 21). Borgerne går lige til grænsen (side 2). Det som står på siderne har samme psykiske indvirkning som trusler i telefonen (side 3). Socialrådgiverne føler sig utrygge (side 6). De personlige angreb er værre end de faglige (side 11). Dem der bliver hængt id tager det meget personligt (side 13). |
| Empati (evnen til at vise professionel omsorg) | Forestiller sig at andre bliver regelrette/skrankepaver (side11) | Taler til sygdommen: godt i forhold til strategi/sygdoms viden, men kan overse nuancer (side 9) | Beskriver borgeren som en stakkel, ikke intelligent (side 5+11) | Har sikkerhedsforanstaltninger i hovedet, når der er kontakt med borgere der "ligner" (side 4) | Utryg næste gang med skal have en samtale med borgeren, det skal overstås (side 7). Den overvejende del (af socialrådgivere) er rustet til at kunne stå imod (side 12) |
| Distance (være på vagt og øget fokus på formalia) | Venligheden i mødet forsvinder(side 7) | Overvejer hvad hun går ind i (side 4). Har behov for ikke at blive overrasket (side 4). Har aldrig besvaret beskyldninger på Facebook (side 17) | Alle i afdelingen kender ham, han må ikke ringe pga. sin adfærd - ikke Facebook relateret (side 5). Siger ikke noget jeg ikke kan stå ved (side 6). Overvejer at det er ham som skal komme (side 8). | Udfører den skriftlige del og kontakt til plejefamilie, lederen har kontakten (side 3). Er påvirket af oplevelsen. Arbejder på en særlig måde i familien - forsøger at beskytte sig faglig og privat (side 4). Dobbelt tjekker, formalia skal være i orden(side 5). Har en angst for at blive hængt mere ud på Facebook, så alle får kendskab til det (side 6). Er mere opmærksom på at skabe en distance, mere konsekvent i at sætte rammer for samtalen, ved tanken om gentagelse (side 9) | Det giver dønninger i en personalegruppe (side 7.) |
| Sagsbehandling (forberedelse, sparring m.m., over el. under sagsbehandling). | Kollega vil bruge flere ressourcer (side 16). Dokumentation og sikkerhed (side 20). | Usikker på om forarbejdet er godt nok, påvirker min faglighed (side 4). Selvkontrol (side 6). Usikkerhed i forhold til ledelsen (side 7). Opstiller succeskriterier (side 9). Bruges af kollegaer til sparring (side 12). Fået mere pondus i socialrådgiveridentitet (side 16) | Det er en tidskrævende sag, der hele tiden er opdateret fordi den hele tiden er i b&u udvalg, klager mm (side 5+6). Oplever ikke at gøre noget andet i sagen (side 6). Har ikke så meget kontakt med ham pga. de regler der er blevet opsat (side 10) | Har mere behov for at drøfte faglige beslutninger i sager der "ligner" (side 7). Mere opmærksom på hvad men gør, f.eks. to på en sag, supervision mv. (side 12). En sag der fylder fordi ankeinstanser hele tiden er indover (side 12). | De bliver meget omhyggelige med deres arbejde, baseret på en psykisk utryghed, der gør dem bange (side 6). |
| Relation til andre borgere efter hændelsen | Socialrådgiveren skal være personlig i relationen (side 11). Det påvirker ikke, tager en sag af gangen - tabula rasa (side 12+14) | Mere kontant overfor borgere der ligner dem på papiret (side 9). Mere kontakt end relation, den er tilpasset, skal have mødt dem nogle gange, førend der vises åbenhed (side 9). Andre borgere har udtrykt at de kendte til registreringen (sid 8) | Har ikke kendskab til at andre borgere har kendskab til registreringen (side 12). Skal være den professionelle (side 15) | Er mere opmærksom på at inddrage sin leder, af mødelokalets indretning, er mere nervøs (side 8). Oplever ikke at der er ting der undlades (side 8). Gør meget ud af at være empatisk (side 10). Prøver at være faglig i sine betragtninger af familien (side 13). Opmærksom på at adskille sag og personligt (side 13). | Arbejdsgiveren må have et kriseberedskab til medarbejdere der bliver hængt ud (side 3). |
| Uventede fund | Tænker at det kan give problemer i forhold til nyt job, referencer (side 9). Manglende tillid til at systemet vil hjælpe dem (side 9+20). Privatliv påvirket ikke, men vil gerne beskyttes (side 15). Klaget til borgmesteren (side 17), over socialrådgiveren ikke systemet (sid e20) | Privatliv, hemmelig adresse og praktiske planer, Facebook profil lukkes (side 3+4+5).Føler privatlivet udstillet (side 7) Støttes af leder (side 4). Usikkerhed på håndteringen af sine følelser, hvordan man skal vise det (side 5). Sige fra overfor kollegaer (side 5). Forhold til andre fag personer(side 6). Føler sorg, angst, vrede ; noget er ødelagt for evigt (side 11). Urimeligt at man skal udsættes for det (side 13+16). Bliver paranoid(side 16). Et must at få hjælp (side 18) | Bare ledelsen ikke tror jeg har lavet fejl (side 2). Det er træls at være på siden, kan ikke gøre noget ved det (side 3). Andres kendskab til at man er registreret(side 4). Blev uventet kontaktet af sin fagforening (side 12). | Inddragelse af privatliv (side2).Socialrådgiveren arbejder som anonymiseret i forhold til borgeren. Håber aldrig borgeren erfarer hendes identitet (side 5). Dilemma mellem anonymitet og stolthed over sit arbejde (side 6). Påvirker forhold til kollega, holder kortene tættere (side 6). Gode og dårlige erfaringer efter episoden (side 10). Uddannelsesinstitutionerne skal forberede de studerende (side 14) | Det er arbejdsgiverne der må løfte det som en sag, fordi det sker i et ansættelsesforhold (side 13). Der er opbakning fra socialrådgivernes leder (side 15). |

|  |  |  |  |  |  |
| --- | --- | --- | --- | --- | --- |
| Fortolkningskontekst 2 - Kritisk commonsense-forståelse | | | | | |
|  | **Informanter** | | | | |
| Påvirkninger | 1 | 2 | 3 | 4 | 5 |
| Tillid (grundlæggende tillid til borgerens udsagn og handlinger) | Dobbelthed imellem tabula rasa (side 12) og at tage sine forholdsregler overfor "sådanne" borgere(side 13). | Behov for at skabe klarhed over hvor meget fat i virkeligheden borgeren har (side 6), det giver en tryghed for ikke at blive væltet af pinden (side 9). | Ikke umiddelbart påvirket i sin tillid til borgeren | Forståelsen af borgeren og borgerens handlinger har afsæt i det forløb borgens sag har haft på kontoret(side 2), da socialrådgiverens identitet ikke er kendt af borgeren. | Udsagn her støtter op om det påvirker mest når borgerens udmeldinger går på den private del. Det kan skabe en frygt i kulturen på arbejdspladsen, når der en sag. |
| Empati (evnen til at vise professionel omsorg) | Modsætning mellem vi skal hjælpe (side 7) og venligheden forvinder som en konsekvens. | Modsætning mellem at se det enkelte individ og at se en sygdom (side 9). Har en forståelse af at kende borgeren, så godt, at man instinktivt kan forudse deres handlinger (side 12) | Inddrager borgerens dagsorden for at han også skal opleve at have taletid (side 9) | Kategorisere mentalt borgere der ligner og er mere rammesættende i modsætning til at være anerkende - i kontrast til udsagnet om ikke at være blevet mere skrap/hård (side 8). Vil også gerne vise empati og forståelse (side 13) | Understøtter de øvrige informanter, de er rustet til at håndtere det, men det påvirker og gør dem utrygge. Der kan være strategier som det skal overstås, eller at sætte rammer. |
| Distance (være på vagt og øget fokus på formalia) | Et dilemma imellem ikke at kunne føle sig beskyttet af sin arbejdsplads (side 10), hvor konsekvensen kunne være at socialrådgiveren skal anonymiseres (nummereres side 9) i modsætning til at ville være en hjælper (side 11)og venlige (side 7). | Øget distance for at beskytte sig selv, mod at mærke den samme angst og usikkerhed igen (side 9) Har haft en oplevelse af at have taget fejl i sin vurdering af borgeren (side 2). | Projekts problematik fylder ikke meget, men i tilgangen til borgeren kan ses en distancering i form af udtalelser, hvor kan fremstilles som en stakkes enten ikke så klog, en sjov adfærd/fremtoning mm (side 6+11) | Distancerer sig til borgeren for at beskytte sig selv, trækker på nogle sikkerhedsforanstaltninger |  |
| Sagsbehandling (forberedelse, sparring m.m., over el. under sagsbehandling). |  | Verdensbilledet er blevet ændret (side 11), har oplevet at følelserne har fået indpas i jobbet. Har et større behov for struktur og kontrol. Er usikker på sig selv, på om ledelsen bakker op (side 7). Det faglige fællesskab bruges til at fokusere på det social arbejde der udføres (side 9). Oplever at have en særlig viden, fordi kollegaer spørger hende til råds i sagen stadigvæk (side 12) | Er opdateret i sagen pga. borgerens klage adfærd, ikke relateret til projekts problematik. | Har ikke den direkte sagsbehandling, har ledelsen meget ind over sagen, føler sig udvalgt til at håndtere en svær sag (side6) | Det påvirker socialrådgiveren, de er mere omhyggelige, de påvirkes psykisk f.eks. ved at lægge afstand, kategorisere eller skabe forklaringer om borgeren. |
| Relation til andre borgere efter hændelsen | Ønsker forholdsregler(side 12) for at tage brodden af i modsætning til at møde alle som individer (side 12) | Efterrationalisere, mener tilgangen tidligere var naiv (side 10), ser borgere an i længere tid, har fået hemmelig adresse mm. (side 10), og ændre værdisæt. | Dilemma imellem godt at ting offentliggøres og borgerens ytringsfrihed (side 3+15) i forhold til at medarbejderen udstilles (side 3 ). Vægter det relationelle frem for elektronik (side 15) | Det påvirker når borgere vil ind i den private sfære | Der efterlyses synlighed på området i form af kriseberedskab, forholdsregler. |
| Uventede fund | Arbejdsstedet er ikke i stand til at yde beskyttelse mod chikanen (side 9). | En høj pris at betale men man lærer meget om egen reaktionens mønstre(side11+12). Det værst er at borgeren skrev noget meget privat (fødselsdepression) (side 7+14). Føler sig set af nærmeste ledere, men ikke set af politikere (side 14) fordi lovgivningen ikke beskytter. Har fået et bedre/nært forhold til juristerne(side 6) | Nettet/Facebook fylder forskelligt i forhold til socialrådgiverens alder (side9). Betydningsfuldt at have kontakt/fælles erfaringer med jurist (side12). Kollegaers reaktioner kan være belastende (side 16) | En høj pris at betale men man lærer meget om egen reaktionens mønstre (side 10) | Der er en oplevelse af opbakning fra de lokale ledere, men problematikker skal løftes op af arbejdsgivere. |

|  |  |  |  |  |  |
| --- | --- | --- | --- | --- | --- |
| Fortolkningskontekst 3 - Teoretisk forståelse | | | | | |
|  | **Informanter** | | | | |
| Påvirkninger | 1 | 2 | 3 | 4 | 5 |
| Tillid (grundlæggende tillid til borgerens udsagn og handlinger) | Deep acting, i dilemma mellem at ændre og ikke ændre adfærd, forholde sig hævnmotiv | Kærligheds krænkelse (trussel) |  | Kærligheds krænkelse (trussel).  Deep acting mangles | Søger anerkendelse. Kærligheds krænkelser i form af trusler. |
| Empati (evnen til at vise professionel omsorg) | Surface act ing (fremmedgjort, utilfredsstillende skrankepave) | Deep acting , alder til trods | Deep acting, beskriver borgeren.  Anerkendelse af borgeren | Deep acting, tilpasset en rolle og kategorisering af borgere. |  |
| Distance (være på vagt og øget fokus på formalia) | Retslig krænkelse | Følelsesmæssig dissonans | Deep acting, beskriver borgeren. | Solidarisk krænkelse, at blive udstillet på Facebook | Deep acting, regler |
| Sagsbehandling (forberedelse, sparring m.m., over el. under sagsbehandling). | Retslig krænkelse, føler sig ubeskyttet af loven, og potentiel solidarisk krænkelse, kan ikke vise tilhørsforhold | Solidarisk anerkendelse for den særlige viden om borgeren. | Retslig anerkendelse fylder mest, borgeren følger primært lovlige klagegange | En social anerkendelse - at være udvalgt af ledelsen. | Retslige krænkelser, moralsk tilregnelig |
| Relation til andre borgere efter hændelsen | Deep acting, personlig i relationen | Deep acting, styrer følelser mhp. at undertrykke tidligere oplevelser | Solidarisk anerkendelse , en professionel identitet, og anerkendelse af borgenes retsforhold. | Deep acting, afpasset en rolle.  Søger solidarisk anerkendelse | Retslige anerkendelse, regler |
| Uventede fund | Retslig krænkelse pga. manglede beskyttelse og krænkelse af moral - stemplet i forhold til nyt job | Deep acting mislykkes.  Reagere med moralske følelser, retslig krænkelse | Solidarisk værdsættelse af arbejdsindsats fra anden faggruppe | Søger solidarisk anerkendelse |  |

# 