Følelseskulturen i de danske ydelsesafdelinger

- En kombineret kvantitativ og kvalitativ holdningsundersøgelse omhandlende medarbejdernes holdninger til følelser foranlediget af borgerrelaterede voldsepisoder

Kate Larsen
&
Rebecca Miriam Lundgaard Jensen

Vejleder: Merete Monrad
Antal anslag:239.077
Kandidatuddannelsen i Socialt Arbejde, juni 2013

Abstract

This project examines the emotional culture of the Danish Departments of Social Service called “ydelsesafdelinger” by examining the attitudes of employees regarding which feelings are legitimate or illegitimate to express towards the respective clients and colleagues after exposure to violence or threats of violence caused by clients. Moreover, it examines the employees’ attitudes towards handling emotional distress and how they in fact handle emotional distress.

The project primary examines the attitudes of employees from the social service departments, which decide whether or not clients are entitled to cash benefit.

We found these questions interesting, as they might indicate social norms regarding emotions, which would hopefully enlighten us about how this could possibly affect the work environment in the social service departments. We also found this interesting, as it had not previously received any research attention in a Danish context. We decided to name episodes in which a person reacts emotionally on violence or threats of violence *emotional events*.

The empirical material on which this survey is based includes both quantitative data and qualitative data collected by use of the vignette technique (a vignette-questionnaire) and by carrying out focus group interviews. One-third of the country's social service departments participated in the vignette survey, and three departments were interviewed.

The study shows that there is considerable disagreement among participants about whether it is legitimate to express vulnerable feelings toward clients during emotional events while there is consensus among participants regarding the legitimacy of expressing feelings toward colleagues during and especially after emotional events.

Among some of the participants there is a belief that it is a natural reaction to show vulnerability towards a client by crying during a client-related emotional event. Contrary to this, there is a large proportion of participants who believe that it is unprofessional to show vulnerable feelings towards clients during an emotional event. After the analytical processing of the empirical data we found

indications of an existing *toughness norm*, which prescribes that one should exhibit a tough personality during client-related work. This involves a belief that you should mark your boundary clearly towards clients who act violently or that you should leave the work-floor to seek social support. Some empirical findings suggest that in some workplaces a formalized feeling rule regarding the need to be an emotionally tough employee is present, since some employers ask for a tough personality among applicants at job interviews. Among employees who believe that it is unprofessional to express vulnerable feelings toward clients there is a belief that expressions can be legitimized on two conditions, namely that the person has had a hard day and is willing to acquire knowledge on conflict management theory.

In addition, there is a majority of participants who believe that it is legitimate to express feelings towards one's colleagues during and especially after emotional events. The empirical data shows in particular that there is an opinion that one should accept help from one’s colleagues during emotional events and that the surrounding colleagues should show social support during and after emotional events. In addition, there is a widespread opinion that the employees should always be aware of their colleagues' well-being and be ready to step in during a client-related emotional event. After the analytical processing of the empirical data we found that these opinions could indicate an existing *security norm* among the employees.

Regarding the question about how employees cope with distressing feelings caused by emotional events, the following three coping strategies were found only by using qualitative data: *to vent one's feelings* by talking with colleagues after emotional events, to share and express angry feelings with one’s colleagues, to express distressing feelings through the use of *humour*.

Keywords: vignette study, violence, sociology of emotions, feelings, coping, norms, beliefs, emotional labor, department of social service, emotional culture.

1. Indhold

2. Problemfelt ... 7
2.1 Socialrådgivernes arbejdsmiljø ... 11
2.2 Problemformulering ... 13
2.3 Læsevejledning ... 14
3. Begrebsafklaring ... 14
3.1 Emotional events ... 15
3.2 Holdninger ... 15
3.2.1 Individuelle holdninger, fælles holdninger og dominerende holdninger ... 16
3.3 Normer ... 17
3.4 Følelseskultur og følelsesnormer ... 18
3.5 Følelser ... 20
4. Videnskabsteoretisk ståsted ... 21
4.1 Kritisk teori ... 22
4.2 Kritisk hermeneutik ... 24
4.3 Habermas og normer ... 26
5. Metodeafsnit ... 28
5.1 Indledning ... 28
5.2 Den kombinerede metodestrategi ... 29
5.3 Den kvantitative dataindsamling ... 32
5.3.1 Vignetmetoden ... 32
5.3.2 Valg af dataindsamlingsmetode ... 38
5.3.3 Undersøgelsens population ... 39
5.3.4 Svarprocent og bortfald ... 40
5.3.5 Præsentation af respondenter ... 41
5.3.6 Bortfald ... 42
5.3.7 Repræsentativitet ... 43
5.4 Den kvalitative dataindsamling ... 45
5.4.1 Interviewguide ... 46
5.4.2 Indledning af interviewet ... 46
5.4.3 Præsentation af informanterne ... 47
5.5 Kodning af data ... 49
5.6 Metodekritiske overvejelser ... 50
5.6.1 Ekstern validitet ... 50
5.6.2 Intern validitet ... 55
5.6.3 Prædiktiv validitet ... 58
5.6.4 Reliabilitet ... 58
6. Analysestrategi ... 60

7. Analysedel 1: Holdninger og følelsesnormer i relation til borgerkontakten 62
7.1 Indledning 62
7.2 Temaets hovedfund 63
7.3 En fælles holdning om, at følelsesmæssige reaktioner er normale og uundgåelige 66
7.3.1 At vise sine følelser over for borgere er i orden 67
7.3.2 Holdning om at gråd er en passende reaktion i forbindelse med emotional events……. 69
7.4 En fælles holdning om at det er uprofessionelt, at medarbejderen udtrykker skrøbelighed over for borgeren 73
7.4.1 Holdning om, at en robust personlighed er en ønsket og forventet kompetence 81
7.4.2 Teoretisk diskussion af temaets hovedfund 86
7.5 En fælles holdning om at der er betingelser for, hvornår manglende følelseskontrol kan accepteres 90
7.5.1 ”At have en dårlig dag” som rationale bag og betingelse for følelsesmæssige reaktioner 90
7.5.2 ”Følelseskontrol kan tillæres” – En anden betingelse 93
7.6 Delkonklusion 94
8. Analysedel 2: Holdninger og følelsesnormer i relation til kollegaer 97
8.1 Indledning 97
8.2 Del 2.1: Holdninger og følelsesnormer i relation til kollegaer 98
8.2.1 En fælles holdning om at det er legitimt at udtrykke sine følelser forbundet med emotional events over for sine kollegaer 98
8.2.2 Fælles holdning om at tage imod en kollegas håndsrækning 101
8.2.3 Sikkerhedsnorm 102
8.3 Delkonklusion 107
8.4 Del 2.2.: Copingstrategier som retter sig mod fællesskabet 109
8.4.1 Indledning 109
8.4.2 Den opsøgende strategi som copingstrategi 110
8.4.3 Vrede som copingstrategi 112
8.4.4 Humor som copingstrategi 113
8.5 Delkonklusion 117
9. Afsluttende refleksion 118
10. Konklusion 120
11. Litteraturliste 125
12. Bilag 129
12.1 Bilag 1. Mail til populationen 129
12.2 Bilag 2. Distribution af skema mv. 130

12.3 Bilag 3. Analyse survey, kvantitative besvarelser(USB-stik) 133
12.4 Bilag 4. Oversigt over medvirkende kommuner 133
12.5 Bilag 5. Interviewguide Fokusgruppe 134
12.6 Bilag 6. Analyse survey, kvalitative besvarelser(USB-stik) 136
12.7 Bilag 7. Konfidensintervaller 136
12.8 Bilag 8. Intern uenighed og enighed i kommunerne (USB-stik) 137
12.9 Bilag 9. Transskriberet Fokusgruppe 1(USB-stik)..... 137
12.10 Bilag 10. Transskriberet Fokusgruppe 1(USB-stik)..... 137
12.11 Bilag 11. Transskriberet Fokusgruppe 1(USB-stik)..... 137

2. Problemfelt

Formålet med dette projekt er at undersøge følelseskulturen i de danske ydelsesafdelinger, med særligt fokus på, hvilke holdninger der blandt medarbejdere i ydelsesafdelinger er til hvilke følelser der er legitime og illegitime at udtrykke. Dette vil konkret blive undersøgt i forhold til episoder, hvor en ydelsesmedarbejder udsættes for vold eller trusler om vold. Projektets målgruppe udgør medarbejdere, der træffer afgørelse om retten til kontanthjælp. I forlængelse heraf ønsker vi at undersøge, hvilke holdninger der blandt medarbejderne er til, hvordan man bør håndtere følelser, der er relateret til disse oplevelser samt hvordan disse oplevelser rent faktisk håndteres af ydelsesmedarbejderne.

Vi vil i det nedenstående starte ud med en kort gennemgang af ydelsesmedarbejderens arbejdsområde. Ydelsesmedarbejderen varetager ofte en bred vifte af arbejdsopgaver, vi vil dog i det følgende have fokus på den beskæftigelsesrettede del af ydelsesområdet, da vi har valgt at beskæftige os med ydelsesmedarbejdere, der træffer afgørelse om retten til kontanthjælp.

Dette projekt finder sted indenfor den beskæftigelsesrettede del af ydelsesområdet. Beskæftigelsespolitikken har været genstand for en øget centralisering de seneste 20 år, hvor en offensiv politisk workfare-strategi har været iværksat (Aftale om strukturreform 2004:39; Torfing 1996). Den øgede centralisering indebærer for medarbejderne en tilpasning til krav om effektivisering af arbejdsgange, standardisering af procedurer og digitalisering af arbejdsopgaver. Med et formål om at afbureaukratisere området blev der, med indførelsen af strukturreformen i 2007 og jobcentrene kommunaliserede i 2009, ifølge forskere ikke ændret på den stramme, bureaukratiske styring, men disse reformer førte snarere til en øget *måle-fetischisme* af kommunerne (Baadsgaard & Jørgensen 2009:9-10; Torfing 1996). Af det daværende Indenrigs- og Sundhedsministeriums aftale om strukturreformen (2004:39) fremgår det, at beskæftigelsessystemet skulle indrettes med lokale jobcentre med det formål, at borgere og virksomheder ville få én indgang til beskæftigelsesindsatsten. Dog skulle jobindsatsen og udbetalingen af penge adskilles, så vurderingen af borgerens berettigelse til og udmåling af offentlige ydelser ikke længere skulle

finde sted i jobcentret (Aftale om strukturreform 2004:39). Der er derfor i dag tre organisatoriske enheder, som er centrale i den kommunale organisering på beskæftigelsesområdet: jobcentrene, ydelsesafdelingerne og anden aktør (Caswell et al. 2011).

Når en borger ansøger om kontanthjælp, er det som oftest sagsbehandlerne på de enkelte jobcentre, der laver en vurdering af den ledige borgers beskæftigelsespotentiale og visiterer borgeren til beskæftigelsesfremmende tilbud. Dette betyder, at det er ydelsesafdelingerne i den enkelte kommune, som træffer afgørelse om retten til kontanthjælp samt varetager udbetalingen af ydelsen, herunder også tilbageholdelsen af ydelsen. Tilbageholdelsen af kontanthjælp (sanktionering) kan f.eks. ske, hvis borgeren udebliver fra en samtale i jobcentret uden at give besked. Ved iværksættelse af en sanktionering har kommunen pligt til at partshøre borgeren. Reagerer borgeren ikke på partshøringen, bliver sanktioneringen iværksat. Reagerer borgeren på partshøringen og angiver en grund til eksempelvis udeblivelse, skal kommunen vurdere, hvorvidt udeblivelsen er rimelig begrundet (Caswell et al. 2011). Det er jobcenteret der vurdere om borgerens begrundelse anses for værende rimelig, hvorimod det er ydelsesafdelingen, der på baggrund af denne vurdering skal træffe endelig afgørelse omkring sanktioneringen.

Et af argumenterne for denne nye organisering af beskæftigelsesområdet var i sin tid, at samarbejdet mellem borger og sagsbehandler ikke skulle ødelægges af faktorer som eksempelvis udbetaling af ydelser (Caswell et al. 2011).

Fokus i dette projekt ligger på den del af beskæftigelsesområdet, som omhandler udbetaling af ydelser, nemlig ydelsesafdelingerne. I disse enheder varetager medarbejderne kun de opgaver, der relaterer sig til udbetaling af eksempelvis kontanthjælp, sygedagpenge, enkeltydelse, ledighedsydelse samt brøkpension. Udover dette er det som før nævnt ydelsesafdelingerne, der kontakter en borger, hvis denne skal tilbagebetale penge, der træffes afgørelse om sanktionering, eller hvis borgerens udbetalinger stopper. Medarbejderne besidder derfor en myndighedsrolle, hvor der kan træffes yderst indgribende afgørelser, som bl.a. kan have vidtrækkende konsekvenser for kontanthjælpsmodtagernes økonomi.

Ifølge Caswell et. al (2011:78) kan sanktionering have både psykiske såvel som sociale sideeffekter for borgeren. Det kan eksempelvis føre til øget stress for den enkelte, fravalg af køb af medicin og mad samt gældsættelse, hvorfor vi antager, at nogle af de borgere, medarbejderne i ydelsesafdelingerne er i kontakt med, er et under et stort pres. Ifølge Arbejdstilsynet kan den voldelige adfærd fra borgerens side være udtryk for, at der stilles krav til borgeren, som denne ikke kan magte, at borgeren ikke føler sig mødt på en ligeværdig måde, eller at borgeren føler sig presset (Arbejdstilsynets vejledning i forhold til voldsrisiko i forbindelse med arbejdets udførelse 2011. Herefter benævnt: At-vejledning D.4.3). Vi antager derfor i dette projekt, at særligt medarbejdere i ydelsesafdelingerne møder borgere, som er under et stort pres, hvilket kan betyde en særlig forhøjet risiko for at opleve arbejdsrelateret vold eller trusler om vold.

Af Arbejdstilsynets vejledning (ibid.) fremgår det, at vold på arbejdspladser ofte forekommer indenfor arbejdsområder, hvor medarbejderen er ansat til at servicere dem, der udøver volden. Ofte relaterer medarbejderens arbejdsfunktioner sig til en kontrol og magtfunktion, som eksempelvis foregår i den kommunale administration. Endvidere er der ifølge Arbejdstilsynet ofte tale om arbejdsfunktioner, hvor medarbejderen administrerer penge, og hvor medarbejderen er i kontakt med personer, som potentielt kan være udadreagerende og voldsomme (ibid.). Medarbejdere i ydelsesafdelinger har alle de ovennævnte arbejdsfunktioner. Vi antager, at disse arbejdsfunktioner gør medarbejdere i ydelsesafdelinger særligt udsatte for vold eller trusler om vold på arbejdspladen, hvorfor det er særligt interessant og også nødvendigt at undersøge denne gruppe af medarbejderes psykiske arbejdsmiljø.

Det fremgår yderligere af AT-vejledning, at både fysisk og psykisk vold i arbejdsmiljølovgivningen betragtes som voldsepisoder i forbindelse med arbejdet. I arbejdsmiljølovgivningen betragtes disse episoder i forbindelse med arbejdet som arbejdsulykker. I AT-vejledningen står der, at fysisk vold indebærer: *"Angreb mod kroppen i form af overfald, kvælningsforsøg, knivstik, spark, slag, skub, benspænd, fastholdelse, kast med genstande, bid, niv, krads og spyt."* (ibid.). I samme vejledning står der, at psykisk vold indebærer:

" Trusler om vold, der fremsættes over for medarbejdere, fx mundtlige trusler mod medarbejdernes sikkerhed, herunder trusler på livet, trusler om fysisk hærværk mod arbejdspladsen eller trusler, der vedrører medarbejdernes familie, venner eller andre nærtstående personer eller medarbejdernes ejendele. Trusler kan også udtrykkes uden ord, fx med knyttede næver, bevægelse af en finger hen over halsen eller i form af tegninger. Anden krænkende adfærd, fx ydmygelser, mistænkeliggørelse, forhånelse eller diskriminerende udsagn." (Ibid. 2011).

EU's komité for sikkerhed, hygiejne og helbredsbeskyttelse udarbejdede i 2001 denne definition på vold:

"Vold kan defineres som en form for negativ adfærd eller handling mellem to eller flere personer, og som er karakteriseret af aggressivitet, nogle gange gentagen eller uventet, og som har skadelig virkning på medarbejderens sikkerhed, helbred og velbefindende. Aggression kan udtrykkes gennem kropssprog, som virker truende eller udviser foragt. Det kan også være af fysisk eller verbal karakter. Vold kan manifestere sig på mange måder fra fysisk aggression til verbale krænkelser, mobning, seksuel chikane og diskrimination på grund af fx religion, race, handikap eller køn og kan påføres af personer både inde fra og uden for arbejdspladsen." (Høgh 2007:15).

Vold kan ifølge disse to ovenstående definitioner have mange udtryksmåder i arbejdsrelaterede sammenhænge. Vi antager i dette projekt, at de ovenstående beskrevne arbejdsfunktioner samt nye betingelser og rammer for det sociale arbejde i ydelsesafdelingerne medfører, at medarbejderne i ydelsesafdelinger oplever en høj grad af konfliktniveau i mødet med den enkelte borger. Vi antager endvidere, at denne gruppe af kommunale medarbejdere er i højrisiko for at møde psykisk og fysisk vold på arbejdspladsen - både som ofre for det og som vidner til det. Derfor finder vi det særligt interessant at undersøge, hvilke holdninger der er blandt medarbejderne til, hvordan følelser i relation til disse oplevelser af vold eller trusler om vold bør håndteres.

2.1 Socialrådgivernes arbejdsmiljø

Vi er i dette projekt bevidste om, at medarbejdere i ydelsesafdelingerne har forskellige faglige baggrunde. Dog har vi i det følgende valgt at se nærmere på socialrådgiverfaget i forhold til undersøgelser, der har været omkring det psykiske arbejdsmiljø, da vi antager, at socialrådgivernes fagområdes karakteristika kan gøre sig gældende for medarbejderne i en ydelsesafdeling uanset uddannelsesbaggrund.

Når man ser på socialrådgiverfaget generelt set, så er det et erhverv, hvor der er stor risiko for, at der kan opstå konflikter mellem rådgiver og borger. I 2007 undersøgte FTF i samarbejde med CASA arbejdsmiljøet for bl.a. socialrådgivere, hvilket viste, at mere end hver fjerde socialrådgiver har været udsat for psykisk vold/trusler om vold inden for det seneste år af deres ansættelse, hvorimod ganske få (i alt 1,5 %) har været udsat for fysisk vold (Christiansen & Larsen 2007:46-47). En anden undersøgelse viser, at socialrådgivere sammenlignet med det nationale gennemsnit i Danmark er væsentligt mere udsat for krav i arbejdet såsom: Krav om at arbejde meget, krav til tempo i arbejdet samt følelsesmæssige krav om at skjule følelser, som alle potentielt kan belaste det psykiske arbejdsmiljø (Pedersen et. al. 2013:15). Vi antager at kravet om at skjule følelser i ens arbejde, dvs. at modificere ens følelser i overensstemmelse med arbejdspladsens skrevne og evt. uskrevne regler, kræver at medarbejderen anvender individuelle copingstrategier for at kunne efterleve arbejdspladsens forventninger til hvordan man bør agere følelsesmæssigt (Hochschild 1983:147). Dette følelsesmæssige arbejde med at tilpasse sine følelser til de omgivende krav der kan være på en arbejdsplads benævnes af teoretikere, som beskæftiger sig med hvordan følelsesnormer fordres på arbejdsmarkedet, som *emotional labor* (Hochschild 1983:147; Grandey 2000:95, 101-102; Bolton & Boyd 2003:289). I forbindelse med *emotional labor*, nævnes individuelle menneskelige konsekvenser som udbrændthed, som følge af det følelsesmæssige arbejde den enkelte må udføre (Grandey 2000:104).

På baggrund af disse belastende arbejdsmiljøforhold har vi en hypotese om, at der blandt socialrådgivere er en udbredt holdning om, at man skal kunne fremstå

robust i arbejdet, hvilket en pilotundersøgelse om socialrådgiveres fremtidige kvalifikations- og kompetencebehov bakker op om. Her viser det sig, at arbejdsgivere i høj grad efterspørger en *robust* person ved ansættelse af nyuddannede socialrådgivere (Nissen m.fl. 2008:55). Vi antager, at denne forventning om robusthed som værende en nødvendig kompetence også gør sig gældende blandt medarbejdere på ydelsesområdet. Vi har derfor en hypotese om, at der blandt disse medarbejdere må være en holdning om, at man som medarbejder i en ydelsesafdeling skal være robust og fremstå sådan. Denne holdning må derved også indebære holdninger om, hvilke følelser der er henholdsvis legitime og illegitime at udtrykke i arbejdssammenhæng. Eksisterer der en holdning om, at man bør fremstå robust, er det vores hypotese, at der også er holdninger om, at man ikke må vise skrøbelighed på arbejdspladsen i form af f.eks. at vise følelser som tristhed og angst. Dette ønsker vi at undersøge nærmere i nærværende projekt.

Ifølge en undersøgelse foretaget af Wieclaw et. al. (2006:771-775) har medarbejdere i erhverv, der involverer en eksponering for arbejdsrelateret vold eller trusler om vold, en øget risiko for at udvikle angst og stressrelaterede lidelser. Vi antager derfor, at medarbejdere i ydelsesafdelinger er særligt eksponerede for dette, og at der må være medarbejdere blandt målgruppen, som oplever følelser som stress, angst og tristhed i forbindelse med voldsepisoder eller trusler om vold. For at kunne være i et miljø, hvor en robust fremtoning anses for den mest legitime adfærd, er det vores hypotese, at medarbejderen må finde på copingstrategier for at kunne rumme de illegitime følelser, som vold eller trusler om vold angiveligt kan medføre. Hertil har vi en antagelse om, at en eventuel forventning om at agere kontrolleret i et konfliktfyldt arbejdsklima kan medvirke til nedsat arbejdstilfredshed, udbrændthed og fremmedgørelse fra den enkeltes sande følelser, såfremt der ikke tales åbent om de reelle følelser, der eksisterer i tilknytning til arbejdet i ydelsesafdelingen (Hochschild 1983; Turner & Stets 2005:39-40).

Vi antager ydermere at medarbejdernes holdninger til følelsesmæssige reaktioner i forbindelse med det daglige arbejde kan påvirke den såkaldte ”følelseskultur”

internt i afdelingerne. Dvs. at vi har en forestilling om, at medarbejdernes holdninger til hvilke følelser der er legitime og illegitime at udtrykke, påvirker den enkelte medarbejders følelse af frihed i forhold til at udtrykke følelser. Således antager vi at medarbejdernes holdninger kan skabe en kultur omkring hvordan man legalt håndterer følelser. (Begrebet følelseskultur defineres i afsnit 3.4)

Denne antagelse gør, at vi finder dette emne særligt interessant, da der på ydelsesområdet er tale om et arbejdsområde, som potentielt kan have mange negative følelsesmæssige konsekvenser for den enkelte medarbejders arbejdsliv, og vi finder, at der mangler viden om og fokus på netop det følelsesmæssige aspekt af arbejdsmiljøet i det sociale arbejde.

2.2 Problemformulering

Hvad karakteriserer følelseskulturen i ydelsesafdelingerne med særligt fokus på, hvilke holdninger der blandt medarbejderne er til, hvilke følelser der er legitime eller illegitime at udtrykke i forhold til håndteringen af borgerrelateret vold eller trusler om vold?

- Hvilke holdninger er der til, hvordan man som medarbejder bør håndtere følelser relateret til vold og trusler om vold på arbejdspladsen?
- Hvilke holdninger er der til, hvilke kompetencer man som medarbejder i en ydelsesafdeling bør besidde i forhold til følelsesmæssigt at kunne håndtere vold og trusler om vold?
- Hvilke copingstrategier anvender medarbejderne i forhold til at håndtere de følelsesmæssige belastninger, som vold og trusler om vold i ydelsesafdelinger forårsager.
- Hvilke eventuelle følelsesnormer og følelseskulturer indikerer disse holdninger og de anvendte copingstrategier?

2.3 Læsevejledning

Vi søger i dette speciale at finde svar på ovenstående problemformulering ved både at indhente kvalitative og kvantitative data.

De kvantitative data indhentes som led i et spørgeskema, hvor vi anvender vignetmetoden, og her benævnes de 195 deltagende medarbejdere som *respondenter*. Vignetmetoden i dette projekt indebærer, at de 195 respondenter, hvis holdninger vi er interesseret i, præsenteres for en case opdelt i tre afsnit, som vi beder dem om at tage stilling til. De kvalitative data indhentes ved tre fokusgruppeinterviews med medarbejdere fra tre kommuner. Disse benævnes i specialet som *informanter*. Den samlede gruppe af respondenter og informanter betegnes i dette projekt som de *adspurgte medarbejdere*.

Før vi kommer nærmere ind på vores metodevalg til indsamling af den kvantitative og kvalitative empiri, vil vi i det følgende afsnit først gøre rede for, hvilken teori og hvilke begreber, vi anvender i dette projekt.

3. Begrebsafklaring

Indledning

I dette projekt ønskes der en undersøgelse af, hvilke holdninger der er til, hvilke følelser, der er legitime og illegitime at udtrykke, når man i en ydelsesafdeling udsættes for vold eller trusler om vold fra en borger. I forlængelse heraf ønskes det at undersøge hvilken følelseskultur og eventuelle normer, disse holdninger kan indikere. Projektet beskæftiger sig derved med komplekse og diffuse begreber vedrørende mellemmenneskelige intentioner og normative forhold. Vi finder det derfor relevant at begrebsafklare de centrale begreber, der anvendes i projektet for hermed at give læseren et mere overskueligt blik over undersøgelsesfeltet og begrebsanvendelsen. I dette kapitel vil der derfor foretages en begrebsafklaring af følgende centrale begreber: *Emotional events, holdninger, normer, følelseskultur, følelsesnormer og følelser.*

3.1 Emotional events

Vi har gennem dette projekt valgt at kalde episoder, hvor vold og trusler om vold finder sted for *emotional events.* Alicia A. Grendeys (2000:103) definerer emotional event som værende eksempelvis en begivenhed på en arbejdsplads, som påvirker en medarbejders følelser. Vi anser dette begreb som værende brugbart i forhold til at anskue konteksten for undersøgelsen i et teoretisk perspektiv. Emotional events kan ifølge Grendeys være med til at forklare medarbejderes holdninger og adfærd, da medarbejderen i disse situationer oplever, at det er nødvendigt at regulere sine følelser for at bevare en passende eller professionel fremtoning (Grandey 2000:103). Denne regulering af følelser kaldes i dette projekt *emotion management*. Vi vil anvende begrebet emotional event i dette projekt som teoretisk udtryk for den hændelse, der beskrives i vignet-spørgeskemaundersøgelsen men også som udtryk for de hændelser, som vores informanter nævner i de kvalitative data. Med hændelser refererer vi til situationer, hvor psykisk eller fysisk arbejdsrelateret vold finder sted.

3.2 Holdninger

Da vi i dette forskningsprojekt beskæftiger os med respondenter og informanters holdninger, er det af særlig væsentlig karakter at begrebsafklare ordet holdning og tydeliggøre vores position i forhold til, hvordan vi anvender og forstår begrebet.

En overordnet forståelse af begrebet holdning, er en persons evaluering af et bestemt objekt, ofte som værende positivt eller negativt (Olsen 2008:21-22). Vi har valgt at forstå holdninger ud fra den komponentielle definition. Holdninger opfattes af Boje Katzenelson (1994:155) som bestående af 3 dimensioner (komponenter), som er kognition, emotion og konation. Den kognitive dimension henviser til det tænkte, i form af antagelser, perception og viden, også kaldet fornuftsmæssige opfattelser, som retter sig direkte mod et holdningsobjekt (Katzenelson 1994:155; Olsen 2008:26-27). Den emotionelle dimension henviser til følelser og værdier, der knytter sig til et holdningsobjekt, og som ofte er mindre bevidst end de to øvrige dimensioner (Katzenelson 1994:155-156; Olsen 2008:26-27). Den konative dimension henviser til menneskets intentionelle adfærdsmæssige motivationer, hvilket betyder handleparathed/handletendens men henviser ikke til et menneskes faktiske adfærd i en given situation (Katzenelson

1994:156; Olsen 2008:27). Denne kan også være mere eller mindre bevidst. En vigtig pointe er derfor at markere de holdninger, vi i dette projekt søger at afdække som værende dispositioner og ikke som noget, der bestemmer, hvordan vores adspurgte medarbejdere vil handle i praksis. Vi ser derfor holdninger som noget, der kun siger noget om, hvad vores adspurgte medarbejdere er tilbøjelig til at tænke, handle og føle (Monrad & Ejrnæs 2012:24).

I relation til vignet-spørgeskemaet betyder det valgte holdningsundersøgelsesdesign, at vi ikke spørger til personens egne oplevelser i form af følelser, tanker og handlinger under emotional events, men derimod spørger vi til deres handletendens gennem spørgsmål om, hvordan vignetpersonerne bør optræde. Vi har dog i de tre fokusgruppeinterviews, efter at have drøftet vignetten, spurgt til informanternes egne følelser, tanker og handlinger, som de har oplevet under lignende emotional events, som den der er beskrevet i vignet-spørgeskemaundersøgelsen. Dermed har vi søgt at opnå viden om alle holdningens tre komponenter ved hjælp af det valgte undersøgelsesdesign. Det er dog væsentligt at pointere, at vi med vores undersøgelsesdesign i højere grad lægger op til at få viden om den kognitive og konative komponent af holdningen, end vi får om den emotionelle komponent. Dette skyldes, at vi hovedsageligt har valgt at undersøge medarbejdernes holdninger ud fra en på forhånd beskrevet kontekst i en vignet og derfor ikke har taget udgangspunkt i at spørge specifikt til medarbejdernes *egne* erfaringer og følelser, selvom en del af informanterne dog kom ind på dette i løbet af de tre fokusgruppeinterviews.

3.2.1 Individuelle holdninger, fælles holdninger og dominerende holdninger

For at kunne skelne klart mellem, hvornår der tales om holdninger vs. normer i vores empiri, har vi valgt at anskueliggøre det ved at skelne mellem tre analytisk forskellige kategorier af holdninger: *Individuelle holdninger, fælles holdninger og dominerende holdninger*.

Individuelle holdninger vedrører en enkelt persons holdning til følelseshåndtering i relation til det at blive udsat for vold eller trusler om vold under borgerkontakt. Fælles holdninger refererer til flere personers holdninger hertil, hvor vi har valgt

at kigge på graden af enighed og uenighed. Her kan vi dog ikke konkludere, hvorvidt der er tale om, at en decideret norm eksisterer. Den sidste kategori, som er omtalt som dominerende holdninger, er tæt forbundet med normbegrebet. Her er der tale om fælles holdninger, hvor der i italesættelsen af holdningen kan ses indikationer på, at sanktioner vil finde sted, hvis disse dominerende holdninger overtrædes.

Vi vil i det følgende afsnit redegøre for projektets forståelse for og anvendelse af begrebet *norm*.

3.3 Normer

Ved at anvende en vignetundersøgelse til at undersøge hvilke følelser, der er legale eller illegitime at føle, kommer vi tæt på de holdninger, som vores respondenter har til dette. Vores udgangspunkt er, at de fælles og dominerende holdninger, som vores respondenter og informanter giver udtryk for, kan være udtryk for nogle normer. Vi opererer som tidligere nævnt med en analytisk distinktion mellem individuelle holdninger, fælles holdninger og dominerende holdninger, og det er derfor først, når der er tale om henholdsvis fælles og dominerende holdninger, at vi i vores optik finder, at der er indikationer på en norm.

For at indskrænke begrebet, således at det er nemmere at anvende i analytisk øjemed, har vi valgt at tage udgangspunkt i Jasso og Opps mere simplificerede definition af normer. Ifølge Jasso & Opp (2006:947) er en norm synlig ved to typer af individuel adfærd.

Den første type adfærd omhandler den enkeltes følelse af forpligtigelse til at optræde i overensstemmelse med gældende normer og dennes efterfølgende ændring af følelser, beslutninger og adfærd, så disse er i overensstemmelse med normerne. Den anden type adfærd omhandler den enkeltes opfattelse af, at andre mennesker er forpligtet til både at opføre sig efter gældende normer og at ændre deres følelser, beslutninger og adfærd efter disse (Jasso & Opp 2006:947). Såfremt der ikke udøves sanktioner mod de personer, der ikke agerer efter normen, er der ikke tale om en norm i Jasso og Opps definition (2006:947).

I vores kvantitative vignetundersøgelse vil det udelukkende være en undersøgelse af Jasso og Opps anden type af adfærd, nemlig hvilke normer den enkelte opfatter andre mennesker er forpligtiget til at udføre. Dette kan ske ved, at der udføres sanktioner over for de personer, som individet ikke mener lever op til normen. Ser vi blandt vores respondenter og informanter en fælles dominerende holdning til et emne, hvori et normbrud medfører sanktion, er der i dette projekt derved tale om, at det er en norm. Det vil dog være i meget få tilfælde, at der kan identificeres deciderede sanktioner i projektets empiriske materiale, hvorfor begrebet holdning vil optræde i langt flere tilfælde, hvor det kan konkluderes, at der ikke kendes til eventuelle sanktionsformer.

3.4 Følelseskultur og følelsesnormer

Inden udarbejdelsen af undersøgelsen har vi bl.a. ladet os inspirere af pioneren inden for udviklingen af teori om følelseskultur; Arlie Hochschilds teori om følelsesnormer. Hochschilds teori er velegnet til at forstå og definere, hvordan følelsesnormer efterleves og opretholdes. Vi har dermed haft et teoretisk udgangspunkt at udarbejde den anvendte vignet i, hvor vi har ladet os inspirere af hendes teori under beskrivelsen af vignetpersonernes adfærd og tanker. Vi vil dog ikke konkret beskrive, hvorledes vi har anvendt hendes forskellige begreber i forhold til vignetpersonernes adfærd, blot her indføre læserne i hendes teoretisering over emnet *følelsesnormer*. Vi vil derimod anvende Hochschilds teorier og begreber i analysen. Først vil vi definere begrebet følelseskultur ud fra Hochschilds teori herom, inden vi bevæger os dybere ind i hendes definition af følelsesnormer.

Hochschild mener, at der i forskellige samfund findes forskellige *emotional cultures (følelses kulturer)*. Disse kulturer opstår igennem det givne samfunds socialiserings- og læringsteknikker, og de indeholder bestemte ideologier omkring, hvordan man bør og ikke bør udtrykke sine følelser (Turner & Stets 2005:36). Når der er tale om en bestemt følelseskultur, er der således også tale om normer for, hvordan følelser opleves og udtrykkes (ibid.).

Vi beskæftiger os i dette projekt med en lille del af kulturbegrebet, som er et komplekst begreb, bestående af mange elementer såsom: viden, erfaringer,

redskaber, værdier, holdninger, fordomme, normer og myter (Ejrnæs 2004:320-324). Den del af begrebet, vi hovedsageligt gør brug af i dette projekt, har fortrinsvis at gøre med holdninger, værdier og normer. Ligeledes er begrebet følelseskultur et kompliceret fænomen, hvor vi i dette projekt har valgt at fokusere på begrebet som værende dækkende over de holdninger og normer, som fremfindes i ydelsesafdelinger angående, hvad man som medarbejder må føle, og hvordan man må udtrykke sine følelser.

Hochschild opererer med to begreber, som har til formål at beskrive, hvad følelsesnormerne består af. Normerne opretholdes gennem henholdsvis *feeling rules* og *framing rules* (Hochschild 1979:563-568). *Feeling rules* henviser til de normative forventninger, der eksisterer i et samfund eller en gruppe til, hvordan individet bør føle i en bestemt situation. *Feeling rules* styrer både intensiteten, varigheden og retningen af følelsen (Hochschild 1979:564). *Framing rules* henviser derimod til, hvordan og hvornår individet bør udtrykke sine følelser i situationen (ibid.). Agerer man i overensstemmelse med de to ovenstående regeltyper, mestrer man et overflade-spil eller *surface acting* i Hochschilds terminologi (Hochschild 1979:558). S*urface acting* er succesfuldt gennemført, når personen kan overbevise sine omgivelser om, at følelserne, der udtrykkes, er reelle, og denne strategi benyttes ligeledes til at fremkalde den specifikke følelse hos personen selv (ibid.). Hvis man lykkedes med oprigtigt at føle en bestemt følelse, kalder Hochschild dette for *deep acting* (ibid.). Vi vil analytisk hovedsageligt benytte Hochschilds begreber *framing rules* og *surface acting*, da disse begreber har vist sig anvendelige i forhold til den indsamlede empiri.

Hochschild beskriver *feeling rules*, som vi på dansk oversætter med følelsesnormer, som en forskrivelse af regler for, hvordan vi bør eller ikke bør føle. Disse normer kan være ekspliciteret eller ligge latent i samværet mellem mennesker, som ovenfor beskrevet (Hochschild 1979:563). Ifølge Hochschild er følelsesregler (følelsesnormer) forbundet med at have *ret* eller *pligt* til at føle noget bestemt (Hochschild 1979:564). Hendes kendte eksempler herpå er f.eks., at vi forventer, at en ven, der lige har mistet et familiemedlem, bør være vemodig (ibid.). Heri ligger det underforstået, at man har pligt til at føle tristhed ved

dødsfald i nærmeste familie. Et andet eksempel, hun benytter, er eksemplet om, at man taler om rettigheden til at være vred i nogle situationer (ibid.). Udover at der er rettigheder og pligter forbundet til følelsesnormer, er normerne også betinget af, at omverdenen gennem påmindelser stiller krav om ændrede følelser til personen, der overskrider normen (ibid.). Dette betegner Hochschild som værende en sanktion af følelser, hvilket har til formål at regulere de uønskede, normbrydende følelser (ibid.). En af hendes vigtigste pointer i forhold til følelsesnormer er ligeledes, at normerne afhænger af den *kontekst*, følelsen foregår i og er derfor ikke noget, som kan vurderes overordnet (Hochschild 1979:560). I dette projekt er der på forhånd opstillet en specifik kontekst i den kvantitative vignetundersøgelse, hvilket kan være medvirkende til at kvalificere fundene af følelsesnormer i forhold til den beskrevne vignet (dette er uddybet i afsnit 5.3.1). Vi vil i dette speciale benytte Hochschilds definition på følelsesnormer som et begrebsmæssigt supplement til Jasso og Opps normdefinition, da vi i dette projekt udelukkende sætter fokus på holdninger og normer om handletendenser angående følelser og adfærd forbundet med følelsesmæssige reaktioner. Begrebet anvendes altså for at tydeliggøre, at der skelnes mellem normer generelt set og normer som forbindes med, hvordan man bør føle, og hvordan man bør håndtere følelser under og efter emotional events.

I nedenstående afsnit vil vi redegøre for, hvad der i projektet forstås ved ordet *følelse*.

3.5 Følelser

Da projektet har til formål at afdække *holdninger* til følelser, er der ikke fokus på de adspurgte medarbejderes *faktiske* følelser. På trods heraf finder vi det nødvendigt at afklare, hvordan vi forstår begrebet følelse, da projektet netop beskæftiger sig med holdninger vedrørende følelser, dvs. at følelser udgør holdningsobjektet.

I dette projekt forstår vi følelser som havende karakter af at være et socialt fænomen og ikke kun som noget, der har at gøre med biologi og intrapsykiske processer i individet (Thoits 1990:180; Monrad 2012:201). Thoits (1990:191) anskuer begrebet følelse som en subjektiv oplevelse bestående af fire gensidigt

afhængige komponenter. Den første komponent omhandler de situationelle faktorer såsom sociale interaktioner og relationer mellem mennesker, som kan påvirke følelser. Den anden komponent er de fysiske reaktioner såsom hjertebanken, som følelser kan afstedkomme. Den tredje komponent omhandler den adfærd og de udtryk, følelser kan medføre, såsom voldsom gestik og et hævet toneleje. Den fjerde komponent omhandler den mening eller betegnelse, som følelsen socialt er tilskrevet såsom betegnelserne ”vrede” eller ”glæde” (Thoits 1990:191-192). Vi finder denne definition af følelser relevant for vores projekt, da vi i vores empiri vil lede efter holdninger til følelser og derved de ovenstående komponenter. Det kan eksempelvis komme til udtryk ved, at de adspurgte medarbejderes holdning er, at det er forkert af en medarbejder at bryde grædende sammen på arbejdspladsen foran en borger. Her er det den fysiske komponent af følelsen, som ikke er acceptabel i arbejdssammenhæng, og dette fortæller os noget om, hvilke holdninger og normer der er til, hvordan man på en arbejdsplads bør udtrykke eller undertrykke sine følelser. Undervejs i dette projekts analyse vil der forekomme referencer til de ovenstående komponenter.

Inden vi bevæger os over i den analytiske bearbejdning af de empiriske fund, vil vi i det kommende afsnit indføre læseren grundigt i, hvordan de empiriske fund er indsamlet metodisk.

4. Videnskabsteoretisk ståsted

Lige fra specialets spæde opstart har det været hensigten at anskue specialet som et mindre forskningsprojekt, der har til formål at identificere og forstå holdninger til, hvilke følelser der er henholdsvis legitime og illegitime at udtrykke i udvalgte ydelsesafdelinger. Herunder indgår spørgsmålene om, hvilke holdninger der er til, hvordan disse følelser bør håndteres, og hvordan de dertil rent faktisk håndteres, samt hvilke eventuelle uhensigtsmæssige normer og følelseskulturer der her kan være på spil. Dette har yderligere til formål at bidrage med ny viden om arbejdsmiljøet inden for det sociale arbejde, som kan virke frigørende for målgruppen. Dvs. at der foreligger en emancipatorisk erkendelsesinteresse bag projektet, som Jürgen Habermas ville kalde det (Højberg, 2004:335).

Med dette menes der, at specialet har til formål at oplyse medarbejdere i ydelsesafdelingerne og andre interessenter omkring, hvilke holdninger til følelser og eventuelle undertrykkende følelsesnormer der kan være på spil i kommunikationen mellem medarbejder og borger og tillige kollegaer på arbejdspladserne imellem. Projektets emancipatoriske sigte rettes derfor mod medarbejderne i ydelsesafdelingerne og deres mulighed for at udtrykke deres arbejdsrelaterede følelser. Hermed har specialet yderligere til formål, at den nye viden kan medvirke til, at den enkelte medarbejder aktivt kan frigøre sig fra eventuelle uhensigtsmæssige følelsesnormer eller –kulturer, eller at en gruppe af medarbejdere, ledere eller andre interessenter kan iværksætte nogle indsatser, som hjælper den enkelte medarbejder til at frigøre sig herfra.

Forskningsprojektet er dermed underlagt et normativt udgangspunkt, som har fungeret som en grundlæggende kritisk antagelse om, at der i de danske ydelsesafdelinger må eksistere nogle undertrykkende normer, som får en negativ indflydelse på ydelsesmedarbejdernes arbejdsmiljø. Dette har konkret influeret på specialets udformning ved, at der er stillet kritiske spørgsmål til de adspurgte medarbejdere angående undersøgelsens problemstilling samt at der i analysen af den indsamlede empiri er særligt fokus på, om de fundne individuelle holdninger kan indikere eventuelle følelsesnormer. Der eksisterer hertil en forudgående antagelse om, at visse følelsesnormer kan hæmme den enkeltes medarbejders mulighed for at udtrykke sine følelser i arbejdet. Projektets kritiske perspektiv har derfor fokus på den mellemkollegiale følelseskultur i forbindelse med borgerrelateret emotional events i ydelsesafdelingerne og ikke de borgere, der udøver vold eller trusler herom.

4.1 Kritisk teori

Det har på denne baggrund været helt oplagt, at anlægge et kritisk hermeneutisk, videnskabsteoretisk perspektiv på specialet med fokus på Jürgen Habermas' teori herom.

Habermas mener, at forskellige vidensformer giver adgang til ny erkendelse gennem forskellige medier, også kaldet praksisformer, og deres hertil hørende forskellige erkendelsesledende interesser (Andersen 2003:367-369). Han påpeger,

at hermeneutikken kan skabe viden om kulturelle og værdimæssige forhold gennem sproget som medie, og denne videnskab har til formål at tilvejebringe viden om menneskets livsverden. Dette kalder Habermas en praktisk erkendelsesledende interesse (ibid.).

Vi har samme forståelse af, at der opnås den mest frugtbare viden omkring eventuelle følelseskulturer i ydelsesafdelingerne ved at undersøge medarbejdernes sprogliggjorte holdninger til følelser, da viden om dominerende holdningerne kan give indblik i, hvilke normer der kan forekomme. Dette er i overensstemmelse med den praktiske erkendelsesledende interesse og begrunder valget af den kritiske hermeneutik som dette projekts videnskabsteoretisk standpunkt.

Tæt forbundet med hermeneutikkens erkendelsesinteresse er den kritiske teori, som Habermas er fortaler for og medskaber af (ibid.). Kritisk teori har til formål at belyse, hvorvidt menneskeskabte normer og forestillinger er udtryk for magtanvendelse og manipulation (ibid.). Habermas mener, at sproget er helt centralt i opnåelsen af forståelse (Højberg 2004:333-334). Forståelsen er af ontologisk karakter hos Habermas, da det indfanger det at være til som menneske, og at man kan forstå og hermed tale om den verden man lever i (ibid.). Det er altså i dialogen, at vejen til ny forståelse ligger. Kritisk teori søger derfor, ved hjælp af en kritisk stillingtagen til fællesskabers sproglige argumentationer for deres handlinger, at skabe refleksion hos en given målgruppe og frigøre dem fra undertrykkende strukturer og normative forestillinger (Andersen 2003:368-369). Under projektets udarbejdelse har der derfor været fokus på sproget som kilde til ny erkendelse. Dette er sket ved at de adspurgte medarbejderes sprogliggjorte holdninger anses for at besvare hvorledes følelseskulturen i ydelsesafdelingerne skal forstås.

For Habermas er idealet for en frugtbar forskning, at der mellem forskeren og respondenten opnås en herredømmefri dialog, hvilket vil sige, at begge parter har interesse i at skabe så sand viden som muligt, i et fællesskab hvor ingen af parterne er underlagt nogen form for magtrelation og derved kan udtale sig frit (Andersen 2003:375). Habermas er velvidende om, at denne herredømmefrie dialog er et ideal, men svært opnåeligt i virkeligheden, hvor der ofte opstår

misforståelse og uligevægtige magtrelationer, eller at parterne lægger under for normative forventninger udsprunget af ideologiske diskurser (ibid.).

Netop samme forståelse for kommunikation i forskningsudarbejdelsen er dette speciale underlagt. Det er naturligvis ikke muligt at argumentere for, at der er ført dialog mellem interviewer og respondent i den kvantitative spørgeskemaundersøgelse, da der her er en afgrænset kontekst, som respondenterne skal forholde sig til, ligesom der er opstillet predefinerede svarkategorier. Der er derfor ikke tale om en eksplicit sproglig *dialog* med disse respondenter, som vi forstår ved Habermas' herredømmefri dialog. Derimod er det forsøgt at føre en ligeværdig, herredømmefri dialog med vores informanter, ved at vi som forskere har tilstræbt at alle informanter kommer til orde og har følt sig trygge ved at ytre deres holdninger.

4.2 Kritisk hermeneutik

Vi vil nu redegøre for nogle centrale hermeneutiske begreber, som er væsentlige at nævne i forhold til projektets anlagte metateoretiske position. Her redegøres der først for det filosofisk hermeneutiske perspektiv, som Hans-Georg Gadamer bl.a. er fortaler for, og som Habermas til dels læner sig op ad for hermed at forklare, hvordan vi i samklang med Habermas forstår kritisk hermeneutik.

Hermeneutikken har et ideografisk videnskabsideal, dvs. et ideal der søger at forstå menneskets intentioner og motiver bag en social handling og dets meningsdannelse i forhold til specifikke kontekster, hvilket står i modsætning til positivismens nomotetiske videnskabsideal, som søger at identificere lovmæssigheder (Juul 2012:109-110). Hermeneutiske teoretikere er af den overbevisning, at der ikke findes lovmæssigheder, men de mener derimod, at al viden/forskning er subjektivt fortolket.
Den hermeneutiske cirkel udgør hermeneutikkens ontologi om menneskelig væren. Den hermeneutiske cirkel er en betegnelse for den vekselvirkning, mennesket gør mellem at forstå en helhed ud fra en forståelse af delelementer for hermed efterfølgende at skabe sig en forbedret helhedsforståelse for dets omgivende verden (Juul 2012:121-122). Gadamer anser ikke forskeren for at være en objektiv observatør af et fænomen, der skal søges indsigt i, men mener

derimod, at forskeren vil være præget af dets egen samtids kontekst, livserfaringer og fordomme for et felt, hvilket forskeren vil tage med sig i mødet med forskningsfeltet. Dette har til formål at skabe en fornyet forståelse for feltet og kaldes for horisontsammensmeltning (Juul 2012:122). Hertil må forskeren også søge at forstå de omgivende tidslige og rummelige kulturelle rammer (dvs. den konkrete kontekst) for menneskelig handling, hvilket giver en forståelse for aktørernes verden (Juul 2012:118). Forskeren opnår dermed forståelse for et fænomen ved at teste sine fordomme for et felt, hvilket gøres ved at forsøge at indleve sig i det enkelte subjekts livsverden eller horisont, således at forskerens egen forståelseshorisont udvides og sammensmeltes med et andet individs horisont (Juul 2012:126). Netop dette aspekt af den filosofiske hermeneutik kritiserer Habermas. Han mener, som tidligere beskrevet, at man bør forholde sig kritisk til sine og andres fordomme, og hvorfor de er opståede. Dermed anser han det muligt, at forskeren kan observere et forskningsfelt fra et "udefra" perspektiv (Harrits 2001:160). Han opfordrer forskeren til at være ideologikritisk og belyse hvilke fordomme, der er udtryk for ideologier, da disse fordomme kan dække over magt og dominansforhold (Juul 2012:139-140). Dertil mener han, at fordommene kan forkastes gennem oplysning om, hvordan magtforhold har konstrueret disse (Højberg 2004:335). Vi har under udarbejdelse af dette forskningsprojekt samme forståelse for forskerens rolle, som Habermas her anlægger forskeren i hans kritiske hermeneutik.

Forud for projektets udarbejdelse har vi haft nogle antagelser og hypoteser omkring den valgte forskningsproblematik, hvilket har udgjort vores fordomme (Juul 2012:122). Det har været et væsentligt værktøj at gøre os klart, hvilke fordomme over for forskningsfeltet, vi har haft, inden vi udførte empiriindsamlingen, da disse udgør vores kritiske perspektiv for undersøgelsesfeltet. Dermed sikre vi os at få besvaret, om netop vores hypoteser kan gøre sig gældende blandt de danske kommuners ydelsesafdelinger. Vi har derfor aktivt brugt vores fordomme til at udarbejde den omdelte vignet-spørgeskemaundersøgelse. Vi anser det dog for muligt at revidere disse fordomme ved at møde forskningsfeltet med åbenhed, hvilket kan resultere i, at vi opnår en forandret forståelse for feltet. Med åbenhed hentydes til vores indstilling til de

undersøgelsesresultater, vi finder i datamaterialet. Det er først ved den analytiske bearbejdning af de kvantitative undersøgelsesresultater, vi har haft en åbenhed i forhold til at få uventet, ny viden om undersøgelsesfeltet. På denne måde er vi under projektets udarbejdelse parate til at forkaste vores forforståelse til fordel for den nye viden, vi her kan opnå. Denne tilgang er i overensstemmelse med Habermas' begreb omkring fordommenes forandringspotentiale, som beskrevet ovenfor (Højberg 2004:335).

4.3 Habermas og normer

For at forstå Habermas' perspektiv på begrebet *norm* må dele af hans teori om systemet og livsverden introduceres forinden. Hos Habermas kan samfundet altså ses ud fra to perspektiver; systemet og livsverden (Andersen 2003:370-371).

Systemet, typisk økonomiske virksomheder, produktioner eller bureaukratisk opbyggede institutioner, er styret af medierne, penge og magt og har til formål at skabe effektive og profitmaksimerende aktører (ibid.). Styringsmediernes fungerer kommunikationsbesparende, dvs. at der inden for systemverdenen foregår et minimum af kommunikation om normer, intentioner og handlingsmål aktørne imellem (ibid.). Her underlægges aktørerne systemets krav om funktionseffektivitet, hvilket Habermas anser for at være en snæver betragtning af individet og dets sociale liv (ibid.).

Modsat systemet er livsverden, der udgør et deltagerperspektiv, som styres af sprogets symboler og meningsskabende effekt (Andersen 2003:371). Livsverden rummer civilsamfundets sociale verden og dets indeholdende kultur herunder bl.a. normer. Habermas påstår, at aktørernes handlinger inden for livsverden dannes kommunikativt på baggrund af fælles konsensusdannelse om gyldigheden af sproglige argumentationer (ibid.). De sociale aktører vil altså alle søge tilslutning til en diskurs ved at anerkende denne som moralsk korrekt, rationel og retfærdig og hermed skabes en gyldig norm (Andersen 2003:374). Det er dog ikke et krav fra Habermas' side, at alle underlægges denne norm, blot at de implicerede parter frivilligt accepterer normen. Denne moralteori kaldes for diskursetikken (Andersen 2003:373). Modsat systemets strategiske rationalitet er det den kommunikative rationalitet, der hersker i livsverden.

Habermas mener, at systemet langsomt koloniserer livsverden (Andersen 2003:376-377). Dette sker, når systemet gennem strategisk rationalitet og handlen kontinuerligt forsøger at udvide sin styringskapacitet, hvilket sker på bekostning af livsverdens kommunikative rationalitet (ibid.). Dette kan ifølge Habermas skabe mistillid til politisk ledet institutioner, svækket solidaritet og personlige livskriser (ibid.). Under udformningen af dette forskningsprojekt, har vi anlagt samme forståelse omkring arbejds- og levevilkårene for medarbejderne i ydelsesafdelingerne. Vi betragter derfor medarbejdernes oplevelse af en konfliktfyldt borgerkontakt som følte i deres livsverden, hvorimod måden at agere efter og håndtere konflikterne på betragtes som værende påvirkede af systemverden og dens krav om bl.a. effektivitet. Vi fortolker her systemets krav herom som medskabende af en norm om ikke at udvise følelser i relation til borgere, men derimod at agere følelseskoldt, rationelt og effektivt. Ligeledes forstår vi borgernes adfærd i konflikter med en medarbejder som individer påvirket af systemet ved, at de møder de offentlige institutioner med en forbruger-status-følelse i forhold til offentlige ydelser og udviser mistillid til medarbejdere i de offentlige institutioner generelt. Dette vil vi vende tilbage til i analysens sidste afsnit 9.

Habermas' diskursetik bevæger sig på meso- og makroniveau, hvilket Hochschilds teori om følelsesnormer ligeledes gør. Dog supplerer Hochschilds hans diskursetik ved at anlægge et psykologisk mikroniveau omhandlende følelser (Ejrnæs 2010:146-148). Der skabes hermed en større helhedsforståelse for begrebet *norm*, og for hvordan det udfolder sig på forskellige niveauer i menneskets verden (Guldager 2010:113-114).

5. Metodeafsnit

5.1 Indledning

Den overordnede erkendelsesinteresse og målsætning i dette projekt er at identificere holdninger til følelser og eventuelle undertrykkende normer og følelseskulturer, som kan være barrierer for vores valgte aktørers mulighed for at udfolde sig. I forhold til et godt og menneskeværdigt liv er der i dette projekts forforståelse indbygget en antagelse om, at man som menneske skal kunne udfolde de følelser, som relaterer sig til arbejdslivet, hvorfor det er den følelsesmæssige dimension af menneskets udfoldelse, der her lægges vægt på. Når vi har denne antagelse, betyder det, at der er en normativ holdning til forskningsfeltet, som hovedsageligt er kritisk. Det er ikke nødvendigvis samme forståelse, som de adspurgte medarbejdere har til, om det er nødvendigt at udfolde sine følelser på arbejdspladsen for at få et godt arbejdsliv. Hvorvidt den følelsesmæssige udfoldelse er nødvendigt for at have et godt arbejdsliv eller ej er dog ikke et aspekt, som dette projekt undersøger nærmere.

I og med det vi skal undersøge de adspurgte medarbejderes holdninger til følelser er det oplagt i tilrettelæggelsen af den metodiske arbejdsproces at overveje, hvordan en inddragelse af de berørte aktørers holdninger, viden og oplevelser bedst fordrer en vidensproduktion, som er i tråd med projektets erkendelsesinteresse (Bilfeldt 2007:123). Da dette projekt tager udgangspunkt i aktørernes individuelle holdninger, idet aktørernes handletendenser og erfaringer er subjektive. Dette perspektiv kaldes indenfor den kritiske teoretiske forskningstradition for oplevelses- og erfaringsperspektivet (ibid.). Vi har valgt at undersøge ydelsesmedarbejdernes individuelle holdninger til, hvilke følelser der legitime eller illegitime at udvise under emotional events ved hjælp af en vignet-spørgeskemaundersøgelse og gennem udførelse af tre fokusgruppeinterviews. I de kommende afsnit vil der argumenteres for denne kombinerede metodestrategi samt redegøres for, hvordan de to metoder konkret er anvendt.

5.2 Den kombinerede metodestrategi

I dette speciale bliver der anvendt en deduktiv tilgang samt en kombineret kvantitativ og kvalitativ metode.

Det overordnede formål med brugen af den kvantitative metode har her været at teste projektets indbyggede forforståelse af, at der muligvis er nogle generaliserbare, fælles og dominerende holdninger til, hvordan man som medarbejder bør agere i situationer, hvor vold eller trusler om vold forekommer og derved kunne finde indikationer på eventuelle normer (Bryman 2006:98;Monrad & Ejrnæs 2012:175). Dernæst er der via en kvalitativ dataindsamling søgt en dybere forståelse af de fænomener, der fremkommer i den indsamlede data fra den kvantitative metode, samt åbnet op for nye fænomener som f.eks. de adspurgte medarbejderes faktiske handlinger.

Formålet med denne metodekombination har været at få belyst forskningsfeltet bedst muligt samt at få en større helhedsforståelse for, hvilke holdninger medarbejderne i ydelsesafdelingerne har til situationer, hvor en medarbejder udsættes for vold eller trusler om vold, og hvor udbredte disse holdninger er. For at gå mere i dybden med vores bevæggrunde for brugen af et mixed method-undersøgelsesdesign vil vi nu fremlægge flere begrundelser herfor.

Først og fremmest kan man se vores valg af en kombineret kvantitativ og kvalitativ metode som korresponderende med specialets metateoretiske forståelse for samfundet, nemlig ved at det er opdelt i system og livsverden. Denne forståelse for forskningsfeltet giver anledning til at benytte en todelt metodestrategi, der ligeledes betragter forskningsfeltet fra både forskerens og praktikerens synspunkt, som ifølge Gitte Sommer Harrits (2011:161) kan repræsentere systemets og livsverdens perspektiver. Systemet kan forstås som objektive, strukturelle forhold, der fungerer sideløbende og uafhængigt af de interagerende aktører (ibid.). Her ser Harrits en sammenlignelighed mellem systemet og forskeren, som kan ses som bærer af et ”udefra” perspektiv, der kan observere og forklare forsknings fænomener objektivt (Harrits 2011:160). Livsverden kan forstås som de adspurgte medarbejderes sfære, hvor deres hverdagsliv udspilles i praksis og formes af en fælles, normativ forståelse blandt

aktørerne (ibid.). Kun aktørerne selv kan give forskeren et ”indefra” perspektiv på deres egen praksis og fælles forståelse (ibid.). Denne todelte erkendelsesteori angives som en *dobbelt hermeneutik*, og den kombinerede metode kaldes også *praxeological knowledge* (Harrits 2011:159). Harrits argumenterer for, at denne kombinerede metodestrategi bidrager til en bred fortolkende analyse, hvor to divergente syn komplementerer hinanden og styrker den endelige analyse. Dette argument kaldes også for *complementarity* (Bryman 2006:105). Vi har haft selv samme forståelse under valget af metode, og vi vil argumentere, at dette projekts kvantitative dataindsamling og analyse repræsenterer et overordnet udefra-perspektiv, der kan belyse størrelsesforholdet omkring enighed eller uenighed blandt holdningerne hos respondenterne, hvilket det ikke er muligt for respondenterne selv at angive. Heri ligger ligeledes en efterprøvelse af vores fordomme, som dermed spilles ud mod aktørernes individuelle holdninger til deres arbejdsliv. Derimod kan der gennem de kvalitative fokusgruppeinterviews opnås viden om informanternes begrundelser for deres holdninger, hvilket bidrager til en dyberegående forståelse for aktørernes holdninger. Derved skabes der en komplementær dataindsamling og analyse, der giver svar på forskellige spørgsmål, og som giver en større helhedsforståelse for problemfeltet.

Efter at have portrætteret dette overbliksbillede af formålet med brugen af mixed method i forskningsprojektet, vil det være nærliggende at udlægge to yderligere centrale rationaler bag dette metodevalg (Bryman 2006).

Vi har indsamlet empirien i to faser. Først har vi indsamlet de kvantitative data, hvorefter vi har indsamlet de kvalitative data. Dette rationale kaldes for *development*, da dataindsamlingen sker under udvikling af en dataindsamling til den næste (ibid.). Begrundelsen for denne tilgang til dataindsamlingen har været at anvende viden fra den kvantitative dataindsamling som inspiration til hvilke temaer, der har været væsentlige at fokusere på under de kvalitative interviews. Dog er der ikke foretaget en decideret analyse af de kvantitative fund forinden udarbejdelse af interviewguiden til brug for fokusgruppeinterviews. Der har blot været foretaget en identificering af, hvordan de overordnede besvarelser har

fordelt sig, hvilket har givet indblik i henholdsvis hvor stor enighed og uenighed, der har eksisteret blandt respondenterne til forskellige spørgsmål.

I tæt relation til ovenstående rationale står det næste rationale *credibility*, der refererer til brugen af flere metoder for hermed at forbedre kvaliteten af undersøgelsen ved at anvende forskellige undersøgelsesresultater (Bryman 2006:106). Vi anser de kvantitative data for at være ”rå” data, der ikke i sig selv kan forklare undersøgelsesspørgsmålene tilstrækkeligt. Vi vil argumentere for, at der skabes et dyberegående, mere reflekteret billede af, hvilke holdninger respondenterne har, ved at supplere spørgeskemaundersøgelsen med kvalitative interviews, hvor informanterne har haft mulighed for at udtale sig om deres tanker omkring deres holdninger. Udover dette er der indbygget en del åbne svarkategorier i det kvantitative spørgeskema, hvor respondenterne har haft mulighed for at uddybe deres holdninger til specifikke spørgsmål. Vi mener, at disse udtalelser og beskrivelser bidrager med begrundelser og forklaringer af de holdninger, der er fremstillet i de kvantitative data, og at de dermed bidrager til, at der skabes en mere nuanceret besvarelse af undersøgelsesspørgsmålene. Hertil kan en supplering af relevante teoretiske begreber sat i forbindelse med de to datatyper skabe at mere teoretisk forståelse for den indsamlede empiris indhold.

Ifølge Bryman (2006:101) kan der foretages kombinerede undersøgelser på forskellige stadier af forskningsprocessen. Dette projekts kombinerede metodestrategi finder sted under alle stadier af forskningsprocessen. Vi har først anset det for velegnet at indsamle data både ved hjælp af en kvantitativ vignet-spørgeskemaundersøgelse og ved afholdelse af kvalitative fokusgruppeinterviews (ibid.). Efterfølgende har vi analyseret og fortolket henholdsvis den kvantitative og kvalitative empiri og endelig opstillet fundene over for hinanden for hermed at forstå forskningsfeltet ud fra begge perspektiver (ibid.). Den kvantitative og kvalitative empiri har vi vægtet lige stor betydning i vores analyse og fortolkningsarbejde.

5.3 Den kvantitative dataindsamling

Da der på daværende tidspunkt for udformningen af vores speciale ikke eksisterede data eller empiri fra Danmark, som kunne besvare vores problemformulering, har en besvarelse af dette krævet en selvstændig dataindsamling af oplysninger. Vi har derfor valgt at indhente data om emnet ved hjælp af en vignet-spørgeskemaundersøgelse. Formålet med at foretage en kvantitativ vignetundersøgelse er at nærme os viden om et emne, der kan betragtes som værende tabubelagt. For at belyse dette indenfor aktørernes forståelsesramme har vi i første omgang søgt at få så mange aktører som muligt til at give deres holdning til kende i forhold til, hvad de holdningsmæssigt anser som den korrekte måde at agere på i situationer, hvor vold eller trusler om vold opstår.

Formålet med dette kapitel er at redegøre for, hvorledes de kvantitative data i dette speciale er indhentet, og på hvilken måde de er behandlet. Vi vil i det kommende afsnit starte med at redegøre for brugen af vignetmetoden.

5.3.1 Vignetmetoden

Den vertikale vignetmetode bliver anvendt for at finde empiri, som sammen med kvalitative data og udvalgt teori kan bidrage til at besvare vores problemformulering. Vignetmetoden har sit udspring i britisk og nordisk tradition i studiet af normative forhold. Denne type undersøgelsesform er skabt på baggrund af en kritisk stillingtagen til den traditionelle holdningsundersøgelse, som sigter mod at afdække generelle holdninger. I den vertikale vignetmetode søger man også at afdække holdninger men dette ved at beskrive konteksten for de holdninger og vurderinger, man søger at undersøge (Ejrnæs & Monrad 2012:107-108; Finch:1987). Konkret sker dette ved, at man udformer en skriftlig fremstilling af en case, som der efterfølgende stilles spørgsmål til. De normative forhold belyses således i vignetmetoden ved, at der spørges ind til respondenternes holdninger og vurderinger til en bestemt case/kontekst (Ejrnæs 2012:120). Det kontekstafgrænsede metodevalg stemmer rigtig godt overens med den kritisk hermeneutiske videnskabsteoretiske overbevisning om, at konteksten er væsentlig at belyse, når der søges viden om et givent felt. Konteksten skal derfor bidrage til at forstå problemfeltets helhed, som ikke kan forstås uafhængigt

af den kontekst, det udspilles i, hvilket konkret refererer til den hermeneutiske cirkel som epistemologi (Juul 2012:118).

Vi antager, at vores emnevalg rummer nogle temaer, som kan være svære at gøre til genstand i en almindelig spørgeskemaundersøgelse eller et almindeligt interview. I en traditionel spørgeskemaundersøgelse kan tabu og manglende bevidsthed om normer være væsentlige faktorer, som kan hindre en empirisk belysning af de følelsessociologiske problemstillinger, vi søger at undersøge. Vignetmetoden derimod kan anses for at være en måde at gribe svære følelsesmæssige emner an på (Monrad 2012:206). Vignetten rummer fiktive dilemmafyldte situationer, som ikke har direkte berøring med respondenten selv, hvorfor vi antager at denne metode nemmere kan fremstille holdninger og vurderinger i forhold til kontroversielle handlinger og vurderinger generelt. Den fiktive case gør, at besvarelsen måske ikke føles så personlig for respondenten, som et almindeligt kvalitativt interview ville gøre, hvor det handlede om egne erfaringer i forhold til emnet (Ejrnæs 2012:120-121). Ved blot at spørge til respondentens syn på vignetpersonernes handlinger og vurderinger undgår man, at respondenten oplever, at egne erfaringer og handlinger direkte bliver trukket ind i besvarelsen (ibid.). På denne måde sikres det, at respondenterne ikke føler, at spørgsmålene overskrider deres grænse for, hvad de vil dele af fortrolige informationer om deres eget liv med forskerne (ibid.). Udover dette kan de eventuelle følelsesnormer, den enkelte er underlagt, opleves som så naturlige, at den enkelte ikke er bevidst om disse og derved ikke kan italesætte dem ved en traditionel spørgeskemaundersøgelse eller et traditionelt interview, hvor direkte spørgsmål omkring et emne stilles (ibid.). Om vignetmetoden reelt er mest velegnet til brug for undersøgelse af tabubelagte emner, vil altid kunne diskuteres. Det er væsentligt at have for øje, at der under et interview af en person er større mulighed for at spørge uddybende ind til en persons udsagn, hvilket muligvis kan skabe et større indblik i et tabubelagt emne end ved brugen af et vignet-spørgeskema. Hertil skal den relationelle dimension mellem interviewer og informant ikke underkenders, da netop en god kommunikation mellem de to parter ligeledes kan medvirke til, at informanten føler sig tryg og ytrer sandfærdige holdninger til det tabubelagte emne (Kvale 2009:75).

Herudover benyttes vignetmetoden især til at undersøge, hvordan forskellige medarbejdere i eksempelvis en ydelsesafdeling forholder sig til samme kontekstuelle problematik. Ifølge Ejrnæs og Monrad (2012:108) er en velbeskrevet vignet til stor fordel for forskningsresultatet, da en detaljeret vignet i højere grad vil blive opfattet ens af respondenterne, og dermed kan man sammenligne, hvilke holdninger medarbejderne har til præcis samme kontekst.

5.3.1.1 Udformningen af vignetten

For at undersøge hvilke følelser, holdninger og normer der gør sig gældende i de situationer, hvor der er tale om en emotional event i en ydelsesafdeling, har vi søgt at konstruere en case, som tager udgangspunkt i en fiktiv situation, hvor vi ud fra vores forudgående hypoteser forventer, at vores interviewpersoner mener, at følelsesnormer bliver overtrådt. Ifølge Monrad (2012:215) kan det være en fordel at konstruere en case, hvor følelsesmæssige normer muligvis overskrides: *"Da man ved at sætte normerne i spil, kan afprøve, om og hvordan normerne gør sig gældende"*.

Vi har derfor valgt at udforme en vignet, der indeholder nogle hypotetisk tænkte brud på følelsesnormer under en emotional event i en ydelsesafdeling. Denne emotional event indeholder elementer af, hvad man definerer som vold ifølge EU's komité for sikkerhed, hygiejne og helbredsbeskyttelse (2001). Se definition i afsnit 2.

Under konstruktionen af vignetten har vi inddraget eksempler på ovenstående definition af vold konkret udført af en fiktiv vignetkaraktér Kasper, en borger der udviser både negativ adfærd og handling over for den fiktive medarbejder i en ydelsesafdeling, Mette. Vi har konstrueret Kaspers adfærd således, at han både råber af medarbejderen Mette og banker hånden ned i den skranke, de står ved og efterfølgende ligeledes sparker til skranken, hvilket har til formål at fremstille hans kropssprog som værende truende og aggressivt.

Vi har hertil inkorporeret, at Kasper kommer med verbale krænkelser af Mettes adfærd, både ved at råbe af hende men også ved at lade hende vide, at hun ikke er god til sit job. Vi har valgt at slutte vignetten med, at Kasper fortæller Mette, at de

med sikkerhed ses igen, og at det er noget, hun skal glæde sig til. Dette tolker vi, som en indirekte trussel mod medarbejderen.

Mette bliver herefter beskrevet som meget påvirket af den negative adfærd i en sådan grad, at hun reagerer fysisk ved at ryste og græde og ikke ville fortsætte arbejdet ved skranken. Denne reaktion hos Mette havde vi en hypotese om ville være af normbrydende karakter. Med denne undersøgelse ønskede vi at få efterprøvet om denne hypotese blev bekræftet af de respondenter og informanter, der skulle forholde sig til vignetten. Det har derfor været et bevidst formål med vignettens hændelser, at det kan sammenholdes med ovenstående definition af vold, hvor vold både kan manifestere sig gennem fysisk aggression men også gennem verbale krænkelser. Dermed kan den konstruerede vignets indhold karakteriseres som en voldsepisode mod en medarbejder i en ydelsesafdeling.

I projektet undersøges som tidligere anført holdningens handletendenser, holdningens konative komponent (Ejrnæs 2012:121). For at få en ide om vores respondenters handletendenser, inddrager vi spørgsmål i spørgeskemaet angående, hvilke handlinger og reaktioner de vil foreslå eller anbefale på baggrund af de beskrevne cases. I forlængelse af dette bliver respondenterne også spurgt om, hvorvidt de er enige eller uenige i en række af de reaktioner og handlinger, der beskrives i casene.

Risikoen ved konstruktionen af en vignet, hvor følelsesnormer muligvis overtrædes, er dog, at respondenterne kan finde det så svært at forholde sig til casen, hvis de finder, den er for urealistisk. For at sikre at spørgeskemaet og vignetten i så høj grad som muligt bliver opfattet som realistisk og relevant, har vi gennemført et kort observationsstudie af skrankearbejdet i ydelsesafdelingen i Frederiksberg Kommune, gennemført tre korte pilotinterviews med ansatte herfra omkring deres erfaringer og oplevelser med vold og trusler om vold.

Herefter har vi afprøvet spørgeskemaet på fire pilotrespondenter fra henholdsvis Frederiksberg Kommunes ydelsesafdeling, Kriminalforsorgen i Frihed, Vestegnen og Københavns Kommunes hjemløseenhed hvilket har ført til småjusteringer af spørgeskemaet. Herved har vi sikret os en inddragelse af de berørte aktører og

enkelte udefrastående allerede i tilrettelæggelsen af forskningsprocessen, som netop er en del af den kritiske teoris ambition: At få skabt forbindelse mellem forskningen og de adspurgte medarbejderes livsverden (Bilfeldt 2007:123).

5.3.1.2 Præsentation af vignetten

I det følgende kan man som læser få mulighed for at læse den endelige vignet:

Afsnit1.

Mette på 42 år arbejder som sagsbehandler i en Ydelsesafdeling, der er fysisk adskilt fra Jobcenteret. Ydelsesafdelingen har åbent for personlig henvendelse mandag-fredag fra kl. 10-13. Ydelsesafdelingen er indrettet sådan, at der er venteværelse på gangen, hvor borgerne trækker et nummer. Når det er borgerens tur går han/hun herefter fra gangen ind i et lokale, hvor der er 3 skranker, hvoraf to er åbne denne dag. Mette tager imod henvendelser. Bag skrankerne er der et åbent kontorlandskab, hvor der sidder to sagsbehandlere og behandler sager og bagerst i lokalet sidder en vagt.

En ung mand på 25 år, Kasper, er den næste i køen. Kasper træder frem til skranken hvor Mette står. Mette spørger ham hvad hun kan hjælpe ham med og Kasper udbryder, "jeg har ikke fået min kontanthjælp, og jeg skal betale mine regninger i dag, så jeg skal have mine penge nu". Mette slår hans cpr-nr. op på computeren og læser i hans journal. "Jeg kan se her, at du er blevet sanktioneret fordi du ikke er mødt op til jobsamtale for fire uger siden, så det er grunden til, at du ikke har fået dine penge" siger hun." Det har jeg sgu da' ikke fået noget af vide om" siger han med hævet stemme og slår hårdt ud med armene. Mette siger afmålt "det skulle Jobcenteret gerne have sendt dig et brev om, det gør de altid helt automatisk ved udeblivelser". "Jeg har fanme' ikke fået noget brev fra jer" siger Kasper og Mette svarer" Jamen, er du sikker på det? Har du tjekket din post for nylig?". Kasper råber højrøstet "tror du jeg lyver? Det er jer der aldrig har styr på en skid, I pisser mig virkelig af lige nu".

Mette føler at samtalen med Kasper begynder at blive ubehagelig. Hun spekulerer på hvordan hun hurtigst muligt kan få samtalen afsluttet uden ydereligere optrapning af konflikten. Mette bliver udtryksløst stående hvor hun er og overvejer kort, hvordan hun skal reagere på Kaspers udbrud.

Afsnit 2.

Efter at Kasper har råbt af Mette, forsøger hun at bevare roen ved at tage en dyb vejrtrækning og herefter siger hun i et almindeligt stemmeleje "hvis afgørelsen skal ændres skal du rette henvendelse til Jobcenteret, da de skal indstille til at vi her i Ydelsesafdelingen skal træffe en ny afgørelse".

Kasper spærrer øjnene op og udbryder, "hvorfor skal jeg vade frem og tilbage? Nu er jeg mødt op her. Det kan ikke være rigtigt at jeg skal kastes frem og tilbage."
Mette siger at det ikke står til diskussion og at han skal møde op på Jobcenteret.
Kasper læner sig over skranken mens han kigger intenst på Mette med smalle øjne.
Pludselig slår han med en knyttet hånd hårdt ned i skranken mens han råber "jeg er helt flad. Vil du have jeg skal gå ud og begå et bankrøveri? Er det det du vil ha´ hva?". Kasper sparken hidsigt foden ind mod skrankens front.

Mette bliver forskrækket og føler et ubehageligt sus i maven og hun træder et skridt tilbage fra skranken. Hun taber den kuglepen hun står med i hånden og bliver bange for om nogen kan se, at hendes hænder ryster. Mette kan mærke tårerne presse sig frem i øjenkrogene. Mettes kollega henvender sig til Mette og spørger om hun kan hjælpe med noget. Mette svarer at det ikke er nødvendigt og vifter hende væk.

Afsnit 3.

Mette mærker vreden strømme op i hende og hun siger anstrengt: "Nu er du altså på et offentligt sted og vi har nogle ordensregler som vi alle skal overholde. Så jeg må bede dig om at gå nu."
Kasper svarer, "du skal ikke komme her og lege mor overfor mig. Du er kraftedeme for meget. Du står bare der og tjener røven fuld af penge og du aner ikke hvordan jeg har det. Vil du ha' jeg skal sove på gaden?"

Mette prøver at berolige sig selv ved at tænke at Kasper jo bare er en stakkel der har det svært og ikke har i sinde at gøre hende fortræd. Herefter forklarer hun "nej, det vil jeg bestemt ikke. Jeg forsøger netop at hjælpe dig ved at fortælle dig at du skal gå over i Jobcentret".

Kasper bliver yderligere ophidset og råber:" Du forsøger ikke at hjælpe mig en skid. Du er kun ude på, at jeg skal rende frem og tilbage og ligne en eller anden idiot". Han læner sig frem mod Mette og siger afdæmpet: "Bare et godt råd: find dig et andet arbejde så en med lidt mere hjerne kan komme til!" Mette kan mærke at hun ryster over hele kroppen og et par tårer triller ned af hendes kinder. Hun skynder sig at tørre dem væk fra ansigtet. Kasper vender sig om og går nogle skridt mod udgangen. Herefter vender han sig om og peger på Mette og siger "ja tud du bare. Jeg skal nok sørge for at vi to helt sikkert ses igen. Det kan du godt glæde dig til din so".

Mette står rystet tilbage. Kollegaen der tidligere henvendte sig til Mette spørger igen Mette om hun er okay og Mette svarer, med skælvende stemme, at hun har det af helvedes til og ikke kan rumme flere borgere for i dag og at hun vil gå ind på sit kontor og slukke for telefonen for at undgå borgerkontakt.
Mette går ind på kontoret og lukker døren efter sig. Hun føler sig trist og bange og kan mærke at hun ikke har lyst til at arbejde ved skranken de kommende dage."

Vi vil nu se nærmere på, hvorledes brugen af denne vignet-spørgeskemaundersøgelse konkret har fundet sted, og hvorledes dataindsamlingen har forløbet.

5.3.2 Valg af dataindsamlingsmetode

Til udarbejdelse af spørgeskemaet, indhentning af data, analyse og præsentation bliver det internetbaserede program SurveyXact anvendt. Spørgeskemaet bliver distribueret til medarbejdere i 32 af landets kommune. Hvis læseren ønsker et detaljeret indblik i måden hvorpå spørgeskemaet er distribueret, samt udformet kan man med fordel se bilag 1 og bilag 2.

Der vil i det kommende afsnit blive redegjort for udvælgelsen af undersøgelsens population, og hvorledes disse er opsøgt.

5.3.3 Undersøgelsens population

For at sikre os, at de adspurgte medarbejderes holdninger til vignetten og emnet om emotional events på arbejdspladsen generelt kan sammenlignes, har vi fundet det nødvendigt at udvælge en indskrænket og veldefineret gruppe af medarbejdere fra de danske ydelsesafdelinger, som skal tage stilling hertil. Vi har derfor valgt at definere den udvalgte population ud fra følgende egenskaber:

Medarbejdere i de 98 danske kommuner, der primært varetager udbetaling af kontanthjælp og hertil hørende sociale ydelser efter Lov om Aktiv Socialpolitik.

Vi har dog her udeladt Frederiksberg Kommune, da vi har udført observation og pilotinterviews i denne kommune.

Alt afhængigt af hvor geografisk i Danmark man befinder sig, kan man enten finde disse medarbejdere i en borgerservice, i en ydelsesafdeling eller fordelt ud på andre afdelinger afhængigt af kommunens størrelse og valg af intern struktur. Nogle af disse medarbejdere har både ansigt-til-ansigt kontakt og telefonisk kontakt med borgerne, mens andre kun har den telefoniske kontakt. Det som vi i dette speciale dog har valgt som værende et fast fælles kendetegn ved denne gruppe af kommunale medarbejdere er, at de enten arbejder med udbetaling af kontanthjælp og eller en af de hertil hørende sociale ydelser efter Lov om Aktiv Socialpolitik. Inden for dette område er der en lang række af ydelser, og kravet til respondenterne er, at de skal have mindst én af følgende arbejdsopgaver, som er indeholdende i den gældende lovgivning:

- Træffe afgørelse om retten til kontanthjælp samt udbetaling af denne ydelse
- Træffe afgørelse om retten til revalidering samt udbetaling af denne ydelse
- Træffe afgørelse om retten til enkeltydelser samt udbetaling af denne ydelse
- Træffe afgørelse om retten til særlig støtte samt udbetaling af denne ydelse
- Træffe afgørelse om ledighedsydelse samt udbetaling af denne ydelse
- Træffe afgørelse om fradrag i kontakthjælpen/sanktionering

5.3.4 Svarprocent og bortfald

Vi har kontaktet 97 kommuner i Danmark med henblik på at få medarbejdere, der varetager disse arbejdsopgaver til at deltage, hvoraf 32 kommuner har tilkendegivet, at de ønsker at medvirke, og de oplyser efterfølgende mailadresser på relevante medarbejdere, som derefter har fået spørgeskemaet tilsendt. Dette svarer til, at 32,65 % af landets 98 kommuner deltager.

På baggrund af dette projekts begrænsede tidsmæssige ressourcer i forhold til etablering af kontakt til alle landets kommuner, må denne deltagelsesprocent anses som værende høj.

De 32 kommuner, der har valgt at deltage, sender i alt 259 mailadresser, som kan bruges til at distribuere spørgeskemaer til relevante medarbejdere, heriblandt teamledere.

I alt er der 209 respondenter, der har besvaret spørgeskemaet ud af i alt 259 deltagende respondenter. Dette svarer til en besvarelsesprocent på 80,69 % som må anses for god i betragtning af den forholdsvise korte tidsperiode, spørgeskemaet bliver indsamlet i, samt spørgeskemaets længde på ca. 20 minutter. Derudover må svarprocenten også anses som værende god i betragtning af, at man som interviewer i de elektroniske spørgeskemaer ikke har nogen kontrol med selve interviewsituationen. Den hyppigste bortfaldsårsag ved denne type undersøgelse, hvor respondenten ikke konfronteres direkte med intervieweren er, at respondenterne undlader at udfylde det tilsendte spørgeskema, hvilket derved påvirker svarprocenten negativt (Hansen & Andersen 2009:90-91).

Selvom vi har haft 209 respondenter til at besvare spørgeskemaet er det dog ikke alle 209 besvarelser, vi har anvendt. Vi har filtreret 14 respondenter fra på grund af, at de ikke varetog mindst én af ovennævnte arbejdsopgaver. Af de 195 resterende medarbejdere viser det sig, at 192 af disse har gennemført spørgeskemaundersøgelsen, hvoraf de sidste 3 respondenter ikke har fuldført spørgeskemaet. Vi har valgt at tage udgangspunkt i de 195 medarbejderes besvarelser, da de resterende kan have besvaret nogle af spørgsmålene i spørgeskemaet, som vi vurderer, kan have relevans for den indsamlede empiri.

Ved baggrundsspørgsmålene svinger besvarelserne mellem 175-195. Ved spørgsmålet om respondents køn, hvor kun 175 har besvaret dette spørgsmål, kan vi kun gisne om baggrunden for dette lave antal af besvarelser (Se bilag 3, s. 8). Da udgangspunktet for undersøgelsen er, at kommunerne ikke er anonyme, kan det tænkes, at der er medarbejdere i de små kommuner, som ikke ønsker at angive deres køn for at undgå at blive genkendt. I spørgsmålene som er knyttet til den udarbejdede vignet, svinger besvarelserne mellem at være besvaret af 187 og 191 respondenter.

5.3.5 Præsentation af respondenter

Vi anvender i dette projekt ikke respondenternes baggrundsvariable i analysen. Dog vil vi i dette afsnit i hovedtræk kort præsentere de baggrundsdata, vi har indsamlet om respondenterne, så læseren kan få et indtryk af, hvilke karakteristika der gør sig gældende for denne gruppe. Ønsker læseren at danne sig et visuelt overblik over de følgende karakteristika, kan man med fordel se bilag 3 s. 8-12, hvor de nedenstående oplysninger er præsenteret i tabelform.

Gruppen af de 195 respondenter kommer fra 32 forskellige kommuner (se bilag 4) og arbejder alle med mindst én af de beskrevne arbejdsopgaver (se afsnit 5.3.3). Antallet af deltagere fra hver kommune varierer fra 1-22 deltagere pr. kommune.

Uddannelsesmæssigt fordeler respondenterne sig sådan, at 40 % er uddannede kommunomer, 14 % er socialrådgivere og 42 % har anden uddannelse. Under ”andet” besvarede ca. halvdelen af respondenterne at de var kontoruddannede. Derudover var der en stor variation i uddannelsesmæssig baggrund.
95 % af respondenterne er kvinder og de resterende 5 % er mænd.
Aldersmæssigt fordeler respondenterne sig sådan, at 16 % er 30 år og yngre. 32 % er 31-40 år. 24 % 41-50 år, 23 % 51- 60 år og de restende 6 % er 61 år og derover.

Til spørgsmålet om hvor længe de havde været ansat i deres nuværende afdeling, svarede 11 % under et år. 36 % 1-4 år. 37 % 5-10 år. 6 % 11-15 år. 2 % 21-25 år. 6 % over 25 år. Til spørgsmålet om hvor længe de havde været ansat inden for arbejdsområdet angav 8 % under et år. 30 % 1-4 år, 38 % 5-10 år. 10 % 11-15 år. 6 % 21-25 år. 6 % over 25 år.

Størstedelen (87 %) af respondenterne har telefonisk borgerkontakt 4-5 dage ugentligt. 11 % har 2-3 dage ugentligt. Anderledes så det ud i forhold til ansigt-til-ansigt borgerkontakten, hvor kun 36 % har denne kontakt 4-5 dage ugentligt. 33 % har kontakten 2-3 ugentligt. 18 % har kontakten 1 dag ugentligt. 4 % har aldrig denne form for kontakt med borgeren.

Respondenterne blev spurgt i hvor høj grad de er tilfredse med deres arbejde. Her angav 24 % i meget høj grad, 57 % i høj grad, 15 % delvist, 3 % i lav grad og 1 % i meget lav grad.

5.3.6 Bortfald

I stort set alle undersøgelser vil der altid være objektbortfald, da det ikke er muligt at få alle til at deltage (Hansen & Andersen 2009:90).

Der er oprindeligt 34 kommuner, som har tilkendegivet, at de vil medvirke og har derfor fået tilsendt spørgeskemaet elektronisk til relevante medarbejdere. Efterfølgende er der 2 kommuner, der tilkendegiver, at de ikke ønsker at medvirke i undersøgelsen alligevel. Den ene giver som begrundelse, at kommunen er så lille, at den enkelte medarbejders anonymitet ikke er tilstrækkelig sikret, og at kommunens organisering af det sociale arbejde ikke ligner andre danske kommuners, hvorfor de ikke ser sig som en del af målgruppen for undersøgelsen. Den anden kommune, som har frameldt sig, begrunder det med, at deres afdeling har for meget sygdom og derfor ikke kan medvirke.

I et forsøg på at undgå bortfald, bliver der via SurveyXact sendt skriftlige påmindelser til samtlige respondenter om at deltage. Da det er lettere at ignorere skriftlige opfordringer end personlige opfordringer, kunne man, hvis tidsrammen havde tilladt det, have valgt at henvende sig personligt til hver enkelt respondent via telefon. Dette har vi dog ikke tidsmæssigt fundet muligt samt etisk korrekt at gøre, da alle respondenter i undersøgelsen fra start er lovet anonymitet.

Vi har udsendt spørgeskemaet til i alt 259 respondenter. Heraf er der 7 respondenter, der ikke har gennemført skemaet, og 43 (17 %) der ikke besvarer spørgeskemaet. Kigger man på sammensætningen af bortfaldet er det ikke muligt at sammenligne respondenter og bortfald på variabler som f.eks. køn, alder og

uddannelse, da den eneste baggrundsvariabel, der på forhånd er kendt, er ansættelseskommunen.

For at mindske bortfald har vi undladt at indføre tvungne besvarelser i resten af spørgeskemaet for at undgå, at respondenterne gennem spørgeskemaundersøgelsen afbryder besvarelsen pga. de tvungne spørgsmål, som de ikke ønsker at besvare. Ulempen ved dette valg er dog, at vi har risikeret et højt partielt bortfald, da respondenterne derved har mulighed for at gennemføre hele undersøgelsen med ganske få besvarelser af spørgsmålene (Hansen & Andersen 2009:156-157).

Bortfaldsårsager vi dog har fremfundet i denne undersøgelse er at en enkelt kommune har sendt os 32 mails til medarbejdere, hvoraf de efterfølgende oplyser at en del af disse ikke er inden for vores definerede målgruppe. Vi har fået 13 besvarelser fra denne kommune, hvis respondenter har arbejdsopgaver, som falder ind under vores målgruppe, hvorfor de resterende 19 respondenterne, kan have været ude for den definerede målgruppe. Vi har derudover fået en hel del autosvar på mailen med spørgeskemaet og de 3 rykkermails, vi har udsendt. Disse autosvar omhandler som oftest, at respondenten er på kursus eller væk i en periode, hvorfor vi må antage, at respondentens fravær fra arbejdspladsen grundet kursus, sygdom mv. også har været årsag til bortfald.

5.3.7 Repræsentativitet

Som det fremgår af nedenstående tabel, synes der ikke umiddelbart at være nogen geografisk eller størrelsesmæssig systematik at spore i forhold til antallet af medvirkende kommuner fra de forskellige regioner. Regionen med det mindste antal medvirkende kommuner er Region Nordjylland, og de to regioner med det højeste antal medvirkende kommuner er Region Sjælland og Region Midtjylland.

Tabel 1. Antal kommuner og respondenter fordelt på de danske regioner

Regioner	Antal deltagende kommuner i alt	Antal deltagende respondenter i alt	Antal deltagende respondenter i procent
Region Hovedstaden	6	33	16.9 %
Region Sjælland	10	47	24.1 %
Region Syddanmark	6	46	23.6 %
Region Midtjylland	7	45	23.1 %
Region Nordjylland	3	24	12.3 %
I alt	32	195	100.0 %

Med det valgte undersøgelsesdesign i dette projekt er det ikke muligt at undersøge, om der er nogle særlige fælles karakteristika, der gør sig gældende for de kommuner, der har valgt at deltage i forhold til de kommuner, som ikke deltager. Her tænkes der bl.a. på, om der en forskel på henholdsvis totalpopulationen (N) og de deltagende kommuners (n) karakteristika i forhold til arbejdsmiljø, indretning af arbejdet, ledelsesstil etc. Da disse karakteristika ikke er mulige at fremfinde ved hjælp at dette undersøgelsesdesign, er det ikke muligt at undersøge dette, men man må have for øje, at der kan være ukendte faktorer, som har været afgørende i forhold til, om de enkelte kommuner har valgt at deltage. Der kan f.eks. være stor enighed blandt de medvirkende kommuner om, at den valgte vignet i undersøgelsen er realistisk, da netop disse kommuner har set en interesse i undersøgelsesemnet og derfor muligvis oplever konflikter med borgere, der udviser indirekte truende adfærd. Deltagerne i undersøgelsen kan således udgøre de kommuner, for hvem undersøgelsens omdrejningspunkt er relevant, og således anlægges der muligvis et bestemt perspektiv på besvarelserne blandt de deltagende kommuner. Man kan derfor forestille sig, at besvarelserne ville have

været mere varierede og repræsentative, hvis de kommuner, der ikke har fundet undersøgelsesemnet relevant, også ville have valgt at deltage i undersøgelsen.

Forestiller man sig, at en faktor, som hedder: *"Større eller mindre åbenhed blandt ledelsen omkring at debattere medarbejdernes følelsesmæssige håndtering af indirekte trusler om vold fra borgere"* blandt kommunerne, kunne man forestille sig, at der i en kommune med større åbenhed modsat en kommune med mindre åbenhed kan være forskel på de to kommuners besvarelse af spørgeskemaet. Forestiller man sig videre, at de kommuner, der har tilkendegivet, at de ønsker at deltage i undersøgelsen, er præget af en større åbenhed blandt ledelsen omkring at debattere medarbejdernes følelsesmæssige håndtering af vold og trusler om vold fra borgerne, så fremkommer det problem, at denne delmængde af populationen, derved ikke kan sige noget om hele populationen, hvorfor der kan stilles spørgsmål ved undersøgelsens repræsentativitet.

I det næste afsnit vil vi give en grundig redegørelse for den kvalitative del af dataindsamlingen.

5.4 Den kvalitative dataindsamling

For at opnå en dyberegående forståelse af de kvantitative undersøgelsesresultater har vi valgt at afholde tre semi-strukturerede fokusgruppeinterviews med medarbejdere fra tre kommuner, som har medvirket i spørgeskemaundersøgelsen. Her søger vi at få deltagerne til at beskrive deres individuelle holdninger og erfaringer indenfor de overordnede rammer og tematikker, vi har fastsat, så vi derved vil få mulighed for at fortolke på deres beskrivelser af fænomenerne (Kvale & Brinkmann 2009:19). Både kommunerne og de interviewede informanter er lovet fuld anonymitet.

Vi er bevidste om, at de resultater, som vi får ved fokusgruppeinterviewene, i højere grad kan være resultater af nogle gruppeprocesser frem for nogle individuelt fremførte synspunkter, og vi ser dette både som en fordel og en ulempe (Jacobsen 2005:155). Det kan ses som en fordel, da de holdninger og synspunkter, vi får frem gennem interviewene, kan fortælle os noget om de fælles holdninger, der er herskende på arbejdspladsen. Disse fælles holdninger kan give os en indikation af, hvordan dele af følelseskulturen ser ud på den givne

arbejdsplads. En anden fordel kan være, at vi får mulighed for at få fremhævet nogle grunde til de synspunkter, informanterne har, da man i en gruppe ofte må argumentere for sin holdning eller forklare den over for de andre deltagende personer. Omvendt må vi dog også medtage, at resultaterne fra disse gruppeinterviews også kan være påvirket af magt- og dominansforhold i de enkelte grupper, som vi ikke har valgt analytisk at afdække, ej heller har vi mulighed for at afdække konsekvensen af disse forhold til vores fremkomne data (Jacobsen 2005:155).

I de to nedenstående afsnit vil vi kort redegøre for, hvordan udformningen af de tre fokusgruppeinterviews konkret har fundet sted.

5.4.1 Interviewguide

Vi har inden fokusgruppeinterviewene udarbejdet en interviewguide, som vi har anvendt som en guideline i alle tre interviews. Temaerne i interviewguiden er både skabt ud fra de tematikker, vi i spørgeskemaundersøgelsen allerede har berørt men også ud fra de overordnede resultater, vi på dette tidspunkt kan se af denne undersøgelse. Vores overordnede temaer i interviewguiden omhandler, hvilke individuelle og fælles holdninger der er henholdsvis til borgerkontakten og medarbejdere imellem efter emotional events (se interviewguide, bilag 5). Til disse temaer har vi udarbejdet spørgsmålsformuleringer, som kan være os til hjælp under selve interviewet.

5.4.2 Indledning af interviewet

Hvert interview starter med, at vi præsenterer os selv og vores projekt. Vi præsenterer projektet som en holdningsundersøgelse af, hvilke holdninger medarbejderne har til voldsepisoder generelt set, og hvilke holdninger de har til at udtrykke følelser over for henholdsvis borgere og kollegaer samt hvilke kompetencer de mener, at en medarbejder i en ydelsesafdeling bør have i forhold til konflikter med borgere. Vi har valgt at indlede alle 3 fokusgruppeinterviews med at læse vignetten op. Dette for at sikre os, at alle informanter har en fælles, konkret referenceramme at tage udgangspunkt i (Barter & Renold 2000:311). Vignetten har herudover til formål at fungere som en ice-breaker i forhold til at tale om nogle emner, som potentielt kan være følsomme (ibid.). Der bliver

hermed lagt op til at tale om informanternes holdninger til vignetpersonerne, inden intervieweren spørger ind til individuelle oplevelser, hvilket har til formål at skabe en permissiv og tryg atmosfære, hvor informanterne kan få lov til at udtrykke eventuelle modstridende synspunkter i tråd med hvad Habermas kalder den herredømme fri dialog (Kvale & Brinkmann 2009:170; Andersen 2003:375).

5.4.3 Præsentation af informanterne

I det følgende afsnit vil vi kort og i anonymiseret form præsentere de tre grupper af medarbejdere fra de tre kommuner. Fælles for alle tre fokusgrupper er, at de alle bestrider en eller flere arbejdsopgaver ud fra Lov om Aktiv Socialpolitik, samt at de alle er bredt uddannelsesmæssigt repræsenteret, hvilket er i overensstemmelse med respondentgruppen fra spørgeskemaundersøgelsen, hvorfor der kan argumenteres for en integration af de to forskellige typer af datamaterialer.

Informanterne fra alle tre grupper tilkendegiver at have oplevet borgere med samme adfærd som Kasper.

Blandt vores tre fokusgrupper er der forskel på, hvordan deres opgavevaretagelse er struktureret, og på hvordan organiseringen af dem er tilrettelagt. Nogle informanter sidder på samme kontor, mens andre er fordelt i forskellige teams. Der er også stor forskel på andelen af borgerkontakt blandt de tre fokusgrupper. Disse forskellige karakteristika gør at vi vurderer at de tre grupper repræsenterer et bredt udsnit af de danske kommuner som også er karakteriseret ved at der er forskel på andelen af borgerkontakt og hvordan opgavevaretagelsen er struktureret. Da fokus i dette projekt ikke har været organiseringen af arbejdet inden for den valgte lovgivning, er dette ikke blevet undersøgt mere nøje, hvorfor det også er begrænset, hvilke konklusioner vi her kan drage.

<u>Fokusgruppe 1:</u>

I kommune 1 har vi interviewet en gruppe af 6 medarbejdere. Gruppen er karakteriseret ved at de fleste af medarbejderne har arbejdet sammen i flere år med undtagelse af en relativ nyansat medarbejder. Dette kan have påvirket dynamikken i interviewet og også fortællingen om deres oplevelser.

Medarbejderne har på tidspunktet for interviewet ikke længere ansigt-til-ansigt kontakt med borgerne men har alle telefonisk borgerkontakt.

Informanterne i denne fokusgruppe er benævnt som: A1, B1, C1, D1, E1, F1

Fokusgruppe 2:

I kommune 2 har vi interviewet en gruppe af 4 medarbejdere fra det samme team. 1 medarbejder har stillingsbetegnelsen koordinator. Hvad dette indebærer, er vi ikke helt vidende om. Medarbejderen fortæller om sin position som værende af højere status end de øvrige medarbejderes, dog er det vores opfattelse, at vedkommende bestrider stort set de samme arbejdsopgaver som de tre øvrige medarbejdere. Denne medarbejders koordinatorfunktion kan meget muligt have påvirket de øvrige medarbejdere til at bakke op om koordinatorens udtalelser, da de øvrige informanter kan have spekuleret over, om deres udtalelser ville få nogle konsekvenser for deres arbejdsbetingelser.

I gruppen er der stor variation i forhold til, hvor længe de har været ansat i teamet. En medarbejder er forholdsvis nyansat, hvorimod de resterende har arbejdet sammen i en årrække.

Trods ovenstående er det vores indtryk at alle medarbejderne i gruppen, har følt at interviewet foregik i en permissiv atmosfære.

Teamet har alle telefonisk borgerkontakt og har kun ansigt-til-ansigt kontakt med borgere, når de bliver kaldt ud til skranken af deres øvrige kollegaer fra borgerservice, eller såfremt der opstår behov for, at de tager enkelte borgere til individuelle samtaler.

Informanterne i denne fokusgruppe er benævnt som: A2, B2, C2, D2.

Fokusgruppe 3:

Vi har her interviewet en gruppe af 4 medarbejdere, der har forskellige opgaver.

Gruppen af medarbejdere er karakteriseret ved at være en blanding af medarbejdere fra to forskellige teams. Dette kan have påvirket dynamikken imellem de fire informanter, og fortællingen om deres oplevelser.

Udover at have telefonisk kontakt med borgerne har alle informanter også jævnligt ansigt-til-ansigt kontakt med borgere og tilkendegiver, at de ofte har borgere til samtale.

Informanterne i denne fokusgruppe er benævnt som: A3, B3, C3, D3.

5.5 Kodning af data

Efter at have afsluttet fokusgruppeinterviewene har vi en relativ stor datamængde fra både spørgeskemaet og fokusgruppeinterviewene, som herefter skal fortolkes. I det følgende vil vi i korte træk gøre rede for, hvordan vi påbegynder og udfører analysen.

Vi har søgt at reducere kompleksibiliteten i det enorme datamateriale ved først at beskrive det kvantitative datamateriale, henholdsvis åbne og lukkede besvarelser (bilag 3 & 6) samt de kvalitative data (bilag 9,10 & 11), vi har fået gennem fokusgruppe interviews. I forhold til det kvantitative datamateriale har vi søgt i første omgang at beskrive svarfordelingen på udvalgte spørgsmål, hvilket kaldes en univariat analyse (Jacobsen 2005:307). I forhold til det kvalitative datamateriale har vi transskriberet de tre fokusgruppeinterviews. Vi har tilladt os at korrigere stavefejl i de åbne besvarelser fra spørgeskemaet som fremstilles i rapporten for at øge læsevenligheden. Dernæst har vi i projektet angivet ”(…)” dér hvor vi har udeladt dele af udtalelserne, vi har fundet irrelevante for analysen.

Dernæst begynder vi at systematisere og kategorisere data ved at dele det op i temaer, hvor de forskellige dataformer på hver sin måde siger noget om det enkelte tema. Løbende har vi sammenlignet de enkelte temaer til det samlede datamateriale og har derved kunnet se det samlede datamateriale i et nyt lys.

Herefter er vi begyndt at fortolke data ved at lede efter meninger og mulige generaliseringer. Her har vi søgt efter citater, som siger noget direkte eller indirekte og naturligvis interessant i forhold til vores problemformulering. Jacobsen (2005:187) vil karakterisere denne tilgang som en form for indholdsanalyse, hvor data først bliver delt ind i temaer, og hvor man efterfølgende søger at finde sammenhænge mellem de enkelte data. Den hermeneutiske cirkel har derfor været inspirationskilde til udformningen af kodnings- og analyse processen, hvor der har været foretaget en vekselvirkning imellem at se på den indsamlede empiris del-tematikker for hermed at få en større forståelse for helheden af de empiriske budskaber (Juul 2012:121-122).

5.6 Metodekritiske overvejelser

5.6.1 Ekstern validitet

En af de væsentligste kritikpunkter vedrørende brugen af vignetter i holdningsundersøgelser er, at vignetten ikke kan medtage den interaktion og feedback, der findes i den mellemmenneskelige hverdags interaktion. Respondenten har ved læsningen og stillingstagen af vignetten ikke personlige aktier i historien og er dermed løsrevet fra vignetten i modsætning til de virkelige hændelser, respondenten kan være en del af i sit arbejdsliv, hvor bl.a. personlige interesser, konflikter og relationer kan have betydning for vedkommendes stillingstagen og handlen. Brugen af vignetten har derved en væsentlig begrænsning i forhold til præcis at matche det virkelige levede liv (Hughes 1998:383; Parkinson & Manstead 1993:310). Det er dog ikke vores mål at opnå en præcis gengivelse af det virkelige levede liv, og det er der efter vores opfattelse ikke nogen forskningsmetoder, som kan. Dog anser vi brugen og fortolkningen af vignetten som en indgangsvinkel for at undersøge, hvilke holdninger og normer, der er på spil i den kontekst, som vi har valgt at undersøge i dette projekt (Hughes 1998:383-384).

Ifølge Monrad & Ejrnæs (2012:146-147) kan vignetmetoden anses for at være en slags ”*sociologisk laboratorium”*, hvormed det i al almindelighed kan være svært at generalisere respondenternes angivne holdninger med de holdninger, de ville have til sammenlignelige virkelige hændelser, såfremt de adspurgte respondenter

ikke har oplevet disse hændelser i det levede liv. Den eksterne validitet kan eksempelvis styrkes ved, at der beskrives en detaljeret vignet, således at respondenterne finder denne troværdig og genkendelig, og at vignetten hermed minder om de vurderinger, medarbejderne foretager til hverdag (ibid.). Er vignetten modsat dette helt overfladisk beskrevet, vil der være stor risiko for, at der mangler væsentlige oplysninger omkring begivenheden, som kan forårsage, at vignetten vil blive tolket forskelligt, ved at respondenterne selv udfylder vignetten med forestillinger, f.eks. omkring hvordan lokalerne er indrettet i den fremstillede vignetsituation (Grünfeld & Monrad 2012:73-80; Ejrnæs & Monrad 2012:109). Dette beskrives som, at respondenterne selv " udfylder de tomme pladser i vignetten" med deres egne forestillinger (ibid.). Dette skaber en stor variation i forståelsen af vignetten, og det gør respondenternes besvarelser svært sammenlignelige (ibid.). For at afprøve om vignetten har været genkendelig og realistisk, er det væsentligt, at man i spørgeskemaundersøgelsen inkorporerer spørgsmål vedrørende, om vignetten findes realistisk, og om respondenterne har oplevet lignende situationer (Monrad & Ejrnæs 2012:146-147).

5.6.1.1 Blev casen opfattet som realistisk af respondenterne?

Inden udarbejdelsen af vignetten er der som beskrevet både gennemført et observationsstudie og pilotinterviews for at sikre, at casen bliver opfattet realistisk og relevant af vores respondenter og informanter. For at sikre os at casen også *rent faktisk* bliver opfattet som relevant og realistisk af respondenterne, har vi til slut i spørgeskemaet spurgt, om respondenten nogensinde har oplevet en borger have tilsvarende adfærd som Kasper, og om respondenten har opfattet casen som realistisk.

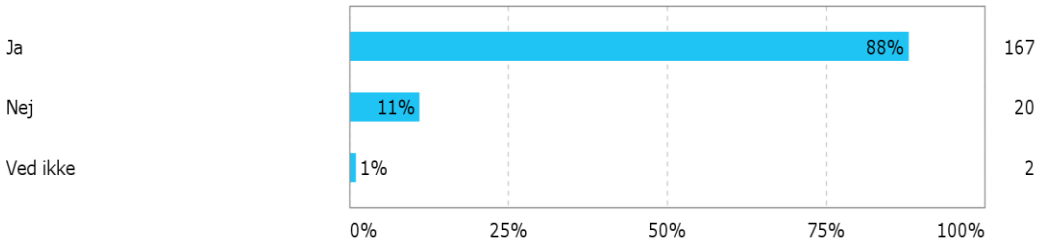
88 % (tabel 2) af respondenterne angiver at have oplevet en borger med tilsvarende adfærd som Kasper, og 98 % (tabel 3) af respondenterne angiver, at de opfatter casen som værende realistisk.

At 98 % af respondenterne har opfattet casen som realistisk, viser os, at den måde vi har valgt at udforme vignetten på ved så præcist og troværdigt at beskrive situationen i vignetten, er lykkes. Dette understøtter derved vores undersøgelses validitet. Derudover bliver undersøgelsens troværdighed yderligere understøttet

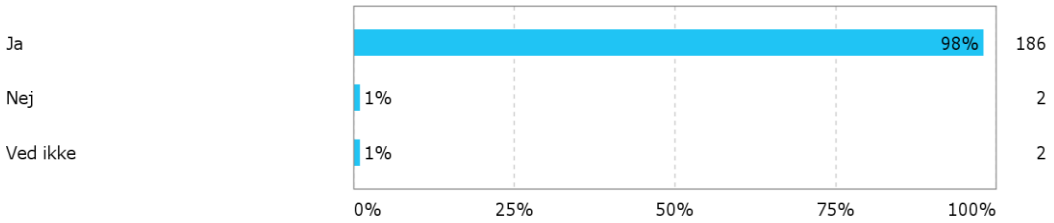
ved, at 88 % af respondenterne angiver at have erfaring med lignende personer som Kasper (Monrad & Ejrnæs 2012:147).

I og med 88 % af vores respondenter har oplevet en borger med tilsvarende adfærd som Kasper, kan vi konkludere, at 88 % af vores respondenter enten har været udsat for vold eller har været vidne til en voldelig hændelse. Dette faktum er med til at gøre denne undersøgelse særlig relevant og aktuel. Dette fund siger i høj grad noget om den virkelighed, som respondenterne omgiver sig med i deres daglige arbejde – et arbejdsmiljø hvor vold eller trusler om vold finder sted, og hvor medarbejderne dermed er i en højrisiko gruppe for at få alvorlige fysiske og psykiske helbredsmæssige konsekvenser som mulige følger.

Tabel 2. Har du nogensinde oplevet en borger have tilsvarende adfærd som Kasper?



Tabel 3. Opfatter du ovenstående case som realistisk?



Vi har tilføjet en åben svarkategori efter de to ovenstående spørgsmål, hvor respondenterne har mulighed for at begrunde deres svar. De mange begrundelser (77), vi har fået, er både med til at underbygge casens realisme og relevans men er også med til at tegne et billede af et arbejdsområde, hvor konflikter med borgeren fylder meget (bilag 6, s. 35-38). Dette billede vil vi gerne delagtiggøre læseren i.

Formålet med følgende afsnit er derfor yderligere at validere casens realisme og relevans, men også at man som udefrastående får mulighed for at få indblik i nogle af de vilkår, som kendetegner dette arbejdsområde ud fra respondenternes synsvinkel. Derudover ønsker vi med det følgende afsnit også at give et indblik i, hvorfor netop dette arbejdsområde indenfor det sociale arbejde er så relevant at undersøge.

5.6.1.2 Hvad sagde de adspurgte medarbejdere?

Til spørgsmålene om, hvorvidt respondenterne nogensinde har oplevet en borger med tilsvarende adfærd som vignetkarakteren Kasper, og om de har opfattet casen som realistisk, beskriver respondenterne deres arbejdsområde i relation til vignetten. (De følgende citater kan ses i bilag 6, s. 35-38).

Da det er et område, hvor der foretages udbetaling af ydelser, indrammer den følgende respondent også fint et af kendetegnene ved arbejdet med disse ydelser og borgerkontakten: *"Som ydelsessagsbehandler stiller vi ofte borgerne i en afmagtssituation, når vi siger nej til ydelser. Dette reagerer en del af borgeren kraftigt på. (...) Det er slet ikke usædvanligt, at de reagerer som beskrevet i casen" (*bilag 6 s. 35-38*)*. En anden respondent skriver: *"Jeg opfatter situationen, som værende meget realistisk i en ydelsesafdeling. Det er ofte pressede mennesker eller mennesker med psykiske problemer/grænseoverskridende adfærd vi har med at gøre."*(ibid.) I forhold til borgerens adfærd og hyppigheden af konfliktfyldte situationer, skriver en respondent at: "*Det er ikke sjældent, at borgere der modtager kontanthjælp, og ikke har modtaget ydelsen, hidser sig op ved skranken. Og i nogle tilfælde kan det også sagtens eskalere til en situation som i casen"*(ibid.). Her fortæller en række af medarbejdere om deres oplevelse af, at arbejde inden for et felt, der er præget af udsatte borgeres store behov for hjælp til overlevelse, og hvordan dette behov ofte afføder konflikter mellem medarbejder og borger, hvilket er med til at underbygge dette projekts relevans.

En anden respondent påpeger dog, at han/hun ikke oplever situationer som denne så hyppigt ved personligt fremmøde, men at han/hun til gengæld oftere oplever en truende adfærd fra borgere over telefonen: *"Det er heldigvis ikke så tit det sker ved personlig fremmøde. Det er til gengæld meget ofte at der bliver råbt og*

skældt meget ud i telefonen og nogen kan blive lige så skræmt af dette som hvis personen var mødt personlig op i afdelingen." (ibid.). Vold på en arbejdsplads kan som tidligere nævnt i problemfeltet være af både fysisk og psykisk karakter. Ved telefonisk kontakt mellem borger og medarbejder kan medarbejderen risikere at blive udsat for psykisk vold, og som respondenten påpeger, kan dette have en lige så stor negativ effekt på medarbejderens velbefindende, som hvis borgeren er mødt op personligt.

En del af respondenterne beskriver ligeledes deres personlige oplevelser som værende sammenlignelige med vignetsituationen.

"Jeg har selv stået i samme situation, så oplevelsen har jeg haft inde på livet". En anden skriver om hyppigheden af disse situationer*: "Det sker ofte at jeg har været i lignende situationer",* hvilket en anden respondent også har oplevet*: "Har haft disse et par gange efterhånden".* En respondent har fornyelig oplevet en lignende situation: *"Jeg oplevede det i sidste uge"* (ibid.). Disse citater fortæller, at der blandt vores respondenter er nogle, der selv har oplevet at stå i en lignende situation som i vignetten. Hertil beskriver en række respondenter, hvordan de har overværet, at deres kollegaer har stået i sådanne situationer. De ovenstående citater giver et billede af et arbejdsmiljø, hvor vold er udbredt.

En tilsvarende tilkendegivelse har vi også mødt i alle tre fokusgruppeinterviews. To af interviewpersonerne i fokusgruppe 1 udtrykker det på denne måde. *B1:"Og vi har haft Kasper på besøg"*, hvilket A1 følger op på ved at sige: *"Vi har haft <u>mange</u> "Kaspere" på besøg."*(fokusgruppe 1, s. 2)

Da vi spurgte fokusgruppe 2, om de selv har haft lignende oplevelse med en borger, som den der er beskrevet i vignetten, har 3 af interviewpersonerne svaret følgende:

> *"D2: "Masser af gange*
>
> *B2: Ja*
>
> *A2: Det sker jo sådan alligevel rimeligt tit."*(fokusgruppe 2, s. 22)

Efter at interviewperson D3 i fokusgruppe tre har fortalt om en voldsepisode fra sit tidligere arbejde, spørger vi om, der er andre i interviewgruppen, der også har nogle oplevelser, de vil fortælle om, hvorefter B3 med et grin spørger:

> *"B3: Hvor mange vil du høre? (griner)*
>
> *(Samtlige griner)*
>
> *B3: Der er mange for helvede.*
>
> *Interviewer: Men er der en især, hvor i tænker det her, der var det virkeligt, der var jeg rystet?*
>
> *(...)*
>
> *B3: Jeg ved sgu ikke om jeg har været rystet, men jeg har da oplevet mange ting altså. Jeg har fået smadret en væg på mit gamle kontor, men det er ikke.. Altså, det var bare en borger der gik amok og sparkede og slog og så skred han og; "Nå, jamen hej" altså."*(fokusgruppe 3, s. 15)

Konflikter og voldslignende episoder mellem medarbejder og borger er derfor ikke noget ukendt fænomen for nogle af de tre fokusgrupper, vi har interviewet, hvilket korresponderer godt med vores kvantitative datamateriale, hvor 88 % af respondenterne kan tilslutte sig at have haft en lignende oplevelse med en borger. Der er derved en fin overensstemmelse mellem vores kvantitative og kvalitative fund om vignethistoriens relevans og de oplevelser med konflikter, som både respondenterne og interviewpersonerne tilkendegiver at have.

5.6.2 Intern validitet

I den kvantitative dataindsamling søger vi at måle holdninger, som er et ikke direkte observerbart fænomen, hvorfor der knytter sig en række problematikker i forhold til undersøgelsens validitet (Hansen & Andersen 2009: 153). En mulig faldgruppe er, at personer i et spørgeskema ofte tvinges til at have en holdning til det angivne emne uden nødvendigvis at have en holdning til emnet (Olsen 2008: 43-44). Der kan være sandsynlighed for, at denne holdningsundersøgelses adspurgte medarbejdere ikke har haft nogen holdning til emnet, men på trods

heraf har afgivet svar, som indikerer en holdning blot for at gennemføre spørgeskemaet. Dette problem kan undgås ved hjælp af brugen af ”ved ikke” svarkategorier, hvilket vi i vores spørgeskemaundersøgelse har indlagt som svarmulighed ved alle binære (ja og nej) spørgsmål, og på denne måde har vi forsøgt at gøre besvarelserne åbne for disse ”ikke-eksisterende” holdninger (ibid.).

Endvidere kan det være svært at måle holdninger, da ambivalens over for et givent holdningsobjekt ofte kan forekomme (Olsen 2008:44-45). Altså en holdning til emnet, som er præget af både en positiv og negativ indstilling til emnet (ibid.). Holdningsambivalens kan være præget af en såkaldt komponentiel dissonans, altså en uoverensstemmelse mellem to af holdningens komponenter (Katzenelson 1994:159-162; Olsen 2008:44-45). Måske føler man negativitet over for voldsepisoder på arbejdspladsen og føler derfor en trang til at flygte i disse situationer (den emotionelle komponent), men man kan ligeledes have viden om f.eks. retssikkerhedslovens dialogprincip, som danner grundlag for en fornuftsmæssig, positiv indstilling til at imødekomme borgere, der er oprevet over den kommunale sagsbehandling (den kognitive komponent) (ibid.). Dette kan meget vel gøre sig gældende for flere af de adspurgte medarbejdere, hvilket vi ikke umiddelbart får indblik i dette projekts empiri, da vi ikke har forfulgt dette aspekt/spørgsmål i vores spørgeskemaundersøgelse eller i vores fokusgruppeinterviews. Derfor er der et stort usikkerhedselement omkring de indsamlede datas validitet i forhold til holdningens entydighed. Vores empiri kan derfor fremstå simplificeret i forhold til det forholdsvis komplekse emne omkring holdninger til følelser og handlinger under voldsepisoder, som projektet omhandler.

Vi har i udformningen af vignetten søgt at mindske tolkningsmulighederne af vignetten ved at beskrive konteksten så detaljeret som muligt efter at have søgt viden gennem feltobservation og pilotinterviews. For det første har vi søgt at anvende ord med en så snæver betydningsvidde som muligt. Vi har taget højde for de eventuelle variationer i den praksiskontekst, som vores respondenter befinder sig i, ved så detaljeret som muligt at beskrive konteksten for vignetten (Grünfeld & Monrad 2012: 89-90). Set ud fra et hermeneutisk perspektiv vil den konkrete

tekst altid kunne fortolkes subjektivt ud fra de fordomme og livserfaringer, den enkelte bringer med ind i fortolkningen af teksten (Juul 2012:122-124). Dog har vi forsøgt at skabe så lige fortolkningsbetingelser som muligt ved netop at beskrive vignetten detaljeret. Vi har eksempelvis forsøgt at være særligt detaljerede omkring beskrivelsen af den fysiske indretning af arbejdspladsen. Dette har været væsentligt, da ydelsesafdelingerne er indrettet forskelligt landet over, og vi har ønsket, at respondenterne skal have et fælles udgangspunkt for at vurdere hændelsen i vignetten. Den juridiske problemetik er ligeledes søgt beskrevet korrekt, så casen bliver opfattet som værende realistisk og genkendelig.

Hvis vi efterfølgende selv skal angive et kritikpunkt i forhold til den udformede vignet, så kan det kritiseres, at vi ikke har efterprøvet, om pilotinformanterne opfattede de følelsesmæssige reaktioner, vignethovedpersonen i casen udtrykker, nogenlunde ens. Derved kan vi ikke sikre os mod, at casen og de indbyggede følelsesmæssige udbrud forstås og opfattes vidt forskelligt af de respondenter, som besvarer spørgeskemaet.

I forhold til at anvende empirien analytisk er der en væsentlig usikkerhed, der her er nævneværdig. Undervejs i analysen har vi anvendt empiri fra respondenternes uddybende besvarelser fra de åbne svarkategorier. Det er dog væsentligt at pointere, at der kan opstå sammenfald i brugen af besvarelserne fra de åbne svarkategorier fra spørgeskemaet i denne analyse mellem en bestemt respondents besvarelse i et spørgsmål og i et andet spørgsmål. Det vil sige, at i de afsnit, hvor der fremgår beskrivende besvarelser fra de åbne svarkategorier fra mere end ét spørgsmål, kan der være risiko for, at den samme respondents ”stemme” går igen to gange. Det er derfor så vidt muligt forsøgt at afgrænse de fremstillede åbne besvarelse fra spørgeskemaet ud fra et og samme spørgsmål, således at der er sikkerhed for, at de fremstillede besvarelser repræsenterer forskellige respondenters holdninger. Dog er der i enkelte afsnit anvendt besvarelser fra flere spørgsmål fra spørgeskemaet til samme tema. Såfremt dette er tilfældet, er der hermed fare for, at en holdning fra én respondent fremgår flere gange i samme analysedel. Årsagen til at der i enkelte analyseafsnit er benyttet besvarelser fra flere forskellige spørgsmål er, at der har forekommet besvarelser, der har

suppleret med præcise og væsentlige besvarelser til understregning af analyseafsnittets tematik.

5.6.3 Prædiktiv validitet

Man kan som udgangspunkt ikke forudsige de adspurgte medarbejderes reelle handlinger i en lignende situation, som den der er beskrevet i vignetten.

Katzenelson argumenterer for, hvornår man bedst muligt kan sammenligne holdninger med potentiel handling (Katzenelson 1994:168- 169). Først og fremmest er der større chance for at en handletendens vil være adfærdsanvisende, hvis holdningen er specifik, altså forankret til noget konkret, hvilket vi vil påstå, at langt de fleste af medarbejdernes besvarelser/udtalelser udtrykker holdninger til den specifikke vignetsituation. Hvis holdningen til et objekt er vigtig for den enkelte og stærkt værdiladet, kan det styrke indikationen om, at personen vil agere ud fra holdningen. Holdningens styrke afhænger i høj grad af, om man har personlig erfaring med holdningsobjektet, hvilket vores kvantitative og kvalitative empiri peger på, at størstedelen af de adspurgte medarbejdere har (Olsen 2008:42). Hertil er der tilmed større sandsynlighed for, at en person agerer ud fra en holdning, såfremt individet er meget refleksivt bevidst i forhold til objektet, altså en stærk kognitiv komponent.

5.6.4 Reliabilitet

Generelt set er der stor mulighed for at genskabe en vignet-spørgeskemaundersøgelse, da brugen af en velbeskrevet vignet-spørgeskemaundersøgelse muliggør at respondenterne besvarer spørgeskemaet ud fra samme kontekst og derved så vidt muligt får samme associationer hertil (Monrad & Ejrnæs 2012:150). En ulempe ved brugen af en sådan internetbaseret enquete undersøgelse er, at forskerne ikke har kontrol over svarsituationen. Der er derfor stor risiko for, at dette projekts medvirkende respondenterne kan have diskuteret spørgeskemaets indhold på deres arbejdsplads og dermed have påvirket hinandens besvarelser. Dermed kan der være en større grad af lighed i besvarelserne internt på en arbejdsplads, end hvis respondenterne havde været overvåget af forskerne under besvarelsen af spørgeskemaet. Derudover kan respondenten nemt springe spørgsmål over som vedkommende ikke har lyst til at

svare på, uden at blive konfronteret med dette som man eksempelvis bliver i en interviewsituation med en interviewer (Monrad & Ejrnæs 2012:149-150; Hansen & Andersen 2009:103).

Ifølge Henning Olsen (2003:80,85) afhænger generaliseringsmuligheden af kvalitative undersøgelser bl.a. af, hvorvidt resultaterne kan overføres til sammenlignelige sociale kontekster og dermed kan generaliseres, hvilket der er stor mulighed for ved brugen af vignetmetoden, da vignetten gør det lettere at sammenligne andre ydelsessagsbehandleres holdninger til fænomener om følelser der relatere sig til emotional events, da det konkret kan holdes op imod omstændigheder beskrevet i casen.

Da dette projekt i høj grad har haft til formål at teste forskernes hypoteser omkring emnet, har konceptuelle teoretiske begreber dannet baggrund for den empiriske analyse, hvilket medfører at forskningsfeltet er anskuet ud fra et bestemt perspektiv for øje. Dette giver mulighed for, at en gentagelse af testen af disse hypoteser kan finde sted ved at anlægge samme videnskabsteoretiske perspektiv samt at teste samme analytiske konceptualisering (ibid.).

En vigtig pointe i Brymans analyse af brugen af multi-strategiske undersøgelser er, at der oftest ses uoverensstemmelse mellem hvilke baggrunds rationaler og argumenter, der er beskrevet i disse undersøgelser for anvendelsen af mixed method og den reelle anvendelse af mixed method. Derved kan der stilles spørgsmål ved, om den kombinerede metode reelt har været anvendt som tilsigtet i praksis (Bryman 2006:110). For at undgå dette scenarie har vi gennem udarbejdelsen af forskningsprojektet forsøgt at holde skarpt øje med, at der kontinuerligt eksisterer konsistens mellem vores begrundelser for at bruge mixed method og vores brug af metoden i praksis, og vi mener, at det er lykkes os at anvende metodekombinationen ud fra de tilsigtede mål.

6. Analysestrategi

Vi har i dette projekt sat os for at undersøge følelseskulturen i ydelsesafdelingerne ved at undersøge, hvilke individuelle, fælles og dominerende holdninger der er til, hvilke følelser der er legitime og illegitime at udtrykke, forbundet med emotional events.

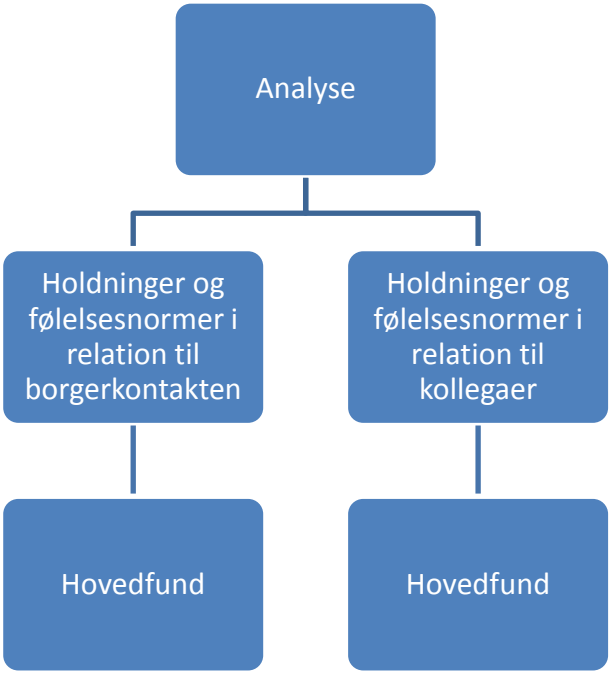
Når vi anvender disse analytiske distinktioner mellem individuelle, fælles og dominerende holdninger, henvises der til den måde, vi har begrebsafklaret begrebet holdning i vores begrebsafklaringsafsnit. Vi anvender denne analytiske distinktion, da vi finder, at vores empiri i nogle tilfælde kan understøtte, at der er tale om en følelsesnorm, mens vi i andre tilfælde finder, at empirien ikke er fyldestgørende nok til det, hvorfor vi her taler om fælles og individuelle holdninger.

Blandt vores kvantitative og kvalitative empiri har vi en række hovedfund, som kan være med til at besvare undersøgelses hovedspørgsmål. Vi har valgt, at dele vores hovedfund ind i to overordnede temaer, som vil blive behandlet særskilt i to analysedele.

Det første overordnede tema omhandler holdninger og følelsesnormer i relation til borgerkontakten. Det andet overordnede tema omhandler, holdninger og følelsesnormer i relation til kollegaer. Herunder behandler vi også hvilke copingstrategier, medarbejderne anvender.

Som illustration til projektets analysestrategi se nedenstående tabel:

Tabel 4.



Som angivet i modellen ovenfor er der under hvert af de to overordnede hovedtemaer en række hovedfund, som behandles.

Den specifikke rækkefølge samt anvendt strategi til at behandle disse hovedfund redegøres der for ved starten af hvert af de to analysedele.

7. Analysedel 1: Holdninger og følelsesnormer i relation til borgerkontakten

7.1 Indledning

I den følgende analyse ønskes der at se på hvilke individuelle og fælles holdninger samt mulige følelsesnormer, som der i henholdsvis den kvantitative og kvalitative empiri kommer til udtryk i forhold til, hvilke følelser der er legitime og illegitime for en medarbejder i en ydelsesafdeling at udtrykke over for en borger. Her er der særligt fokus på at vise skrøbelighed (vores betegnelse) i form af gråd, som er den konkrete følelse, undersøgelsens vignethovedperson udtrykker over for borgeren og derfor primært er den følelseshåndtering, der er mulig at undersøge de adspurgte medarbejderes holdninger til.

Vi har valgt at strukturere analysen ud fra en belysning af hvilke holdninger, der i både de kvantitative og kvalitative fund er fælles og/eller dominerende indenfor emnet om at vise følelser i borgerkontakten. Disse holdninger opdeles i 3 afsnit. I hver af de opdelte tematiske afsnit, vil der først præsenteres, hvilke hovedfund afsnittet omhandler. Herefter vil der fremstilles en deskriptiv analyse, hvor vi beskriver de kvantitative besvarelser, som vi har fået fra udvalgte, relevante spørgeskemaspørgsmål. De kvantitative besvarelser præsenteres i nogle tilfælde ved hjælp af tabeller og i nogle tilfælde kun ved de åbne besvarelser i spørgeskemaet. Fælles for alle afsnit er dog, at de åbne besvarelser fremstilles før de kvalitative data.

Derefter er afsnittene suppleret med kvalitative data i form af udtalelser fra informanterne fra de tre fokusgruppeinterviews. Disse data har til formål at underbygge eller uddybe, hvilke holdninger og eventuelle begrundelser der tillægges emnet. Vi vil sidst i hvert afsnit inddrage anden relevant empiri fra eksisterende undersøgelser samt relevante teoretiske begreber, som ligeledes kan bidrage til at underbygge, hvilke holdninger der eksisterer samt at supplere empirien med mere uddybende viden om følelsesnormer og følelseskultur generelt set. Under hvert af de tre tematiske afsnit vil der indgå underafsnit, som har samme struktur; Først præsenteres kvantitative fund og herefter relateres disse til kvalitative fund, hvorefter der suppleres med relevant teori.

Denne analysedels andet holdningsafsnit udgør det væsentligste hovedfund, hvorfor der er anvendt langt mere teori til dette tema end til de to øvrige temaer.

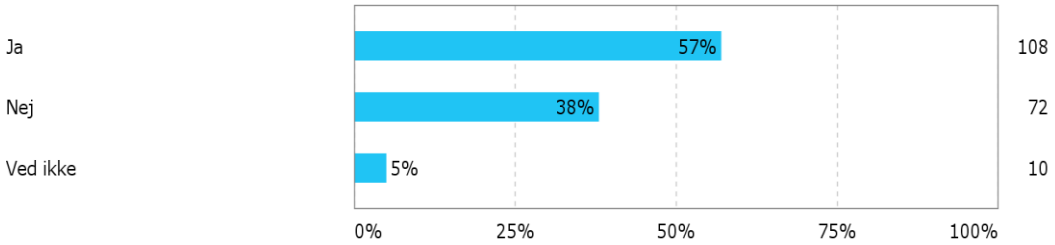
Vi vil nu analytisk behandle denne analysedels tre hovedfund i de tre holdningsafsnit under overskrifterne: ”En fælles holdning om, at følelsesmæssige reaktioner er normale og uundgåelige”, ”En fælles holdning om at det er uprofessionelt, at medarbejderne udtrykker skrøbelighed over for borgeren” og ”En fælles holdning om at der er betingelser for, hvornår manglende følelseskontrol kan accepteres”.

7.2 Temaets hovedfund

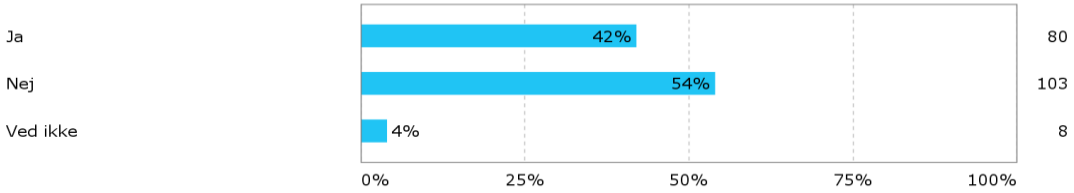
I dette afsnit vil vi starte med en overordnet deskriptiv afdækning af, hvorvidt der er enighed eller uenighed blandt vores respondenter om, hvorvidt vignetkarakteren Mette bør skjule sine følelser over for Kasper. Respondenternes besvarelser tegner et klart billede af stor uenighed til emnet, faktisk er respondentgruppen næsten ligeligt fordelt mellem at mene, at Mette *bør* skjule sine følelser over for Kasper, og at mene, at hun *ikke bør* skjule sine følelser over for ham.

I nedenstående tabel 5, 6 og 7 ses respondenternes svarfordeling på spørgsmålet om, hvorvidt Mette bør skjule sit ubehag over for Kasper. Spørgsmålene er alle stillet umiddelbart efter, at respondenterne er præsenteret for hver af de tre faser i vignetten.

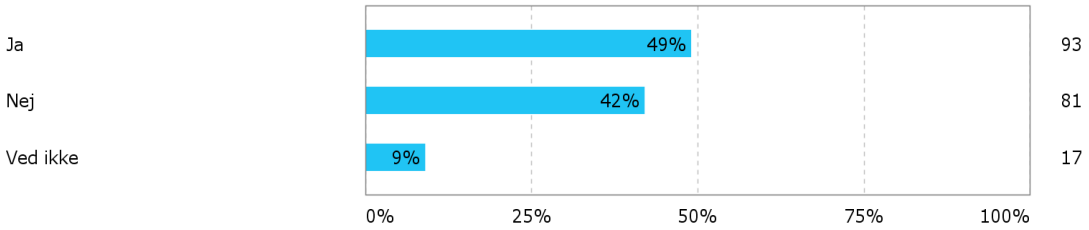
Tabel 5. Bør Mette skjule over for Kasper, at hun oplever ubehag ved hans adfærd?



Tabel 6. Bør Mette skjule over for Kasper, at hun oplever ubehag ved hans adfærd?



Tabel 7. Burde Mette forsøge at skjule sit ubehag over situationen over for følgende personer? – Kasper



I tabel 5, som er besvaret umiddelbart efter, respondenten er præsenteret for det første afsnit af vignetten, ses den højeste procentandel, nemlig 57 %, der har svaret ja til, at Mette bør skjule over for Kasper, at hun oplever ubehag ved hans adfærd. Denne andel falder til at udgøre 42 % efter anden fase i vignetten og stiger igen efter tredje fase i vignetten til 49 %.

I tabel 5 er der 38 %, der har svaret nej til, hvorvidt Mette skal skjule sit ubehag over for Kasper, i tabel 6 er der 54 %, der har svaret nej, og i tabel 7 falder dette til at udgøre 42 %.

Tabel 5 har et 95 % konfidensinterval omkring andelen, der siger ja, som ligger på 50 % til 64%, dvs. en usikkerhed på +/- 7 % (Blaikie 2003:172-173). Tabel 6 har et 95 % konfidensinterval omkring andelen, der siger ja, der ligger fra 35 % til 49 % dvs. en usikkerhed på +/- 6 %, og tabel 7 har et 95 % konfidensinterval omkring samme andel, som ligger på 42 % til 56 %, hvilket vil sige en usikkerhed på +/- 7 % (ibid.). Der er ligeledes lavet et tænkt eksempel omkring at en andel på

99% siger ja, som viser et 95 % konfidensinterval, der ligger mellem 98 % til 100 %, hvilket resulterer i, at usikkerheden her vil ligge på +/- 1,5 % (ibid.). Den usikkerhed der eksisterer, når man vil generalisere til populationen, ligger derfor i alle projektets fremstillede tabeller mellem 1,5 % og 7 % (ibid.). Der vil derfor ikke blive udregnet konfidensintervaller på de næstkommende tabeller (bilag 7).

I dette projekt anskuer vi Mettes ”ubehag” som udtryk for følelser i og med, at Thoits følelseskomponenter er repræsenteret i vignetten. Eksempelvis beskrives den fysiske komponent, som ses i vignetten, da Mette ryster på hænderne, mens den adfærdsmæssige komponent er præsenteret ved, at Mette græder.

I alle tre tabeller ser vi, at der er en høj grad af uenighed i forhold til, om Mette bør skjule over for Kasper, at hun oplever ubehag ved hans adfærd. Dette kan indikere, at der i de 32 medvirkende kommuner ikke er én fælles holdning omkring, hvorvidt man må vise sit ubehag over for en borger, men at der eksisterer respondenter med hver deres modsatrettede individuelle holdninger til emnet. Da vi har nærstuderet, hvordan de 32 deltagende kommuner internt i kommunerne fordeler sig på besvarelserne af de tre spørgsmål omkring, hvorvidt Mette bør skjule sit ubehag over for Kasper efter hver af de 3 vignetafsnit, viser det sig, at der både er kommuner, der internt er relativt enige og relativt uenige til hvert af de tre spørgsmål. Der er dog flere kommuner, der internt er uenige om, hvorvidt Mette skal skjule sin følelse af ubehag, end der er kommuner, der er internt er enige herom (se bilag 8). Fælles for de tre kommuner, der repræsenterer de tre fokusgruppers besvarelser af disse spørgsmål, er, at de ligeledes hovedsageligt udviser intern uenighed i holdningen til emnet. Dermed er der blandt de adspurgte medarbejdere en stor uenighed både på tværs af kommunerne og internt i nogle kommuner omkring, hvordan man bør udtrykke følelser over for en borger, som agerer voldeligt og truende.

Hvorvidt og i givet fald hvad der i indholdet af vignetten i de tre faser kan være udslagsgivende i forhold til de udsving i respondenternes besvarelser, kan vi ikke umiddelbart give et svar på. Færre respondenter mener i tabel 6, at Mette skal skjule sit ubehag end i tabel 5 og tabel 7, dog er forskellen i usikkerheden af de to tabeller, som tidligere angivet ikke nævneværdig. I vignettens andet afsnit bliver

Kasper fysisk truende, da han banker en hånd ned i skranken og umiddelbart efter sparker til skranken. Det kan være en oplagt mulighed, at denne fysiske handling fra Kaspers side kan være udslagsgivende i forhold til, at respondenterne i mindre grad mener, at Mette skal skjule sit ubehag. Det kan tænkes, at fysisk vold bliver taget mere seriøst af respondenterne end psykisk vold. Dette har vi dog ikke empirisk grundlag for at konkludere.

Vi finder det iøjnefaldende, at der gennem alle tre besvarelser er en relativ stor uenighed blandt respondenterne til, hvorvidt Mette bør skjule sit ubehag over for Kasper. Denne uenighed omhandlende om man bør skjule sine følelser over for borgere under emotional events, følger vi op på med supplement af vores kvalitative datamateriale i de følgende 3 holdningsafsnit.

7.3 En fælles holdning om, at følelsesmæssige reaktioner er normale og uundgåelige

I det foregående afsnit nåede vi frem til, at et af dette projekts holdningsundersøgelses hovedfund er, at der blandt vores 195 respondenter i spørgeskemaet hersker en relativ stor uenighed til, om Mette bør skjule sit ubehag og derved sine følelser over for borgeren Kasper. Dette fund indikerer, at der ikke hersker én dominerende holdning og derved norm blandt medarbejderne fra de 32 kommuner til, hvorvidt man som medarbejder skal skjule sine følelser over for borgere. Dette afsnit behandler et af undersøgelsens hovedfund, som omhandler, at en gruppe på tværs af de adspurgte medarbejdere finder vignetkarakteren Mettes reaktion i form af gråd forventelig, og at de legitimerer hendes følelsesudtryk ud fra intra-psykiske symboler. Dette holdningsafsnit vil være opdelt i to underafsnit. Det ene afsnit omhandler en række respondenters og informanters individuelle holdninger om, at de finder det legitimt at Mette viser sine følelser over for Kasper. Det andet afsnit beskæftiger sig med de adspurgte medarbejderes holdninger om, at Mettes fysiske og psykiske reaktion vurderes passende samt at Mette vurderes egnet til at arbejde i skranken.

7.3.1 At vise sine følelser over for borgere er i orden

I dette afsnit vil der nu fokuseres på de undersøgelsesresultater, der omhandler holdningen om, at Mette *ikke* bør skjule sine følelser over for Kasper.

Vi vil i det følgende starte med at se på de begrundelser og kommentarer, respondenterne i de åbne svarkategorier har beskrevet i forhold til, om Mette efter afsnit 1 bør skjule sit ubehag over for Kasper (tabel 5). Vi ser derfor på de besvarelser, som er kommet i forlængelse af vignettens første fase, dvs. inden andet afsnit, hvor Kasper bl.a. banker sin hånd ned i skranken og efterfølgende sparker til skranken. Det særlige ved disse besvarelser er, at det er det eneste tidspunkt, at vi får åbne besvarelser i spørgeskemaet, hvor respondenterne angiver, at de synes hun *bør* udtrykke sine følelser. Eksempler på disse besvarelser ses nedenfor:

> *" (red. Hun bør) fortælle Kasper, at det er ikke muligt at fortsætte kontakten, hvis han råber op, og at det faktisk gør Mette en smule utryg ved ham (...)"* (Åbne svar, s. 9)

> *"Hun burde bede ham om at komme igen, når han kan tale ordentligt til hende og gøre ham opmærksom på, at hun føler situationen truende."* (Åbne svar, s. 11)

Her udtrykker to respondenter deres holdning om, at Mette bør gøre Kasper opmærksom på, at han fremtræder truende i sin adfærd, og at hun følelsesmæssigt bliver påvirket af hans adfærd. Her er det derfor ifølge disse respondenter i orden, at Mette viser Kasper hendes følelsesmæssige reaktion på hans adfærd. Flere respondenter skriver noget tilsvarende til det aktuelle spørgsmål. Efter 2. og 3. afsnit i vignetten ændrer besvarelserne sig en del. Disse besvarelser vil vi undersøge nærmere i de kommende afsnit.

Informanterne i fokusgruppe 1 deler samme holdning som de ovenstående respondenter. Det er dog vigtigt at pointere, at fokusgruppe 1 udtaler sig på baggrund af alle tre vignetstadier, hvor ovenstående respondenter udelukkende har svaret på spørgsmålet om, hvad Mette bør gøre efter afsnit 1. Fokusgruppen fortæller nedenfor om deres individuelle holdninger til Mettes følelsesmæssige

reaktion i forbindelse med slutningen af det tredje vignetafsnit, hvor Mette har grædt:

C1: ”Jeg synes hendes reaktion er fuld forståelig, når man står overfor sådan et menneske, der er så aggressivt (...)” (Fokusgruppe 1, s. 2)

Efter denne informants udtalelse er der ikke andre i gruppen, der siger noget i forhold til dette, da samtalen drejer over på at vagten burde have involveret sig i situationen. Senere i interviewet spørger vi mere konkret og ladet til, om medarbejderne fra gruppen synes, det er forkert, at vignetkarakteren Mette græder til slut i vignetten:

> *”C1 og andre i gruppen: Næ*
>
> *Interviewer: Hvorfor synes I ikke det, hvis I kan sætte nogle ord på?(...)*
>
> *E1: Det er bare en naturlig reaktion, tror jeg, når man bliver skræmt. Man kan ikke rigtig styre det lidt.*
>
> *A1: Jeg synes ikke, det gør noget, at han kan se, at han sårer en anden person. Han må gerne se, at det her, det har altså nogle konsekvenser, at han er så aggressiv, og det påvirker et andet menneske. Det behøver man ikke at skulle skjule.”* (Fokusgruppe 1, s. 3)

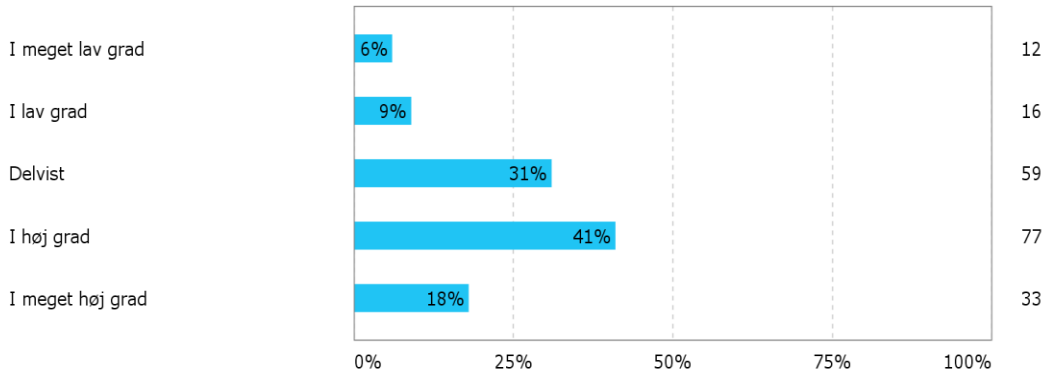
Mettes reaktion med gråd i vignetten bliver af ovenstående tre informanter italesat som en naturlig reaktion, når man er skræmt, og at det er naturligt, at man som medarbejder i en sådan situation kan miste kontrollen over sig selv. Udover dette udtaler en medarbejder, at det ikke gør noget at borgeren ser, hvilke konsekvenser det kan have følelsesmæssigt for medarbejderen, at borgeren agerer, som han gør.

7.3.2 Holdning om at gråd er en passende reaktion i forbindelse med emotional events

For at udfolde holdningen om at ”følelsesmæssige reaktioner er normale og uundgåelige” yderligere, vil vi nu se nærmere på respondenternes besvarelse af spørgsmålet om, hvorvidt Mettes fysiske og psykiske reaktion er passende i forhold til Kaspers adfærd og spørgsmålet om, Mette er egnet til at varetage arbejdet ved skranken. Det har vist sig, at respondenternes besvarelser her kan uddybe nogle af deres holdninger om, hvorfor det er legitimt, at Mette viser sine følelser over for Kasper.

Efter vignettens afsnit 2, hvor Mette ryster på hænderne og derfor taber den kuglepen, hun står med i hånden, bliver respondenterne spurgt, om de mener, at Mettes fysiske og psykiske reaktion er passende i forhold til Kaspers adfærd. 59 % af respondenterne mener, at Mettes reaktion enten i høj grad eller i meget høj grad er passende, når man lægger disse to besvarelsers andele sammen (tabel 8).

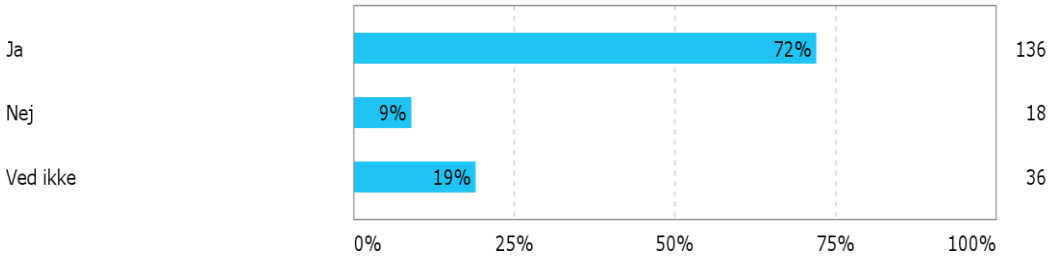
Tabel 8. I hvor høj grad mener du, at Mettes fysiske og psykiske reaktion er passende i forhold til Kaspers adfærd?



Til slut i spørgeskemaet bliver respondenterne spurgt om, de mener Mette er egnet til at varetage arbejdet ved skranken (tabel 9). Til dette spørgsmål har mange i den åbne svarkategori udtrykt deres individuelle holdning om, at Mettes reaktion er en fuldt forståelig reaktion, som man ikke kan kontrollere, og dermed er mange af den holdning, at hun fortsat er egnet til jobbet. Hele 72 % mener, at Mette er egnet til at varetage arbejdet ved skranken. Dog har hele 19 % af respondenterne besvaret ”ved ikke”, hvilket kan skyldes, at spørgsmålet enten har været svært for

respondenterne at vurdere ud fra vignettens indhold, at mange er i tvivl om deres holdning til emnet, eller at nogle ikke har en holdning til spørgsmålet.

Tabel 9. Mener du, at Mette er egnet til at varetage arbejdet ved skranken?



Ovenstående tal fra tabel 8 og 9 giver umiddelbart et billede af, at der er en høj grad af accept blandt respondenterne af Mettes følelsesmæssige reaktion over for Kasper. Dog har vores analyse af emnet også påvist, at tallene ikke kan forstås som en betingelsesløs accept af hendes kompetencer som sagsbehandler i ydelsesafdelingen. Dette aspekt vil løbende blive præsenteret i de kommende holdningsafsnit.

Respondenterne forklarer deres holdning til emnet under de åbne besvarelser af, om hun egnet til arbejdet ved skranken, og udvalgte besvarelser lyder som følgende:

> *"Selvfølgelig er hun det. Alle kan blive påvirket i en sådan situation. Vi er alle bare mennesker. Hvem skulle være bedre egnet?"* (Åbne svar, s. 28)

> *"Mette har en naturlig reaktion ovenpå en voldsom situation. Et menneske der ikke bliver usikker på en person, der har en truende adfærd og truer direkte, har ikke en normal reaktion!"* (Åbne svar, s. 28)

> *"Mette egner sig til sit arbejde ved skranken. Mettes reaktion er en helt naturlig reaktion over for truende adfærd."* (Åbne svar, s. 31)

For at forstå de adspurgte medarbejderes holdninger om, at Mettes følelsesudtryk over for Kasper er en legitim følelseshåndtering, vil vi her se nærmere på, hvilke

teoretiske begreber der kan forklare respondenternes forståelse for og forventning til Mettes reaktion yderligere.

Ovenstående citater fra de åbne besvarelser i spørgeskemaet, indikerer ikke nødvendigvis respondenternes holdning til, om Mette bør udtrykke sine følelser over for en borger som Kasper men indikerer nærmere, at disse respondenter finder det *forventeligt*, at man udtrykker sin angst og nervøsitet, når man oplever emotional events. Hochschild skelner mellem, hvad man *forventer* at føle i en given situation, og hvad man mener, at man *bør* føle, altså en adskillelse af forventninger og holdninger (Hochschild 1979:564). De ovenstående åbne besvarelser forstår vi som udtryk for, at respondenterne ser det som *forventeligt*, at Mette reagerer, som hun gør i den fiktive vignet ved at ryste på hånden og græde men ikke nødvendigvis mener, at hun ideelt set *burde* håndtere situationen således.

Jürgen Gerhards (1989) teori om ændringer af følelseskulturen i det moderne samfund finder vi anvendelig i analysen af respondenternes og informanternes legitimering af Mettes adfærd. Gerhards mener bl.a., at der er sket en øget informaliseringsproces i det postmoderne samfund (1989:742-744). Dette indebærer, at der i dag er et større fokus på og accept af, at man giver udtryk for sine følelser og i mindre grad end tidligere begrænser sine handlinger af skam og pinlighedsfølelser (Gerhards 1989:742). Medarbejdernes holdning om, at det er en naturlig reaktion at græde, når man udsættes for vold eller trusler om vold, anser vi for at være i overensstemmelse med denne samfundsudvikling. Denne informaliseringsproces af følelseskulturen i den vestlige verden har også medført et øget fokus på individuelle behov, følelser og vigtigheden af at få opfyldt og at udtrykke disse (Gerhards 1989:744). Fra at have en kulturel accept af personlighedstyper, der har markeret sig ved hjælp af transcendentale symboler, dvs. religiøse overbevisninger, markerer den ideelle identitetstype sig i dag, i modsætning hertil, ved hjælp af såkaldte immanente karakteristika, dvs. intra-psykiske symboler. Kort forklaret legitimerer samtidens aktører verbalt deres adfærd og følelsesudtryk på baggrund af individets indre, sande identitet og behov (Gerhards 1989:748-749). Gerhards knytter også hans analyse an til Habermas'

teoretisering omkring diskursetikken. Gerhards forbinder en øget sprogliggjort rationalisering af følelser i livsverdenen med, at følelser er transformeret til sprog og dermed til diskurser. I livsverdenen står al norm og moral omkring følelser til kontinuerlig forhandling gennem sproget, hvilket sker gennem konsensussøgning blandt de involverede aktører (Gerhards 1989:746-747). Udsagnene præsenteret tidligere i dette afsnit og i det foregående afsnit indikerer en legitimering af Mettes adfærd gennem såkaldte immanente symboler, altså at hendes følelser betragtes som indefra kommende, ægte følelser, hvilket er medvirkende til, at gruppen kan acceptere hendes følelsesudtryk (Gerhards 1989:748-749). Dette kan blandt andet udledes af informant E1's udtalelse om at: ” *Man kan ikke rigtig styre det”,* og en respondents beskrivelse om *”et menneske der ikke bliver usikker på en person der har en truende adfærd og truer direkte, har ikke en normal reaktion*” (vores understregning). Flere af respondenterne beskriver samme holdning og benytter adjektiverne ”naturlig” og ”normal” om Mettes reaktion, hvilket kan indikere en fælles holdning om, at hendes følelsesudtryk er forbundet med intra-psykiske reaktioner, som de finder *forventelige* i den aktuelle kontekst (Gerhards 1989:743).

Det kan konkluderes, at en stor andel af de adspurgte respondenter og informanter finder det forventeligt, at en reaktion som gråd hos medarbejdere, der står i samme situation som vignetpersonen Mette, opstår. Herudover mener respondenterne, at Mettes adfærd legitimeres pga. vignettens immanente symboler, altså at hun reagerer på baggrund af indre følelser.

Desværre er det kun få af besvarelserne fra de åbne svarkategorier, der giver et direkte indblik i respondenternes individuelle holdning om, *hvordan* man som medarbejder helt konkret bør udtrykke sine følelser af skrøbelighed over for borgeren. Dette skyldes den anvendte undersøgelsesmetode, hvor der er spurgt direkte og konsekvent til, om Mette bør skjule sit ubehag over for Kasper. Blandt gruppen af respondenter, der har angivet, at hun ikke bør skjule følelsen af ubehag, er der ikke spurgt yderligere ind til, hvordan Mette konkret bør vise sin følelse af ubehag. Dette udgør en uomtvistelig svaghed ved dette forskningsprojekts undersøgelsesmetode og -resultater.

Til det nærliggende spørgsmål om, *hvordan* man som medarbejder helt konkret bør *udtrykke* sine følelser af skrøbelighed over for borgeren, har spørgeskemaundersøgelsen formået at besvare ud fra spørgsmålet om, hvad Mette bør gøre efter både afsnit 1 og 2, hvor vignetsituationen endnu ikke er afsluttet. Under besvarelserne på disse spørgsmål kommer respondenternes individuelle holdninger ligeledes til syne i forhold til, hvordan Mette bør *håndtere* følelsesmæssige reaktioner i arbejdet med borgerkontakt. En dominerende holdning hertil er eksempelvis holdningen om at afslutte borgerkontakten hurtigt under konflikten enten ved at bede borgeren forlade lokalet eller ved selv at træde ud af situationen. Denne holdning fremstilles i nedenstående afsnit.

7.4 En fælles holdning om at det er uprofessionelt, at medarbejderen udtrykker skrøbelighed over for borgeren

I dette afsnit vil vi se nærmere på et af undersøgelsens væsentligste hovedfund, hvilket er, at en stor gruppe af de adspurgte medarbejdere har en holdning om, at man *bør* skjule sine følelser over for borgere, der agerer voldeligt og truende samt holdninger omkring, hvordan man bør håndtere sine følelser ved at markere sin grænse tydeligt over for borgeren. De adspurgte medarbejdere, der bakker op om denne holdning, mener tilmed, at det er uprofessionelt at vise skrøbelighed over for borgeren samt at man som ydelsesmedarbejder bør besidde en psykisk robust personlighed.

Efter afsnit 2 i spørgeskemaundersøgelsen er der som tidligere anført i afsnit 7.2 en højere andel af respondenter, der ikke mener, at Mette bør skjule sit ubehag over for Kasper (tabel 6 og 7). Nærstuderer man de åbne besvarelser, der knytter sig til spørgsmålet om, hvorvidt Mette er egnet til at varetage arbejdet ved skranken, sker der et holdningsskifte efter afsnit 3 blandt en række respondenter, som omhandler, at det ikke vurderes acceptabelt, at Mette udtrykker sin skrøbelighed. Det er her vigtigt at nævne, at det i afsnit 3 beskrives, at der er et par tårer, der triller ned af Mettes kind, imens hun står og ekspederer Kaspers sag, stående over for ham. Flere respondenter skriver i denne forbindelse, hvordan de ikke mener, at det er i orden, at Mette græder foran Kasper. Til spørgsmålet om hvorvidt Mette er egnet til at varetage arbejdet ved skranken, kommer deres individuelle holdninger bl.a. til udtryk på følgende vis:

”Man skal kunne tage lidt knubs og ikke vise følelser.” (Åbne svar, s. 28)

”Synes det er lidt uerfarent at græde over for borgeren.” (Åbne svar s. 31)

Til et senere spørgsmål angående om undersøgelsescasen er realistisk, beskriver enkelte respondenter endnu en gang deres klare individuelle holdninger til, at en medarbejder græder over for en borger:

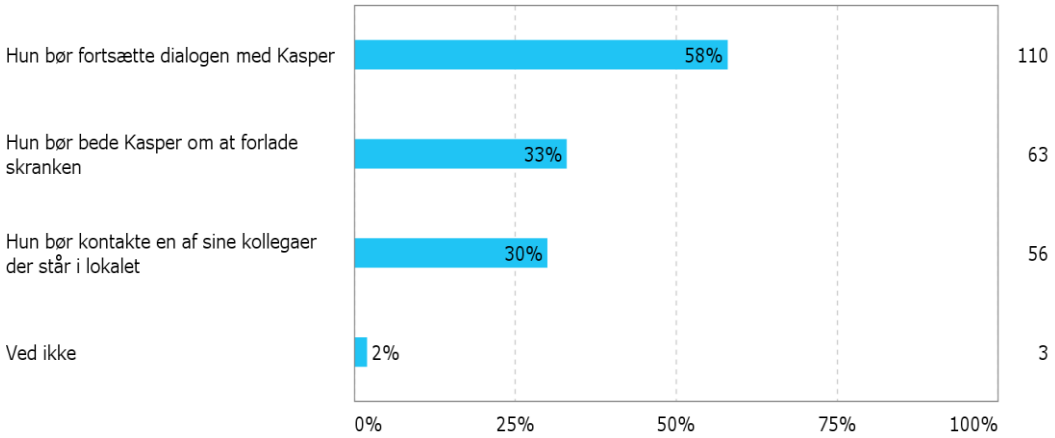
> *”Uanset hvad borgerne truer med (dødstrusler, vold osv.) mærker man først følelserne efterfølgende, og ingen stiller sig til at græde midt i ekspeditionen.”* (Åbne svar, s. 36)
>
> *”Jamen vi har vel alle i ydelsescentret oplevet sådan nogle sager, det er dog vigtigt, at man ikke viser, at man føler sig truet i sådan en situation. Man skal tage det med oprejst pande og så bagefter give slip for sine følelser. Man må for guds skyld ikke vise, at man er slået.”* (Åbne svar, s. 36).

De seneste citater fra de åbne besvarelser fra det kvantitative datamateriale, der omhandler, at det ikke er legitimt, at Mette græder foran borgeren Kasper, indikerer, at der blandt de 195 respondenter er respondenter, der har en klar individuel holdning om, at hun ikke bør udtrykke sine angste følelser over for ham. Med vores undersøgelsesdesign kan vi ikke afdække omfanget eller bredden af denne holdning. Antager vi, at denne holdning er udbredt på arbejdspladserne, kan vi tale om, at der kan være en følelsesnorm om, at man ikke græder foran borgeren. Respondenternes udtalelser antyder en følelsesnorm med udtalelser som: ”*Ingen stiller sig til at græde midt i ekspeditionen*” og ”*man må for guds skyld ikke vise at man er slået*” fortæller læseren, at disse respondenter mener, at medarbejdere i en ydelsesafdeling er forpligtede til at agere ud fra en uskreven regel om ikke at græde foran borgere men i stedet undertrykke og dermed ændre sine følelser. Brugen af ordet ”*man*” indikerer her, at deres holdning ikke er afgrænset specifikt til Mettes manglende følelseskontrol men derimod omfatter medarbejdere generelt set. Man kan påstå, at dette antyder en norm ifølge Jasso & Opps’ anden type af adfærd, som refererer til, at personer, der er indlemmet i eller foreskriver en norm, også forventer, at andre personer ændrer deres adfærd, så den

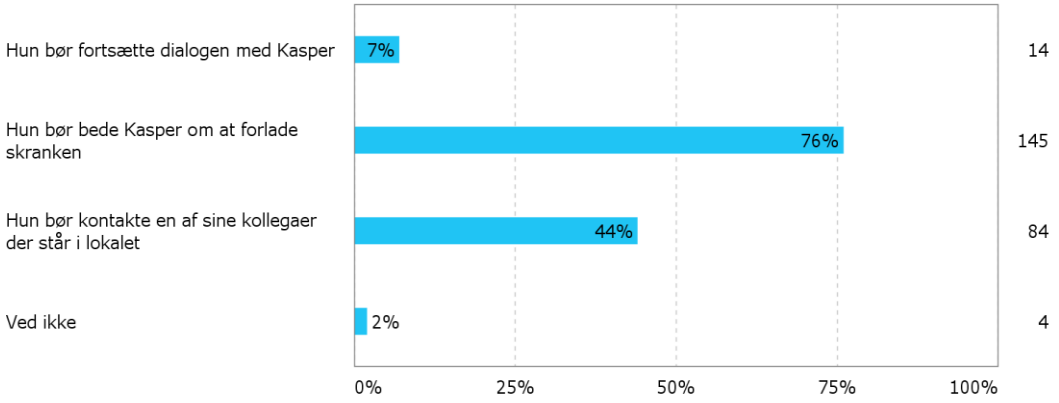
er i overensstemmelse med normen (2006:947). I forlængelse heraf kan ovenstående citater ses som en forventning om, at man som medarbejder ud fra et adfærdsmæssigt udgangspunkt skal søge at mestre situationen. Man skal som medarbejder adfærdsmæssigt undertrykke og skjule sine følelser og derved bringe sig selv følelsesmæssigt i overensstemmelse med de omgivende normative krav om ikke at vise borgeren følelser i konfliktfyldte situationer.

I spørgeskemaundersøgelsen har vi også spurgt respondenterne om, hvad Mette bør gøre efter vignetafsnit 1 og 2, hvortil der er fremsat fire predefinerede svarmuligheder og efterfølgende en åben svarkategori. En af de måder hvorpå respondenterne beskriver, at Mette kan udtrykke sine følelse af ubehag over for Kasper, er blandt andet ved at sætte en tydelig grænse over for ham ved at bede ham forlade skranken tidligere under konflikten, end det er tilfældet i vignetten. Nedenfor ses spørgsmålene om, hvad Mette bør gøre efter henholdsvis afsnit 1 og 2.

Tabel 10. Hvad mener du, at Mette bør gøre nu? (sæt gerne flere kryds)



Tabel 11. Hvad mener du, at Mette bør gøre nu? (sæt gerne flere kryds)



De to tabeller viser tydeligt, at respondenterne i høj grad mener, at Kasper bør forlade skranken efter afsnit 2, hvor han har talt nedladende til Mette og banket i bordet og sparket til skranken. Efter afsnit 1 besvarer 33 % af de respondenter, der har besvaret spørgsmålet, at Mette bør bede Kasper om at forlade skranken, hvorimod hele 76 % efter afsnit 2 mener, at hun bør bede ham gå.

Disse data fortæller os derfor, at der blandt respondenterne er en overvejende fælles holdning om, at Kasper ikke bør være fysisk til stede i rummet efter hans aggressive adfærd i afsnit 2. Dermed ses en tydelig reaktion fra respondenterne i forhold til vignettens konfliktoptrappende faseudvikling, hvilket kan indikere, at flere af respondenterne muligvis reagerer på dette afsnit af vignetten, da de mener, at her er deres grænse nået for, hvad de selv vil finde sig i ved kontakten med en borger. Deres besvarelse giver os indblik i, at respondenternes handletendens efter vignettens fase 2 ændres, hvilket vil sige holdningens konative komponent. Dog skal det understreges, at vi ikke ved, hvilken en af holdningens to øvrige komponenter respondenterne reagerer ud fra, altså om det er emotionelt (de føler sig truede), kognitivt (de ved, at det er fornuftigt at afslutte samtalen nu) eller om alle tre komponenter spiller sammen. Vi ved heller ikke, hvad hver enkelt respondent *rent faktisk* vil føle eller gøre, hvis de står i en lignende situation. Vi kan kun vide, hvad de mener, er det rigtige at gøre i forhold til vignetsituationen.

I forbindelse med de ovenfor præsenterede lukkede spørgsmål i spørgeskemaundersøgelsen og hertil hørende åbne besvarelser har vi under

gennemlæsning og analysering af de åbne besvarelser fundet, at flere af respondenterne er af den holdning, at Mette burde have stoppet situationen tidligere end hun gjorde i vignetten, ved hjælp af tydelig grænsesætning over for Kasper. Udvalgte respondenter beskriver deres holdning under besvarelse af spørgsmålet om, at Mette bør have undladt at afbryde arbejdet ved skranken således:

> *"Mette burde have afbrudt arbejdet længe før situationen tilspidsede, nu bør hun ikke være alene, kollegaer eller leder bør tage kontakt."* (Åbne svar, s. 22)

> *"Hun skal holde fast og sige, at det ikke er ok, at en borger optræder truende."* (Åbne svar, s. 22)

Nogle af respondenterne betoner især vigtigheden af, at Mette burde have flyttet sig fysisk i situationen og bedt om hjælp (besvarelse på samme spørgsmål):

> *"Hun skulle blot have været gået væk, lang tid før."* (Åbne svar, s. 23)

> *"Mette burde for længst have indset, at dette var en truende adfærd, og at hun havde behov for hjælp (...)."* (Åbne svar, s. 25)

Disse holdninger er tenderende til at være en bebrejdelse af Mettes håndtering af situationen, blandt andet udtrykkene: "*Mette burde for længst have*" og *"længe før* " pointerer, at hendes reaktion her vurderes som værende meget forsinket.

Under to af vores tre fokusgruppeinterviews blev holdningen om, at Mette ikke bør græde foran Kasper ligeledes præsenteret. Vi startede alle tre fokusgruppeinterviews med at spørge, om der var noget i Mettes adfærd, som de fandt problematisk. Vores interviewpersoner havde derved først forholdt sig til vignetkarakteren Mette men inddrog også ofte sig selv i besvarelsen. I det følgende præsenteres fokusgruppe 2's holdninger til dette spørgsmål. En medarbejder fra gruppen siger, at Mette ikke er herre over hendes reaktion.

Til dette svarer informant D2:

”Men man skal aldrig græde foran en borger, det kan man gøre foran kollegaer, men det er rigtigt, du er ikke selv herre, (….) men der mener jeg, at Mette, forudsat at hun ikke var der som førstegangshåndteringen af borgeren, der burde hun jo bare have sagt: ’ Ved du hvad, jeg er lige nødt til at undersøge denne her sag’, og gå ind med sagen til sin kollega. Hun burde simpelthen have stoppet der, uden at have grædt over for borger. ” (Fokusgruppe 2, s. 4- 5)

Dette udsagn bakkes op af to andre medlemmer af gruppen. Efterfølgende spørger intervieweren, hvorfor de ikke synes, at Mette bør græde:

”D2: Jeg synes ikke, det er professionelt at græde.

B2: Nej.

C2: Både det er ikke professionelt, men hun sidder i borgerservice, det er de samme borgere, som hele tiden kommer, de vil jo hele tiden tænke, denne her medarbejder græd for to uger siden, agtigt noget, tænker jeg (...) jeg synes ikke, det er i orden (red. at græde).” (Fokusgruppe 2, s. 4- 5)

Ud fra ovenstående dialog står det klart, at medarbejderne i fokusgruppe 2 ved fokusgruppeinterviewet giver udtryk for en fælles holdning om, at man som medarbejder i en ydelsesafdeling ikke er professionel i erhvervet, såfremt man græder foran en borger. Ovenstående dialog indikerer, at der på den pågældende arbejdsplads er en fælles holdning om, at man som medarbejder over for borgeren ikke udtrykker, hvis man bliver følelsesmæssigt berørt i forbindelse med en konfliktfyldt kontakt med en borger. Udtalelserne fra fokusgruppe 2 opfylder igen her den anden type af adfærd, som skal være opfyldt for, at der er tale om en norm, da de her udtaler sig om deres holdning og forventning til, at deres kollegaer er forpligtet til at leve op til normen om ikke at udtrykke frygt gennem gråd over for borgere (Jasso & Opp 2006:947). Dermed kan gruppens interne konsensusdannelse indikere, at der kan eksistere en følelsesnorm på arbejdspladsen, som informanterne føler sig forpligtede til at følge. Den sidste

bemærkning i ovenstående citat, som C2 kommer med, om at det ikke er i orden at græde foran borgeren, er her klart udtryk for vedkommendes holdning til emnet. Derudover kan det indikere, at vedkommende forventer af sig selv og sine kollegaer, at det ikke sker på arbejdspladsen. Udtalelsen om ”*at man aldrig skal græde foran en borger*” er i samklang hermed også med til at styrke indikationen om, at der eksisterer uudtalte forventninger til hinanden kollegialt om, at man ikke græder foran en borger, men at man adfærdsmæssigt regulerer og undertrykker sine følelser.

På spørgsmålet om hvorvidt medarbejderne fra fokusgruppe 2 selv har haft konfliktfyldte oplevelser med en borger identisk med den, der beskrives i vignetten, svarer informant D2: ”*Masser af gange”* hvilket bekræftes af B2 og A2. Informant D2 svarer efterfølgende: ”*Ja. Vi græder ikke men.. ”* (Fokusgruppe 2, s. 7).

Til den sidste kommentar fra D2 er det vigtigt at forklare, hvordan ordet ”*men”* bør opfattes. Ordet blev opfattet af interviewerne som en forklaring på, at de ikke græder under ekspeditionen af en borger, ”*men*” at de har oplevet samme aggressive adfærd fra borgere som vignetpersonen Kasper udviser.

Her udtaler D2 på vegne af hele gruppen, at de ikke græder foran borgeren, dette siger vedkommende ved brugen af ordet ”*vi*”. Det kan altså tyde på, at især D2 er toneangivende på arbejdspladsen i forhold til, hvordan man bør udføre sit arbejde. Hermed afslører vedkommendes udtalelse en klar forventning til kollegaerne om ikke at udvise denne sårbarhed foran borgere ved udsagnet: ”*vi græder ikke*”.

Vi kan med ovenstående citater ikke vide, om gruppen vil sanktionere en medarbejder, der græder foran en borger, men deres udtalelser om, at det hverken er professionelt eller er i orden, tyder på, at det internt i deres team vil medføre en form for konsekvens at opføre sig således.

Udtalelserne om, at man ikke bør vise sin sårbarhed i form af gråd, begrundes altså med, at dette ikke er professionelt at gøre, men det begrundes også med en forestilling om, at det kan skabe gentagende konflikter og øget sårbarhed hos den enkelte medarbejder, hvilket informanterne tilkendegiver gerne skulle undgås:

”B2: For borgeren ved jo så, jeg skal bare blive ved, for jeg skal bare tryne.

D2: Mmm (anerkendende).

A2: Ja, han finder det svage punkt på hende, og så kan han komme igen og gøre nøjagtigt det samme næste gange.” (Fokusgruppe 2, s. 5)

Også i fokusgruppe 3 nævner et par medarbejdere, at gråd foran borgere vurderes at være uprofessionel adfærd fra en ansat. (se afsnit 7.5.1)

Medarbejderne fra fokusgruppe 1 mener, som anført i det forudgående afsnit 7.3.1, at man gerne må udtrykke sin skrøbelighed over for borgerne. Dog forholder fokusgruppe 1 sig helt anderledes til, om Mette bør vise sit ubehag, da vi spørger dem, hvordan de rent konkret mener, at Mette skal forholde sig i situationen. Til dette spørgsmål er de enige med fokusgruppe 2 om, at følelsesudtryk i form af gråd kan virke konfliktoptrappende og pointerer også, at det muligvis er nytteløst. Medarbejderen D1 fortæller under interviewet, at han/hun ikke mener, at Mette får noget ud af at fortælle borgeren, at hans adfærd gør hende ked af det. Vedkommende mener derimod at ”*en type som ham”* (Kasper) vil synes, at det er *”mere fedt at få at vide”* at han påvirker medarbejderen på denne måde (Fokusgruppe 1, s. 3). Deres udtalelser kan derfor antyde en eksisterende holdning til emnet blandt nogle medarbejdere om, at det er nytteløst at vise borgeren sine følelser, hvilket adskiller sig fra de to øvrige fokusgruppers begrundelser for, hvorfor denne adfærd vurderes uprofessionel. Der er derfor ikke enighed omkring *hvorfor* man ikke bør vise sine følelser inden for de tre fokusgrupper.

7.4.1 Holdning om, at en robust personlighed er en ønsket og forventet kompetence

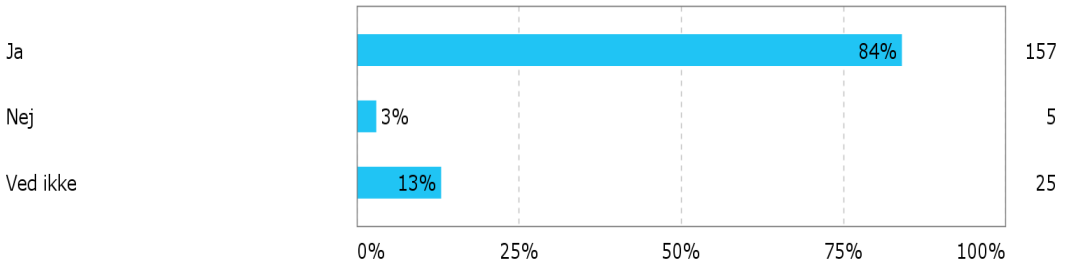
Til spørgsmålet om Mette er egnet til at varetage arbejdet ved skranken, har vi tidligere konstateret, at der i det kvantitative datamateriale er enighed blandt en stor andel af respondenterne om, at Mette er egnet (se tabel 5). Dog fremkommer denne holdning ikke ubetinget, når de åbne besvarelser, der knytter sig til spørgsmålet, nærlæses. Af disse besvarelser fremkommer en række individuelle holdninger blandt respondenterne om, at hendes følelsesladede reaktion i form af gråd er uhensigtsmæssig, og dette knytter de an til holdningen om, at hun ikke egner sig til at stå ved skranken, hvis hun gentagende gange vil reagere på denne måde. Eksempler på denne holdning lyder som følgende:

> *"Hvis Mettes reaktion er meget voldsom efter en højtråbende borger, og det sker hver gang, så mener jeg ikke Mette er egnet til jobbet."* (Åbne svar, s. 31)

> *"Det er ikke oplagt, hvis hun har så let til tårer."* (Åbne svar, s. 31)

Da vi efterfølgende stiller spørgsmålet om, respondenterne mener, at Mette er egnet til at varetage arbejdet i ydelsesafdelingen og ikke blot ved skranken, viser der sig en endnu større enighed om, at dette er Mette egnet til.

Tabel 12. Mener du at Mette er egnet til at arbejde i en ydelsesafdeling?



Mens 72 % mener, at Mette er egnet til at varetage arbejdet ved skranken, mener hele 84 %, at hun er egnet til at arbejde i ydelsesafdelingen. Stigningen i holdningen til, at Mette egner sig til arbejdet i en ydelsesafdeling generelt set, kan meget muligt hænge sammen med en forestilling blandt nogle respondenter om, at Mette kan fratages skrankevagter og dermed bedre udføre sit arbejde afskåret fra

borgerkontakt. Da de åbne besvarelser skrevet til dette spørgsmål studeres, viser det sig endnu en gang, at flere af respondenterne er af den holdning, at der er visse personlige kvalifikationer, Mette generelt set bør tilegne sig:

> *"Man skal være klar over, at man sidder på øretævernes holdeplads."* (Åbne svar, s. 33)

> *"Her er svaret det samme. Man skal nok være psykisk robust for at arbejde i en ydelsesafdeling. Det er jo borgerens eksistensgrundlag, og dermed vil der altid være en del frustrationer og vrede hos de borgere, som bliver sanktioneret m.v. Mange er samtidig svage borgere, som ikke har så mange ressourcer og dermed nemt bliver frustrerede."* (Åbne svar, s. 35)

Det er dog interessant, at der trods den store forståelse blandt mange af respondenterne for Mettes reaktion samt den store opbakning til hendes kvalifikationer som ydelsessagsbehandler, viser sig en underlæggende betingelse blandt nogle respondenter om, at arbejdet i en ydelsesafdeling kræver en vilje til at undertrykke følelser, vilje til at indgå i konflikter med borgere, og at man har en psykisk stabil personlighed. Herudover understreger besvarelserne fra de åbne svarkategorier om, hvorvidt Mette er egnet til at arbejde i henholdsvis skranken og ydelsesafdelingen den tidligere konstaterede uenighed blandt respondenterne til holdningen om, at Mette bør skjule sine følelser over for Kasper. Udtalelserne påpeger, at erhvervet i en ydelsesafdeling i særdeleshed kan betagnes som *emotional labor*, da det fordrer at: "*Man skal være klar over, at man sidder på øretævernes holdeplads*" og derfor være: "*psykisk robust*" (Hochschild 1983:89-136).

Det har vist sig, at være yderst væsentligt, at der har været fremsat en mulighed for at begrunde sit svar ved fri tekstskrivning til spørgsmålene om, hvorvidt Mette er egnet til arbejdet i henholdsvis skranken/ydelsesafdelingen. Disse åbne beskrivelser har givet mulighed for, at der kan skabes et dybere indblik i holdningerne til emnet, som vores respondenter og informanter har tilkendegivet at have, og hermed bidrager besvarelserne til en mere veludbygget analyse.

Ses der nærmere på fokusgruppernes syn på emnet, bliver der udtalt klare holdninger til, hvilke kvalifikationer man som medarbejder bør have i arbejdet med følelseshåndtering over for borgerne.

En medarbejder fra fokusgruppe 2 fortæller, hvordan det er vigtigt at være parat til og bevidst om at blive tilsvinet i arbejdet med udsatte borgere:

> *D2:" (...) I en borgerservice er det en bred skare af borgere, der kommer her. Risikoen for, at du kan blive svinet til, den er meget stor, fordi der er kontanthjælp i borgerservice, og vi ved, med alt den her udbredte omtale om sanktioner og alt det her. Så jeg tænker også lidt, man burde selv vide, hvad går jeg ind til her. Hvad er det for nogle spilleregler, der er her? Hvordan er det? (...)"*(Fokusgruppe 2, s. 4)

Dette citat kan forstås som denne medarbejders holdning om, at det er et individuelt valg, om man vil lade sig udsætte for at blive tilsvinet, hvilket vedkommende mener, er en naturlig del af arbejdet i en ydelsesafdeling og er noget, man selvfølgelig selv bør være bevidst om, og at man bør acceptere denne risiko.

Dette bekræftes af resten af gruppen i fokusgruppe 2, som senere fortæller om, hvilke personlige kvalifikationer man skal have for at være velegnet til at arbejde i en ydelsesafdeling:

> *"B2: Man skal have lidt hår på brystet.*
>
> *A2: Ja man skal være lidt robust.*
>
> *B2: Man skal ikke være for sart."* (Fokusgruppe 2, s. 6)

De to øvrige medarbejdere i gruppen bakker efterfølgende op om disse udtalelser. Den ovenstående dialog indikerer, at fokusgruppe 2 har en fælles holdning til emnet samt en gensidig forventning til hinanden om, at man hver især besidder en psykisk robust personlighed og kan tåle at blive udsat for en vis grad af psykisk vold på arbejdspladsen.

Fokusgruppe 3 fortæller også kort, hvordan de mener, at det er væsentligt at kunne indtræde i konflikter med borgere for at være en kvalificeret medarbejder. B3 fortæller bl.a.:

> *B3: "(...) jeg har arbejdet sammen med en, som simpelthen var noget så konfliktsky både over for borgere, men også over for kollegaer, så øh det endte simpelthen ud i, at hun ikke gav afslag til sidst og sådan nogle ting der. For ikke at få konflikter med borgerne. (...) Det er måske ikke en særligt god egenskab, synes jeg. (...) det er nok der, man skal vælge en ny vej."*

Intervieweren spørger efterfølgende, om man i arbejdet skal kunne indgå i konflikter på et vist niveau, hvortil der svares:

B3: "Selvfølgeligt skal man det. De vil jo opstå, det kan man jo ikke undgå sådan et sted." (Fokusgruppe 3, s. 10)

Dermed kan det konkluderes, at både kvantitative og kvalitative data peger på, at der eksistere en holdning blandt en lang række medarbejdere om, at man bør besidde en psykisk robust personlighed, såfremt man skal være egnet til arbejdet i en ydelsesafdeling. Dette indebærer holdningerne om, at man bør være villig til at undertrykke følelser samt at man bør være villig til at indgå i konflikter. Dette kan være udtryk for en mulig norm omhandlende, at man bør være psykisk robust for at indgå på arbejdspladsen, da så mange både respondenter og informanter berører emnet.

Enkelte af informanterne fra fokusgruppe 2 og 3 beskriver, hvordan denne kompetence om at være robust og parat til at indgå i konflikter med borgere bliver sikret fra arbejdsgivers side ved ansættelsessamtalen. Disse informanter er blandt de yngste og nyansatte i de to respektive fokusgrupper. A2 fortæller, hvordan en tidligere tilsvarende arbejdsplads har sikret sig, at vedkommende har kompetencen til at håndtere vrede borgere:

> *A2: "Og jeg vil sige, da jeg blev ansat første gang i en kommune, der var det også den slags, der blev gennemgået med mig til samtalen.*

Der blev jeg gjort opmærksom på, at det er den slags borgere, der kunne komme ind, og om jeg var klar på det. (...) Man skal gøre op med sig selv, om man er klar til det også." (Fokusgruppe 2, s. 6)

Under interviewet med fokusgruppe 3 fortæller D3, hvordan vedkommende har haft tilsvarende oplevelse med at tale om potentielle borgerrelaterede konflikter med arbejdsgiveren inden ansættelse. Intervieweren spørger vedkommende om, hvordan det er at være ny og se konfliktfyldte situationer mellem en medarbejder og en borger, hvortil D3 svarer:

"D3: (...) Jeg tror, at man jo på forhånd har hørt nogle historier om, hvordan det er at være ude i det offentlige, og hvordan det er f.eks. at være på ydelsescenter og jobcenter. Og så forholder man sig til dem, når man ansøger, og så i det øjeblik hvor man kommer ind til samtale, og man får at vide nogle få konkrete situationer, så tænker man selvfølgelig også over det. Men når man så først ser det.....Eller <u>når</u> man så først ser det, så bliver man så ikke så overrasket alligevel.

I1: Så du var forberedt?

D3: Ja ja, der er jo den der forberedelse. Det bør man i hvert fald skænke sig selv den... hvad hedder det.. den tanke lige at forholde sig til i hvert fald." (Fokusgruppe 3, s. 23)

At arbejdsgiveren omtaler potentielle konflikter ved jobsamtaler med nyansatte, og hvilke kompetencer der i denne forbindelse forventes af dem, er med til at styrke teorien om, at der udover en mulig eksisterende uformel følelsesnorm, der fordrer at skjule sine følelser over for borgerne også hersker en formalisering af følelsesnormer omkring, at professionalisme indenfor dette arbejdsområde kræver evnen til at være psykisk robust og at kunne sætte sig i respekt (Gerhards 1989:740; Grandey 2000:201). Vi kan dog ikke konkludere, at der eksisterer sådan en formaliseret følelsesnorm inden for ydelsesområdet ud fra vores empiri, men der er enkelte elementer herfra, som antyder, at der blandt nogle ledere er en holdning om, at medarbejderne bør være i stand til at kontrollere deres følelser i relation til borgere.

7.4.2 Teoretisk diskussion af temaets hovedfund

Vi vil nu diskutere det ovenstående afsnits fund ud fra udvalgte teoretiske vinkler. Ud fra denne undersøgelses samlede empiriske materiale kan det konkluderes, at der eksisterer stor uenighed til emnet om, hvorvidt man som medarbejder i en ydelsesafdeling bør skjule sin følelse af tristhed og angst over for borgerne. Blandt de adspurgte medarbejdere udtrykkes der dog både individuelle og fælles holdninger om, at det er uprofessionelt, at Mette viser sin skrøbelighed over for borgeren.

De åbne besvarelser fra spørgeskemaet kan give et indblik i, at der blandt nogle respondenter er en holdning om, at man bør afslutte dialogen med voldelige og truende borgere, og at man ikke bør bringe sig selv derud, hvor man giver udtryk for at være angst eller skrøbelig. Disse individuelle holdninger på tværs af de adspurgte medarbejdere kan understøttes af Sarah J. Tracys undersøgelse af følelseskulturen blandt fængselsbetjente fra to fængsler, som har vist, at der hersker en følelsesnorm om, at fængselsbetjentene bør undertrykke skrøbelighed og frygt og i stedet udtrykke maskulinitet og hårdhed i arbejdet over for de indsatte (Tracy 2005:269). Denne norm skulle angiveligt være opstået på baggrund af betjentenes oplevelse af, at de indsatte kunne snyde dem eller overtage kontrollen (Tracy 2005:270). Hendes analyse af denne såkaldte *toughness norm* blandt fængselsbetjentene har også påpeget, hvordan betjentene stigmatiserede de af deres kollegaer, der ikke levede op til følelsesnormen om at agere hård og kontant, som værende svage og have behov for behandling gennem samtaleterapi (ibid.). Ud fra denne undersøgelses empiri kan det konkluderes, at der blandt nogle af de adspurgte medarbejdere eksisterer samme individuelle holdninger om, at man bør fremstå kontant i sine udmeldinger/grænsesætning over for aggressive borgere, ligesom fængselsbetjente bør udvise hårdhed over for de indsatte i den nævnte undersøgelse. Hertil kan respondenternes bebrejdende udtalelser som at ”*Mette burde have afbrudt arbejdet længe før situationen tilspidsede*” antyde, at der muligvis kan være tale om en stigmatisering af de medarbejdere, som ikke lever op til en mulig hårdhedsnorm som værende svage. Denne stigmatisering kan vi dog ikke konkludere finder sted blandt medarbejderne, da nærværende undersøgelses empiri er for begrænset og

mangelfuld til, at vi kan udlede dette. Der er også væsentlig forskel på Tracys undersøgelse og denne undersøgelse i forhold til, i hvor høj grad respondenterne mener, at udtrykket af hårdhed bør opretholdes blandt aktørerne. Fængselsbetjentene mente, at de altid burde være beredte og klar til "at gå i kamp" (fysisk kamp) med de indsatte, hvorimod medarbejderne fra ydelsesafdelingerne nærmere mener, at man bør bevæge sig væk, måske endda flygte, fra situationen, såfremt man ikke længere kan opretholde en hårdhedsfacade (Tracy 2005:269). Denne forskel i holdningen om, hvordan og hvor længe man bør opretholde et konsekvent og maskulint udtryk skyldes antageligt at arbejdsmiljøet i fængsler formentligt er præget af, at man her nogenlunde konstant er blandt de indsatte, at der er flere voldsepisoder end i ydelsesafdelinger, samt at der er forskel på de ansattes kønsfordeling på de to respektive arbejdspladser. Man må antage, at der i fængslerne er langt flere mandlige ansatte end i ydelsesafdelingerne, hvor hovedparten af de ansatte er kvinder, hvilket også kan påvirke den forskellige handletendens.

Som tidligere påvist i ovenstående afsnit opfatter informanterne fra henholdsvis fokusgruppe 2 og til dels fokusgruppe 3 Mettes følelseshåndtering som værende uprofessionel. Denne gruppe af medarbejdere mener derfor, at man bør arbejde med sine følelser, hvilket stemmer overens med Hochschilds begreb *emotion management*, konkret ved at forsøge at skjule følelserne over for borgerne også kalder *surface acting* (Hochschild 1979:552,558). Under vores analyse af datamaterialet er det blevet klart, at en af de kompetencer, medarbejderne mener, deres kollegaer bør have, er en psykisk robusthed. Andre undersøgelser underbygger dette resultat, da flere studier viser, at frontlinje medarbejdere i høj grad forventes at udtrykke følelser så som glæde og sympati (Grandey 2000:102;Tracy2005:267). Tracys undersøgelse af fængselsbetjentenes følelseshåndtering påviser en følelseskultur præget af paradoksale normer (Tracy 2005:278-279). På en og samme tid skal fængselsbetjentene udtrykke varme, ligefrem familiære følelser og *nurse* de indsatte, samtidig med de konstant skal være mistænksomme og udvise en stabil psykisk tilstand, som er sej og uigennemtrængelig, ligesom de skal undertrykke svaghed og frygt (Tracy 2005:269). Denne undersøgelses adspurgte medarbejdere ønsker og forventer

samme psykiske stabilitet fra deres kollegaer og fortæller også, hvordan de dagligt er på vagt over for mulige konflikter med borgerne. Dette stemmer overens med Hochschilds teori om, at medarbejdere skal besidde kompetencer i forhold til at undertrykke og omforme følelser, når de udfører *emotional labor* (Hochschild 1979:569-570;Hochschild 1983:89-136). I tråd med Hochschilds teori er der derved mulighed for at der ved en oplevet dissonans imellem den sande, indre følelse og den følelse, der udtrykkes blandt de adspurgte medarbejdere, kan opleves udbrændthed, fremmedgørelse og kynisme (Hochschild 1983:186-189). Bolton & Boyd (2003:293,304) finder, at de samme personlige konsekvenser af *emotional labor* gør sig gældende, men de mener tilmed, at Hochschild maler et forsimplet og deterministisk billede af, at medarbejderne ureflekteret ligger under for arbejdspladsens følelsesnormer, og at hendes teori overser, individets autonomi i det følelsesmæssige arbejde, samt at medarbejderne kan have reel medfølelse med borgere, de ekspederer og have et oprigtigt ønske om at hjælpe borgere og ikke altid reagere ved at være kyniske og fremmedgjorte.

Der er flere studier, der påviser det modsatte af de ovennævnte angivne personlige konsekvenser af *emotional labor*, nemlig at en internalisering af de organisatoriske *framing rules* og identificering hermed kan skabe følelsen af tilhørsforhold til disse normer og en overbevisning om, at disse normer er meningsfulde, hvilket kan gøre det lettere at acceptere følelsesmæssig dissonans (Tracy 2005:263-264). Tracy beskriver i sit studie af fængselsbetjentes følelseshåndtering, hvordan et strategisk tilvalg af en fortrukken identitet, som er kalkulerende i forhold til de indsattes adfærd, og som indebærer en bevidst undertrykkelse af sande følelser som f.eks. vrede, kan skabe en oplevelse af kontrol og magt over arbejdet (Tracy 2005:278). Betragter man de adspurgte medarbejderes udsagn ud fra denne optik, kan en tilegnelse af en kalkulerende og følelseskold identitet hjælpe den enkelte medarbejder til bedre at kunne mestre den svære og modsatrettede følelseshåndtering arbejdet påkræver, hvilket må anses for at være en positiv effekt af denne følelsesnorm.

Udover at vores analyse antyder, at der kan være en uformel følelsesnorm om robusthed internt i to af fokusgrupperne, eksisterer der ligeledes en formel

holdning hertil, da arbejdsgiverne fra de respektive ydelsesafdelinger har anmodet nogle af medarbejderne om at være parate til at indgå i et konfliktfyldt felt. Den formaliserede holdning vi ser i vores empiri kan også indikere en følelsesnorm. I og med at kunne fremstå robust er et punkt ved ansættelsessamtaler, ligger der her implicit en mulig sanktion. Hvis indtrykket blandt ansættelsesteamet er, at personen, der er til ansættelsessamtale, ikke vil evne at fremstå robust, vil denne medarbejder højst sandsynlig ikke blive ansat. Vi har dog i vores empiri ikke noget, som påviser sådanne sanktioner. Denne formalisering af holdningen om at skulle være psykisk robust kan meget vel være medvirkende til at forstærke en *robusthedsnorm* i afdelingerne. Grandey pointerer, hvordan flere undersøgelser peger akkurat på dette aspekt, nemlig at formaliserede holdninger og forventninger om følelseskontrol medfører en større tilslutning blandt ansatte til at udføre *emotional labor* (Grandey 2000:201).

I Gerhards analyse af en moderne følelseskultur, konkluderer han, at der, som tidligere nævnt, hersker en informaliseringsproces i samfundet, men at denne tendens ikke står alene (Gerhards 1989:750-752). Han mener, i overensstemmelse med Hochschild, at der herudover er en kommercialiseringsproces på mange arbejdspladser, der indebærer kravet om, at kunne opfylde ”kundens” behov vha. *emotion management*, ud fra rationaler inspireret af det finansielle marked, hvilket har til hensigt at skabe effektivitet i arbejdsgangene (Gerhards 1989:740; Hochschild 1979:552). Dette gælder ifølge Gerhards også inden for det sociale arbejde (ibid.). Denne tendens medfører, at man indenfor sit erhverv må leve op til institutionaliserede diskurser om, hvilke følelser der er passende eller upassende at udtrykke over for målgruppen (Gerhards 1989:751). Samtidigt med at den enkelte medarbejder bør leve op til institutionaliserede følelsesnormer, må de tilmed forholde sig til kravet om at udtrykke følelser åbent i andre sfærer og benytte følelser til legitimering af bestemte handlinger (ibid.). Derved eksisterer der en diversitet i følelseskulturen, som i mange erhverv er præget af paradokser, hvilket er et vilkår i det postmoderne samfund (Gerhards 1989; Tracy 2005; Bolton & Boyd 2003). Denne tendens ses også antydet i denne undersøgelses empiri, som påpeger stor uenighed og måske endda ambivalens i blandt de adspurgte medarbejdere til holdningen om, hvordan følelser bør håndteres i

relation til emotional events. I det forudgående afsnit 7.3.2 er det konkluderet, at indre følelser og behov kan legitimere en situationel følelseshåndtering, men dette afsnit pointerer, at der samtidig kan herske en følelsesnorm blandt nogle medarbejdere, som fordrer *surface acting* og en indtagelse af en kalkulerende og følelseskold identitetsrolle, hvilket antyder, at der findes samme diversitet i følelseskulturen i ydelsesafdelingerne.

7.5 En fælles holdning om at der er betingelser for, hvornår manglende følelseskontrol kan accepteres

Vi har i de to forudgående afsnit konkluderet, at der er stor uenighed blandt undersøgelsens adspurgte medarbejdere til holdningen omkring, hvordan man som medarbejder bør udtrykke og håndtere sine følelser i relation til den borgere, man yder hjælp til. I dette afsnit vil vi sætte fokus på endnu et hovedfund, som består i, at de adspurgte medarbejdere opstiller to overordnede betingelser for, hvornår mangel på følelseskontrol kan accepteres. Den første betingelse omhandler ”at have en dårlig dag” som rationale bag og betingelse for følelsesmæssige reaktioner. Den anden betingelse omhandler at ”følelseskontrol kan tillæres”.

7.5.1 ”At have en dårlig dag” som rationale bag og betingelse for følelsesmæssige reaktioner

I den indsamlede empiri tegner der sig et billede af, at flere af de adspurgte medarbejdere selv udfylder vignettens begrænsede kontekst med et muligt forudgående scenarie, hvilket har til formål, at vignettens indhold giver mening for dem (Grünfeld & Monrad 2012:73-74) Med andre ord lader det til, at mange forsøger at skabe en forklaring på, hvorfor Mette ikke kan skjule sine følelser i form af gråd, sin rysten på hånden og det faktum at hun taber kuglepennen. Disse forklaringer er i stor grad af enslydende karakter og er alle inden for temaet ”*at Mette nok havde en dårlig dag*”.

Vi vil endnu en gang starte ud med at se nærmere på de åbne besvarelser fra spørgeskemaundersøgelsen. Nedenfor fremstilles en række af disse udtalelser, som kommer fra den åbne besvarelse, der relaterer sig til spørgsmålet om, hvorvidt Mette er egnet til at arbejde ved skranken (se tabel 5). Disse illustrerer

nogle respondenters individuelle holdning om, at Mette sandsynligvis havde ”en dårlig dag” forinden mødet med Kasper.

Få af respondenterne tilføjer tilmed, hvordan det er af afgørende betydning, at årsagen til Mettes manglende kontrol over sine følelser skyldes, at hun har haft ”en dårlig dag” og vurderer, at hvis dette ikke er tilfældet, er Mette ikke egnet til at varetage arbejdet med borgere i skranken/ydelsesafdelingen:

> *”Hun kan have haft en dårlig dag, nogle dage kan man klare mere end andre. Hvis det er hendes normale måde at reagere på, er hun ikke egnet til skrankearbejde. Der burde være øjenkontakt til vagten, så han kunne gribe ind.”* (Åbne svar, s. 30)

> *”Alle kan jo have en dårlig dag og blive forskrækket over de højtråbende borgere, men hun bør måske gøre op med sig selv, om hun kan klare det (...)”* (Åbne svar, s. 34)

Samme årsagsforklaring, omkring at have ”en dårlig dag” se blandt informanterne i fokusgrupperne:.

Informant B3 fra fokusgruppe 3 angiver, hvordan vedkommende aldrig selv kunne finde på ”*at stå og tude over for en borger”.* Tre af informanterne (A3, B3 og C3) taler om, at reaktionen, hvor Mette græder, kan være et tilfælde af tab af kontrol. C3 rationaliserer over det og foreslår, at grunden hertil kan være, at man (Mette) måske har haft en dag fyldt med problemer med andre sure borgere og problemer i privatlivet, som gør at Mette reagerer, som hun gør. C3 siger følgende:

> *”C3: Jo og så er det jo der, hvor man ikke kan være professionel i sit arbejde ikke også, og så skal man bare ind, og så skal man samle sig selv op. Og så er der nogle andre, der lige overtager. Det handler jo ikke om, at man aldrig kan stå i en modtagelse mere. Det var en situation, der kom ind med en halv skilsmisse derhjemme, to børn, forældremøde og tre sure borgere og en borgmesterklage. Ja.. Halløj så kan man bare ikke mere vel selv om man er kong gulerod. (griner).*

> *B3: Det er det, vi kalder en øv dag. (Alle griner højt)* (Fokusgruppe 3, s. 21-22)

C3 fortæller her, hvordan man kan have haft en følelsesmæssigt belastende dag både personligt og arbejdsmæssigt, og at dette kan være årsagen til, at man har sværere ved at skjule sine følelser over for nogle borgere, og B3 kalder det for en *øv-dag*.

En medarbejder fra fokusgruppe 1 omtaler Mettes reaktion meget identisk med beskrivelsen fra medarbejderen fra fokusgruppe 3. Vedkommende udtaler:

> *D1: "Man kan jo have gode og dårlige dage. Man kan jo være i en periode, der er sket i ens liv hvor man ikke er så stærk. Altså. Og der må der jo bare være lidt forståelse for, at man måske ikke lige magter at tage kampen med borgeren i telefonen."* (fokusgruppe 1, s. 6)

Udtalelserne ovenfor vidner om respondenternes og informanternes behov for at forklare Mettes reaktion. Det er især tydeligt i de åbne besvarelser fra spørgeskemaet, at det er en årsagsforklaring, mange anlægger vignetten, og denne forklaring om, at Mette nok har haft "en dårlig dag" bliver derfor et rationale for hendes opførsel. Deres udtalelser understreger, at en øv-dag kan berettige Mettes adfærd, hvilket svarer til Hochschilds teoretisering over følelsesnormer, og hvordan disse indeholder rettigheder og pligter til at føle noget bestemt i en given kontekst (Hochschild 1979:564) At Mette har en "øv dag" giver hende her ret til at udtrykke sine følelser mere, end hvad der normal vis kan accepteres. Her kan respondenternes og informanternes forklaringer på Mettes følelseshåndtering være et udtryk for, at de forventer denne adfærd fra personer, der har haft en såkaldt øv-dag, men at de ikke nødvendigvis accepterer hendes handling rent ideologisk (ibid.). Jasso & Opp opererer med termen *conditional norms*, som henviser til normer, der er betinget af bestemte forhold. Her kan besvarelserne ligeledes forstås som et udtryk for, at man ikke *bør* græde foran borgere, men at et brud på denne følelsesnorm kan accepteres på betingelse af, at man har haft "en dårlig dag" (2006:948). Behovet for at forklare og forstå situationen kan også antyde, at Mette begår et normbrud ved at græde foran Kasper. Man må antage, at der ikke

ville opstå dette behov for at forklare Mettes følelsesmæssige reaktion, såfremt det ikke er af normbrydende karakter, men at reaktionen, hvis den er alment anerkendt blandt respondenterne, meget muligt ville blive modtaget som en naturlig reaktion, som respondenterne ikke ville have skrevet nogle bemærkninger til. Ydermere kan det konkluderes, at flere af de adspurgte medarbejdere har nogle individuelle holdninger om, at Mettes følelsesudtryk er acceptabelt, så længe det er foranlediget af, at hun har haft "en dårlig dag", men såfremt hendes manglende følelseskontrol sker gentagende gange og hermed bliver et mønster, så kan det ikke accepteres (se afsnit 7.4.1). Dette leder os endnu en gang på sporet af, at hendes adfærd muligvis vil blive kollektivt sanktioneret, hvis det bliver et mønster, hvilket antyder, at der kan eksistere en følelsesnorm omkring, at skrøbelighed er legitimt at udtrykke over for borgere i tilfælde af, at det sker yderst sjældent på baggrund af overbelastning (Jasso & Opp 2006:947). Vi kan dog af vores empiri ikke påvise en sådan sanktionering.

7.5.2 "Følelseskontrol kan tillæres" – En anden betingelse

Den sidste iøjnefaldende holdning til, om Mette egner sig til arbejdet ved skranken, er en holdning om, at hun kan *lære* at håndtere de borgere, der udøver psykisk eller fysisk vold. Denne holdning kommer udelukkende til udtryk i de åbne besvarelser i den kvantitative spørgeskemaundersøgelse, men er væsentlig at inddrage i denne analyse, da den optræder gentagende gange i besvarelserne og dermed er væsentlig at belyse.

Respondenterne udtaler bl.a. følgende:

> *"Det kan hun sagtens være. Måske hun skal have noget kursus eller andet så hun vil være bedre rustet, hvis hun kommer til at stå i en lignende situation."* (Åbne svar, s. 28)

> *"Mette er egnet til at arbejde ved skranken (...) vil så sige, at i Mettes situation bør det overvejes, om hendes arbejde ved skranken og generelt kunne forebygges med noget kursus i konflikthåndtering."* (Åbne svar, s. 30)

> *"Mette burde måske have et kursus i konflikthåndtering eller lignende."* (Åbne svar, s. 31)

> *"Det er naturlige reaktioner, men hun bør klædes bedre på til at kunne tackle de svære samtaler og sure/truende borgere. Fx med kurser og som her - supervision med en psykolog, der klæder os på!"* (Åbne svar, s. 31)

På baggrund af disse udtalelser om at Mette bl.a. bør have kursus i konflikthåndtering, ligger der en underforstået udtalelse om, at Mettes nuværende følelseshåndtering af konflikten er forståelig men dog ikke er anset for at være tilstrækkelig på længere sigt. Igen viser det sig, at holdningen til emnet blandt nogle respondenter ikke er betingelsesløs, og der kan derfor være tale om endnu et aspekt af følelsesnormerne under betegnelsen *conditionality* (Jasso & Opp 2006:948). Dermed kan det konkluderes, at der er en gruppe af respondenter, der mener, at Mette ikke på nuværende tidspunkt bærer de rette kvalifikationer til at håndtere borgerkontakt på længere sigt. Vores metodiske valg har dog kun givet os indsigt i respondenternes individuelle holdninger om dette emne, og derfor er det ikke muligt på dette grundlag at undersøge, hvorvidt dette er en dominerende holdning eller følelsesnorm, der gør sig gældende hos de medvirkende 32 arbejdspladser.

7.6 Delkonklusion

Dette afsnits analyse har givet et indblik i, hvordan følelseskulturen ser ud blandt en række af medarbejdere fra de danske ydelsesafdelinger.

Først og fremmest kan det konkluderes, at der hersker stor uenighed blandt de adspurgte medarbejdere om holdningen til, hvorvidt man som medarbejder bør udtrykke skrøbelighed under emotional events udledt af en borgerrelateret konflikt.

Nogle af de adspurgte medarbejderes beskrivelser/udtalelser indikerer, at Mettes følelsesmæssige reaktion er legitim som respons på en emotional event, hvilket de begrunder med, at hendes opførsel anses for at være foranlediget af intra-psykiske følelser, også betegnet *immanente karakteristika* (Gerhards 1989:748-749).

Herudover er der et bredt udsnit af respondenter og informanter, der finder det illegitimt og uprofessionelt at udtrykke svaghed og skrøbelighed i form af gråd over for borgerne.

Det kan det konkluderes, at undersøgelsens empiri påpeger, at en legitim måde at udtrykke ubehag over en borgers adfærd er ved at sige tydeligt fra over for borgerne bl.a. ved at bede dem forlade ydelsesafdelingen eller ved selv at forlade lokalet for at hente assisterende hjælp til at håndtere konflikten. Dette kan indikere en følelsesnorm blandt de adspurgte ydelsesmedarbejdere om, at man bør agere hård og konsekvent over for aggressive borger. Dette fund understøttes af nærværende undersøgelses empiri ved, at et udsnit af respondenter og informanter finder det uprofessionelt at udtrykke svaghed og skrøbelighed over for borgerne. Empirien viser ligeledes at nogle af de adspurgte medarbejdernes udtryk om, at de finder manglende følelseskontrol *forventelig* og *forståelig* under emotional events på arbejdspladsen, ikke nødvendigvis betyder, at de mener, at den manglende kontrol anses for *ønskelig*. Dette bakkes op af det analytiske fund vedrørende en vis grad af enighed blandt informanterne om, at man som medarbejder i en ydelsesafdeling bør besidde kompetencer som fordrer en psykisk robust personlighed, hvilket hermed indebærer, at man er villig til at indgå i konflikter og evner at håndtere disse konflikter. Der kan derfor konkluderes at der eksisterer indikationer på en ”robustheds” følelsesnorm, som fordrer, at individet kan kontrollere og regulere følelsesmæssig dissonans. Denne uformelle følelsesnorm suppleres med indikationen på en tilsvarende formaliseret følelsesnorm på arbejdspladsen, som nogle af informanterne udtaler sig om. Disse informanter fortæller, hvordan de under ansættelsessamtalen til deres nuværende job af arbejdsgiveren er blevet forberedt på, at der opstår konflikter medarbejder og borger imellem, og der bliver stillet spørgsmålstegn ved, hvorvidt de kan indgå i disse konflikter. Empirien indikerer ydermere, at medarbejderne har en fælles defineret holdning om, at man gennem *surface acting* bør undertrykke følelser af sårbarhed (Hochschild 1979:558,566). Andre undersøgelser påpeger imidlertid, at en identificering med de institutionaliserede *framing rules* letter oplevelsen af følelsesmæssig dissonans, hvilket kan indikere, at medarbejderne lever op til denne norm for hermed bedre at kunne mestre deres arbejdsbetingelser (Tracy

2005:278). Hertil kan en forståelse for en øget kommercialisering af ydelsesafdelingernes arbejdsbetingelser fordre selvsamme undertrykkelse af ængstelige følelser, da følelserne ikke lever op til kravet om en effektiv arbejdsindsats (Gerhards 1989:740).

Vores analyser har dog også påpeget, at undersøgelsens respondenter og informanter kan acceptere og hermed finde det legitimt, at man udviser skrøbelighed under borgerkontakten på to betingelser: at det skyldes, at de har haft ”en dårlig dag”, og at de fremover vil tilegne sig viden om, hvordan man håndterer konflikter f.eks. i form af et konflikthåndteringskursus. Disse betingelser styrker teorien om, at der kan være tale om en *robusthedsnorm*, da de opstillede betingelser giver anledning til at forstå manglende følelseskontrol over for borgere som en normbrydende adfærd.

8. Analysedel 2: Holdninger og følelsesnormer i relation til kollegaer

8.1 Indledning

I forlængelse af analysedel 1, hvor vi har haft fokus på de adspurgte medarbejderes følelseshåndtering i relation til borgeren, vil vi i analysedel 2 at fremlægge, hvilke individuelle, fælles og dominerende (normative) holdninger der i vores empiri fremkommer i forhold til, hvordan medarbejdere og kollegaer imellem bør håndtere egne og andres følelser relateret til disse emotional events. Hertil vil vi behandle hvilke copingstrategier de adspurgte medarbejdere anvender.

Denne analysedel er delt op i to dele kaldet del 2.1. og del 2.2.

Analyse del 2.1. omhandler de adspurgte medarbejderes holdninger til, hvad man som medarbejder og kollega bør gøre før, under og efter en emotional event. Dette afsnit er delt op i tre hovedafsnit, hvoraf det første omhandler ”En fælles holdning om at det er legitimt at udtrykke sine følelser forbundet med emotional events over for sine kollegaer”. Det andet afsnit omhandler ”En fælles holdning om at tage imod en kollegas håndsrækning”, mens det tredje afsnit overordnet omhandler ”Sikkerhedsnorm”. I dette sidste afsnit indgår to underafsnit omhandlende ”Holdninger om at være på vagt før og under emotional events” samt ”Holdning om udøve social støtte efter emotional events”.

Analyse del 2. 2. omhandler, hvorledes informanterne håndterer de følelsesmæssige dissonanser, der kan opstå i forbindelse emotional events ved at opsøge social støtte blandt kollegaer. Det overordnede afsnit i denne del af analysen benævnes ” Copingstrategier som retter sig mod fællesskabet”. Dette afsnit består af tre underafsnit omhandlende ”Den opsøgende strategi som copingstrategi”, ”Vrede som copingstrategi” og ”Humor som copingstrategi”.

Analysedel 2.1. og 2.2. afsluttes hver med en delkonklusion.

Hvor det har været relevant, har vi startet de enkelte afsnit med at præsentere kvantitativ empiri. Dernæst har vi uddybet emnet med vores kvalitative fund.

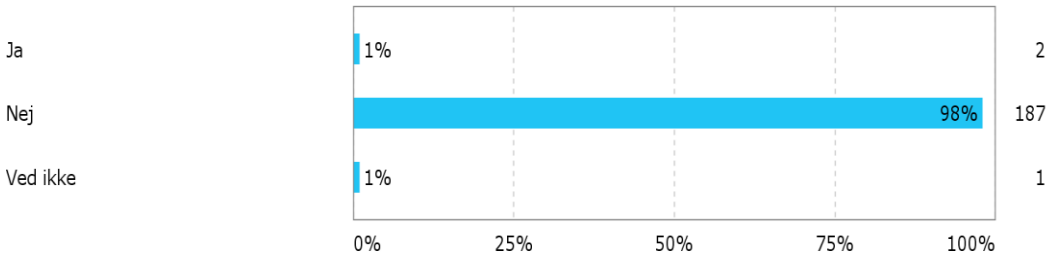
Emnerne i den anden del af analysen omhandlende social støtte som copingstrategi beror dog udelukkende på kvalitativ empiri.

8.2 Del 2.1: Holdninger og følelsesnormer i relation til kollegaer

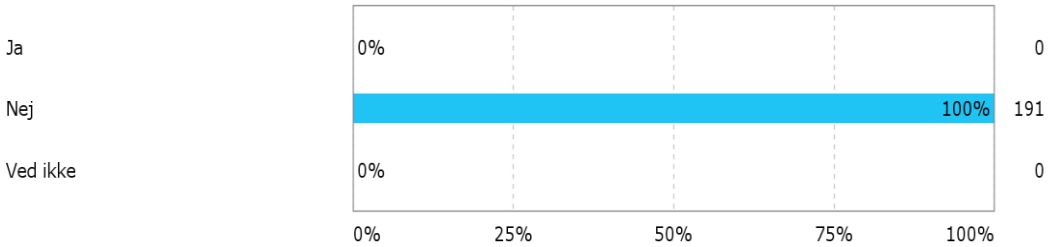
8.2.1 En fælles holdning om at det er legitimt at udtrykke sine følelser forbundet med emotional events over for sine kollegaer.

Ved først at beskrive de kvantitative besvarelser til spørgsmålet om, Mette bør skjule sit ubehag ved Kaspers adfærd over for kollegaerne vil vi se på, i hvilket omfang der er enighed eller uenighed blandt vores respondenter om dette spørgsmål. Spørgsmålene i tabel 13, 14 og 15 er alle stillet umiddelbart efter, at respondenterne er præsenteret for hvert af de tre afsnit i vignetten.

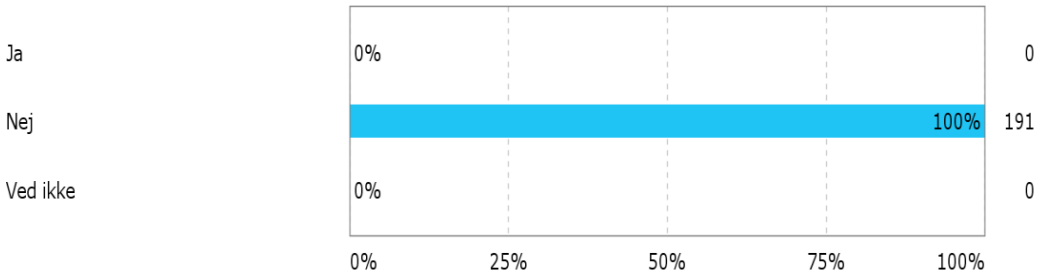
Tabel 13. Bør Mette skjule over for sine kollegaer, at hun oplever ubehag ved Kaspers adfærd?



Tabel 14. Bør Mette skjule over for sine kollegaer, at hun oplever ubehag ved Kaspers adfærd?



Tabel 15. Burde Mette forsøge at skjule sit ubehag over situationen over for følgende personer? - Mettes kollegaer



I tabel 13, som er efter første afsnit af vignetten, har 98 % af respondenterne svaret nej til, at Mette bør skjule over for sine kollegaer, at hun oplever ubehag ved Kaspers adfærd. I tabel 14 har 100 % af respondenterne svaret nej til samme spørgsmål. I tabel 15 har 100 % svaret nej til, om Mette efter hændelsen burde forsøge at skjule sit ubehag over situationen over for sine kollegaer.

Den høje grad af enighed i de tre tabeller kan tolkes som et udtryk for en fælles og dominerende holdning blandt medarbejdere i de 32 medvirkende ydelsesafdelinger om, at man generelt set ikke bør skjule sit ubehag over for sine kollegaer mens borgerkontakten foregår og efterfølgende. En enkelt respondent udtrykker i de åbne besvarelser i spørgeskemaet at:

> *"Jeg mener aldrig, man skal skjule, hvis man er utilpas/utryg eller andet. Det er vigtigt for ens omgivelser, at man ved, hvordan ens kollegaer har det, og det er vigtigt for en selv (...)"* (Åbne svar s. 23).

Hermed udtrykker respondenten, at det er vigtigt, at man udtrykker over for sine kollegaer, at man er utryg under en konflikt med en borger.

Vi har dog ikke givet respondenterne mulighed for at uddybe, hvordan Mette under hændelsen bør vise sine kollegaer sit ubehag f.eks. gennem en åben svarkategori omhandlende hvordan Mette konkret kan udtrykke sit ubehag. Hvorvidt vores respondenter har forestillet sig, at Mette diskret bør give tegn til en kollega med et blik eller en hånd, eller om respondenterne har forestillet sig, at

hun verbalt bør udtrykke sit ubehag, ved vi ikke. Vi kan derfor ikke sige noget om karakteren af den måde, hvorpå respondenterne mener, at Mette bør vise sine kollegaer det ubehag, hun oplever. Derved kan vi ikke sige noget om, hvilke følelsesmæssige komponenter der i relation til dette ville være accepterede i relation til, at Mette gerne må vise sit ubehag over for sine kollegaer. Det ubehag, som vignetkarakteren Mette oplever, rummer både følelsesmæssige komponenter, som f.eks. er af fysisk art (kroppen ryster, sus i maven) og af adfærdsmæssig karakter (hun træder et skridt tilbage da Kasper banker i skranken). I og med respondenterne er af den holdning, at Mette ikke bør skjule sit ubehag og derved ovenstående følelsesmæssige komponenter, som de bliver præsenteret for i vignetten, indikerer dette, at man over for sine kollegaer gerne må vise de følelser, som der bliver præsenteret i vignetten.

I de kvalitative interviews bliver der gjort udtryk for, at det er legitimt at udtrykke sine følelser efter en emotional event over for kollegaerne. Vi har berørt emnet i de kvalitative interviews, og her bliver det i tråd med ovenstående fund tilkendegivet, at man godt kan vise sit ubehag over for sine kollegaer:

D2: "Men man skal aldrig græde foran en borger, det kan man gøre foran kollegaer."

(Fokusgruppe 2, s. 4-5)

Da vi spørger fokusgruppe 1 om, hvad man efter en emotional event kan fortælle sine kollegaer, udtrykker hovedparten af fokusgruppen, at man har lov til fortælle sine kollegaer alt:

> *"I2: hvad har man lov til at sige?*
>
> *B1: alt.*
>
> *(flere siger efterfølgende ja)* (Fokusgruppe 1, s. 10-11)

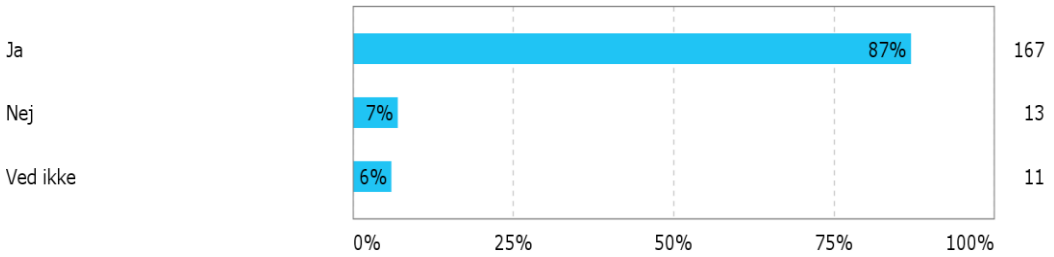
Ovenstående indikerer, at der blandt informanterne er en udbredt holdning om, at man over for sine kollegaer gerne må udtrykke de følelser, der kan være forbundet med en emotional event.

I og med at der på tværs af så mange mennesker er en klar og enslydende stillingstagen til netop dette spørgsmål, og i og med dette bakkes op af kvalitative udtalelser, kan dette indikere, at der her kan være tale om en dominerende og derved en normativ holdning til, at man som medarbejder bør vise sine følelser til sine kollegaer ved emotional events (Jasso & Opps 2006:947). Vi kan dog ikke på baggrund af vores empirimateriale påvise, at der er sanktioner forbundet med at skjule sine følelser eller ”sit ubehag” over for sine kollegaer.

8.2.2 Fælles holdning om at tage imod en kollegas håndsrækning

I afsnit 2 i vignetten henvender en kollega sig til Mette og spørger, om der er noget, hun kan hjælpe hende med, hvorefter Mette afviser hjælpen. Da respondenterne efter afsnit 2 bliver spurgt om, hvorvidt Mette bør tage imod kollegaens hjælp, svarer 87 % af respondenterne ja til dette, hvorimod 7 % svarer nej, mens 6 % svarer ved ikke (tabel 16). Eftersom Mette afviser hjælpen, og hovedparten af respondenterne mener, at hun bør tage imod den, kan dette være en indikation på, at der er en overvejende fælles holdning på tværs af respondenterne om, at man som medarbejder bør tage imod sin kollegas håndsrækning i situationer med borgere, som agerer voldeligt eller truende. At Mette afviser hjælpen kan derfor tolkes som et brud med en gennemgående fælles holdning om, at man skal tage imod en kollegas hjælp ved en emotional event.

Tabel 16. Bør Mette tage imod kollegaens tilbud om hjælp?



I det åbne besvarelser fremkommer der individuelle holdninger fra respondenterne omkring, hvorvidt Mette bør tage imod kollegaens hjælp, hvor en respondent angiver, at *”(...) det er forkert, at Mette afviser hjælpen fra kollega (...)*(Åbne svar, s. 16), og en anden respondent angiver, at: *”Når hun selv er påvirket af situationen, skal hun for at beskytte sig selv bede en kollega om at tage over.”*

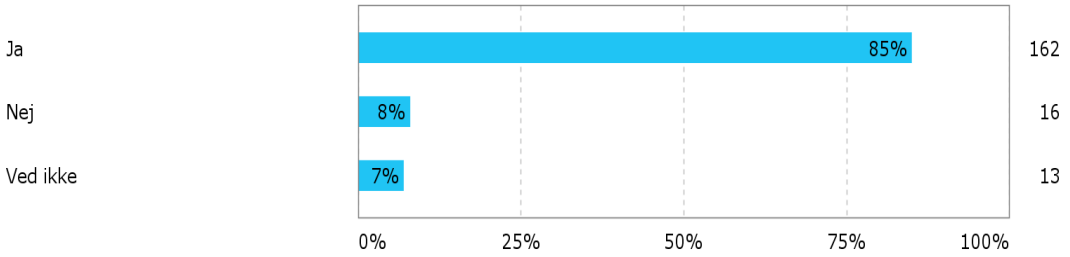
(Åbne svar, s.15). Det bliver her angivet, at Mette for at beskytte sig selv, bør tage imod hjælpen. I flere af de åbne svar fra spørgeskemaet bliver der ligeledes angivet en anden grund til, at Mette bør tage imod kollegaens tilbud om hjælp: *"Det er altid godt, at der støttes op om en sur borger, også fordi det har en effekt, at der står flere sammen."* (Åbne svar, s.18). Flere andre respondenter nævner i de åbne svar, at det kan have en konfliktnedtrappende effekt på den vrede borger, at medarbejderen ikke står alene men bliver bakket op af kollegaer.

8.2.3 Sikkerhedsnorm

8.2.3.1 Holdning om at være på vagt før og under emotional events.

Blandt vores kvantitative data har vi en række hovedfund vedrørende respondenternes individuelle og fælles holdninger til, hvad man som kollega bør gøre i forhold til Mette i vignetten. Af tabel 17 fremgår det, at 85 % af respondenterne efter afsnit 2 i vignetten mener, at kollegaen, som henvender sig til Mette, bør blive stående ved Mette og overvære samtalens videre udvikling på trods af, at Mette afviser hjælp.

Tabel 17. Burde kollegaen blive stående ved Mette og overvære samtalens videre udvikling på trods af, at Mette afviser hjælp?



Her ser vi en overvejende fælles holdning blandt respondenterne om, at man som kollega til en medarbejder, som står midt i en emotional event, bør være til stede også til trods for, at kollegaen afviser hjælp. Samme holdning ser vi i de kvalitative fokusgruppeinterviews, hvor bl.a. denne individuelle holdning fra D2 illustrer dette:

"(...) men der mener jeg, at en kollega måske burde være trådt frem. Det gør vi jo her i realiteten(...)"(Fokusgruppe 2, s. 1) og senere: *"Men jeg synes godt, det*

ville jeg have gjort i en naturlig situation, så havde jeg nok stillet mig ved siden af (...)"(Fokusgruppe 2, s. 1).

I relation til at en kollega bør være til stede ved emotional event, fortæller A3 endvidere, at vedkommende også mener, at man tilmed *altid* bør være på vagt over for om og hvornår potentielle borgerrelaterede konflikter opstår:

> *(...) altså nede hos os vi har jo alle sammen flugtveje på kontorerne, og vi kan nærmest høre, vi kan nærmest høre på skridtene på gangen, nå nu er der en, der skal længere ned, og selvom det ikke (er red.) kontoret ved siden af (...) så er man stadig opmærksom og har ørerne ude, selvom du måske passer dit arbejde og selv har en borger, så er man hele tiden opmærksom på hinanden."* (Fokusgruppe 3, A3, s. 14).

Kollegaernes opbakning, væren på vagt, opmærksom og tilstedeværelse i forhold til andre kollegaer i medarbejdergruppen bliver samstemmende italesat som noget *" vi gør helt af os selv"* (Fokusgruppe 3, D3 og A3, s. 14-15)" og som noget: *"man skal kunne det og hvis man ikke kan det, så er du til fare"* dvs. det udtrykkes som en kompetence man skal kunne (Fokusgruppe 3, A3, s. 14-15.) Dette citat indikerer, at der her er en dominerende holdning om, at man passer på hinanden, og hvis ikke man evner dette, kan man ikke være på arbejdspladsen. I og med det også er noget fokusgruppe 3 *"gør helt af sig selv"* og ikke noget, som er skrevet i et regelsæt på arbejdspladsen, tyder dette på at være en fælles og tilmed dominerende holdning og opfattelse udmøntet i en uskreven regel i medarbejdergruppen. Konsensus om dette blandt vores informanter indikerer, at der kan være tale om en norm. Normen her foreskriver en bestemt handling: At man som kollega (helt af sig selv) *skal* være på vagt og *skal* bakke sin kollega op ved sin fysiske tilstedeværelse ved emotional events. Hertil beskrives der en holdning om, at hvis man ikke lever op til denne kompetence, der er blandt nogle medarbejdere om at være opmærksom på ens kollegaer, anser medarbejderne fra fokusgruppe 3, at man er til *fare*. I gruppens vurdering må der herudover ligge en underlæggende interesse omkring at beskytte sig selv og at have behov for at føle sig tryg i det daglige arbejde. Denne vurdering må anses for, at det dermed er ildeset at være uopmærksom på sine kollegaer, hvilket kan indikere, at det kan

være forbundet med en sanktion at agere anderledes blandt medarbejderne i fokusgruppe 3. Ud fra ovenstående kvantitative og kvalitative data kan vi her tale om en form for ”sikkerhedsnorm”, som foreskriver, at man som kollegaer er på vagt og passer på hinanden, og D3s udtalelse indikerer altså, at det kan være forbundet med en sanktion at agere anderledes blandt kollegaer på pågældende arbejdsplads. Det ser her ud til, at de sociale normer påvirker medarbejderen i forhold til at skulle føle på en bestemt måde, idet medarbejderen konstant skal være opmærksom på sine kollegaer og parat til at handle. I tæt forbindelse hermed finder Tracy (2005: 268), at der blandt fængselsbetjente er en følelsesnorm, som kredser om at opretholde en konstant mistanke. Denne norm er forbundet med følelsen af konstant at være parat til at handle, fysisk årvågenhed og et vedvarende mentalt fokus på mulige hændelser, hvilket ifølge Tracy (2005: 268) tilsammen udgør den følelsesmæssige proces, som indebærer det at være konstant mistænksom.

Vores tidligere fund i Analysedel 1 indikerer en holdning om, at man som medarbejderne i ydelsesafdelingerne bør være på vagt over for borgeren og fremstå kontant og hård i kontakten med denne. Her finder vi, at der ligeledes kan være tale om en følelsesnorm i relation til ens kollegaer, om, at man ligeledes bør være på vagt og parat til at træde til, hvis en situation opstår, hvor ens kollega befinder sig i en konflikt.

Hvorvidt der reelt er tale om en norm i denne forbindelse, har vi dog ingen konkret viden om, da vi ikke har indblik i, hvilke sanktioner der eventuelt ville finde sted, såfremt medarbejderne fra fokusgruppen ikke lever op til denne mulige følelsesnorm.

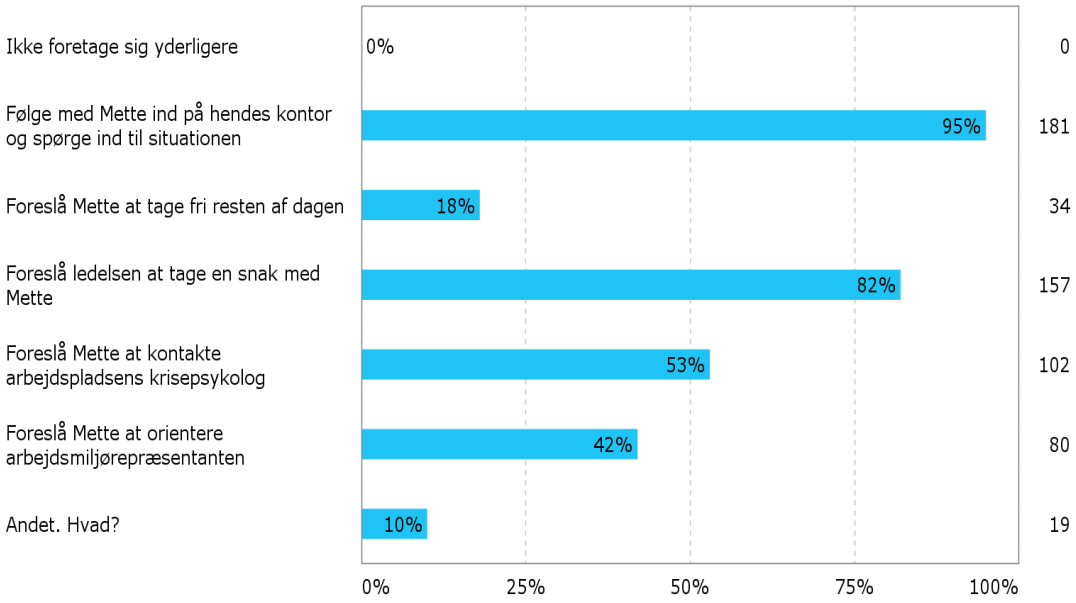
8.2.3.2 Holdning om at udøve social støtte efter emotional events

Udover holdningen om at man som kollega bør være på vagt *inden* mulige emotional events samt være fysisk til stede *under* emotional events, viser vores kvantitative datamateriale, at der også er en holdning på tværs af respondenterne om, at man som kollega opsøger den berørte kollega *efter* en emotional event.

Efter afsnit 3 i vignetten bliver respondenterne spurgt om, hvad de mener, at kollegaen, som har overværet Kaspers optrin og Mettes reaktion, bør gøre (tabel

18). Her angiver 95 % af respondenterne, at kollegaen bør følge med Mette ind på hendes kontor og spørge ind til situationen.

Tabel 18. Hvad mener du, at kollegaen, som har overværet Kaspers optrin og Mettes reaktion, bør gøre?



Det kvantitative fund indikerer, at der på tværs af respondenterne er en fælles holdning om, at man bør udøve *socialt støtte* til sine kollegaer. Social støtte ses i dette projekt som noget, der *"har en direkte effekt på individers velbefindende i arbejdslivet"* (Nielsen 2011:27). For det andet ses det som noget, der har en *"buffer effekt på individers stresstilstand"*(Nielsen 2011:27) I fin tråd med dette skriver Peggy Thoits (1986:417) at social støtte kan ses som en form for *coping assistance* eller signifikante andres aktive deltagelse i et individs forsøg på at håndtere stress. Signifikante andre kan eksempelvis være familiemedlemmer eller kollegaer.

I vores kvantitative materiale er der overvejende enighed blandt respondenterne om, at man i forhold til at håndtere følelser relateret til emotional events, som kollega bør opsøge den berørte medarbejder og give denne mulighed for at tale om situationen. I tråd med dette ser vi i fokusgruppeinterviewene fælles holdninger blandt medarbejdergrupperne om, at man som en god kollega skal tilbyde sin sociale støtte, og at man som medarbejder også har en forventning om,

at kollegaerne vil lytte til en. Dette illustreres bl.a. i fokusgruppe 1, hvor A3 udtaler, at vedkommende forventer: *"Støtte og (red. et) lyttende øre"* (Fokusgruppe 3, s. 20), og dette bakkes bl.a. op ad B3 som udtaler: *"Lyt, bare de lytter"* (Fokusgruppe 3, s. 20). Ligeledes udtales det i fokusgruppe 2 at:

> *"B2: Jeg forventer da, at mine kollegaer godt gider at høre på.*
>
> *D2: ja*
>
> *B2: at man har brug for at snakke*
>
> *A2: Mmm, at man bakker hinanden op*
>
> *D2: Ja… Ja, det er rigtigt, at der er tid til hinanden."*
>
> (Fokusgruppe 2, s. 9-10)

Ovenstående afsnit viser en gensidig forventning blandt vores informanter om, at man kollegialt støtter hinanden, hvilket er overensstemmende med ovenstående kvantitative fund om respondenternes fælles holdning om, at man som kollega efter en emotional event bør opsøge den berørte medarbejder.

Det ovenstående datamateriale kan kun give et fingerpeg om, at der en fælles holdning blandt de adspurgte medarbejdere om, at man som kollega bør udøve social støtte efter en emotional event og at det er en kompetence man bør bestride. Dog kan det kvantitative datamateriale ikke fortælle os, hvad de adspurgte medarbejdere i praksis gør for at støtte hinanden, hvorimod de kvalitative data kan berige os med viden om dette. Dette vil vi derfor komme ind på i del 2.2.

8.3 Delkonklusion

Vi har i denne del af analysen gennemgået kvantitativ og kvalitative empiri for at se, hvilke holdninger der er til, hvilke følelser der er legitime og illegitime at udtrykke over for sine kollegaer i forbindelse med håndteringen af emotional events.

Som det første fund, vi i denne delanalyse har gjort os, er, at der på tværs af alle respondenterne er en klar og enslydende holdning til, at Mette ikke bør skjule sine følelser over for sine kollegaer. Dette kan indikere, at der her kan være tale om en dominerende og derved en normativ holdning til, at det er legitimt som medarbejder at udtrykke sine følelser over for sine kollegaer efter emotional events.

Vi mener også i analysen at have fundet belæg for, at der blandt vores respondenter er en fælles holdning om, at man som medarbejder skal tage imod en kollegas hjælp både under og efter en emotional event. Udover dette indikerer vores empirimateriale, at der kan være en normativ holdning om, at man som medarbejder bør vise sine følelser til sine kollegaer under emotional events. Dog kan vi på baggrund af vores empirimateriale ikke påvise eventuelle sanktioner forbundet med at skjule ubehag eller følelser over for kollegaer under emotional events, hvorfor det ikke er muligt at fastslå, at der her er tale om en følelsesnorm. Vi kan ligeledes ikke udspecificere, hvilke følelser man som medarbejder bør vise sine kollegaer.

Derudover ser vi en fælles holdning blandt respondenterne om, at man som kollega til en medarbejder, som står midt i en emotional event, bør være til stede også til trods for, at kollegaen afviser hjælp.

På baggrund af både vores kvantitative og kvalitative data kan vi konkludere, at der blandt de adspurgte medarbejdere er en form for sikkerhedsnorm, som foreskriver, at man som kollega hele tiden skal være opmærksom, på vagt og parat til handle, hvis en emotional events skulle opstå. Vi finder derfor, at der her er tale om en følelsesnorm blandt de adspurgte ydelsesmedarbejdere og at evnen til at imødekomme dette ses som en kompetence.

I fin overensstemmelse med dette kvantitative fund, viser vores kvalitative empiri at der på tværs af de tre fokusgruppeinterviews og internt i fokusgrupperne synes at være en fælles holdning om, at man som kollega skal tilbyde sin sociale støtte, og at man som medarbejder også har en forventning om, at kollegaerne vil lytte til en. I forlængelse af dette ser vi en fælles holdning på tværs af respondenterne om, at man som kollega bør opsøge en medarbejder, der har været udsat for en emotional event umiddelbart efter hændelsen og give medarbejderen mulighed for at tale om hændelsen og derved aktivt sikre, at medarbejderen kan give udtryk for sine følelser. Evnen til at yde en kollega social støtte kan i forlængelse af dette ses som en kompetence man som medarbejder skal kunne bestride.

8.4 Del 2.2.: Copingstrategier som retter sig mod fællesskabet

8.4.1 Indledning

Udover det forudgående afsnits hovedfund angående, at man som kollega *bør* være opmærksom og parat til at støtte en kollega, som har behov for hjælp, har de adspurgte medarbejdere givet nogle bud på, hvordan de *konkret* udøver kollegial social støtte. I forlængelse heraf ønsker vi i det følgende at undersøge, hvilke copingstrategier, der anvendes blandt medarbejderne i forhold til følelser relateret til emotional events.

Da vi i projektet undersøger holdninger til, hvilke følelser der er legitime at udtrykke, og hvordan man bør håndtere følelser relateret til arbejdsrelateret psykisk og fysisk vold blandt medarbejdere i ydelsesafdelinger, synes det oplagt at indføre et begrebsapparat, som kan rammesætte copingstrategier, som ikke blot er individuelle men også involverer kollegaer.

Ligesom Hochschild (1983) er Thoits (1990;181) interesseret i den følelsesmæssige dissonans, der kan være mellem de sande oplevede følelser og de normative *feeling rules*, der omgiver en situation. På baggrund af Hochschilds (1979:552,558) begreb *emotion management* videreudvikler Thoits (1990) denne teori. Til forskel fra Hochschild, som stort set ikke medtager kollegaers rolle i forhold til coping, diskuterer Thoits (1990:193) forskellige stilarter af coping, som indbefatter muligheden for at få eller søge støtte hos andre (Lively 2006:580; Turner & Stets 2005:52-53). Thoits (1990;1986) ser anvendelsen af copingstrategier som en måde til at løse følelsesmæssig dissonans mellem sande oplevede følelser og ”feelings rules”. Det vil sige, at når individets følelser fraviger de følelses-regler, der omgiver det, søger individet ifølge Thoits at bringe sine følelsesmæssige oplevelser i overensstemmelse med de omgivende normative krav (Turner & Stets 2005:52). Denne *emotion management* kalder Thoits også for coping. De forskellige stilarter af coping, som Thoits (1990) beskæftiger sig med, indbefatter strategier, som indbefatter andre end personen som forsøger at håndtere sine følelser, hvilket synes oplagt i forhold til de hovedfund, vi i de følgende afsnit præsenterer.

8.4.2 Den opsøgende strategi som copingstrategi

Vores hovedfund i det kvalitative materiale omhandler copingstrategier, som netop retter sig mod fællesskabet. Her opsøger den enkelte medarbejder social støtte i det kollegiale fællesskab eksempelvis ved at fortælle kollegaer om det hændte. Dette illustreres bl.a. ved D3, som sidder på eget kontor og fortæller, hvordan vedkommende går ind til den nærmeste og ledige kollega efter en emotional event:

> *"(...) Vi tager jo løbende snakke, når vi har haft en eller anden umiddelbar oplevelse. Så går vi lige ind og gerne til den nærmeste og siger: Hey, jeg har sgu lige oplevet det der(...)."* (Fokusgruppe 3, s. 28).

Også i fokusgruppe 2 taler kollegaerne med hinanden efter emotional events. Her anvendes en ventilerende copingstrategi, dvs. at få fortalt kollegaerne om det og få sat ord på oplevelserne efter en emotional event. I fokusgruppe 2 er der konsensus blandt kollegaerne om at: "*Vi snakker med vores kollegaer om det"* (C2, Fokusgruppe 2, s. 9) og "*(...) det vigtigste er, at man får sat ord på "* (D2, Fokusgruppe 2, s. 9).

Da vi spurgte fokusgruppe 1, hvad man gør, hvis man har haft en ubehagelig samtale med en borger i telefonen, svarede de:

> "*Jamen, jeg tror lige, man skal have luft ik. Så rejser man sig og går rundt og snakker. Der kommer altid lige nogle bemærkninger om, at: "Nå, det var da en heftig borger du havde der". Og så står man og snakker om det"* (Fokusgruppe 1, D1, s. 10-11).

De fortæller endvidere, at de alle sidder i samme lokale, og at de kan fornemme, hvis der har været en ubehagelig samtale:

> *"A1: jeg tror, at hele lokalet hører det i hvert fald.*
>
> *I2: det kan man godt fornemme?*
>
> *A1: det kan man godt fornemme og så bliver der faktisk snakket meget bagefter i hele lokalet næsten (flere siger ja til dette).*

I2: hvad har man lov til at sige?

B1: alt.

(flere siger efterfølgende ja)" (Fokusgruppe 1, s. 10-11)

Disse citater angiver, at der ikke er nogen formaliserede måder at takle disse problemer på. Her sker taklingen af de svære følelser i det uformelle rum mellem kollegaer, hvor man opsøger sine kollegaer og får "luft for sine følelser". Et af de to primære udgangspunkter, hvorfra individet søger at ændre dets følelsesmæssige oplevelser på, identificerer Thoits (1990:193) som værende det *adfærdsmæssige* udgangspunkt (Turner & Stets 2005:52-53). Ved det adfærdsmæssige udgangspunkt for coping søger man enten at ændre adfærden ved en *opsøgende* strategi eller en *undgåelses* strategi. Opsøgende strategier henviser til, at man aktivt selv går ind og gør noget for at ændre sin situation. Hvis man f.eks. på sit arbejde er utilfreds med nogle ting, søger man eksempelvis støtte og råd hos kollegaer. Undgåelsesstrategien i dette eksempel med utilfredshed på arbejdet ville være at opsige sit job og finde et andet arbejde (Turner & Stets 2005:53; Thoits 1990:193). At de opsøger støtten blandt kollegaerne som det fremgår af ovenstående citater, svarer til Thoits' (1990: 193) copingstrategi med et adfærdsmæssigt udgangspunkt, hvor man aktivt og *opsøgende* selv gør noget for at ændre på de følelser, man har efter en emotional event.

Tracys undersøgelse (2005:276,280) viser herudover, at muligheden for at medarbejdere kan søge hinandens støtte "bag scenen" er med til at lindre den belastning, der kan være ved ofte at skulle regulere sine følelser (emotional management) på arbejdet. Denne mulighed for at søge social støtte blandt sine kollegaer væk fra "rummet", hvor den direkte borgerkontakt foregår – telefonisk og ansigt-til-ansigt - er en mulighed, som det af vores interviews fremgår, at alle informanter i fokusgrupperne har, og som de benytter. Denne mulighed kan ses som en mulighed for medarbejderne for at udligne eller dæmpe de negative effekter, som de konfliktfyldte hændelser med borgerne afstedkommer.

Af vores kvalitative empirimateriale ses den *opsøgende* copingstrategi som værende brugt i alle tre fokusgrupper. Antager vi, at social støtte kan have en

effekt på deres velbefindende på arbejdet og virke som en buffereffekt mod stressende oplevelser såsom emotional events, anvender informanterne derved nogle copingstrategier, som kan hjælpe dem med at håndtere de følelsesmæssige belastninger, emotional events kan medføre. Ud over dette kan disse anvendte copingstrategier også ses som en måde for vores informanter at justere de følelser som emotional events afstedkommer, så de stemmer overens med de omgivende krav, der er om, at man som medarbejder skal være udvise robusthed, at man skal kunne være kontant i sin udmelding over for borgeren, at man skal kunne træde ind i konflikter, og at man skal være konstant på vagt over for mulige emotional events. (Jf. analyseafsnit 7.4.2).

8.4.3 Vrede som copingstrategi

En anden adfærdsmæssig copingstrategi, som vi har fundet i vores kvalitative empirimateriale er, at nogle medarbejdere har fået ventileret deres vrede og negative følelser ud til kollegaerne efter en emotional event. I det følgende behandler vi et eksempel på dette.

C1 som sidder på kontor med sine kollegaer fortæller, hvordan vedkommende, efter at have modtaget en trussel på livet under en telefonisk samtale med en borger, oplever at få fiktive vredesudbrud mod borgeren:

> ”*Fuck dig din møgunge, du har simpelthen....Nej det siger vi ikke til borgeren, men det er det, der sker for mig, da jeg sidst talte med en, som både ville hænge mig og finde ud af, hvor jeg boede. Øhm. ”Fuck dig din møgunge. Du skulle simpelthen have et klap i den bare. Jeg kunne være din mor”. (der grines) Jamen sådan bliver jeg.”* (Fokusgruppe 1, C1, s. 11).

I det ovenstående citat får C1 afløb får sin vrede ved at bande, skælde borgeren ud, referere til sin alder og status samt at udtrykke, at borgeren burde afstraffes korporligt. C1, som sidder på samme kontor med sine kollegaer, får delt sine negative følelser med sine kollegaer ved at sige dem højt. Denne måde at håndtere sine følelser på, går godt i tråd med Thoits’ (1990:193) eksemplificering af forskellige teknikker hvorpå følelser håndteres på, hvor forsøg på ændring af ens adfærd kan indbefatte ventilering – dvs. at få luftet sine følelser. Thoits kalder

også denne form for coping for katarsis (Turner & Stets 2005:53; Thoits 1990:193). Her anvender C1 katarsis ved at komme ud med sine følelser, men da udbruddet ikke er direkte henvendt til borgeren, er det snarere det, man ifølge Thoits (1990:193) vil kalde *fantasy release*, hvor C1 fantaserer over at sige de ovenstående ting til borgeren. I og med vedkommende får tingene sagt højt (dog ikke direkte til borgeren, men kun i sin fantasi) får C1 frigivet nogle svære følelser. Da C1 sidder på kontor med sine kollegaer, deler C1 her sine negative følelser med kollegaerne, hvorfor der også her er et element af social støtte hos kollegaerne.

Ifølge Bolton og Boyd (2003:303) har de i en undersøgelse blandt kabinepersonale undersøgt, hvilke følelser verbale overgreb afstedkommer. Her angiver 50 % af kabinepersonalet, at de føler vrede efterfølgende. Ifølge Lively (2006:580-581) ses kollegaers interageren som en vital del af medarbejderens evne til at håndtere sine egne følelser. Lively (2006:581) refererer her blandt andet til en undersøgelse af Sloan (2004:66), som fokuserer på medarbejdere, der føler vrede på arbejdspladsen. Her viser det sig, at medarbejderen ved håndtering af svære følelser er langt mere tilbøjelig til at søge social støtte blandt kollegaer end at forsøge at håndtere dem på egen hånd. Vores ovenstående kvalitative fund kan ses som værende i fin tråd med disse nævnte undersøgelser. Vrede er derfor en følelse, som ved *emotional labor* empirisk ses, og i mange tilfælde ses det også empirisk, at medarbejderen søger den følelsesmæssige dissonans løst ved at opsøge social støtte blandt kollegaer.

8.4.4 Humor som copingstrategi

En anden copingstrategi vi i empirimaterialet har fundet, er kollegaernes brug af humor i forhold til at søge at ændre deres følelsesmæssige oplevelser. Ifølge Thoits (1990:193) er det *andet* primære udgangspunkt for individet i forhold til at søge ændring af dets følelsesmæssige oplevelser på det *kognitive* udgangspunkt (Turner & Stets 2005:52-53). Det kognitive udgangspunkt ved copingstrategien består i mentalt at ændre betydningen af den situation, man står i, så den bedre korresponderer med, hvordan man bør føle i situationen. En måde mentalt at ændre betydningen af en eksempelvis voldsom oplevelse på arbejdet er at bruge

humor i forhold til at bløde situationen op (Turner & Stets 2005:53; Thoits 1990:193).

Da vi spørger fokusgruppe 3 hvad de fortæller hinanden som kollegaer efter en konfliktfyldt kontakt med en borger, fortæller de følgende:

> *"C3: Jeg ved ikke, hvad man fortæller. Det kommer jo så an på, hvad det er. Hvor langt er vi henne?*
>
> *D3: Ja.*
>
> *C3: Er det der hvor vi bare er irriterede eller er vi rystede? Ikke altså rystede altså sådan. Jamen altså man går ind til en af dem, der er ledig.*
>
> *I2: Ja.*
>
> *C3: Der sidder og laver det samme ik?*
>
> *I2: Ja.*
>
> *D3: Ja.*
>
> *C3: Og siger; "Ej, du, hvad var det? Altså helt ærligt!"*
>
> *D3: Ja.*
>
> *C3: He he.. Altså jeg ringede og sagde det der og så bloblabloder, he uh (red. efterligner højlydt en vred borger, som han/hun må have lydt i telefonen).*
>
> *(Samtlige griner)*
>
> *D3: Jeg fik lige forkert nummer, tror jeg.*
>
> *C3: Ja, sådan. Jeg tror, vi bruger hinanden på den måde."* (Fokusgruppe 3, s. 11-12)

Her går medarbejderen til den første ledige kollega, der sidder med samme arbejdsopgaver og får udtrykt sine følelser. Udover dette anvender medarbejderen

også humor i forhold til at joke om telefonsamtalen: *"jeg fik lige forkert nummer, tror jeg"* (Fokusgruppe 3, s. 11-12).

Humoren som mestringsstrategi bliver nævnt igen senere i samme interview af D3*:*

> *"Det er jo fordi vi tager (red. det) jo løbende. Det var også det, vi var inde på tidligere. Vi tager jo løbende snakke, når vi har haft en eller anden umiddelbar oplevelse. Så går vi lige ind og gerne til den nærmeste og siger: Hey, jeg har sgu lige oplevet det der og joker lidt hen over det for ligesom at få det blødet ud ik. Du får også åbnet op for det, så du får sat ord på det, og der kommer også noget respons på det (...)."* (Fokusgruppe 3, s. 28).

Humor nævnes også i fokusgruppe 1. Her benævner A1 det som en vigtig egenskab ved en medarbejder og dennes samspil med kollegaerne:

> "*Vi bruger rigtig meget humor til trods for, at der kan være de her situationer, så er humoren meget vigtig i dagligdagen. For ellers bliver det for surt og for kedeligt tror jeg og for hårdt."* (Fokusgruppe 1, A1, s. 7).

Denne udtalelse bakkes op af flere af de andre deltagere i gruppeinterviewet.

Humor bliver i det ovenstående italesat som noget, der bløder tingene lidt op og som noget meget vigtigt i dagligdagen. Humor er med til at bløde de vanskelige følelser op hos medarbejderen, og medarbejderen kan få luft for deres følelser gennem humor, som her er en legitim måde at udtrykke sine følelser på. Linda E. Francis skriver i sin tekst *"Laughter, the Best Mediation: Humor as Emotion Management in Interaction"* (1994) om, at humor er et socialt fænomen, som tjener et vigtigt formål i forhold til *emotional management*. Den negative følelse, man som medarbejder har efter en emotional event, kan ved hjælp af brugen af humor vendes til en positiv følelse hos den enkelte medarbejder og dennes kollegaer, som er mere acceptabel (Francis 1994:152). Humor kan ifølge Francis (1994) ses som en måde at styrke eksisterende normer eller genbygge dem i en

given situation til morskab for en selv og andre. Udover dette kan humor ud fra dette perspektiv ses som en måde, hvorpå man kan skabe gode følelser i en gruppe og på den måde knytte bånd mellem gruppemedlemmerne og reducere følelsen af udefrakommende trusler, eller som D3 formulerer det: *"Få det blødet ud".*

Humor kreeres ifølge Francis (1994:147) ofte på bekostning af nogen udefrakommende, som her kunne være en vred borger. De udefrakommende trusler kan i dette projekts fokus ses både som en nylig overstået konfliktfyldt situation med en borger, men det kan også ses som den nogenlunde konstante mulige trussel om, at den næste borger, der ringer eller henvender sig i skranken, agerer aggressivt. Humor er her en måde at lette den mulige følelsesmæssige anspændthed og måske også angst, som man kan have i forhold til den mulige situation, hvor en borger agerer aggressivt. Bolton og Boyd (2003:298) angiver ligeledes i deres undersøgelse blandt flypersonale, at humor synes at være en vigtig copingstrategi blandt personalet. I denne undersøgelse bliver flypersonalet spurgt om, hvad det er, de nyder mest ved deres arbejde, og her bliver humor i relation til at få sig et godt grin og i relation til at have en god "team spirit" angivet som værende meget vigtige for dem. Bolton og Boyd (2003:298) angiver endvidere, at ud over at se humor værende med til at danne overensstemmelse eller "team spirit" i en gruppe, så viser en anden undersøgelse (Bolton 2001: 96), at humor også kan fungere som en måde, hvorpå man kan tilbyde sine kollegaer støtte. Brugen af humor har derved mange funktioner for den enkelte medarbejder og kollegaerne imellem. Vi kan konkludere, at der blandt vores informanter fremkommer individuelle holdninger om, at humor er et vigtigt led i arbejdet, og som noget de bruger som copingstrategi efter emotional events.

8.5 Delkonklusion

Vi har i denne tredje og sidste del af analysen undersøgt, hvilke copingstrategier der blandt informanterne benyttes til at håndtere følelser, som er forbundet med emotional events.

For at udligne den følelsesmæssige dissonans, der kan være mellem de sande oplevede følelser og de normative *feeling rules* der omgiver en situation, peger vores empiri på, at informanterne på tværs af alle tre fokusgruppeinterviews benytter sig af *opsøgende* copingstrategier, som retter sig mod fællesskabet med kollegaerne. Det er derved ikke copingstrategier, hvor medarbejderen henvender sig direkte til den aggressive borger men snarere en tilgang, hvor medarbejderne hovedsageligt vender sig mod kollegaer og dermed fællesskabet og får social støtte herigennem.

Med de anvendte copingteknikker, hvor informanterne opsøger kollegaer og får talt og ventileret, får deres vrede følelser ud og vendt de negative følelser til positive gennem humor, knytter informanterne her bånd med deres kollegaer og formindsker og transformerer de følelser, som ikke er i overensstemmelse med de omgivende krav, ligesom de formindsker følelsen af en mulig udefrakommende trussel i form af emotional events.

Ud fra de definitioner som vi anvender angående begrebet social støtte, kan medarbejderens mestringsstrategi i forhold til at søge støtte i fællesskabet og gruppetilhørsforholdet være med til at påvirke medarbejderens velbefindende på arbejdet i en positiv retning. Den støtte, som den enkelte medarbejder søger hos sine kollegaer, kan være med til at opveje den stress, som nogle medarbejdere må opleve som følge af emotional events forårsaget af konfliktfyldte situationer med borgere.

Vores ovenstående empiri viser, at der både blandt respondenter og informanter er en fælles holdning om, at man som medarbejder bør søge støtte i det kollegiale fællesskab. Derved synes en medarbejders velbefindende også at være dybt afhængigt af, at man har nogle kollegaer, som man oplever, man kan henvende sig til, og at man som medarbejder selv har et ønske om at opsøge sine kollegaer.

Vores fortolkning af den empiriske dataindsamling tyder udover dette på, at de anvendte copingstrategier, som informanterne benytter, kan være en måde at imødegå omgivende krav om, at man som medarbejder skal udvise robusthed, at man skal kunne være kontant i sin udmelding over for borgeren, at man skal kunne træde ind i konflikter, og at man skal være konstant på vagt over for mulige emotional events. (Jf. analyseafsnit 7.4.1).

9. Afsluttende refleksion

Dette projekts samlede analyse har vist, at der er en række af medarbejdere, der vurderer, at det i arbejdet i ydelsesafdelingerne ikke er professionelt at vise følelser i form af f.eks. gråd og rysten på hånden over for de borgere, de servicerer. Sammenholder man denne dominerende holdning med de indførte krav om standardisering, effektivisering og digitalisering på området, er det nærliggende at antage, at denne dominerende holdning er opstået på baggrund af kravet om bl.a. effektivitet og digitalisering, som ikke efterlader plads til følelsesmæssige udtryk og kommunikative forhandlinger. Dette kan ud fra en Habermask terminologi betragtes som systemets kolonisering af medarbejdernes livsverden, da deres sociale interaktion med borgerne forsøges reguleret i forhold til indførte statsligt styrede procedurer (Juul 2012:329). Sagt med andre ord kan den dominerende holdning om, at man bør undertrykke dele af sit følelsesregister i interaktionen med borgerne, fortolkes som systemets instrumentalisering af følelseslivet. Dog er der en høj grad af enighed blandt de adspurgte medarbejdere om, at følelsesudtryk og følelseshåndtering er tilladt og fordelagtigt i interaktionen med deres kollegaer. Det kan derfor tyde på, at der trods systemets kolonisering af medarbejdernes livsverden i forhold til borgerrelationen er et behov blandt medarbejderne for at opveje dette med væsentlig kommunikativ forhandling og meningsdannelse i en kollektiv sfære med ligestillede kollegaer. Ifølge Habermas bør livsverdenen genvinde sin plads i de sociale rum i velfærdsstatslige institutioner for hermed at skabe mulighed for offentlig meningsudveksling og således sikre, at borgerne får større mulighed for en demokratisk dialog med politiske magthaverne (som medarbejderne er repræsentant og talerør for) (ibid.). De ofte forekomne konflikter mellem en

ydelsesmedarbejder og en borger kan ses som udtryk for borgerens indskrænkede diskussionsmuligheder i forhold til statsligt fastsatte love som f.eks. casens omdrejningspunkt for konflikt, nemlig anvendelse af økonomisk sanktionering over for kontanthjælpsmodtagere. Såfremt man anskuer dette projekt ud fra Habermas kritiske teori, kan en symbolsk meningsudveksling genindføres mellem medarbejder og borger, såfremt begge parter frigøres for systemets undertrykkende logikker og krav om effektivitet, standardisering osv. (Juul 2012:330). Dette projekts empiriske materiale giver dog ikke et substantielt nok grundlag for at underbygge en sådan mulig årsagsforklaring, derved forbliver denne fortolkning et tænkt eksempel herpå.

10. Konklusion

Som nævnt i vores problemfelt havde vi en række hypoteser forinden udarbejdelsen af dette projekt. Vi havde i første omgang en hypotese om, at der blandt medarbejdere i ydelsesafdelinger er en udbredt holdning om, at man skal fremstå robust i arbejdet, og at man ikke må vise skrøbelighed på arbejdspladsen ved eksempelvis at udtrykke følelser som tristhed og angst. Hertil havde vi en hypotese om, at for at leve op til disse holdninger måtte medarbejderen finde på copingstrategier for at rumme og håndtere de illegitime følelser, som vold eller trusler om vold kan medføre.

For at afprøve disse hypoteser satte vi os for at søge at identificere, hvad der karakteriserer følelseskulturen i de danske ydelsesafdelinger ved at lave en kombineret kvantitativ/kvalitativ dataindsamling. Vores overordnede erkendelsesmæssige interesse var derfor at identificere, hvad der karakteriserer følelseskulturen i ydelsesafdelingerne. Herunder søgte vi at undersøge, hvilke holdninger der er til, hvilke følelser der er legitime og illegitime at føle i håndteringen af borgerrelateret vold eller trusler om vold samt, hvordan man bør håndtere og hvordan man rent faktisk håndterer følelser forbundet med disse episoder.

Vi kan indledningsvist konkludere, at der eksisterer en stor forskel på holdningen til, hvad man som medarbejder må vise af følelsesudtryk over for henholdsvis borgere og kollegaer.

I forhold til hvad man som medarbejder følelsesmæssigt må udtrykke over for en borger mener ca. halvdelen af respondenterne, at det er legitimt, at man reagerer psykisk og fysisk på emotional events ved f.eks. at udtrykke skrøbelighed og ængstelighed over for borgerne. Empirien viser, at en del af de adspurgte medarbejderne finder følelsesudtryk i form af f.eks. gråd som værende en passende reaktion efter en emotional event og de legitimerer dette med, at den er opstået på baggrund af indefra kommende ægte følelser, såkaldte immanente symboler. Disse følelsesudtryk finder de adspurgte medarbejdere *forventelige*, men ikke nødvendigvis *ønskelige*.

Ca. den anden halvdel af de resterende respondenter mener *ikke*, at man som medarbejder bør udtrykke skrøbelighed over for borgere under en emotional event. Vi kan derved konkludere, at der blandt de adspurgte medarbejdere ikke hersker én fælles dominerende holdning til, om man må udtrykke skrøbelighed over for borgeren. Vi kan endvidere konkludere ud fra vores empiri, at der er visse begrænsninger i medarbejdernes mulighed for at udfolde sig følelsesmæssigt. Blandt både respondenter og informanter er der individuelle holdninger om, at følelser som angst, nervøsitet og tristhed er følelser, som er uprofessionelle at udtrykke og derved anses for værende illegitime. Herudover ses der holdninger om, at man som en kompetent medarbejder i en ydelsesafdeling bør håndtere sine følelser ved at markere sine grænser tydeligt over for borgeren ved at bede vedkommende forlade ydelsesafdelingen eller ved at medarbejderen selv forlader stedet for at opsøge hjælp. Endvidere viser empirien individuelle holdninger blandt de adspurgte medarbejdere om at man over for borgere, der agerer aggressivt og truende, bør undertrykke sårbare følelsesudtryk.

Dertil viser den kvantitative og kvalitative empiri at en del medarbejdere mener, at det er væsentligt og finder det forventeligt, at man som medarbejder i en ydelsesafdeling besidder og udviser en robust og psykisk stabil personlighed og er villig og parat til at indgå i konflikter med de borgere, der søger om hjælp til forsørgelse. Der forefindes udsagn blandt de adspurgte medarbejdere, der antyder, at man som medarbejder ikke vurderes egnet til jobbet i en ydelsesafdeling, såfremt man ikke besidder disse kompetencer. Denne holdning kan tolkes som et udtryk for, at der kan være en sanktion forbundet med ikke at besidde de rette kompetence som ansat. Hertil indikerer empirien, at der kan være tale om en *robusthedsnorm*. Vi har ligeledes fundet, at den brede tilslutning blandt ca. halvdelen af de adspurgte medarbejdere til disse holdninger indikerer, at der kan være tale om en følelsesnorm. Projektets analyse peger på, at nogle medarbejderes opfyldelse af denne følelsesnorm kan ses som en måde at håndtere og lette følelsen af følelsesmæssig dissonans, under emotional events.

Den kvalitative empiri har hertil indikeret, at der kan være tale om en formalisering af denne norm om at skulle fremstå robust, da ledelsen på enkelte

arbejdspladser ved jobsamtaler med potentielle medarbejdere afdækker, om den ansøgende har de ovenstående ønskede kompetencer. Dette fund underbygges dog ikke af de kvantitative data, hvorfor det er usikkert, hvorvidt der eksisterer sådanne formaliserede krav generelt set.

Vi har dog også empirisk fundet belæg for, at skrøbelighed blandt nogle af de adspurgte medarbejdere accepteres på visse betingelser, såsom at man kan have haft "en dårlig dag", og at man er villig til at tilegne sig viden om, hvordan man håndtere sine følelser.
Disse betingelser er med til at understrege, at en del af de adspurgte medarbejdere finder det normbrydende at man udtrykker sårbarhed under borgerkontakten, da de fortæller, at det ikke findes legitimt f.eks. at græde med mindre at visse omstændigheder gør sig gældende.

Sættes disse holdninger/normer i relation til de indledningsvise beskrevet rammer som ydelsesmedarbejderne er underlagt, fortolkes kravet om undertrykkelse af følelsesmæssige reaktioner i relation til borgerne i dette projekt som de strukturelle forholds *instrumentalisering af følelseslivet.* Dette sker bl.a. gennem øget standardisering og digitalisering af arbejdet og kaldes for *systemets kolonisering af livsverden.* Denne kolonisering betyder, at den enkelte medarbejders følelsesmæssige udfoldelsesmuligheder er indskrænkede i relation til dele af deres arbejdsliv.

I forhold til vores indledningsvise hypotese om, at der blandt medarbejdere i de danske ydelsesafdelinger er en udbredt holdning, om de skal fremstå robust samt ikke vise skrøbelighed over for borgere, har vi fundet empiri som dokumenterer, at denne holdning blandt nogle medarbejdere er til stede.

Et andet markant fund i denne undersøgelse er at der blandt de adspurgte medarbejdere er en fælles, dominerende og derved normativ holdning om, at det er legitimt og forventet at udtrykke følelser over for deres kollegaer under og især efter emotional events. Vi kan dog af vores empiri ikke udlede karakteren af disse forventede følelsesudtryk. Empirien viser endvidere en fælles holdning til, at man som medarbejder bør tage imod en kollegas tilbud om hjælp både under og efter

emotional events. Hertil fandt vi, at der blandt de adspurgte medarbejderne kunne ses en form for sikkerhedsnorm, som foreskriver, at man som kollega konstant skal være opmærksom, på vagt og parat til handle, hvis en emotional event skulle opstå, samt at man bør være til stede, også til trods for at en kollega afviser hjælp. Vi finder derfor, at der her er tale om en følelsesnorm samt forventet kompetence blandt de adspurgte ydelsesmedarbejdere om at være på konstant vagt og støtte kollegaer.

Herudover viste både vores kvantitative og kvalitative materiale er der hersker en fælles holdning blandt de adspurgte medarbejdere om, at man som kollega bør udvise social støtte til sine kollegaer i arbejdet i en ydelsesafdeling og opsøge medarbejderen, der har været udsat for en emotional event umiddelbart efter hændelsen og give denne mulighed for at tale om hændelsen og derved aktivt sikre, at medarbejderen kan give udtryk for sine følelser. At kunne yde kollegial støtte kan endvidere her ses som en forventet kompetence. Vi fortolker disse holdninger om, at man bør benytte sig af den tilbudte kollegiale støtte og gensidigt være opsøgende i forhold til ens kollegaer som værende et medarbejderskabt rum, hvor der er plads til at udtrykke følelser og reagere på emotional events og hermed skabes der et rum for den enkeltes *livsverden* på arbejdspladsen. Om der i dette rum er begrænsning for hvilke følelser der er legitime at udtrykke kan den indsamlede empiri ikke give svar på.

I forlængelse med ovenstående kan dog konkluderes, at der på tværs af alle tre fokusgruppinterviews benyttes *opsøgende* copingstrategier, som retter sig mod fællesskabet med kollegaerne, og dermed ikke er nogle, som anvendes under selve en emotional event med borgeren. Vi fortolker disse strategier som en måde, hvorpå følelsesmæssig dissonans takles og gør det muligt for medarbejderne at leve op til den identificerede *robusthedsnorm*, som følelseskulturen synes at være karakteriseret ved. Vi identificerede her tre legitime copingteknikker, hvor informanterne 1) opsøger kollegaer for at få talt og ventileret de følelser som emotional events afstedkommer, 2) får udtrykt følelsen vrede ved eksempelvis at få fiktive vredesudbrud på borgere og 3) får vendt deres negative følelser til positive gennem brugen af humor.

Vores indledningsvise hypotese om, at medarbejderne i ydelsesafdelingerne anvender copingstrategier, for at håndtere de følelsesmæssige konsekvenser emotional events forårsager er derved ligeledes blevet bekræftet.

Undersøgelsens empiriske fund udgør samlet set, de elementer der karakterisere følelseskulturen i ydelsesafdelingerne. Der eksisterer dermed en følelseskultur, der indeholder fælles holdninger og normer, som foreskriver hvordan man bør fremstå og udtrykke sig følelsesmæssigt på arbejdspladsen, samt hvordan man bør håndtere følelser i forbindelse med emotional events. Derudover viser vores undersøgelse at følelseskulturen er præget af en diversitet i holdningen om, hvem det er legitimt at udtrykke sine følelser over for.

11. Litteraturliste

Litteraturliste

Arbejdstilsynet 2011, *Arbejdstilsynets vejledning i forhold Voldsrisiko i forbindelse med arbejdets udførelse* At-vejledning D.4.3

Andersen, H. 2003, *Jürgen Habermas* s. 364-381 i *Klassisk og moderne samfundsteori,* Hans Reitzels Forlag

Bilfeldt, A. 2007, *Metodekombination med kritisk analyse,* s. 122-134 i : Fuglsang, L. M. fl. (red.): Teknikker i samfundsvidenskaberne. Frederiksberg: Roskilde Universitetsforlag

Baadsgaard K. & Jørgensen H. 2009, *Tællelighedens regime på beskæftigelsesområdet – målesystem, -fetichisme og faldgruber*. Aalborg: CARMA

Barter, C. & Renold, E. 2000, *I wanna tell you a story: exploring the application of vignettes in qualitative research with children and young people*, International Journal of Social Research Methodology, vol. 3, no. 4, s. 307-323.

Blaikie, N. 2003, *Analyzing quantitative data: From description to explanation*, Sage Publications Limited.

Bolton, S. 2001, *Changing faces: nurses as emotional jugglers,* Sociology of health & illness, vol. 23, no. 1, s. 85-100.

Bolton, S.C. & Boyd, C. 2003, *Trolley dolly or skilled emotion manager? Moving on from Hochschild's Managed Heart*, Work, Employment & Society, vol. 17, no. 2, pp. 289-308.

Caswell, D., Andersen, H.L., Høybye-Mortensen, M., Markussen, A.M. & Thuesen, S.L. 2011, *Når kassen smækkes i, Analyser af økonomiske sanktioner over for kontanthjælpsmodtagere.* AKF, Anvendt kommunal forskning.

Christiansen, J.M. & Larsen, I. *2007, "Socialrådgivernes psykiske arbejdsmiljø og arbejdsliv" CASA.*

Ejrnæs, M. 2004, *Organisationer og socialt arbejde,* s.320-324 i Ejrnæs et. al. ,*Sociologi og socialt arbejde,* Danmarks Forvaltningshøjskolens Forlag

Ejrnæs, M. 2010, *Teorier på forskellige niveauer som forudsætning for at forstå og forklare sociale problemer* s. 125-173 i Ejrnæs, M. & Guldager, J. (red.):*Helhedssyn og forklaring* Akademisk forlag.

Ejrnæs, M. og Monrad, M. 2012, *Horisontal og vertikal vignetmetode*, s. 93-118 i *Vignetmetoden, sociologisk metode og redskab til faglig udvikling"*(Herefter benævnt: "Vignetmetoden"). Akademisk Forlag, København.

Ejrnæs, M. 2012, *Problemformulering, design og metode* s. 119-140 i *Vignetmetoden*, Akademisk Forlag, København.

Finch, J. 1987, *The Vignette Technique in Survey Research, Sociology,* vol. 21, no. 1, s. 105; 105-114; 114.

Gerhards, J. 1989, *The changing culture of emotions in modern society*, Social Science Information, vol. 28, no. 4, s. 737-754.

Grandey, A.A. 2000, *Emotion regulation in the workplace: A new way to conceptualize emotional labor*, Journal of occupational health psychology, vol. 5, no. 1, s. 95-110.

Grünfeld, M. & Monrad. M. 2012, *Læsning af vignetter*, s.13-38 i *Vignetmetoden,* Akademisk Forlag, København.

Guldager, J. 2010, *" Komplementaritet og dialektik"* s. 79-124 i Ejrnæs, M. & Guldager, J. (red.):*"Helhedssyn og forklaring"* Akademisk forlag.

Hansen, E.J. & Andersen, B.H. 2009, *Et sociologisk værktøj: Introduktion til den kvantitative metode,* Hans Reitzels Forlag.

Harrits, G.S. 2011, *More than method? A discussion of paradigm differences within mixed methods research*, Journal of mixed methods research.

Hochschild, A. 1983, *The Managed Heart: Commercialization of Human Feelings, University of California Press.*

Hochschild, A.R. 1979, *Emotion work, feeling rules, and social structure*, American journal of sociology *s*. 551-575.

Hughes, R. 1998, *Considering the Vignette Technique and its Application to a Study of Drug Injecting and HIV Risk and Safer Behaviour,* Sociology of health illness, vol. 20, no. 3, s.381-400.

Højberg, H. 2004, *Hermeneutik* i: Fuglsang, L. & P.B. Olsen (red.) Videnskabsteori i samfundsvidenskaberne. Frederiksberg: Roskilde Universitetsforlag

Høgh, A. 2007, *Øget opmærksomhed på psykisk vold* Temamagasin april 2007, Socialt Udviklingscenter SUS

Indenrigs-og Sundhedsministeriet 2004, *Aftale om strukturreform*

Jacobsen, D.I. 2005, *Hvordan gjennomføre undersøkelser? : innføring i samfunnsvitenskapelig metode* 2. utg. Høyskoleforlaget.

Jasso, G. & Opp, K. 1997, *Probing the character of norms: A factorial survey analysis of the norms of political action*, American Sociological Review, *s.*947-964.

Juul, S. 2012, *Hermeneutik* s. 107-148 i Juul, S. & Bransholm, K. (red.): *Samfundsvidenskabernes videnskabsteori - en indføring*. Hans Reitzels Forlag. 1. udgave.

Juul, S. 2012, *Nyere Kritisk Teori* s. 319-358 i Juul, S. & Bransholm, K. (red.): *Samfundsvidenskabernes videnskabsteori. En indføring*. Hans Reitzels Forlag. 1. udgave.

Katzenelson, B. 1994, *Homo socius. Grundlaget for menneskeligt samkvem. Socialpsykologisk grundlag.* København. Gyldendal

Kvale, S. & Brinkmann, S. 2009, *Interview: introduktion til et håndværk,* Hans Reitzel.

Lively, K.J. 2006, *Emotions in the Workplace* in Handbook of the Sociology of Emotions Springer s. 569-590.

Monrad, M. og Ejrnæs, M. 2012, *Undersøgelsesresultaternes troværdighed* s.141-162 i *Vignetmetoden,* Akademisk Forlag, København.

Monrad, M. og Ejrnæs, M. 2012, *Analyse og fortolkning af vignetundersøgelsesresultater" s. 163-196 i Vignetmetoden*, Akademisk Forlag, København.

Monrad, M. (2012): *Følelser og vignetmetoden s.*231-250 "*Vignetmetoden"*. Akademisk Forlag, København.

Monrad, M. og Ejrnæs, M. 2012, *Vignetmetoden, sociologisk metode og redskab til faglig udvikling*. Akademisk Forlag, København.

Monrad, M. og Ejrnæs. M. 2012, *Introduktion til vignetmetoden* s.13-38 i *Vignetmetoden* Akademisk Forlag, København.

Nielsen, K. 2011, *Social integration i arbejdsmiljø. Begreber og modeller inden for menneskearbejdet*, Arbejdsmiljø og arbejdsliv i et socialt ressource perspektiv, s. 25-59.

Nissen, A., M., Harder M. og Andersen, B., M. 2008, *Socialrådgiveres fremtidige kvalifikations- og kompetencebehov – en pilot undersøgelse*. Aalborg: Aalborg Universitet, Institut for Sociologi, Socialt arbejde og Organisation.

Olsen, H. 2008, *Holder holdninger? Holdningsbegreber og holdningsmålinger*. Akademisk forlag. København.

Olsen, H. 2003, *Kvalitative analyser og kvalitetssikring*, Sociologisk forskning, nr. 1.

Pedersen, F., Albertsen, K., Kludt, L. & Thornfeldt, C. 2003, *Socialrådgivere-psykisk arbejdsmiljø og helbred*, Team Arbejdsliv.

Parkinson, B. & Manstead, A.S. 1993, *Making sense of emotion in stories and social life*, Cognition & Emotion, vol. 7, no. 3-4, pp. 295-323.

Sloan, M.M. 2004, *The effects of occupational characteristics on the experience and expression of anger in the workplace*, Work and Occupations, vol. 31, no. 1, pp. 38-72.

Thoits, P.A. 1990, *Emotional deviance: Research agendas*, Research agendas in the sociology of emotions, vol. 180, s. 203.

Thoits, P.A. 1986, *Social support as coping assistance*, Journal of consulting and clinical psychology, vol. 54, no. 4, s. 416.

Torfing, J. 1996: *From Keynesian Welfare State to the Schumpeterian Workfare Stat*e i M. Alestalo og P. Kosonen: Welfare System and European Integration. Tamper University Press

Tracy, S.J. 2005, *Locking Up Emotion: Moving Beyond Dissonance for Understanding Emotion Labor Discomfort*, Communication Monographs, vol. 72, no. 3, s. 261-283.

Turner, J.H. & Stets, J.E. 2005, *The sociology of emotions*, Cambridge University Press.

Wieclaw, J. 2007, *Vold og trusler øger risikoen for alvorlig psykisk sygdom,*Temamagasin april 2007, Socialt Udviklingscenter SUS

12. Bilag

12.1 Bilag 1. Mail til populationen

Bilag 1.

TilXX
Vi henvender os til dig, da vi vil høre dine medarbejdere vil deltage i vores undersøgelse?

Vi er to kvindelige studerende der er i gang med at skrive speciale på Kandidatuddannelsen i Socialt Arbejde ved Aalborg universitet, hvor vi vil undersøge arbejdsmiljøet på ydelsesområdet i Danmark. Med ydelsesområdet menes de teams, der primært varetager udbetaling af kontanthjælp og hertil hørende sociale ydelser efter Lov om Aktiv Socialpolitik.

Vi oplever, at der i dele af det sociale arbejde ofte forekommer konflikter mellem borger og sagsbehandler, hvor indirekte trusler om vold forekommer. Vi er med denne undersøgelse interesseret i at undersøge dine ansattes holdning til, hvordan man i disse situationer bør agere i forhold til borgeren og kollegaer imellem.

Vi ønsker med denne undersøgelse blandt udvalgte Ydelsesafdelinger i Danmark at bidrage til at skabe viden, der kan forbedre arbejdsmiljøet inden for arbejdet med borgerkontakt i Ydelsesafdelingerne i Danmark. For at kunne gøre dette er netop dine ansattes holdning meget vigtig og vi håber de vil besvare spørgeskemaet.

Hvis I deltager i undersøgelsen tilbyder vi at tilsende Jer en rapport over de generelle resultater undersøgelsen viser. Da vores undersøgelse omhandler arbejdsmiljø tilbyder vi også at tilsende Jer et oplæg som I efterfølgende, via dialog, kan bruge til faglig udvikling og eventuel beredskabsudvikling i Jeres team.

Undersøgelsen besvares ved hjælp af et lettilgængeligt elektronisk spørgeskema der tager ca. 20 minutter at besvare. Det bliver tilsendt til hver enkelt medarbejders mailadresse via et link.

Vi skal derfor bruge e-mailadresser på hver af de enkelte medarbejdere ansat i Ydelsesteamet i din kommune, for hermed at kunne sende et individuelt link til spørgeskemaundersøgelsen. Hver enkelt besvarelse vil være anonym, men kommunen vil ikke være anonym.

Vi håber meget på, at I vil deltage i undersøgelsen. Såfremt I ønsker at deltage, bedes du/I sende en mail til Rebecca Lundgaard på e-mail: XX

På forhånd tak.

Med venlig hilsen Kate Larsen & Rebecca Lundgaard

12.2 Bilag 2. Distribution af skema mv.

Bilag 2. Distribution og udformning af spørgeskema, samt population.

Distribution

Da udformningen af dette speciale strækker sig over en relativ kort periode på fire og en halv måned fra underskrivelse af specialekontrakt til aflevering af speciale er det et naturligt valg at anvende den internetbaserede enquete (dvs. spørgeskemaundersøgelse) som indsamlingsmetode, da den er mindre ressourcekrævende sammenlignet med andre metoder såsom postomdelte spørgeskemaer eller ved interviews som kræver flere ressourcer i forhold til at gennemføre telefoninterviews eller besøgsinterviews (Hansen & Andersen 2009: 101).

I tidsrummet fra d. 9. april til d. 25. april 2013 har vi kontaktet alle landets kommuner pr. e-mail[i]. Den første e-mail omhandler et informationsbrev omkring undersøgelsen, og hvordan man tilmelder sig. De kommuner som ikke responderer på den første mail, sender vi en rykkermail i forlængelse af den første.

Spørgeskemaet bliver i perioden d. 18. april til d. 7. maj 2013 elektronisk distribueret til i alt 260 respondenters arbejdsmails fordelt på 32 danske kommuner. Deadline for udfyldelse af spørgeskemaet bliver fastsat til d. 13. maj 2013. Dette betyder, at der er respondenter, der har længere tid til at udfylde spørgeskemaet end andre. De første respondenter, vi distribuerer skemaet til, har i alt 15 hverdage til at udfylde skemaet, hvorimod de sidste kun har 3 hverdage til at udfylde skemaet. For at få så mange besvarelser med som muligt bliver der i svarperioden udsendt i alt 4 rykkermails til de respondenter, der endnu ikke har påbegyndt udfyldelsen af spørgeskemaet og til dem, som kun er delvist færdig med at udfylde skemaet.

Udformningen af spørgeskema

De eneste spørgsmål, hvor vi indfører tvungen besvarelse, er i baggrundsspørgsmålene omhandlende region og ansættelseskommune. Den

tvungne besvarelse bliver her indført for at sikre os et kendskab til, hvilken arbejdsplads de er tilknyttet og hermed opnå viden om, hvorvidt der kunne være tale om eventuelle interne følelseskulturer i de enkelte kommunale ydelsesafdelinger.

En fordel ved at anvende den internetbaserede enquete er, at de geografiske afstande er uden betydning for denne internetbaserede undersøgelse, og at alle enheder i populationen har en e-mailadresse qua deres ansættelse i en kommune. Dette har været en fordel i forhold til at sikre en så høj grad af repræsentativitet blandt populationen som muligt (Hansen & Andersen 2009: 157). En anden fordel ved denne interviewform er, at respondenten ikke bliver påvirket af en interviewers adfærd og udseende (Hansen & Andersen 2009: 103).

Population.

Vi taget kontakt til totalpopulationen (N) med henblik på at få en så høj grad af kommunerne og deres medarbejdere (n) til at deltage og derved sikre, at den indsamlede data bliver så repræsentativ som mulig. Der er her blevet tilstræbt at lave en totaltælling, eftersom der er forsøgt kontakt til samtlige mulige enheder af undersøgelsespopulationen. Måden, dette er blevet gjort på, er ved at sende mails til samtlige kommuner i Danmark, adresseret enten til lederen af de respektive afdelinger eller til ”rette vedkommende”. Dermed har alle enheder i populationen haft lige stor udvalgssandsynlighed, da alle kommuner er blevet tilbudt at medvirke.

Frederiksberg Kommune er dog bevidst blevet fravalgt som mulig respondent til besvarelse af spørgeskemaet, da medarbejdere fra Frederiksberg Kommunes ydelsesafdeling har været inddraget i udarbejdelsen af vignetten og spørgeskemaets øvrige spørgsmål. Dermed anses disse medarbejdere for inhabile som respondenter, da de forud for besvarelse af spørgeskemaet vil have haft et solidt kendskab til formålet med undersøgelsen, og derfor er der stor mulighed for, at deres besvarelser vil være meget påvirkede af interviewernes holdning til emnet.

For at sikre at undersøgelsens population varetager de ovennævnte arbejdsopgaver og derved har de egenskaber, som skal være kendetegnende for de enkelte respondenter, har vi inkorporeret et spørgsmål i spørgeskemaet omhandlende, hvilke arbejdsopgaver respondenten varetager og to andre spørgsmål, som omhandler, hvor ofte respondenten i sit arbejde har borgerkontant henholdsvis telefonisk og ansigt-til-ansigt.

12.3 Bilag 3. Analyse survey, kvantitative besvarelser(USB-stik)

12.4 Bilag 4. Oversigt over medvirkende kommuner

Bilag 4. De 32 deltagende Kommuner.

1. Aalborg Kommune
2. Allerød Kommune
3. Billund Kommune
4. Brønderslev Kommune
[redacted]
6. Esbjerg Kommune
7. Faurskov Kommune
8. Furesø Kommune
9. Fredericia Kommune
10. Greve Kommune
11. Guldborgsund kommune(en enkelt medarbejder)
12. Halsnæs Kommune
13. Hedensted Kommune
14. Holbæk Kommune
15. Hvidovre Kommune
16. Ishøj Kommune
17. Kalundborg Kommune
18. Lejre Kommune
19. Lolland Kommune
20. Mariagerfjord Kommune
21. Nordfyns Kommune
22. Odder Kommune
23. Odsherred Kommune
24. Randers Kommune
25. Ringsted Kommune
26. Roskilde Kommune
27. Samsø Kommune
28. Silkeborg Kommune
29. Tønder Kommune
30. Vejen Kommune
31. Viborg Kommune
32. Vordingborg Kommune

12.5 Bilag 5. Interviewguide Fokusgruppe

Bilag 5. Fokusgruppe interview:

Borgerkontakten

Holdninger til borgerkontakten

Hvordan vurderer I Mettes håndtering af konflikten med Kasper?

- Hvor langt bør hun gå i forhold til at informere og vejlede ham?
- Hvilken adfærd hos Kasper mener I er acceptabel/uacceptabel?
- Er der nogle reaktioner hos Mette I finder problematiske?

Er der nogen af jer der strækker sig længere end andre i konfliktfyldte borgerelationer?

Er der nogen af jer, der har en ”kortere lunte” (lav grad af tålmodighed) i forhold til borgerne end andre?

Forventede kompetencer i arbejdet med borgerkontakten

Hvilke kvalifikationer, mener I, at man skal besidde for at kunne varetage borgerkontakt?

- Hvorfor?

Når der kommer en nyansat i jeres afdeling, hvad er de vigtigste kompetencer ifølge jer, at de skal lære i forhold til borgerkontakten? (Hvad kan være svært for nogen i starten i forhold til borgerkontakten?)

Har i haft praktikanter og hvordan var jeres indtryk af dem i forhold til at varetage borgerkontakten?

Har i oplevet praktikanter som ikke helt har levet op til jeres forventninger i forhold til arbejdet med at rådgive borgere?

Hvorfor levede han/hun op til/ikke op til det?

Har I ansatte i afdelingen der ikke varetager borgerkontakt?

- Hvorfor/hvorfor ikke?

Har I haft nyansatte, som ikke kunne indgå i arbejdet med borgerkontakt?

- Hvorfor/hvorfor ikke?

Er der en bestemt kollega i gruppen som der ofte inddrages forbindelse med konflikter med borgere, som der i særlig grad er god til at håndtere konflikterne? Hvorfor er vedkommende god til dette?

Følelsesnormer

Er der ifølge jer følelser man bør/ikke bør vise borgeren når en borger agerer uacceptabelt? (her komme med et eksempel så de har en ide om hvad vi mener med følelser)

Er der følelser I selv forsøger at skjule over for borgere?

Har i jeres arbejdsliv oplevet situationer i kontakten med borgeren hvor i efterfølgende gerne ville have haft gjort det anerledes?

Har I en fælles nedskrevet eller italesat holdning til, hvordan man bør udtrykke sig over for borgerne?

Forventninger til kollegaer

Hvad forventer I af hinanden som kollegaer når I har været udsat for ubehagelig adfærd fra en borger?

Er der en grænse for hvor meget medfølelse jeres kollegaer bør vise jer hvis I har været i en konflikt med en borger?

Er der en grænse for, hvor mange følelser man kan udlægge/udvise over for sin kollega?

Har I en fælles nedskrevet eller italesat holdning til, hvad man som kollega skal gøre i disse situationer hvor trusler om indirekte vold forekommer?

Forventninger til ledelsen

Har I en fælles nedskrevet eller italesat holdning til, hvad lederen bør gøre, når en medarbejder har været udsat for en konfliktfyldt situation med en borger der har ageret potentiel truende/truende?

- Hvorfor/hvorfor ikke?

12.6 Bilag 6. Analyse survey, kvalitative besvarelser(USB-stik)

12.7 Bilag 7. Konfidensintervaller

Konfidensinterval om andel der siger ja						
	tabel 1:	tabel 2:	tabel 3:		tænkt eksempel	
andel ja	0,57	0,42	0,49		0,99	
N	190	191	191		190	
størrelse af 95 % interval +/-	0,070396	0,069997	0,070896		0,014148	
Konfidensinterval nedre	0,499604	0,350003	0,419104		0,975852	
konfidensinterval øvre	0,640396	0,489997	0,560896		1,004148	
Dvs. interval på	50-64 %	35-49 %	42-56%		98-100%	

12.8 Bilag 8. Intern uenighed og enighed i kommunerne (USB-stik)

12.9 Bilag 9. Transskriberet Fokusgruppe 1(USB-stik)

12.10 Bilag 10. Transskriberet Fokusgruppe 1(USB-stik)

12.11 Bilag 11. Transskriberet Fokusgruppe 1(USB-stik)