

FØLELSER

i kommunal sagsbehandling

Af Vibeke Bruun-Toft

I et emotionssociologisk perspektiv er følelser til stede i enhver interaktion, også i professionelle relationer. Følelser er limen, der binder os sammen, men også det, som kan rive os fra hinanden. Følelseskulturen blandt socialrådgivere er mange steder, at følelser og faglighed er hinandens modsætninger. Mit budskab her er for det første, at hvis vi ikke anerkender følelsers tilstedeværelse i socialt arbejde, kan det have den konsekvens, at følelser frem for faglighed bliver dominerende i interaktionen mellem borger og socialrådgiver. For det andet er det, at følelser og resonans er nært forbundne størrelser, og at et større fokus på dem i socialt arbejde vil skabe handlekraft hos både borgere og socialrådgivere, såvel som føre både både faglige og økonomiske gevinster med sig.



.....

"Jeg har et problem med én af mine borgere. Det er ikke hans ydelser, dem er der styr på. Han er imødekommende og medgørlig, og han har ikke haft tilbagefald i over et år. Så hvad er problemet? Jeg kan ikke holde manden ud. Han skal altid ringe, når jeg er på vej for at hente en kop kaffe, han fortæller forfærdelige vittigheder og griner af sig selv bagefter, og ville det skade ham at købe et lommestørklæde? (...) Jeg taler ikke om de borgere, som har gjort forfærdelige ting og skadet andre mennesker. At jeg ikke dømmes disse personer er lige så instinktivt for mig som socialrådgiver, som det er for en hund at ryste sig efter, at den kommer op af vand. Borgeren, jeg taler om, er en uskyldig person, som jeg af en eller anden grund ikke kan holde ud. Selvom jeg forsøger at udelade mine egne personlige følelser, så er der nogle borgere, som jeg gerne vil undlade at ringe til efter min frokostpause. Jeg er sikker på, at dette ikke er en envejs-proces. Jeg kan acceptere, at jeg sandsynligvis ikke er alles kop te".

(Corser, 2008) [min oversættelse]

.....

Da jeg læste dette citat, var det første gang, jeg oplevede, at en socialrådgiver så direkte og ærligt satte ord på at have følelser i sit arbejde. Jeg har en grunduddannelse som socialrådgiver, og det var min erfaring som socialrådgiver, at det var illegitimt at tale om, at mit arbejde aktiverede følelser i mig. Følelser stod i vejen for det professionelle arbejde og skulle derfor elimineres. Min oplevelse bekræftes af undersøgelser (f.eks. Krogh Hansen, 2007; Andersen, 2001), der peger på, at følelseskulturen i socialt arbejde, og i særdeleshed blandt socialrådgivere, bygger på en antagelse om, at følelser forbindes med uprofessionalisme. Følelser ses som underordnet og mindre legitime i forhold til faglighed og upartiskhed. Samtidig viser flere undersøgelser, at borgere efterspørger personlige relationer, menneskelighed, ærlighed og engagement i samarbejdet med socialrådgivere (Andersen og Järvinen, 2009; Maiter et al, 2006; Leth og Zeeberg, 2002). Undersøgelser peger på, at borgernes oplevelse af kontakten med det offentlige system afhænger af deres oplevelse af relationen til de konkrete socialrådgivere, de møder. Deres tilfredshed med samarbejdet med socialrådgivere er ikke afhængig af,

om socialrådgivere efterkommer deres ønsker. De kan opleve en socialrådgiver som empatisk, selvom de og socialrådgiveren ikke er enige (Maiter et al, 2006). De oplever det vanskeligt at indgå i diskussioner med en socialrådgiver, hvis ikke der er etableret en grundlæggende kontakt (Uggerhøj, 1996a), de er angste for at starte en konflikt og gøre socialrådgiveren vred, og de tilpasser sig forhold, de reelt finder utilfredsstillende, fordi de ikke vil genere socialrådgiveren (Uggerhøj, 1996b). De oplever sig mere afhængige af den enkelte socialrådgiver end af selve systemet (Uggerhøj, 1996a), deres oplevelse af samarbejdet kan ændre sig, når de får en ny socialrådgiver (Kildedal et al, 2010), og det er de personligt prægede relationer, der motiverer til forandring (Andersen og Järvinen, 2009). Der er i litteraturen fokus på borgernes følelser, men sjældent på socialrådgivernes følelser og endnu mindre på følelser mellem borgere og socialrådgivere.

Denne artikel tager udgangspunkt i et empirisk studie, hvor jeg har undersøgt, hvordan følelser kommer i spil i interaktionen mellem borger og socialrådgiver i kommunal sagsbehandling (Bruun-Toft, 2011).



Undersøgelsen bygger på videooptagelser af tre samtaler mellem borgere og socialrådgivere og efterfølgende interviews af de fire borgere og tre socialrådgivere, der deltog i samtalerne. Jeg indtog i undersøgelsen et mikroperspektiv, hvor jeg deltaljeret analyserede seks sekvenser fra de tre samtaler. Undersøgelsen i sig selv sætter ikke fokus på resonans, men mine konklusioner og perspektiveringer peger i en retning, hvor resonansbegrebet bliver interessant og indebærer potentialer og nye muligheder i socialt arbejde.

Med udgangspunkt i emotionssociologien er følelser og resonans indbyrdes nært forbundne. Min argumentation er: Resonans handler om relationer. Relationer handler om sociale bånd. Sociale bånd reguleres af følelserne stolthed og skam. Stolthed og skam har betydning for vores emotionelle energi. Emotionel energi har betydning for vores handlekraft. Handlekraft skabes i relationer med resonans.

Jeg vil først introducere dele af den teoretiske ramme, som min undersøgelse tog udgangspunkt i, og som jeg finder relevant for artiklen her. Jeg vil dernæst præsentere nogle af konklusionerne, som jeg med teori om emotionel energi vil knytte til resonansbegrebet. Jeg vil til sidst sætte fokus på, hvordan vi kan arbejde med resonansbegrebets potentialer i kommunal sagsbehandling.

Resonans handler om relationer

Resonans kan defineres som et aspekt af en relation. Det forudsætter gensidighed og opstår ofte umiddelbart eller instinktivt i mødet mellem borgeren og socialrådgiveren. Der er resonans i en relation, når relationen bliver livgivende, dvs. når den er karakteriseret ved tryghed og skaber engagement og motivation.

Relationer handler om sociale bånd

Thomas Scheff har udviklet en teori om forholdet mellem følelser og sociale bånd mel-

lem mennesker. Sociale bånd er udtryk for tilstanden i en relation, og de er bestemt af, hvordan individerne i relationen balancerer mellem tæthed og distance. Et veletableret socialt bånd er karakteriseret ved både tæthed og distance, dvs. en samtidig fornemmelse af både den andens og egne synspunkter. Ved for stor distance opstår der "isolation", hvor individerne kun er opmærksomme på sig selv. Omvendt opstår der ved for lille distance og for stor nærhed "opslugthed", hvor man smelter sammen i konformitet og mister sig selv (Scheff, 1990). Isolation og opslugthed er udtryk for truede eller beskadigede sociale bånd.

Ifølge Scheff reguleres denne balance af individernes oplevelse af stolthed og skam. Han argumenterer for, at enhver interaktion indeholder dels en kommunikation af indhold, dels en kommunikation, der vedrører udveksling af agtelse (stolthed) eller disrespekt (skam). Interaktionen handler dermed ikke alene om, hvad der bliver sagt. Det handler i høj grad også om, hvilke følelsesmæssige budskaber, der subtilt udveksles, dvs. om der sker en bekræftelse eller afkræftelse af hinanden. Ethvert samspil er således karakteriseret ved enten vedligeholdelse, opbygning eller nedbrydning af det sociale bånd (Scheff, 1994).

Sociale bånd reguleres af følelserne stolthed og skam

Det sociale bånd i sig selv er usynligt, men følelserne skam og stolthed er øjeblikkelige følelsesmæssige signaler på det sociale bånds tilstand. Skamfølelser signalerer, at det sociale bånd er truet eller beskadiget, mens stolthedsfølelser signalerer, at det sociale bånd er intakt. Skam udgør en samlet betegnelse for mange følelser, der signalerer en trussel mod det sociale bånd: *"the word shame refers to a family of emotions with certain characteristics. This genus includes many variations, from social discomfort and mild embarrassment to intense forms such as humiliation or mortification. Variations belonging to the shame family are embarrass-*

ment, dishonor, disgrace, humiliation, chagrin and mortification" (Retzinger, 1991:43). På samme vis udgør stolthed en samlet betegnelse for følelser og defineres ud fra funktionen til det sociale bånd, dvs. hvor det sociale bånd ikke er truet eller beskadiget, men intakt. Scheff definerer ikke stolthed og skam som hhv. positive og negative følelser. Stolthed og skam er, som nævnt, nødvendige og funktionelle følelser i forhold til at regulere forholdet mellem tæthed og distance i sociale relationer.

I min undersøgelse identificerede jeg mellem 109-118 verbale, paralingvistiske og visuelle koder for skam i de seks sekvenser, som sammenlagt varede 5 min og 18 sekunder. I de tre samtaler oplevede borgerne skam, hvor socialrådgiverne blandt andet signalerede bebrejdelse, foretog emneskift, gentog spørgsmål eller opfordringer, kom med hentydninger frem for direkte tale, eller hvor borgerne oplevede sig negativt evalueret af socialrådgiverne. Borgerne udtrykte i interviewene, at de oplevede irritation, vrede, harme, bitterhed, ked af det, usikkerhed, nervøsitet, forvirring m.v. Borgerne reagerede på forskellige måder på oplevelsen af skam, og jeg identificerede tre overordnede reaktionsmønstre: borgerne skjulte potentielle konflikter bag *venlighed*, de trak sig tilbage i samtalen og blev *passive*, eller de gav udtryk for *vrede* ved blandt andet at udfordre socialrådgiveren og anvende sarkasme. Alle tre reaktionsmønstre indebærer koder for skam. Socialrådgiverne var ikke opmærksomme på borgernes skam i de situationer, hvor borgerne skjulte potentielle konflikter bag venlighed eller trak sig tilbage i samtalen, hvilket skete i fire af de seks sekvenser. Socialrådgiverne blev tydeligst opmærksomme på borgernes skam og oplevelse af trussel mod det sociale bånd, hvor borgerne gav udtryk for vrede.

Socialrådgiverne oplevede i de tre samtaler skam, hvor de blandt andet følte sig magtesløse, oplevede sig negativt evalueret af borgeren, evaluerede sig selv negativt (f.eks. at de ikke gjorde det godt nok), blev usikre eller oplevede ubehag. Socialrådgiverne ud-

trykte oplevelser af blandt andet frustration, at være ærgerlig, magtesløshed, utilstrækkelighed, ubehag, nederlag. Socialrådgiverne var ikke bevidste om deres skam. Det fik den konsekvens, at socialrådgiverne handlede ud fra den spontane oplevede følelse af skam, og deres følelser blev mere dominerende end deres faglighed i de konkrete sekvenser. De reagerede blandt andet ved at udsende bebrejdelser mod borgeren, stille indirekte spørgsmål, komme med hentydninger og undlade at fortælle faglige overvejelser, fordi det blev oplevet ubehageligt. Oplevelsen af skam medførte uhensigtsmæssige følelser både i og mellem socialrådgivere og borgere, og skammen fik direkte betydning for kvaliteten og udbyttet af selve rådgivningen. Det fremgik blandt andet ved, at borgere, når de oplevede skam, ikke fortalte sandheden, og socialrådgiverne var ude af stand til at tilbyde den optimale vejledning.

Ifølge Scheff stræber vi efter opretholdelsen af det sociale bånd, og vi er sensitive overfor oplevelsen af trusler mod det sociale bånd. I min empiri var borgerne mest sensitive. Borgerne oplevede primært skam i følelsspiraler *mellem* socialrådgiver og borger, hvorimod socialrådgiverne primært oplevede skam på baggrund af *indre* følelsspiraler. Jeg identificerede koder for både skam og stolthed hos alle informanter. Der blev kodet flere tegn på skam hos borgerne end hos socialrådgiverne, og omvendt blev der kodet flere tegn på stolthed hos socialrådgiverne end hos borgerne. Dette var forventeligt af flere årsager: Interaktionen var opstået, fordi borgerne oplevede vanskeligheder i deres liv. Socialrådgiverne derimod indgik i interaktionen som professionelle, og det er en del af socialrådgivernes faglighed at signalere koder, der repræsenterer stolthed, f.eks. anerkendelse, tryghed og overblik. Endvidere peger Scheff på et strukturelt aspekt: At personer med lav status (borgerne) har større risiko for at opleve skam end personer med en højere status (socialrådgiverne).

Jeg fik gennem interviewene en enestående chance for at få adgang til borgeres

indre dialog og følellesproces under en samtale, og jeg blev i alle tre interviews med borgere overrasket over de følelser, de oplevede i samtalerne. Selvom jeg havde set videooptagelserne flere gange og kodet efter skam, blev jeg overrasket over deres tydelige tilkendegivelser af vrede, irritation, frustration m.v. under samtalerne. Små koder i videooptagelserne kunne de i interviewene italesætte med tydelige koder. Scheff peger på, at vi ikke altid åbent og ærligt skal give udtryk for vores følelser, fordi det i sig selv kan ødelægge det sociale bånd, og at vi ofte skjuler potentielle konflikter bag en facade af venlighed. Empirien viste netop, at alle borgere skjulte skam, hvorved de undgik potentielle konflikter, der kunne true det sociale bånd. Men at skjule skam er samtidig med til at skabe en følelsesmæssig distance, fordi det betyder, at vi ikke får reguleret balancen mellem distance og nærhed. Det kan enten bevirke, at vi bliver opslugt eller trækker mod isolation. I min empiri isolerede borgerne sig i forbindelse med, at de undgik potentielle konflikter.

Det er en vigtig pointe, at de socialrådgivere og borgere, der deltog, generelt vurderede, at de havde en god relation. Det var ikke min hensigt alene at undersøge relationer, der var gode, men det lykkedes mig ikke at få kontakt til socialrådgivere, der ønskede at inddrage borgere, som de oplevede, de havde en mindre god eller dårlig relation til. Jeg antager, at antallet af koder på skam ville have været højere, hvis deltagerne havde haft en dårlig relation. På trods af at borgerne oplevede at have en rigtig god relation til socialrådgiverne, fortalte en borger, at han i løbet af samtalen blev bitter, harm, ked af det, irriteret, han havde oplevet sig svinet til og trådt på og følte, at han hele tiden skulle være et skridt foran i den konkrete samtale. En anden borger følte sig talt ned til og mistænkeliggjort, og en tredje borger udtalte i det efterfølgende interview om socialrådgiveren: "luk nu skuffen, tante", "så fat det dog for fanden", og han omtalte socialrådgiveren som 'gimpen'. Det blev alt sammen sagt af borgere, som alle oplevede at

have en god relation til deres socialrådgiver. Det får mig til at overveje, hvilke følelser og oplevelser, der kan opstå hos en borger, som oplever at have en dårlig relation til sin socialrådgiver.

Kildedal m.fl. interviewede familier om deres oplevelse af deres samarbejde med det offentlige system. De udvalgte deres interviewpersoner ud fra det kriterium, at kommunerne oplevede, at der havde været et positivt forløb og et godt samarbejde. På den baggrund var det overraskende, at konklusionen var, at mange af familierne havde følt sig utrygge og objektgjorte (Kildedal et al, 2010). De to undersøgelser peger i retning af, at borgere ofte kan opleve udfordringer i samarbejdet med kommunen – selv i meget gode samarbejder mellem borgere og socialrådgivere.

Min undersøgelse giver et bud på, hvordan vi kan styrke oplevelsen af det gode samarbejde. Jeg peger i undersøgelsen på konkrete socialfaglige tiltag, der specifikt kan imødekomme skammens opståen og konsekvenser, f.eks. at være opmærksom på særligt paralingvistiske og visuelle tegn hos borgerne, undersøge borgerens indre dialog og følellesproces, afklare formål og foretage forventningsafstemninger med borgerne, socialrådgivere skal anerkende og reflektere over egne følelser, stille direkte spørgsmål og forklare, hvorfor vi gør, som vi gør.

Stolthed og skam har betydning for vores emotionelle energi

Min undersøgelse viste, hvordan borgeres oplevelse af skam bevirkede, at de isolerede sig ved tilbagetrækning, blev mistroiske, forvirrede, undlod at fortælle sandheden m.m. Randall Collins finder, at netop oplevelsen af skam fremmer passivitet og hæmmer energi og handling. Collins tager udgangspunkt i følelserne happiness/joy og sadness, men sammenholder dem med Scheffs fokus på stolthed og skam (Collins, 2004). Collins fokuserer på, at stolthed medfører en høj emotionel energi, og omvendt medfører skam en lav emotionel energi. Sammenholdt med teo-

rien om de sociale bånd er der grobund for en høj emotionel energi, når relationen er præget af en optimal balance mellem nærhed og distance og mere stolthed end skam.

Emotionel energi er et kontinuum, der går fra høj grad af tillid, entusiasme og positive selvfølelser, ned gennem middelmådig neutralitet og videre til negative selvfølelser, depression, mistillid og manglende energi. Høj emotionel energi kommer til udtryk ved blandt andet oplevelsen af solidaritet, initiativ og handlekraft, mens lav emotionel energi modsat medfører manglende oplevelse af solidaritet, manglende initiativ og tilbage-trækning (ibid).

Emotionel energi har betydning for vores handlekraft

Vi mennesker opbygges, inspireres eller begrænses i sociale relationer, og de mennesker, vi møder, er med til at påvirke vores emotionelle energi og dermed vores handlekraft. Det vil sige, at vores handleevne genereres af de typer interaktioner og følelser, vi har adgang til. Det gælder begge veje, dvs. både for borgere og socialrådgivere. Vi søger de mennesker og situationer, som giver os en høj grad af emotionel energi, og vi trækker os fra de kontekster, hvor vi oplever lav emotionel energi. Poul Poder (2004) anvender metaforen 'mennesker som batterier' til at illustrere, hvordan mennesker mobiliseres eller demobiliseres af emotionel energi gennem vores interaktioner.

Det er vigtigt at være opmærksom på, at skam er en vigtig og nødvendig funktion, der hjælper os til at regulere balancen mellem tæthed og distance. Det er således ikke et mål, at skam skal udryddes i interaktionen mellem borger og socialrådgiver. Det må derimod være et mål i socialt arbejde at reducere skam, så vidt det er muligt, og øge chancerne for flere stolthedsfølelser – og dermed muligheden for højere emotionel energi og øget handlekraft.

Socialt arbejde handler om at skabe forandring i borgeres liv, og det er socialrådgiveres fornemmeste opgave at facilitere borgere

gennem denne forandringsproces og understøtte deres handlekapacitet. Når vi skal skabe frugtbare samarbejder mellem socialrådgivere og borgere, kan vi med udgangspunkt i Collins begreb om emotionel energi ikke kun tænke på strukturelle forhold. Vi skal også tænke på, hvordan vi bedst muligt skaber emotionel energi. Her rummer resonansbegrebet et interessant potentiale i forhold til at mobilisere emotionel energi hos socialrådgivere og borgere. Vi kan anvende resonansbegrebet som et nyt værktøj og dermed øge mulighederne for at styrke borgeres og socialrådgiveres oplevelse af stolthed, emotionel energi og evne til at handle.

Handlekraft skabes i relationer med resonans

Vi får forskellige grader af emotionel energi afhængig af de relationer, vi indgår i, og høj emotionel energi styrker vores handlekraft – det gælder for både borgere og socialrådgivere. Det handler derfor om at skabe samarbejder mellem socialrådgivere og borgere, der gensidigt giver adgang til de følelser, som giver høj emotionel energi – det vil sige samarbejder mellem borgere og socialrådgivere, som har resonans med hinanden. For borgerne betyder det et positivt møde med kommunen, tryghed og øget chance for forandring. For socialrådgivere betyder det øget produktivitet, større arbejds glæde og færre sygedage.

Jeg ser særligt to muligheder i forhold til, at vi i kommunerne begynder at inddrage følelser og resonans i arbejdet:

- 1) Den ene mulighed handler om at gøre følelser til genstand for overvejelse og refleksion blandt socialrådgivere som en del af deres professionelle arbejde.
- 2) Den anden mulighed handler om at blive bevidst om gevinsterne ved at arbejde med resonans og finde en organisatorisk model, der muliggør arbejdet. Min pointe er, at resonans rummer et uudnyttet potentiale med faglige og økonomiske gevinster, som vi skal strække os så langt, det er organisatorisk muligt, for at indfri.

Gør følelser til genstand for overvejelse og refleksion

Det fremgår af litteraturen og andre undersøgelser (f.eks. Krogh Hansen, 2007; Andersen, 2001), at følelseskulturen i socialt arbejde i dag bygger på en antagelse om, at følelser ikke må være til stede i socialt arbejde: Følelser forbindes med uprofessionalisme, og følelser er ikke genstand for faglig sparring og drøftelse. Min undersøgelse underbygger dette. Socialrådgiverne gav udtryk for, at de ikke var vant til at reflektere over deres følelser i arbejdslivet. Det kom til udtryk ved: *"Det er slet ikke noget, jeg har gået og tænkt på, om jeg har følelser", "Fordi jeg tilbyder en hjælp, er det jo ikke nødvendigvis, fordi jeg har noget dybere følelsesmæssigt med det. Det er jo bare professionelt for mig", "Jeg kan bare mærke, det er så ubekendt alt det der med følelser, det er rigtig svært"*.

De tre socialrådgivere fortalte, at de havde gode kolleger, som de oplevede at kunne tale og drøfte sager med, men at de ikke var vant til at tale om følelser: *"Når vi snakker om en sag, så snakker vi fagligt, så vi kommer faktisk ikke ind på følelser",* det kan være *"tabubelagt [at tale om følelser] (...)* *Det er i hvert fald ikke noget, der er internaliseret i vores kultur", "Det kan godt være sådan lidt forbudte følelser, som jeg egentlig godt kan sige højt, synes jeg, så bagefter kan jeg godt fortryde..."*.

Limborg og Hvenegaard (2008) peger på, at socialarbejdere ser de følelsesmæssige krav og evnen til at tackle borgere som en del af deres faglige kunnen, og det forudsætter stor tillid og tryghed i en personalegruppe at give udtryk for faglig usikkerhed og følelser. Meyerson har undersøgt følelsesnormer blandt socialrådgivere på to hospitaler. På det ene hospital var det normen, at følelser var til stede i deres arbejde. De talte om følelser og brugte følelser aktivt i arbejdet. På det andet hospital tillod normen ikke, at følelser skulle påvirke deres arbejde. Det var således ikke muligt at tale om og vise følelser. Undersøgelsen viser, at forskellige følelsesnormer har betydning for, hvor-

når følelser erkendes og italesættes eller ignoreres og tabuiseres (Meyerson, 1991a i: Putman og Mumby, 1993).

Inspireret af Hviid Jacobsen (2008) kan man opdele følelsers rolle i socialt arbejde i to spor: Et objektivistisk spor og et subjektivistisk spor. I det objektivistiske spor skal socialrådgiverens følelser elimineres, idet de associeres med bias og overbevisninger. Følelser skal fornægtes, fordi inddragelse af følelser i socialt arbejde farver og fordrejer socialrådgiverens arbejde, som mister sin evne til at være objektiv og værdifri. I det subjektivistiske spor derimod anskues socialrådgiverens følelser som en iboende og nødvendig del af arbejdet, hvor følelser er ensbetydende med indlevelse, selvindsigt, empati og anerkendelse. Socialrådgiverens følelser bliver i det subjektive spor genstand for granskning, og følelser tildeles fortrinset i socialrådgiverens forståelse og fortolkning. Følelserne henholdsvis fornægtes eller oplsluger socialrådgiveren i de to spor – med risiko for enten følelsesmæssig under – eller overinvolvering. Vi skal i socialt arbejde finde og definere en følelseskultur, der gør følelser til genstand for overvejelse og refleksion på en sådan måde, at følelser ikke tabuiseres, men derimod kommer til at spille en konstruktiv og accepteret rolle uden, at de dikterer socialrådgiveres arbejde.

Hvis følelsesmæssige aspekter fornægtes i det sociale arbejde, underkendes vigtige faktorer, som har betydning for kvaliteten af det sociale arbejde, der udføres, f.eks. at følelser frem for faglighed dominerer, oplevelser af skamfølelser trives, og handlekraft svækkes.

Arbejde med resonans i kommunal sagsbehandling

Vi kan ud fra et emotionssociologisk perspektiv forstå resonans og dissonans som en følelsesmæssig relation, et socialt bånd mellem borger og socialrådgiver, der reguleres af følelserne skam og stolthed, som skaber en grad af emotionel energi og handlekraft. Vi kan arbejde med resonans ved at være opmærksomme på de emotionelle energier og

arbejde bevidst med følelsesmæssige aspekter i interaktionen mellem borger og socialrådgiver. Hvis vi arbejder med resonans mener jeg, at vi får adgang til et hidtil uudnyttet potentiale hos både socialrådgivere og borgere, og jeg mener, at vi bør strække os så langt, det er organisatorisk muligt for at tilskynde resonans mellem borgere og socialrådgivere.

Jeg tror, at vi ved at arbejde med resonans i kommunal sagsbehandling kan spare penge. Borgerne vil i højere grad føle sig mødt der, hvor de er, og de vil opleve sig inddraget og involveret. De vil få en større handleevne og hurtigere komme ud af systemet. Vi bruger i dag mange ressourcer på behandling af klager over afgørelser og sagsbehandlingsklager, og forbruget af ressourcer på klager vil falde. Vi vil opleve større produktivitet og arbejdsglæde blandt socialrådgiverne og dermed færre sygedage. Jeg siger ikke, at det er nemt og uden udfordringer at arbejde med resonans, men at der er både faglige og økonomiske gevinster ved at gøre det.

Det er min erfaring, at kommunerne ofte fordeler sager ud fra cpr.nr, distrikt, målgruppe, arbejdsopgave eller hvem, der på tidspunktet har færrest opgaver eller mindst travlt. Det er en metode, der passer rigtig godt til vores organisering og en metode, der ikke tager hensyn til resonans. Hvis vi er heldige, opstår der resonans mellem borger og socialrådgiver, og hvis vi er uheldige, opstår der dissonans. Jeg har ikke den komplette løsning på, hvordan vi bedst muligt arbejder med resonans i kommunal sagsbehandling. I projektet "Resonans – den livgivende relation" arbejdede socialpsykiatriske botilbud med, at beboerne selv valgte kontaktpersoner, og en ekspertgruppe under Carsten Kock har netop udarbejdet anbefalinger til en ny arbejdsmarkeds indsats, hvor der blandt andet peges på, at ledige selv skal kunne vælge jobkonsulent (Ekspertgruppen om udredningen af den aktive beskæftigelsesindsats, 2014: 189). Det er at arbejde med resonans i sin reneste form. Jeg vil blive overrasket, hvis

følelseskulturen i kommunalt sagsbehandlingsregi er gearret til at arbejde med resonans i sin reneste form på nuværende tidspunkt. At arbejde med resonans er fortsat udforsket og rummer en stor spændvidde. Vi kan starte i det mindre og sammenlade os inspirere af hinandens erfaringer og kreativitet.

Vi kan f.eks. starte med at lytte til borgerne og efterkomme deres ønske, når de beder om en ny socialrådgiver, fordi de oplever, at de har dårlig kemi. Det i sig selv skal være et plausibelt argument. Det er min erfaring, at vi ofte svarer nej, når borgere ønsker en ny socialrådgiver. Det betyder, at borgeren fortsætter med at være tilknyttet en socialrådgiver, som borgeren har dissonans med, mistillid til og ikke er tryk ved – en relation som ifølge Collins vil medføre en lav emotionel energi og dermed ringe handleevne. Der kan være gode socialfaglige begrundelser for, hvorfor det ikke vil være hensigtsmæssigt at gennemføre et sagsbehandlerskifte, og det skal vi have respekt for. Der vil også altid være borgere, som ikke er tilfredse med samarbejdet med kommunen, hvor støtte og kontrol, faglighed og økonomi skal gå hånd i hånd. Men når den samme borger beder om en ny socialrådgiver for tredje gang, vil vi have et godt udgangspunkt for at gå i dialog med borgeren om forventningerne til samarbejdet. Jeg vil understrege, at oplevelsen af besværlige borgere ikke er ensbetydende med dissonans. Jeg har samarbejdet med flere borgere, jeg oplevede som besværlige og krævende, som jeg havde god resonans med. På samme vis er borgeres tilfredshed med socialrådgivere ikke afhængig af, om socialrådgiverne efterkommer deres ønsker, og de kan opleve en socialrådgiver som empatisk, selvom de og socialrådgiveren ikke er enige (Maiter et al, 2006).

Et andet initiativ kan være, at vi begynder at spørge borgere (og socialrådgivere) efter tredje samtale, hvordan de oplever samarbejdet. Når vi tager udgangspunkt i resonansbegrebet, vil de to parter formentlig have samme oplevelse af samarbejdet. Hvis

borgeren og socialrådgiveren har resonans, og samarbejdet fungerer godt, skal de fortsætte deres samarbejde. Dette tilvalg kan styrke begge parter motivation og oplevelse af et aktivt tilvalg, og borgerne vil føle sig hørt og involveret. Hvis de derimod har dissonans, og samarbejdet ikke fungerer, skal der ske et sagsbehandlerskifte. Socialrådgiveren vil på det tidspunkt have et kendskab til borgeren og måske en fornemmelse af, hvem hun tror af hendes kolleger, som kan have resonans med borgeren. Jeg har erfaret, hvordan mine kolleger kunne have en god kontakt til en borger, som jeg selv havde svært ved at samarbejde med, og omvendt. Med resonansbegrebet handler det ikke længere alene om faglig formåen, men om at vi som mennesker opnår resonans og høj emotionel energi med forskellige andre mennesker.

Det er min oplevelse, at vi kan have en faglig stolthed og stædighed, som gør, at når vi oplever udfordringer i samarbejdet, så kan vi næsten insistere på at ville opbygge en god relation. Alternativt bebrejder vi borgeren. Resonansbegrebet giver os legitimitet til at sige, hvis der er dissonans mellem parterne, og forstå at det ikke er til gavn for nogen at fortsætte samarbejdet, uanset hvor meget man prøver.

Et tredje initiativ kan være at anvende andre metoder end den klassiske samtale rundt om bordet på rådhuset. Hjemmebesøg, walk-and-talk, sidde på en bænk i solen og andet giver muligheder for at være i dialog om f.eks. ting i hjemmet, indretningen eller hvad de går forbi på turen. Hvorvidt der er resonans eller dissonans mellem borger og socialrådgiver hænger ikke nødvendigvis sammen med, hvor samtalen finder sted. Men iscenesættelsen af de fysiske omgivelser kan skabe unikke møder. Og small talk og snak om et fælles tredje kan være med til at bane vejen for ligeværdige relationer og gensidige følelser.

Et fjerde initiativ kan være at invitere borgere med til ansættelsessamtaler. Et ansættelsesudvalg vil sjældent ansætte en medarbejder, som de ikke har resonans med,

og her kan det være spændende at få en borgers perspektiv med i dialogen og udvælgelsesprocessen. Det giver ikke garanti for, at den kommende medarbejder vil have resonans med alle de borgere, personen skal samarbejde med. Men jeg tror, at det kan være med til at åbne vores øjne for en tilgang til socialt arbejde med resonans i fokus, som vi kan lade os inspirere af i det videre arbejde. Alle de fire nævnte initiativer indebærer potentialer for, at der kan opstå resonans mellem borger og socialrådgiver. På den måde giver vi gode betingelser for at opnå høj emotionel energi hos både borger og socialrådgiver og dermed kunne indfri de faglige og økonomiske gevinster, der er.

Jeg kan huske engang, hvor en kollega, i forbindelse med en drøftelse af en omstrukturering af arbejdsopgaverne, talte for ét bestemt forslag med argumentationen: ”Så er der større chancer for, at vi ikke bliver følelsesmæssigt og personligt engageret”. Jeg mener modsat den kvindelige kollega, at vi skal anerkende, at følelser og faglighed er forbundet og ikke hinandens modsætning, og vi skal tilskynde resonans – de livgivende relationer, hvor stolthedsfølelser kan skabe grobund for emotionelle energier og handlekraftige borgere og socialrådgivere.

LITTERATURHENVISNINGER

- Andersen, Ditte og Margaretha Järvinen (2009), *Skadere-
duktion i praksis*, Rapport 09:08, SFI – Det Nationale
Forskningscenter for Velfærd.
- Andersen, Gitte Høstgaard (2001), *Når mennesker mødes.
Professionelle i velfærdsstaten mellem følelser, faglighed
og upartiskhed*, Institut for Statskundskab, Århus Uni-
versitet.
- Bowen, Murray (1978), *Family therapy in clinical practice*,
Aronson.
- Bruun-Toft, Vibeke (2011), *Følelser i forvaltningen – et emo-
tionssociologisk studie af følelser i interaktionen mellem
socialrådgiver og klient*,
www.socialkandidat.samf.aau.dk
- Collins, Randall (2004), *Interaction Ritual Chains*, Prince-
ton University Press.
- Corser, Peter (2008), What's not to like? A lot..., i: *Communi-
ty Care*; 7/3/2008, Issue 1729, side 8.
- Ekspertergruppen om udredningen af den aktive beskæftigel-
sesindsats (2014), *Veje til job – en arbejdsmarkedsind-
sats med mening*, Rosendahls A/S.
- Hviid Jacobsen, Michael (2008), Følelser i felten, i: Jacob-
sen, Michael Hviid og Keith Pringle (red) (2008), *At for-
stå det sociale*, Akademisk Forlag.
- Kildedal, Karin, Lars Uggerhøj, Sigrid Nordstoga, Solveig
Sagatun (2010), Den børnefaglige undersøgelse – på vej
mod handleplanen i: *Uden for nummer*, 21/2010.
- Krogh Hansen, Helle (2007), Sprogliggørelse af livserfarin-
ger, følelser, og solidaritet i professionel omsorg, i: *Ger-
ontologi*, Årg. 23, nr. 3.
- Leth, Ninna og Henriette Zeeberg (2002), *Indtryk og Ud-
tryk. Brugernes oplevelse af kvalitet i botilbud til hjem-
løse*, Formidlingscenteret for Socialt Arbejde, Esbjerg.
- Limborg, Hans Jørgen og Hans Hvenegaard (2008), Når
man arbejder med mennesker. Relationer, følelser og
psykisk arbejdsmiljø i: *Tidsskrift for arbejdsliv*, nr. 4.
- Maiter, Sarah, Sally Palmer, Shehena Manji (2006),
Strengthening Social Worker-Client Relationships in
Child Protective Services: Addressing Power Imbal-
ances and 'Ruptured' Relationships i: *Qualitative Social
Work*, Jun 2006, Vol. 5 Issue 2, p167-186.
- Poder, Poul (2004), *Feelings of Power and the Power of Feel-
ing: Handling Emotion in Organisational Change*, Soci-
ologisk Institut, Københavns Universitet.
- Putnam, Linda L. og Dennis K. Mumby (1993), Organiza-
tions, Emotion and the Myth of Rationality i: Fineman,
Stephen (1996), *Emotion in Organizations*, Sage Publi-
cations.
- Retzinger, Suzanne M. (1991), *Violent Emotions*, Sage Pub-
lications.
- Scheff, Thomas J. (1990), *Microsociology*, The University of
Chicago Press.
- Scheff, Thomas J. (1994), *Bloody Revenge – Emotions, na-
tionalism and war*, San Fransisco: Westview Press.
- Uggerhøj, Lars (1996a), *Hjælp eller afhængighed*, Aalborgs
Universitetsforlag.
- Uggerhøj, Lars (1996b), Professionelle personligheder, i:
Sandbæk, Mona og Gunnar Tveiten (1996), *Sammen
med familien*, Kommunalforlaget AS, Oslo.