

# **BBABAC – Bacheloroppgave 2023 vår**

Bacheloroppgave

Emosjoner og erfaringer: venn eller fiende?



---

Universitetet  
i Stavanger

**Det samfunnsvitenskapelige fakultetet**

**Bachelor i barnevern**

**Universitetet i Stavanger april 2023**

**Kandidatnummer: 6511**

Antall ord: 9993

## **Innholdsfortegnelse**

<b>1.0 INNLEDNING</b> .....	4
1.1 Bakgrunn for tema og faglig relevans.....	4
1.2 Presentasjon av problemstilling .....	5
1.3 Begrepsavklaringer.....	5
1.3.1 <i>Relasjon</i> .....	6
<b>2.0 FAGLIG FORKUNNSKAP</b> .....	6
2.1 Sosialarbeiderens rolle.....	6
2.1.1 <i>Rolleforventninger</i> .....	7
2.1.2 <i>Makt i relasjoner</i> .....	8
2.2 Den byråkratiske organisasjonen.....	8
2.2.1 <i>Hochschilds «Managed Heart»</i> .....	9
2.2.2 <i>Kunnskapsgrunnlaget for nyansatte</i> .....	10
2.2.3 <i>Faglig skjønn</i> .....	11
2.3 Emosjonelle fallgruver.....	11
<b>3.0 METODE</b> .....	12
3.1 Valg av metode.....	12
3.2 Litteraturstudie som metode.....	13
3.3 Innsamling av data.....	14
3.3.1 <i>Krav til artiklene</i> .....	15
3.4 Studiens troverdighet.....	17
<b>4.0 PRESENTASJON AV INNSAMLET DATA</b> .....	19
<b>5.0 DISKUSJON AV FUNN</b> .....	25

5.1 Positive aspekter.....	25
5.2 Negative aspekter.....	26
5.3 Konteksten av den byråkratiske organisasjonen.....	27
6.0 <b>KONKLUSJON</b> .....	28
7.0 <b>LITTERATURLISTE</b> .....	29

## 1.0) INNLEDNING

I denne oppgaven vil jeg i hovedsak prøve å forholde meg til et perspektiv som en student i barnevernsfaget. Det vil si at jeg hovedsakelig bruker eksempler fra barnevernstjenester og bruker gjerne kilder som er rettet direkte mot dette feltet. Der det la seg gjøre kommer jeg dessuten til å snakke om sosialarbeidere eller sosiale helsetjenester siden barnevernet er bare en underkategori av disse. Med dette prøver jeg bare å vise at kunnskapen gjelder hele fagfeltet selv om enkelte aspekter er mer vinklet for barnevernstjenester. Det er behov for kunnskap rundt emosjoner og relasjonen i alle byråkratiske organisasjoner som arbeider direkte i møte med andre mennesker.

### 1.1) Bakgrunn for tema og faglig relevans

Som student i barnevernsfaget får en stadig høre at relasjoner er viktig og at det å ha gode relasjoner til sine brukere er nøkkelen til et godt samarbeid og positive utfall i sakene som man jobber i. Gode relasjoner er alltid det vi skal streve etter å oppnå ifølge våre professorer og ansatte i barnevernstjenesten. Vi har lært mye om relasjoner allerede og hva som gjør dem gode og hvordan de påvirkes og utvikler seg.

Det har vært en rask overgang innenfor fagfeltet fra en ren byråkratisk tilnærming til mer emosjonelle organisasjoner. Dette har medført at forskning innenfor feltet har gått to forskjellige retninger i forhold til emosjoner. Noen studier har valgt å undersøke fordelene som vi får gjennom mer emosjonelle organisasjoner, mens andre tar for seg problemstillinger som forskjellsbehandlinger og dårlige erfaringer med sosialhelsetjenester som kan komme som en følge av mer emosjonell saksbehandling og beslutninger (Bolton, 2005, s. 2). Vi har også fått endringer iblant annet barnevernsloven som nå inkluderer kjærlighet. I følge § 1-1 som sier noen om lovens formål så har alle barn i Norge rett på å bli møtt med trygghet og kjærlighet (barnevernloven, 1992). Dette stiller også krav til barnevernstjenester som da er forpliktet til å gi kjærlighet til barn og unge i saker der dette blir nødvendig. Denne lovendringen gjør altså barneverntjenester i hele Norge mer emosjonell. På grunn av dette er det stor relevans for å se på emosjoners betydning i det praktiske arbeidet.

Med dette vil den faglige relevansen for oppgaven bestå av å avdekke mulige situasjoner for forskjellsbehandling. I tillegg til det har vi over lang tid jobbet med å ha barnet i fokus i barnevernstjenester og andre sosialhelsetjenester. Det er stadig ny kunnskap rundt det å ha

barn i fokus, men de meste relevante bøkene vi har tatt opp i pensum knyttet til min problemstilling er henholdsvis skrevet i 2012 og 2013. Jeg vil altså se på nyere forskning rundt min problemstilling med tanke på endringer i lovverket og dermed praksisen innenfor fagfeltet. Har kunnskapen endret seg like mye som praksisen eller har praksisen bare tatt igjen på kunnskapen vi har fra før? Ved hjelp av dette litteraturstudie skal jeg prøve å avdekke mulige kunnskapshull som vi står ovenfor i dette feltet.

## 1.2) Presentasjon av problemstilling

Det faglige arbeidet spesielt i barnevernstjenester er preget av relasjoner. Vi har relasjonene som grunnlaget og enkelte lærebøker går så langt å si at den barnevernsarbeideren som klarer å lage gode relasjoner til sine klienter er en god barnevernsarbeider. Damsgaard (2010) skriver i hennes bok at det å inngå i møte med andre mennesker på en slik måte at man gir dem rom til personlig vekst er en viktig del av det å være en sosialarbeider. Slik at hun går videre til å si at en av de mest grunnleggende kvalifikasjonene en sosialarbeider har behov for er evnen til å være god i samhandling med andre (Damsgaard, 2010, s. 50). Dette i kombinasjonen med endringene innenfor fagfeltet som jeg nevnte i forrige avsnitt gjorde at min problemstilling ble følgende:

Hvordan påvirker vi, bevisst og ubevisst, relasjoner med våre egne emosjoner og erfaringer?  
Hvor viktig er emosjoner for gode relasjoner?

Innenfor fagfeltet er det enighet om at emosjoner er en del av det å skape relasjoner, men det er fremdeles lite klarhet rundt hvilken rolle emosjoner kan ha i arbeidet vårt og ved hjelp av denne oppgaven vil jeg prøve å skape mer klarhet rundt denne tematikken.

## 1.3) Begrepsavklaringer

I denne delen av oppgaven vil jeg gjøre rede for en del uttrykk som jeg kommer til å repetere utover oppgaven. Noen av begrepene er kanskje kjent fra før, men satt inn i konteksten av en sosialarbeiderrolle vil det være viktig å vite hvordan begrepene skal forstås.

### 1.3.1) *Relasjon*

Relasjon er et ord vi bruker for å beskrive en forbindelse, en sammenheng, en tilhørighet eller en forbindelse. Men når vi snakker om relasjoner i forbindelse med sosialarbeiderens rolle så må vi huske at det er som regel relasjonen mellom sosialarbeideren og klienten/brukeren vi forholder oss til. Ofte kan relasjoner mellom sosialarbeidere og klienter kalles for bærende relasjoner der relasjonen brukes som medium for å gi hjelp, men der selve relasjonen og allerede er et hjelpemiddel. Dessuten så er en relasjon ikke noe som oppstår naturlig, men noe som skapes gjennom gjentatt samhandling med hverandre (Røkenes & Hanssen, 2012, s. 19).

## 2.0) FAGLIG FORKUNNSKAP

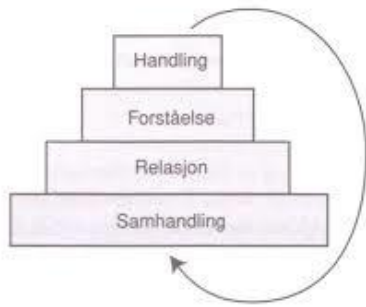
I dette kapittelet vil jeg gå over viktige punkter i kunnskapen som vi allerede har lært gjennom utdanningen vår som også vil være relevant med tanke på problemstillingen.

Å se på kunnskapen vi allerede har å gjøre rede for noen sentrale punkter innenfor relasjonsteori skal også hjelpe med å gjøre stoffet fra fagartiklene enklere å håndtere og mer forståelig for lesere som ikke har den samme forforståelsen av stoffet som meg selv.

### 2.1) Sosialarbeiderens rolle

Lærebøkene sier noe om at sosialarbeideren sin viktigste oppgave er å ha en slik oppførsel i samhandling med andre at den vil bidra til blant annet læring, utvikling, bevisstgjøring og andre former for positiv utvikling (Røkenes & Hanssen, 2012. s.18).

På bakgrunn av yrket, situasjonen og klienten kan relasjonens betydning være forskjellig. Men det som er likt i alle situasjoner er at en relasjon vil bidra til å ivareta klienters personlige integritet og følelser slik at en kan gjøre det som anses som en god jobb både fra det faglige og det yrkesetiske perspektivet (Røkenes & Hanssen, 2012. s.26). Relasjonen har og større betydning i arbeidet til fagpersoner som arbeidet direkte med klienter i sårbare situasjoner der fagpersonen er i en hjelperrolle. En god relasjon bygges opp gjennom gjentatt samhandling med klienter der samhandlingsprosessen er preget av tillitt, trygghet, tilknytning og troverdighet. Hvordan slik samhandling kan skape relasjoner kan illustreres enkelt ved hjelp figuren «Relasjonspyramiden» (Røkenes & Hanssen, 2012. s.27).



Figur

«Relasjonspyramiden» (Røkenes & Hanssen, 2012. s.26).

Det å være personlig når vi er i samhandling med klienter er svært viktig. Vi kan ha all kunnskap i verden, men det er sjelden en klient åpner opp om hens problemer dersom hen blir møtt av en kald og distansert fagperson. Sosialarbeidere jobber ofte med mennesker som står i veldig vanskelige og såre relasjoner og hvordan vi håndtere samhandlingen med dem har mye å si for utfallet i saker. Når vi viser oss engasjert og interessert i den andre sin situasjon kan vi bidra til å skape en følelse av trygghet der den andre får muligheten til å åpne opp om sine problemer (Damsgaard, 2010, s. 64).

### 2.1.1) Rolleforventninger

Det å ha en rolle kommer med sine egne rolleforventninger. I yrkes sammenheng skilles det da mellom formell og uformell rolle og selve rollen er alle forventningene som rettes mot deg iden rollen samlet. Den formelle rollen vil være den som er gitt gjennom blant annet stillingsbeskrivelsen. Det er forventinger til kunnskap, arbeidsoppgaver og andre fastsatte rammer. Den uformelle rollen i for eksempel barnevernsarbeid bestemmes stort sett av klientene som man jobber for. Den uformelle rollen vil da formes av hvilke forventninger klientene vil ha til deg som fagperson og hjelper i en bærende relasjon (Røkenes & Hanssen, 2012. s.243). Dette sørge for at sosialarbeiderens rolle har noen faste rammer, men er fremdeles veldig fleksibel og allsidig for å tilpasse seg den enkelte klienten. Det kommer med sine egne utfordringer det fagpersoner kan havne i rollekonflikter på grunn av forskjellige oppgaver og forventninger rettet mot en. Disse rollekonfliktene kan ofte være vanskelig å forstå fra klienten sin side på grunn av deres perspektiv på sosialarbeideren som hjelper og forventningene som kommer med det (Røkenes & Hanssen, 2012. s.245).

### 2.1.2) Makt i relasjoner

I barnevernstjenesten vil det alltid være en ubalanse på makten i relasjonen. Sosialarbeideren innehar i de fleste tilfellene mer makt enn klienten. Makt i denne konteksten kan beskrives som evnen til å påtvinge den andre sin egen beslutning. Med hjemmel i for eksempel barnevernsloven så har ansatte i barnevernstjenester muligheten til å utøve sin makt ovenfor privatfamilier. Det er altså selve strukturen som gir barnevernsarbeideren makt. Samtidig er det og en del definisjonsmakt i slike relasjoner. Definisjonsmakt beskriver makten til å sette ord på hva ting egentlig er. Hvis vi bruker barnevernstjenesten her også for eksempel, så vil det som regel være barnevernsansatte som definere forskjellige risikofaktorer eller andre aspekter ved en husstand på bakgrunn av kunnskapen deres. Derfor kalles definisjonsmakt også for ekspertmakt (Helgesen, 2017, s. 386). Sett på relasjoner så kan det også være definisjonsmakt å få lov til å bestemme hvordan denne relasjonen ser ut og tildele rollene. Hvem som innehar denne makten er avhengig av hvem som får definere forskjellige forhold, men igjen vil det som oftest være fagpersonen som på bakgrunn av sin kunnskap sitter igjen med definisjonsmakten. Det viktigste aspekt ved makt i relasjoner er ikke nødvendigvis at der er en som har mer makt enn den andre, men at denne makten ikke skaper en følelse av maktløshet eller avmakt hos den andre parten.

### 2.2) Den byråkratiske organisasjonen

Sosialhelsetjenesten er satt opp etter et byråkratisk system. Den sosiologiske teoretikeren Weber har beskrevet ideelt byråkrati som et instrument der alle jobber sammen for et felles mål med faste rammer. Dermed skulle den organisasjonen det gjelder fungere som en maskin der alle jobber på den mest rasjonelle og effektive måten for å få ut mest mulig utbytte av arbeidet som gjøres (Bolton, 2005, s.15). Men i den virkelige verden så er den sosiale helsesektoren preget av menneskelig samhandling som ikke alltid er rasjonelt. Derfor har det kommet forventninger til sosialarbeidere om at de skal være erfarne sosiale aktører, men samtidig skal de kunne håndtere sine egne emosjoner og regulere og ivareta emosjoner til klienter de møter i arbeidet. Det anses som sosialarbeiderens rolle å skape en sosial arena som også er emosjonelt ettertraktet av klienter for at de skal benytte seg av tjenestene som tilbys (Bolton, 2005, s. 1). Noe man glemmer ut når man pålegger sosialarbeideren denne rollen er



at denne rollen er gitt gjennom organisasjonen de er en del av, men samtidig er sosialarbeideren selv fortsatt et individ med egne erfaringer, tanker, frustrasjoner og følelser. Disse skal håndteres slik at sosialarbeideren kan presentere seg ovenfor brukeren slik organisasjonen anser det som hensiktsmessig i forbindelse med arbeidsoppgavene. Gjennom dette blir det lagt noen rammer, men det finnes ingen klar definert grense mellom den private emosjonsverden og den profesjonelle emosjonsverden (Bolton, 2005, s. 3).

### 2.2.1) Hochschilds «Managed Heart»

Arlie Russel Hochschild er en amerikansk sosiologi professor som i 1979 og 1983 allerede har skrevet om hvordan evnen til sosiale aktører til å håndtere sine egne emosjoner kunne være ettertraktet av samfunnet (Bolton, 2005, s. 49). Hochschild har også fremmet meningen om at mennesker som arbeider i med følelser kan bli fremmedgjort fra sine egne følelser på lik linje som mennesker som arbeider med noe svært fysisk kan distansere seg fra andre fysiske aktivitet utenfor arbeidet. Hun påpeker at emosjoner er noe som vi kan aktivt jobber med og at det ikke er noe biologisk som vi ikke har en innflytelse på. Vi har evnen til å holde oss tilbake fra å bli sint eller holde igjen latter i upassende situasjoner. Hva som er passende eller upassende situasjoner er igjen definert av samfunnet, men Hochschild beskriver at det er gjennom slike føringer fra samfunnet at vi kan gjennomføre emosjonelt arbeid i bestemte situasjoner. Det emosjonelle arbeidet vil da være å endre en emosjon eller følelse for at den skal være passende til den gitte situasjonen. Det betyr altså at vi aktivt arbeider med våre egne følelser for å enten skape følelser, undertrykke dem eller endre dem for å tilpasse oss sosiale normer og rammer (Bolton, 2005, s. 50). Innenfor disse rammene er det opp til den sosiale aktøren hvor mye emosjoner, hvilke emosjoner og i møte med hvem de skal benytte seg av. Som sosiale vesener er våre emosjoner noe vi gir og mottar fritt som en slags gave til andre mennesker både bevisst og ubevisst i samhandling med andre. Utfordringen oppstår nå med at lovendringer i for eksempel barnevernsloven setter krav til de ansatte om å vise bestemte følelser i bestemte situasjoner. Slike endringer fører til at den ansattes følelser blir kommodifisert (Bolton, 2005, s. 51). Dermed ender vi opp med en situasjon der det ikke er et skille lengre mellom emosjonelt arbeid som vi gjør som en del av kapitalistisk bedrift, en byråkratisk organisasjon eller vanlige sosiale interaksjoner (Bolton, 2005, s. 63). I tillegg til at vi mister grensene mellom de forskjellige sosiale arenaer for våre emosjoner så beskriver Hochschild også hvordan vi endrer oss selv som resultat av emosjonelt arbeid. Først må vi

skille mellom følelser som det som vi kan kontrollere lettere og er mer overfladisk, mens emosjoner er noe dypere som vi ofte kan kjenne på som en automatisk og biologisk reaksjon på noe vi møter. Dersom vi tilpasse våre følelser i møte med andre mennesker går dette ikke noe særlig utover oss selv som sosial aktør, men når vi blir nødt til å tilpasse våre emosjoner mister vår egen emosjonell identitet (Bolton, 2005, s. 79). En slik utvikling fører også til at sosialarbeidere i møte med klienter oppleve et brudd mellom hva de selv oppfatter som godt og tilfredsstillende arbeid på grunn av føring fra ledelsen om å møte klienters ønsker så enkelt som mulig. I tillegg har klienter ofte høye forventninger til sosialarbeidere som disse ikke klare å møte på grunn av føringene dem har fått. Dermed får sosialarbeidere ikke være sitt genuint emosjonelt selv i møte med klienter (Bolton, 2005, s.159).

### *2.2.2) Kunnskapsgrunnlaget for nyansatte*

Emosjonelt arbeid er ofte ikke ansett som en ferdighet som man har tilegnet seg, men blir oftest sett på som en evne et menneske enten har eller ikke har (Bolton, 2005, s. 154). Dermed er emosjonelt arbeid fremdeles noe som er mer personlig og ikke noe som er akseptert som en profesjonell ferdighet. Det er anerkjent at emosjonelt arbeid er noe som er viktig særlig i sosialhelsetjenester, det anses som en integral del av den sosiale hverdagen og hverdagen innenfor organisasjoner (Bolton, 2005, s. 155). Dette sørge for at sosialarbeideren selv må ta egne vurderinger og avgjørelser basert på faglig skjønn.

Som barnevernsansatt er man sett på som profesjonell innenfor dette fagfeltet, det kommer av at for å bli ansatt i barnevernstjenesten så må man ha gjennomgått en formell utdanning som skal tilføre enkeltpersonen det teoretiske grunnlaget og de praktiske ferdighetene som er nødvendig for å utføre arbeidet (Damsgaard, 2010, s. 49). Her er utfordringen som nevnt ovenfor at det ikke regulerte og følelsesmessige aspektet ved arbeidet i feltet ikke blir ansatt som en ferdighet og er derfor ikke en del av den formelle utdanning som skaper grunnlaget for nyansatte. Ifølge Damsgaard (2010) er det flere studenter i profesjonsutdanninger som for eksempel barnevern som føler seg ikke klar til å begynne i arbeid etter fullført studie, eller som mener at den egentlige læringen har bare begynt. Noen studenter påpeker nøyaktig det at samhandlingen med menneskene er så variert i arbeidet at det ikke er noe kunnskap som kunne forberede dem på dette og at de i møte med praksisfeltet ble sjokket over oppgavene de plutselig sto ovenfor (Damsgaard, 2010, s. 131).

### 2.2.3) *Faglig skjønn*

Skjønn brukes til å gjøre beslutninger i situasjoner der man treffe beslutninger basert på vurderinger som man tar i den situasjonen man befinner seg i. Et kjennetegn ved skjønnsbaserte beslutninger er at det finnes ingen klare regler eller føringer som gir et presist svar på hva utfallet i den situasjonen bør være. Slike vurderinger vil alltid være til stede innenfor sosiale helsetjenester, men fagfeltet stiller noen krav til skjønnsmessige vurderinger. De skal være resultatorienterte vurderinger som er truffet på bakgrunn av metoder og teorier innenfor deg fagfeltet vurderingene er gjort. Det skal også kunne begrunnes faglig for hvorfor man har tatt de vurderingen man har tatt (Hanssen, 2015, s. 21). Akkurat disse faglige skjønnsvurderingene gjør det mulig å være fleksibel i hvordan vi gir hjelp til klienter, men er også helt avgjørende for at vi kan tilby de rette tjenestene til individer og deres sammensatte problemer (Hanssen, 2015, s. 18).

### 2.3) Emosjonelle fallgruver

Vi kan alle kjenne oss igjen i situasjoner der vi føler at vi har reagert på noe før vi har fått tenkt oss om hva som egentlig har skjedd nettopp. Det kan ofte føre til situasjoner der vi angre på noe vi har sagt i etterkant av en samtale, eller at frustrasjonen over en situasjon kom fram når vi ikke ønsket det. Siden arbeidet til sosialarbeidere er preget av følelser kan vi fort møte situasjoner der vi har det vanskelig med å kontrollere oss. Selv om vi skal være saklig og profesjonell så føre det personlige aspektet i relasjoner til at vi har håp og forventninger til klienter som vi jobber for. Dermed er vi utsatt for å føle på følelser som svik. Det er klart at det å pålegge klienter våre egne følelser på denne måten er lite profesjonelt og kanskje er relasjonen i slike tilfeller blitt for privat (Damsgaard, 2010, s. 81). Fallgruvene i relasjoner er mange. Hvis vi ser på bare det emosjonelle aspektet forventes det at vi er personlige og bryr oss om den andre for å være profesjonell og god i yrket vårt, men ikke for mye for da er vi ikke profesjonell lengre. Vi mangler mer kunnskap rundt dette for å kunne skape noen klarere linjer for sosialarbeidere å forholde seg til i sitt arbeid.

### 3.0) METODE

For å kunne si noe mer om metoden i oppgaven må vi først se på hva en metode er. En metode er i sammenhengen med en akademisk oppgave en systematisk fremgangsmåte som vi benytter for å samle inn data for å gå nærmere inn på en problemstilling. I det tilfelle av en bachelor oppgave slik som dette betyr det altså å se på hvordan vi har gått fram i innhenting av informasjon (Thidemann, 2019, s. 74). Satt i vitenskapelige rammer så vil det å være metodisk også bety å overholde noen intellektuelle standarder for hvordan vi argumentere, samtidig som det stille krav til at vi skal være ærlige og systematisere våre egne tanker. Ut ifra hva vi ønsker å gjøre, om det er å etterprøve enkelte påstander eller få frem helt ny kunnskap, så trenger vi forskjellige metoder (Dalland, 2020, s. 53).

#### 3.1) Valg av metode

Som boken til Thidemann (2019) beskriver er det problemstillingen som gir oss noe svar på hvilken metode som er best egnet til å undersøke denne videre. I min problemstilling ser jeg på en essensiell del av arbeidet som sosialarbeider, nemlig relasjoner. For å kunne gjøre dette på en god måte måtte jeg se på hva som er fordelene med de enkelte metodene. Kvantitativ metode er noe som kan brukes for å se på harde fakta som tall og beregninger eller tabeller. Det ville for eksempel passet godt som metode om man velger å gjennomføre en spørreundersøkelse også undersøke innsamlet data gjennom den i etterkant (Thidemann, 2019, s. 76). Siden min problemstilling prøver å undersøke noe som oppleves veldig individuelt og som er vanskelig å sette konkrete tall på falt kvantitativ metode bort veldig raskt.

Kvalitativ metode er ofte brukt for å få mer kunnskap om menneskelige aspekter, det vil si følelser, erfaringer opplevelser, egenskaper og meninger. Det er og beskrevet at det er ofte en god metode for å utforske tema som samhandling eller andre dynamiske prosesser mellom enkelte eller grupper av mennesker. Her brukes det gjerne intervju eller observasjoner for innsamling av data og hvis vi ser på min problemstilling og denne metoden kan det først virke som en god metode. Det vil helt klart være en fordel å ha en dyp kunnskap fra arbeidere i feltet gjennom intervju til en slik problemstilling. Utfordringen min ble at jeg selv gjennom min erfaring i praksis mener at det er brukere av hjelpetiltakene som bør si mest om hvordan de har opplevd relasjonens kvalitet, men på grunn av begrensingene i bacheloroppgaven var

det ikke mulig å observere eller intervjuere brukere i for eksempel barnevernstjenesten (Thidemann, 2019, s. 77)

Den siste metoden vi skal se på er litteraturstudie. En litteraturstudie går gjennom skriftlige kilder for å systematisere kunnskapen som er funnet i dem. Deretter vil en ha en kritisk gjennomgang av informasjonen for å kunne sammenfatte det helhetlig. Hensikten med denne metoden er å gi en klar oversikt over tilgjengelig kunnskap rundt problemstillingen og finne et potensielt svar ved hjelp av kunnskap som allerede finnes ved hjelp av å samle kunnskapen på et sted (Thidemann, 2019, s. 78).

### 3.2) Litteraturstudie som metode

Jeg valgte å gå videre med litteraturstudie som metode fordi det finnes allerede kunnskap rundt den problematikken jeg har valgt. Som jeg nevnte tidligere ser jeg problemet i at fagfeltet er i stadig endring med endringer i både praksis og teorier, men flere av kildene vi bruker for kunnskap rundt min problemstilling er rundt ti år gammel eller eldre. Dette er noe jeg oppdaget som en del av min litteraturgjennomgang, der jeg i forkant av å se på nyere forskning prøvet å skaffe meg et overblikk over hva faglitteraturen jeg hadde tilgjengelig hadde å si om denne tematikken. Thidemann (2019) skriver i sin bok om at en litteraturstudie er noe systematisk vi gjennomfører for å undersøke og sammenfatte allerede eksisterende kunnskap enten for å avdekke kunnskapshull eller komme fram til helt ny kunnskap. Studien vil også kreve at en hele tiden vurderer informasjonen man innhenter kritisk, både informasjonene relevans for problemstilling og informasjonens troverdighet.

### 3.3) Innsamling av data

For å samle inn data til litteraturstudie skulle jeg finne tre fagfelleverderte artikler på enten norsk eller engelsk. Jeg har funnet artiklene gjennom litteratursøk som har blitt gjennomført i

fra den 20. januar 2023 til den 29. mars 2023 i databasene «oria» og «google scholar». Jeg startet søket i oria som er en søkemotor som gir meg som student tilgang til alle artiklene som jeg kan finne gjennom den. I starten brukte jeg søkeord som «emosjoner i barnevern», «emosjoner OG barnevern» eller «emosjoner OG relasjoner» for å få en oversikt over hvor mye artikler som skulle være tilgjengelig og muligens få noe inspirasjon til andre søkeord jeg kunne bruke. Problemet jeg møtte var at det var lite til ingen artikler som omhandlet min problemstilling jeg kunne finne med søkeordene mine. Enten så var fokuset i artikler den emosjonelle utmattelsen innenfor fagfeltet til sosialarbeidere, endringer i lovverket som medføre at sosialarbeiderens fagfelt blir mer emosjonelt, eller hvis jeg fant en artikkel som gjekk inn på min problemstilling så var artikkelen eldre enn fem år og dermed ikke brukbar i min studie. Jeg prøvde deretter å søke med de samme ordene, og noen nye som «emosjoner OG rasjonalitet», «emosjoners betydning i relasjoner», i google scholar sin database. Etter kort tid med google scholar merket jeg at det å samle inn data var noe lettere her fordi det var veldig enkelt å få opp artikler som hadde sitert de resultatene jeg fikk opp i mine søk. Fremdeles var det vanskelig for meg å finne relevante kilder på norsk så jeg begynte å søke på engelsk med søkeord som «emotions in social work», «emotions in social relation», «social workers use of emotion», «social workers emotion in encounters» og «emotional social workers». Gjennom søkene med engelske søkeord fant jeg fort mange resultater som virket relevant for min studie, men etter jeg fikk sett nærmere på artiklene som jeg fant så kom det fort fram at mange artikler handlet enten om de overordnede politiske problemene rundt emosjonelt arbeid, noen artikler var relatert til COVID-19 og ennå andre hadde fokuset på emosjonelle møter, men ikke i sosialarbeider rollens kontekst. Søkeordene som til slutt resulterte i at jeg fant de tre artiklene jeg brukte til dette studiet var «social workers use of emotion», «social workers emotion in encounter» og «emotional social work».

### 3.3.1) *Krav til artiklene*

Retningslinjene fra universitetet i Stavanger var tydelig på at artiklene skulle ikke være eldre enn fem år og at artiklene skulle være fagfellevurdert. Det vil si at en artikkel er blitt kritisk

vurdert av eksperter innenfor det gjeldene fagfeltet før den blir publisert. Gjennom dette er det en form for kvalitetssikring på innholdet i artiklene og bidraget til fagfeltet.

Utenom det er det mulighet for å formulere egne inklusjons- og eksklusjonskriterier for sin studie. Det kan være at man ser etter artikler som har brukt en bestemt metode for datainnsamlingen sin eller at omfanget på studiet som er gjennomført er av en bestemt størrelse. Gjennom mitt søk i databasene så jeg at det ikke va for mye resultater jeg fikk opp siden min problemstilling er veldig nøye på hva jeg prøver å undersøke. Det skal også sis at min studie undersøke en problemstilling som er veldig mellommenneskelig er det ikke behov for å avgrense mellom type metode. Som jeg allerede beskrev tidligere, er kvantitativ metode ikke egnet for å undersøke menneskelige egenskaper. Derfor vil de relevante artiklene være basert på enten litteraturstudier eller kvalitative metoder. Dermed forholdt jeg meg bare til at artiklene skulle være så relevant som mulig for min problemstilling. Jeg gjekk altså gjennom google scholar sin database med søkeordene jeg nevnte ovenfor og når en artikkel så ut til å være relevant for min problemstilling leste jeg gjennom sammendraget for å få et inntrykk av den faglige relevansen for min studie. Som Thidemann (2019) skriver i sin bok om bacheloroppgaven så gjorde selve søket at jeg måtte reflektere rundt min problemstilling. Jeg slet med å finne relevante artikler i starten før jeg benyttet meg av de engelske søkeordene, så begynte å stille meg kritisk til både problemstillingen og søkeprosessen jeg hadde gått gjennom. Tvilen på problemstillingen forsvant når jeg endelig begynte å søke på engelske kilder. Det viser seg at det er svært få artikler som har noe relevans for min problemstilling er skrevet på norsk. Dette kommer også til uttrykk gjennom at alle tre artiklene jeg endre opp med å finne er skrevet på engelsk. Etter jeg fant artiklene og hadde gått gjennom sammendraget så va det på tide å lese gjennom artiklene nøye for å finne ut av om artiklene passet godt nok til studiet mitt. På dette punktet hadde jeg fortsatt en norsk artikkel i det nærmere utvalget, men etter jeg leste gjennom artikkelen mer nøye fant jeg ut at artikkelen var veldig opptatt av det politiske aspektet ved lovendringen i barnevernloven. Artiklene jeg til slutt landet på til min studie er følgende:

1. How social workers understand and use their emotions in practice: A thematic synthesis literature review (O'Connor, 2020).
2. Emotional labour in social workers' encounters with children and their families (Winter et al., 2018)

### 3. Agile emotion practices: findings from a ethnographic study of children and families social work (O'Connor, 2019).

Den første av de tre artiklene går stort sett gjennom mye av det samme jeg har gjort med min studie og berøre mange av de samme punktene. Artikkelen har derfor veldig høy faglig relevans og er selv også satt opp som en større litteraturstudie som tok for seg tjuette forskjellige artikler og sammenfattet disse i korte, men veldig innholdsrike avsnitt. Den andre artikkelen jeg valgte er skrevet på bakgrunn av et veldig omfattende forskningsprosjekt som har funnet sted i alle fire landene innenfor det UK (United Kingdom) over en periode av to år. Artikkelen har og benyttet seg av Hochschild (1983) sitt teoretisk rammeverk for å analysere dataen de har samlet inn. Jeg valgte derfor å ta med denne artikkelen for å kunne ha en direkte forbindelse til eldre forskning innenfor fagfeltet, men også fordi jeg traff på Hochschild sine tekster i forbindelse med å skaffe meg en oversikt over tilgjengelig litteratur og det selvvalgte pensumet som er en del av bacheloroppgaven. Den siste av de tre artiklene problematisere også at fagfeltet til sosialarbeidere er preget av samhandling med andre som også involvere en del emosjoner, men at det mangle konkret forskning rundt hvordan disse emosjonene oppleves for de involverte og effekten de har. Alle tre artiklene treffer veldig godt sammen med min problemstilling, men jeg la merke til at to av artiklene hadde samme forfatter. Jeg tok et skritt tilbake for å stille meg litt kritisk til innholdet i artiklene og om det kanskje ville blitt for ensidig belysning av problemstilling dersom jeg har to tredjedeler av mitt teoretisk grunnlag fra samme personen. Det jeg kom fram til er at artiklene er i utgangspunktet helt forskjellig. Den første artikkelen er en litteraturstudie, mens den tredje artikkelen er en observasjon av fagfeltet i praksis. Problemstillingene vil selvfølgelig ikke kunne være helt ulike siden de skal også være relevant for min studie og derfor bestemte jeg meg for å gå videre med begge artiklene. Noe jeg hele tiden hadde i bakhodet i løpet av utvalget av artiklene er at det skal ha relevans for vårt fagfelt. Det går an å si at det å være sosialarbeider har fellestrekk uansett hvor vi befinner oss, men det finnes forskjeller for rammene til det sosiale arbeidet som utføres ut ifra hvor vi befinner oss i verden. Jeg søkte først på norsk fordi jeg ønsket å bruke artikler som forsket på det norske samfunnet for å styrke relevansen for min studie. Dessverre fant jeg ikke artikler som passet til min problemstilling på norsk, men selv om jeg benyttet meg av engelske artikler har alle tre artiklene sin opphav i England som gjør at vi i alle fall holde oss innenfor Europa. Siden helsesektoren er satt opp helt annerledes i Amerika for eksempel enn i de fleste europeiske land er det noe som jeg også vurderte når jeg vurderte den faglige relevansen i artiklene.



### 3.4) Studiens troverdighet

Om en studie fremstår som troverdig avhenger av flere punkter. Først og fremst må vi forstå at hele studiet er en rekke av valg som jeg som enkeltperson har tatt. Valgene basere seg på mine tanker, min forståelse av problemstillingen, artiklene og kunnskapen jeg har fra før. Vi er alle opptatt av vår egen forståelse av verden som vil sørge for at vi ser etter forskjellige ting i en studie. Det vil også oppstå situasjoner der vi tolker informasjon forskjellig ut ifra hvilken forforståelse vi har med oss inn i studiet. Dalland (2020) beskriver i hans bok om metode og oppgaveskriving at reliabiliteten i forskning handler om hvordan en klarer å vise hvordan man har gått fram i sitt arbeid og gjøre rede for valgene som er tatt underveis, men også at man skal gjøre rede for sitt eget utgangspunkt for å gi leserne muligheten til å forstå sitt eget ståsted. Jeg mener at jeg har vist til hvordan enkelte begreper skal forstås i konteksten av fagfeltet dette studiet er gjennomført i. Jeg har også gått over noen sentrale aspekter ved relasjoner mellom brukere og sosialarbeidere som jeg anser som viktig å vite om og sentrale teorier som dukker opp i artiklene. Senere i boken hans skriver Dalland (2020) også om at vi må stille oss kritisk til kildene og alltid vurdere dem før vi bruker kildene. Som jeg allerede beskrev i forrige del, om hvilke artikler jeg har tatt med i studiet. Så har jeg tatt noen vurderinger underveis spesielt rundt utvalget av artiklene i denne oppgaven og hva disse valgene kan ha å si for resultatene for min studie. Som jeg allerede har beskrevet synes jeg ikke at valget av artiklene kan gi noe negativ effekt på resultat i dette tilfellet og jeg vil påstå at jeg underveis har klart å vise til hva jeg har gjort og hvorfor jeg har gjort de valgene jeg har. Selv har jeg hele tiden prøvet å inneha et åpent perspektiv på helheten og ha problemstillingen i fokus. Min oppfatning er at jeg har valgt tre artikler som har sterk relevans for akkurat denne problemstillingen, slik at jeg har et godt utgangspunkt for å komme med en pålitelig konklusjon for problemstillingen.

#### 4.0) PRESENTASJON AV INNSAMLET DATA

I denne delen av oppgaven skal jeg gi et kort sammendrag av hver artikkel sitt innhold slik jeg forstår det før jeg i etterkant skal diskutere funnene. Jeg skal også gi en kort oversikt over metoden brukt i de forskjellige artiklene for å styrke troverdigheten til funnene.

Artikkel 1: *How social workers understand and use their emotions in practice: A thematic synthesis literature review* skrevet av Louise O'Connor (2019)

I denne artikkelen er det blitt gjennomført en litteraturstudie som har sett gjennom tjueåtte forskjellige artikler og studier for å evaluere deres fremgangsmåte og resultatene de har funnet. Målet var å samle kunnskapen fra de forskjellige studiene for å finne felles mønster i resultatene. Disse skal da kunne bidra til å mer kunnskap til fagfeltet, men også oppdage mulige kunnskapshull. For å gjøre dette har O'Connor (2019) gått gjennom flere forskjellige databaser og gjennomført søkene med strenge inklusjons- og eksklusjonskriterier. Hun beskriver hvordan hun har gått fra rundt 1000 artikler som ble oppdaget etter første søket ned til de 28 som ble inkludert i hennes litteraturstudie. Hun har forklart hvordan enkelte artikler ble ekskludert på grunn av at de enten ikke var relevant for henne eller fordi de var en form av duplikat. Hun gjorde også kort rede for overgangen i hvordan sosialarbeidere jobber rundt året 2000 på grunn av endringer i loven og hvordan vi tenker om barn og andre mennesker som har behov for hjelp. Derfor utelukket hun alle kildene som var eldre enn januar 2000 for å lage en oversikt over mer relevant kunnskap.

Sammendrag:

Denne artikkelen har nøye gått gjennom hele kunnskapsbasen i fagfeltet knyttet til problemstillingen sin. O'Connor (2019) anerkjenner sosialarbeiderens bruk av emosjoner i samhandling med andre og at dette er en sentral del av deres arbeid. Hun beskriver i sitt teoretisk rammeverk for oppgaven at emosjoner kan anses som noe som konstrueres gjennom relasjonene Hun forklarer også at emosjoner anses som mulig negative for sosialarbeiderne på grunn av økt press og stress som følger av det å jobbe i så mange emosjonelle situasjoner. O'Connor (2019) er helt tydelig på at formålet med arbeidet hennes er å se nærmere på hvordan sosialarbeidere erfare og bruke sine emosjoner i arbeidet og ikke deres effekt. Dette er for å utvide kunnskapsbasen for å forstå sosialarbeiderens emosjoner i det praktiske arbeidet. Hun går videre til å beskrive funnene hennes i fire overordnede kategorier:

emosjoner som en dynamisk ressurs i relasjoner; mønster i den profesjonelle relasjonen i organisasjoner; hvordan emosjoner skaper ambivalens, dissonans og avstand og emosjoner knyttet til profesjonalitet og identitet. I studiet blir det forklart at sosialarbeidere bruke emosjoner som en ressurs i relasjoner for å gi mening til vanskelige forhold og at det å analysere følelsene som oppstår i disse relasjonene kan gi en form for sikkerhet både for sosialarbeideren og klienter, fordi emosjonene kan gi annerkjennelse, trygghet og informasjon. Det forklares og at motstridene emosjoner kunne anvendes av sosialarbeider som en mulighet for å interagere med klienter som stiller seg vanskelig til vanlige tilnærminger (O'Connor, L., 2019, s. 8). Studiet har også kartlagt at det ubevisste aspektet ved emosjoner ofte handle om at sosialarbeideren prøver å beskytte seg selv. Det kan skyldes høy stress innenfor det praktiske feltet, men også at organisasjoner har fått en felleskultur som prøver å legge skyld på noen. Dermed øke avhengigheten av forhåndsdefinerte fremgangsmåter. Funnene viser til at disse forholdene sørge for at sosialarbeidere distanserer seg emosjonelt fra klienter eller prøve å unngå klienter i vanskelige saker. O'Connor (2019) hevder at det må skje signifikante endringer i hvordan organisasjoner tilnærme seg denne problemstillingen for å skape et miljø der sosialarbeidere kan fritt bruke sine emosjoner i praksis. Uten endringer vil det være økning i distansen sosialarbeidere tar fra klienter, noe som medfører at sosialarbeidere føler at de både profesjonelt og privat ikke strekker til. Når det gjelder emosjoner knyttet til profesjonalitet beskriver O'Connor (2019) at funnene viser at samhandling i organisasjonene skaper emosjoner blant sosialarbeidere, både bevisst og ubevisst. Disse emosjonene oppstår i kjente mønster som gir mening til emosjonene. Det sies også at emosjoner er motstridig for sosialarbeidere fordi de har kjennskap til emosjoners nødvendighet i praksis for relasjonene til klienter, men det å være emosjonell er ofte sett på som noe negativt innenfor den byråkratiske organisasjonen. Her assosieres følelser ofte med å være uprofesjonell. Dette skaper utfordringer dersom vi ser på fagfeltet som relasjonsbasert og emosjoner som et produkt av relasjonens konstrukt. Samtidig viser funnene også at områder der sosialarbeideren kan utvikle en dypere emosjonell relasjon bidrar sterkt til utviklingen av den profesjonelle sosialarbeiderens identitet. Å kunne engasjere seg emosjonelt har også gitt sosialarbeidere mer selvtillit og glede i arbeidet samtidig som de føler at jobben deres er meningsfullt. Det betyr at opplevelsen og bruken av emosjoner er helt avgjørende for sosialarbeiderens profesjonelle identitet. O'Connor hevder at oppfatningen av emosjoner i dette fagfeltet er et paradoks og at denne oppfatning i seg selv fremstår som et problem. Studiet konkluderer med at dette paradokset aspektet ved relasjonsbasert emosjonell sosialt

arbeid er noe som går igjen i alle artiklene selv om de opprinnelige artiklene stammer fra forskjellige land og kulturer. På bakgrunn av dette blir det forklart at siden det er fellestrekk som går igjen som ikke kan forklares gjennom funnene, så bør man vurdere videre forskning på dette. O'Connor (2019) foreslår blant annet å forske videre på hvordan emosjoner påvirke samhandling i organisasjoner.

Artikkel 2: *Emotional labour in social workers' encounters with children and their families* skrevet av Winter, K., Morrison, F., Cree, V., Ruch, G., Hadfield, M. & Hallet, S. (2018).

I dette studiet ble det gjennomført et større forskningsprosjekt innenfor det forente kongerike Storbritannia. Metoden som ble brukt er observasjon i feltet. Det ble observert over 80 treff mellom sosialarbeidere og barn og eventuelt foreldrenes barn om disse var til stede. Det presenteres grundig at observasjonen involvert forskjellige aldersgrupper, steder, land og at det også ble gjennomført intervju av sosialarbeiderne både før og etter treffene med barn og familier (Winter et al., 2018, s. 3). Med dette har målet med studiet vært å trekke ut så mange detaljer som mulig om den varierte samhandlingen i sosialt arbeid for å kunne fremme innsikten i akkurat denne tematikken istedenfor å øke kunnskapen på et bredere spekter. Det skal sies at det er antatt at tilstedeværelsen av forskeren under treffene kan ha hatt en innvirkning på resultatene, men alle parter som var involvert i møte har alltid gitt sitt informert samtykke i forkant.

Sammendrag:

Dette studiet benytter seg av den teoretiske forståelsen av Hochschild (1983) sitt teoretisk rammeverk som omhandler emosjonelt arbeid og «the managed heart» for å se nærmere på fire områder som ble definert til å være hvilket emosjonelt arbeid forventer organisasjonen av sosialarbeideren, hvilke regler gjelder for emosjoner, hvilke emosjoner regulerer sosialarbeideren i seg selv og klienter og hvordan blir dette gjort og hva gjør dette med sosialarbeideren selv (Winter et al, 2018, s. 6). Studiet har benyttet seg av hennes teorier fordi de har blitt brukt i studier på en rekke forskjellige fagfeltet derunder også helsevesenet, men selv om for eksempel barnevernstjenesten har blitt mer preget av emosjoner i de siste årene, så har Hochschild (1983) sine teorier blitt lite brukt for å forske på sosialarbeiderens fagfelt (Winter et al, 2018, s. 4). Det blir påpekt at en svakhet ved Hochschild (1983) sine teorier er at i sosialarbeideren sin rolle så er den byråkratiske organisasjonen overordnet og legger

føringer for hvordan samhandlingen skal foregå med klienter. Derfor blir møter med klienter drevet av hva organisasjonen har definert som god fremgangsmåte istedenfor å ha genuine og emosjonelle relasjoner. Følgen av dette er at sosialarbeideren blir fratatt muligheten for å gi uttrykk for sine egne emosjoner i møte med andre (Winter et al, 2018, s. 5). Gjennom observasjonen har det blitt sett at sosialarbeidere ofte kan være veldig målorientert i møte med andre og bare går fra et punkt på saklisten til det neste uten å ta opp klientens følelser eller reaksjoner. Møtene fremsto i slike tilfeller som det organisasjonene hadde beskrevet som profesjonell og effektiv. Grunnene for dette diskuteres til å være både tidsperspektivet for sosialarbeideren, men også den emosjonelle beskyttelsen av seg selv der sosialarbeiderne kan nekte å engasjere seg selv emosjonelt i arbeidet for å unngå at det emosjonelle skal ha effekt på de som individ. Det tas også fram at sosialarbeidere kan miste synet av sin egen viktighet for klienten på grunn av den byråkratiske og prosessdrevne fremgangsmåten. Derfor kan det være at sosialarbeidere bare ser seg selv som en del i den byråkratiske maskinen som enkelt kan byttes ut for noen andre (Winter et al, 2018, s. 7). I studiet sies det videre at det å engasjere seg med genuine emosjoner i relasjoner med klienter og jobbe med disse emosjonene føre til at sosialarbeideren slipper å følge organisasjonen føringer om å vise interesse og det at de bryr seg fordi det blir deres genuine væremåte i relasjonen. Problemet er igjen paradokset mellom hva som er ansett som profesjonelt av sosialarbeideren og hva som resultere i gode relasjoner for videre arbeid i saker (Winter et al, 2018, s. 10). Studiet trekker også inn Hochschild (1983) sine teorier for utbyttet av emosjoner som sier at i den private arenaen er vi fri til å velge hvilke emosjoner vi utveksler med andre i samhandling. Det påpekes at sosialarbeideren som en offentlig arbeider er utsatt for å ta imot andre sine reaksjoner uten å kunne reagere som en kanskje ønske. Det forventes at sosialarbeideren kan kontrollere sine egne emosjoner når de blir møtt med frustrasjon, sinne og trusler. Sosialarbeideren må også vite når de skal presse mer i sårbare situasjoner og når de bør gi slipp på enkelte punkter for å ikke forverre en situasjon både for sakens skyld, men også for deres egen sikkerhet (Winter et al, 2018, s. 12). Artikkelen konkluderer med at det å styrke fokuset på relasjoner mellom sosialarbeideren og klienten betyr å sette emosjoner i fokus fordi emosjoner er en sentral del av hvem vi er som mennesket og har mye å si for hvordan vi oppfører oss i samhandling med andre. Derfor er det viktig at vi gir mer rom for forståelsen av emosjonelt arbeid i organisasjoners kontekst. Studiet også sier at de ikke ønsket å redusere emosjoner og relasjoner til noe mindre enn de er. Temaene fremstår som svært kompleks og funnene i observasjonen skal bidra til framtidig forskning på emosjoner og relasjoner. Det er

vanskelig å gir konkrete svar på hva som gjør en relasjon god, fordi relasjonen er en noe dynamisk som formes gjennom kommunikasjonen, samhandling og emosjonene mellom partene (Winter et al, 2018, s. 14).

*Artikkel 3: Agile Emotion Practices: Findings from an Ethnographic Study of Children and Families Social Work* skrevet av Louise O'Connor (2022).

I denne artikkelen blir det brukt både kvalitativ metode i form av observasjon i feltet i kombinasjon med intervju. Begrunnelsen for dette er at gjennom observasjon har forskeren mer tilgang til de små nyansene av møtene mellom sosialarbeideren og klientene. Studien prøver å problematisere nøyaktig disse nyansene ved å ta for seg det teoretiske rammeverket fra det psykososiale fagfeltet og sosial konstruktivismen som beskriver emosjoner som et relasjonelt fenomen. Det vil si at gjennom disse teoriene skal emosjoner forstås som et fenomen skapt av relasjoner (O'Connor, 2022, s. 4).

Sammendrag:

Målet i denne artikkelen er å fremme ny kunnskap rundt det emosjonelle arbeidet som utføres i sosialt arbeid. O'Connor (2022) har med dette studiet foreslått en ny forståelse av emosjoner i relasjoner som hun kaller for «agile emotion practices» (forkortes heretter til aep.). Hun beskriver at aep. har tre kjennetegn, som er at man først og fremst tar utgangspunktet i sosialarbeiderens kunnskap om at emosjoner er noe som skapes gjennom, samhandling og relasjoner. Videre forklarer O'Connor (2022) at emosjonene anerkjennes som noe praktisk utførbart gjennom både verbal og non-verbal kommunikasjon der målet er å enten skape emosjoner eller bruke emosjoner til å sette ord på situasjoner. Det kommer av både bevisste og ubevisste prosesser som regulerer vår væremåte i møte med andre i forhold til hva vi sier, hvordan vi sier det og kroppsspråket vårt. Det siste kjennetegnet er hvordan sosialarbeideren går over mellom de forskjellige emosjonelle aspektene i praksis. Med det menes det at sosialarbeideren i flytende overganger bruker emosjoner til relasjonen og kommunikasjonen, fremme eller dempe andre emosjoner og bruke emosjoner som et redskap for analyse og forståelse av informasjon (O'Connor, 2022, s. 14). Agile emotion practices skal altså bidra til å undersøke arbeidet som utføres med å raskt gå over mellom de forskjellige aspektene ved emosjonelt arbeid, som er å regulerer emosjoner, men samtidig engasjere med emosjoner. O'Connor (2022) fant at gjennom aep. kunne sosialarbeideren tilpasse sin egen rolle i

relasjonen selv om den var pålagt en viss rolle fra den overordnede organisasjonen. Funnene viste også at sosialarbeidere brukte aep. ikke bare i møte med klienter, men også før og etter møter for å reflektere og analysere informasjon. O'Connor sier at disse aspektene er ofte oversett i forskning, men at dette er med på å vise hvor viktig emosjoner er for sosialarbeidernes arbeid også utenfor relasjonen til klienter. Ofte kjenner sosialarbeidere på emosjoner allerede før et møte med klienter enten i form av at de gruer seg til en vanskelig samtale eller at det kjenner på empati til klienten sin vanskelig situasjon som de skal jobbe med. I praksis blir disse emosjonene ofte uttrykt til kolleger, men det er lite respons som er gitt på dem. Analyse av den innsamlede dataen viser at sosialarbeidernes uttrykk av slike emosjoner før møter blir brukt som en slags anerkjennelse av egne følelser, slik at de kunne forberede seg på å håndtere sine egne følelser og emosjoner i møtet med klienten O'Connor (2022). Studiet viser til hvordan aep. ble observert i praksis der den analyserte dataen viser at emosjoner må anerkjennes og kommuniseres verbalt for å så kunne bruke disse emosjonene til å skape en form for felles forståelse for relasjonen (O'Connor, 2022, s. 11). I dette studiet ble det også undersøkt hvordan følelser blir brukt refleksiv og reflektert. Sosialarbeiderens emosjoner som oppstår som en refleks på noe en klient kommunisere kan føre til at retningen i samtalen endres. Slik praksis kan føre til både videre utforskning og belysning av et problem eller unngåelse av et tema som virker svært sårt og ubehagelig, eller som en form for selvbeskyttelse (O'Connor, 2022, s. 13). Emosjoner har også et intersubjektivt innvirkning i praksis. Som en del av aep. viser det at det å utnytte de fellesforståtte emosjonene i en relasjon hjelper med å skape en felles forståelse og denne delen regnes som sentral for aep. av O'Connor (2022). Det gis også innsikt i hvordan emosjoner er sett på av barnevernstjenester som en byråkratisk organisasjon. Studien har vist at der er mye ambivalens rundt emosjoner i praksis. Sosialarbeiderne anerkjenner makten som ligger i emosjoner og deres effekt, men fremdeles så blir det å være emosjonell sett på som uprofesjonell og upassende. Føringer fra organisasjonene kan og sørge for at emosjoner i enkelte situasjoner kan fremstå som uakseptabel for gjennomføring av arbeidet. På grunn av dette er det lite rom for å anerkjenne emosjoner i praksis i det bredere fagfeltet (O'Connor, 2022, s. 16). Med funnene i dette studiet bidrar O'Connor (2022) til å utvide kunnskapen rundt effekten av emosjoner i praksis og ikke bare deres komplekse tilstedeværelse. Agile emotion practices skal som et teoretisk konsept bidrar til å se på emosjoner mer som noe som vi praktisk utføre og øke forståelsen for det indre prosessene som foregår under dette arbeidet. Det skal også kunne bidra til å se på emosjoner i praksis i et nytt teoretisk rammeverk som utfordrer eldre teorier. Dermed ville vi

ikke lenger sett på emosjoner som noe som bare oppstår automatisk i relasjoner med andre, men som en prosess som vi har kontroll over. Med dette håpe O'Connor (2022) å gi mulighet for å anerkjenne emosjoner som et redskap i praksis som kan læres og anvendes i en profesjonell setting. Artikkelen konkluderer med at aep. er ikke en perfekt løsning og at denne teorien kan også misbrukes dersom forståelsen av emosjoner blir for enkel eller selve teorien blir interpretert feil. Det forklares at aep. er en finjustert prosess som er mulig på grunn av sosialarbeiderens erfaring og ekspertise og at aep. er en ressurs som kan brukes over et bredt spekter av relasjonsbaserte fagfelt og at det derfor bør gjøres mer nøye forskning rundt dette (O'Connor, 2022. s. 20).



## 5) DISKUSJON AV FUNN

I dette kapitlet vil jeg diskutere funnene fra alle artiklene samlet. Jeg har identifisert noen hovedpunkter som jeg velger å dele diskusjonen i med utgangspunktet i problemstillingen min. Jeg velger derfor å se på de positive aspektene som emosjoner har på relasjoner, de negative aspektene og hvordan den byråkratiske organisasjonens føringer styre våre emosjoner slik at dette også påvirke relasjonen til klientene.

### 5.1) Positive aspekter

Noen som er felles for alle tre artiklene er enigheten om at emosjoner er noe som står sentralt i det praktiske arbeidet for sosialarbeidere selv om det ikke får den anerkjennelsen det burde. Noe som jeg la merke til er at nesten alle positive aspekter ved emosjoner i relasjoner handler om å være bevisst på forhånd, bevisstgjøring i relasjonen eller refleksjon rundt emosjonene våre eller de til klientene. Dermed er de positive aspektene preget av noe aktivt vi gjør. Winter et al. (2018) skriver om hvordan det å bruke emosjonene i relasjoner kan føre til en mer genuin tilknytning mellom sosialarbeideren og klienten. Gjennom dette vil man kunne bidra til tryggere rammer for klienten noe som bidrar til helt sentrale verdier innenfor sosialhelsetjenester. Det prøves alltid å styrke klienten til det punktet der de opplever en form for personlig vekst som gjør at de klarer å håndtere sine egne problemer. Følelser, emosjoner og trygghet er grunnleggende for at vi kan vokse som mennesker. Dette kommer også frem når Winter et al. (2018) skriver om Hochschild (1983) sitt teoretisk rammeverk og hvordan det er forskjell mellom det å late som å bry seg om noen andre og det å faktisk gjøre det. Når relasjonen blir genuin gjennom intersubjektive emosjoner skaper det en felles forståelse for alle partene som er involvert som også gir mer mening til samarbeidet (O'Connor, 2022). Meningen påføres ikke bare selve samarbeidet, men emosjoner kan også brukes for å finne mening og informasjon om klienters omstendigheter. O'Connor (2022) bruker et eksempel fra en observasjon der sosialarbeideren formidlet hvordan reaksjonene til klient fikk sosialarbeideren til å føle. Gjennom dette kunne klienten reflektere over sin egen oppførsel noe som førte til en positiv endring i atferden og dermed styrket samarbeidet og relasjonen. Hvis vi blir mer bevisst på emosjoner som et verktøy til som O'Connor (2022) foreslår med agile emotion practices så kan vi benytte dette for å nå inn til klienter som tidligere lukket seg for sosialhelsetjenester på grunn av deres utgående inntrykk av å være følelseskalde

organisasjoner. Med en mer emosjonell tilnærming til relasjonene vi danner til klienter kan vi også bryte ned maktforholdet som ofte kjennetegner forholdet mellom sosialarbeideren og klienten. Ved å skape en felles forståelse av relasjonen til hverandre og situasjonen man er i deler vi blant annet definisjonsmakten med klienten. Dette fremmer igjen klientens egen involvering i eget liv og mulighet til å vokse samtidig som vi kan bygge relasjoner til klienter som tidligere har vært utsatt for avmakt ved at vi viser respekt for deres emosjoner og oppfatning av situasjoner, tilføre dem makt og gir dem en trygg arena til å uttrykke seg i.

## 5.2) Negative aspekter

Jeg nevnte allerede at de positive aspektene er preget av aktive valg og handlinger vi tar i forbindelse med emosjonene som oppstår i relasjonen. De negative aspektene er på den motsatte siden ofte definert gjennom ubevisste prosesser eller unngåelse av emosjoner og situasjoner. For eksempel er den emosjonelle selvbeskyttelsen en prosess som kan foregå både bevisst og ubevisst, men det som går igjen er at de ubevisste prosessene ofte har mulighet for å påvirke relasjoner negativt.

O'Connor (2022) nevner i forbindelse med agile emotion practices er at slike teoretiske rammeverk kan misbrukes dersom man ikke er grundig nok i hvordan informasjonen skal analysere ved hjelp av det. Følelser og emosjoner er noe individuelt som kan være variert og åpner derfor opp for forskjellsbehandling. Siden sosialhelsetjenester skal være et gode for folket der mennesker i samme situasjonen skal få muligheten til den samme hjelpen er selve organisasjonene for denne sektoren bygg opp etter et byråkratisk system. Vi er nødt til å introdusere følelser for å kunne gi forsvarlige løsninger til klientens varierte og sammensatte problemstillinger de står ovenfor. Problematikken blir da noe som alle artiklene berører, nemlig ambivalensen rundt emosjoner i det praktiske arbeidet. Deres plass er forstått, men vi ønsker ikke å overlate hele beslutningsprosessen til emosjonelt arbeid på grunn av befolkningens forventninger til sosialarbeidernes rolle, deres profesjonalitet og organisasjonens like behandling av alle klienter.

Noe som spesielt O'Connor (2019) går inn på i hennes litteraturstudie er akkurat ambivalens som sosialarbeidere kjenner på, men også deres fremmedgjøring av egne følelser og distansering av klienter. At det praktiske feltet er preget av emosjoner utsetter sosialarbeideren for det O'Connor (2022) og andre i fagfeltet gjerne kaller for en emosjonell

berg-og-dal bane. Gjennom en arbeidsdag skal en ansatt i barnevernstjenesten gjerne i møter i flere saker av forskjellige art. Hver sak kommer med sine egne relasjoner, rolleforventninger og emosjoner som sosialarbeideren selv har og de bekymringene som klient legger på sosialarbeideren. Det skal også sies at sosialarbeideres emosjoner kan ha negativ påvirkning på relasjoner dersom sosialarbeider reagerer med reflekterte emosjoner på forhold i relasjonen. For å beskytte seg selv fra dette beskriver O'Connor (2019) at sosialarbeider kan nesten religiøst forholde seg til organisasjonen handlingsplaner for å unngå å ha et emosjonelt engasjement i samhandlingen og relasjonen. Hvis trenden fortsetter slik, blir saksbehandlingen i barnevernstjenester mer systemorientert og distansen mellom sosialarbeidere og klienter øker. Eierskapet over egne emosjoner og reaksjoner blir også fratatt både sosialarbeideren og klienter dersom man forholder seg til et kun løsningsorientert samhandlingsmønster (Winter et al., 2018, s. 5). Jeg anser det som problematisk i forbindelse med omsorgsovertakelser og fosterhjemsplasseringer der barnevernstjenesten er forpliktet til å påta seg rollen som omsorgsgiver. I tillegg til det har jeg allerede beskrevet i delen om de positive aspektene at emosjoner i relasjoner bidrar til at vi gir klientene kvalitativt bedre relasjoner som gir dem mulighet til å vokse som mennesket. Det motsatte effekten vil vi da få av å utvikle oss til et mer distansert barnevern som Winter et al. (2018) beskriver. Dette er ikke noe jeg kan gi et konkret svar på siden det vil være behov for nærmere forskning rundt ren løsningsorienterte og distanserte tilnærminger i saksbehandlingen i barnevernstjenester, men min teoretisk oppfatning etter gjennomgang av funn i studiene er at det vil føre til mindre tilpasset løsningen til den enkeltes behov og derfor mindre positive utfall av saker.

### 5.3) Konteksten av den byråkratiske organisasjonen

O'Connor (2019) viser til hvordan tidligere studier i England har vist at organisasjonen ledelse har valgt å bruke sosialarbeiderens skam og stolthet til å regulere hvordan arbeidet skal utføres i praksis. Organisasjonene anser emosjoner som regel som uprofesjonelle og problematisk, slik at de fleste sosialarbeiderne også får et negativt syn på emosjoner. Dette kan føre til både bevisste og ubevisste valg om hvordan man skal oppføre seg i møte med klienter slik at sosialarbeideren fremstår mer løsningsorientert og mindre menneskelig i samhandlingen med andre. Hver av artiklene går innom tematikken rundt organisasjonen paradoksalt syn på emosjoner. På den ene siden forventes emosjoner i møte med andre for å skape relasjoner som bidrar til framgang i saker, men samtidig anses disse emosjonene som

problematisk og uprofesjonell. O'Connor (2019) fant ut at det er enighet om dette i organisasjoner, fagfolk og studenter innenfor fagfeltet og at denne uklarheten bidrar til et miljø som er preget av risiko og skyld. Dermed blir organisasjonens paradoksalt syns på emosjoner et problem for det praktiske arbeidet fordi det skaper uklarheter for hvordan sosialarbeideren skal oppføre seg i samhandling med andre.

## 6) **KONKLUSJON**

Det er vanskelig å si mye om de positive aspektene ved bruken av emosjoner i relasjoner fordi slik jeg oppfatter det etter å ha gått gjennom studiene er emosjoner noe vi er helt avhengig av for å skape gode og genuine relasjoner til klienter som skaper et utgangspunkt for bedring. Vi kan ikke benekte emosjoners viktighet i vårt arbeid og mulighetene for individuell hjelp som vi får gjennom å benytte oss av emosjoner som en ressurs i relasjoner.

Innenfor fagfeltet er det mye enighet om emosjoners sted og funksjon i det praktiske arbeidet. Samtidig virke det også som om de negative aspektene hvis vi blir mindre emosjonelle i praksis er ansett som negativ. Problematikken i videre forskning vil nok være hvordan vi kan håndtere våre egne og klientens emosjoner på en slik måte at det fortsatt er profesjonelt forsvarlig arbeid som blir gjort av sosialarbeidere. Vi bør være forsiktig med å tenke rent emosjonelt fordi då kan vi havne i situasjoner der forskjellsbehandling blir et fremstående problem.

Vi begynner å få mer teoretisk forskning rundt emosjoners plass i praksis og det vil fremdeles være nødvendig med mer forskning på dette feltet, men samtidig vil jeg forslå at det også bør gjøres praktiske tilnærminger. Vi bør utforske hvordan vi kan bryte ned organisasjonens paradoks i forbindelse med emosjoner siden de står så sentralt for å gjøre et godt arbeid. Hvis vi skaper mer rom for emosjonelt arbeid som en del av den profesjonelle praksisen kan vi presentere en mer helhetlig forståelse av den profesjonelle identiteten til sosialarbeidere. Dermed vil sosialarbeideren har mer frihet til å involvere seg emosjonelt i relasjoner til klienter og vi kan forhåpentligvis oppnå flere gode utfall i saker.

## 7) **LITTERATURLISTE**

Barnevernloven. (1992). *Lov om barneverntjenester* (LOV-1992-07-17-100). Lovdata.  
<https://lovdata.no/dokument/NLO/lov/1992-07-17-100>

Bolton, S. C., 2005. *Emotion management in the workplace*. Palgrave Macmillan. **\*190 sider**

Dalland, O. (2020). *Metode og oppgaveskriving* (7.utg.). Gyldendal Norsk Forlag AS.  
**\*272 sider**

Damsgaard, H. L. (2010). *Den profesjonelle sosialarbeider*. Cappelen Damm AS. **\*206 sider**

Hanssen, H. (Red.). (2015). *Faglig skjønn og brukermedvirkning i helse- og velferdstjenestene* (2. utg.). Fagbokforlaget Vigmostad & Bjørke AS.

Helgesen, L. A. (2017). *Menneskets dimensjoner – lærebok i psykologi* (3. utg.). Cappelen Damm AS.

O'Connor, L. (2019). How social workers understand and use their emotions in practice: A thematic synthesis literature review. *Qualitative Social Work*, 2020 (4), 645-662. <https://doi-org.ezproxy.uis.no/10.1177/1473325019843991>

O'Connor, L. (2022). Agile Emotion Practices: Findings from an Ethnographic Study of Children and Families Social Work. *British Journal of Social Work*, 2022 (52), 4149-4170. <https://doi.org/10.1093/bjsw/bcac051>

Røkenes, O. H. & Hanssen, P.-H. (2012). *Bære eller bryte – Kommunikasjon og relasjon i arbeid med mennesker* (3.utg.). Fagbokforlaget Vigmostad & Bjørke AS.

Thidemann, I.-J. (2019). *Bacheloroppgaven for sykepleierstudenter* (2. utg.). Universitetsforlaget. **\*128 sider**

Winter, K., Morrison, F., Cree, V., Ruch, G., Hadfield, M. & Hallet, S. (2018). Emotional Labour in Social Workers' Encounters with Children and Their Families. *British Journal of Social Work*, 2019 (49), 217-233. doi: 10.1093/bjsw/bcy016

**Selvvalgt pensum: 796 sider**