

Emotionelt arbejde i frivilligt kollegialt samarbejde

En autoetnografisk analyse af forgreningspunkter i en udfordrende mægling

Birgitte Ravn Olesen & Helle Merete Nordentoft

Abstract

Forskning i frivilligt socialt arbejde viser, at kollegialt samarbejde er drevet af stærke idealer og emotionelt arbejde i et forsøg på at leve op til det, som situationen kalder på. Indtil nu, er det ikke undersøgt, hvordan frivillige håndterer uenigheder i praksis. Med afsæt i en eksemplarisk case og en mægling, som artiklens forfattere faciliterede sammen, undersøger vi i et autoetnografisk perspektiv, hvordan den ene af artiklens forfattere laver emotionelt arbejde, når hun reflekterer over deres forskellige perspektiver på, hvordan mæglingen blev håndteret i en autentisk mail. Den kritisk refleksive analyse af mailen identificerer tre forgreningspunkter af følelsesmæssig "ramthed", som belyser, hvordan etiske idealer om at "gøre godt" omsættes forskelligt i praksis. I et emotionssociologisk perspektiv afslører fundene, hvordan emotionelt arbejde er forbundet med usynlige moralske normer, følelser og -udtryk i både kollegiale og konkrete praksisser. En undersøgelse af forgreningspunkter og øjeblikke af følelsesmæssig "ramthed" i en frivillig kollegial praksis kan således synliggøre, hvordan denne praksis præges af gensidige, ikke kun faglige, men også emotionelle forventninger. Afslutningsvis argumenterer vi for, at en sådan undersøgelse gennem kollegial dialog kan styrke en kritisk reflekterende og etisk praksis og dermed det psykiske arbejdsmiljø blandt frivillige.

Keywords: frivilligt arbejde, kollegialt samarbejde, autoetnografi, forgreningspunkter, emotionelt arbejde

Indledning

"Jeg tog både træet, modløs og berørt hjem fra mæglingen. Samtidig var jeg i tvivl om, hvorfor jeg blev så påvirket af den."

Sådan skrev Helle til Birgitte i en mail efter, at vi – forfatterne af denne artikel – som kolleger og frivillige mæglere i KFUM's sociale arbejde havde mæglet sammen i en vanskelig konflikt mellem en mor og dennes datter. Som det

indledende citat antyder, var mæglingen både personligt og kollegialt udfordrende.

Af KFUM's hjemmeside¹ fremgår det, at man kan søge hjælp til håndtering af konflikter hos uddannede konfliktmæglere, som er upartiske og har tavshedspligt. Før en konfliktmægling har mægler en individuel samtale med konfliktens parter, mens selve mæglingen varer tre timer, hvor mæglerens opgave er at støtte parterne i at få bedre kon-

takt med hinanden og dermed komme bedre videre sammen.

I Helles mail til Birgitte beskriver hun, hvordan hun oplevede, at Birgitte og hun havde forskellige blikke på, hvordan mæglingen skulle håndteres. Citatet kan ses som udtryk for, at Helle kommer på emotionelt arbejde, når hun prøver at forstå sin usikkerhed og tvivl og at forbinde og tilpasse disse følelser til det, der skete i mæglingen. Emotionelt arbejde er netop karakteriseret ved arbejdet med at tilpasse sine følelser til det, som konteksten kalder på (Hochschild, 1979). En kontekst, som her udgøres af det kollegiale mæglersamarbejde i en frivillig sammenhæng. Emotionelt arbejde er en naturlig del af arbejdet med mennesker (Mann, 2004), da det indbefatter dialog med og omsorg for disse. Desuden involverer dette arbejde en vis forventning – mere eller mindre tydelig – til udbyttet af eller målet med disse relationer, hvad enten de forekommer i en institutionel eller frivillig kontekst (Mann, 2004). Frivilligt socialt arbejde er forbundet med stærke idealer. Michael Gill (2023) påpeger fx, hvordan mennesker, der involverer sig i frivilligt arbejde, foretager en praktisk manifestation af deres moralske værdier. Særligt frivillige i socialt arbejde udviser et emotionelt engagement, derfor skal arbejdet opleves som meningsfuldt (Miao, Pan, & Schwarz, 2024; Nichol, Wilson, Rodrigues, & Haighton, 2024). Forskning i stress og udbrændthed understreger, at hvis det emotionelle arbejde og de emotionelle krav overstiger de frivilliges ressourcer, kan der opstå et pres (Allen & Augustin, 2021; la Cour, Hustinx, & Eliasoph, 2023; Quinn, Tomczak, & Buck, 2022), som næres af en modsætning mellem det, som den frivillige føler, hun bør gøre og det, hun magter at gøre. Denne dissonans kan resultere i overinvolvering og i værste fald forrælse (Birkemose, 2015; Mann, 2004). Til trods for, at mange komplekse velfærdsopgaver (fx indenfor ældrepleje og socialt arbejde) håndteres af frivillige, er be-

tydningen af emotionelt arbejde i det gode kollegiale samarbejde underbelyst – herunder hvordan kollegiale relationer kan udfordre det psykiske arbejdsmiljø (Hansen, Kyed, & Krause-Jensen, 2019). I denne sammenhæng er mæglingssituationer forbundet med mange og modsatrettede følelser, da brugerne i rummet er i konflikt med hinanden. Netop det faktum fordrer, at samarbejdet mellem de to mæglere er afklaret, og at de formår at gå i dialog med hinanden om processens forløb, både før, under og efter mæglingen. Et forhold, som indtil nu ikke er undersøgt med afsæt i autentiske data, ligesom det heller ikke er belyst, hvordan uenighed mellem kolleger i frivilligt arbejde i en konkret situation kan implicere emotionelt arbejde. Med afsæt i den konkrete case, nemlig samarbejdet omkring en udfordrende mægling, undersøger vi således følgende forskningsspørgsmål:

Hvordan giver kollegial uenighed om håndtering af mægling anledning til emotionelt arbejde hos frivillige mæglere?

Formålet med denne undersøgelse er at fremme et godt psykisk arbejdsmiljø i frivilligt kollegialt samarbejde gennem at få indsigt i, hvordan der kan skabes et undersøgende og legitimt afsæt for at adressere emotionelt arbejde i et kollegialt samarbejde, hvor parterne er uenige (Emerald & Carpenter, 2015; Olesen & Nordentoft, 2018). I et autoetnografisk perspektiv undersøger vi de forhold i mæglingen, som giver anledning til emotionelt arbejde, når vi som frivillige oversætter vores individuelle forståelser af moralske normer for "det rette at gøre som mægler" til handlinger i en konkret praksissituation. I belysningen af disse forhold tager vi afsæt i et emotionssociologisk perspektiv, som inviterer til et blik på følelser som sociale fænomener, der opstår i menneskers interaktioner i sociale kontekster og dermed til en undersøgelse af, hvordan

ikke kun personlige men også kontekstuelle forhold har betydning for emotionelt arbejde.

Indledningsvis uddybes artiklens teoretiske afsæt og de begreber, som vi arbejder med i analysen – herunder, hvordan emotionelt arbejde kan være forbundet med psykisk arbejdsmiljø i frivillige arbejds-sammenhænge og i mægling. Herefter ser vi på, hvordan emotionelt arbejde i en frivillig kontekst er beskrevet i forskningslitteraturen med særligt fokus på betydningen af den kollegiale relation. I metodeafsnittet uddyber vi vores autoetnografiske metodiske afsæt, inden vi præsenterer konteksten for den efterfølgende analyse. Til sidst sammenfatter vi analysens fund i en perspektiverende konklusion.

Teoretisk afsæt og analytiske begreber

Konfliktmægling og emotionelt arbejde

I vores analytiske arbejde med følelser som socialt fænomen tager vi afsæt i Arlie Hochschilds forståelse af, at følelser er forbundet med (skjulte) kulturelle normer for, hvad det er legitimt og illegitimt at give udtryk for i en given social kontekst (Hochschild, 1975, 1983; Jacobsen & Petersen, 2017). I en mæglingskontekst er der, som vi også kan se det hos KFUM, fx et ideal om, at mæglerne skal være "upartiske". Lin Adrian og Vibeke Vindeløv (Adrian, 2023; Vindeløv, 2020) anfører dog begge, at upartiskhed kan siges at være en illusion, da man som mægler bærer sine egne værdier, erfaringer og holdninger med ind i mæglingsrummet, og de får betydning for, hvad man ser og hører og dermed for, hvordan man agerer i mæglingsforløbet. Hochschild kalder normer for legitim og acceptabel adfærd i en given kontekst for følelser (Hochschild, 1979, 1983). En væsentlig pointe er,

at disse regler først bliver synlige og mærkbare, hvis vi fornemmer, at der er ikke-acceptable følelser på spil i en given kontekst. Det emotionelle arbejde handler om at mediere forskelle på, "hvad jeg føler" og "hvad jeg burde føle", og det kan foregå både ift. en selv og til den, man taler med. Desuden er emotionelt arbejde dobbeltsidigt: For det første er det forbundet med en koordination af tanke og følelse (Hochschild, 1983, s. 7), og for det andet må denne koordination udmønte sig i en koordination i forhold til den normativt acceptable adfærd. Denne "acceptable adfærd" kommer til udtryk i en følelseregulering med et acceptabelt "følelsesudtryk" eller "display", som Hochschild formulerer det (Hochschild, 1979). Fx er det ikke legitimt at grine i en mægling, når parterne deler alvorlige dilemmaer. Det emotionelle arbejde involverer således både kognitive og kropslige "teknikker" i arbejdet med at navigere emotionelt i en konkret situation (Jacobsen & Petersen, 2017, s. 384). Kognitivt kan det ske gennem det, som Hochschild betegner som "evocation", der implicerer et forsøg på at ændre forestillinger/opfattelser af et fænomen, mens man i "suppression" søger at undertrykke en uønsket følelse. Kropsligt kan man i sit emotionelle udtryk forsøge at trække vejret roligt, kigge eller bevæge sig væk, og endelig kan man ekspressivt græde eller bruge ansigtsmimik for at få en form for fysisk afløb for den emotionelle spændingstilstand, man oplever.

Forgreningspunkter, følelsesmæssig ramthed og kritisk refleksion

I undersøgelsen af de forhold, som særligt giver anledning til emotionelt arbejde i den konkrete mægling, er vi inspireret af Barnett Pearces begreb "forgreningspunkt" (Pearce, 2007), som er det øjeblik i samtalen, hvor der er noget på spil i samtalen og hvor den måde, man vælger at kommunikere på, får betydning

for, hvad der videre sker. Pearce betegner det, som samtalens "efterliv". Forgreningspunkter kan fx ses som øjeblikke, hvor der opstår forskel på, "hvad jeg føler" og "hvad jeg burde føle". I lokaliseringen af forgreningspunkter i den konkrete mægling er vi inspireret af Ann Cunliffes (Cunliffe, 2002, 2004) tanker om følelsesmæssig ramthed. Denne ramthed betegner hun som en "struckness", der både er en kognitiv og fysisk oplevelse (Cunliffe, 2002, s. 36). I både professionelle og frivillige kontekster bærer vi fx på antagelser om, hvordan vi bedst kan omsætte idealer i praksis. Med en etnometodologisk betegnelse ønsker de fleste mennesker at fremstå "accountable" (Garfinkel, 1967), hvilket kan oversættes til at blive anerkendt som socialt ansvarlig af sine kolleger. Hvis man oplever, at ens idealer eller retfærdighedssans udfordres og/eller ikke anerkendes, så kan der opstå følelser af frustration, vrede og tvivl. I disse situationer kan man blive ramt følelsesmæssigt og komme på emotionelt arbejde. Cunliffe (2002) beskriver i sine forskningsartikler, hvordan forstyrrelser og følelsesmæssig ramthed er en invitation til at få en refleksiv indsigt fra "*within an experience*" i de motiver og dynamikker, som driver vores, som hun udtrykker det: "*being, talking and acting*" (Cunliffe, 2002, s. 36). Dette perspektiv ligger i forlængelse af Hochschilds teoretiske forståelse af emotionelt arbejde og opmærksomheden på også at inddrage kropslige perspektiver i refleksionsprocessen – herunder fornemmelser af ubehag eller følelsen af at blive overvældet. Emotionelt arbejde kan være forbundet med en følelsesmæssig ambivalens og potentielt med en tilstand af følelsesmæssig "låsthed" (Tracy, 2005), hvor man bliver bevidst om noget i sin praksis, der udfordrer ens eksisterende forståelser eller perspektiver.

Emotionelt arbejde i frivilligt kollegialt samarbejde – tidligere forskning

"Hvis uenighed er et grundvilkår i relationsprofessionernes arbejde, så må en vigtig kompetence i relationsprofessionernes faglighed være at kunne håndtere faglig uenighed og at kunne udnytte den konstruktivt." (Monrad, 2010, s. 97)

Sådan skriver Merete Monrad i en artikel om pædagogers rum for at udveksle faglig uenighed. Samtidig peger hun på, at denne udveksling oftest ikke finder sted, måske fordi der er begrænset tid til at forholde sig til en kollegas handling, eller måske fordi man holder sig tilbage fra at sige noget af frygt for at såre sin kollega. Frygten kan være knyttet til en følelsesmæssig professionel sårbarhed, hvor den formelle faglighed er nært forbundet med ens relationelle kompetencer. Det kan gøre det vanskeligt at adskille faglig og personlig kritik og dermed udfordre eller lukke ned for en kollegial dialog om uenighed. Det bliver ganske enkelt for sårbart at tage hul på dialogen, for hvem vil udpege eller risikere at blive gjort til den "forkerte frivillige"?

At kollegialt samarbejde kan være fyldt med emotionel ambivalens og dissonans, som kan påvirke den psykiske trivsel, gælder også for frivilliges arbejde. Her viser forskningen, hvordan frivilligt socialt arbejde er præget af udfordrende følelsesmæssige interaktioner i en ofte kompleks kontekst og dermed er forbundet med emotionelt arbejde (Allen & Augustin, 2021; Miao et al., 2024; Quinn et al., 2022; Thornton & Novak, 2010). Særligt Joseph Allen & Tara Augustin (2021) påpeger, at det følelsesmæssige arbejde finder sted både i interaktioner med brugere og i samarbejdet med andre frivillige og ansatte. Kaitlyn Quinn et al. påpeger, hvordan det ofte forventes, at frivillige skal kunne håndtere konsekvenserne

af politiske svigt og samfundsmæssige komplekse og ondartede problemer – og ofte uden at få den nødvendige (økonomiske, strukturelle eller professionelle) støtte (Quinn et al., 2022). Som frivillig er forventningen, at man er fleksibel, kan bearbejde egne følelser og indtage forskellige positioner. Anders La Cour et al. (la Cour et al., 2023) beskriver, hvordan der kan være mange forskellige aktører og moralske kontekster i spil:

"[...] den frivillige er hverken ansat eller privatperson, hverken professionel eller amatør, hverken inde i organisationen eller helt ude af den. Det udfordrer enhver færdig model, som vil løse dilemmaer, fordi dilemmaer er bygget ind i selve positionen som frivillig." (la Cour et al., 2023, s. 444, vores oversættelse)

Quinn et al. (2022) viser, hvordan frivillige ofte udvikler individuelle overlevelsesstrategier, og med afsæt i deres fund peger de på behovet for at udfordre individuelle emotionelle mestringsstrategier og i stedet udvikle kollektive tilgange til at håndtere følelser. Ved at forstå emotioner som skabende, frem for kun reaktive, ser forskerne, at der kan åbnes mulighed for, at følelser kan bruges som drivkraft for transformativ og strukturelle forandringer indenfor organiseringen af frivilligt arbejde.

I både rapporter og forskningslitteratur går det igen, at motiver for at udføre frivilligt socialt arbejde er, at man oplever at udføre et meningsfyldt arbejde med mulighed for personlig udvikling, og at man får relationer til andre frivillige (Frovin & Borger, 2022; Frovin & Johansen, 2016; Sanghera, 2018) samtidig med, at det kræver energi at finde fælles grund, når frivillige oftest ikke har en fælles faglighed eller erfaring sammen (Sanghera, 2018). Positive emotionelle relationer blandt kolleger fører til stærkere fællesskaber, forbedret arbejdsmoral og bedre fastholdelse af frivillige. Emotionel dissonans, negativ

følelsesmæssig smitte og mangel på organisatorisk støtte kan på den anden side udfordre det psykiske arbejdsmiljø. Flere forskningsartikler peger derfor på, at der er brug for større indsigt i og forståelse for de følelsesmæssige krav, der stilles til frivillige, samt hvordan man kan hjælpe dem med at håndtere disse krav og forebygge stress og udbændthed (Allen & Augustin, 2021; Coleman et al., 2022; Quinn et al., 2022; Thornton & Novak, 2010).

Poul Poder (2010) er, med inspiration fra Arlie Hochschilds forståelse af emotionelt arbejde, optaget af kollegers "other emotion management", som et centralt element i at skabe et arbejdsklima med gode og gensidige sociale relationer. Other emotion management implicerer, at kolleger forholder sig aktivt til hinandens følelser i deres samarbejde og dermed bidrager til at opbygge hinandens selvtillid og faglige identitet. Poder mener derfor, at other emotion management har "stor sociologisk betydning" (s. 77), da det at kunne forholde sig til og reagere adækvat på andres følelser er en central kompetence i forhold til at opbygge solidaritet og gruppefølelse. I tillæg argumenterer Gill (2023) for, hvordan frivillige kan influere deres kollegers opfattelse af moralsk identitet og etiske værdier gennem deres engagement i frivilligt arbejde. Når medarbejdere engagerer sig i frivilligt arbejde, manifesterer de i praksis deres moralske værdier, hvilket kan inspirere deres kolleger til at reflektere over deres egne moralske identiteter.

Samlet set viser forskningen derfor, at frivilliges arbejde er krævende og forbundet med emotionelt arbejde. Et godt kollegialt samarbejde er afgørende for karakteren af det emotionelle arbejde og dermed et godt psykisk arbejdsmiljø. Vi kender imidlertid ikke til studier, som med afsæt i autentiske data viser, hvordan frivillige konkret laver emotionelt arbejde med fokus på håndtering af indbyrdes uenigheder, som er fokus i denne artikel.

Det metodiske afsæt: et autoetnografisk perspektiv

Autoetnografi er en metodisk tilgang, hvor forskeren *"gør sig selv til genstand, for observation, refleksion og undersøgelse"* (Baarts, 2010, s. 155). Denne metodiske tilgang er brugt i udforskning af kontekster, som er forbundet med etiske og følelsesmæssige udfordringer som fx håndtering af følelser og værdighed i samarbejdet om at passe en døende mor (Wilkinson & Wilkinson, 2020), forskning i retsprocesser i voldtægtssager (Bitsch, 2018) og udfordringer ved at være frontlinjepersonale i en tværkulturel kontekst (He & Hao, 2022). Janet Holland (2007) sidestiller emotionelle og intellektuelle komponenter i undersøgelsesprocessen og argumenterer for, at de er refleksivt forbundne. Følelser fungerer, ifølge Holland, som en slags forstørrelsesglas, der kan give værdifulde indsigter i komplekse emotionelle udfordringer, og som Hanne Heen udtrykker, kan de *"convey quite accurate information about the outer world"* (Heen, 2005, s. 2070).

I undersøgelsen af det ubehag, som Helene oplevede i mæglingssituationen, arbejder vi derfor med et autoetnografisk perspektiv (Holman Jones, Adams, & Ellis, 2013), da dette perspektiv giver adgang til nærmere at undersøge de følelser, usikkerheder og tvivl, som den konkrete situation gav anledning til (Emerald & Carpenter, 2015; Olesen & Nordentoft, 2018). Med dette perspektiv søger vi at indfange, hvor emotionelt udfordrende og etisk komplekst det kan være at agere i praksis (Olesen & Nordentoft, 2018) ved at identificere casens emotionelle, moralske og etiske dimensioner i spændingsfeltet mellem, hvad der faktisk skete i mæglingen og tanker om, hvad der burde ske. Således er vi med Bronwyn Davis' ord på *"slippery ground"*, når vi sætter os selv på spil og undersøger spændingsfeltet mellem de normative og idealiserede forståelser af, hvad det vil sige

for eksempel at agere *"upartisk"* og de måske *"forkerte eller uprofessionelle"* handlinger, vi foretager i praksis i komplekse og uforudsigelige situationer (Davies et al., 2004; Olesen & Nordentoft, 2018). Det kan ifølge Davies være fyldt med ubehag, men nødvendigt, når ønsket er både at kvalificere forskningen og det felt, vi bidrager til. Med Kathryn Haynes (2011) ser vi, at de spændinger og potentielt pinlige følelser, vi oplever som forskere – og praktikere (i artiklen som mæglere)

"[...] er centrale for, hvordan vi oplever os selv som akademikere; hvad vi står for; hvordan andre ser os; hvordan vi positionerer, præsenterer, genfremstiller og repræsenterer os selv gennem de historier, vi fortæller." (Haynes, 2011, s. 135, vores oversættelse)

Analysen skal læses som en undersøgelse af et kontingent øjebliksbillede og en situeret repræsentation af en *"virkelighed"*, der kun kan siges at tilbyde *"partial truths"* (Phillips et al., 2018, s. 3). Men ved at undersøge mættede og følelsesladede øjeblikke bliver det, ifølge Helen Simons, muligt at se det universelle i det partikulære (Simons, 2015, s. 181). I tråd med Simons (2015) argumenterer vi således for, at *"at se det universelle i det særlige er en stærk måde at generalisere på"* (Simons, 2015, s. 181, vores oversættelse). Vi ser på samarbejdet mellem os som mæglere som en både paradigmatiske og kritisk case (Flyvbjerg, 2010). Paradigmatisk, da den både kondenserer temaer, vi også finder i andres forskning (Allen & Augustin, 2021; Coleman et al., 2022; Quinn et al., 2022; Thornton & Novak, 2010) og illustrerer erfaringer og samtaler med andre frivillige om, at der i alle samarbejdssituationer opstår øjeblikke, hvor der er diskrepans mellem kontekstuelle følelseregler og den enkeltes følelsesmæssige oplevelse. Samtidig er det en kritisk case, da den tager afsæt i en både emotionelt udfordrende og usædvanlig situation at få adgang til, som ikke tidligere har været undersøgt i

forskning i frivilligt arbejde. Valget af netop denne situation skyldes altså, at der opstod en uenighed mellem de to frivillige, som førte til data i form af en mail, der bidrager til at synliggøre de situerede normer og problematikker, som emotionelt arbejde opstår og er indlejret i. Det særlige i mæglingssituationen er, at der sker flere brud på kontekstuelle føleregeler, som får effekt på mæglernes samarbejde, mens det typiske er, at disse ikke tages op i situationen, hvor mæglerne søger at fastholde deres upariske og faciliterende position.

Således argumenterer vi for, at analysen af en sådan situation kan pege på forhold, der overskrider den konkrete situation og er alment gældende i en given praksis. Et subjektivt båret og autoetnografisk perspektiv, som ser på autentiske data, har med andre ord potentiale til at nuancere og udvide den eksisterende teoretiske forståelse af emotionelt arbejde i frivilligt arbejde.

En mægling som udfordrede

Konfliktmæglingen, som Helle skrev om i sin mail til Birgitte, kom i stand, fordi en mor havde henvendt sig til det frivillige mæglings-tilbud i KFUM og bedt om at få støtte til en mægling med sin voksne datter. Vi havde sagt ja til at mødes med parterne på et af KFUM's væresteder. Før vi mødtes, havde Birgitte en telefonsamtale med mor og datter hver især. Selve mæglingen varede i tre timer, afbrudt af pauser, hvor målet var at støtte parterne i at lytte og forholde sig til hinanden. Det viste sig at være vanskeligt. Fra telefonsamtalen inden mæglingen vidste vi, at moren døjede med forskellige diagnoser og sygdomme, som viste sig ved smerter, uro i kroppen og koncentrationsbesvær. Som mægler var vores intention at støtte parterne i at få kontakt til hinanden. Dialogen viste sig imidlertid at være udfordret af, at både moren og datteren var meget følelsesmæssigt påvirket af deres konflikt, og især moren havde svært ved at

lytte, bevare roen samt huske og respondere på det, som tidligere var blevet sagt i mæglingen. En uge efter mæglingen sendte Helle en mail til Birgitte, hvor hun beskrev, hvordan hun havde svært ved at slippe mæglingen.

Helle begynder mailen på følgende måde:

Jeg har været følelsesmæssigt påvirket af vores seneste mægling sammen, hvor jeg oplevede, at der både skete noget i mig, mellem mig og de to parter, og mellem dig og mig. Jeg tog både modløs og vred hjem fra mæglingen. Samtidig var jeg i tvivl om, hvorfor jeg blev så påvirket af den.

I analysen af mailen sætter vi fokus på tre forgreningspunkter, der får betydning for mæglingens forløb og Helles emotionelle arbejde som mægler. I opsamlingen efter analysen af hvert forgreningspunkt sammenfatter vi de generiske spændinger og dilemmaer, som giver anledning til emotionelt arbejde i det konkrete forgreningspunkt.

*Det første forgreningspunkt:
konfrontere eller trække sig*

Det første forgreningspunkt opstår allerede, inden mæglingen begynder, hvor moren ankommer. Hun er urolig og går frem og tilbage i lokalet. Helle beskriver det således i sin mail:

Før mæglingen er du, Birgitte, i gang med at hente kaffe, mens jeg gør klar i lokalet. Jeg har sat mig i stolen, da mor ankommer tidligt. Hun er urolig. Hun går rundt i rummet og fortæller om en meget belastende tur, om sin nervøsitet og om at hun har brug for ro til at samle sig. Jeg sidder stille på en af de stole, som vi har sat frem. Jeg foreslår derfor roligt – som jeg husker det, at hun sætter sig for at finde ro. Mor stopper op og siger vredt, at hun selv bestemmer, hvor hun skal være, og jeg skal bare blande mig udenom. Jeg bliver virkelig overrumplet af hendes vrede svar og går ud af lokalet, da jeg

mærker, at jeg må flytte mig fysisk. Jeg møder dig, som i det samme kommer op ad trappen. Jeg fortæller kort om det chok, jeg fik, men du siger ikke rigtigt noget, nok fordi tiden er fremskreden og vi snart skal starte. Kort efter ankommer datteren, og jeg indleder, som vi har aftalt, mæglingen.

I mailen beskriver Helle en urolig situation, hvor der er forskel på, hvordan hun og moren er til stede i rummet. Det ser vi gennem de ord, hun bruger til at betegne situationen. Moren taler om en *belastende* tur, hun siger, at hun er *nervøs* og er i tillæg fysisk urolig, hvilket viser sig ved, at hun går rundt i lokalet. Helle beskriver, hvordan hun sidder på en stol, og foreslår moren også at sætte sig. Moren afviser med vrede i stemmen forslaget. Det overrumpler Helle, da det er helt uventet og et brud på en norm, som siger, at den, som søger hjælp hos en frivillig, er åben og imødekommende. Helle ser morens udsagn som udtryk for, at hun ikke respekterer hendes autoritet som mægler, og dermed som en, der ved, hvad der er det rigtige at gøre, når man kommer til konfliktmægling. Situationen kan beskrives som *"unsettling"* (Cunliffe, 2002, s. 38) dvs. en rystende oplevelse, som giver anledning til en følelsesmæssig *"struckness"* (Cunliffe, 2002, s. 36) dvs. en ramthed hos Helle. Dermed bliver den også til et forgreningspunkt, der får betydning for Helles emotionelle arbejde og den efterfølgende samtale mellem moren og Helle. Helle reagerer umiddelbart ved at fjerne sig fysisk fra moren og gå ud på trappen for at se efter Birgitte og undlader eller undviger at svare igen på morens bemærkning. Helle medierer således spændingsfeltet mellem føleren (altid at kunne rumme en bruger) og et føleudtryk (at være følelsesmæssigt overrumplet) ved at flytte sig fysisk væk fra situationen.

Analysen af det første forgreningspunkt viser, hvordan

- den følelsesmæssige spænding mellem den frivillige og brugeren opstår, når de udviser forskellige forståelser af de følereregler, der er i den konkrete kontekst – herunder hvordan det er legitimt at agere i forhold til hinanden
- det er et dilemma for den frivillige, når hun er i tvivl om, hvorvidt hun kan konfrontere brugeren med sin oplevelse af spænding, eller må trække sig
- det emotionelle arbejde opstår hos den frivillige, fordi hun bliver følelsesmæssigt ramt og oplever, at hun må trække sig fysisk for ikke at komme til at reagere uhensigtsmæssigt i forhold til en følerregel, som siger, at man som frivillig skal kunne rumme brugeren og derfor skal kunne fortrænge egne følelser, hvis man føler sig ramt.

Det andet forgreningspunkt: markere sin oplevelse og holdning eller trække sig?

Mæglingen går i gang. Da Birgitte har talt med parterne inden mæglingen, har vi aftalt, at Helle indleder den fysiske mægling med at invitere parterne hver især til at fortælle, hvordan de oplever konflikten. Umiddelbart oplever hun en god kontakt med datteren, og efterlivet på Helles følelsesmæssige ramthed i det første forgreningspunkt bliver derfor, at hun vælger at tale med datteren først. Den gode kontakt til datteren giver hende mulighed for at føle sig som en kompetent mægler, modsat den hun lige har oplevet i kontakten med moren. Det andet forgreningspunkt opstår i den kollegiale samtale mellem Helle og Birgitte i den første pause i mæglingen. I sin mail skriver Helle:

Som vi har aftalt, indleder jeg mæglingen. Uden at tænke nærmere over det – måske fordi det møde, jeg havde med moren, var udfordrende – begynder jeg med at tale med datteren om hendes oplevelse af deres konflikt. Hun er meget

reflekteret, og jeg oplever, at vores kontakt er god. Det føles godt at være i kontakt og fornemme, at datteren har tillid til mig. Jeg registrer godt, at moren bliver mere og mere urolig, men det fylder ikke så meget for mig. Efter en time holder vi pause, hvor du og jeg taler kort sammen. Du siger, at du synes, at jeg talte længe med datteren og havde bemærket, at det var svært for moren at holde koncentrationen. Du oplever, at hun bliver mere og mere urolig, og hun nok har brug for at blive hørt. Jeg husker, at jeg bare siger, at jeg oplevede det anderledes.

I det andet forgreningspunkt ser vi, som i den første, hvordan der opstår en situation, hvor Helle bliver overrasket over den reaktion, hun møder. Denne gang er det Birgittes reaktion, når hun siger, at moren trænger til at blive hørt. Helle tolker, at Birgitte kritiserer, at det, som hun oplever som en god og tillidsfuld kontakt til datteren, sker på bekostning af kontakten til moren. Hun kommer på emotionelt arbejde, da hun (igen) konfronteres med, at hun føler anderledes, end hun "burde føle" i lyset af Birgittes oplevelse af situationen. To føleregler er i spil:

- En føleregel som tilsiger, at mægler formår at etablere en god emotionel kontakt og tillid til både datter og mor.
- En føleregel som fordrer, at mægler kan agere upartisk og balancere kontakten med og tilliden til begge parter ligeligt.

Da Helle har følt sig irrettesat af moren i det første forgreningspunkt, udfordrer ovenstående føleregler hende, og hun undviger moren ved at koncentrere sig om datteren. Samtidig er det en central mæglerkompetence at kunne efterleve disse føleregler. I tillæg overraskes Helle af Birgittes kommentar. Birgitte er en mere erfaren mægler end Helle og derfor tilsiger en føleregel i mægling, at Helle må respektere hendes version. Helle vælger derfor ikke at undersøge eller udfordre kommentaren yderligere. I stedet siger hun blot, at hun op-

levede situationen anderledes. Dermed søger hun at tage afstand fra dét, der opleves som Birgittes påpegning af, at hun har brudt normen om upartiskhed. Hun søger med andre ord at fremstå socialt ansvarlig/"accountable" (Garfinkel, 1967). Sammenfattende viser situationen, hvordan Helle fortsat i sit emotionelle arbejde søger at mediere den spænding, som opstod i det første forgreningspunkt gennem fysisk og mentalt at flytte fokus fra moren til datteren. Og da hun konfronteres med det uhensigtsmæssige i at gøre det, bliver hun nu også sat på emotionelt arbejde i relationen til Birgitte. Analysen af det andet forgreningspunkt viser, hvordan

- den følelsesmæssige spænding mellem frivillige kan opstå, når de refererer til forskellige forståelser af, hvordan man i situationen håndterer en stærk situeret norm og føleregel (her: upartiskhed)
- dilemmaet for den frivillige, som oplever sig irrettesat, opstår imellem at erklære sig uenig med sin frivillig-kollega eller at trække sig
- det emotionelle arbejde opstår, når en praksis, som oplevedes god, udfordres og adresseres af en kollega.

Det tredje forgreningspunkt: "tale frit om følelser" eller "rammesætte tale om følelser"

Efter pausen kommer mor på i mæglingen. Birgitte tager over og spørger moren, hvordan hun oplever konflikten med datteren. Denne samtale fører nu til det tredje forgreningspunkt. I sin mail beskriver Helle udviklingen i mæglingen således:

Moren har stadig svært ved at finde ro og taler og taler både om, hvad hun tror og næsten ved, at datteren, men også hun selv tænker – uden der altid er en rød tråd i det, hun siger. Det betyder, at du flere gange stopper hende og præciserer, at hun skal prøve kun at tale om sine egne oplevelser og følelser og ikke om sine

antagelser om, hvad datteren føler og oplever. Det virker til, at moren har svært ved at forstå denne skelnen, mens datteren nikker bekræftende. Morens kropslige og verbale uro gør, at du, som jeg tidligere prøvede, foreslår hende at trække vejret ned i maven og prøve at være helt stille en stund for at få ro på tankerne – og moren forsøger virkelig – sådan som jeg husker det.

Jeg er stille. Siger ikke noget. Er blot i rummet, men mærker uroen og et ubehag ved, at du bliver så direkte anvisende. Samtidigt spørger jeg mig selv om, hvordan det overhovedet kan være anderledes lige nu? Det er jo nærmest umuligt at føre en samtale med moren. Behovet for at blive hørt og forstået – især af sin datter, er enormt. Datteren reagerer modsat. Hun trækker sig længere og længere væk, virker til ikke at kunne holde ud at høre på sin mor, som konstant tillægger hende motiver og følelser. Vi kan jo ikke læne os tilbage i dette kaos. Vi skal vel være dirigerende? Men hvor går grænsen mellem at være dirigerende og belærende?

Alle disse tanker løber gennem mit hoved, mens jeg sidder og lytter – og ikke lytter. For det er svært for mig at være i rummet – og jeg oplever, at jeg bliver præget af både morens, datterens og din frustration på en og samme tid. Det, som foregår i rummet, føles helt forkert. Hvad mon der er galt?

Mor er, som Helle beskriver i sin mail, stadig urolig, og Birgitte siger nu noget, som ligner det, Helle forsøgte at sige før mæglingen: *"Prøv at finde ro"*. I tillæg giver Birgitte moren anvisninger om at tale på egne og ikke på datterens vegne. Birgitte refererer til føleregler, der siger, at man ikke må antage noget om andres følelser, men alene må tale om sine egne, og at man skal kunne gøre det på en måde, så andre kan forholde sig. Imens nikker datteren og der dannes således et billede af, at de to mæglere og datteren formår at være til stede i mæglingen på den rigtige måde, mens

moren – understreget af Birgittes opfordring – ikke gør.

Helles beskrivelser i mailen indikerer, hvordan hun igen rammes af et ubehag og en tvivl om det, der udspiller sig i rummet – og måske også en overraskelse over, at Birgitte nu er så anvisende på, hvordan moren må give udtryk for sine følelser og tanker. Samtidigt kan hun godt kan se, at mæglingen jo heller ikke bare kan fortsætte som hidtil, da morens tale er usammenhængende og ukonstruktiv ift. at skabe kontakt mellem parterne. Tvivlen om, hvad der er det rette at gøre, sætter Helle på emotionelt arbejde. Sagt med andre ord kan man se, hvordan to modstridende føleregler synliggøres i mæglingsrummet. To føleregler, som er forbundet med hvert sit føleudtryk:

- På den ene side kan mæglingsrummet betragtes som et rum, hvor parterne frit kan give udtryk for deres tanker og følelser.
- På den anden side må det begrænses, hvordan følelser og tanker kan komme til udtryk, for at det bliver muligt at have en gensidig samtale i et konfliktfyldt rum.

Helle kommer derfor på emotionelt arbejde, når hun både er i tvivl om, hvad der er det rette at gøre og samtidigt rammes følelsesmæssigt af Birgittes meget anvisende tilgang overfor moren. I medieringen af den emotionelle spænding, som hun oplever, gør hun ingenting. Eller rettere, med Hochschilds ord, så arbejder hun med *"suppression"* (Hochschild, 1979, s. 561), som betyder, at hun søger at undertrykke en uønsket følelse – følelsen af ubehag, uro og tvivl om, hvad der er det rette at gøre. Som hun skriver: *Er blot i rummet, men mærker uroen, og et ubehag ved, at du bliver så direkte anvisende.* Efter hverken at blive anerkendt af moren eller Birgitte i det første eller andet forgreningspunkt, hvor hun har oplevet at føle sig ramt følelsesmæssigt,

reagerer Helle kropsligt og beskriver, hvordan hun altså prøver at være stille – dvs. at forholde sig passiv, nærmest handlingslammet i situationen.

Analysen af det tredje forgreningspunkt viser, hvordan

- der opstår en følelsesmæssig spænding og et ubehag hos den frivillige, når hun oplever at blive vidne til en håndhævelse af føleregler i en praksis, som på den ene side kan være nødvendige i situationen, men samtidigt er i modstrid med en stærk norm om, at brugere skal kunne udtrykke deres følelser frit uden faste rammer for, hvordan det gøres
- tvivlen om, hvad der er det rette at gøre, skaber en handlingslammelse hos den frivillige, som udfordrer hendes identitet og praksis som frivillig
- det emotionelle arbejde ligger i håndteringen af en emotionel ambivalens, som
 - på den ene side indbefatter at føle sig forkert og søge at skjule sin handlingslammelse og afkobling fra situationen
 - og på den anden side at mene, at det, som foregår i situationen, er forkert, men ikke have selvtillid til at mediere spændingen og ambivalensen i sit føleudtryk og derfor blive emotionelt "låst" og handlingslammet (Tracy, 2005).

I analysen af de tre forgreningspunkter har vi afdækket de komplekse spændinger og følelser, som Helle i sin mail beskriver i forhold til den konkrete mæglingssituation. Vores undersøgelse viser desuden, hvordan de tre forgreningspunkter er forbundne, idet det ene forgreningspunkt får betydning i forhold til det næste, hvilket til sidst fører til en emotionel ambivalens og låsthed hos Helle (Tracy, 2005). Formålet har været at vise, hvordan et kritisk refleksivt blik gør det muligt at se forløbet i mæglingen – herunder Helles og

Birgittes handlinger som mere end blot rigtige og/eller forkerte, men i stedet som handlinger, der er indlejret i spændingsforhold imellem modstridende følelsesregler og normer for, hvad der er det rette at gøre.

Perspektiverende konklusion

Frivilligt socialt arbejde kan kræve håndtering af komplekse følelsesmæssige interaktioner såvel i forhold til brugere som til frivillige kollegaer (Quinn et al, 2022). Oftest deler frivilligkollegaerne ikke en fælles faglighed eller erfaring, som de kan referere til, og/eller der er en uklar arbejdsdeling i den frivillige kontekst (Quinn et al., 2022; Sanghera, 2018). Det betyder, at frivilligarbejdet involverer en konstant og dynamisk tilpasning af egne og andres følelser til det, som anses for legitimt i den aktuelle kontekst. Til trods for disse vilkår er der begrænset forskning i, hvordan kollegialt emotionelt arbejde får betydning for det psykiske arbejdsmiljø blandt frivillige, og tilsyneladende ingen forskning med afsæt i autentiske data om, hvordan kollegial uenighed manifesterer sig og giver anledning til emotionelt arbejde hos frivillige. I et autoetnografisk perspektiv tager vi derfor i denne artikel fat på den udfordring, som Monrad beskriver ovenfor. Nemlig hvordan kollegial uenighed kan italesættes og håndteres. Konkret har vi undersøgt, hvordan håndtering af mægling giver anledning til emotionelt arbejde hos frivillige konfliktmæglere med afsæt i autentiske data i form af en mail, som den ene mægler og en af artiklens forfattere, Helle, skrev til Birgitte, den anden mægler. Med et kritisk refleksivt og kronologisk blik på tre forgreningspunkter i mæglingen viser vi, hvor Helles forventninger, om hvad der burde ske, ikke indfries. I alle tre tilfælde kommer hun på emotionelt arbejde i forsøget på at navigere mellem de føleregler, som mægling er forbundet med og fremvisning af et passende emotionelt udtryk på tre forskellige

måder, når hun veksler mellem at undvige situationen ved at bevæge sig væk fysisk, at forsøge at ændre på den ved at komme med et forslag til en anden tolkning af den udfordrende situation og til sidst at blive ramt af en emotionel ambivalens og tvivl om det rette at gøre, som gør hende handlingslammet i situationen. I det næste afsnit præsenterer vi på baggrund af analysen vores vidensbidrag til, hvordan kolleger i frivilligt socialt arbejde kan arbejde med udfordrende øjeblikke præget af uenighed og emotionelt arbejde.

Vores analyser viser, hvordan det kollegiale samarbejde kan være fyldt med en emotionel ambivalens og dissonans, som kan påvirke den psykiske trivsel hos frivillige. Den institutionelle kontekst, her KFUM's sociale arbejde, udstikker ganske få retningslinjer for de frivilliges funktion og hierarki og for, hvilke brugere der tilbydes hjælp. Set i bakspejlet, så skulle konflikten mellem mor og datter have været grebet anderledes an. Den ene part, moren, var så belastet af sin situation, at hun ikke magtede at deltage indenfor de rammer, der er omkring en mægling. Det er et vilkår, at alt frivilligt socialt arbejde rummer en væsentlig grad af uforudsigelighed, og det er derfor lettere sagt end gjort at sætte grænser for, hvilke situationer frivillige forventes at kunne varetage, som Quinn et al. ellers påpeger vigtigheden af (Quinn et al., 2021). Derfor er der, som beskrevet i denne artikel, en løbende forhandling af relation og ansvarsfordeling både på det uformelle, eks- og implicite plan mellem de frivillige og i forhold til de parter, som de er sat til at mægle imellem.

Derfor er vi, som mæglere, så dybt afhængige af hinanden, hvilket kan medvirke til, at det er svært at tage hul på og tale om situationen, hvor vi er uenige. Ønsket om at bevare den gode kollegiale relation gør, at spændinger i det kollegiale samarbejde forties, som Monrad også peger på (2010). For (også) frivilligt kollegialt samarbejde bygger på en

tillid og tiltro til hinandens faglighed og gode intentioner, som udfordres, når etiske idealer om at gøre godt skal oversættes til konkrete handlinger af forskellige frivillige i en uforudsigelig praksis. Har man et godt kollegialt samarbejde, så kan det blive tabubelagt at tale om, at man har forskellige perspektiver og er uenig i kollegaens handling. Den emotionelle ambivalens kan vise sig, som vi beskriver i analysen, når man føler, at det, der foregår i en konkret situation, ikke er rigtigt eller godt, og så bliver spørgsmålet, hvordan kan man tage hul på og legitimere følelsesladede kollegiale samtaler om uenighed? Det giver vores analyser et fingerpeg om.

I et emotionssociologisk perspektiv betragtes følelser som en måde at "se" på (Hochschild, 1998, s. 5), og i tråd med dette blik argumenterer Quinn for at se på følelser som skabende og ikke "kun" reaktive. Analyserne producerer en situeret viden om og opmærksomhed på, hvordan følelser kan skabes i og skaber forgreningspunkter – dvs. øjeblikke, hvor der er noget på spil i menneskers interaktion med hinanden, hvor de "ser" gennem deres følelser. Cunliffe er fortalende for, at vi bliver til etiske praktikere ved at have åbne kollegiale samtaler om den tvivl og følelsesmæssige ramthed, som opleves i disse øjeblikke (Cunliffe, 2004). En undersøgelse af dét, som forstyrrer, giver adgang til og indblik i en tavs og selvfølgegjort viden (Cunliffe, 2002), men også usagte forventninger, som frivillige har til sig selv og hinanden. Dermed får vi indsigt i forhold, der har betydning for frivilliges psykiske arbejdsmiljø, som vi har belyst i denne artikel.

Forgreningspunkter og forstyrrelser kan derfor ses som læringsgaver, som kan åbnes ved at have mod til nysgerrigt at undersøge dem og den kontekst, som skaber dem gennem spørgsmål som: Hvori bestod forgreningspunktet? Hvad skete der i situationen? Hvad blev der sagt? Hvilke andre handlinger kunne have været mulige? Således flyttes fo-

kus fra det, som Allen (2004) omtaler som psykologisk introspektion, til en sociologisk refleksion. Med andre ord en ændring i fokus fra at være optaget af en individuel følelse af ramthed og måske at føle sig forkert og sårbar, til en undersøgelse af den kontekst, som følelsen er opstået i. Således peger de analytiske fund også på den etiske og situationsbestemte karakter af kollegiale møder. For at frivillige får kompetencer og mod til at tage hul på samtaler om øjeblikke, hvor de er uenige og føler sig følelsesmæssigt ramt, må de frivillige organisationer tage et organisatorisk og ledelsesmæssigt ansvar for at skabe en kontekst, som inviterer til, at de frivilliges engagement og refleksive processer understøttes strukturelt og emotionelt gennem supervision og sparring med andre frivillige (Thornton & Novak, 2010).

Noter

- 1 <https://www.kfumsoc.dk/socialt-arbejde/konflikthandtering>

REFERENCER

- Adrian, L. (2023). *Konflikter og konflikthåndtering - en grundbog*. København: Samfundslitteratur.
- Allen, D. (2004). Ethnomethodological insights into insider-outsider relationships in nursing ethnographies of healthcare settings. *Nursing Inquiry*, 11(1), 14-24. Retrieved from <http://onlinelibrary.wiley.com/store/10.1111/j.1440-1800.2004.00201.x/asset/j.1440-1800.2004.00201.x.pdf?v=1&t=j6q7mhr-z&s=1f3aa85158ac8daaa4930bf4a94d1f4930d006fb> <https://onlinelibrary.wiley.com/doi/abs/10.1111/j.1440-1800.2004.00201.x>
- Allen, J. A., & Augustin, T. (2021). So much more than cheap labor! Volunteers engage in emotional labor. *The Social science journal (Fort Collins), ahead-of-print(ahead-of-print)*, 1-17. doi:10.1080/03623319.2021.1900671
- Birkemose, D. (2015). *Når gode mennesker handler ondt. Tabuet om forråelse*. Viborg: Syddansk Universitetsforlag.
- Bitsch, A. (2018). The micro-politics of emotions in legal space: an autoethnography about sexual violence and displacement in Norway. *Gender, place and culture: a journal of feminist geography*, 25(10), 1514-1532. doi:10.1080/0966369X.2018.1442817
- Coleman, H., Sanderson-Thomas, A., & Walshe, C. (2022). The impact on emotional well-being of being a palliative care volunteer: An interpretative phenomenological analysis. *Palliative Medicine*, 36(4), 671-679. doi:10.1177/02692163211064770
- Cunliffe, A. L. (2002). Reflexive Dialogical Practice. *Management Learning. Management Learning*, 33(1), 35-61.
- Cunliffe, A. L. (2004). On becoming a critically reflexive practitioner. *Journal of Management Education*, 28(4), 407-426. doi:<https://doi-org.ez.statsbiblioteket.dk/10.1177/1052562904264>
- Davies, B., Browne, J., Gannon, S., Honan, E., Laws, C., Mueller-Rockstroh, B., & Petersen, E. B. (2004). The ambivalent practices of reflexivity. *Qualitative Inquiry*, 10(3), 360-389. doi:10.1177/1077800403257638
- Emerald, E., & Carpenter, L. (2015). Vulnerability and Emotions in Research: Risks, Dilemmas, and Doubts. *Qualitative Inquiry*, 21(8), 741-750. doi:10.1177/1077800414566688
- Flyvbjerg, B. (2010). Fem misforståelser om case-studiet. In S. Brinkmann & L. Tanggaard (Eds.), *Kvalitative metoder* (pp. 463-487). Kbh: Hans Reitzels Forlag.
- Frovin, S., & Borger, S. (2022). Den svære samtale: Sådan tager I ordentligt afsked med en frivillig.
- Frovin, S., & Johansen, C. (2016). *Motivér den frivillige - en antologi om fastholdelse og rekruttering af frivillige*. København: Mark & Storm Grafisk, Center for frivilligt socialt arbejde www.frivillighed.dk.
- Garfinkel, H. (1967). *Studies in Ethnomethodology*. Englewood Cliffs, NJ: Prentice-Hall, Inc.
- Gill, M. J. (2023). Understanding the Spread of Sustained Employee Volunteering: How Volunteers Influence Their Coworkers' Moral Identity Work. *Journal of management*, 49(2), 677-708. doi:10.1177/01492063211050879

- Hansen, A. M., Kyed, M., & Krause-Jensen, J. (2019). Indledning: Ulønnet og frivilligt arbejde. *Tidsskrift for Arbejdsliv*, 21(4), 5.
- Haynes, K. (2011). Tensions in (re)presenting the self in reflexive autoethnographical research. *Qualitative Research in Organizations and Management: An International Journal*, 6(2), 134-149. doi:10.1108/17465641111159125
- He, Z., & Hao, X. (2022). Emotional labor and employee well-being in cross-cultural contexts: A Disney frontline staff's autoethnography. *Tourism Management*, 91, 104518. doi:https://doi.org/10.1016/j.tourman.2022.104518
- Heen, H. (2005). About feelings in action research. *Action Research*, 3(3), 263-278.
- Hochschild, A. R. (1975). The Sociology of Feeling and Emotion: Selected Possibilities. In M. Millman & R. M. Kanter (Eds.), *Another Voice: Feminist Perspectives on Social Life and Social Science* (pp. 280-307). New York: Anchor Press/Doubleday.
- Hochschild, A. R. (1979). Emotion Work, Feeling Rules, and Social Structure. *American Journal of Sociology*, 85(3), 551-575. Retrieved from <http://www.jstor.org.ez.statsbiblioteket.dk:2048/stable/2778583>
- Hochschild, A. R. (1983). *The Managed Heart. Commercialization of Human Feeling*. Berkeley: University of California Press.
- Hochschild, A. R. (1998). The Sociology of Emotion as a Way of Seeing. In G. Bendelow & S. J. Williams (Eds.), *Emotions in Social Life: Critical Themes and Contemporary Issues* (pp. 3-15). London: Routledge.
- Holland, J. (2007). Emotions and research. *International Journal of Social Research Methodology*, 10, 195-209. doi:10.1080/13645570701541894
- Holman Jones, S., Adams, T. E., & Ellis, C. (2013). Coming to know autoethnography as more than a method. In Jones Holman, T. E. Adams, & C. Ellis (Eds.), *Handbook of autoethnography* (pp. 17-48). Walnut Creek, CA: Left Coast Press.
- Jacobsen, M. H., & Petersen, A. (2017). Arlie R. Hochschild. In M. H. Jacobsen (Ed.), *The Interactionist Imagination: Studying Meaning, Situation and Micro-Social Order* (pp. 375-407). London: Palgrave Macmillan UK.
- la Cour, A., Hustinx, L., & Eliasoph, N. (2023). Paradoxes Within the Management of Volunteers. *Voluntas*, 34, 442-451. doi: <https://doi.org/10.1007/s11266-023-00578-8>
- Mann, S. (2004). 'People-work': emotion management, stress and coping. *British Journal of Guidance & Counselling*, 32(2), 205-221. doi:10.1080/0369880410001692247
- Miao, Q., Pan, C., & Schwarz, G. (2024). Revisiting the Impact of Illegitimate Tasks on Volunteers: Does Emotional Labor Make a Difference? *VO-LUNTAS: International Journal of Voluntary and Nonprofit Organizations*. doi:10.1007/s11266-024-00670-7
- Monrad, M. (2010). Faglig uenighed i relationsarbejde — følelsesmæssige barrierer for konstruktiv udnyttelse af faglig uenighed blandt pædagoger. *Tidsskrift for Arbejdsliv*, 12(3), 087-101. doi:10.7146/tfa.v12i3.108870
- Nichol, B., Wilson, R., Rodrigues, Angela, & Haighton, C. (2024). Exploring the Effects of Volunteering on the Social, Mental and Physical Health and Well-being of Volunteers: An Umbrella Review. *Voluntas*, 35, 97-128. doi: <https://doi.org/10.1007/s11266-023-00573-z>
- Olesen, B. R., & Nordentoft, H. M. (2018). On slippery ground. Beyond the innocence of collaborative knowledge production. *Qualitative Research in Organizations and Management*, 13(4), 356-367. doi: <https://doi.org/10.1108/QROM-09-2017-1562>
- Pearce, B. (2007). Forgreningspunkter: Øjeblikke, som forandrer verden. In B. Pearce (Ed.), *Kommunikation og skabelsen af sociale verdner* (pp. 17-35). København: Dansk Psykologisk Forlag.
- Phillips, L. J., Olesen, B. R., Scheffmann-Petersen, M., & Nordentoft, H. M., Nordentoft. (2018). De-romanticising dialogue in collaborative health care research - A critical, reflexive approach to tensions in an action research project's initial phase.
- Poder, P. (2010). Når medarbejdere håndterer hindrernes følelser — om betydningen af kollegers

- “other emotion management” for deres identitetsarbejde. *Tidsskrift for Arbejdsliv*, 12(3), 72-86. doi:10.7146/tfa.v12i3.108869
- Quinn, K., Tomczak, P., & Buck, G. (2022). “How you keep going”: Voluntary sector practitioners’ story-lines as emotion work. *The British journal of sociology*, 73(2), 370-386. doi:10.1111/1468-4446.12914
- Sanghera, B. (2018). Emotions as evaluative judgments: understanding volunteers’ evaluative feelings about things that matter to them. *Voluntary sector review*, 9(3), 273-291. doi:10.1332/204080518X15394189861962
- Simons, H. (2015). Interpret in context: Generalizing from the single case in evaluation. *Evaluation (London, England. 1995)*, 21(2), 173-188. doi:10.1177/1356389015577512
- Thornton, L. A., & Novak, D. R. (2010). Storying the Temporal Nature of Emotion Work Among Volunteers: Bearing Witness to the Lived Traumas of Others. *Health communication*, 25(5), 437-448. doi:10.1080/10410236.2010.483340
- Tracy, S. J. (2005). Locking Up Emotion: Moving Beyond Dissonance for Understanding Emotion Labor Discomfort. *Communication monographs*, 72(3), 261-283. doi:10.1080/03637750500206474
- Vindeløv, V. (2020). *Konfliktmægling. En refleksiv model*. København: Jurist- og Økonomforbundets forlag.
- Wilkinson, S., & Wilkinson, C. (2020). Performing care: emotion work and ‘dignity work’ – a joint autoethnography of caring for our mum at the end of life. *Sociology of Health & Illness*, 42(8), 1888-1901. doi:10.1111/1467-9566.13174

Birgitte Ravn Olesen, lektor, ph.d., Institut for Kommunikation og Humanistisk Videnskab, RUC, bro@ruc.dk

Helle Merete Nordentoft, lektor, ph.d., DPU, Aarhus Universitet, hmn@edu.au.dk