

Att lyssna på ungas våldsberättelser är allt annat än enkelt

- En studie om stress och copingstrategier hos socionomer som samtalar med unga våldsoffer

Av: Sevda Sert & Ruken Yolbir

LUNDS UNIVERSITET

Socialhögskolan

Kandidatuppsats
VT 2014



Handledare: Marianne Larsson Lindahl

Abstract

Authors: Sevda Sert and Ruken Yolbir

Title: Listening to children's stories of violence is anything but easy - A study of how social workers are affected by conversations with young victims and how they deal with these impacts.

Assessor: Marianne Larsson Lindahl

In recent years several reports have indicated that social workers could be one of the more vulnerable professionals regarding emotional work related stress. At Barnahus in Sweden social workers together with other professionals listen to the story's told by young victims of violence. In this study, we interviewed five social workers at Barnahus in order to highlight the impact listening to these stories can have on them and what strategies they use in coping with their feelings. We analyzed the results from the interviews using Coping theory and Stress theory. Social workers in this study reported, among other things, that they were emotionally affected by the stories and described the reactions as being stressed, exhausted and asocial. In order to overcome the emotional pressure social workers used coping strategies such as ensuring support from supervisors and colleagues, focusing on optimism, empathy, and job satisfaction, physical activities, support from family, time for oneself and experiences from the past. Even though the social workers in this study reported the use of coping strategies they still seemed to show signs of work related stress. Raised awareness of the effect of secondary traumatization on social workers in these types of work assignments needs to be emphasized.

Keywords: social worker, young victims of violence, work related stress, coping and vicarious traumatization or secondary traumatization.

Innehållsförteckning

1. Inledning & problemformulering	1
1.1. Syfte	2
1.2. Frågeställningar	3
1.3. Bakgrund	3
1.3.1. Barnahus - historia	3
1.3.2. Verksamheten	4
2. Begreppsdefinition	5
2.1. Unga våldsoffer	5
2.2. Trauma	5
2.3. Sekundär traumatisering	5
3. Tidigare forskning	6
3.1. Arbetsrelaterad stress i socialt arbete	6
3.2. Sekundärt trauma inom socialt arbete	6
3.3. Symptom på sekundärt trauma	7
3.4. Egenskaper som hämmar sekundärt trauma	8
3.5. Inte alltid negativt med sekundärt trauma	8
3.6. Att hantera sekundärt och arbetsrelaterat trauma med hjälp av olika copingstrategier ..	9
3.6.1. Kollegialt stöd	9
3.6.2. Organisatoriskt och strukturellt ansvar	9
3.6.3. Kulturens betydelse	10
3.7. Materialsökning	10
4. Teoretiska utgångspunkter	12
4.1. Stress	12
4.2. Coping	13
4.2.1. Känslfokuserad och problemfokuserad coping	15
4.2.2. Aktiv och passiv coping	16
5. Metod	17
5.1. Förförståelse	17
5.2. Arbetsfördelning	17
5.3. Metodval	18
5.4. Urval, population och generaliserbarhet	19
5.5. Intervjuguide och genomförandet av intervjun	20
5.6. Materialbearbetning	21
5.7. Forskningsetiska principer och vår roll som forskare	22
5.8. Validitet	23
5.9. Reliabilitet	24
6. Resultat/ analys	25
6.1. Presentation av respondenter	25
6.2. Sammanställning av resultat och analys	27
6.3. Respondenternas upplevelser om <i>vad</i> de påverkas av	27
6.3.1. Klienterna?	27
6.3.2. Bra att de påverkas?	29
6.3.3. Arbetsplatsen, arbetsmiljön, arbetsledaren och arbetskolllegorna	29
6.3.4. Känsla av otillräcklighet	30
6.4. Respondenternas upplevelser av <i>hur</i> de påverkas	31
6.4.1. Tecken på sekundärt trauma	31
6.4.2. Sänkt libido/ asocial	32
6.4.3. Fysiska & Känslomässiga besvär	33
6.5. Bemästringstekniker på arbetsplatsen	34

6.5.1.	Arbetsmiljö & arbetsuppgifter	34
6.5.2.	Arbetsledning.....	35
6.5.3.	Bra relation till kollegorna.....	37
6.5.4.	Viktigt att känna att arbetet har mening	38
6.6.	Bemästringstekniker utanför arbetsplatsen	39
6.6.1.	Aktiv fritid	39
6.6.2.	Familj och vänner	40
6.6.3.	Erfarenheter och vissa egenskaper.....	41
6.6.4.	Egentid.....	42
6.6.5.	Prioriteringar.....	43
7.	Sammanfattande diskussion och slutsatser	45
7.1.	Vad påverkas socionomerna av och vilka reaktioner påvisas?	45
7.2.	Hanteringsprocesser på arbetsplatsen	46
7.3.	Hanteringsprocesser utanför arbetsplatsen.....	47
7.4.	Slutsatser	49
7.5.	Förslag på framtida forskning	50
8.	Referenslista	51
9.	Bilaga 1 – Intervjuguide/Frågor	55
10.	Bilaga 2 – Informationsblankett	57
11.	Bilaga 3 - Samtyckesblankett	58
12.	Bilaga 4 – Materialsökning & Sökprocessen.....	59

1. Inledning & problemformulering

Socialt arbete är ett yrkesområde som tillåter människor att hjälpa individer med sociala och/eller personliga problem. Socialarbetare kan arbeta på socialtjänsten som socialsekreterare, behandlare inom vård och omsorg, eller som kuratorer vid skolor och sjukhus. De kan även arbeta inom kriminalvården, försäkringskassan och arbetsförmedlingen. Gemensamt för socionomyrket är att arbetet innebär en direktkontakt med individer i utsatta situationer (SACO, 2014).

Ett flertal rapporter under senare år har visat att socialarbetare är en av de mest utsatta yrkesgrupperna gällande känslomässiga påfrestningar relaterat till deras arbetsuppgifter, där socialarbetare ”hösten 2012 gick ut och protesterade mot en alltför tuff arbetssituation” (Adolfsson, 2014). Socialarbetare tillhör den grupp av anställda som direkt drabbas av klienters katastrofer och kriser. Detta beror på att de rör sig i situationer samt miljöer som anses vara av hög risk (Michel, Johannesson, Lundin, Nilsson & Otto, 2010). Exempel på sådana situationer kan vara vid våldsbrott, bränder, omhändertagande av barn och ungdomar, ekonomiskt bistånd, och omhändertagande av personer som har begått brott. I en studie skriven av Saakvitne och Pearlmann (1995) framkommer det att arbetsuppgifterna kan påverka socialarbetarens identitet, världsbild, tillit och föreställningar om säkerhet. I en studie skriven av Horwitz (2006) framkommer det att missnöje kring arbetet, svårigheter att sova, ökade antal mardrömmar och svårigheten att koppla bort från stress, är symptom som ofta förekommer bland socialarbetare.

Trots att socialt arbete ses som ett av de mest känslomässigt påfrestande yrkena finns det en nisch inom det sociala arbetet som är mer påfrestande. Enligt Titti Fränkel från Akademikerförbundet SSR är myndighetsutövning inom den sociala barnvården det svåraste och mest grannliga arbetet inom socialtjänsten (Fränkel, 2013). Inte nog med det. Även om detta yrke ses som ett av de mest påfrestande yrkena i landet så har flera rapporter påvisat att allt fler yngre och nyutexaminerade socionomer erhålls dessa jobb. Detta tyder på att vi har anställda inom den sociala barnvården som inte är redo att handskas med de påfrestningar som arbetet medför (ibid.).

Inom den sociala barnvården möter socionomer barn i utsatthet. Enligt en studie av Socialstyrelsen har vart tionde barn i Sverige beräknats vara i riskzonen med fara för en ogynnsam utveckling (Socialstyrelsen, 2012). Både barnaga och övergrepp mot barn ses som

en allvarlig problematik i Sverige. Enligt Brottsförebyggande rådet har 3 230 misshandelsbrott mot barn i åldrarna 0 – 6 år och 8810 misshandelsbrott mot barn i åldern 7 – 14 år anmälts per år (Brå, 2013). I en rapport skriven av Landberg och Svedin, vid namn Inuti ett Barnahus (2013), står det att barn som misstänks ha utsatts för övergrepp eller våld ofta möter ett rättsväsende som är anpassat för vuxna och inte för barn. Rättsväsendets spelregler kan traumatisera barnens upplevelser mer än nödvändigt. För att förbättra barnens situation och för att undvika de negativa konsekvenserna har det sedan 2005 införts Barnahus runt om i Sverige (Landberg & Svedin, 2013). Istället för att barn ska gå till de olika myndigheterna och upprepa sina historier ett flertal gånger har man utformat en verksamhet där de myndigheter som behöver ta kontakt med barnet samlas kring denne i en trygg och barnanpassad miljö. (ibid; Rädda Barnen, 2014b).

Å ena sidan har socionomer inom barnavården ett känslomässigt tufft arbete som innefattar mycket press och ansvar. Å andra sidan finns det socionomer som väljer att fortfarande arbeta med de utsatta barnen trots alla påfrestningar (Fränkel, 2013). Dessa socionomer lyckas på något sätt att bortse från de nackdelar som arbetet innefattar (ibid.). Hur gör de och varför gör de det? I denna studie har vi belyst hur socialarbetare som arbetar på Barnahus eller i nära samråd med Barnahus påverkades av att samtala eller medverka vid samtal med barn som utsatts för eller bevittnat våld, trakasserier eller övergrepp i södra Sverige. Vidare har vi undersökt och försökt förstå vilka metoder som socialarbetarna har använt sig av för att kunna hantera de påfrestningar som de upplevde på arbetsplatsen gällande arbetsuppgifterna och samtalen, där dessa analyser har gjorts genom *Copingteori* och *Stressbegreppet*. Anledningen till varför vi ville undersöka detta beror på att det inom socialt arbete finns arbetsuppgifter som ibland kan bli väldigt påfrestande och där denna påfrestning hotar socialarbetarens hälsotillstånd och välmående. Man får vittna sådant som inte alltid är hanterbart, och enligt Saakvitne och Pearlmann (1995) är det av stor vikt att socialarbetare känner till detta så att de vet när de har påverkats och när samt hur de ska hantera denna påverkan.

1.1.Syfte

Syftet med studien var att belysa samt förstå vad och hur socialarbetare, som arbetar med att samtala med barn, som misstänks ha utsatts för eller bevittnat våld, trakasserier eller övergrepp, har upplevt sig bli påverkade av gällande de påfrestningar som kan uppstå på arbetsplatsen. Vidare ämnade vi fördjupa kunskapen om hur de hanterade dessa påfrestningar.

1.2.Frågeställningar

1. Vad upplever socialarbetare, som arbetar med att samtala med barn som misstänks ha blivit utsatta för eller bevittnat våld, trakasserier eller övergrepp, att de har påverkats av på arbetsplatsen?
2. Vilka reaktioner beskriver socialarbetarna att de har fått av att både samtala med dessa barn och av andra påfrestningar som kan uppkomma på arbetsplatsen?
3. Vilka copingstrategier går att identifiera i socialarbetarnas beskrivningar över hur de hanterar de påfrestningar som kan uppstå på arbetsplatsen?

1.3.Bakgrund

1.3.1. Barnahus - historia

Den första Children Advocacy Centers- modellen (på svenska namnges den som Barnahus) skapades för första gången i USA 1985 (Landberg & Svedin, 2013). Den främsta anledningen till varför en sådan modell etablerades berodde på att man uppmärksammade att de utsatta barnen återigen blev utsatta i en utredningsprocess där man såg att de traumatiserades av rättsprocessen. Man reagerade bland annat på att barnen mötte ett rättsväsende som var anpassat för vuxna där barnen inte förstod spelreglerna. Förutom detta slussades barnen runt mellan olika myndigheter där de fick berätta det dem har fått uppleva vid flera omgångar för olika myndighetspersoner (ibid.). Både det bemötande som barnen fick och den miljö som de var tvungna att vistas i betraktades som ett problem då de inte var anpassade för barnen (ibid.).

Det första Barnahuset som grundades utanför USA:s gränser var Barnahuset på Island, 1998. För många svenskar har det Barnahuset varit en förebild för mottagandet av barn som utsatts för sexuella övergrepp (Landberg & Svedin, 2013). Vidare framkommer det i en avhandling skriven av Susanna Johansson (2011b) att idén om Barnahuset aktualiserades i Sverige 1999 där Socialstyrelsen fick en rekommendation att börja arbeta tillsammans med andra myndigheter såsom Åklagarmyndigheten, Rättsmedicinalverket och Rikspolisstyrelsen för att förbättra situationen för dessa barn (Johansson, 2011b). Idén om samverkan på Barnahuset var att berörda parter skulle få ett fritt tolkningsutrymme och ett stort handlingsutrymme där varje tjänsteman, utifrån sin expertis, skulle få chansen att verka för barnets bästa (ibid.). På grund av bland annat Barnhusets effektivitet samt goda resultat i Reykjavik och rekommendationen till Socialstyrelsen beslöt dessa myndigheter att denna typ

av verksamhet skulle prövas i Sverige (Johansson, 2011b; Landberg & Svedin, 2013). I Sverige skapades det första Barnhuset 2005 och även här har det påvisats goda resultat vid utförandet av brottsutredningar gällande barn som varit illa. Idag finns det 28 Barnhus i Sverige till vilka 164 av Sveriges 290 kommuner är slutna (Landberg & Svedin, 2013).

1.3.2. Verksamheten

Det går att beskriva Barnhuset på så sätt att det har minst fyra rum som alla rymmer en verksamhet (Landberg & Svedin, 2013; Rikspolisstyrelsen, Rättsmedicinalverket, Socialstyrelsen, Åklagarmyndigheten, 2008). Verksamheten består av brottsutredningar, samverkan med andra myndigheter och andra arbetsuppgifter som skyddar barnens fysiska samt psykiska hälsa. I en sådan verksamhet samverkar de myndigheter som behöver träffa ett barn som misstänks ha blivit utsatt för övergrepp (Johansson, 2011b; Rädda Barnen, 2014b). Tjänstemännen, som exempelvis polis, läkare, barn- och ungdomspsykiatri, åklagare, kurator, och socialtjänst, utreder brottet mot barnet samt vilka behov barnet har i en gemensam och barnanpassad lokal för att konsekvenserna av brottet ska bli så lindriga som möjligt för barnet (ibid.).

De socialsekreterare som arbetar på Barnhus har oftast som preliminärt ansvar att sköta samverkan mellan de olika myndigheterna som är involverade i Barnhuset (Rikspolisstyrelsen, Rättsmedicinalverket, Socialstyrelsen & Åklagarmyndigheten, 2008). Rollen som samordnare innebär att ge konsultation till socialtjänsten. Socialsekreterarna på socialtjänsten kontakter Barnhuset när det finns misstanke om våld mot barn. Vid misstanke kallas alla berörda tjänstemän till ett samråd där man går igenom ärendet anonymt. Förhören med barnen hålls av en polis och sker i specialutrustade rum med kameror och mikrofoner. Övriga tjänstemän sitter i ett annat rum som kallas medhörningsrum (Johansson, 2011b; Landberg & Svedin, 2013). Barnen har nästan alltid med sig en trygghetsperson, som oftast är en lärare, där samordnaren (oftast socionom) informerar denne om processen. Samordnaren försöker bibehålla en bra besöksmiljö med ett gott mottagande, både för de anhöriga som för de övriga tjänstemännen (Rikspolisstyrelsen, Rättsmedicinalverket, Socialstyrelsen, Åklagarmyndigheten, 2008).

2. Begreppsdefinition

2.1. Unga våldsoffer

Det finns ingen tydlig definition av begreppet unga våldsoffer som överensstämmer med den innebörd som vi menar i denna studie. Enligt Nationalencyklopedin är begreppet våldsbrott ett kriminologiskt samlingsbegrepp som innefattar hot om våld eller fysiskt våld mot en person. Till våldsbrotten räknas bland annat dråp, mord, misshandel, olaga hot och vissa sexualbrott (NE, 2014a). Med offer menas en person som utsatts för brott (NE, 2014b). Med unga våldsoffer avser vi, i denna studie, de personer som innefattas i den juridiska benämningen av begreppet barn och som misstänks har utsatts för eller bevittnat våld, sexuella övergrepp, våldtäkt, samt trakasserier.

2.2. Trauma

Trauma kan definieras som skada (Hammarlund, 2001). En traumatisk händelse kan uppkomma vid kroppsskada, dödsfall, vittnesupplevelser och hot mot integriteten. Det kan även vara upplevelser av våld, övergrepp och olyckor som leder till att individen drabbas av trauma (ibid.). Psykiskt trauma innebär att en upplevd händelse eller en förändring av livsförhållandena är djupt dramatisk och omskakande vilket leder till att det uppstår eller har uppstått en psykisk störning hos individen, då denne kan känna en stor sorg (ibid.). T.ex. om en individ upplever en händelse som bilolycka där någon närstående dör brukar man lida av psykiskt trauma som oftast leder till förhöjd fysisk och psykisk spänning (ibid.).

2.3. Sekundär traumatisering

Flera forskare och författare använder olika definitioner av fenomenet sekundär traumatisering som exempelvis vicarious traumatization och ställföreträdande traumatisering. Då vi bedömer att vicarious traumatization, ställföreträdande traumatisering och sekundär traumatisering har samma innebörd kommer vi att härnäst använda begreppet sekundär traumatisering, ST. En person som arbetar med klienter som har upplevt trauma av något slag, kan komma att påverkas av klientberättelserna, där denna påverkan kallas för sekundär traumatisering. Enligt Saakvitne och Pearlmann (1995) förändras alla människor som arbetar med traumatiserade personer, där man kan få symptom som påminner om klientens och känna det som klienten känner.

3. Tidigare forskning

3.1. Arbetsrelaterad stress i socialt arbete

I en undersökning av Johansson (2011a) från Akademikerförbundet SSR har det redogjorts att socialarbetare inte hinner med sina arbetsuppgifter. Undersökningen har genomförts av Novus där de har tillfrågat ungefär 450 socialsekreterare om deras syn på sin arbetssituation (Johansson, 2011a). 83 procent av socialarbetarna berättar att de har för hög arbetsbelastning och därför inte hinner med sina arbetsuppgifter. 62 procent nämner att kommunen inte har tillräckligt bra beredskap för att kunna ta emot fler ärenden. På grund av detta krävs det ansvar och fler rekryteringar av socialsekreterare (ibid.).

Stina Andersson från Akademikerförbundet SSR (2012) har genom Novus undersökt socialsekreterarnas arbetssituation där de har tillfrågat 803 medlemmar om deras syn på arbetssituationen (Andersson, 2012). Resultatet ger en bild av att allt fler yngre socialsekreterare arbetar med barn och ungdom och att de får ta hand om ärenden som är dem mest krävande och komplicerade som finns inom socialtjänsten (ibid.). De kan handlägga ärenden som handlar om våldsutsatta barn, polisförhör och snabba beslut. Av de yngre socialsekreterarna uppger 77 procent att de funderar på att söka ett nytt arbete eftersom de bland annat anser att dem inte får arbeta utifrån sin egen professionella roll. I undersökningens resultat framgår det att yngre socialsekreterare upplever att arbetssituationen är hård och att arbetsmiljön är otillfredsställande vilket bland annat har lett till en ökad stress på 83 procent (ibid.). Detta har i sin tur bidragit till att de flesta slutar där det har varit ytterst komplicerat att rekrytera ny personal som har erfarenheter inom yrket. För att kunna hantera ärenden avseende barn och unga inom socialtjänsten krävs det kontinuitet, kvalitet, erfarenhet och trygghet hos personalen och på arbetsplatsen. Om detta inte finns blir det svårare att arbeta inom socialt arbete eftersom det under de senare åren innefattar allt mer komplicerade uppgifter (ibid.).

3.2. Sekundärt trauma inom socialt arbete

År 1990 myntade Saakvitne och Pearlmann (1995) begreppet sekundär traumatisering för första gången, och det fick ett stort genomslag på forskningsfältet. Saakvitne och Pearlmann

(1995) beskrev att den förändringsprocess som sker hos socialarbetaren påverkar bland annat dennes identitet, världsbild, tillit, tro till andra och föreställningar om säkerhet. Författarna konstaterar att det är av stor vikt att alla som arbetar med traumatiserade personer bör vara medvetna om fenomenet ST och dess effekter på dem. Hanna Olsson (2011) skriver i en artikel att den svenska forskningen inte har kommit så långt gällande att kartlägga de behov som socialsekreterarna har i sitt arbete. Olsson beskriver sekundär traumatisering som att den professionelle inte själv har blivit utsatt för något trauma men att denne, genom lyssnandet till vad klienterna har blivit utsatta för, kan få reaktioner som påminner om klienten (Olsson, 2011). Mark J. Horwitz (2006) har i en kvantitativ studie gjort en undersökning om negativa upplevelser på arbetsplatsen, bland annat sekundärt trauma, kan associeras med effekter av direkt trauma hos socialarbetare som arbetar med barn, samt om stöd eller arbetstillfredsställelse kunde användas för att hantera traumat. Av resultatet framkom det att sambanden mellan sekundärt trauma och direkta traumatiska effekter var mycket hög. Detta innebär att socialarbetarna påverkas mer av sekundärt trauma, än av andra upplevda trauman som kan ske på arbetsplatsen (Horwitz, 2006).

3.3.Symptom på sekundärt trauma

Stress, utbrändhet, känslomässig utmattning, depression, känslan av att inte kunna uppnå sina mål eller att anpassa sig, samt förnekelse kan vara symptom på sekundärt trauma (Horwitz, 2006). Vidare skriver Horwitz (2006) att missnöje kring arbetet, svårigheter att sova, ökade antal mardrömmar och svårigheten att koppla bort från stress samt stressande tankar, är symptom som är vanligt förekommande hos studiens respondenter.

I en internationell kvalitativ studie av Iliffe och Steed (2000) framkom det att arbetet bidrog till konsekvenser hos behandlarna som exempelvis att behandlaren tog på sig för mycket ansvar och fick lägre självförtroende (Iliffe & Steed, 2000). Till och med att bibehålla respekten för klienten blev en utmaning för behandlarna. Vidare noterade Iliffe och Steed (2000) personliga effekter av arbetet så som likgiltighet och förskräckelse inför materialet, samt påträngande bilder. De fysiska symptomen beskrevs vara illamående, tyngdkänsla, sorg, omtumlad och ilska mot bland annat rättssystemet samt gärningsmännen (Iliffe & Steed, 2000).

3.4. Egenskaper som hämmar sekundärt trauma

I en amerikansk studie vid namn "Vicarious trauma: a comparison of clinicians who treat survivors of sexual abuse and sexual offenders" av Way, VanDeusen, Marin, Applegates och Jandle (2004) undersöktes vilka copingstrategier som hjälper behandlare, som arbetar med sexuellt utsatta personer, att minimera de traumatiska effekterna som kan bli en konsekvens av behandlingen (Way et al., 2004). Forskarna genomförde en kvantitativ undersökning där 347 stycken socialarbetare deltog. Ur resultatet framkom det att faktorer som till exempel behandlaren's ålder, kön, arbetsbelastningen av traumatiserade klienter, behandlaren's egen bakgrund samt erfarenheter var avgörande för minskandet av ST (Way et al., 2004). Även i studien "Reaktioner, handlingsmönster och erfarenheter hos räddningspersonal under och efter en svår insats" skriven av Per Folkesson (2003) framkom det att den yngre målgruppen i insatspersonalen hade svårare att bemästra de stressreaktioner som uppstod jämfört med den äldre målgruppen och detta på grund av mindre mängd erfarenheter. Kvinnor, sjukvårdspersonal och debriefinghandledare uppvisade förhöjda besvärnivåer jämfört med brandmännen. Skillnaden kan bero på att brandmännen ingår i ett arbetslag där arbetslaget tillsammans utgör en viktig faktor både för arbetet under insatsen men också för bearbetningen efteråt (Folkesson, 2003).

3.5. Inte alltid negativt med sekundärt trauma

Det har även påvisats att påfrestande upplevelser i samband med traumatiska händelser inte alltid leder till negativa konsekvenser. I Folkessons studie (2003) undersöktes vilka stressreaktioner, psykiska följdverkningar och copingstrategier, som påträffades hos insatspersonal som närvarade vid diskoteksbranden i Göteborg 1998, har det även konstaterats att det inte är någon som efter insatsen ska ha drabbats av psykisk ohälsa på grund av insatsen (ibid.). Visserligen visar resultaten att vissa grupper av personal har påverkats men de har inte drabbats av psykisk ohälsa. Omfattningen är avsevärt större gällande informationen som påpekar att räddningspersonalen är stolta och nöjda över insatsen och att den inneburit något positivt för självförtroendet samt erfarenhetsutvecklingen (ibid.).

3.6. Att hantera sekundärt och arbetsrelaterat trauma med hjälp av olika copingstrategier

3.6.1. Kollegialt stöd

Horwitz (2006) skriver att de mest förekommande och effektiva metoderna för att bearbeta påfrestningar på arbetsplatsen är stöd från vänner, klienter, allmänheten, andra professioner, kollegor och arbetsgivare (Horwitz, 2006). Även Iliffe och Steed (2000) har kommit fram till att de effektivaste copingstrategierna var kamrattstöd, en balans i arbetsbördan, fysiska aktiviteter samt egenvård, och att kunna identifiera klienternas styrkor och motståndskrafter (ibid.). Artikeln "Challenges and Opportunities: exploring child protection workers' experiences of ensuring protection of the child during child sexual abuse suspicion", skriven av Siri Sjøftestad och Ruth Toverud, behandlar de perspektiv som en socialarbetare har på arbetet med familjer vars barn misstänks ha utnyttjats sexuellt (Sjøftestad & Toverud, 2012). Den första slutsatsen påvisar att socialarbetarna önskar mer utbildning gällande träning och förberedelser för kommande utmaningar (ibid.). Den andra slutsatsen handlar om att socialarbetarna önskar att få kontakt med barnen under tidigare stadier av misstanke där de lättare kan upptäcka tecken på om barnet har utnyttjats eller inte. När socialarbetarna upptäcker hot eller misstanke tidigare i processen påverkas de mindre av samtalen med barnen som annars kan vara påfrestande (ibid.). Förutom detta sågs stöd från kollegor och ledning som en självklarhet av samtliga tillfrågade socialarbetare, där stöd, hjälp, teamarbete, extern handledning och kamratskap ansågs vara bra för underlättningen av stresshanteringen (ibid.). I kontrast till Sjøftestad samt Toverud och Iliffe samt Steed betoning av stödets inverkan på bearbetningsprocessen så konstaterar Emily M. Douglas (2013) i en vetenskaplig artikel att stöd inte alltid hjälper alla. Douglas har i sin artikel kommit fram till att den upplevda psykiska stressen inte påverkas av om man får stöd av arbetskamraterna eller inte, vilket tidigare forskning tydligen visar på att den gör (Douglas, 2013).

3.6.2. Organisatoriskt och strukturellt ansvar

Flera forskare har betonat vikten av organisationens ansvar i de fall socialsekreterare erfar ST-liknande symptom. I en artikel av Bober och Regehr (2005) står det att lösningen ligger på en strukturell nivå. Detta menas med att arbetsgivaren bör ha ett stort ansvar för att exempelvis antalet timmar som varje behandlare arbetar med klienter som upplevt trauma inte blir för högt (ibid.). Olsson (2011) konstaterar att all personal bör få stöd från ledningen och arbetskamraterna samt att alla nyanställda bör få en ordentlig introduktionsperiod samt en

mentor att återkoppla till. Olsson skriver även att kvalificerad extern handledare borde vara en självklarhet på arbetsplatsen (ibid.). I en artikel skriven av Trippany, White Kress och Wilcoxon (2004) som handlar om vilka bearbetningsmetoder som kan reducera effekterna av sekundärt trauma, står det att organisationens ansvar kan vara tillgång till personal, betald semester, fortbildning och begränsat antal klienter för varje behandlare (Trippany et al., 2004). Vidare kommer Way et al. (2004) fram till att det finns faktorer som kan hämma eller indirekt påverka utvecklingen av ST, som till exempel tillgänglighet till utbildning, handledning för både nya och erfarna behandlare, socialt stöd och egenvård (Way et al., 2004). De har även uppmärksammat att terapeuter med minst erfarenhet är mest utsatta och därav bör stödjas av organisationen samt kollegorna (Way et al., 2004). Forskarna betonar att ST behöver erkännas och uppmärksammas då det kan förekomma hos alla behandlare utan att man vet om det (Way et al., 2004).

3.6.3. Kulturens betydelse

I en artikel som handlar om en undersökning i Iran, gjord av Mojgan Padyab och Mehdi Ghazinour, framgår det att aktiva copingmetoder är effektiva vid hantering av påfrestningar på arbetsplatsen (Padyab & Ghazinour, 2013). De 390 socialarbetare som tillfrågades använde mer aktiv coping än passiv coping, där den aktiva copingen visade sig ha en direkt positiv effekt på socialarbetarnas psykiska hälsa samt välmående (Padyab & Ghazinour, 2013). Exempel på aktiv coping är att man söker efter socialt stöd och att man löser problem på ett väl genomtänkt sätt. Två passiva copingmetoder som användes av relativt många tillfrågade är undvikande beteende och förnyande omvärderingar av de påfrestande situationerna (Padyab & Ghazinour, 2013). En anledning till varför den aktiva copingen används i större utsträckning än den passiva kan vara att socionomutbildningen i Iran präglas av att socionomerna ska kunna agera fredligt, kompromissa för allas trevnad, kommunicera och ha empatiska färdigheter. Vidare kan det vara kulturella värderingar såsom att vara hjälpsam, att bry sig om de utsatta och deras välbefinnande, som gör att den aktiva copingmetoden används effektivt (Padyab & Ghazinour, 2013).

3.7. Materialsökning

Vid skrivandet av tidigare forskning har vi använt oss av artiklar samt studier som både har varit lättillgängliga, publicerade under senare år och relevanta för studiens syfte. Vi har tagit del av det utbud som finns på Lunds universitets bibliotek och genom databaserna Lubsearch

samt Lovisa. Även sökmotorn Google Scholar har varit en stor hjälp vid både sökandet efter relevant litteratur samt vid översättning av olika språk. De sökord som har påträffats användbara för arbetet är bland annat; "socioonomer + stress", "socioonomer + stresshantering", "socialt arbete + stress", "hanteringsprocesser", "Barnahus" och "arbetsmiljö+ socialt arbete", "Coping + socialt arbete", där dessa ord även har sökts på engelska (Se bilaga 4 för mer detaljerad beskrivning över sökprocessen). För att begränsa antalet sökträffar och för att hitta källor som anses vara tillförlitliga har vi endast sökt bland de som är pre- reviewed, dvs. vetenskapligt granskade.

4. Teoretiska utgångspunkter

Som teoretiska utgångspunkter har vi valt Stress och Coping. Med stressbegreppet ämnar vi beskriva de symptom som vi kan finna i respondenternas utsagor. Stressbegreppet innehar beskrivningar av reaktioner som uppstår vid känslomässiga påfrestningar eller vardagliga utmaningar. Genom att använda begreppet som ett analysverktyg har vi funnit viktiga symptom och reaktioner i våra respondenters utsagor som vi sedan har tolkat utifrån stressbegreppet. Till följd av detta har vi identifierat vilka hanteringstekniker respondenterna använder sig av vid stress där vi har använt oss av copingteorin. Den främsta anledningen till varför vi valde copingteorin beror på att den andra delen av studiens syfte har en lösningsfokuserad karaktär, där vi ämnade identifiera hanteringsprocesser i en socionoms vardag, och för att teorin är salutogent hälsofokuserad dvs. lösningsfokuserad. Vår utgångspunkt var att använda teorin som ett ramverk och analys- samt filtreringsverktyg. Detta för att både upptäcka intressanta aspekter och problematiseringar i vårt empiriska material, som vi har analyserat, samtidigt som teorin har begränsat den mängd material som vi har fått (jfr Aspers, 2007).

4.1.Stress

Stressbegreppet har en stor innebörd i copingteorin då stress är en viktig faktor som ligger till grund för om en individ är i behov av att bedriva copingstrategier eller inte (Levi, 2013). Stressteorin myntades för första gången 1936 av Hans Selye och stress är varken hälsosamt eller farligt (Michel, Johannesson, Lundin, Nilsson & Otto, 2010). Stress är något som uppkommer individuellt beroende på vad individen får uppleva under sitt liv (Levi, 2013; Michel red., 2010). I vanlig mening benämns stress som något negativt, där stress kan liknas vid belastning och definieras som spänning eller eftergivenhet då kroppen ständigt utsätts för fysiska och psykiska påfrestningar (Levi, 2013). Dessa påfrestningar kallas för stressorer vilka aktiverar olika funktioner i kroppen. Stresstimuli innebär att individen reagerar på en typ av stimuli som leder till att stressen dyker upp, där individens tidigare erfarenheter har en stor påverkan för om situationen är farlig, hotfull, lockande eller krävande. Att reagera på sådana stimuli innebär att kroppen ger en tydlig signal på osäkerhet och brist på hanteringsförmågan (Levi, 2013). Man kan hamna i en situation som leder till stress och symptomen till detta kan vara att individen blir varm, svettig och kan även känna obehag samt hur hjärtat slår snabbare

än vanligt och dessa reaktioner kan tolkas som varningssignaler (ibid.). Jonsson (2005) skriver att stressbegreppet kan kopplas till de vardagliga uttrycken accelerationssyndrom, informationsångest och en snabbare utveckling omkring individer. Stressreaktionen kan både vara fysisk och psykisk, där den har en stark koppling till de krav som individen utsätts för, där färre krav leder till en mildare stressreaktion medan högre krav kan leda till intensivare stressreaktioner (Jonsson, 2005).

Jonsson (2005) och Michel red. (2010) förklarar att positiv stress handlar om att individen har en lagom dvs. normal stressreaktion som inte ger någon negativ påverkan på en till övrigt normalfungerande frisk individ. Att ha en normal stressreaktion kan påverka människans motivation till positiva förändringar och det får människor att prioritera högt för att uppnå sina mål (Jonsson, 2005). Negativ stress innebär att om individen får en ökad stressreaktion så kan den öka risken för att människans kropp skadas. Denna typ av negativ stress brukar även kallas för ackumulerad stress och delas in i tre olika faser:

- Den uppvaknande fasen
- Energibevarande fasen
- Utmattande/förbrukande fasen (Jonsson, 2005).

Dessa tre faser beskriver stressreaktioner som individen upplever inom sitt privatliv samt yrkesliv. Inom den uppvaknande fasen får människan stressreaktioner som bland annat oro, panik, svår koncentrationsförmåga, svår att hantera sina känslor genom förlorad kontroll samt fysiska problem som huvudvärk, magbesvär och högt blodtryck (Jonsson, 2005). Den energibevarande fasen går ut på att bemästra den stress som uppkommer i den uppvaknade fasen (Michel red., 2010). I denna fas utvecklar individen reaktioner som tillbakadragenhet och förhöjd stimulans genom att individen dricker mycket kaffe och använder sig av alkohol, tobak, mediciner samt droger (ibid.). Den utmattande/förbrukande fasen innebär att individens energi, på grund stressen och försvaret mot stressen, sinar då tillgången på omedelbar tillgänglig energi tagit slut (ibid.). I denna fas kan människan utveckla utmattande beteenden som är skadliga för en och som innehar ett självdestruktivt beteende såsom djupa depressioner, återkommande känslor av hopplöshet eller hjälplöshet, och tankar om att byta jobb eller livsstil (Jonsson, 2005).

4.2. Coping

Tom Lundin (1992) definierar begreppet coping på följande vis:

”Med coping menas med det sätt på vilket individen bemöter, försöker bemästra och anpassa sig till såväl ett inre som yttre hot. Denna jagfunktion är endast delvis möjlig att påverka viljemässigt och beror på hur hotet uppfattas och hur man under livet lärt sig att handskas med ett förestående hot”. (Lundin, 1992:15)

Copingteorin handlar om individers olika sätt att hantera krav och påfrestningar, under extrema förhållanden i livet. Många forskare har använt sig av copingbegreppet och en av dem som har vidareutvecklat denna teori är Richard Lazarus som undersökte människors förmåga att hantera olika copingstrategier vid problemlösningar (Lazarus, 1999). Människan erfar dagligen problem och hot som kan leda till ödesdigra konsekvenser eftersom individen utsätter sig för ett livshotande riskantagande, och på grund av detta är det av stor vikt att man kan hantera dessa situationer utifrån olika metoder (ibid.). Till skillnad från Lazarus och Lundins definitioner av coping beskriver en forskare vid namn Leymann att copingbegreppet har fyra betydelser; den metod vilken individen använder sig av för att bemästra ett hot, hur individen undviker hotet genom att fly undan, hur personen försöker minimera hotet genom att uttrycka sina känslor aggressivt, och hur individen tar kontroll över situationen genom att själv bestämma över om den ska bli positiv eller negativ (Lundälv, 1998).

Sedan barndomen samlar människor på sig verktyg för alla tänkbara situationer, vilket gör att de kan hantera påfrestande situationer även om de aldrig tidigare mött en liknande situation. Det är först när en individ råkar in i en påfrestande situation som copingförmågan prövas. De individer som saknar sådana redskap reagerar genom att bli helt ställda (Brattberg, 2008). Copingstrategier varierar både över tid, mellan individer och inom individerna själva. I en och samma situation kan de inblandade använda olika copingstrategier för att handskas med konsekvenserna, samtidigt som en och samma person kan använda flera olika copingstrategier i olika faser för att hantera situationen. Det som är avgörande för vilken copingstrategi en människa väljer är den sociala och fysiska omgivningen, kognitiva insikter, personliga resurser, motivation, hälsorelaterade faktorer samt stämningsläge (Brattberg, 2008). Vissa strategier kan både vara av positiv som av negativ karaktär (Lazarus, 2006). Strategin *förnekelse* kan exempelvis vara en bra strategi men även en sämre sådan. I ohjälpliga situationer där inget kan göras för att förhindra mer skada kan förnekelse vara en bra strategi, men när förnekelsen i sin tur hindrar nödvändig anpassning och/eller handling kan det bli skadligt för personen (Lazarus, 2006). Enligt Eriksson et al. (2004) är det som

skiljer copingstrategierna från vanliga försvarsmekanismer att copingprocessen ses som en aktiv och personlig process där individen medvetet väljer en metod som fungerar. Individen återanvänder sedan de strategier som är mest effektiva för dem. Livserfarenheter verkar göra människan mer konsekvent vad gäller att tackla svårigheter (Eriksson et al., 2004).

Nedan redovisas de teoretiska begrepp som vi kommer att utgå ifrån i vår analys. Begreppen är de olika copingstrategier som människan framförallt använder sig av för att kunna bemästra, tolerera eller lindra sin stress genom *känslofokuserad och problemfokuserad coping*, samt *aktiv och passiv coping* (Michel, 2010).

4.2.1. Känslofokuserad och problemfokuserad coping

Känslofokuserad/Emotionell coping och problemfokuserad coping är två viktiga områden inom stressforskningen då dessa handlar om hur människan bemästrar och hanterar stress. När en individ hamnar i en stressig situation dyker det upp blandade känslor hos denne där det krävs olika försvarsmekanismer för att man ska kunna hantera dessa känslor (Levi, 2013). Känslofokuserad coping går ut på att man skall kunna hantera sina känslor. Att uttrycka sig känslomässigt kan vara att individen talar ut om sina känslor och pratar med andra människor i omgivningen om hur denne känner. Det finns även upplevelser där individen inte kan påverka sina känslor t.ex. om en närstående såsom en familjemedlem får en allvarlig sjukdom (ibid.).

Problemfokuserad coping innebär att man på olika sätt försöker komma tillrätta med sin problematik antingen genom att man förändrar den eller förbättrar den. Människan ska med andra ord ta itu med att lösa den stressiga situationen som man befinner sig i eller förändrar den tills situationen inte längre anses vara stressig (Levi, 2013). Lazarus (i Lundälv, 1998) utvecklar vidare att problemfokuserad coping är att personen strävar efter att finna en lösning åt svårigheterna som uppkommer i en individs liv. Det finns olika strategier som ämnar klara av svårigheterna som bland annat självtillit, planering, humor, accepterande samt socialt stöd, där personen måste vara aktiv utifrån sina egna handlingar (Lundälv, 1998). Lundälv (1998) har i sin bok belyst effekten av problemfokuserad coping utifrån en händelse. Händelsen handlar om en individ som har råkat ut för en trafikolycka och till följd av detta vilka metoder denne ska använda sig av för att kunna hantera och övervinna konsekvenserna av olyckan. Ur denna specifika händelse framkommer det att socialt stöd är av stor vikt eftersom den trafikskadade har en tendens att isolera sig från sin omgivning. Socialt stöd från familj och vänner kan påverka den utsatta personen så att denne bemästrar sitt problem på ett hälsosamt sätt (Lundälv, 1998).

4.2.2. Aktiv och passiv coping

Aktiv och passiv coping är strategier som människan applicerar vid hantering av obekväma och påfrestande situationer (Folkesson, 2003). Enligt Folkow och Jonsdottir (2013) är aktiva bemästringsstrategier kopplade till positiv responsförväntning medan passiva strategier innebär att individer, som inte utvecklar ett positivt bemästrande, skapar passiva strategier vilka kan leda till att hälsan skadas som exempelvis isolering och konsumtion av alkohol.

Aktiv coping innebär att individen anpassar sig till situationerna genom att kunna förstå de, känna igen de och sedan accepterar de traumatiska händelserna som individen får gå genom under sitt liv (Folkow & Jonsdottir, 2013). Vidare förklaras det att om en individ upplever ett trauma och tar tag i problemet omedelbart brukar individen oftast få en känsla av makt och kontroll över sin egen situation. Detta leder till positiva copingstrategier att hantera sin ångest, minska sin stress och samtidigt förbättra situationen. Aktiv coping har positiva copingstrategier då individen lär in kunskap kring trauma för att kunna hantera känslor genom att förstå och känna att man inte är ensam om sina egna känslor. Att man pratar med familj eller nära vänner i sin omgivning om situationen som uppstod för att få aktiv stöd. En viktig positiv copingstrategi är att man söker professionell hjälp genom att tala med en läkare eller använder sig av olika avslappningsmetoder (Folkesson, 2003).

Passiv coping medför att individen inte tar itu med sitt problem och blundar för situationen som denne befinner sig i genom att exempelvis undvika problemet. När en individ använder sig av passiv strategi innebär det att denne isolerar sig själv genom att hålla problemet inom sig samt hålla sig undan (Folkesson, 2003). Om individen hanterar sitt problem genom att undvika och isolera sig själv finns det risk för nedstämdhet, isolering och depression (Penland et al., 2000). Vidare framkommer det att en individ som har vant sig vid passiva bemästringstekniker oftast är arg och frustrerad samt att denne inte söker hjälp för att ta itu med sitt problem och sig själv (Folkesson, 2003).

5. Metod

I detta kapitel redogörs för valet av vetenskapsteoretisk position, urval, population och studiens generaliserbarhet. Vidare presenteras genomförandet av intervjuerna, bearbetningsprocessen och den materialsökningsprocedur som använts under uppsatsskrivandet. Efter detta diskuteras den eventuella kvalitén som vi förutsätter att studien har, där denna kvalitetsgranskning presenteras under rubrikerna "Validitet" och "Reliabilitet". Kapitlet avslutas med en sammanfattande redogörelse för de etiska riktlinjerna och vår roll som forskare.

5.1. Förförståelse

Undersökningens ämne blev ett intresse för oss då vi båda under praktikterminen, inom ramen för socionomutbildningen, kom i kontakt med socialsekreterare som arbetar med att lyssna på barns våldsberättelser på ett Barnahus. Under detta studiebesök bevittnade vi samtal/förhör och fick träffa andra yrkesverksamma såsom poliser, åklagare samt kuratorer från barn- och ungdomspsykiatri. Vi uppmärksammade det drama och den känsloladdade atmosfär som förelåg, men vi uppmärksammade även det hopp och det lugn som påvisades. Av studiens fem respondenter arbetade två på detta Barnahus. Förutom detta har vår förförståelse genomsyrats av de teoretiska kunskaperna som vi har fått under socionomutbildningen. Både erfarenheterna från studiebesöket och kunskaperna från utbildningen kunde utgöra en risk för hur vi genomförde studien och tolkade vårt intervjuresultat. Innan vi påbörjade denna studie diskuterade vi kring de eventuella riskerna med denna förförståelse där vi klargjorde att vi inte skulle låta den påverka oss, och detta genom att bland annat alltid diskutera med varandra innan vi skrev i studien. I stycket nedan står en mer detaljerad beskrivning över arbetsfördelningen. Valet att genomföra arbetet på detta sätt grundas på att vi har velat uppnå en sådan objektiv inställning som möjligt.

5.2. Arbetsfördelning

Arbetsfördelningen har varit jämn från början till slut. Utformandet av syfte, frågeställningar, metoden, intervjuguide, litteratursökningen, resultatet och analysen har gjorts i bådars närvaro. Det är endast vid två transkriberingar som vi inte var tillsammans men detta kompenserades

genom att vi läste varandras transkriberingar. Genom ett studieschema som vi konstruerade innan uppsatsskrivandet har vi träffats nästan varje vardag under de första fyra veckorna, vilket har varit oerhört bra då vi hela tiden har kunnat skriva tillsammans eller i samråd med den andre. Till följd av vårt studieschema har vi även haft möjlighet att diskutera med varandra där dessa diskussioner alltid har bidragit till beslut som båda har känt sig nöjda med. När någon har skrivit ett stycke har den andra granskat stycket och korrigerat vid behov, där vi har sett till så att båda är inne på samma spår.

5.3. Metodval

Till vårt syfte har vi använt oss av en kvalitativ metod med halvstrukturerade livsvärldsintervjuer, med andra ord semistrukturerade intervjuer. Syftet med halvstrukturerade livsvärldsintervjuer är, enligt Kvale och Brinkmann (2009), att försöka uppnå en förståelse av sociala fenomen med utgångspunkt i respondenternas egna perspektiv. Forskaren ska fokusera på respondenternas egna perspektiv samt beskrivningar av världen så som de upplever den utifrån deras egna antaganden (Kvale & Brinkmann, 2009). Under en sådan intervjusituation brukar intervjuaren ställa frågorna på ett mer öppet och informellt sätt som tillåter respondenten att svara utifrån sin egen syn på ämnet (ibid.). Med denna metod ämnade vi nå samt förstå respondenternas beskrivningar av fenomen utifrån deras perspektiv (jfr Kvale & Brinkmann, 2009). En stor fördel med den kvalitativa metoden, oavsett form, är att man kan anpassa frågorna och den ordning man ställer dem efter situation och samtidigt få en bredare bild med flera nyanser samt dimensioner (Eriksson-Zetterquist & Ahrne, 2011; May, 2009). Till skillnad från den kvalitativa ansatsen så kan man forska utifrån exempelvis den kvantitativa metoden. Vi ansåg dock att den kvantitativa metoden inte var relevant i samma utsträckning som den kvalitativa metoden eftersom den kvantitativa metoden ofta ger svar på frågan ”hur många” eller ”i vilken utsträckning” och vi var intresserade av att undersöka ”varför” och ”hur”. Med den kvalitativa metoden har vi kunnat fördjupa oss i respondenternas upplevelser genom att vi har kunnat ställa följdfrågor och därmed bad dem att utveckla sådant som vi ville ha svar på. Vi ansåg att det är med hjälp av intervjuerna som validiteten i syftet ökades då vi hade möjlighet att, i likhet med det som Eriksson-Zetterquist och Ahrne (2011) konstaterar, ställa följdfrågor till respondenterna. Med halvstrukturerade livsvärldsintervjuer fick våra respondenter möjligheten att höras, ställa frågor och avbryta oss vid intresse vilket är av stor vikt vid en sådan undersökning.

5.4. Urval, population och generaliserbarhet

Den urvalsform som vi har utgått ifrån är *målstyrt urval*. Enligt Bryman (2012) består ett målstyrt urval av personer som för studiens syfte verkar mest relevanta. Då vårt syfte är att belysa vad socionomer påverkas av samt hur de påverkas av de påfrestningar som kan uppstå vid samtal med unga våldsoffer samt vilka bearbetningsmetoder som socionomerna använder sig av ansåg vi att det var ytterst lämpligt att intervjua:

- Tre socionomer på två olika Barnahus
- En kurator på Barn- och Ungdomspsykiatrin som arbetar drygt 50 % på ett Barnahus
- En socialsekreterare på Socialtjänsten, på familjevårdsenheten inriktning barn samt barnsamtal.

Respondenten som arbetar på familjevårdsenheten arbetar tätt tillsammans med några av respondenterna på ett av Barnahusen. Vi bedömde att denna respondent var lämplig för urvalet då hen har snarlika arbetsuppgifter som de anställda på Barnahusen, där hen samtalar med unga våldsoffer och för att de påfrestningar samt utmaningar som hen får stå inför liknas vid de som upplevs på Barnahusen. Under praktikperioden fick vi kontakt med det första Barnahuset där vi, utifrån denna kännedom, valde att besöka Barnahuset och ta kontakt med de anställda igen. Väl på plats presenterade vi oss som socionomstudenter och syftet med vårt besök. Vi blev positivt bemötta och tre personer valde att ställa upp, varav den ena var personen som arbetade på Socialtjänsten. Vad gäller det andra Barnahuset sökte vi på internet om det fanns andra Barnahus i södra Sverige, där vi uppmärksammade ett Barnahus som både innefattades inom ramen för studiens syfte och som av geografiska anledningar var praktiskt lämpligt. Genom internet erhöll vi kontaktuppgifter, där vi kontaktade dem och fick ytterligare två intervjuer.

Med respondenter från tre olika verksamheter inom samma område ansåg vi att svaren endast var generaliserbara till dem själva och inte till de andra verksamheterna i Sverige. Med fem olika uttalanden utifrån samma intervjufrågor har vi förhoppningsvis fått en inblick i respondenternas livsvärldar samtidigt som vi har fått en bred variation av materialet. Vi ansåg att urvalet inte uppfyllde kraven för vad som ses som generaliserbart (jfr Svensson & Ahrne, 2011). Bryman (2002) skriver att ett målstyrt urval inte är generaliserbart i den mån som forskare ofta önskar, då det inte nödvändigtvis blir representativt för populationen (2002). Vi bedömde att Brymans påstående stämde in på vår studie då de verksamheter som har undersökts inte liknar de andra i Sverige fullt ut (jfr Landberg & Svedin, 2013). Förutom detta

krävs det att deltagarna ska vara densamma, att organisationerna, tid och rum inte alls ska ha förändrats samt att forskarna ska inneha liknande personligheter som oss för att denna studie ska anses vara generaliserbar. Bortsett från detta kan den typ av kunskap och frågor som har skapats utifrån denna studie komma att användas för att undersöka en fråga på ett större fält om så önskas (jfr Bryman, 2002).

5.5. Intervjuguide och genomförandet av intervjun

I en semistrukturerad intervju använder forskaren sig av förberedda teman eller mer allmänna frågeställningar som tillsammans utgör en intervjuguide över det som intervjun avser att innefatta (Bryman, 2002; May, 2009). Då vi har använt våra teoretiska utgångspunkter som analysverktyg har vi valt två begrepp som huvudteman i vår intervjuguide; påverkan (stress) och hanteringsprocesser (copingmetoder) som ska fungera som huvudteman (Se bilaga 1). Under dessa teman har vi utformat subteman som vi har utgått ifrån under intervjutillfället och som även har fungerat som ett ramverk för intervjun så att vi samtalade om sådant som var relevant för undersökningsområdet (jfr Bryman, 2012). I intervjuguiden finns det frågor under varje subtema där vi har använt dessa frågor som förslag på följdfrågor som vi ibland använde under intervjutillfällena vid behov.

Samtliga intervjuer genomfördes på respektive respondents arbetsplats, med ljudinspelare, och de pågick mellan 40 till 60 minuter vardera. Intervjuerna genomfördes i avskildhet där det bara var vi och respondenten som närvarade. Genom att hålla intervjuerna på respondenternas arbetsplatser ville vi maximera deras känsla av trygghet, speciellt med tanke på att vi som intervjuade alltid var två och respondenten var en. Vi upplevde att det var på den egna arbetsplatsen som de kände sig mest bekväma och som mest angelägna att svara avslappnat på våra frågor. Ansvarsfördelningen under respektive intervju var varierande. Vi turades om vem som hade ansvar över intervjun, där den ena personen, under första intervjun, höll i intervjun medan den andre fokuserade på intervjuns kontinuitet samt tiden och antecknade.

Som tidigare nämnt var vi två personer som närvarade på samtliga intervjuer. Detta för att vi inte kände oss tillräckligt erfarna eller beprövade för att kunna hantera en intervju på egen hand. Men även för att vi bland annat skulle kontrollera vilka frågor som ställs och intervjuarens objektivitet (jfr Bryman, 2012). Nackdelen med att vara två forskare och en respondent är att maktbalansen kan påverkas och bli ojämn, vilket i sin tur kan påverka respondentens svar då denna inte känner sig trygg (ibid.).

5.6. Materialbearbetning

Intervjuerna spelades in med hjälp av två ljudinspelare och detta för att säkerhetsställa att allt som uttrycktes under intervjuerna skulle komma med. Syftet med inspelningen var att underlätta analyseringen av det empiriska materialet samtidigt som det gav oss möjligheten att koncentrera oss på respondenternas berättelser så att vi kunde samspela med dem på ett bra sätt (jfr Kvale & Brinkmann, 2009; May, 2009). Efter intervjuernas genomförande *transkriberades* dessa, vilket innebär att man överför ljud till skrift (jfr Svensson & Ahrne, 2011). Då det är lätt att glömma väsentliga detaljer från intervjun som inte kan fångas upp av en ljudinspelare är det mest optimala att transkriberingen görs så fort som möjligt. Vid en transkribering bör man dock ha i åtanke att den perfekta transkriberingen inte existerar och att det görs misstag under materialbearbetningen (ibid.). Misstagen kan både bestå av tekniska komplikationer eller att man inte hör vem det är som säger vad under intervjun. Förutom detta finns det en möjlighet att man som forskare, främst i en kvalitativ studie, inte har tillräckligt med distans till det empiriska materialet, vilket påverkar forskarens objektivitet (ibid; May, 2009). Till följd av detta transkriberade vi intervjuerna de första dagarna efter intervjun. Vi har transkriberat tre intervjuer tillsammans och på grund av tidsbrist har vi transkriberat en intervju vardera där vi sedan har gått igenom varandras transkriberingar samtidigt som vi har lyssnat på ljudinspelningarna. Detta för att minska risken att mista viktiga analysaspekter. Vissa språkjusteringar av citaten har gjorts för att göra dem enklare att läsa.

Efter att genomförandet av transkriberingarna har vi *meningskategoriserat*, eller med andra ord *kodat*, det empiriska materialet. Meningskategorisering eller kodning menas med att man kategoriserar in budskap i utsagorna för att reducera informationen till mer översiktliga sammanfattningar (Kvale & Brinkmann, 2009; May, 2009; Jönsson, 2010). På detta sätt kunde vi få med vissa budskap i utsagorna som annars inte kunde höras på ljudinspelningen (jfr Kvale & Brinkmann, 2009).

Tillslut delade vi in det slutgiltiga empiriska materialet i olika teman, vid namn *tematisering*. Tematisering innebär att forskaren ska finna gemensamma nämnare i intervjuerna som utgör en detalj i analysen (Jönsson, 2010). De teman som vi har utformat i vår intervjuguide utgör några teman i resultat- och analys samt slutsats- och diskussionsdelen. Även unika teman som vi har identifierat i intervjuerna och som går att på något sätt jämföra med den tidigare forskningen samt teori-delen har tagits med (jfr Bryman, 2002). Aspers (2007) betonar att teorin kan vara en utgångspunkt för dem teman som sedan ska komma att

användas i intervjuguiden och i analysen, där teorin i sig, med hjälp av flitig användning, kan bli ett bra redskap för analysen.

5.7. Forskningsetiska principer och vår roll som forskare

Enligt Kvale och Brinkmann (2009) ska de etiska frågorna finnas beaktade i alla olika stadier av en kvalitativ undersökning där de etiska frågorna gäller såväl utformandet som målen för en kvalitativ undersökning. Forskningsetik betingas av kultur och tidsanda, där vårt samhälle samt kultur påverkar vilken typ av etik som ska beaktas (Kalman, 2013). I vår studie tog vi hänsyn till olika etiska aspekter vid både planeringen, tematiseringen, analysen, transkriberingen, intervjusituationen, samt rapporteringen. Enligt Vetenskapsrådet (2002), Svensson och Ahrne (2011) samt Kvale och Brinkmann (2009) finns det fyra regler eller principer som ska användas som ram när man inom den kvalitativa studien skriver ett etiskt protokoll – *informerat samtycke, konfidentialitetskravet, nyttjandekravet och forskarens roll*.

Innan vi påbörjade vår kvalitativa studie utformade vi en informationsblankett (bilaga 2) och samtyckesblankett (bilaga 3), i enlighet med Vetenskapsrådets forskningsetiska riktlinjer (2002), som belyser forskningsetikens fyra principer kopplat till vår studie. I blanketterna finns det till exempel information om vilka vi är, att deltagandet är frivilligt samt att de när som helst kan avbryta intervjun (jfr Bryman, 2012; Vetenskapsrådet, 2002). Innan vi påbörjade samtliga intervjuer redogjorde vi för de etiska riktlinjerna och vi lät respondenterna ta den tid de behövde vid läsandet och påskrivandet av blanketterna. Gällande konfidentialitetskravet frågade vi varje respondent om vi fick spela in intervjun. Vidare informerade vi de om att det endast är vi två som kommer att ha tillgång till det inspelade materialet, där ingen obehörig kunde komma åt det då de befann sig på ett USB-minne som förvarades inlåst i ett skåp (jfr Bryman, 2012; Vetenskapsrådet, 2002). Förutom detta informerade vi respondenterna om att deras anonymitet kommer att bevaras samt att inspelningarna kommer att raderas efter att transkriberingen av intervjun har gjorts, vilka vi har gjort (jfr *ibid.*). I studien har vi ändrat respondenternas namn till fiktiva samt könsneutrala namn som inte avslöjar vilka de är. Även ålder, kön och etnisk tillhörighet har reviderats så att ingen obehörig kan identifiera dem.

Trots att vi har varit ytterst noggranna med de etiska riktlinjerna och gjort allt i vår makt för att inte bryta mot dessa så fanns det risker vid genomförandet av arbetet. Som tidigare nämnt, i materialbearbetningsdelen, finns det en risk att forskarna inte håller sig på tillräckligt stort

avstånd från det empiriska materialet eller att forskaren blir närmast en integrerad del under datainsamlingen (jfr Bryman, 2012; Bryman, 2002). Då denna studie berör ett känsligt ämne, och där vi har ett intresse av att arbeta inom den yrkesriktning som våra respondenter arbetar med krävdes det att vi som forskare inte blev allt för berörda eller påverkade av den givna informationen. På grund av den förförståelse som vi hade (se rubrik 5.1.) har vår objektivitet varit av stor vikt för oss båda, där vi vid enstaka tillfällen har gjort oss påmind om att vi måste sära på fördomar och fakta. May (2009) skriver att nackdelen med en sådan studie är att intervjuprocessen inordnas retrospektivt under de teman som forskaren har utformat för att tolka sina data och detta påverkar självfallet respondenternas utsagor. Att ha fel fokus, fel tolkningar, överdriva påståenden, ha fördomar mot respondenterna etcetera strider mot alla etiska riktlinjer (ibid.). Ett exempel på detta är att man som forskare låter respondenten samtycka till något som denne inte har sagt, vilket i sig både är en form av kränkning och en vilseledning av fakta. För att undvika detta har vi erbjudit att skicka resultatet av studien till respondenterna så att de kan läsa igenom det samt överklaga vid behov.

5.8. Validitet

Enligt Bryman råder en diskussion för huruvida man bör använda begreppet validitet i kvalitativ forskning eller inte (Bryman, 2002). Då begreppet är ett mått på studiens kvalitet ansåg vi det ytterst relevant att uppta denna oavsett om studien genomförs via en kvalitativ eller kvantitativ metod. Detta gäller även för begreppet reliabilitet som vi har presenterat nedan. Med hög validitet i en kvalitativ studie berör man frågan om forskaren har undersökt det som ämnas undersökas. För att uppnå en hög validitet bör forskaren bland annat utföra ett ständigt kontrollerande, ifrågasättande samt teoretiskt tolkande av de resultat som erhålls (Kvale & Brinkmann, 2009). Enligt Bryman (2002) är det av stor vikt att ha ett korrekt och väl genomtänkt syfte och frågeställningar för att kunna undersöka det som ska undersökas (2002). Under arbetets gång har vi ifrågasatt och reflekterat kring om de olika momenten hjälpt oss att svara på studiens syfte. Genom att vi grundligt har förberett och kritiskt granskat intervjuguiden, teoretiska begreppen och tidigare forskningen som vi har utgått ifrån ökas troligtvis sannolikheten att vi har lyckats undersöka det som vi avsåg att undersöka (jfr Kvale & Brinkmann, 2009).

Gällande den interna validiteten har vi fokuserat på att försöka få så uttömmande och tydliga svar som möjligt för att materialet ska bli tillförlitligt och användbart. Vi har vid

behov, ställt följdfrågor för att få svaren att bli mer utvecklade och informativa (jfr Bryman, 2002). Att vi är två författare till studien innebär att vi båda har fått fler deskriptiva detaljer samt tolkningar från intervjuerna. Under arbetets gång har vi även granskat den andra forskarens objektivitet, främst under transkriberingen, och detta för att undvika missbedömningar byggda på subjektiva resonemang (jfr Bryman, 2002).

5.9. Reliabilitet

Reliabilitet är synonymt med tillförlitlighet, där frågan om studien går att replikeras vid ett annat tillfälle, av en annan forskare, är ytterst central (Kvale & Brinkmann, 2009; Bryman, 2002). Jönsson (2010) tillägger att reliabilitet även handlar om *precisionen* i mätverktygen, vilket vi tolkar som precisionen i studiens genomförande. För att studien ska anses ha en hög kvalitet behöver den, likt validiteten, ha en hög reliabilitet vilket med andra ord kan uttryckas som transparens (Bryman, 2012). På basis av detta har vi, så långt det går, redovisat genomförandet av studien så att vem som helst kan följa varje steg och förstå proceduren. Enligt Bryman (2002) är det svårt att få en kvalitativ studie att bli reabel, då det är omöjligt att frysa en social miljö och de sociala förutsättningar som finns vid tillfället av studiens genomförande. Det är bland annat även på grund av detta som arbetet inte kan anses vara generaliserbar, vilket vi nämnde i avsnitt 5.3.

Något som har en inverkan på studiens reliabilitet relativt mycket är intervjuaren som person, dennes teknik vid intervjun och förekomsten av ledande frågor, där detta kan påverka respondentens svar (Svensson & Ahrne, 2011). Det råder en medvetenhet om att vi inte är erfarna intervjuare och att vi inte innehar en speciell teknik där vi exempelvis kan ha ställt fel följdfrågor vid fel tillfälle. Vi är även medvetna om att intervjun kan skilja sig från vem det är som intervjuar och respondenten då interaktionerna kan påverka intervjun. På grund av detta har vi båda närvarat vid samtliga intervjuer och sedan diskuterat samtliga tolkningar tillsammans (jfr *ibid.*). Förutom detta har vi försökt att öka den interna reliabiliteten genom att vi har överlämnat vår studie till andra kollegor på utbildningen som vidare har läst igenom den och gett synpunkter. Detta dels för att se om deras tolkningar av materialet överensstämde med våra samtidigt som de har gett synpunkter på vad som bör ändras och utvecklas (jfr Bryman, 2002).

6. Resultat/ analys

Detta kapitel är uppdelat i sex avsnitt där första avsnittet är en kort presentation av studiens respondenter. Det andra avsnittet visar översiktligt de teman som vi har analyserat ur intervjumaterialet. Det tredje samt fjärde avsnittet innehåller respondenternas upplevelser över vad de påverkas av och hur de påverkas av de påfrestningar som finns på arbetsplatsen. I de två sista avsnitten presenteras de hanteringsmetoder som socionomerna använder sig av både på som utanför arbetsplatsen. Resultatet har via materialbearbetning bildat de teman som vi har presenterat. Materialbearbetningen har gått till på så sätt att vi utifrån våra teorier och frågeställningar har utformat olika teman som har legat till grund för vår intervjuguide. Vid datareduceringen har vi, i respondenternas utsagor, identifierat nyanser av de teman som vi hade utformat. Vi fann även unika mönster samt svar i datamaterialet som vi har utgått ifrån vid utformandet av flera teman som har analyserats med hjälp av teorierna.

6.1. Presentation av respondenter

Vi har valt att kort redogöra för respondenterna och deras erfarenheter för att det tydligare ska framgå vilka personer vi har intervjuat. Vi har dock inte alltid namngett de citat som har tagits med i detta kapitel. Detta dels på grund av att vi ibland har sammanställt citat som liknar varandra till innehållet och dels för att vi har haft för avsikt att underlätta läsandet av detta avsnitt för läsaren. Till följd av detta har vi inte kopplat varje citat till respektive respondent.

Kari

Sedan socionomexamen har Kari arbetat inom kommunal socialtjänst. Hen har arbetat med ungdomsutredningar, ungdomsledare, barn- och ungdomsutredningar, förebyggande fältarbetare, behandlingsarbete för ungdomar och deras föräldrar, samt arbetsledare. Kari arbetar på Barnhuset som socionom och samordnare sedan ett år tillbaka.

Kim

Kim har under sina år som socionom arbetat med barn och ungdomar, där hen har arbetat som socialhandläggare inom utredning och sedan behandling, samt på Familjecentral som socionom. Kim har arbetat på Barnhuset i drygt fem år där hens huvudsakliga uppgifter är att

samordna mellan de olika myndigheterna, samtala med barnens trygghetsperson, vara med i medhörningsrummet, ta emot och ge service till både klienter och de andra tjänstemännen.

Charlie

Charlie har varit verksam socionom i drygt 25 år, där hen har arbetat inom försörjningsstöd, enheten för Barn & Unga inriktning insatser, Barnenheten inriktning utredningar, Familjecentral och sedan Familjevårdsenheten på Socialtjänsten som hen arbetar på idag. Hens huvudsakliga arbetsuppgifter är att samtala med barn som antingen har bevittnat våld eller blivit våldsutsatta. Hen har stort samarbete med Barnhuset med regelbunden kontakt.

Robin

Robin har erfarenheter som förskolelärare, skolkurator, kurator på Familjecentralen och kurator på Barn och Ungdomspsykiatri (BUP). Robin är anställd på BUP som kurator men har i uppdrag att närvara på Barnhuset drygt 2 gånger i veckan (ibland 3ggr/v) där hen bland annat samtalar med barn som har bevittnat våld, utsatts för våld eller sexuella övergrepp och medverkar i medhörningsrummet vid polisförhör.

Jona

Jona har, likt de andra respondenterna också erfarenheter av att ha jobbat med målgruppen barn och unga där hen har arbetat som fritidspedagog, handledare på Arbetscentrum och på ett skoldaghem. Förutom detta har Jona arbetat på socialjouren, som kurator på BUP och sedan på Barnhuset som hen arbetar på i dagsläget sedan drygt fem år tillbaka som socionom och samordnare.

6.2. Sammanställning av resultat och analys

Vad socionomer påverkas av	Hur socionomerna påverkas	Bemästringstekniker på arbetsplatsen	Bemästringstekniker utanför arbetsplatsen
Känns jobbigt- Ska kännas jobbigt	Sekundär traumatisering	Känsla av meningsfullhet – självvalt arbete, empati, optimism, hopp & att man gör nytta.	Aktiv fritid
Ej fungerade rel. till arbetsledaren	Stress		Familjeliv
Ej fungerade rel. kollegor	Utmattning	Arbetsledning – Förtroende, stort handlingsutrymme, självständighet & få rutiner.	Vänner
Distraherande arbetsmiljö	Asocial		Ej påminnas om arbetet på fritiden
Ej genomtänkta arbetsuppgifter	Sänkt libido	Arbetsgrupp – Fungerande rel. Till kollegor, stöd, tillit, lyssnar & uppmärksammar varandra.	Arbetslivserfarenheter och andra erfarenheter
Klienter	Minskad lyhörddhet		Personliga egenskaper
Otillräcklighet	Fysiska besvär	Arbetsmiljö – välkomnande för både klienter och anställda, distans till chefen & ljus inredning.	Egentid för reflektioner
	Känslomässiga besvär		Prioriteringar

Tabell 1: En sammanställning av de teman som efter datareduceringen och databearbetningen har utformats. Tabellen är uppdelad i fyra huvudteman som är kopplade till studiens frågeställningar. Under respektive huvudrubrik står ett antal subteman. Dessa subteman har både inspirerats av de teoretiska utgångspunkterna och av respondenternas utsagor, som i nästkommande avsnitt har beskrivits och analyserats mer ingående. Vissa subteman har egna underrubriker medan andra har sammanfogats under gemensamma underrubriker.

6.3. Respondenternas upplevelser om vad de påverkas av

6.3.1. Klienterna?

Samtliga respondenter påpekade att de ibland har påverkats av vissa klienter beroende på intryck, egenskaper, problematik och personlighet men att denna påverkan inte riktigt var någon påfrestning. Vidare var det några respondenter som ansåg att barnens problematik inte var det som avgjorde om man påverkades eller inte utan att det snarare handlar om barnens personlighet och inställning. Enligt Michel red. (2010) och Levi (2013) är det människans tidigare erfarenheter som utgör grunden för vad som påverkar en. Detta kan tyda på att respondenterna reagerar på olika typer av personlighetsdrag hos klienterna som påminner om

något annat de har erfårit tidigare i livet. En respondent påverkas mer av unga våldsoffer som är tysta och tillbakadragna medan en annan respondent påverkas av barn som har utsatts för sexuella övergrepp av personer i primärgruppen, eller när ett barn har fått höra att denne inte är älskad. Det kan mycket väl vara så att respondenten som påverkas av barn som är tysta och tillbakadragna har någon form av erfarenhet där ett tyst och tillbakadraget barn fick negativa konsekvenser på grund av egenskaperna.

Mycket av påverkan beror även på hur ingående barnen berättar historierna. Att vissa av respondenterna påverkas av vissa klienter och att andra respondenter påverkas av annat än klienter kan förklaras med den teoretiska benämningen stress. Som tidigare nämnt innebär stresstimuli att individen reagerar på en typ av stimuli som leder till att man blir stressad, vilket med andra ord betyder att man har påverkats (Levi, 2013). Enligt Levi (2013) har individens tidigare erfarenheter en stor påverkan för om situationen ska anses farlig, hotfull, lockande eller krävande, där vissa av våra respondenter i det här fallet ansåg att det var otäckt med exempelvis incestfall.

Robin: Det är jättesvårt att höra barns egna upplevelser, speciellt barn som har blivit sexuellt utsatta av nära, i primärgruppen. Man får en beskrivning ifrån barnet i förhöret som är väldigt ingående i detalj, utifrån vad man har gjort med barnet... en som man ska ha förtroende för som gör sådana saker. Det tycker jag är jättesvårt att ta med mig och släppa när jag går därifrån.

En respondent uttryckte att mängden information kan vara avgörande för hur mycket man påverkas, där lite information kan leda till att man påverkas mer än mycket information då man inte har en överblick över sammanhanget. Två respondenter tyckte sig inte påverkas av barnens berättelser överhuvudtaget på grund av att mängden utsagor har skapat en referensram för vad man har hört och inte. Att inte påverkas av klienterna kan enligt Levis definition av stress (2013) bero på att respondenterna är vana vid denna typ av stresstimuli vilket gör att kroppen har vant sig vid det otäcka eller osäkra.

Jona: Det är en vana, eller en erfarenhet i vad man har hört. Det ska väldigt mycket till nu för att man ska höra någonting innan öronen att ramlar av. Jag blir mindre överraskad av vad människor berättar. Det handlar mer om en referensram och en erfarenhet. Ju fler jag har hört desto större blir referensramen.

6.3.2. Bra att de påverkas?

Samtliga tillfrågade uttryckte att det är en självklarhet att man ibland påverkas av arbetsuppgifterna då denna påverkan påminner de om meningen med arbetet. "Jag tror inte man kan jobba med detta jobb om man inte har känslor, och inte tycker synd om dem. Inlevelsen att känna att det kan var jobbigt är också viktig om man ska jobba med det här.". Enligt Jonsson (2005) och Michel red. (2010) handlar *positiv stress* och *normal stress* om att individen har en lagom dvs. normal reaktion till de påfrestningar som individen ställs inför. Att respondenterna påverkas och vill påverkas kan förklarars som positiv stress, för att de har en normal stressreaktion där de inte påverkas på en skadlig nivå av de känslor som väcks på arbetet. Enligt Jonsson (2005) påverkas motivationen till positiva förändringar där den normala stressreaktionen hjälper personerna att uppnå sina mål. Utifrån detta kan man anta att respondenterna uppnår sina mål med arbetet vilket i detta fall är att skapa en positiv skillnad för utsatta barn. I likhet med att skapa något positivt ur en negativ påfrestning uttrycker en respondent att " Jag kommer aldrig vänja mig vid att jag inte kommer få ha med mig ett barn hem och jag är så glad de dagar jag får med mig barnen hem. Det låter konstigt men jag är jätteglad för det." Tre respondenter anser att man inte kan vara en bra behandlare eller socionom om man inte kan känna sympati för de som man lyssnar på. Övriga ansåg att arbetet inte kräver en sympatisk förmåga, utan att det räckte med den empatiska, då sympatin kan göra att behandlaren blev mindre professionell.

Kari: Man måste bli berörd av det som händer här. Men det får inte heller bli att man blir för påverkad. Barnen måste veta att man orkar bära deras berättelser och att dem får uttrycka sig precis så som de vill. Så att jag tror att man ska befinna sig mellan att inte vara helt kall, eller nollställd, och helt förfärad.

6.3.3. Arbetsplatsen, arbetsmiljön, arbetsledaren och arbetskolllegorna

En dålig relation till ledaren, mindre fungerande relationer till kollegorna, arbetsuppgifter som inte motsvarar ens förväntningar och en arbetsmiljö som distraherar är faktorer som samtliga klienter ansåg sig påverkas av. Det arbete som dessa socionomer utför kräver att man har en arbetsledare som visar förtroende, förståelse och ger ett stort handlingsutrymme då arbetet kräver snabba beslut mellan flera myndigheter och är självständigt. Annars kan man känna sig "instängd", "otrygg", "fast i systemet" och "ensam".

Kim: Om jag hade haft en arbetsledning som tänkte mot mina principer eller mot min etik och moral hade jag inte kunnat jobba med det, det är jätteviktigt. Både

det att en arbetsledare inte har förtroende för mig och att kontrollera det jag gör. Det hade jag inte kunnat jobba under, det hade varit omöjligt.

Mindre fungerande relation till kollegorna är någonting som samtliga tillfrågade socionomer uppgav påverkade deras arbetsinsatser mest. Respondenterna uttryckte att de påverkades på ett dåligt sätt om ovanstående faktorer inte fungerar på arbetsplatsen, vilket i sig kan kopplas till Jonssons (2005) definition av negativ stress. *Negativ stress* innebär att om individen får en ökad stressreaktion så kan den öka risken för att dennes kropp skadas (ibid.). Att inte komma överens med kollegorna, att inte trivas på arbetsplatsen och att ha en dålig relation till arbetsledaren påverkar respondenterna mer än att höra utsatta barns våldsberättelser för att de inte är tillräckligt utrustade att hantera arbetsrelaterade omständigheter. Jonsson (2005) och Michel red. (2010) skriver att det bland annat kan bero på bristande kontroll vilket dessa socionomer kan ha. Det kan även vara så att eftersom klienternas berättelser på ett eller annat sätt påverkar socionomernas uppvaknande fas som Jonsson (2005) beskriver så kanske de behöver ett sätt att hantera påfrestningarna genom den energibevarande fasen där stödet från kollegorna kan ses som ett kriterium i denna fas. Kollegor som inte förstod en, som kontrollerade mer än nödvändigt, som ville ta över ärenden, som man hade konflikter med eller som inte hade samma arbetsuppgifter som en gjorde att man kunde känna sig exempelvis otrygg, berörd, utpekad och frustrerad.

Charlie: Man blir så stressad och man mår dåligt. Inget man kan skaka av sig bara sådär. Men det är också jobbigt att inte ha kollegor som arbetar med samma sak som man själv gör. Bara små saker som ”hur ska vi prata med barnens föräldrar”, ”hur ska vi gå vidare med ärendet” och så, är svåra att veta om man är ensam. Det tar så mycket energi.

6.3.4. Känsla av otillräcklighet

Samtliga respondenter ansåg att känslan av otillräcklighet, hopplöshet och maktlöshet försvårade arbetet med de utsatta barnen. En respondent uttryckte att bristande förutsättningar för att barnet ska kunna få det bra kunde göra att hen kände maktlöshet vilket i sin tur gjorde att hen inte kunde släppa ifrån sig ärendet efter kontorstid. Känsla av otillräcklighet kan uppstå om kraven från omgivningen ökar (Jonsson, 2005). Socionomerna sa att frågor som ”har vi gjort allt vi kan?”, ”vad ska hända nu?”, ”har man gjort allting från socialtjänstens sida?”, ”varför får barnet/mamman inget stöd?” etcetera bidrar till en förvirring som en respondent ansåg var väldigt jobbigt. Att ha som förväntning att göra allt man kan för att barn

ska ha det bra kan ibland öka känslan av otillräcklighet, för att hur vet man om man har gjort allt man kan för en klients skull? Hur vet man att det räcker? Om kraven utifrån ökar kan man enligt Jonsson (2005) brytas ner, vilket nedstående citat visar ett exempel på.

Charlie: Det kan påverka mig. När jag tänker mycket på barnet och att barnet inte får den hjälp som jag skulle kunnat ge för att en förälder säger nej eller i allmänhet. Det känns jätte tungt. Och det ger ju mer en hopplöshetskänsla och att jobbet är lite meningslöst och då behöver jag en paus.

6.4. Respondenternas upplevelser av *hur* de påverkas

6.4.1. Tecken på sekundärt trauma

Några respondenter upplever sig ha drabbats av sekundär traumatisering där de har fått symptom som tyder på stress och utmattning, där de blir uppjagade, förvirrade och får förhöjd puls. "Varje gång jag träffar barnets mamma så blir jag uppjagad och frustrerad, där jag känner det som barnet har beskrivit och det som den kände". En annan respondent sa att "Någon gång i månaden kan det också vara så att jag drömmer om något barn som har gjort starkt intryck på mig.". Resterande respondenter ansåg att de inte blev sekundärt traumatiserade.

Kim: Om jag hade tagit med mig flera barn hem varje dag hade jag nog börjat känna att jag måste göra någonting åt saken. När det händer för mycket på jobbet blir det väldigt medvetet för mig att det blir för mycket. Kroppen pausar och jag har en snäll kropp som är tydlig mot mig vilket leder till att jag inte blir sekundärt traumatiserad.

Ett symptom på sekundärt trauma som de kunde få var stress där tre av våra fem respondenter kände att dem ofta blev stressade på arbetsplatsen. Enligt Jonsson (2005) och Levi (2013) är reaktioner som tillbakadragenhet, oro, obehag, panik, förhöjd puls, att man blir varm eller svettig och försämrad koncentrationsförmåga tecken på stress. Socionomerna blev stressade och frustrerade över att de inte hann med det som de skulle göra eftersom de ibland behövde ta emot akuta ärenden, göra om i schemat, inte kunde mottag klienterna på det sätt som de ville, inte kunde ge klienterna den hjälp de behövde eller på grund av dubbelbokningar. För att vissa respondenter skulle kunna göra flera saker samtidigt krävdes mer konsumtion av exempelvis kaffe vilket enligt Jonsson (2005) och Michel red. (2010) är ett tecken på att

individerna genomgår den energibevarande fasen där kaffekonsumtionen både dämpar känslan av stress samtidigt som den bibehåller den energi som krävs i arbetet.

Ett ytterligare symptom på sekundärt trauma är att socionomerna kände sig utmattade, trötta och kraftlösa både under som efter kontorstid, vilket går att finna i utmattningsfasen enligt Jonssons (2005) definition av stress. Vidare kan orken och viljan att göra roliga saker minska vid den utmattande fasen (Jonsson, 2005; Michel red. 2010). En respondent sa "Ibland känner jag mig så pass utmattad att jag inte orkar med sociala kontakter", speciellt när hen fick in akuta ärenden när hen redan hade planerade samtal att ta hand om.

Till skillnad från Jonssons (2005) definition så lider inte respondenterna av djupa depressioner, utan de jämför utmattning med "en tuff dag på jobbet". Vissa av socionomerna kunde ibland känna sig utmattade av att höra tuffa våldsberättelser och träffa en mängd människor i sitt vardagliga arbete. De fick ibland för många samt tuffa samtal på en och samma dag och all förarbete som skulle göras innan ett förhör kunde göra de kraftlösa.

Robin: Jag tycker inte det handlar om just ett barns berättelse och det som barnet överför till mig, utan jag känner att det är helheten av hela arbetet som gör att jag känner mig utmattad och trött. Sedan får jag ofta höra tuffa berättelser och att höra många på en vecka kan ibland ta på krafterna och då blir jag väldigt utmattad men det är som sagt inte ärendet i sig utan det är hela arbetet man måste planera innan, under och efter ett förhör.

I motsats till Robins citat är det en respondent som inte låter stresssymptomen påverka en för mycket där hen uttalade att "Jag känner inte alls att jag blir utmattad och jag ska vara lyckligt lottad över att jag inte har känt det och jag ganska van med det jag gör."

6.4.2. Sänkt libido/ asocial

Vidare uppgav respondenterna att arbetet påverkade deras humör, libido¹ och inställning för fritiden vilket enligt Jonsson (2005) är ett symptom på negativ stress. Vissa av socionomerna uppgav att de inte hade någon lust att träffa vänner på fritiden, att de hade blivit något allvarligare, och "tyngre i sinnet", vilket kan jämföras med stresssymptomet tillbakadragenhet (jfr Jonsson, 2005). Samtliga förklarade att denna förändring bland annat kunde bero på att de pratar och reflekterar tillräckligt mycket med kollegorna på arbetsplatsen vilket gör att de inte

¹ Med sänkt libido avser vi minskad livslust.

känner något behov av att träffa folk utanför arbetet och för att de inte orkar träffa vänner. Detta kan även kopplas till Levis (2013) ena synonym till stress som är informationsångest, där respondenterna får ångest över all information och all stressinput som de får under arbetsdagen. "När jag började här så valde jag i början att inte att ha någon telefonsvarare för jag fick så mycket input på jobbet.". Över hälften av dem ansåg även att de har fått en annan syn på livet på grund av arbetsuppgifterna och barnens berättelser som ibland krockar med den syn som vännerna har.

Charlie: Att jag kanske inte är så social, jag är ganska trött när jag kommer hem. Jag har inte så stor lust att umgås med folk. Det går ju lite upp och ner. Ibland är det så att jag tycker att det är jobbigt när det ringer, där en granne kan komma till mig och fråga om vi inte ska fika eller ta ett glas vin och sådant men jag vill inte umgås så mycket.

Vissa av de tillfrågade nämnde att de i perioder inte kan eller orkar vara sociala hemma eller lyssna på familjemedlemmarnas problem. De berättelser som de fick höra på arbetet "blockerar mitt huvud", "gör det svårt för mig att lyssna på min dotter eller partner" och "Jag vill bara ha lugn och ro, inget annat, bara lugn och ro". En respondent uppgav även att känslan av att inte finnas till hundra procent för sin familj skapar en stress som gör att man får mer ångest.

6.4.3. Fysiska & Känsломässiga besvär

Samtliga respondenter uttryckte att ingen har fått fysiska besvär i form av skador eller sjukdomar, men de emellanåt kunde drabbas av symptom såsom huvudvärk, magont, "känsla i magen", "spänd i käkarna", sömnlösa nätter och bristande energi. Enligt Jonsson (2005) kan man få stressreaktioner som bland annat oro, panik, koncentrationssvårigheter, svårt att hantera sina känslor genom förlorad kontroll samt fysiska problem som huvudvärk, magbesvär och högt blodtryck. Dessa besvär förekommer inte så ofta hos socionomerna men hos vissa uppkommer det oftare än andra såsom huvudvärk och känsla i magen.

Kari: Vi har egentligen fyra ärenden på tisdagar men ibland behöver vi ta fler, så mellan 4-8 människoöden tar man med sig när dagen är slut, och då är vi helt slut, vi är trötta., ont i huvudet. Alla, hos alla här är det så. Den tyngsta dagen precis klockan 3 när dagen är slut, och då kan man inte sitta kvar och ha samtal. Det går inte.

Till skillnad från fysiska besvär uppgav fyra av respondenterna att de oftare har drabbats av känslomässiga besvär såsom förvirring, att grubbla eller gråta, må dåligt, drömma om barnen, bli rörd eller att ha ”en klump i halsen”. En respondent uttryckte att “jag kan inte hålla tillbaks tårarna, även om man kan tänka att det är medmänskligt”, medan en annan respondent sa att ”Jag blir helt rörd när jag pratar om det, det var jättejobbigt. Anspänning såklart. (...) tänk att ett barn har det såhär, det är förjåkligt.”. Likt dessa respondenters uttalanden uttrycker Levi (2013) att sådana reaktioner kan tyda på en viss osäkerhet eller brist på hur man ska hantera detta. Respondenterna påverkas av olika stimuli där några respondenter har lyckats skapa bemästringstekniker för hur de ska hantera påfrestningarna medan andra är mer osäkra på vilken metod som ska användas. Vissa respondenter har ändrat sina dagliga rutiner på grund av att ”huvudet är fyllt med stackars barns öden”. Samtidigt som några socionomer sa att de har påverkats så ansåg de även att man inte ska påverkas för mycket. En respondent uttryckte att det vore ohälsosamt att bli berörd av alla unga våldsoffer, där denne till exempel har haft en kollega som har fått cellförändringar eller en annan som har fått magsår. Samma respondent uttryckte även att ”ett jobb är ett jobb och jag kan inte ta med mig alla barn i huvudet och i hjärtat, man måste vänja sig”.

6.5. Bemästringstekniker på arbetsplatsen

6.5.1. Arbetsmiljö & arbetsuppgifter

Enligt Lazarus (1999) skapar människor lösningar på problem som inte har utspelats som en åtgärd för det som kan komma att ske. Brattberg (2008) påpekar att det som är avgörande för vilken copingstrategi en människa väljer är den sociala och fysiska omgivningen, kognitiva insikter, personliga resurser, motivation, hälsorelaterade faktorer och stämningslägen (Brattberg, 2008). Samtliga tillfrågade ansåg att en ljus, trevlig, respektfull och välkomnande inredning kunde underlätta arbetsuppgifterna eller till och med få socionomerna att göra ett bättre jobb. Kontorer, salar och förhørsrummens uppbyggnad, närhet till andra kollegor, utrymme etcetera var också avgörande faktorer för hur fokuserad man kunde vara på arbetsuppgifterna. Då man i sådana verksamheter har samarbete med andra myndigheter ansågs det viktigt att ha en fin och anpassad arbetsmiljö som tillåter alla berörda att komma till tals och medverka för barnets bästa, där man i enlighet med Brattbergs (2008) påstående har anpassat copingstrategierna efter den sociala och fysiska omgivningen. “Vi samordnare

har en lite fixande roll där människor skall känna sig välkomna när dem kommer hit och då handlar det alltid om barnet, lärarna, föräldrar som kanske kommer med till ett förhör, socialtjänst, polis, åklagare, alla som kommer till Barnhuset ska vi se till att det känns okej och bekvämt att komma hit. För då gör vi också ett ännu bättre jobb tillsammans.”. Enligt copingteorin kan människan via tidigare erfarenheter skapa åtgärder för kommande problem eller för undvikandet av kommande problem (Lazarus, 1999). Likt budskapet i citatet har socionomerna skapat metoder för hanteringen av olika situationer, där de olika professionerna utför ett bättre jobb tillsammans eftersom samordnarna har en ”fixande roll” och tar hand om det praktiska.

Samtliga respondenter var överens om att en välkomnande miljö för barnen och barnens trygghetsperson även var av stor vikt där socionomerna kände att de kunna göra ett bra jobb om barnen hade det bra.

Förutom detta tyckte respondenterna att det var viktigt att man tillskrevs arbetsuppgifter som passar ens personlighet, vilket även kan ses som en copingstrategi i enlighet med Lazarus (1999), där en trygghet i arbetsuppgifterna kunde få åtminstone tre respondenter att bortse från hur arbetsmiljön ser ut. Vidare uppgav de att det är viktigt med en extern handledare som kunde hjälpa de med svårigheter som kan uppstå utan att de är beroende av en lojalitet till organisationen.

Jona: Extern handledare är någon som kommer utifrån, en som inte har någon lojalitet mot organisationen eller arbetsgivaren och som har en chans att lyssna in vad vi säger och om vi skulle behöva sätta fingret på saker och ting. Kanske tydliggöra för oss om vad och hur vi hamnar i olika processer och vad vi skulle kunna kräva och behöva kräva av vår organisation eller arbetsgivare. Om vi skulle behöva förändra något för att kunna göra vårt jobb lättare och känna ännu bättre för barnen och ungdomarna.

6.5.2. Arbetsledning

Ytterligare en copingstrategi som går att identifiera utifrån Brattbergs (2008) betoning av bemästringstekniker är att man har en god relation till arbetsledaren. Som tidigare nämnt påpekade de tillfrågade att en fungerande relation till arbetsledaren var av stor vikt då den påverkade arbetsuppgifterna avsevärt. En bra arbetsledare med goda egenskaper kunde bidra till att det blev lättare för socionomerna att fokusera på arbetsuppgifterna. Respondenterna uttryckte att exempel på sådana egenskaper kunde vara att arbetsledaren hade förtroende för

socionomerna, gav ett stort handlingsutrymme samt få rutiner, var drivande och som samtidigt förstod vilka påfrestningar socionomerna kunde uppleva på arbetsplatsen.

Robin: Det underlättar, absolut. Det gör det, att ledaren måste ha förståelse för varför man behöver handledning, att man blir fördelad vissa ärenden, att man kanske inte kan ta många ärenden just då, att man behöver ta det lite lugnare och har man en arbetsledare som har förståelse så underlättar det ens mående. Ja måste ha någon som är lyhörd annars klarar inte någon av det arbetet.

Samtliga respondenter sa att det arbete som de utför kräver fria tyglar där man tillsammans med andra myndigheter behöver ta snabba beslut. Levi (2013) nämner begreppet problemfokuserad coping som innebär att man på olika sätt försöker komma tillrätta med sin problematik antingen genom att man förändrar den eller förbättrar den. Ibland behövde respondenterna ta snabba beslut med andra myndigheter för att förhindra att stressiga situationer uppstod. Utformandet av arbetsuppgifterna har kommit till följd av ett arbetssätt som inte fungerade innan Barnahuset skapades där myndigheterna inte hade ett bra samarbete vilket försvårade arbetssättet för myndigheterna men också utredningsprocessen. En respons uttryckte att "Vi har en slags grund- överenskommelse som man har som arbetare, med en viss ram, men vi jobbar med tillåtelse att gå utanför de ramarna. [...] Bara jag vet att utrymmet, förtroendet och möjligheten finns så hanterar ja det som ska hanteras.". En respondent sa även att om man har det tufft på arbetet och om arbetsledaren uppmärksammar detta och ger stöd så kan påfrestningarna minska även om stödet inte har med påfrestningarna att göra.

Känslan av att man har någons stöd och att det finns utrymme att fråga sin arbetsledare om hjälp kan vara väldigt hjälpsamt. Denna medvetenhet kan liknas vid Levis (2013) definition av problemfokuserad coping där man systematiskt söker sig tillrätta genom att kräva det stöd som behövs. Denna copingmetod är av stor vikt eftersom den även innehar en hierarkisk rang, där ledaren är den som bestämmer och kontrollerar. Förutom detta ansåg över hälften av respondenterna att arbetsledaren bör ha samma grundprinciper som en själv som exempelvis att man får visa känslor för klienterna. "Hade jag haft en arbetsledning som tänkte mot mina principer eller mot min etik och moral hade jag inte kunnat jobba med det, det är jätteviktigt.". Som Levi (2013) och Brattberg (2008) skriver är stöd väldigt viktigt och att få ett gott stöd av personen som är befinner sig i en högra kan bidra till en stark känsla av allians, trygghet och säkerhet.

6.5.3. Bra relation till kollegorna

Det mest väsentliga på en arbetsplats när man arbetar med unga våldsoffer är att ha bra kollegor. Samtliga tillfrågade socionomer betonade att kollegor, team-work, reflektionstider, beröm, raster och en god gemenskap kunde hjälpa de att hantera alla påfrestningar som kan uppstå på grund av arbetsuppgifterna. Enligt Levi (2013) är känslor fokuserad coping en hanteringsmetod som innebär att man känslomässigt skall kunna hantera sina känslor, dvs. att individen ska kunna prata om sina känslor med andra människor i sin omgivning. Med en god relation till kollegorna kunde man prata med varandra vid behov vilket våra respondenter uttryckte att de gjorde. En respondent sa att "Jag är så beroende av dem, vi sitter ju rätt mycket i samtal tillsammans så jag behöver dem". Detta för att kollegorna kan förstå ens bekymmer, delar samma börda, finns med i det dagliga, de finns med vid varje omständighet och kan ge ett stöd som ingen utomstående kan ge. Förutom känslor fokuserad coping kan sökandet efter stöd från omgivningen även ses som aktiv coping. Folkow och Jonsdottir (2013) förklarar att om en individ tar tag i ett problem omedelbart kan denne få en känsla av makt och kontroll över situationen och att individen känner att denne inte är ensam om sina egna känslor.

Kari: på tidigare arbetsplatser ältade jag mer och jag tog med mig mer hem. Sen hittade jag mitt sätt och det var att prata med kollegor innan jag går hem. Ibland behöver man prata i timmar och ibland räcker det med några minuter. Och det hjälper mig. Och att det finns mycket utrymme att göra det så jag tror det är en stor del till att jag inte tar hem så mycket.

Om vi antar att prata med kollegor är en typ av känslomässig coping som aktiv coping kan man dra slutsatsen att känslomässig coping och aktiv coping tillsammans har en stor betydelse för respondenternas hanteringsprocesser. Å andra sidan kan man även se stödet från arbetskollegorna som problemfokuserad coping. Lazarus (i Lundälv, 1998) menar att problemfokuserad coping är att personen strävar efter att finna en lösning åt svårigheterna som uppkommer i en individs liv samt att det finns olika strategier som ämnar klara av svårigheterna som bland annat självtillit, planering, humor, accepterande samt stöd. Respondenterna uppgav att "bara några minuters reflektion med min bästa kollega kan förhindra att jag tar med mig ett ärende hem under en hel helg", "absolut, hade jag haft kollegor kvar hade jag stannat några minuter bara satt mig ner och pustat men eftersom de inte var kvar så blev det så att jag fick med mig alla känslor hem. "eller "bara minuters

samtal, det är som en kur” och dessa citat tyder på att respondenterna medvetet har en god relation till kollegorna för att minska på kommande problem. Samtliga respondenter uppgav även att det inte ens krävdes att man frågar sina kollegor om hjälp när man behövde det, utan bara vetskapen om att kollegorna alltid finns där för en kan vara ett stöd som hjälper en i en svår situation.

Två respondenter sa att värdet av ett gott team-arbete blir extra tydligt vid konflikter med kollegorna där man snabbt kan känna hur viktigt det är med ett bra samarbete, där man även kan jämföra denna medvetenhet med problemfokuserad coping. Som Folkow och Jonsdottir (2013) nämnde kan detta vara tecken på att respondenterna inte står ut med känslan av ensamhet som kan bli en konsekvens av att man inte tillämpar aktiva copingmetoder tillräckligt mycket.

6.5.4. Viktigt att känna att arbetet har mening

De tillfrågade nämnde även att faktorer som hjälper de att hantera påfrestningarna är att arbetet är självvalt, känslan av att arbetet har en mening, man kan trösta sig i att allt man gör hjälper någon annan, tron på det man gör, arbetet passar, positiv inställning och att ha en optimistisk syn på livet och empati.

Kim: Alltså jag tror att det jobbet jag gör här har en betydelse. Hade jag inte trott på det hade jag inte gjort det. Sen är det super jobbiga stunder för de men många barn säger också efter förhöret att detta här var jättejobbigt och jag var jätteledsen men det känns skönt att ha berättat.

Detta kan liknas vid Levis (2013) begrepp känslfokuserad coping där individer utformar copingmetoder som påverkar känslorna och därmed underlättar hanteringen av yttre påfrestningar. Respondenterna använde sig av olika strategier som bland annat planering och stöd där de menade att det var viktigt att ta del av dessa för att känna att arbetet har en mening och att kunna klara av det.

Kari: Optimistiskt, inte naiv, utan mer att allt kommer att ordna sig. Jag har sett, mött så många människor, sett styrka i elände och misär. Vi människor är ändå fantastiska på att klara oss ur saker och ting. Det har jag ofta med mig. [...] Jag har en väldigt stor tilltro till människor att hitta sina sätt att ta sig vidare efter kriser. Att mer hjälpa dem hitta sina sätt och finnas där.

Vissa respondenter kunde se det goda i det onda även om det kunde kännas jobbigt att ta del av barns våldsberättelser. En respondent uppgav; ”Det är klart att man ska bli berörd av de man träffar. Det gör att man är mer på hugget och att kanske gör det där lilla extra som behövs ibland när man träffar de andra.”. Folkesson (2003) skriver att passiv coping handlar om att individen inte tar itu med sitt problem och blundar för situationen genom att exempelvis undvika den. Utifrån respondenternas utsagor kan man anta att de först använder sig av passiva copingmetoder där de till exempel blundar under tiden för samtalet och strax efter vilket skapar nedstämdhet, sorg och negativ påverkan. Till följd av detta tillämpar respondenterna aktiva copingmetoder som i enlighet med Folkow och Jonsdottir (2013) handlar om att hitta en strategi för att kunna hantera obekväma och påfrestande situationer. Över hälften av socionomerna sa att mycket på arbetet var känslomässigt påfrestande, där man både kunde bli ledsen och känna hopplöshet, men att det som är påfrestande trots allt är av stor vikt då det påminner de om varför de arbetar med detta. En annan respondent uttryckte att hen kände sig skattad, lycklig, samt privilegierad över att få arbeta med utsatta barn där hen får möjligheten att hjälpa dem. Hen uttryckte att “... jag gillar att möta barnen där de är även om det känns jobbigt inombords.”. Vidare har en annan respondent sagt att “det är liksom förfärliga historier men det är inte det mesta vi jobbar utan det är faktiskt, om man räknar i tid, ett framtidsarbete och då får vi den berättelsen barnen berättar en gång och sen jobbar vi tillsammans mot något bättre.”

6.6. Bemästringstekniker utanför arbetsplatsen

6.6.1. Aktiv fritid

Samtliga respondenter hade en eller flera fysiska aktiviteter på fritiden såsom yoga, tabata, innebandy, promenad i skogen, löpning och gym, och även andra sysselsättningar såsom trädgårdarbete, matlagning, städning och stadsvandringar. Detta eftersom de ansåg att det var viktigt med en aktiv fritid då de ibland har ett tungt arbete där de dagligen tar del av utsatta våldsoffers hemskheter. De uppgav att man bör vara sysselsatt i olika aktiviteter för att lugna ner sig, rensa huvudet, fortsätta orka arbeta, “kunna sova på kvällarna” och kunna koppla av.

Folkow & Jonsdottir (2013) förklarar att om en individ använder sig av en aktiv bemästringstrategi inom aktiv coping för att kunna hantera påfrestande situationer utvecklar denne ett positivt bemästrande. Respondenterna var sysselsatta i aktiv fritid för att de kände

att det behövdes och det hjälpte de att hantera sitt vardagliga arbete samt att de mådde bättre trots det tunga arbetet.

Kari: Jag tränar yoga och det hjälper mig att koppla av från jobbet. Att jobba med det här yrket är väldigt krävande och det handlar om att ta hand om sig själv som att träna eller göra roliga saker som fyller på med energi, detta är viktigt för mig för att jag ska orka hjälpa de som kommer hit och som inte är så fyllda av energi.

Den fysiska aktiviteten hjälper till på många sätt där respondenterna uttryckte att "det är bra att få ut sin ilska på annat", "det är en viktig ventil", "det är den bästa medicinen", "alla mår bättre av att ha en aktiv fritid" och att "det är viktigt att man får se det fina i miljön så att man förstår att allt har en mening, en plats och ett samband".

6.6.2. Familj och vänner

Lundälv (1998) framförde i sin studie att socialt stöd från familj och vänner kunde påverka den utsatta individen så att denne bemästrar sitt problem på ett hälsosamt sätt. Detta är även någonting som respondenterna betonade. De menade att det var betydelsefullt att ha en partner och barn som man kan komma till efter jobbet och få stöd av när man har haft en tuff arbetsdag där en respondent uttryckte att "Det är bra att ha en partner hemma som förstår en och som man har chans att bolla med så att man inte är helt själv hemma och istället har någon som tar hand om en.". Vidare betonade två av de tillfrågade att förståelsen för klienterna har ökat sedan de själva fick barn och blev en förälder.

Kim: När jag fick barn kunde jag mer se arbetet utifrån ett föräldraperspektiv då det har varit nyttigt för mig att förstå föräldrarnas perspektiv men det innebär inte att jag accepterar det dem gör mot sina barn. T ex det är inte så att jag kan förstå att en mamma smäller till sitt barn, absolut inte, utan jag kan mer förstå att man är trött och sliten som förälder men det finns alltid en gräns.

Tre av de tillfrågade respondenterna uppgav även att mamma/pappa rollen kunde ses som en hanteringsprocess när man kände av belastningar på jobbet, samtidigt som det kunde få respondenterna att fundera mer kring världens orättvisor. En respondent uttryckte att hans barn hjälper hen att fokusera sig på att vara förälder vilket distanserar hen från arbetsplatsen, vilket i sin tur ger hen energi. Detta kan ses som en passiv copingmetod. Folkesson (2003) skriver att ett undvikande beteende är ett negativt sådant då man lägger problemen åt sidan

istället för att hantera dessa. Dessa respondenters utsagor tyder dock på att distanserandet och undvikandet av påfrestningar på arbetsplatsen är något positivt för att det hjälper de att koppla av och samlar mer energi som de kan använda för att ta itu med problemet senare.

Över hälften av respondenterna uttryckte att det är av stor vikt att träffa vänner så att man kan tänka på annat än jobbet. Några tyckte även att det var viktigt att aktivt välja bort sådant som påminner om arbetet. Även detta kan ses som passiv coping i enlighet med Folkessons (2003) studie då respondenterna blundar för situationen som uppstår vilket leder till att de undviker problemen. Vissa respondenter undvek att tänka på arbetets påfrestningar medvetet medan andra gjorde det omedvetet. En respondent kunde gå på bio och kolla på filmer där det förekom misshandel där detta inte påverkade hen negativt medan en annan respondent hellre tittade på komedifilmer och höll sig borta från det som påminde om arbetsplatsen som ett sätt att hantera påfrestningarna.

Jona: Jag kan känna någonstans att fritiden har blivit jätteviktig då man har detta jobb. Jag ser hellre en glad komedifilm än en film som handlar om det som man jobbar med. Jag kan aktivt försöka styra mig. Att göra något annat på fritiden än det man jobbar med på dagen så att det inte äter upp en. Det hade det ju annars kunnat göra.

6.6.3. Erfarenheter och vissa egenskaper

Lazarus (2006) säger att copingstrategier skapas utifrån tidigare erfarenheter, händelser och situationer och samtliga respondenter benämnde att det var tur att denna arbetsform inte var deras första anställning, där de menar på att arbetet kräver vissa egenskaper som gör att man inte tar på sig för mycket problem. "Ja jag säger att vi är tacksamma för att detta här inte var vårt första jobb, jag är jätteglad att jag har all erfarenhet som jag har med mig, nu har jag inte jobbat i tusen år men jag har jobbat mycket med barn, ungdomar och behandling. Jag skulle inte rekommendera någon att ha detta som första jobb för att man behöver ha hittat en säker strategi.". Sammantaget krävs det kunskap om systemet, optimism, utbildning, humor, erfarenheter från andra arbetsplatser, kunskap om närhet och distans, att kunna uppmuntra, stabilt liv, har förmågan att sätta ord på klienters känslor, humor och vana. Vidare ansågs det krävas egenskaper såsom lugn, lyhördhet, ödmjukhet, att hårbärgera, uppmärksamma klienten, förståelse för klientens bakgrund samt problematik, visa intresse, nyfikenhet, personlig mognad, empati, trygghet, tillit hos sig själv med mera. Respondenterna uppgav även att man måste kunna "bära på barnens berättelser", orka lyssna, ha ett intresse av att

hjälpa barn i allmänhet, kunna vara på samma nivå som de, vara lite lekfull med barnen, var nyfiken, och att man härbärgerar. Att man hjälper de och delar upplevelser och känslor. Eriksson (2004) förklarar att om en individ har tidigare livserfarenheter blir människan mer konsekvent vad gäller att tackla svårigheter och att inneha åtminstone några av egenskaper och erfarenheter kan enligt respondenterna underlätta för hanteringen av de påfrestningar som socionomerna står inför. En respondent uppgav att trots alla erfarenheter så kan man inte vänja sig vid det hemska och att det på grund av detta krävs en viss beredskap för att man ska kunna hantera påfrestningarna.

Jona: Nej jag tror inte att vem som helst kan jobba med detta. Då tänker jag att vi har ju ändå minst 10-15 års erfarenheter och det ger ju en vana i att hantera vissa saker som man får luta sig tillbaka på. Jag tror det är bra om man har en trygghet i sig själv eller en säkerhet samt stabilitet i sig själv som gör att man kan stå ut med och kan hantera barn och ungdomars jobbigheter. Jag tror aldrig riktigt att man blir van, utan jag tror att man får bättre sätt att hantera saker på. Själva erfarenheten. Jag tror också att om detta hade varit min första anställning så hade jag inte gjort det så speciellt bra. Jag hade nog engagerat mig för gränslöst i familjer, att jag hade dragits med i deras problem och velat göra mycket mer och tänkt att alla runt omkring inte hade gjort saker lika bra som jag. Och inte ha förtroende för andra. Man får stå ut med att ”jag gör det” och att man får förlita sig på att de andra gör det de ska.

6.6.4. Egentid

Ytterligare ett hanteringsverktyg som ter sig relativt effektiv hos våra respondenter är egentid, tid för reflektioner, funderingar, ”ifrågasätta det gamla”, ”få ner korta anteckningar”, ”tänka nytt och rucka på det gamla”, högre intag av alkohol, tröstmat, Tv-tittande, musik och mindfulness. De flesta hanteringsmetoderna under denna rubrik kan ses som Levis (2013) definition av känslufokuserad coping samtidigt som Folkow och Jonsdottirs (2013) benämning av aktiv coping. Detta för att respondenterna aktivt söker sig till metoder där de scannar sina känslor och självständigt reder ut problemen så att de negativa känslorna avtar. Tre respondenter använder sig av mindfulnessövningar som gör att de kan hantera sina känslor och tankar, lära sig att göra en sak i taget, fokusera på andningen etcetera både på arbetsplatsen och i det privata.

Jona: Mindfulness är ett jättebra redskap i hur man kan styra sina tankar och känslor meditativt, så att man ändå har koll på hur man ska hantera sina känslor.

(...) jag tror rätt mycket på att hantera och styra i samband med andning så att man känner av kroppen. En grundläggande sak i mindfulness är bodyscan. Man går igenom kroppen hur saker och ting känns och så.

Samtliga respondenter har även skapat rutiner för hur de ska kunna ta sig tiden att fundera samt reflektera så att de kan slappna av. Över hälften använder sig av hemvägen som en reflektionstid. Till synes kan detta ses som passiv coping men vi tolkar respondenternas utsagor på så sätt att distanslandet även här kan vara känslufokuserad och aktiv coping. En respondent uppgav att hen brukar köra till havet och spendera en kort stund för att rensa tankarna; "...den där extra halvtimmen hem där jag kan känna och rensa tankarna aktivt innan man träffar sin familj är verkligen jättebra så att man inte har med det hemska till dem också.", medan en annan respondent brukar ta en omväg med bilen och bara köra runt för att kunna slappna av. Att ge sig själv möjligheten att fundera kring olika påfrestningar kan både vara bra och dåligt. Två respondenter sa att de var grubblande personer, som brukade vrida och vända på tankar, tänka igenom samma sak flera gånger och älta mycket, där detta var ett sätt för dem att hantera problem. I detta fall har dessa två respondenter fått den aktiva copingen att omvandlas till passiv coping där de likt Pennlands (2000) beskrivning isolerar sig själv vilket kan leda till nedstämdhet.

Folkesson (2003) uttrycker om människan använder sig av passiv coping kan denne hålla sig borta från problemet som medför risk till att dricka alkohol och känna nedstämdhet. Några av de tillfrågade uppgav att de ibland kunde behöva lite berusningsmedel, såsom alkohol för att kunna koppla av efter arbetet. Vissa respondenter har även uppmärksammat att intag av mat, bakelser och andra sötsaker har ökat sedan de började på denna arbetsplats. Detta kan både ses som ett sätt att undvika problemet och i sin tur glömma det, och ett sätt att skjuta upp det, vilket sedan kräver att man måste ta itu med det.

6.6.5. Prioriteringar

Ett sätt att både minska stressen och rensa tankarna är att prioritera rätt. Samtliga respondenter uppgav att det har tagit flera år för de att lära sig hur man ska prioritera men att de i dagsläget, på grund av den inlärd vanan, har lärt sig att arbeta på ett bra sätt utan att påverkas allt för mycket. En respondent uttryckte att "allting kan inte vara lika viktigt, man måste lära sig att prioritera vad som är viktigt så att inte jobbet tar över för mycket och detta kan minska stressen" där hen menade på att man måste lära sig att ta vara på de livsuppgifter som finns och att arbetet inte kunde ta för mycket tid. Enligt Brattberg (2008) samlar individen på sig

verktyg sedan barndomen för alla tänkbara situationer vilket gör att denne kan hantera och prioritera påfrestande situationer på ett bra sätt även om de aldrig tidigare mött en liknande situation. En annan respondent uttryckte att “när man sitter med ett barn så ska man ha fullt fokus på barnet och inget annat. Förut kunde jag tänka att jag skulle göra en massa saker som ringa till läkaren eller psykologen och så...”. Lärdomen om vad man ska prioritera och hur man ska prioritera har hjälpt många av de tillfrågade där de tar vara på det som de anser vara väsentligt. En respondent sa att “även en så enkel sak som att få femton minuters andrum mellan varje möte har hjälpt mig inte bli för uppjagad”.

7. Sammanfattande diskussion och slutsatser

Syftet med denna studie var att ta reda på och öka förståelsen över den påverkan som finns hos socionomer som arbetar med att samtala med unga våldsoffer och hur dessa socionomer hanterar de eventuella påfrestningarna och nedan redovisas de slutsatser som vi har kommit fram till. Detta i form av en sammanfattande diskussion där vi har jämfört resultaten från respondenternas intervjuer med den tidigare forskningen. Vi har delat in kapitlet i fem avsnitt, där fyra avsnitt motsvarar frågeställningarna och ett avsnitt som innehåller förslag på vidare forskning.

7.1. Vad påverkas socionomerna av och vilka reaktioner påvisas?

Det går att finna ett flertal resultat från denna studie i tidigare forskning där det exempelvis beskrivs av Olsson (2011) att sekundär traumatisering är när en person genom lyssnandet till vad klienterna har blivit utsatta för, kan få reaktioner som påminner om klientens. Samtliga tillfrågade socionomer kan sägas ha blivit påverkade av barnens våldsberättelser, även om vissa själva inte ansåg att så var fallet när frågan ställdes. Under intervjuerna var det bara två av fem socionomer som uttryckte att de blev sekundärt traumatiserade men alla uttryckte att de ibland kunde låta den empatiska förmågan att övergå till sympatisk genom att de kunde "bära med sig klienter hem", känna förhöjd puls eller "ha med klienterna i bakhuvudet". Vidare framkom det att respondenterna emellanåt kände sig utmattade, otillräckliga, en ringa mängd hopplöshet samt meningslöshet samtidigt som de har fått sänkt libido genom åren, där vi tolkar detta som att samtliga faktiskt indirekt har blivit sekundärt traumatiserade eller håller på att bli det. I studien av Horwitz (2006) framgår det att kopplingen mellan sekundärt trauma och direkt trauma hos socialarbetare som arbetar med barn är väldigt stark där dessa påverkas av barnen mer än de tror. Stress, utbrändhet, känslomässig utmattning, depression, känslan av att inte kunna uppnå sina mål, att inte kunna anpassa sig, och förnekelse kan enligt Horwitz (2006) vara symptom på sekundärt trauma vilka vi även har funnit i respondenternas svar.

Vidare skriver Horwitz (2006) att missnöje kring arbetet, svårigheter att sova, ökade antal mardrömmar och svårigheten att koppla bort från stress samt stressande tankar, är symptom på sekundär traumatisering vilket är förekommande hos denna studies respondenter. Vi har noterat att respondenterna påverkas av de rådande arbetsförhållandena där åtminstone tre

respondenter kunde må dåligt av att exempelvis ha en arbetsledare som är kontrollerande eller kollegor som inte respekterar eller förstår ens arbetssätt. De påfrestningar som bidrar till att arbetsdagen blir tuffare än nödvändigt kan dock även uppkomma i andra yrken. Däremot anser vi att dessa påfrestningar har en koppling till påverkan av barnens våldsberättelser där de integrerar och tillsammans skapar det, som i den tidigare forskningen, sägs vara symptom på sekundärt trauma. Detta eftersom samtliga respondenter både direkt och indirekt förklarar att en exempelvis dålig relation till en kollega kan göra att man inte utför ett bra arbete för de våldsutsatta barnen, vilket i sin tur skapar mer stress samt ångest över att man inte kan göra ett bra arbete. I en studie av Iliffe och Steed (2000) beskrivs ett antal fysiska och känslomässiga symptom på sekundärt trauma såsom illamående, tyngdkänsla, sorg, känslan av att känna sig skakad och ilska mot bland annat av rättssystemet samt gärningsmännen (Iliffe & Steed, 2000). Dessa symptom förekommer mer eller mindre hos samtliga respondenter vilket gör att det blir mer troligt att anta att de lider av sekundärt trauma även om de inte uttrycker det.

7.2. Hanteringsprocesser på arbetsplatsen

Enligt Horwitz (2006), Søftestad och Toverud (2012) samt Iliffe och Steed (2000) är några av de mest förekommande och effektiva metoderna för att kunna bearbeta påfrestningar på arbetsplatsen stöd från andra professioner, kollegor, arbetsgivare och en balans i arbetsbördan. Dessa går även att identifiera i respondenternas utsagor. De aspekter som mest verkade spela in som ett sätt att hantera de ungas våldsberättelser på arbetsplatsen var att bibehålla en god relation till arbetsledaren och kollegorna, en trivsamt arbetsmiljö, extern handledning och att man kunde känna att arbetet har mening. Dessa copingstrategier benämns även i den tidigare forskningen (Horwitz, 2006; Olsson, 2011; Søftestad & Toverud, 2012; Iliffe & Steed, 2000) där en del av socionomernas utsagor tycks ha en stark koppling till de copingstrategier som tidigare forskningen nämner gällande sekundärt trauma. Utifrån resultatet av intervjuerna uppmärksammade vi att respondenterna förmodligen påverkas mer av de ungas våldsberättelser mer än de uttalar eftersom de har utformat hanteringsprocesser för att både undvika det de hör men också för att aktivt hantera det de hör via exempelvis att prata med kollegor. Det kan mycket väl vara så att respondenternas uttalade strategier kan vara ett sätt att minska på en eventuell utveckling av sekundärt trauma som uppstår av antingen lyssnandet av barnens våldsberättelser eller också av arbetsplatsen. Tolkningen av resultatet i helhet tyder på att respondenterna påverkas av våldsberättelserna men vissa respondenter betonar att de påverkas mer av den stress som kan uppkomma i samband med de allmänna arbetsuppgifterna

mer än själva våldsberättelserna. Dessa respondenter säger att de inte låter sig påverkas av barnens berättelser, men de uttrycker trots allt flera bemästringstekniker som används som en sköld mot våldsberättelserna. Vi tänker dock att det ena nödvändigtvis inte utesluter det andra.

Förutom detta beskrev samtliga socionomer att extern handledning var en viktig del i att kunna hantera lyssnandet till de ungas våldberättelser. Vikten av handledning betonas även av studierna gjorda av Way et al. (2004) och Olsson (2011). Däremot framkommer det inte vilken typ av handledning som är optimalast för socionomerna. Utifrån resultaten går det att se att respondenterna är i stort behov av extern handledning som vägleder dem i deras arbetsuppgifter, och även handledning som hjälper socionomerna att synliggöra hur lyssnandet till barnens berättelser påverkar dem.

I studien skriven av Folkesson (2003) framkommer det att räddningspersonalen är stolta och nöjda över den insats de har utfört trots de traumatiska upplevelser som de har fått erfar. Folkesson (2003) menar på att insatsen inneburit något positivt för självförtroendet samt erfarenhetsutvecklingen, där vi finner att det liknar respondenternas svar. Respondenterna har betonat vikten av att man känner att arbetet har en mening, där de är medvetna om att de ibland kan påverkas av barnens våldberättelser samtidigt som de säger att det är nödvändigt att de påverkas så att de påminns om varför de arbetar inom detta yrke. Respondenterna har lyckats finna det goda i det onda, vilket kan jämföras med den copingstrategi som Horwitz (2003) har identifierat som arbetstillfredsställelse. Utifrån detta kan man tolka att några av respondenterna påverkas mer av de ungas våldsberättelser mer än trott. Det starka behovet av att känna tillräcklighet, meningsfullhet och hopp är olika sätt att täcka över de påfrestningar som uppkommer av lyssnandet. Som nämnt i stycket innan kan detta tolkas som en direkt koppling mellan socionomernas påverkan av våldsberättelsen samt själva våldsberättelsen.

Ett flertal studier (Way et al., 2004; Iliffe och Steed, 2000) påvisar hur viktig organisationens struktur, tillsyn och support är för behandlarnas välbefinnande. Härav kan organisationen och hur den fungerar bli å ena sidan indirekt ansvarig för utvecklandet av sekundärt trauma hos socionomerna eller å andra sidan en viktig copingteknik som hämmar utvecklandet av sekundärt trauma. Vissa socionomer betonar detta där de till exempel anser att det finns behov av att ha en paus mellan besöken för att få möjligheten att bearbeta informationen som beskrivits under samtalet.

7.3. Hanteringsprocesser utanför arbetsplatsen

Ur resultatet framgår det att respondenterna har utvecklat bemästringstekniker utanför arbetsplatsen vilka är; att ha en aktiv fritid, familjeliv, stöd från ens partner, vissa

erfarenheter, prioriteringar och framförallt egentid. Dessa copingstrategier går även att finna i Iliffe och Steeds (2000) samt Sjøftestad och Toverud (2012) studier där det i dessa studier framgår att copingstrategierna utformas till följd av de påfrestningar som uppstår på arbetsplatsen eller ur andra tidigare erfarenheter. Förutom detta betonade respondenterna att tidigare kunskaper och erfarenheter från andra arbetsplatser var av stor vikt för att man ska kunna hantera de påfrestningar som uppstår vilket även framkommer i studien av Padyab och Ghazinour (2013). I denna studie betonas även den inverkan som kulturen har på socionomerna där värderingar kan påverkas av hur man ser på världen i den kultur som man är uppvuxen i. Det kan mycket väl vara så att respondenternas syn på professionalitet och empati kan komma från hur man ser på det utifrån ens kulturella tillhörighet.

Som den tidigare forskningen betonar, påpekar även samtliga socionomer vikten av fritid och egenvård. Både Way et al. (2004) och Iliffe och Steed (2000) hävdar att fysiska aktiviteter och egenvård är några av de viktigaste copingstrategierna i syfte att hämma utvecklingen av sekundärt trauma. Socionomerna uttryckte att synen på fritiden har förändrats sedan en tid tillbaka, där de har tagit vara på familjelivet, slutat umgås med vänner i lika stor grad som innan, att de måste få möjligheten att utföra sportaktiviteter och få tid till reflektioner, där vi tror att denna förändrade syn kan vara en konsekvens av lyssnandet till barnens våldsberättelser. Å andra sidan kan detta även vara effektiva bearbetningsmetoder som hjälper de att hantera vardagens påfrestningar. Det framkommer lite vagt i vissa intervjuer att några få respondenter inte längre kan umgås med vänner då de anser att de har för lite gemensamt med dem eller för att vännerna tycker att respondenterna har blivit tyngre i sinnet. Vi tror att detta fenomen är starkare och mer förekommande hos samtliga respondenter trots att alla inte betonade detta.

Slutligen betonade samtliga respondenter att erfarenheter från tidigare arbetsplatser, utbildning och vissa egenskaper som personlig mognad, stabilitet i livet, nyfikenhet, förmågan att prioritera rätt var av stor vikt vid utförandet av arbetsuppgifterna. I tidigare forskning har det även framkommit att socialarbetare önskar mer utbildning gällande träning, förberedelser för kommande utmaningar, empatiska egenskaper, och förmågan att kompromissa där de anser att dessa faktorer kan hämma utvecklingen av sekundärt trauma (Padyab & Ghazinour, 2013; Sjøftestad & Toverud, 2012). Även i studierna av Way et al. (2004) och Folkesson (2003) framkommer det att faktorer som exempelvis behandlarens ålder, kön, behandlarens egen bakgrund samt hur länge behandlaren arbetat med liknande arbetsuppgifter är viktiga för utvecklandet av effektiva copingstrategier.

7.4. Slutsatser

Way et al. (2004) betonar att fenomenet sekundärt trauma behöver erkännas och uppmärksammas då det kan förekomma hos alla behandlare utan att man vet om det, där vetenskapen kan bidra till att man aktivt skapar copingstrategier för hämmandet av ST. I denna studie har det varit tydligt att respondenterna faktiskt har blivit påverkade av barnens våldsberättelser. De beskriver olika konsekvenser som har skapats i samband med lyssnandet till våldsberättelser även fast de inte alltid reflekterat kring det och de har även utvecklat copingstrategier för att hantera dessa konsekvenser. Visserligen är det svårt att säga om socionomernas svar tyder på en utveckling av sekundärt trauma, men likheterna mellan deras svar och den tidigare forskningen är jämförbara i vissa aspekter. Oavsett vilket så är det av stor vikt att de är medvetna om de känslomässiga processer som sker inom dem så att de inte låter vissa copingstrategier som ibland kan verka positiva, men som är negativa, inte påverkar de allt för mycket. Ett exempel på detta skulle kunna vara sänkt libido, där lusten att medverka i sociala sammanhang har sjunkit. Detta kan å ena sidan ses som aktiv coping där man väljer att umgås med sin familj mer eftersom de anses vara det bästa stödet samtidigt som det kan ses som passiv coping där man medvetet undviker sådant som faktiskt kan vara bra för en. Å andra sidan kan detta vara negativt då det gör att respondenterna missar sådant som faktiskt kan hjälpa dem. Vi hoppas att en medvetenhet kring sekundärt trauma kan leda till att socionomerna reflekterar kring hur lyssnandet påverkar dem i deras arbete samt reflektera över vilka hanteringstekniker som hjälper dem bemästra lyssnandet av barnens berättelser, för att orka med de tunga påfrestningarna som uppkommer i arbetet.

Förutom detta har socionomerna utformat copingstrategier som de uppfattar som effektiva men för oss verkar någorlunda otillräckliga. Likt ovanstående stycke anser vi att det i de flesta fall verkar vara ett positivt sätt att distrahera sig från arbetet genom att skapa egentid, ha fysiska aktiviteter och att distansera sig från vänner och sociala aktiviteter. Däremot tycker vi att det finns behov av andra effektiva bearbetningsmetoder hos respondenterna. De behöver bearbeta påfrestningarna vilket de inte verkar göra i tillräcklig utsträckning. Respondenterna nämner exempelvis att de ligger sömnlösa på nätterna. Detta kan tyda på att respondenterna behöver mer egentid, stöd eller andra typer av copingstrategier. Hur som helst så verkar det vara betydelsefullt att tillvarata tidigare erfarenheter då de genom detta lär sig hur de ska hantera upplevelser vid samtalen.

Slutligen framkom det under intervjuernas gång att respondenterna var medvetna och måna om deras professionella roll som socionomer, där de uttryckte att det vore oprofessionellt att låta arbetsuppgifterna påverka en allt för mycket. Respondenterna påpekade att man skulle ha ett empatiskt förhållningssätt men att man absolut inte skulle bli allt för sympatiskt. Vi tror att synen på vad en professionell socialarbetare är har fått vissa av socionomerna att tro att de inte påverkas fastän, som tidigare konstaterat och som vi har tolkat ur deras beskrivna upplevelser, att de har det.

Sammanfattningsvis har vi lärt oss att det krävs sådant som kompetens, erfarenheter, aktiv fritid och stöd hemifrån för att man ska kunna arbeta med våldsutsatta barn i allmänhet. Vi visste att arbetet kräver en form av styrka för att kunna hantera de konsekvenser som kan uppstå på en sådan arbetsplats men vi visste inte att det var denna mängd som var nödvändig. På basis av detta hoppas vi att samtliga socialarbetare världen över utformar copingstrategier som fungerar för dem och deras roll som professionella socionomer så att de kan hantera de påfrestningar som uppstår på arbetet.

7.5. Förslag på framtida forskning

Det har varit intressant att undersöka vad socialarbetare påverkas av och hur de påverkas. Det har även varit av stort intresse fördjupa kunskaperna om förekomsten av fenomenet sekundär traumatisering som en påverkan hos studiens respondenter. I metodkapitlet under avsnitt 5.2. har vi redogjort för varför kvantitativ ansats inte var tillämpbar för studiens syfte. Vi anser dock att man nu med hjälp av de slutsatser som vi har erhållit bör undersöka i vilken utsträckning fenomenet förekommer bland socionomer och andra liknande professioner i Sverige. Detta för att kunskapen om sekundärt trauma kan skapa en grund för olika copingstrategier som organisationer möjligtvis kan införliva i arbetsuppgifterna så att socialarbetarna inte blir allt för negativt påverkade av arbetsuppgifterna. Detta kan även hämma de hot mot den ogynnsamma livsstilen, som vi nämnde i inledningen, förekom.

Sedan vore det intressant att undersöka hur synen på professionaliteten förändras utifrån fenomenet sekundär traumatisering och hanteringsmetoderna i copingteorin, där de flesta av studiens respondenter till exempel nämnde att ”nej men man får ju inte visa att man blir berörd, för då är vi inte professionella” eller ”jag blir inte berörd längre och det kanske är ett tecken på att jag har blivit professionell”. Påverkas synen på professionalitet av detta eller är det professionaliteten som påverkar synen på om man influeras eller inte?

8. Referenslista

Adolfsson, C. (2014) ”Bättre arbetsvillkor ska få socialsekreterarna att stanna” (elektronisk), *Vårt Göteborg- Göteborgs stads nyhetstidning*.
<http://www.vartgoteborg.se/prod/sk/vargotnu.nsf/1/ovrigt,battre_arbetsvillkor_ska_fa_social_sekreterarna_att_stanna> (2014-06-06)

Andersson, S (2012) ”Unga socialsekreterare slutar” (elektronisk), Akademikerbloggen
<<http://www.akademikerbloggen.se/unga-socialsekreterare-slutar>> (2014-06-06)

Aspers, P. (2007) *Etnografiska metoder*. Malmö: Liber AB.

Bober, T. & Regehr, C. (2006) Strategies for reducing secondary vicarious trauma: Do they work? *Brief treatment and crises interventions*, 6, 1, 1-9.

Brattberg, G. (2008) *Att hantera det ohanterbara*. Stockholm: Värkstad.

Brottsförebygganderådet, BRÅ. (2013) ”Barnmisshandel” (elektronisk)
<<http://bra.se/bra/brott--statistik/barnmisshandel.html>> (2014-02-26).

Bryman, A. (2002) *Samhällsvetenskapliga metoder*. Trelleborg: LundaText AB.

Bryman, A. (2012) *Samhällsvetenskapliga metoder*. Uppl. 2:3. Malmö: Liber AB.

Douglas, E.M. (2013) Symptoms of Posttraumatic Stress among Child Welfare Workers Who Experience a Maltreatment Fatality on their Caseload. *Journal of Evidence-Based Social Work*, 10, 4, 373-387.

Eriksson-Zetterquist, U. & Ahrne, G. (2011) ”Intervjuer”. I Svensson, P. Ahrne, G. (red.): *Handbok i kvalitativa metoder*. Malmö: Liber AB.

Eriksson, M. Thorzén, D. Olivestam, C. & Thorsén, H. (2004). *Att läkas i livet och arbetslivet. Helhetsperspektiv vid förebyggande och rehabiliterande åtgärder mot stress och utbränning*. Lund: Studentlitteratur.

Folkesson, P. (2003) *Reaktioner, handlingsmönster och erfarenheter hos räddningspersonal under och efter en svår insats*. Karlstad: Karlstads universitet, Institutionen för samhällsvetenskap.

Folkow, B. & Jonsdottir, I.H. (2013) Stressfysiologiska mekanismer i evolutionärt och historiskt perspektiv. I Arnetz, B. & Ekman, R. (red.): ”*Stress, gen, individ, samhälle*”. Stockholm: Liber AB.

Fränkel, T. (2013) ”Alternativa karriärer för socionomer i den sociala barnvården” (elektronisk), *Akademikerbloggen* <<http://www.akademikerbloggen.se/alternativa-karriarer-for-socionomer-i-den-sociala-barnavarden#sthash.ZqsVJm5p.dpuf>> (2014-06-06)

Hammarlund, C.O. (2001) *Bearbetande samtal -krisstöd, debriefing, stress- och konflikthantering*. Stockholm: Natur och kultur AB.

Horwitz, M.J. (2006) Work-Related Trauma Effects in Child Protection Social Workers. *Journal of Social Service Research*, 32, 3, 1-19.

Iliffe, G. & Steed, L.G. (2000) Exploring the counselor’s experience of working with perpetrators and survivors of domestic violence. *Journal of Interpersonal Violence*, 15 393-412.

Johansson, C. (2011a) ”Socialsekreterarna hinner inte med arbetsuppgifterna” (elektronisk) *Akademikerförbundet SSR:s officiella hemsida*. <<http://www.akademssr.se/text/ny-undersokning-socialsekreterarna-hinner-inte-med-arbetsuppgifterna>> (2014-06-07)

Johansson, S. (2011b) *Rätt, makt och institutionell förändring: en kritisk analys av myndigheters samverkan i barnahus*. Lund: Lunds universitet.

Jonsson, P. (2005) *Stress vid kriser – grundläggande psykotraumatologi och praktisk krishantering*. Stockholm: Näthavet AB.

Jönsson, H. (2010) *Sociala problem som perspektiv. En ansats för forskning och socialt arbete*. Malmö: Liber AB.

Kalman, H. (2013) ”Kunskap och samhälle”. I Blom, B, Morén, S & Nygren, L. (red.): *Kunskap i socialt arbete*. Stockholm: Natur & Kultur.

Kvale, S. & Brinkmann, S. (2009) *Den kvalitativa forskningsintervjun*. Lund: Studentlitteratur AB.

Landberg, Å. & Svedin, C.G. (2013) *Inuti ett barnahus*. Stockholm: Rädda barnen.

Lazarus, R.S. (1999) *Stress and emotion*. London: Free Association Books.

Lazarus, R.S. (2006). *Stress and emotion: A new synthesis*. New York: Springer Publishing Company.

Levi, L. (2013) “Stress internationellt och i folkhälsoperspektiv - en översikt”. I Arnetz, B. & Ekman, R. (red.): *Stress, gen, individ, samhälle*. Stockholm: Liber AB

Lundin, T. (1992) *Traumatisk stress och personlig förlust*. Stockholm: Almqvist & Wiksell Förlag AB.

- Lundälv, J. (1998) *Förmåga till välfärd*. Stockholm: Fischer & CO.
- May, T. (2009) *Samhällsvetenskaplig forskning*. Lund: Studentlitteratur AB
- Michel, P.O. Johannesson, K.B. Lundin, T. Nilsson, D. & Otto, U. (2010) ”Normal och traumatisk stress”. I Michel, P.O. (red.): *Psykotraumatologi*. Lund: Studentlitteratur AB.
- Nationalencyklopedin (2014a) ”Våldsbrottslighet” (elektronisk)
<<http://www.ne.se/våldsbrottslighet>> (2014-04-23)
- Nationalencyklopedin (2014b) ”Offer” (elektronisk) <<http://www.ne.se/lang/offer/274822>>
(2014-04-23)
- Ollmark, L. (2009) “Trauma”. Psykologiguiden. (elektronisk)
<<http://www.psykologiguiden.se/www/pages/?ID=149&trauma>> (2014-04-13)
- Olsson, H. (2011) Det farliga men viktiga lyssnandet. I Enander, V. Eriksson- Larsson, S. Fries, J. Holmberg, C. Larsdotter, S. & Olsson, H. (red.): *Hur går hon?: Om att stödja misshandlade kvinnors uppbrottsprocesser*. Lund: Studentlitteratur.
- Padyab, M. & Ghazinour, M. (2013) Coping and mental health of Iranian social workers: the impact of client violence. *Social behavior and personality*, 41, 5, 805-814.
- Penland, E.A. Masten, W.G. Zelhart, P. Fournet, G.P. & Callahan, T.A. (2000) “Possible selves, depression, and coping skills in university students”. *Personality and Individual Differences*, 29, 963-969.
- Rikspolisstyrelsen, Rättsmedicinalverket, Socialstyrelsen, Åklagarmyndigheten (2008) *Barnhus- försöksverksamhet med samverkan under gemensamt tak vid misstanke om brott mot barn*. Västerås: Edita Västra Aros AB.
- Rädda barnen (2014a) ”Förbud aga i alla länder” (elektronisk)
<<http://www.raddabarnen.se/barnaga?gclid=CIzhh4mq3bwCFWaQcgodBloAQQ>> (2014-02-26)
- Rädda barnen (2014b) ”Barnmisshandel” (elektronisk)
<<http://www.raddabarnen.se/barnmisshandel/>> (2014-03-01)
- Saakvitne, K. W. & Pearlman, L. A. (1995) *Trauma and the Therapist: Countertransference and Vicarious Traumatization in Psychotherapy with Incest Survivors*. New York: Norton & Company.
- Socialstyrelsen (2012) *Anmälningar till socialtjänsten – en undersökning om omfattning och regionala skillnader*.

Søftestad, S. & Toverud, R. (2012) Challenges and Opportunities: exploring child protection workers' experiences of ensuring protection of the child during child sexual abuse suspicion *British Journal of Social Work* (2012), 43, 1510–1526.

Svensson, P. & Ahrne, G. (2011) ”Att designa ett kvalitativt forskningsprojekt”. I Svensson, P. Ahrne, G. (red.): *Handbok i kvalitativa metoder*. Malmö: Liber AB.

Sveriges akademikers centralorganisation, SACO. (2014) ”Socionom” (elektronisk)
<<http://www.saco.se/yrken-a-o/socionom/>>(2014-03-04)

Trippany, R.L. White Kress, V.E. & Wilcoxon, S.A. (2004). Preventing vicarious trauma: What counselors should know when working with trauma survivors. *Journal of counseling & development*, 82, 31-37.

Vetenskapsrådet (2002) *Vetenskapsrådets forskningsprinciper- Forskningsetiska principer inom humanistisk- samhällsvetenskaplig forskning*. Stockholm: Vetenskapsrådet .

Way, I. VanDeusen, K.M. Marin, G. Applegates, B. & Jandle, D. (2004). Vicarious trauma: a comparison of clinicians who treat survivors of sexual abuse and sexual offenders. *Journal of Interpersonal Violence*, 19, 1, 49-71.

9. Bilaga 1 – Intervjuguide/Frågor

Notering: Intervjuguiden är uppdelad i två stora teman; Påverkan och Hanteringsprocesser, varav dessa teman är uppdelade i subteman. De frågor som finns utformade i intervjuguiden är mer som ett stöd ifall vi inte skulle komma på några frågor under intervjutillfället. Under intervjun kommer vi att presentera och samtala kring de subteman som vi har där vi kommer att ställa följdfrågor vid behov.

Presentation av forskarna och studiens syftet

Ljudinspelning

– Vi kommer att spela in intervjun och ha de sparade tills transkriberingarna är gjorda. Sedan kommer vi att radera inspelningarna från mobilerna så att inga obehöriga kommer åt dessa. Studien kommer för övrigt endast att användas i utbildningssyfte och den kommer att publiceras på en av Lunds offentliga databaser (LUP).

Sekretess

– Anonymisera respondenterna: som exempelvis att vi byter namn/kön/ålder i uppsatsen
– Ingen obehörig kommer att få veta vilka respondenterna är.
– Avbryta när som helst

Generell bakgrundsinformation

– Arbetslivserfarenheter, utbildningen avklarad, bästa erfarna yrkesområdets,

Inledande teman

Arbetsuppgifter, roll

Beskriv en typisk dag - Beskriv en bra/mindre bra dag

Tema 1: Påverkan

Hur har arbetet påverkat dig i vardagen?

På vilket sätt upplever du att ditt arbete påverkar ditt privatliv?

Under tiden som du har arbetat på din arbetsplats, har du uppmärksammat någon förändring hos dig själv?

Hur upplever du att du har förändrats under den tid som du har arbetat här?

Har du behövt anpassa dig efter arbetsplatsen/arbetsuppgifterna?

Har du påverkats och i så fall på vilket sätt? Berätta

Tror du att vem som helst skulle kunna arbeta med detta? Varför?

Upplever du att det krävs vissa specifika egenskaper för att man skall kunna arbeta med våldsutsatta barn?

– Stress

Hur upplever du att du mår efter ett förhör med ett ungt våldsoffer?

Vad är svårast med att lyssna på våldsberättelser?

Vad gör eller kan göra dig stressad i arbetet?

Hur brukar du reagera du när du blir stressad?

Hur brukar du hantera du den stress som uppkommer?

Kan du ibland känna att tiden inte räcker till?

– Utmattning

Hur ofta händer det att du kommer hem mentalt utmattad?

Tema 2: Hanteringsprocesser

Vad brukar du göra för att koppla av efter jobbet?

Och märker du någon skillnad från hur du brukade hantera problem på dina tidigare arbetsplatser?

– Individuella egenskaper på arbetsplatsen

Vad är viktigast för dig att ha med dig inför ett samtal? Känsломässigt/ Socialt

Vad är viktigast för dig att ha med under ett samtal? Känsломässigt/ Socialt

Vad är viktigast för dig att ha med efter ett samtal? Känsломässigt/ Socialt

– Individuella egenskaper utanför arbetsplatsen

Finns personliga aspekter som kan försvåra/underlätta hanteringen av lyssnandet till våldsberättelser?

– Arbetsmiljön

Gör denna miljö det lättare för dig att koncentrera dig på arbetsuppgifterna/samtalen?

Känner du att den har en påverkan på dina arbetsprestationer?

– Arbetsledningen

Känner du att du får det stöd du behöver innan/under/efter ett samtal?

Vilken typ av stöd får du?

Finns det arbetsrelaterade eller organisatoriska faktorer som kan försvåra hanteringen av lyssnandet?

Finns det något du känner att det skulle behövas mer av, på organisatorisk nivå, för att underlätta hanteringen av lyssnandet till våldsberättelser?Handledning- Aktiviteter- Fika?

– Arbetsgruppen

Vilken typ av stöd får du av dina kollegor?

Känner du att du får det stöd du behöver innan/under/efter ett samtal från dina kollegor?

Vilken typ av stöd får du?

Vad brukar ni i grupp göra för att underlätta hanteringen av våldsberättelserna?

Vad i arbetsgruppen känner du försvårar hanteringen av våldsberättelser?

Hur gör du när du ser att en arbetskollega mår dåligt? Vilket stöd känner du att du ger?

– Avslutande frågor

Nu börjar intervjun gå mot sitt slut.

Finns det något du skulle vilja tillägga? Finns det något som vi kanske har glömt att fråga?

Om du kommer på något mer så får du gärna kontakta oss via telefon eller mail.

För övrigt om du önskar att ta del av arbetets slutprodukt så skickar vi den gärna till dig när vi är klara.

Tacka för deras medverkan

Kommentarer efter intervjun:

– Vad tyckte vi? Vad gick bra/mindre bra? Lokalen? Frågorna? Stämningen?

10. Bilaga 2 – Informationsblankett

Studiens titel: En kvalitativ undersökning om hur socialarbetare påverkas vid samtal med unga våldsoffer och hur de hanterar påverkan	Datum 2014-04-10
Projektansvarig: Sevda Sert Ruken Yolbir Student vid Lund universitet: Sevda.sert.470@student.lu.se Ruken.yolbir.051@student.lu.se Handledare: Marianne Larsson Lindahl Marianne.larsson_lindahl@soch.lu.se 046 – 222 98 97 Kursansvarig: Marcus Knutagård Maria Bangura Arvidsson	Studerar vid: Lunds Universitet Socialhögskolan, Box 23 22 100 Lund Utbildning: Socionomprogrammet, 210 HP Pågående termin: 6 Kurs: Självständigt arbete SOPA63, 15 HP
Information om projektet: Vi är två socionomstudenter vid Lunds universitet som skriver ett examensarbete. Syftet med studien är att undersöka hur socialarbetare på två Barnahus i södra Sverige påverkas av att lyssna på unga våldsoffers berättelser samt hur socialarbetarna handskas med informationen. För att svara på studiens syfte ska vi intervjua anställda på Barnahus. Intervjun beräknas ta ca 45-60 minuter och vi kommer båda att delta i intervjun. Två ljudinspelare kommer att användas under intervjun. All data kommer att behandlas konfidentiellt och vi kommer att bevara deltagarnas anonymitet. När studien är färdig kommer både inspelningarna samt allt material att raderas från den USB som endast är avsedd för denna studie. Resultatet av studien kommer därmed inte att kunna härledas till dig. De uppgifter som samlas in kommer inte att användas för något annat syfte än för forskning. Senast 13 juni kommer studien att publiceras på Lunds universitets intranät. Härmed tillfrågas Du om deltagande i studien.	

11. Bilaga 3 - Samtyckesblankett

Studiens titel: En kvalitativ undersökning om hur socialarbetare påverkas vid samtal med unga våldsoffer och hur de hanterar påverkan	Datum 2014-04-10
Projektansvarig: Sevda Sert Ruken Yolbir Student vid Lund universitet: Sevda.sert.470@student.lu.se Ruken.yolbir.051@student.lu.se Handledare: Marianne Larsson Lindahl Marianne.larsson_lindahl@soch.lu.se 046 – 222 98 97 Kursansvarig: Marcus Knutagård Maria Bangura Arvidsson	Studerar vid: Lunds Universitet Socialhögskolan, Box 23 22 100 Lund Utbildning: Socionomprogrammet, 210 HP Pågående termin: 6 Kurs: Självständigt arbete SOPA63, 15 HP
<p>Jag har tagit del av informationen om studien som handlar om att undersöka hur socialarbetare på två Barnahus i södra Sverige påverkas av att lyssna på unga våldsoffers berättelser samt hur socialarbetarna handskas med informationen.</p> <p>Jag är medveten om att deltagandet är frivilligt och att jag när som helst utan närmare förklaring kan avbryta deltagandet.</p> <p>Jag lämnar härmed mitt samtycke till att delta i studien</p> <p>Datum:</p> <p>Deltagarens underskrift:</p>	

12. Bilaga 4 – Materialsökning & Sökprocessen

Till den tidigare forskningen har vi framförallt använt oss av databaser så som LubSearch, Lovisa och Google Scholar. Gällande samtliga artiklar har vi använt oss av svenska och internationella som belyser den forskningsfråga som vi har i studien utifrån andra synvinklar. Vi skrev *social workers + emotional* och fick fram 14 827 träffar. Sedan skrev vi *social workers + emotional + children* där antalet minskade till 3 720 träffar. Därefter begränsade vi antalet genom att endast söka på de som var vetenskapligt granskade, dvs. peer reviewed. Istället för att läsa igenom 3 720 artiklar samt artikeltitlar för att se dess relevans la vi till nyckelord som matchade studiens frågeställningar. Genomgående under hela sökprocessen la vi till nyckelord såsom social work, children, trauma och stress. Om sökningarna blev mindre än ungefär 20 läste vi igenom varje titel och sammanfattning och avgjorde om dessa gick att applicera i studiens kapitel ”Tidigare forskning” eller inte. Vid bedömningen av artiklarna eller studiernas relevans la vi tyngd på om vår studies nyckelord överensstämde med till exempel de andra studiernas titlar, metoder eller sammanfattningar och sen om deras undersökningar till exempel liknade vår. Detta för att sedan få en mer jämförande diskussionsdel där vi jämförde vår studies resultat med tidigare forskningens resultat.

På samma tillvägagångsätt som ovan fann vi resterande av artiklarna. Vi använde oss av sökorden *social workers + stress* med 18 483 träffar, sedan skrev vi *social workers + stress + children* och fick fram 2 616 träffar. Sökord *coping+social workers* gav oss 4 915 träffar, *coping + emotions* gav 22 372 träffar, *secondary trauma + social work + children* gav 277 träffar, *Trauma + therapists* gav 6 139 träffar, *vicarious trauma + sexual abuse* gav 229 träffar, där vi la till ordet *coping* vilket gav 15 träffar, *reducing + vicarious trauma* gav 5 träffar, *preventin + trauma* gav 5 träffar. Vi har alltså genom tillägg av ord som speglar studiens frågeställningar lyckats få ner antalet sökningar. Förutom detta har vi via våra använda källor funnit andra lämpliga artiklar och studier som vi har använt i studien. Även här har vi bedömt nivån på relevansen på så sätt att vi har jämfört dessa studier och artiklars syften och genomföranden med våra, samtidigt som vi kollade upp om dessa var peer reviewed för att vi önskade ha så många tillförlitliga källor som möjligt.

Social workers + emotional - Social workers + emotional + children
Social workers + stress - Social workers + stress+ children (tog först)
coping + social workers

Coping + emotions

Secondary trauma + social work + children

Trauma + therapists

Vicarious trauma + sexual abuse - Vicarious trauma + sexual abuse + coping

reducing + vicarious trauma

preventing + vicarious trauma