

# Vad är emotionell intelligens och hur kan den användas som verktyg inom socialt arbete

---

Handledare: Christina Erneling

Skriven av Nina Andrijanic

## **Abstract**

Emotional Intelligence (EQ) is a highly used concept in leadership and education. The aim of this study was to examine the concept emotional intelligence is and what impact it has in social work. I have explored different texts, dissertations and other literature related to emotional intelligence and social work. I have also used the two most common theories about emotional intelligence, which is from Daniel Goleman and Mayer & Salovey to understand better the basics of emotional intelligence. The results show a dominant view of emotional intelligence is an important aspect of the relationship between the social worker and her client, the relationship between her and her colleagues and the relationship she has with her supervisor. The results also showed that emotional intelligence includes concepts as social competence, empathy, communication, self-awareness, conflict and stress management.

Keywords; emotional intelligence, social work, interpersonal abilities, empathy, Daniel Goleman,

# Förord

Jag vill främst tacka min handledare Christina Erneling för hennes stöd, kunskap och råd. Utan henne hade denna uppsats inte blivit vad den är. Jag är evig tacksam!!

# Innehållsförteckning

Abstract	1
Förord	2
Innehållsförteckning	3
<b>1. Inledning</b>	<b>4</b>
1.1 Begreppsförklaring	4
1.2 Problemformulering	7
1.3 Syfte och frågeställningar	8
1.4 Tidigare forskning	8
1.5 Bakgrund	14
1.6 Kritiken	17
<b>2. Metoden</b>	<b>19</b>
2.1 Metodval och tillvägagångssätt	19
2.2 Urval och begränsningar	20
2.3 Svagheter med metoden	20
2.4 Uppsatsens kvalitet – validitet, reliabilitet och generaliserbarhet	21
2.5 Etiska övervägande	22
2.6 Litteraturanskaffning	22
<b>3. Teori</b>	<b>23</b>
3.1 Daniel Goleman Metoden	23
3.2 Mayer och Salovey Metoden	27
<b>4. Resultat och Analys</b>	<b>30</b>
4.1 Analys	31
4.1.1 Vad är emotionell intelligens och hur kan den appliceras i socialt arbete?	31
4.1.2 Vilken roll spelar känslor i själva arbetet som socialsekreterare?	34
4.1.3 Varför är det viktigt med emotionell intelligens inom socialt arbete?	36
4.2 Resultat	40
4.3 Sammanfattning och förslag till forskning	42
<b>5. Bilaga</b>	<b>45</b>
<b>6. Referenslista</b>	<b>48</b>

# 1. Inledning

Jag har varit fascinerad av Emotionell Intelligens sedan jag upptäckte den för cirka fyra år sedan. Men min koppling till emotionell intelligens är väldigt personlig. För att kunna läka mina egna känslor från depression använde jag mig av emotionell intelligens som ett redskap, och det gjorde jag långt innan jag ens visste vad det var. Detta var också perioden mitt intresse för personlig utveckling väcktes.

Kortfattat kan man säga att emotionell intelligens går ut på att känna igen känslor i sig själv och hos andra människor. Många tror att emotionell intelligens handlar om att man ska vara emotionell och känslösam, men det stämmer inte. Det handlar om att sammanföra kopplingen mellan tankar och känslor så att vi kan agera på ett sådant sätt som vi önskar.

Jag började även fundera på vilken roll och makt känslorna spelar i interaktionen i varje relation. Samt att socialsekreteraren kan påverka hur relationen utvecklas när hon förstår och kan hantera sina egna och andras känslor. Jag började då fundera på om och hur man skulle kunna använda sig av emotionell intelligens inom socialt arbete, eftersom känslor uppkommer i relation till andra människor. Som jag nämnde tidigare så har jag läkt mina känslor genom att använda mig av emotionell intelligens, fast det är inte inom behandlingsarbete jag tänker mig att man skulle kunna arbeta med EQ. Det jag tänker mig är i det direkta mötet med klienten, dvs. jag tänker mig främst inom myndighetsutövande verksamheter, där det finns en viss beroenderelation.

## 1.1 Begreppsförklaring

I detta avsnitt kommer jag att redogöra begrepp som är centrala i uppsatsen och som jag vill förklara för att innehållet i uppsatsen lättare skall förstås. Begreppen som jag vill redogöra är: *Emotionell Intelligens, socialt arbete, socialsekreterare, klient, känsla och intelligens.*

### **Emotionell Intelligens**

Emotionell intelligens handlar i grunden att ha förmågan att både förstå oss själva och andra människor. En person som är emotionellt intelligent förstår att känslor påverkar vårt beteende,

uppfattningar, tolkningar, tankar och handlingar. En annan viktig del av emotionell intelligens är möjligheten att justera, modifiera och reglera våra känslor när vi relaterar med andra människor.

Mayer och Salovey definierar emotionell intelligens som:

- *”förmågan att uppfatta, värdera och uttrycka känslor*
- *förmågan att ha tillgång till och utveckla känslor för att underlätta kognitiva aktiviteter*
- *förmågan att förstå känslu-relevanta begrepp och använda känslu-relevant språk*
- *förmågan att hantera egna känslor av andra för att gynna tillväxt, välbefinnande och fungerande sociala relationer”*

(Barrett & Salovey, 2002)

## **Socialt arbete**

Begreppet ”socialt arbete” är inte alltid så enkelt att förklara och definiera eftersom det sträcker sig över flera olika områden. Forskaren Malcolm Payne uppger att socialt arbete handlar om social förändring, problemlösning för den enskilda individen och att öka människors välbefinnande. Vilka delar man väljer att sätta fokus på beror på vilken verksamhet socialarbetaren befinner sig inom. Det kan handla om verksamheter inom socialtjänsten, ekonomisk bistånd, behandling, funktionshinder, äldreomsorg eller missbruk. (Payne, 2006)

## **Socialsekreterare**

Enligt Fook är socialsekreterare välförankrade i mellanmänniska relationer. De är välanpassade för att fungera i sin oöverskådliga omgivning, att vara en av de få professionella där deras arbete bygger på kunskap om en person i en utsatt situation. (Fook, 2012)

Enligt Hardina (2013) en bra socialsekreterare bör erkänna individens styrkor, främja självbestämmande och säkerställa klientens delaktighet och deltagande. Socialsekreterare

förväntas också bekämpa diskriminering och orättvisa. Hon bör även arbeta utifrån empowerment så att klienten kan agera utifrån sin egen vilja och styrka och inte för att socialsekreteraren säger så. (Hardina, 2013)

## **Klient**

En klient är en person som är i behov av socialsekreterarens/verksamhetens tjänster, vare sig det handlar om frivilligt eller ofrivilligt. Man kan även säga att en klient är en person som beställer eller är mottagare av en tjänst inom socialt arbete. Tidigare har klienterna gått från att vara passiva till aktiva aktörer inom socialt arbete, detta gäller för de flesta verksamheter där relationen har förvandlats till ett samarbete i stället för kontroll. (Blom, Morén & Nygren, 2011)

## **Känsla**

I det engelska språket använder man orden ”*emotion*” och ”*feeling*” för att beskriva vad vi i det svenska språket kallar en känsla. Vad en känsla är, är svårt att beskriva eftersom känslor är fulla av komplexitet, men Howe (2008) uppger att det finns olika beskrivningar av känslor. Han beskriver att känslor orsakas av att en person medvetet eller omedvetet bedömer betydelsen av en viktig händelse, att känslor erbjuder en viss handlingsberedskap så att vi ska agera på ett visst sätt och att känslor ofta upplevs som ett mentalt tillstånd. Dessa definitioner identifierar de viktigaste delarna i vårt känsloliv. Det händer saker i våra liv som gör att vi bedömer hur de påverkar oss eller hur de kommer att påverka oss. (Howe, 2008 s. 38-39)

## **Intelligens**

Gardner (1983) som är en inflytelserik forskare inom psykologin visar i sin bok ”*De sju intelligenserna*” att det finns sju intelligenser som människor har. Dessa intelligenser är: lingvistisk intelligens, musikalisk intelligens, logisk-matematisk intelligens, spatial intelligens, kroppslig-kinestetisk intelligens, interpersonal intelligens och intrapersonal intelligens. Jag kommer fokusera på de sista två i denna uppsats. Intrapersonal intelligens handlar om att man har förståelse om sig själv och sina känslor och att man har insikt som guidar en till ett visst beteende. Interpersonal intelligens handlar om att man har förståelse för andra människor och deras känslotillstånd, att kunna samarbeta med andra i en grupp.

Gardner (1983) förklarar intelligens som en förmåga att kunna lösa problem som värderas högt i ett visst kulturellt sammanhang. (Gardner, 1987 s. X)

## 1.2 Problemformulering

Klienterna kommer till oss socialsekreterarna med ett väldigt stort känslomässig bagage som är både tungt och komplicerad, de kommer till oss med förhoppning att vi ska kunna lätta på deras bagage. Deras känsloliv spelar en stor roll och det är det som de tar med sig i varje möte med en myndighetsperson.

Howe (2008) menar att många av våra starkaste känslor kommer fram i vår relation till andra människor; avundsjuka och skam, längtan och ånger, sorg och glädje. Socialt arbete är emotionellt arbete vare sig det handlar att arbeta med äldre, barn och familjer, brottslingar, funktionshindrade barn och vuxna eller psykiskt sjuka. Ju mer intelligenta socialsekreterarna är om vilken roll känslor spelar i socialt arbete, desto mer omtänksam och effektiv blir deras arbete.

Oftast befinner sig socialsekreteraren i situationer där man arbetar dagligen med människor som har akuta behov och vars känslor är oroväckande och laddade. Sjukdom, fysisk försämring och fattigdom ökar ångesten som dessa människor upplever. Orättvisa, fattigdom och diskriminering provocerar ilska och förlust och avvisande gör så att människor känner sig sårade och ledsna.

Det är viktigt att socialsekreterare förstår den grundläggande roll känslor spelar i livet. Känslor definierar karaktären för den professionella relationen. Socialsekreterare måste förstå hur känslor påverkar dem när de arbetar med klienten och även när de samarbetar med kollegor. (Howe, 2008 s. 1)

Det är viktigt att känna till sin identitet som socialsekreterare, det hjälper oss att vara trygga i hur vi praktiserar vårt arbete samt att våra värderingar ständigt omstruktureras beroende på de olika inriktningar som finns inom socialt arbete. Detta kan betyda att man som socialsekreterare förstår och integrerar olika perspektiv i sitt sätt att kommunicera om sig själv och de intressen som kan erbjudas till klienter, chefer, kollegor och alla andra medborgare i



samhället. En socialsekreterare måste ständigt tolka och kommunicera värderingar och mål, samt vad social rättvisa betyder för olika människor i samhället. (Fook, 2012)

### **1.3 Syfte och frågeställningar**

Syftet med detta arbete är att ta reda på om man skulle kunna använda sig av emotionell intelligens som ett verktyg inom socialt arbete, specifikt när det handlar om relationen mellan socialarbetaren och klienten. Orsaken till varför jag anser detta är viktigt är att våra känslor är ständigt närvarande i mötet med klienten. Jag anser också att om att vi som socialsekreterare kan hantera våra egna känslor kommer vi att hjälpa våra klienter på ett bättre sätt. Det som kan vara bekymmersamt är att om vi inte kan känna igen och hantera våra egna känslor så kan vi inte känna igen och hantera andras känslor. När vi kan känna igen andra människors känslor så har vi en stor möjlighet att vägleda våra klienters känslor och beteenden.

- Vad är emotionell intelligens och hur kan den appliceras i socialt arbete?
- Vilken roll spelar känslor i själva arbetet som socialsekreterare?
- Varför och på vilka grunder är det viktigt med emotionell intelligens i socialt arbete?

### **1.4 Tidigare forskning**

Jag har letat efter avhandlingar som fokuserar på forskningen mellan emotionell intelligens och socialt arbete, men den sortens forskning saknas idag. Så jag valde ett område där emotionell intelligens spelar en stor roll och att det finns mycket forskning om detta område och detta område är ledarskap. Det andra område som jag valde är ett område som sammanför emotionell intelligens och vårddyrket. Även om det inte finns jätte-mycket forskning om detta samband så finns många likheter mellan socialt arbete och vården som jag anser är relevanta och de visar hur man kan applicera dessa verktyg inom socialt arbete.

Här kommer jag presentera två avhandlingar som jag tycker visar vilken roll emotionell intelligens spelar i sjuksköterskornas vardag samt i ledarskap. Dessa avhandlingar är:

1. The emotional intelligence of clinical staff nurses

2. Emotional intelligence implications on the career advancement of women in a fortune 500 pharmaceutical

### **The emotional intelligence of clinical staff nurses**

Denna avhandling handlar om forskningen rörande sjuksköterskornas emotionella intelligens. Forskningen omfattar sjuksköterskor från tre urbana sjukhus på Oahu, Hawaii, som deltog i studien. En emotionell intelligens test användes i studien, den var baserad på kapacitetsmodellen inom emotionell intelligens (MSCEIT).

Slutsatsen från denna studie bekräftar samma framgång som forskningen inom emotionell intelligens har visat. Studiens resultat visar att prestationsförmåga korrelerar positivt med emotionell intelligens. Sjuksköterskorna i denna studie visade att de hade större förmåga av färdigheter i emotionell intelligens, den viktigaste färdigheten var kompetens att hantera känslor och den minst viktiga färdigheten var uppfatta känslor.

Resultaten av denna studie tyder också på att integrering av färdigheter av emotionell intelligens i omvårdnadsutbildningar är viktiga, både i de akademiska och kliniska miljöer, det kan vara viktigt att utveckla personers emotionella intelligens för att behålla och stödja hållbarhet och blomstrande arbetskraft i vården i framtiden. (Codier, 2006 s. 95-99)

### **Emotional intelligence implications on the career advancement of women in a fortune 500 pharmaceutical company**

Emotionell intelligens och ledarskap är nära relaterade begrepp. Resultaten av denna studie bekräftar just detta, men data visar också att orsaken till att det finns en klyfta inom ledarskap mellan män och kvinnor är multifaktoriell, den går mycket djupare än om man endast tittar på emotionell intelligens eller ledarskap själv.

Syftet med denna studie är att tillämpa Daniel Golemans ledarskapsteori och Bar-On 's könsrelaterad emotionell intelligens på ett sätt som undersöker möjligheten att det finns ett samband mellan könsspecifika attribut inom emotionell intelligens och kvinnors karriärmöjligheter inom en viss bransch.

Forskarna har kommit fram till slutsatsen att intellektuell förmåga eller IQ står för endast 10 till 20 % av framgång i livet och arbete. Emotionell intelligens är däremot de övriga faktorerna som är värdefulla för att nå framgång. En växande mängd forskning stödjer också ett signifikant samband mellan olika mätningar på emotionell intelligens och arbetsinsats, särskilt i situationer som kräver social och interpersonell kompetens (Goleman, 1995, 1998). Slutligen kan man säga att emotionell intelligens kan drastiskt förbättra individens, ledarens och gruppens arbetsprestation. Detta är en väldigt viktig del av socialt arbete eftersom det handlar om att kunna hantera relationer med klienter, arbetskarater och chefer. (Andrews, 2013 s.94-98)

### **Kopplingen mellan emotionell intelligens och socialt arbete**

Payne (2006) förklarar att det finns tre idéhistoriska traditioner inom socialt arbete; det individualistisk reformistiska perspektivet, det reflexivt terapeutiska perspektivet och det socialistiskt kollektiva perspektivet. Det finns två kunskapsområden som är viktiga för att kunna utföra socialt arbete på ett bra sätt, psykologisk och social förståelse. Det finns två orosområden gällande värderingar som är relevanta, mänskliga rättigheter och social rättvisa. Båda område är inte avskilda från varandra: en socialsekreterare måste vara involverad i alla tre traditionerna, att kunna använda sig av både psykologisk och sociologisk förståelse tillsammans, samt att arbeta utifrån både individuella mänskliga rättigheter och social rättvisa. (Payne, 2006 s. 28)

Payne (2006) uppger även att utförande av socialt arbete är baserad på det reflexivt terapeutiska perspektivet, men den tar oftast objektiva av social ordning och kan till och med tolkas på ett förändrande sätt. Därför är det viktigt att samtala om det interpersonella utförandet, även om den anses vara terapeutisk, så är den möjlig att tolkas så att den kan representera alternativa perspektiv. Interpersonella aktiviteter i socialt arbete med klienterna är ofta sammanhängande med interpersonell socialt arbete där många drag är inkluderade. (Payne, 2006 s.79-80)

Gardner (1998) förklarar den interpersonella intelligensen som att den handlar om när känslor som uppkommer i relation till andra människor. Payne (2006) förklarar samma tema inom det reflexivt terapeutiska perspektivet som är en av de idéhistoriska traditionerna inom socialt

arbete. Känslor är även någonting som stadigvarande i en relation och som är ständigt närvarande i varje möte mellan människor.

## **Forskaröversikt**

Här kommer jag att presentera en översikt på adekvat forskning som har gjorts internationellt, från 1990 till 2013. Detta är en blandning av böcker, vetenskapliga artiklar och annan viktig forskning. Jag har kartlagt denna forskaröversikt enligt publiceringsåret eftersom jag ansåg att det var det lättaste sättet för att kunna hitta de olika mönstren. Efter översikten kommer jag även att dr ut de mönster som jag har hittat i denna forskaröversikt.

Sedan en av de första vetenskapliga artiklarna som John D. Mayer och Peter Salovey och skrev 1990 som heter *Emotional Intelligence* har det hänt mycket. Detta är en av de första vetenskapliga artiklarna och en var grunden för den forskning som har gjorts de senaste 24 åren. Den fokuserade på känslor och hantering av dessa i allmänhet. Deras forskning inspirerades av Howard Garners personliga intelligenser.

Daniel Goleman var i sin tur inspirerad av Mayer och Saloveys artikel. *Emotional Intelligence – Why it matters more than IQ* (1995) där Daniel Goleman förde diskussionen varför emotionell intelligens är viktigare än IQ. Han påpekar också att våra känslor spelar en stor roll i vårt tänkande process, när vi ska fatta beslut och för den individuella framgången. Han fokuserade sin forskning på ledarskap och hur man kan bli en bättre ledare med hjälp av emotionell intelligens.

*Emotions Revealed* (2003) är en bok som är skriven av Paul Ekman, den handlar om hur våra känslor påverkar kroppsspråket och hans forskning fokuserar närmare på vad som händer när vi blir känsllosamma. Varje känsla utlöser en unik serie av signaler som påverkar vårt kroppsspråk, röst och våra ansiktsuttryck.

*Emotional intelligence, emotions and social work: context, characteristics, complications and contribution* (2007) skriven av Tony Morrison och är den första artikeln som ha skrivits om gällande emotionell intelligens i ett socialt arbete kontext. Denna vetenskapliga artikel går ut på att undersöka rollen av emotionell intelligens i förhållande till de fem grundläggande

sociala arbetsuppgifter; klienternas engagemang, bedömning och observation, beslutsfattande, samverkan och samarbete, hantering av stress.

*The emotionally intelligent social worker* (2008) är en bok skriven av David Howe. Den handlar om emotionell intelligens och hur en socialsekreterare kan använda sig av emotionell intelligens i sitt vardagliga arbete. Han tar upp de teoretiska grunderna inom emotionell intelligens och sedan kopplar han det till det sociala arbetet.

*The impact of emotional intelligence training on social workers and human service providers in health care settings* (2010) är skriven av Mattie' Skye Nogaye. Hennes avhandling gick ut på att intervjua 21 personer (dessa var socialsekreterare, sjuksköterskor, kuratorer, familjeterapeuter, och så vidare). Forskningen erbjöd utbildning i emotionell intelligens till dessa 21 personer och deltagarna erbjöds även en test i emotionell intelligens och sedan gjorde hon en utvärdering av denna test under själv utbildningen. 2 månader senare gjorde man en uppföljning med en ny test.

*Communication and interpersonal skills in social work* (2010) är en bok som skriven av Juliet Koprowska, den handlar om hur interpersonella färdigheter är viktiga i socialt arbete. Det finns inga rätta sätt att vara kommunikativ, utan denna bok går ut på att en socialsekreterare ska vara öppen, flexibel och mottaglig så att kommunikationen kan användas på ett passande sätt.

*Negative capability and social work: Insights from Keats, Bion and business*, (2011) är en vetenskaplig artikel som är skriven av Sally Cornish. Denna vetenskapliga artikel handlar om den negativa kapacitet som hon anser är artikelns centrala del. Den handlar om hur dessa kan tillämpas på dagens socialt arbete, som bygger på insikter från psykoanalys samt en notis som kopplar den reflekterande praxis och emotionell intelligens.

*Emotional intelligence in health and social care – a guide for improving human relationships*, (2012) är en antologi som är redigerad av John Hurley och Paul Linnsley. Den beskriver hur emotionell intelligens kan användas i hälsovården och social omsorg, jag har använt mig endast av vissa kapitel.

*Emotional intelligence – a stable change* (2012) är en vetenskaplig artikel som är skriven av Mrina Goroshit och Meirav Hen. Denna vetenskapliga artikel går ut på att titta på om emotionell intelligens kan läras ut till studenter som läser till socionom och inom vårdrken.

*Emotions, social work practice and supervision: an uneasy alliance* (2012) är en vetenskaplig artikel som är skriven av Richard Ingram. Denna vetenskapliga artikel undersöker om känslor har en plats inom tillämpningen av socialt arbete. Spänningen mellan känslor och rationellt beslutsfattande går att utforska och författaren hävdar att förhållandet mellan dessa är kompatibel och nödvändigt.

*Locating emotional intelligence at the heart of social work practice* (2013) är en vetenskaplig artikel som är skriven av Richard Ingram. Denna artikel tar upp en översikt av begreppet emotionell intelligens och erbjuder en upprättelse av centrala aspekter och teman, som sedan blir kopplade till socialt arbete.

*Interpersonal social work skills for community practice* (2013) är en bok som är skriven av Donna Hardina. Hardina anser att det kräver en mångfald av förmågor och social kompetens för att kunna göra ett viktigt arbete. Denna bok beskriver de grundläggande sociala färdigheter som socialarbetare behöver för att kunna arbeta inom socialt arbete och även hjälper studenterna inom socionomutbildningen att utveckla dem.

När jag tittar på de mönster som man kan dra ur denna forskaröversikt är att i början av 1990-talet när man började forska om emotionell intelligens så fokuserade forskarna först och främst på begreppet i allmänhet. Detta åstadkoms med hjälp av Mayer och Salovey (1990) och Goleman (1995). Daniel Goleman fortsatte att fokusera sin forskning på ledarskap, chefskap och rollen känslor spelar i dessa områden.

Då 2007 skrevs första artikeln om sambandet mellan emotionell intelligens och socialt arbete av Tony Morrison. De senaste sju åren har det fortsatt att forskas internationellt inom just detta område; socialt arbete och inom vården. När man arbetar som socialsekreterare och man kommer i kontakt med människor där deras liv är i nöd så krävs ett mycket mer än teoretisk kunskap hur man ska och kan hantera en viss situation. Jag tror att under de närmaste 10 åren kommer att denna forskning öka även mer då känslornas relevans blir mer och mer tydlig i socialt arbete.

## 1.5 Bakgrund

Våra handlingar motiveras av olika känslolagda tillstånd. Till exempel ibland känner vi för att fly från en situation när en fara uppstår. Känslolagda reaktioner har hjälps oss att överleva under perioder av människors utveckling.

Charles Darwin (1809-1882) ansåg att känslorna har en överlevnads värde och att de är adaptiva. Det som tar oss bort från fara är rädsla och skräck och det som ökar våra chanser till fortplantning och överlevnad är glädje och njutning. Känslorna har en tendens att organisera vårt beteende på det bästa sättet som möjligt. Här följer en tabell som visar vilka handlingar är kopplade till vissa känslor.

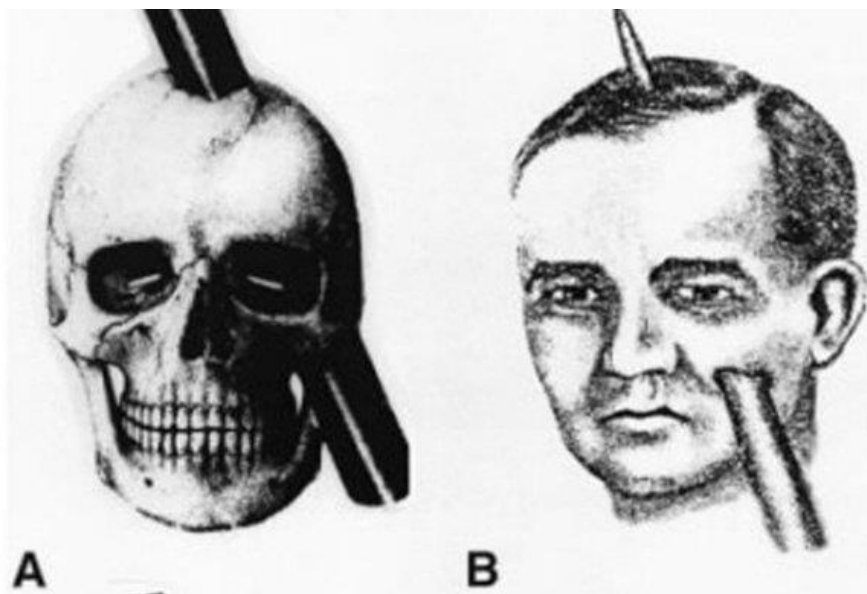
<b>KÄNSLA</b>	<b>HANDLING</b>
Ilcka	Anfalla
Rädsla	Fly
Äckel	Förvisa
Skuld	Ställa tillrätta
Skam	Försvinna
Sorg	Dra sig tillbaka
Glädje	Leka
Intresse	Utforska

Vissa känslopsykologer menar att känslor är ett central begrepp inom all kommunikation mellan människor. Dessa forskare ägnar sin tid åt att analysera produktion och uppfattningsförmåga av ansiktintryck, mimik, kroppshållning och kroppsställning. Forskarna betonar att när vi uttrycker det vi känner kan andra människor läsa av oss. (Lundberg & Smedler, 2012 s. 101-105)

En av dessa forskare är Paul Ekman, som är mest känd för att ha skrivit boken *Emotions Revealed*. I denna bok presenterar han sin forskning som han har gjort i Nya Guinea. Det han kom fram till är att det finns 7 grundkänslor som alla människor har, oavsett var man kommer ifrån och vilken bakgrund man har. Dessa grundkänslor är: sorg, vanda, ilcka, överskan, rädsla, äckel och förakt. Hans forskning var även en grund till att ett drama/kriminal serie som

har skapats i Hollywood som hette *Lie To Me*, där Paul Ekman också var en rådgivare då den grundades på hans forskning och liv. (Ekman, 2003)

Damasio (1999) skriver historien om Phineas Gage som var en förman till järnvägsbolaget 1848. I chefernas ögon är han någon som de kallar ”driftigaste och mest kompetente” av sina anställda samt att han var väldigt uppskattad och respekterad av sina medarbetare. Då hände det otänkbara och olyckan var framme, Phineas fick ett järn i ansiktet och som gick snett igenom hela huvudet.



(bildkälla: <http://www.thesundaytimes.co.uk/sto/Magazine/Interviews/article595525.ece>)

Det som många blev väldigt överaskade över var att han var full medvetande under hela incidenten samt att han läktes väldigt snabbt efter att läkarna tog ut järnet. När han återvände till sitt arbete efter mindre än två månader, insåg man att det ändå var en stor förändring i Phineas. Den stora förändringen var i hans personlighet, hans läggning, saker han gillade och ogillade, hans drömmar och ambitioner är inte längre vad de har varit. Nu började Phineas uppträda oberäkneligt och oförskämt och gav sig emellanåt åt de värsta tillrättavisningar, något som han aldrig gjort tidigare. Han visade ingen respekt till sina medmänniskor, struntade i råd om det inte gick igenom med hans egen vilja. Ena stunden var han envis för att i nästa stund vara nyckfull. Detta ledde till att han blev avskedad kort efter han återvände till sin arbetsplats.



Inom psykologin pratar man fortfarande om historien om Phineas Gage eftersom i dag kan vi förstå att den delen i hans hjärna som blev skadad var hans limbiska hjärna. Det är den delen i hjärnan som kontrollerar våra minnen och känslor. Efter hans limbiska hjärna blev skadad så saknade han filter där han inte kunde hantera sina relationer till andra människor eftersom det är där känslor kommer upp, när vi integrerar med andra personer. (Damasio, 1999)

Den bästa definitionen av emotionell intelligens kommer från två forskare som också är kända som fäder till den teorin om emotionell intelligens, Peter Salovey och John D. Mayer. Deras definition av emotionell intelligens är:

*“The ability to monitor one’s own and other’s feelings and emotions, to discriminate among them and to use this information to guide one’s thinking and actions”*

Den banbrytande boken som gjorde emotionell intelligens känd är boken *Emotional Intelligence: Why it can matter more than IQ* (1995) är skriven av Daniel Goleman. Ett av de viktigaste budskapen i denna bok var att emotionell intelligens färdigheter kan läras om de inte är medfödda. Med andra ord emotionell intelligens är någonting man kan medvetet skaffa sig med praktik och träning.

Goleman har skapat en mycket bra struktur på emotionell intelligens genom att klassificera den i fem områden. De är:

- Självkännedom: kunskap om ens inre tillstånd, företräden, resurser och intuitioner
- Självreglering: hantering av sina interna tillstånd, impulser och resurser
- Motivation: känslomässiga intentioner som styr eller underlättar hur man uppnår ett visst mål
- Empati: medvetenhet om andras känslor, behov och problem
- Social kompetens: skicklighet att framkalla reaktioner hos andra

Salovey och Mayer är inte de enda där deras arbete handlar om social och emotionell intelligens. Howard Gardner introducerade idén om multipla intelligenser. Gardner menade att människor kan vara intelligenta på flera sätt och som inte mäts av ett IQ-test. Gardner har utformat en lista på sju intelligenser, senare ökat de till åtta. Två av dem (intrapersonella och

interpersonella intelligenser) är särskilt relevant för emotionell intelligens. Golemans fem områden av emotionell intelligens går ihop med Gardners personliga intelligenser: de första tre områden av emotionell intelligens (självkänedom, självreglering och motivation) kan ses som intrapersonell intelligens och de två sista (empati och social kompetens) kan ses som interpersonell intelligens. (Tan, 2012 s.9-11)

## 1.6 Kritiken

Det finns många vetenskapiga artiklar som kritiserar emotionell intelligens och utvärderingen av testningen av den. Men här har jag hittat en artikel som kritiserar både begreppet och innehållet av emotionell intelligens. Författaren heter Edwin A. Locke och han är Emeritus vid University of Maryland. Artikeln är skriven 2005 och heter ”*Why emotional intelligence is an invalid concept*”.

Han menar att trots de oöverkomliga problem som finns med olika definitioner av emotionell intelligens, går det inte att förneka att det finns en viktig del av emotionell intelligens i en människans liv: själviakttagelse. Själviakttagelse är en mycket viktig mänsklig färdighet, han förklarar att det innebär att kunna identifiera innebörden och utvecklingen i ens eget sinne. Enligt Locke (2005) är det bara genom själviakttagelse, kan man åstadkomma att bevaka sin egen förmåga att kunna fokusera, sina defensiva reaktioner och sina känslomässiga lösningar och deras orsaker. Denna bevakning har en stor betydelse för vår självkänsla och mental hälsa.

Locke (2005) påpekar även att med tanke på betoningen på själviakttagelse, är det ironiskt att förespråkarna för emotionell intelligens inte visar någon förståelse av den faktiska karaktären av känslor. Till exempel, medan erkännande av att känslor medför impulser till handling, anser Locke att Goleman (1995) fokuserar endast på att diskutera om att känslornas orsaker begränsas till neurofysiologi, särskilt på hjärnans struktur. Men Locke (2005) menar att psykologin inte kan reduceras till neurofysiologi, idéer har inte samma kännetecken som nervceller. Han anser att Golemans påstående är rätt så felaktiga, där Golemans påstående är likt en Frankenstein monster, att vi har en medfödd sinne-kroppens klyfta, två hjärnor som stöter ihop, en rationell och en emotionell. Enligt Locke (2005) så påminner detta om Freuds godtyckliga fördelning av personligheten i motsatta delar - ett ursprung med Platons tankesätt.

Vidare påpekar Locke (2005) att om emotionell intelligens faktiskt förespråkar själva tillämpning av självakttagelse, skulle de märka att känslor är en biprodukt av undermedvetna tankar - lagrad kunskap och automatiska värdefulla bedömningar. Därför finns det ingen egentlig konflikt mellan förnuft och känsla. Som det har nämnts tidigare är det genom förnuft vi har möjlighet att skaffa oss denna kunskap och de värderingar som förorsakar våra känslor.

Locke (2005) poängterar att det är genom vårt förnuft som vi kan identifiera och omprogrammera våra känslor. Det är genom vårt förnuft vi har makten att besluta om och hur vi agerar när känslorna kommer upp. Känslor har en neurofysiologisk aspekt, men hjärnans struktur kan inte bestämma innehållet i vår kunskap och inte heller vilka våra värderingar är. Förnuftet kan inte heller bestämma om och hur vi använder vårt förnuft, eftersom resonemanget är en viljeprocess. Locke (2005) anser också att det faktum att emotionell intelligens har brett sig ut i området ledarskap är ännu mer tokigt. Genom att hävda att ledarskap är en emotionell process, Goleman nedvärderar rationellt tänkande och den kognitiva intelligensen som är viktig del i ledarskapsprocessen. Med tanke på alla tillägg av konceptet av emotionell intelligens som föreslås av Goleman (2002), är det meningslöst att tro att det finns ett eventuellt samband mellan effektiv ledarskap och emotionell intelligens.

Ett mer produktivt förhållningssätt till emotionell intelligens konceptet kan vara att ersätta det med begreppet introspektiv skicklighet (detta skulle vara en förutsättning för känslomässig självreglering). Alternativt kan man fråga sig om emotionell intelligens kunde omdefinieras som ett personlighetsdrag. Locke (2005) anser att detta är fullt möjligt, under förutsättning att den definitionen är begripligt och att det går att särskilja kompetens från egenskaper som redan har identifierats. Men det är inte alls klart vid det här laget vad ett sådant personlighetsdrag skulle kallas. (Locke, 2005 s. 429-430)

## 2 Metod

### 2.1 Metodval och tillvägagångssätt

Denscombe (2000) uppger att med en litteraturstudie så försöker man sammanfatta den existerande kunskapen inom det aktuella forskningsområdet, att driva fram med stöd forskningsfrågor som hjälper till att öka vår förståelse av ämnet. Han uppger även att skriftliga källorna kan få en central roll i en studie. Dessa skriftliga källor kan anses vara ett alternativ till frågeformulär, intervjuer eller observationer. Det finns olika skriftliga källor som man kan använda sig av i en litteraturstudie; böcker och tidskrifter, webbplatser och internet, protokoll, brev och PM, dagböcker och statspublikationer och statistik. (Denscombe, 2000 s. 187)

Jag kommer använda mig av en litteraturstudie, där jag kommer titta den forskningen som finns när det handlar om kopplingen mellan emotional intelligence och socialt arbete. Orsaken till varför jag valde litteraturstudie är att det inte finns någon C-uppsats, D-uppsats eller avhandling som fokuserar på kopplingen mellan emotionell intelligens och socialt arbete i Sverige än. Jacobsen (2012) uppger att ett syfte med en litteraturstudie är att få fram vilken kunskapsstatus som är tillgängligt inom ett specifikt fält. Sådana studier byggs på vad andra forskare publicerat i böcker, rapporter eller artiklar. Syftet är att ta reda på vad som har gjorts in ett specifikt fält, att sammanställa teorier och resultat och till slut försöka fastställa vad man har tagit reda på. (Jacobsen, 2012 s. 59-60)

Jag kommer att använda mig av böcker och vetenskapliga artiklar i denna studie. Denscombe (2000) uppger att böcker och tidskrifter innehåller den samlade kunskapen som ett forskningsprojekt ska bygga på, men även den aktuella uppfattningen som kan skapa forskningens inriktning. Böcker och tidskrifter ska såsom alla källor i forskningssammanhang bedömas enligt de innehållsmässiga kvaliteterna gällande idéer och information. Forskaren ska värdera och bedöma källorna och bestämma om de tillförsäkrade och trovärdiga. (Denscombe, 2000 s.188)

Då jag har valt att göra en litteraturstudie, då det inte finns någon forskning om mitt ämne i Sverige som jag har hittat. Jacobsen (2012) beskriver att det finns tre situationer där det är lämpligt att använda sig av en litteraturstudie. Dessa situationer är:

- När det är svårt att samla in primärdata – det kan handla om att källan är föråldrad eller inte existerar längre, det kan även handla om personer som är högt uppsatta i samhället som inte vill ge någon intervju och den sista svårigheten är att personer som man vill intervjua inte får lov att ge informations på grund av t.ex. tystnadsplikt.
- När man vill ta reda på andras tolkning av en händelse – källstudier har samma värde som intervjuer, de är bara mindre spontana och mer genomtänkta. Detta kan innebära både en styrka och svaghet, allt beror på var källan kommer ifrån.
- När man vill utforska vad en person har gjort eller sagt – detta gäller oftast när man tittat på protokoll, här kan man ta reda på i detalj vad en person har gjort eller sagt.

(Jacobsen, 2012 s. 119-120)

## **2.2 Urval och begränsningar**

När jag har valde att göra en litteratur studie så upptäckte jag att det finns mycket forskning om emotionell intelligens. När jag skulle gör mitt urval, det första jag tittade på var om materialet jag tittade på var inom socialt arbete, vårdyrken eller andra liknande professioner. Det andra som jag tittade på var att jag vill ha ny och relevant forskning som skulle visa och bekräfta mina frågeställningar och påståenden. Denna del tyckte jag var det viktigaste eftersom jag inte ville använda mig av forskning som var föråldrad och som inte var tillämplig längre. Så jag beslutade att begränsa mig till forskning som har gjort under de senaste 10 åren, det vill säga 2003-2013. Detta är ett forskningsområde som ständigt utvecklas och satsats på. Både Yale University (de har en egen center: <http://ei.yale.edu/>) och Harvard University (de har skapat en konferens med en annan organisation som heter NexusEQ: <http://www.nexuseq.com>) gör många stora forskningsprojekt inom området och de använder sig även av emotionell intelligens tester för att hjälpa till att hitta de bästa studenterna till deras utbildningar.

## **2.3 Svagheter med metoden**

Svagheterna med en litteratur studie är definitivt att den redan är filtrerad och att man inte har tillgång till ursprunglig forskning som hjälpte forskaren till att komma till ett slutgiltigt

resultat. En annan svaghet är att det materialet som jag har använt mig av är på det engelska språket. Jag har inte översatt det rakt av utan jag har gjort mina egna tolkningar av det materialet som jag har. Detta är en svaghet eftersom det är mycket som går förlorat i översättningen, detta betyder att det finns en risk att jag har tappat en viss väsentlig del av den forskning som jag har använt mig av. Ett sätt som jag har kodat mitt material är att göra en direkt översättning av en viss text i Google Translate och sedan omformulera det på ett sätt som är förståelig. En annan svaghet med min litteraturstudie är att forskningen som jag har använt mig av har skett i USA och den skiljer från vårt svenska samhälle. Även om det finns många likheter med båda samhällen så finns det också stora skillnader och i vissa aspekter kan man kanske inte anta att det skulle fungera på samma sätt i Sverige och i svenska företag.

## **2.4 Uppsatsens kvalitet – validitet, reliabilitet och generaliserbarhet**

Begreppen validitet, reliabilitet och generaliserbarhet är en norm för både kvantitativ och kvalitativ forskning, och har sitt ursprung i positivismen samt en stark position i vetenskapliga sammanhang (Kvale, 1997 s. 207-208).

Denscombe (2000) anser att med validitet menar man att de data och metoder man använder i sin forskning är riktiga. Det betyder att om data man har samlat in reflekterar sanningen, reflekterar verkligheten och motsätter sig de väsentliga frågorna. (Denscombe, 2000 s. 283)

Jacobsen (2012) uppger att med reliabilitet menar man att pålitligheten och trovärdigheten är nyckelbegrepp när man ska ta reda på om undersökningen går att lita på. Det som reliabilitet går ut på är denna tanke: Om man skulle göra undersökningen två gånger, skulle man då få samma resultat, eller om en annan person gjorde samma undersökning, skulle de få samma resultat? När man får samma resultat då kan man säga att undersökningen har hög reliabilitet. (Jacobsen, 2012 s. 21)

Varför jag valde att använda mig av just dessa artiklar och avhandlingar var att jag tyckte att de visade bäst vad jag försöker förmedla med min uppsats. Det vill säga att de visar hur och varför emotionell intelligens är ett viktigt redskap när det handlar om relationen mellan olika människor, speciellt när en person i denna relation har en maktutövande roll och den andra personen får hantera konsekvensen av denna makt.

Jacobsen (2012) kallar generaliserbarhet även som extern validitet, det innebär om samma resultat är giltiga i andra sammanhang. Som ett exempel kan man fråga sig om undersökningen om emotionell intelligens kan överföras i ett annat land så som, USA eller England? (Jacobsen, 2012 s. 21) Då mina vetenskapliga artiklar och den litteratur jag kommer att använda i denna uppsats är skrivna av forskare från andra länder så skulle jag säga att generaliserbarheten är hög.

Genom att presentera en tydlig metodgenomgång, så kan litteraturanskaffningens reliabilitet eller tillförlitlighet stärkas. Läsaren får då en inblick i hur jag har gått till väga. Reliabilitet i min empiri grundar sig i informationen i böckerna samt de vetenskapliga artiklar jag har införskaffat och validiteten i min empiri är grundat i de avhandlingar som jag har hittat.

## **2.5 Etiska överväganden**

Några väsentliga frågor som är centrala inom etiken i en undersökning är:

- Samtycke från den som blir intervjuad
- Hur ska den intervjuade konfidentialitet skyddas?
- Hur påverkar forskarens roll själva undersökningen?

Det är viktigt att man är medveten om etiken i sin undersökning, dessa frågor är väldigt viktiga när man undersöker om ett visst ämne. Då jag inte kommer göra en kvalitativ eller kvantitativ undersökning, utan en undersökning som är baserad på litteratur och vetenskapliga artiklar, behöver jag inte ta i anspråk etikens problematik.

## **2.6 Litteraturanskaffning**

Jag började med att söka i gamla uppsatser, för att avgränsa mitt ämne. Jag sökte dels på Lunds Universitets hemsida och dels på [www.uppsatser.se](http://www.uppsatser.se). De uppsatser jag hittade som handlade om liknande ämnen, var främst knutna till organisations- och ledarskapsfrågor. Detta gjorde mig dock ännu mer motiverad att undersöka om emotionell intelligens och dennes betydelse i det sociala arbetet. När jag väl hade bestämt mig för det, började jag söka

gamla C och D uppsatser och vetenskapliga artiklar, för att försäkra mig om att det var möjligt att hitta relevant litteratur.

De databaser jag använde mig av var, EBSCO och LIBRIS samt GOOGLE SCHOLAR. När jag har letat efter litteratur så som böckerna, så har jag sökt i databaserna Lovisa och i Helsingborgs stads Bibliotek. Då jag visste från början att jag skulle använda mig av engelsk litteratur och vetenskapliga artiklar så de sökord jag har använt mig av är på engelska. Jag använde mig av sökord som: *social work, social worker, emotional intelligence, emotions och intelligence, regulation of emotion, people skills, managing emotions.*

Jag har sökt böcker och vetenskapliga artiklar som har med känslor och socialt arbete att göra, eftersom jag vill titta närmare på kopplingen mellan dem. Jag har också använt mig av referenslistor i avhandlingar och annan forskning för att hitta relevant material för denna studie. När jag har letat efter olika referenslistor så har jag använt mig av sökbasen GOOGLE.

### **3 Teori**

Jag vill inleda mitt teoretiska kapitel med att ta upp två olika förhållningssätt till emotionell intelligens. Detta gör jag för att koppla teorin om emotionell intelligens till den verklighet som finns i den vardagliga arbetsplatsen inom socialt arbete. För att kunna koppla detta på ett adekvat sätt kommer jag använda mig av boken *Vetenskap, kunskap och praxis*, av Magdalene Thomassen.

#### **3.1 Daniel Golemans Modellen**

Daniel Goleman är känd som mannen som gjorde begreppet emotionell intelligens populär. Med sin bästsäljande bok *Emotional Intelligence: Why it can matter more than IQ?* (Goleman, 1995) tog han upp diskussionen med att uppmärksamma och visa intresse för detta nya sätt att mäta människors skicklighet. Goleman hävdade att emotionell intelligens kan vara viktigare för framgång i livet än kognitiv intelligens (IQ). I boken berättar Goleman om sambanden mellan känslor och tankar och att det är enligt honom det bästa sättet att integrera dessa två för att kunna fungera på ett bra sätt. Goleman hänvisar till att människor har "två



hjärnor" en som arbetar med det rationella och det andra arbetar med det emotionella (dvs. IQ och EQ), och att de båda spelar en stor roll när vi talar om att nå framgång i livet och arbetet.

Enligt Goleman (1995) är det viktigt att ha hög emotionell intelligens, han beskriver det som en samling av egenskaper, användning och hantering av känslor på ett intelligent sätt. Goleman influerades av Gardners (1987) arbete som förde begreppet multipla intelligenser till ytan. Goleman tyckte att Gardners personliga intelligenser var väldigt intressanta för emotionell intelligens, men enligt Goleman fokuserade Gardner inte på rollen som känslan hade när han talade om personliga intelligenser, Gardner koncentrerade sig mer på den kognitiva delen av en känsla. Goleman ansåg att området av känslor var också viktigt att titta på för att få en bättre förståelse. (Goleman, 1995, s. 40). Enligt Goleman var det Salovey som förde intelligens och känslor ihop istället för att se dem som motsats och att han började utforska området av emotionell intelligens. Goleman (1995) ansåg att Salovey inspirerades av Gardners personliga intelligenser och att Salovey använde sig av Gardners personliga intelligenser i sin grundläggande definition av emotionell intelligens, Salovey utvidgade dessa förmågor i fem huvudområden: (Goleman, 1995, s. 43).

Det är här Goleman presenterar, vad han påstår är fem domäner av EQ, som baseras på den första definitionen av emotionell intelligens från Mayer och Salovey (1990) .

- Att känna ens känslor – vilket innebär att ha självkännedom och för att kunna känna igen känslor när de inträffar
- Att hantera känslor – att reglera ens känslor så att de är användbara
- Motivera sig själv
- Känna igen känslor i andra – vilket inkluderar empati
- Hantering av relationer – som inkluderar färdigheter i att hantera känslor hos andra

Dessa fem områden ingår i den första modellen av emotionell intelligens som har tagits fram av Goleman (1995) . Goleman fortsatte sitt arbete och började fokusera på ledarskap och vad det är som gör en bra ledare. Han förklarade att emotionell intelligens bestämde vilken potential en ledare har för att kunna lära sig praktiska färdigheter, som ofta bygger på dessa fem områden. Goleman ansåg vår emotionella kompetens visade oss hur mycket av den potential vi har och hur de kan förvandlats till kompetenser, som vi kan använda i vårt

arbetsliv (Goleman, 1998). Enligt Goleman, (1998) är emotionell kompetens är en inlärd förmåga baserad på emotionell kunskap, vilket resulterar i goda arbetsprestationer. De emotionella kompetenserna kan samlas i grupper som bygger på de underliggande förmågorna av emotionell intelligens. I boken *Att arbeta med emotionell intelligens* från (1998) Goleman presenterade en modell av emotionell intelligens där han kartlägger 25 kompetenser indelade i fem grupper. (Goleman, 1998).

## **Ramarna för emotionell kompetens**

### **Personlig Kompetens - Dessa kompetenser bestämmer hur vi hanterar oss själva**

#### **Självmedvetenhet - Att känna sina inre tillstånd, preferenser, resurser och intuitioner**

Självmedvetenhet handlar om att vara emotionell medveten, det vill säga att erkänna sina känslor för sig själv och vad de betyder. Ha helt korrekt självbedömning, som förklaras att man ska veta sina styrkor och begränsningar samt att ha självförtroende, vilket är en stark känsla av ens självkänsla och kapacitet.

#### **Självreglering - Hantera sina egna interna tillstånd, impulser och resurser**

Självreglering handlar om att ha självkontroll, som betyder att hålla störande känslor och impulser i schack. Att ha pålitlighet handlar om att upprätthålla normer för ärlighet och integritet. Att ha samvetsgrannhet kan man säga handlar om att kunna ta ansvar för personlig prestation. Goleman (2005) förklarar även att ha anpassningsförmåga betyder att ha flexibilitet i hanteringen av förändring samt att uppnå innovation handlar om att vara bekväm med nya idéer, metoder och ny information.

#### **Motivation - Känslomässiga tendenser som guide i underlättas gående mål**

Motivation handlar om att ha drivkraft där man strävar efter att förbättra eller uppnå högsta möjliga standard. Hur man uppnår engagemang handlar om att kunna anpassa målen i grupp eller organisation. Ta initiativ betyder att kunna ha beredskap att agera på möjligheter samt öka din optimism är ha uthållighet för att kunna fullfölja mål trots hinder och motgångar.

## **Social kompetens - dessa kompetenser bestämmer hur vi hanterar relationer**

### **Empati - medvetenhet om andras känslor, behov och problem**

Empati handlar om att förstå andra och att känna andras känslor och perspektiv och ta ett aktivt intresse för deras oro. Att kunna utveckla och förstärka andra handlar om att känna andras utvecklingsbehov och stärka deras förmåga. Tjänsteorientering är att förutse, identifiera och möta klienternas behov. Utnyttja mångfalden i en organisation betyder att kunna odla möjligheter genom att arbeta med olika typer av människor och den politiska medvetenheten handlar om att kunna läsa en grups känsloröströmmar och maktrelationer.

### **Social kompetens – anpassa denna handling och fastställa källan till önskvärda reaktioner hos andra**

Att ha inflytande handlar om att använda sig av effektiv taktik för övertalning. Att kunna kommunicera innebär att lyssna öppet och skicka ett övertygande budskap. Konflikthantering handlar om att kunna förhandla och lösa tvister och andra problem. Ledarskap handlar om att inspirera och vägleda individer och grupper. (Goleman, 1998 s. 26-27)

### **Sammanfattning**

Daniel Goleman var den som satte emotionell intelligens på kartan med boken *Emotional Intelligence: Why it can matter more than IQ* 1995. Han ansåg att EQ var viktigare än IQ för att nå professionell framgång och i livet. Han visade stort intresse i detta nya sätt att människors skicklighet. Han uppgav att det fanns fem egenskaper som var värt att utveckla inom emotionell intelligens; att vara självmedveten, att kunna hantera känslor, att kunna motivera sig själv, att känna igen känslor i andra samt att kunna hantera relationer med andra.

Thomassen (2007) menar att tyst kunskap är den förmågan att kunna uppfatta det vi gör samt förmåga att kunna förstå och uppfatta. Oftast är denna kunskap svår att sätta ord på, och ibland "vet" man hur man ska agera. Vanligtvis är det en helhetsbild som vi kan se och känna igen. Thomassen (2007) uppger även att det finns något som heter bakgrundskunskap som är en del av den tysta kunskapen. Denna bakgrundskunskap innefattar; erfarenheter av interaktioner med andra i olika livs- och arbetssammanhang, förhållningssätt och värden som blivit en del av oss, uppfattningar och teoretiska kunskaper som vi har tillägnat oss och inte

längre tänker på – allt detta är kunskaper som vi inte förhåller oss medvetet till eller lägger märke till att vi har. (Thomassen, 2007 s. 28-29)

Det finns många likheter mellan emotionell intelligens och den kunskap som man har när man använder sig av dess färdigheter samt den tysta kunskapen som Thomassen (2007) nämner. Vissa av dessa färdigheter är vi medvetna om och andra inte så mycket eftersom de bygger på både teoretisk och erfaren kunskap.

### **3.2 Mayer och Salovey Modellen**

Mayer och Salovey (1990) definierar emotionell intelligens som en undergrupp av social intelligens som innebär att ha förmågan att övervaka egna och andras känslor, att särskilja mellan dem och att använda dem som information för att vägleda ens eget tänkande och agerande. Mayer och Salovey förutsätter att livet är full med emotionell information, att den känslomässiga informationen måste bearbetas och att människor kan ha olika sätt att använda sig av den färdigheten. Emotionell intelligens är också en del av Gardners (1983) syn på social intelligens, han kallar det däremot för personlig intelligens. Såsom tillgången till social intelligens, de personliga intelligenserna omfattar kunskap om sig själv och om andra människor. Interpersonell intelligens innebär att ha förmågan att övervaka andras sinnesstämning och temperament och att använda sig av denna kunskap till att kunna förutsäga andra människors framtida beteende. Som social intelligens är emotionell intelligens en beståndsdel av Gardners personliga intelligenser. Emotionell intelligens handlar inte om den allmänna självkänsla och granskning av andra. Den fokuserar i stället på de processer som bekräftar hur man använder sig av egna och andras känslotillstånd för att lösa problem och reglera beteende.

#### **Utvärdering och uttryck för känslor**

Emotionell intelligens möjliggör korrekt uttryck av känslor och stabila regler som kan styra dem. Dessa känslomässiga värderingar i sin tur avgör olika känslouttryck.

Mayer och Salovey (1990) rekommenderar att man ska värdera och uttrycka känslor precis när de sker, det är en del av emotionell intelligens. Detta gör man eftersom när man upplever

känslorna direkt kan man snabbare bearbeta dem, samt att på ett bättre sätt kunna uttrycka dessa känslor till andra. Emotionellt intelligenta individer kan också reagera på ett lämpligt sätt på sina egna känslor på grund av den noggrannhet och hur de uppfattar dessa känslor. Dessa färdigheter som emotionellt intelligenta personer har, kräver en bearbetning av emotionell information inifrån individen. En viss nivå av minimal kompetens av dessa färdigheter är nödvändiga för att uppnå ett lämpligt social resultat.

Det finns en gemensam nämnare när vi talar om emotionell värdering och uttryck, de existerar i samband med empati, förmågan att förstå andras känslor och att kunna återuppleva dem själv. En aktiv strävan att förstå en annan person och att känna empati med dem är en ovärderlig gåva och en förutsättning för att hjälpa en annan person att växa. Empati kan vara ett centralt kännetecken för emotionellt intelligent beteende. Forskning har visat att en persons släktingar, vänner och grannar är det som bidrar mest till hans/hennes välbefinnande. När människor relaterar positivt till varandra, upplever de ökad livstillfredsställelse och kan minska stress. Till exempel, empati är en viktig faktor när en person ger oss råd, för att detta råd ska uppfattas som hjälpsam. Empati är också en drivkraft för idealistiska beteende. Människor som betar sig på ett emotionellt intelligent sätt har tillräcklig social kompetens för att kunna skapa goda mellanmänskliga relationer. Det är uppenbart att ju större antal känslomässigt intelligenta vänner, släktingar och arbetskamrater en person har desto mer en person omges av empatiska och stödjande gemenskap.

### **Reglering av känslor**

Sinnesstämningar kan modifieras direkt när de uppstår. De tidigare bevisen på självreglering av sinnesstämning kom från observationer, positiva humörtillstånd påverkade humör och minne mer än de negativa. För att förklara denna överensstämmelse har man kommit fram till att människor är mer motiverade att bevara en trevlig sinnesstämning än att försöka att dämpa en negativ upplevelse. Dessa processer har blivit kallade "underhåll av sinnesstämningar" och "reparation av sinnesstämningar". Denna motiverande tolkning förutsätter att personer försöker maximera behagliga och minska dystra upplevelser. Dessa personer verkar använda medvetna processer för att motverka automatiska associationer som skapas av negativa sinnesstämningar och att ta ansvar för sina tankar och känslor när de har en tendens att hoppa från dyster tanke till dyster tanke. Ett sätt att komma bort från detta är räkna sina tacksamheter, att titta på det som är bra i ens liv och försöka komma ihåg sina favoritsaker.

Inom psykologin har det varit en tradition att man antar att individer som försöker utöka tiden i det trevliga stadiet och att avbryta negativa känslor och tankegångar. Forskare som arbetar från en mängd olika psykologiska perspektiv förutspår att trevliga upplevelser är mer benägna att efterfrågas, jämfört med obehagliga händelser.

Mayer och Salovey (1990) har i strukturen av emotionell intelligens inkluderat regleringen av känslor, eftersom det kan leda till mer anpassningsbara stadier. Där de flesta kan reglera känslor i sig själva och andra. Emotionellt intelligenta personer bör däremot vara särskilt skickliga i denna process, bara för att kunna uppfylla ett särskilt mål. Tittar man på den positiva sidan, kan dessa emotionellt intelligenta personer förbättra sina egna och andra människors sinnesstämningar, men även att kunna hantera känslor så att de kan motivera andra.

### **Använda emotionell intelligens**

Emotionellt intelligenta individer urskiljer sig också med sin förmåga att använda sig av sina egna känslor för att lösa problem. Sinnesstämningar och känslor påverkar subtilt men systematiskt är de en del av de komponenter och strategier som är inblandade i problemlösning:

- Emotionella svängningar kan underlätta kreativiteten
- Positiva känslor kan förändra organisation av minnet så att den kognitiva utrustningen är bättre integrerad, för att idéerna ska kunna ses som mer relaterade
- Känslor ger avbrott för komplexa system, de dyker fram ur en given reaktion för att kunna koncentrera sig på mer angelägna behov. Sådana sinnesstämningar är ångest och depression, där man kan fokusera på själv
- Känslor och sinnesstämningar kan användas för att motivera och hjälpa individer att prestera vid komplexa intellektuella uppgifter

Människor som har utvecklat färdigheter i samband med emotionell intelligens, och som förstår och uttrycka sina egna känslor, känner igen känslor hos andra, reglerar, påverkar och använder sinnesstämningar och känslor för att motivera anpassningsbart beteende.

## **Sammanfattning**

Mayer och Salovey (1990) beskriver emotionell intelligens som en del av social intelligens som går ut på att ha förmågan att bevaka egna och andras känslor, att skilja mellan dem och att använda dem som information för att vägleda våra tankar och hur vi agerar. Mayer och Salovey (1990) utgår från att livet är full med emotionell information, att den emotionella informationen måste bearbetas och att människor kan ha olika sätt att använda sig av den skickligheten.

Thomassen (2007) skriver om personlig kunskap, det är tyst kunskap som har blivit personlig. Detta betyder att vi har tillägnat oss kunskapen först efter den har internaliserats och integrerats som en del av oss själva, av vår verklighetsförståelse och våra handlingar. Hon uppger även att personlig kunskap är aktiv kunskap, ett redskap som vi använder. Ett kännetecken på detta redskap är att den fungerar som en förlängning av den person som handlar. Ett exempel som Thomassen (2007) beskriver är en man som är blind och hans förhållande till sin käpp, som han är beroende av för att orientera sig. För den blinde är käppen inte ett föremål han lägger märke till att han har i handen, utan den fungerar som en förlängning av hans kropp. På liknande sätt fungerar tyst kunskap som kunskap som vi har i fokus, men som är verksamt i praktiken och verkligheten. (Thomassen, 2007 s. 29)

Emotionell intelligens används på ett liknande sätt, där man värderar den emotionella kunskapen för att man ska kunna utföra rätta och adekvata handlingar. Så som i den personliga kunskapen så som den inom emotionell intelligens ingår både teoretiska kunskaper och praktiska färdigheter.

## **4 Resultat och Analys**

Här kommer jag att presentera min analys och resultat. Jag går närmare in på vad emotionell intelligens är och varför och hur man kan använda det inom socialt arbete. Jag har valt att dela upp arbetet i olika teman för att få bättre förståelse hur en socialsekreterare kan använda sig av emotionell intelligens i sitt arbete. Dessa teman är: socialsekreterare relation med sig själv, med klienter, med sin chef och med sina arbetskamrater. När jag började analysera den insamlade litteratur som jag har hittat så tittade jag på de frågeställningar som jag kommer

använda mig av i denna studie. Sedan analyserade jag materialet utifrån frågeställningarna. För att titta på fler exempel på avhandlingar som jag hittade, titta gärna på bilaga 1. Dessa avhandlingar valde jag att inte använda i min forskning, detta gjorde jag på grund av att jag ansåg att det materialet jag hade var tillräcklig för att kunna göra en lämplig analys.

## **4.1 Analys**

Hurley (2012) skriver att oavsett om man är nyexaminerad eller om man är en erfaren socialsekreterare, att vara bra på det man gör kräver mer än akademisk kunskap. Som en anställd inom socialt arbete kommer man ofta att uppmanas att främja klienternas positiva upplevelser genom att erbjuda omtanke av högsta kvalitet och samtidigt klara av stressfaktorer, praktiska dilemman och känslomässiga krav som är en del av jobbet.

Det finns många moderna förväntningar på yrkesutövare inom socialt arbete idag, några av dem är att ha förmågan att utveckla de interpersonella färdigheter och hur dessa intrapersonella förmågor kan hjälpa socialsekreteraren att hantera arbetets krav. Utforskningen av emotionell intelligent kapacitet kan göra socialsekreteraren mer medveten om effektiva sätt att möta de utmaningar på en personlig och professionell nivå. (Hurley, 2012 s. 1)

### **4.1.1 Vad är emotionell intelligens och hur kan den appliceras i socialt arbete?**

Daniel Goleman (1995) beskriver emotionell intelligens som förmåga att motivera sig själv, att kunna kontrollera impulser och förhållning av tillfredsställelse, att kunna reglera sitt humör samt att ha förmågan att tänka klart, att känna empati och ha förmåga att bevara hopp. (Goleman, 1995 s. 34)

Mayer och Salovey (1990) förklarar emotionell intelligens som en undergrupp av social intelligens, vilket går ut på att ha förmågan att följa sina egna och andras människors känslor, att skilja mellan dessa känslor och att använda denna information som en vägledning hur vi tänker och agerar.



Att använda emotionell intelligens inom socialt arbete är relativt ny idé och det finns inte jätte många vetenskapliga artiklar skrivna inom detta område än (Goroshit & Hen, 2012). Emotionell intelligens har även blivit ett modeord inom ledarskap och arbetsledning (Morrison, 2007). Forskningen har antytt att emotionell intelligens är den saknade ingrediensen som skiljer en ledare med högsta ledningsförmåga från en genomsnittlig ledare.

### **Emotionell intelligens i relation till klienten**

Ingram (2013) menar att emotionell intelligens är en viktig aspekt av socialt arbete och att den är lika central för relationen som samspelet mellan socialsekreteraren och klienten. På grund av olika omständigheter så sker det en förhöjning av känslor när socialsekreterarna utövar sitt yrke. Till exempel upplevelsen av sorg kan ge upphov till känslor av förtvivlan, ilska och osäkerhet. Relationen till socialsekreteraren handlar om att identifiera och svara på de känslor som kommer upp till ytan i själva mötet med klienten. Det tyder på att känslor definierar relationen mellan socialsekreteraren och klienten. Rollen av känslor är en dubbelriktad process i att socialarbetare måste engagera sig med klientens känslomässiga omgivning, samtidigt att kunna acceptera den inverkan känslor har på dem själva och i deras arbete. En viktig del i förhållandet mellan socialsekreteraren och klienten uppger Ingram (2013) är hur information samlas in och hur man gör detta på ett effektivt sätt. Socialsekreterare måste kunna identifiera sina egna känslomässiga reaktioner på situationen, att kunna stödja klienten och att fokusera och uppmärksamma klientens känslomässiga perspektiv av deras situation. Att koppla dessa inslag av arbetet finns och bör användas tillsammans med klienten med fokus på rutiner och evidensbaserad praktik. (Ingram, 2013 s. 991-992)

Linsley & Carroll (2012) beskriver att den terapeutiska alliansen är ett samarbete mellan en klient och socialsekreteraren som bygger på förtroende och respekt. I denna relation använder socialsekreteraren sina egna personliga egenskaper och kliniska tekniker såsom emotionell intelligens för att skapa insikt, utveckling och beteendeförändring. Det som krävs för att uppnå denna komplexa process är noggrann navigering och engagemang från både klienten och socialsekreteraren. (Linsley & Carroll, 2012 s. 45)

Koprowska (2010) uppger att när man arbetar med människor som har många olika problem och är olyckliga, socialsekreterare och andra som arbetar i liknande professioner så som lärare använder vår kognitiva förståelse för att förklara människors beteende och hur känslorna

hanteras. På grund av detta kan empati integreras och erbjuda känslomässiga regler för den andra personen. I socialt arbete är det viktigt att den byggs på en sådan förståelse så långt som möjligt och på verklig kunskap om den enskilde, deras omständigheter eller eventuella försämringar eller kommunikationsstörningar de kan ha. (Koprowska, 2010 s. 163)

Hardina (2013) beskriver att emotionell intelligens även kan beskrivas som social kompetens. Erkännandet av att social kompetens behövs av både mikro- och makro utövare, det verkar vara avgörande för att stärka yrket och se till att möjligheter till att tillämpa makro är fortfarande tillgängliga för studenterna som läser till socionom. Dagens socialsekreterare ska kunna samarbeta med och bygga relationer med klienterna och andra viktiga nyckelpersoner (t.ex. myndighetstjänstemän, byrå administratörer, företagsledare, representanter för media, lokala ledare och andra beslutsfattare) vars handlingar är avgörande för att påverka den allmänna sinnesstämningen, förändra lagar och socialpolitik och göra världen till en bättre plats. (Hardina, 2013 s. 418)

### **Emotionell intelligens i relation till socialsekreteraren själv**

Howe (2008) uppger att den emotionellt intelligenta socialsekreteraren förstår att känslorna spelar en stor roll i hennes egna och andras tankar och känslor, förhoppningar och föreställningar, konstruktioner och planer, beteenden och uppfattningar. Hon kan använda denna kunskap med skicklighet och känslomässighet för att kunna samarbeta med personer som är i nöd och svårigheter. Den emotionellt intelligenta socialsekreteraren vet vad känslor är och hur hon kan hantera, utveckla och använda dem med sig själv och andra människor. När man tittar på yrket socialsekreterare, speciellt under den tidiga utvecklingen av professionen har det alltid underförståtts att känslor står i centrum. (Howe, 2008 s. 8-9)

Emotionell intelligens handlar om att kunna känna igen och hantera känslor i oss själva och andra människor. Både Goleman (1995) och Mayer och Salovey (1990) beskriver EQ som ett hjälpmedel som kan vägleda oss i rätt riktning. Även om emotionell intelligens är rätt så ny koncept inom socialt arbete, så är den ändå viktig del av den. Enligt Hardina (2013) kan emotionell intelligens även beskrivas som social kompetens. Socialsekreterare i dagens samhälle ska inte bara kunna bygga en trygg relation med klienten utan även med andra nyckelpersoner i denna relation, såsom chefer, arbetskamrater samt andra myndighetspersoner involverade i ärendet. Howe (2008) uppger att den emotionellt intelligenta socialsekreteraren

har en förståelse för betydelsen känslor har i varje förhoppning, föreställning, konstruktion, beteende och uppfattning. Socialsekreteraren kan använda denna kunskap och insikt med skicklighet så att hon kan samarbeta med sin klient på det bäst möjliga sätt.

## **4.1.2 Vilken roll spelar känslor i själva arbetet som socialsekreterare?**

### **Emotionell intelligens i relation till känslor**

Ekman (2003) förklarar att våra känslor avgör kvaliteten på våra liv. De förekommer i varje relation där vi bryr oss om en annan människa – på arbetsplatsen, i vår vänskap, hur vi hanterar relationer i familjen och i våra mest intima relationer. Känslor kan rädda våra liv, men de kan också orsaka verklig skada. De kan få oss att agera på ett lämpligt sätt, men våra känslor kan också få oss att agera på ett negativt sätt som vi kan ångra efteråt. (Ekman, 2003 s. xiii)

Ingram, (2012) uppger att rollen som känslor spelar inom socialt arbete kan vid första anblicken verka vara uppenbart, intuitivt och utan tvivel. En socialsekreterarens dag kan beskrivas som att den är fylld av känslomässigt mening. Ingram (2012) betonar att det som är det centrala i det sociala arbetet är relationen mellan klient och socialsekreterare. Han påpekar att värdet av att socialsekreteraren ska kunna identifiera sina egna känslomässiga reaktioner är att klienterna ska kunna uppnå positiva upplevelser i förhållandet. Känslornas roll är kärnan av tillämpning av relationsbaserad metod inom socialt arbete samt att separera känslor från professionalism kan ses som en uteslutning i ett interpersonellt yrke. (Ingram, 2012 s. 5)

### **Emotionell intelligens i relation till klienten**

En viktig faktor som måste introduceras i relationen av socialt arbete är empati, effekt, acceptans, förståelse och uppmuntran att utforska interventionen som ska vara vettigt och kunna uppnå framsteg. Socialsekreterare måste skapa en varm och trygg relation, en miljö som bygger på ömsesidig respekt, men också en miljö som också kräver att klienten ska anstränga sig och erbjuda nytänkande lösningar. För att kunna erbjuda stöd och behandling till klienterna, socialarbetaren borde uppträda på ett varmt och vänligt sätt. Enligt Howe (2008) så

har klienterna upprepade gånger framfört att de uppskattar hjälp som vårdar deras känslor och ger dem möjlighet att tänka på sig själva. Denna ”värme faktorn” beskrivs som att den fullständigt uppfyller alla klienters betyg och bedömning av vad som framgångsrik hjälp består av.

När man analyserar detta fenomen vidare kan man upptäcka att vänlighet verkar bestå av att känna sig bekväm med socialsekreteraren, gilla henne och att vara uppskattad av socialsekreteraren, att känna att socialsekreteraren är uppriktig och ärlig och att socialarbetaren som erbjuder denna hjälp är känslomässigt och psykologiskt tillgänglig. Howe (2008) uppger även att det finns en tro att stöd, uppmuntran och tillförlitlighet är de mest användbara aspekterna av social arbetsmiljö, detta innebär att engagemang på lång sikt är något man ska sträva efter. (Howe, 2008 s. 182-183)

Koprowska (2010) uppger att relationen mellan vad socialsekreterare känner och de känslor som de förväntas presentera i arbetet är spännande. Människor som arbetar inom kundtjänst sätter på ljusa, glada toner för deras korta möten med allmänheten, oavsett om de känner sig lyckliga, olyckliga eller uttråkade. Detta är likartat för människor som arbetar som socialsekreterare eller inom andra liknande vårddyrken. Socialsekreteraren tar ofta på sig emotionellt när det gäller att ta hand om andra människor. Många socialsekreterare dras in i arbetet just för att de tycker om känslomässiga relationer, så att de kan utföra emotionellt arbete. Att ta hand om andra människor är värdefullt och det är ofta det som ger oss en djup känsla av mening och syfte i vårt arbete. (Koprowska 2010, s. 163)

### **Emotionell intelligens i relation till socialsekreteraren själv**

Howe (2008) påpekar att innan socialsekreteraren kan vara i kontakt med klientens känslor, måste hon först kunna erkänna och förstå sina egna emotionella tillstånd och den makt de har över henne och hur de påverkar henne. I synnerhet när hon ska relatera med andra i nöd, när de upplever ångest, vrede och förtvivlan. Känslomässigt medvetna socialsekreterare, är mer bundna till sina klienter och hennes gensvar och kommunikation kommer att bli mer öppen och exakt. (Howe, 2008 s. 185)

Enligt Howe (2008) både forskningen och olika berättelser från klienterna bekräftar att känslor är det centrala i relationen mellan socialsekreteraren och klienten, oavsett vilken

metod man jobbar utifrån. Han menar även att ett viktigt inslag i framgångsrikt och effektiv behandling är kvaliteten på den professionella relationen mellan klient och socialsekreterare. Ekman (2003) uppger även att våra känslor påverkar hur vi lever våra liv samt varje beslut vi fattar. Känslorna kommer upp i varje relation med en annan människa – på arbetsplatsen, i våra vänskaper, familjerelationer samt i parrelationer. Att känslor spelar en stor roll i socialt arbete är givet och denna tes tas för givet. En socialsekreterarens vardag är fylld av känslomässiga upplevelser, men det krävs en speciell färdighet att kunna hantera dessa känslomässiga upplevelser på ett konstruktivt sätt så att det kan vara gynnande för klienten. Känslor är ändå det som är det centrala och ständigt närvarande i relationen mellan socialsekreterare och klient. Många klienter upplever känslor såsom ångest, vrede och förtvivlan. Innan en socialsekreterare kan hjälpa klienten på ett emotionellt nivå så måste hon kunna hantera sina egna känslomässiga processer.

### **4.1.3 Varför och på vilka grunder är det viktigt med emotionell intelligens inom socialt arbete?**

Cornish (2011) menar att en av orsakerna till varför emotionell intelligens är viktig inom socialt arbete är att det är ett sätt att hantera de svåra emotionella processer som uppkommer i det vardagliga arbetet. Det vardagliga arbetet består av att arbeta med individer och familjer där man som socialsekreterare gör föränderliga bedömningar, att hjälpa dessa individer på bästa möjliga sätt är bara delvis byggt på kunskap om andra människors liv och de omständigheter som formar och omger dem. Förändring kan givetvis utformas på ett neutralt eller positivt sätt, men i samband med den nuvarande betoningen på riskhantering som har kommit att dominera dialogen inom socialt arbetet, förändring och dess osäkerhet som följer med det har kommit att likställas med fara, där socialarbetare betraktas som bedömare av risker och som är i riskzonen.

#### **Emotionell intelligens i relation till känslorna**

Om vi kan vara intelligenta gällande våra känslor (vad de är, varför vi har dem och hur de påverkar oss) kan vi vara mer intelligent med dem. Den emotionellt intelligenta socialarbetare erkänner den emotionella karaktären som omfattar hennes arbete samt att på ett intelligent sätt använder sig av känslor och förstå den del som känslorna spelar i våra liv. Samt att förstå att

med effektiva metoder kan psykiskt välbefinnande uppstå. Att kunna påverka reglering ligger i hjärtat av alla framgångsrika behandlingar, stöd och insatser. Känslomässig regleringen handlar om att kunna påverka grundläggande färdighet för emotionellt intelligenta socialarbetare. (Howe, 2008 s. 195)

Howe (2008) menar att klienter har visat genom sina berättelser, om och om igen, att ett viktigt inslag i framgångsrikt och effektiv behandling är kvaliteten på den professionella relationen mellan klient och socialsekreterare. Socialsekreteraren som har emotionell intelligens är mest troligt att skapa de bästa miljöer för att en positiv terapeutisk relation kan uppstå. Emotionellt intelligenta socialsekreterare är de mest socialt skickliga yrkesutövare och kan relatera bra med klienter. Socialsekreterare som har interpersonella färdigheter och som är begåvade i att skapa trygga relationer förvandlar dem till de mest effektiva och humana yrkesutövare, vilket är grunden för tillämpningen av socialt arbete oavsett om denna utövning av yrket är beteendemässig, kognitiv, uppgiftsorienterad, psykodynamisk eller personorienterad. (Howe, 2008 s. 180)

### **Emotionell intelligens i relation till klienten**

Hurley & Stansfield (2012) menar att tanken på att reflektera över vem eller vad vi är kan till en början verka ytlig, särskilt om man kanske tycker att man känner sig själv rätt så bra och vad det innebär att vara en bra socialarbetare. Men professionell identitet är inte bara något som är helt separat från ens personliga identitet. En person som har makten att påverka sig själv och som ständigt växer utifrån genetiska, erfarenhetsmässiga och kulturella faktorer.

Inom arbetsterapi har emotionell intelligens erkänts av terapeuter eftersom det kan underlätta att patienter ska kunna emotionellt anpassas till rehabilitering. Dessutom har emotionell intelligens inom arbetsterapi identifierats med en helhetssyn, där kundcentrerad arbetsterapi kräver emotionell intelligens för att kunna svara på kundernas känslomässiga behov. Yrket inom det sociala arbetet har också erkänt emotionell intelligens som en möjliggörande konstruktion för socialarbetare att utforska och försöka lösa sociala problem med, samt att kunna vara en effektiv ledare. (Hurley & Stansfield, 2012 s. 17-20)

Nogaye (2012) skriver i sin avhandling *The impact of emotional intelligence training on social workers and human service providers in health care settings* för att uppnå en må-bra

effekt så måste verkligheten värderas när negativa känslor uppstår under ett möte mellan socialsekreterare och klient. Dessa känslor kan vara ilska, irritation eller frustration. Om klienten ska kunna känna sig omhändertagen, då krävs det ett visst ansvar och ledning av socialsekreteraren för att visa vad som är lämpligt just för denna situation. Det finns något som enligt Nogaye (2010) kallas för emotionellt arbete, det innebär att det är viktigare att visa sina känslor än att presentera fasaden till klienten. Det innebär också att kunna arbeta med känsloras källa som är bakom denna fasad. Det som är avgörande i sådana situationer är att socialsekreteraren är uppmärksam hur de känner sig och när de inte känner sig bra eller upplever negativa känslor, så tror dem att de borde hålla den fasaden. Socialsekreteraren måste kunna avgöra vad som är lämpligt i just denna situation, då det är hon som håller i det emotionella arbetet eftersom hon har makten att hantera, kontrollera eller ändra den känslomässiga status som finns mellan henne och klienten. Det känslomässiga arbetet kräver att åstadkomma en likhet mellan den känslomässiga upplevelsen och beteendet, det är det som bidrar till att ge beteendet en äkthet. Om dessa känslomässiga processer inte hanteras på ett lämpligt sätt så kan socialsekreteraren uppleva en känslomässig utmattning på grund av all arbete och bearbetning av känslor. (Nogaye, 2010 s.18-19)

Emotionell intelligens uppmuntrar självreglering. Studiens upptäckt rapporterade att utbildningen av emotionell intelligens hade en hög påverkan på deltagarnas etiskt beteende och en rimlig inverkan på humöret, stationer och objektivitet. Resultaten kvarstod vid eftertestet som gjordes vid ett senare stadie. Betydelsen av utbildning av emotionell intelligens för socialsekreterare är en möjlighet att lära sig färdigheter för att upprätthålla gynnsamma effekter, socialsekreterare har då en möjlighet att utveckla sitt arbete med klienten. (Nogaye, 2010 s. 54-55)

### **Emotionell intelligens i relation till socialsekreteraren själv**

Howe (2008) uppger att även om många socialsekreterare har hög emotionell intelligens, så kan den alltid utvecklas. I en stressig värld av praktiserande socialt arbete, krävs det stöd och support. Socialsekreterare påverkar och påverkas av sina klienter och sina kollegor. Emotionell intelligens och empati kan alltid förbättras under utbildningen och utvecklingen av yrket. Rådgivning är nödvändigt om socialsekreteraren ska vara självmedvetna och känslomässigt anpassade. Stöd och handledning till socialsekreteraren hjälper henne att skapa utrymme för känslomässigt tänkande. Kontroll har många element inklusive begränsning,

ärendehantering, informationsdelning och professionell utbildning. Men kontroll i dess traditionella form, innehåller även ett betydande inslag av reflektion och analys som socialsekreterare tycker om hur klienter påverkar dem känslomässigt och hur de känslomässigt påverka klienter. (Howe, 2008 s. 186)

Howe (2008) menar att arbeta med människor som känner sig under stress är grunden för socialt arbete. Huvudinnehållet i socialt arbete består av att minska stressen.

Relationsproblem, dålig hälsa, fattigdom, diskriminering och olämpliga bostäder är alla orsaker till stress. Socialsekreterare måste kunna hantera dessa problem, men hur de faktiskt gör detta är beroende av deras personliga kompetens. Att hjälpa människor i nöd är i sig själv stressande. Stress och oreglerade känslor som går ihop med detta och är därför i grunden av socialt arbete. (Howe, 2008 s. 181)

### **Emotionell intelligens i relation till organisationen**

För många är policy något man hänvisas till när de söker ett klagande svar gällande en fråga eller oro angående utförandet av en tjänst. Även om detta är till en viss del sant, så är det också nödvändigt att policyn formar våra vardagliga roller och som bestämmer utbildningsprogram som påverkar vår yrkesidentitet. Kortfattat kan man säga, att om policyn länkar emotionell intelligens till vilka arbetsroller man haft, då måste det ha en viss relevans. De flesta länder och många stater har riktlinjer som beskriver de funktioner som de ser som avgörande för deras arbetskraft inom vården och social omsorg. Användning av dessa funktioner reflekterar på emotionell intelligens modellen på något sätt. (Hurley & Stansfield, 2012 s.17-23)

Howe (2008) beskriver relationer som komplexa. Det är inte förvånande att upptäcka att tillämpningen av detta område är svårt, tankeväckande och intellektuellt krävande, det kan knappast vara endast att det är upp till att utföra arbetsuppgifterna på ett industriellt sätt. Om vi ska återhämta oss själva genom medkänsla, behöver vi inte bara emotionellt intelligenta socialarbetare men också emotionellt intelligenta organisationer som har makten att lagstifta dem. Emotionellt intelligenta människor är mer benägna att vara lyckliga och glada människor är mer benägna att vända sig till sitt arbete på ett positivt sätt och som resulterar kreativitet, ökad produktivitet och engagemang. (Howe, 2008 s. 195)



Howe (2008) menar att emotionellt intelligenta socialarbetare hjälper klienter känna sig trygga för dem att utforska sina egna känslor. Socialsekreterarna eller myndigheter som inte har denna kompetens upplevs oftast som oroliga, defensiva eller fientliga och det ökar avståndet mellan dem och klienter. Sådana myndigheter och deras anställda gör så att klientens ångest och ilska ökar. De gör saken bara värre. Om socialsekreteraren upplevs som opersonlig, byråkratisk, resultat drivet, dömande och bestraffande, kommer brukaren att vilja dra sig ur och vilja vara delaktig. De kanske känner sig övergivna, rädda och arga. Myndigheter och socialsekreterare som förstår mänsklig psykologi när de är under stress och verksamheter som är emotionellt intelligenta inte bara erbjuder mer humana tjänster utan de ger också fler effektiva interventioner. (Howe, 2008 s. 182)

Enligt Cornish (2011) så anser hon att en av orsakerna till varför emotionell intelligens är viktig inom socialt arbete är att det är ett sätt att hantera de svåra emotionella processer som uppkommer i det vardagliga arbetet. Howe (2008) bekräftar detta genom att förklara för att kunna påverka reglering av känslor som ligger i hjärtat av alla framgångsrika behandlingar, stöd och insatser. Om detta är fallet, handlar känslomässig regleringen om att kunna påverka grundläggande färdighet för emotionellt intelligenta socialarbetare. Hurley & Stansfield (2012) menar att det är viktigt för en socialsekreterare att reflektera över vem eller vad vi är. En person som har inflytandet att påverka och hantera sig själv har även makten att ständigt växa utifrån erfarenhet och kulturella förhållanden. Howe (2008) uppger att i en stressig värld av utförande av socialt arbete, krävs det stöd och support. Han menar även att det är viktigt att en socialsekreterare får rådgivning för att hon ska vara självmedveten och känslomässig lämpad. Med stöd och handledning så skapas det utrymme för känslomässigt tänkande. Socialsekreteraren tycker även att det är viktigt med en viss del av kontroll, den ger henne en möjlighet att reflektera och analysera gällande hur klienter påverkar dem känslomässigt och hur de känslomässigt påverkar klienter. (Howe, 2008 s. 186)

## **4.2 Resultat**

Alla människor i vårt samhälle vill vara uppskattade och känna sig som de är värdefulla. Emotionell Intelligens är ett bra redskap och möjlighet att åstadkomma detta, vare sig man är klient, socialsekreterare, chef eller vilken annan medborgare i samhället som helst. Alla vill vara sedda och lyssnade på. Det handlar inte bara om att sitta med klienten, lyssna och

bekräfta det de säger. Utan det handlar om att skapa en djupare relation som bygger på empati, medkänsla och självkännedom så att man kan skapa en trygg miljö för klienten att öppna upp sig men även att hitta egna lösningar. Det handlar även om att förstärka klienten och hjälpa honom att inse att han har makten att förändra sina egna mönster, beteende och situation.

Syftet med denna studie var att granska om man skulle kunna använda sig av emotionell intelligens som ett verktyg och redskap och hur det med koppling till en relationskontext mellan socialsekreterare och klient. Detta har granskats med hjälp av två modeller inom emotionell intelligens skapad av Daniel Goleman och Mayer och Salovey. Jag har även använt mig av 2 avhandlingar samt flertal vetenskapliga artiklar som utgjorde det datamaterial som jag har analyserats.

Analysen genomfördes med att jag utgick från mina frågeställningar och sedan genom att titta igenom adekvat information i det materialet jag hade samlat in, för att sedan kunna analysera texterna och för att besvara frågeställningarna i denna studie;

- Vad är emotionell intelligens och hur kan den appliceras i socialt arbete?
- Vilken roll spelar känslor i själva arbetet som socialsekreterare?
- Varför och på vilka grunder är det viktigt med emotionell intelligens i socialt arbete?

I uttryckssättet av emotionell intelligens, med koppling till socialt arbete, har jag funnit att det råder en splittrad syn i forskarvärlden på hur begreppet förstås och hur det talas kring det. Vissa anser att emotionell intelligens är en förmåga medan andra anser att emotionell intelligens är en personlig egenskap. Den dominerande synen på emotionell intelligens som framkom ur resultatet rör det positiva sambandet mellan emotionell intelligens och självkännedom, själv reglering, empati, förmåga att lyssna och vara närvarande i själva mötet med klienten. Denna syn delas av somliga forskare medan andra forskare framhäver att detta samband inte alls är tillräckligt starkt och empiriskt hållbart för att dessa kopplingar skall kunna säkerställas.

Resultatet visade även att begreppet emotionell intelligens laddats med egenskaper som social kompetens, empati, kommunikation, självkännedom och konflikt- och stresshantering etc. Dessa egenskaper kan, utifrån ett samhällsperspektiv, ses som nödvändiga för att lösa

problem som uppstår i relationen mellan socialsekreterare och klient. Eftersom socialsekreterarna förväntas arbeta nära varandra i team inom myndigheterna såväl som individuellt, dessa tuffa krav kan skapa stor stress hos dessa individer.

Vidare har en dominerande positiv människo- och kunskapssyn framkommit där individen framställs som fri och ansvarsfull med en strävan efter självförverkligande. Detta kan även tolkas som att den nyliberala synen, som idag vinner ny mark i samhället, färgar av sig i de uttryck som förekommer i texterna. Det har dock framträtt ytterligare en människosyn där individer, utifrån en organisationskontext, endast ses som en resurs för att nå organisatoriska prestationer och framgång.

### **4.3 Sammanfattning och förslag till forskning**

Det som denna uppsats klart och tydligt visar är att våra känslor är det som gör oss mänskliga. Vi kan inte stänga av dem när vi integrerar med andra människor, tvärtom de kan även förhöjas när vi är i en relation med en annan person. När man arbetar som socialsekreterare så kommer det upp flera komplexa känslor när de försöker hjälpa klienterna med det dem behöver hjälp mest. Emotionell intelligens visar hur vi kan hantera dessa komplexa känslor på bästa sätt.

Emotionell intelligens är en kompetens som består av självkänedom, själv reglering, empati, förmåga att lyssna och vara närvarande i själva mötet med klienten. Det är en bra redskap att ha inte bara i relation till klienten men även när et handlar om relationer till våra arbetskamrater och våra chefer. Många gånger när vi som socialsekreterare inte känner oss tillfredställda av vårt arbete så har det oftast att göra med att vi blir hindrade att införa de interventioner som vi själva anser är det rätta för just denna klient. Därför är det viktigt att ledare inom dessa myndigheter också använder sig av emotionell intelligens. (Linsley, 2011 s. 101).

Det som min studie också bekräftar är om man använder sig av emotionell intelligens inom socialt arbete förbättrar man inte bara relationen till klienten men även med sina arbetskamrater. Det påverkar alla relationer runt omkring. Det handlar inte enbart om att

kunna vara självmedveten i möten med klienten, men att även veta betydelsen av de känslor som kommer upp i mötet med andra nyckelpersoner i vårt arbete.

Ett exempel av detta är om vi tar en klient som är arg och beter sig aggressivt. Det är så att vi känner flera känslor samtidigt och att det är en känsla som är mer framträdande, i detta fall ilska. Men om vi gräver lite djupare så kan vi se frustration under ilskan, och om vi gräver ännu djupare så kan vi nog se rädslan. Det är viktigt att vi kan tolka dessa känslor på rätt sätt och vad det är de försöker säga oss. Oftast vad rädslan vill säga är att det finns en risk. I detta fall kan risken vara att klienten är rädd att vara ärlig och sårbar, han vill inte hoppas och sedan vara besviken igen när vissa mål inte blir uppfyllda. Här är en möjlighet för både klienten och socialsekreteraren att utforska om denna risk är värt att ta och om det finns en möjlighet för dem båda att ta ett litet steg framåt i stället för att ta enormt jätte kliv.

En annan sak som min studie har kommit fram till är om socialsekreteraren inte lär sig hantera sina känslor i arbetet så kommer de komma fram på ett eller annat sätt. Vanligtvis brukar det handla om stress, detta händer när vi inte längre kan hantera de känslomässiga svårigheterna i vårt arbete. En annan sak som brukar komma efter stress (om vi inte lär oss hantera stress eller om vi ignorerar den) är sjukdomar såsom; magproblem, huvudvärk, migrän, ont i ryggen och muskler, stelhet, m.m. Känslor har en mycket stark påverkan på oss, mer än vad vi vill tro, emotionell intelligens är en bra redskap att använda för att lära oss hur vi ska hantera dessa känslor som vi har.

Jag har i denna studie upptäckt en övergripande resonemang där emotionell intelligens med koppling till socialt arbete förknippas med egenskaper som sägs leda till självkänedom, självreglering, empati, förmåga att lyssna och vara närvarande i själva möte med klienten. Inom detta resonemang finns det olika positioner med stridande åsikter om huruvida detta stämmer eller inte. De vetenskapliga texterna som analyserats i studien, positionerar sig med en syn på emotionell intelligens som en framgångsfaktor som är viktig i relationen mellan socialsekreterare och klient. Däremot finns det forskning som ifrågasätter detta och hävdar att dessa påståenden inte kan styrkas. I den vetenskapliga diskussionen har även forskare intagit olika positioner om vad emotionell intelligens är och vad det gör.

Som tidigare sagts riktar sig de vetenskapliga texterna mot individer och deras relation till sin omgivning. Dessa ses som värdefull fördel att utveckla för ledare inom myndigheter och

organisationer. Det är tydligt att individen är ansvarig för sitt agerande och sina val kring sitt arbetsutförande och progress. Likaså talar artiklarna om emotionell intelligens som en individuell förmåga. Trots att detta begrepp tillskrivs en individs förmåga så finns det indikationer på att emotionell intelligens kommer till uttryck i mötet mellan människor.

Trots den positiva bild som produceras inom emotionell intelligens diskussionen kan jag dock se en problematik med emotionell intelligens som inte berörs i de vetenskapliga texterna. Många artiklar beskriver emotionell intelligens som en utvecklingsbar förmåga men att känna en känsla på riktigt eller att bara visa upp en känsla, exempelvis ett leende, är två helt olika saker. En individ som uppvisar förmågan av att vara empatisk fastän denne egentligen har svårigheter med att känna empati. Emotionell intelligens skulle, trots dessa positivt laddade ord, även kunna användas som ett verktyg i syfte att manipulera individer i en arbetssituation. Jag har många gånger upplevt chefer och ledare i den myndighet jag har arbetat i, ”visar” empati eftersom det är det de har lärt sig att de ska göra. Det som kan bli problematiskt är att i dessa möten har jag ändå haft en känsla av att de tänker ”Är du inte färdig än, jag har mycket jobb kvar att göra i dag”. Utåt ser det ut som om de är empatiska men den känslan de förmedlar är helt annan.

Förhoppningen med denna studie är att den ska kunna bidra med bättre förståelse för hur det pratas om emotionell intelligens i socialt arbete, samtidigt som studien även ger en inblick i vad arbetsmarknaden idag söker för kompetenser och uttrycker som svårigheter, samt vilka problem emotionell intelligens förväntas lösa. De ovanstående frågorna skulle kunna utgöra grunden för fortsatt forskning på emotionell intelligens i socialt arbete sammanhang.

Här följer några frågeställningar som skulle vara intressanta att forska vidare om:

- Hur kan ledare inom myndighetsutövande verksamheter använda emotionell intelligens för att skapa en trygg arbetskultur?
- Hur kan socionomutbildningen använda emotionell intelligens som en föreberedande förmåga inför arbetslivet?
- Skillnaden mellan inlärd empati och sann och erfaren empati – hur socialsekreterare kan gå från att visa den empati som de har lärt sig att de ska utföra i socionomutbildningen och den empati som kommer från deras innersta?

## Bilaga

Här kommer jag presentera några avhandlingar som jag har hittat och tittat närmare på om jag skulle använda den i min litteraturstudie men som jag då bestämde att inte göra det.

Cobbs, R. (2012). *Is the emotional intelligence of secondary school principals correlated with the job satisfaction or performance of their teachers?* Ed.D. 3494831, University of Kansas, United States – Kansas

[http://kuscholarworks.ku.edu/dspace/bitstream/1808/9999/1/Cobbs\\_ku\\_0099D\\_11944\\_DAT\\_A\\_1.pdf](http://kuscholarworks.ku.edu/dspace/bitstream/1808/9999/1/Cobbs_ku_0099D_11944_DAT_A_1.pdf)

Thor, S. (2012). *Organizational Excellence: A Study of the Relationship Between Emotional Intelligence and Work Engagement in Process Improvement Experts*. Doctor of Management, George Fox University, United States – Oregon

<http://pqdtopen.proquest.com/pqdtopen/doc/1268509181.html?FMT=AI>

Wanser, D. (2012). *The emotional intelligence of general counsels in relation to lawyer leadership*. Ed.D. 3499361, Pepperdine University, United States -- California.

<http://cdm15093.contentdm.oclc.org/cdm/ref/collection/p15093coll2/id/235>

Cahill, A. (2011). *Use of teams to accomplish radical organization change: Examining the influence of team cognitive style and leader emotional intelligence*. Ph.D. Columbia University, United States -- New York.

<http://academiccommons.columbia.edu/catalog/ac%3A131564>

Wiswell, C. L. (2011). *Superintendent Emotional Intelligence and Student Achievement: A Quantitative Study*. Ed.D., Texas Tech University, United States – Texas

<https://repositories.tdl.org/ttu-ir/bitstream/handle/2346/ETD-TTU-2011-05-1471/WISWELL-DISSERTATION.pdf?sequence=2>

Carrick, L. (2010). *Understanding the impact of a half day learning intervention on emotional intelligence competencies An exploratory study*. Ed.D. University of Pennsylvania, United States -- Pennsylvania. <http://www.carrickassociates.com/images/CarrickDissertationFinal.pdf>

Ellis, A. (2010). *Exploring the relationship of emotional intelligence and conflict management styles*. Ph.D. The University of North Carolina at Greensboro, United States -- North Carolina [http://libres.uncg.edu/ir/uncg/f/Ellis\\_uncg\\_0154D\\_10537.pdf](http://libres.uncg.edu/ir/uncg/f/Ellis_uncg_0154D_10537.pdf)

Curry, C. (2009). Correlation of emotional intelligence of school leaders to perceptions of school climate as perceived by teachers. Ed.D. Indiana University of Pennsylvania, United States -- Pennsylvania.

<http://dspace.iup.edu/bitstream/handle/2069/214/Cosmas+Curry+Corrected+12-21?sequence=1>

Cooper, K. (2009). The effectiveness of business leadership practices among principals on student achievement on public school campuses in Texas. Ed.D. University of North Texas, United States – Texas <http://digital.library.unt.edu/ark:/67531/metadc12102/m1/1/>

Gordon-Handler, L. (2009). The relationship between emotional intelligence and clinical performance in an occupational therapy training program. Ph.D. Northcentral University, United States – Arizona <file:///C:/Users/Nina/Downloads/Gordon-Handler%20%20DISS%202009.pdf>

Cates, L. (2008). The role of emotional intelligence in the management of nonprofit human service organizations. Ph.D. Columbia University, United States -- New York [http://www.academia.edu/1548816/The\\_role\\_of\\_emotional\\_intelligence\\_in\\_the\\_management\\_of\\_nonprofit\\_human\\_service\\_organizations](http://www.academia.edu/1548816/The_role_of_emotional_intelligence_in_the_management_of_nonprofit_human_service_organizations)

Johnson, H. (2007). Service with a smile: Antecedents and consequences of emotional labor strategies. Ph.D. University of South Florida, United States – Florida <http://scholarcommons.usf.edu/cgi/viewcontent.cgi?article=3230&context=etd>

Rossen, E. (2007). The validity of emotional intelligence and its ability to predict important outcomes. Ph.D. University of Florida, United States – Florida <http://ufdc.ufl.edu/UFE0019080/00001>

Thomas, R. (2007). The emotional intelligence of chief development officers in public higher education institutions of the Mid Atlantic region and organizational climate perceptions of their development teams. Ed.D. West Virginia University, United States -- West Virginia [http://wvuscholar.wvu.edu:8881/exlibris/dt/d3\\_1/apache\\_media/L2V4bGlicmlzL2R0bC9kM18xL2FwYWNoZV9tZWRpYS8xMzYyNQ==.pdf](http://wvuscholar.wvu.edu:8881/exlibris/dt/d3_1/apache_media/L2V4bGlicmlzL2R0bC9kM18xL2FwYWNoZV9tZWRpYS8xMzYyNQ==.pdf)



## Referenslista

- Andrews, S (2013) *Emotional intelligence implications on the career advancement of women in a fortune 500 pharmaceutical company*. Ann Arbor: ProQuest LLC
- Barrett, L & Salovey, P (2002) *The Wisdom in Feeling*. New York: The Guilford Press
- Blom, B, Morén, S & Nygren, L (2011) *Utvärdering i socialt arbete*. Stockholm: Bokförlaget Natur & Kultur
- Codier, E (2006) *The emotional intelligence of clinical staff nurses*. Ann Arbor: ProQuest LLC
- Cornish, S (2011) Negative capability and social work: insights from Keats, Bion and business. *Journal of social work practice* Vol. 25, No. 2, 135-148
- Damasio, A (1999) *Descartes misstag – känsla, förnuft och den mänskliga hjärnan*. Stockholm: Natur och Kultur
- Denscombe, M (2000) *Forskningshandboken – för småskaliga forskningsprojekt inom samhällsvetenskaperna*. Lund: Studentlitteratur
- Ekman, P (2003) *Emotions Revealed – Understanding faces and feelings*. London: Orion Books Ltd.
- Fook, J (2012) *Social Work – A critical approach to practice*. Thousand Oaks: Sage Publication Ltd
- Gardner, H (1998) *De sju intelligenserna*. Jönköping: Brain Books
- Goleman, D (1995) *Emotional Intelligence – Why it matters more than IQ*. London: Bloomsbury Publishing Plc
- Goleman, D (1998) *Working with Emotional Intelligence*. London: Bloomsbury Publishing Plc
- Goroshit, M & Hen, M (2012) Emotional Intelligence: A stable Change? *International Journal of Teaching and Learning in Higher Education*, Vol. 24, No. 1, 31-42
- Hardina, D (2013) *Interpersonal social work skills for community practice*. New York: Springer Publishing Company
- Hurley, J (2012) "Introducing Emotional Intelligence". I John Hurly och Paul Linsley (red): *Emotional Intelligence in health and social care – a guide for improving human relationships*. London: Radcliffe Publishing Ltd
- Hurley, J & Linsley, P (2012) "Why Emotional Intelligence matters in health and social care". I John Hurly och Paul Linsley (red): *Emotional Intelligence in health and social care – a guide for improving human relationships*. London: Radcliffe Publishing Ltd

- Howe, D (2008) *The Emotionally Intelligent Social Worker*. Chippenham: CPI Anthony Rowe
- Ingram, R (2013) Locating Emotional Intelligence at the heart of Social Work Practice. *British Journal of Social Work*, 43, 987-1004
- Ingram, R (2012) Emotions, social work practice and supervision: an uneasy alliance? *Journal of social work practice: psychotherapeutic approaches in health, welfare and the community*, 27:1, 5-19
- Jacobsen, D. I (2012) *Förståelse, beskrivning och förklaring – Introduktion till samhällsvetenskaplig metod för hälsovård och socialt arbete*. Lund: Studentlitteratur
- Koprowska, J (2010) *Communication and interpersonal skills in Social Work*. Kent: Learning Matters Ltd
- Kvale, S (1997) *Den kvalitativa forskningsintervjun*. Lund: Studentlitteratur
- Linsley, P & Carroll, V (2012) "The therapeutic relationship and emotional intelligence". I John Hurly och Paul Linsley (red): *Emotional Intelligence in health and social care – a guide for improving human relationships*. London: Radcliffe Publishing Ltd
- Locke, E (2005) *Why emotional intelligence is an invalid concept*. *Journal of Organizational Behavior, J. Organiz. Behav.* 26, 425–431
- Lundberg, I & Smedler A-C (2012) *Grunderna i vår tid psykologi*. Stockholm: Natur och Kultur
- Meeuwisse, A, Swärd, H, Eliasson-Lappalainen, R, Jacobsson K (2008) *Forskningsmetodik för Socialvetare*. Stockholm: Bokförlaget Natur och Kultur
- Morrison, T (2007) Emotional Intelligence, emotions and social work: Context, characteristics, complications and contribution. *British Association of Social Workers*, 37, 245-263
- Nogaye, M (2010) The impact of emotional intelligence training on social workers and human service providers in health care settings. Ann Arbor: ProQuest LLC
- Payne, M (2006) *What is Professional Social Work?* Bodmin: MPG Books Ltd
- Salovey, P & Mayer, J.D. (1990) Emotional Intelligence. *Imagination, Cognition and Personality*, 9 (3), 185-211. Baywood Publishing Company, Inc,
- Schulze, R & Roberts, R.D (2005) *Emotional Intelligence – An international handbook*. Göttingen: Hogrefe & Huber Publishers-
- Tan, C-M (2012) *Search inside yourself – The unexpected path to achieving success, happiness and world peace*. New York: Harper Collins Publishers

Thomassen, M (2007) *Vetenskap, kunskap och praxis – introduktion i vetenskapsteori*.  
Malmö: Gleerups Utbildning AB

Bildkälla: : <http://www.thesundaytimes.co.uk/sto/Magazine/Interviews/article595525.ece>