



LUNDS
UNIVERSITET
Socialhögskolan

”Man är ju ingen robot så det är klart man blir påverkad”

En kvalitativ studie om hur kvinnojoursanställda beskriver sina erfarenheter av att lyssna till våldsutsattas berättelser

Elin Högberg
Matilda Kristoffersson
Kandidatuppsats (SOPA63)
HT 2018
Handledare: Anders Östnäs

Abstract

Authors: Elin Högberg and Matilda Kristoffersson

Title: "I'm not a robot so of course I'm affected" - A qualitative study of how women's shelter employees describes their experiences of listening to survivors of domestic violence

Supervisor: Anders Östnäs

Assessor: Yvonne Johansson

The aim of this study was to explore how women's shelter employees who work with survivors of domestic violence described their experiences of listening to the survivors. The method chosen for this qualitative study was semi-structured interviews with six different employees who work in three different non-profit and three municipal organisations. The data collected was analysed using Hochschild's theory of emotional labour and Folkman and Lazarus coping theory. This study found that the employees were well aware of that their work affected them emotionally as appearing emotions of frustration and anger while listening to survivors of domestic violence. Those emotions become their incentive to continuing working by the wish of helping others. From a sociology of emotions perspective, the employees continuously worked with their emotions and feelings by using their profession as a way to suppress their emotions in dialogue with their clients. The employees used different coping strategies to handle their emotions as talking to their colleagues and use external guidance as support and advice. They showed awareness of how the work affected them, how they handled to listen to the survivors and the meaning of external guidance together with collegial support. The employees used their loved ones to get positive energy and several informants expressed that they were taking a bath, reading books and exercised as a way of recovering from their onerous work.

Key words

Coping theory, domestic violence, emotional labour theory, strategies, women's shelter

Uppsatsens titelcitrat tillika slutordets rubrikcitrat har informant Eli sagt.

Förord

Vi vill rikta det varmaste och hjärtligaste tack till våra informanter som har gjort denna uppsats möjlig! Tack för att ni delat med er av er tid och kunskap. Utan er – ingenting!

Vi vill även rikta ett tack till vår handledare Anders Östnäs för värdefulla kommentarer och stöttning genom hela uppsatsprocessen.

Elin Högberg och Matilda Kristoffersson
Lund, januari 2019

Innehållsförteckning

PROBLEMFÖRMULERING	5
SYFTE OCH FRÅGESTÄLLNINGAR	6
BEGREPPSDEFINITIONER	7
KUNSKAPSLÄGE	8
<i>Litteratursökning</i>	8
PRISET DU BETALAR FÖR ATT BRY DIG OM ANDRA	8
KÄNSLÖMÄSSIG PÅVERKAN	9
PROFESSIONELLT FÖRHÅLLNINGSSÄTT OCH VIKTEN AV HANTERING	10
<i>Sammanfattande reflektion</i>	11
TEORI	12
COPING	12
EMOTIONSSOCIOLOGI	14
METOD	16
KVALITATIV METOD OCH SEMISTRUKTURERADE INTERVJUER	16
<i>Metodens förtjänster och begränsningar</i>	16
URVAL	17
<i>Presentation av informanter</i>	18
UTFORMNING AV INTERVJUGUIDE	18
INTERVJUERNAS GENOMFÖRANDE	19
<i>Transkribering</i>	20
ANALYS OCH BEARBETNING AV EMPIRIN	21
<i>Tillförlitlighet</i>	22
ETISKA ÖVERVÄGANDEN	23
FÖRFÖRSTÅELSE, FÖRVÄNTNINGAR OCH MISSBEDÖMNINGAR	24
<i>Arbetsfördelning</i>	24
RESULTAT OCH ANALYS	26
PÅVERKAN	26
<i>Påverkan privat</i>	26
<i>Känslor som väcks</i>	28
PROFESSIONELLT FÖRHÅLLNINGSSÄTT	31
HANTERING	35
<i>Dumpa känslor</i>	35
<i>Vikten av stöd och råd</i>	36
<i>Praktisk strategi som återhämtning</i>	39
”MAN ÄR JU INGEN ROBOT SÅ DET ÄR KLART MAN BLIR PÅVERKAD”: SLUTORD	41
REFERENSLISTA	43
BILAGA 1 – INFORMANTBREV	46
BILAGA 2 – INTERVJUGUIDE	47

Problemformulering

Våld i nära relation är ett utbrett samhällsproblem. Våldet har många olika uttryck – det sker psykiskt, fysiskt, materiellt, sexuellt, ekonomiskt, socialt och latent – ofta i kombination genom upprepade mönster (Socialstyrelsen u.å.; Unizon 2015).

Kvinnojoursrörelsen är en utbredd social rörelse vars mål är tvådelat; dels innefattar rörelsen det praktiska sociala arbetet med att ge utsatta kvinnor och barn stöd och skydd, dels innefattar det påverkansarbete för att lyfta frågan om mäns våld mot kvinnor på den politiska dagordningen (Enander, Holmberg & Lindgren 2013). Ett exempel på att påverkansarbetet burit frukt är 5 kap. 11 § socialtjänstlagen (SFS 2001:453) som infördes 2007 vilken stadgar att socialnämnden har ett särskilt ansvar för våldsutsatta kvinnor och barn, vilket socialtjänstlagens revidering 2001 inte fastställde (Enander 2014).

I Sverige sker arbetet med att stödja våldsutsatta på landets drygt 200 kvinnojourer. Uppkomsten av kvinnojoursverksamheter startade i en svensk kontext utifrån samhällets oförmåga att skydda och stödja kvinnor och barn som led offer för mäns våld mot kvinnor i nära relation (Nationellt Centrum för Kvinnofrid u.å.a; Unizon 2014). Enligt socialtjänstlagen är kommunen ytterst ansvariga för och har skyldighet att ge stöd och hjälp till våldsutsatta kvinnor och barn (SFS 2001:453). Idag saknar många kommuner egna skyddade boenden varför kommunerna använder sig av ideellt drivna jourer för att kunna bedriva sitt arbete (Nationellt Centrum för Kvinnofrid u.å.b). De ideella kvinnojourerna organiseras av de två riksförbunden Unizon (tidigare SKR) samt Roks. Socialstyrelsen (2013) genomförde 2013 en kartläggning av skyddade boenden i Sverige som visar att 71 procent av landets skyddade boenden drivs av ideella organisationer.

Jourerna tillhandahåller inte enbart skyddade boenden för våldsutsatta utan verksamheterna innefattar såväl samtalsstöd, utåtriktat samt preventivt arbete för att förebygga mäns våld mot kvinnor samt gruppaktiviteter för de boende. Därtill bistår de ideella jourerna den våldsutsatta med stöd och råd med myndighetskontakter. Arbetet utförs till stor del av utbildade socionomer verksamma som kuratorer samt ideellt arbetande volontärer (Helmerson 2017; Nationellt Centrum för Kvinnofrid u.å.a).

Personer som arbetar med och möter våldsutsatta får dagligen lyssna till berättelser om våld och använder sig själva som verktyg i det sociala arbetet (Olsson 2011). Det har länge funnits diskussioner kring den negativa påverkan av att arbeta med klienter som har upplevt traumahändelser vilket innefattar till exempel sexuella och fysiska övergrepp, våld i nära relation, våldsbrott eller erfarenheter av att vara vittne till traumatiska upplevelser (O'Halloran

& Linton 2000; Sabin-Farrell & Turpin 2003). Ett psykiskt trauma innebär att individen är med om smärtsamma och chockartade händelser vilket kan framkalla stress och överväldigande känslor som är svåra att hantera (Psykologiguiden u.å.).

Idag finns det en ökad medvetenhet om att socialarbetare som arbetar inom områden som trauma kan få betydande konsekvenser för måendet (Dagan, Itzhaky & Ben-Porat 2015). Att hjälpa andra människor i sitt arbete förutsätter olika former av psykiska kvaliteter som främjar hjälparbetet som till exempel medkänsla, empati, öppenhet, acceptans och en icke-dömande attityd (Hilte 2014). Empati kan sägas vara vår förmåga att sätta oss in i andras känsloliv och är vårt viktigaste arbetsverktyg då den empatiska förmågan grundar sig i vår vilja att hjälpa, att känna medkänsla och att önska kunna lindra smärtan för den vi hjälper (Figley 1995; Isdal 2017b). Att arbeta och hjälpa andra människor kan upplevas vara givande, engagerande och belönande men det kan också vara väldigt påfrestande eftersom att det ständigt fortlöper en personlig och känslomässig kontakt mellan socialarbetare och klient. Denna kontakt är oftast en intensiv process där socialarbetaren kommer nära klientens konfliktfyllda liv vilket kan påverka socialarbetarens mående (Hilte 2014).

Vi kommer i vårt yrke att möta människor vars berättelser vi kommer bära med oss och påverkas av. Våld i nära relationer är ett samhällsproblem vilket vi som kommande socialarbetare kommer att möta varför vårt forskningsproblem visar på dess relevans för socialt arbete. Vi talar ständigt om hur vi ska utföra vårt arbete, men alldeles för lite om vad vårt arbete gör med oss. Därav anser vi att det är av vikt att synliggöra vad lyssnandet gör med oss för att kunna förebygga de belastningar som arbetet innebär. Det är inte en fråga om vi blir påverkade, utan på vilket sätt vi blir det och vad vi gör med det.

Syfte och frågeställningar

Syftet med denna uppsats är att undersöka hur kvinnojoursanställda som arbetar klientnära med personer som erfarit våld i nära relation beskriver sina erfarenheter av att lyssna till våldsutsattas berättelser.

- Hur beskriver kvinnojoursanställda sina upplevelser av att lyssna till våldsutsattas berättelser?
- Hur påverkas kvinnojoursanställda av att lyssna till våldsutsattas berättelser?
- Hur hanterar kvinnojoursanställda att lyssna till våldsutsattas berättelser?

Begreppsdefinitioner

Klientnära

I denna uppsats definierar vi klientnära som att den anställda har samtal eller behandling med personer som är eller har varit utsatta för våld i nära relation.

Kvinnojournsverksamhet och kvinnojournsanställd

I denna uppsats inkluderar vi i begreppet kvinnojournsverksamhet både ideell och kommunal verksamhet som har anställd personal vilka arbetar med personer som erfarit våld i nära relation. Begreppet kvinnojournsanställd används för att inkludera samtliga av våra informanter oberoende av om de arbetar inom ideell eller kommunal verksamhet.

Våldsutsatt

I denna uppsats utgår vi från psykoterapeuten Isdals definition av våld: ”[v]åld är varje handling riktad mot annan person, som genom att denna handling skadar, smärftar, skrämmer eller kränker, får denna person att göra något mot sin vilja eller avstå från att göra något den vill” (Isdal 2017a). Med våldsutsatt avses i denna uppsats en person som är eller har varit utsatt för ovanstående handling.

Kunskapsläge

I följande avsnitt kommer vi att redogöra för ett utsnitt av redan publicerad forskning med relevans för vårt forskningsproblem. Avsnittet inleds med en redogörelse för vår litteratursökning. Därefter följer en introduktion till begreppet sekundär traumatisering. Efter detta tar ett avsnitt gällande känslomässig påverkan vid innan ett avsnitt om professionellt förhållningssätt och hantering fortsätter innan kunskapsläget avslutas med en sammanfattande reflektion. Vi vill med detta avsnitt tydliggöra för läsaren vad som redan publicerats inom det fält vår uppsats rör sig inom men även positionera oss själva och vår studie i relation till att tidigare forskning inte berör socialarbetares erfarenheter av att lyssna till våldsutsattas berättelser vilket vi upplever som en lucka i kunskapsläget som vi med denna uppsats önskar att fylla.

Litteratursökning

I sökandet efter relevant litteratur kopplat till vårt forskningsproblem har vi använt oss av sökmotorerna LUBSearch, Libris och SwePub. Utifrån dessa har vi sökt efter referentgranskad litteratur genom att kombinera såväl svenska som engelska sökord för att kunna ta del av studier utifrån en svensk samt internationell kontext. Sökorden som använts har varit bland andra kvinnojour*, profession*, påverkan*, socialarbetare*, trauma* och våld*. Genom att använda asterisk har vi vidgat våra sökalternativ genom att texter innehållandes dessa ord med olika ändelser kunnat inkluderas i sökningarna.

Därtill har vi använt Lunds universitetsbiblioteks bibliotekskatalog LUBcat vilken varit oss behjälplig då vi hittat tryckt material som finns tillgängligt i fysisk form. Utifrån denna har vi hittat ny litteratur genom att se vilka publikationer de refererar till.

Priset du betalar för att bry dig om andra

Isdal (2017b) talar om sekundär traumatisering som en normal reaktion vilken utvecklas över tid när en arbetar med att hjälpa människor i nöd. Figley (1995) grundade begreppet sekundär traumatisering och menade att den professionella hjälparen, som i sitt lyssnande till sina klienters berättelser om rädsla, smärta och lidande, kan känna liknande känslor som sina klienter uppvisar vilket han förklarar är kostnaden den professionelle betalar för sitt känslomässiga engagemang. Figley använder ordet sekundär för de som inte själva är drabbade av traumatiserande händelser utan innefattar de som står nära klienten i dennes läkeprocess såsom familjer och vänner men även socialarbetare. Enligt Figley blir terapeuten i mötet med klienten smittad av dennes trauma och smärta (Isdal 2017b). Att drabbas av sekundär

traumatisering är en naturlig konsekvens av de stressade känslor som uppstår hos den professionelle av att ta del av traumatiserade människors upplevelser som en konsekvens av en långvarig vilja att hjälpa andra (Figley 1995).

Såväl handledning som egenvård är viktiga verktyg för att undvika att utveckla sekundär traumatisering. Isdal (2017b) refererar till den säkerhetsinformation en ges när en ska flyga och menar att hjälparen först måste sätta på sin egen syrgasmask och på så sätt hjälpa sig själv för att därefter kunna hjälpa andra.

Känslomässig påverkan

Utifrån en organisatorisk kontext undersöker Olsson (2008) i sin studie hur vårdarbetare upplever sina arbetsmiljöer och arbetsvillkor utifrån ett emotionssociologiskt perspektiv. Olsson beskriver härbärgeringsarbete som något som ingår i alla emotionella arbeten eftersom känslor föds, delas och hanteras genom social interaktion. Vi påverkas alla av andras emotioner i vår vardag. Utifrån vårdarbetarnas perspektiv innebär härbergeringsarbete att de tar emot patienternas oro och ångest vilket Olsson menar, fungerar som en container. Författaren hävdar att en kan dra kopplingar till begreppet projektiv identifikation vilket handlar om att patienter ”dumpar” känslor hos vårdarbetarna som måste härbärgera och ta till sig de oönskade känslorna eller ”dumpa” vidare dem till någon annan. Olsson menar att oavsett om dumpning av känslor sker så påverkas vårdarbetarna emotionellt av sina patienters öden.

I en studie av Iliffe & Steed (2000) intervjuades rådgivare som arbetar med klienter som både överlevt och utfört våld i nära relation, i syfte att undersöka vilka erfarenheter rådgivarna hade och hur de påverkades av att arbeta med dessa klienter. I resultatet av studien framkom att majoriteten av rådgivarna kände skräck efter att ha hört vad överlevarna hade gått igenom, till exempel genom illamående eller att magen drog ihop sig. Många av dem hade bilder i huvudet som skulle stanna hos dem för evigt. En del rådgivare tyckte att deras kognitiva scheman påverkades av arbetet med klienterna. Exempelvis kände rådgivarna sig mindre säkra i världen, deras världssyn ändrades eller så var de mer medvetna om den makt och kontroll som finns i samhället. En del rådgivare var även mer uppmärksamma i nya relationer och antog en mer skeptisk hållning till om de kunde lita på personen eller inte (Iliffe & Steed 2000).

Jenkins et al. (2011) genomförde en studie med rådgivare som arbetar behandlande med personer som utsatts för sexuella övergrepp eller våld i nära relation. Studiens syfte var att undersöka vad som motiverade rådgivarna till att arbeta med sina klienter, vilka förändringar som skett hos rådgivarna på grund av det arbete de utfört och i vilken utsträckning de ansåg sig

se tecken på traumarelaterade symtom hos sig själva. Resultatet visade på att det som var den vanligaste bakgrunden till varför rådgivarna arbetar med dessa klienter var utifrån en önskan att hjälpa andra. Detta för att det gav betydelse för rådgivarnas egna liv genom en personlig tillfredsställelse när de kunde se positiva förändringar hos klienterna. De rådgivare som kunde se sig själva utveckla negativa förändringar var de som hade höga förväntningar på sig själva och sina klienters utveckling. Författarna menade att dessa negativa förändringar kunde bero på de höga förväntningar som fanns hos rådgivarna på att de skulle få sina klienter att må bättre men som aldrig uppfylldes, vilket påverkade rådgivarna negativt (Jenkins et al. 2011).

Professionellt förhållningssätt och vikten av hantering

Utifrån Olssons (2008) tidigare nämnda studie framkom det i resultatet tre viktiga krav utifrån personalens sätt att arbeta med härbärgeringsarbete vilket innebär förmågan att kunna känna empati, att lyssna på olika personer utan att identifiera sig i deras berättelser och att kunna släppa sitt arbete när en lämnar arbetsplatsen. Informanterna i studien menade att en måste kunna känna empati med patienterna samtidigt som de inte ska engagera sig så mycket så att de inte kan släppa arbetet när de går hem, vilket kan beskrivas som en förmåga att både kunna förhålla sig professionellt till empati men även till sin personliga empatiska förmåga.

Personal efterfrågade möjligheten att tala med någon för att slippa ta med sig arbetet hem som en viktig förutsättning i hanteringen av tankar och känslor kring patienternas berättelser. Personal eftersökte bearbetning och någon form av handledning eftersom att de kände sig ensamma med patientens bekymmer och att de inte ville prata i fikarummet med sina kollegor eftersom att det inte kändes så professionellt. Författaren anser dock att handledning i organiserad form inte kan ersätta det behov som sker i läget där bearbetning inte kan vänta eftersom att handledning ofta är schemalagt och tidsbundet, vilket innebär att problem som uppstår som kräver direkt handledning kan drabba de anställda genom att de skjuter upp sitt bearbetningsbehov (Olsson 2008).

I en svensk studie med fokus på den professionella hjälparens förhållningssätt och psykiska strategier framhåller Holm (2009) att en professionell hållning är att inte låta sig styras av sina egna känslor och behov. Holm förklarar det professionella förhållningssättet som något som kräver motivation för att utföra något som vi vanligtvis inte gör. Det naturliga är att utan närmare eftertanke försöka tillfredsställa sina egna behov och låta sina känslor styra vilket inte är möjligt i ett professionellt samtal då detta kännetecknas av en hållning som gagnar klientens behov varför en åsidosätter sina egna känslor, tankar och behov. Den professionella hållningen

kräver ett visst reflexivt utrymme mellan den professionelle och klienten då detta minskar risken för att den professionelle agerar ut sina egna känslor i samtalet. Den professionelle behöver å andra sidan vara medveten om att ett alltför stort avstånd till klienten kan göra det svårt att fånga upp klientens känslor med risk för att inte förstå hur klienten upplever situationen.

Saakvitne (2002) skriver i sin artikel att terapeuter som arbetar med personer som har överlevt traumatiska livshändelser är särskilt sårbara eftersom terapeuten tar del av den traumatiska händelse som klienten har varit med om. Saakvitne talar om vikten av att både klient och terapeut behöver känna stöd i att någon accepterar och lyssnar på ens känslor och smärta, att finna mening och hopp. Terapeuten behöver erkänna sin sårbarhet och sitt behov av aktivt stöd för att kunna utföra det utmanande arbetet som består av att ta emot både smärta och ångest. Terapeuter behöver våga acceptera sin egen sårbarhet och inte skjuta bort eller dölja sina känslor på grund av sina orealistiska förväntningar på sig själva som professionella. Med respekt för sin egen hälsa och välbefinnande behövs strategier för att hantera och minska de negativa effekterna av arbetet utifrån skydd, självomsorg och omvandling. Att vara medveten om riskerna och hitta balansen mellan yrke och fritid, hitta på roliga aktiviteter som väger upp mot förlust och smärta, hålla sig frisk genom självhantering både fysiskt och psykiskt samt se världen utifrån mening, perspektiv och samhälle.

Sammanfattande reflektion

Isdal (2017b) har utvecklat Figleys (1995) teorier om sekundär traumatisering i en nordisk kontext utifrån aktuell forskning och genom sin profession som psykolog. Olssons (2008) studie har liksom vår ett emotionssociologiskt perspektiv vilket motiverar valet av avhandlingen trots att den personalgrupp Olsson studerat är vårdarbetare och inte socialarbetare. Vi anser att Olssons resonemang om härbärgeringsarbete är relevant för vår uppsats eftersom våra informanter måste ta till sig sina klienters oro och ångest i sitt arbete. Artiklarna av Iliffe och Steed (2000) och Jenkins et al. (2011) har valts utifrån att deras informanter liksom våra arbetar med klienter som erfarit våld eller utsatt någon annan för våld i nära relation och hur detta påverkat dem genom deras arbete. Saakvitnes (2002) artikel lyfter vikten av att ta hand om sig själv som terapeut i det påfrestande arbetet och vikten av att få stöd i det. Holms (2009) studie uppmärksammar det professionella förhållningssättet och hur detta medför att du som hjälpare behöver åsidosätta dina egna känslor och behov till förmån för din klient. Vi är medvetna om att artiklarna som presenteras i kunskapsläget inte är dagsaktuella men dessa har valts utifrån att de är bäst lämpade för att kunna besvara våra forskningsfrågor.

Teori

I nedanstående avsnitt redogör vi för de teoretiska perspektiv som varit oss behjälpliga i analyserandet av vår empiri. Vi har utgått från psykologerna Lazarus och Folkmans (1984) copingteori samt emotionssociologi i allmänhet och Hochschilds (1979) teoretiska begrepp i synnerhet. De perspektiv och begrepp som presenteras i nedanstående avsnitt utgör vårt teoretiska ramverk då vår utgångspunkt är att genom dessa kunna urskilja spänningar och intressanta hållningar i vår empiri. Copingteorin har vi valt utifrån att få en förståelse för hur våra informanter hanterar att lyssna till våldsutsattas berättelser. Emotionssociologin fokuserar på att det är våra känslor som styr vilket är av relevans för hur våra informanter använder och arbetar med sina känslor i sitt arbete med våldsutsatta.

Coping

Coping är ett vitt begrepp som inkluderar alla de ansträngningar som en människa på olika sätt tar till för att klara av och hantera yttre och inre krav och konflikterna dem emellan. En persons copingförmåga är vad som avgör huruvida en påfrestande händelse eller kris leder till oro eller ångest eller om situationen som uppstått i stället bidrar till att personen växer som människa utifrån att hen har kunnat hantera den uppstådda situationen på ett konstruktivt sätt (Brattberg 2008). Coping handlar om att bemästra såväl den yttre stressen genom påverkan, förändring eller att en anpassar sin omgivning, som den inre stressen vilket innefattar en persons egen strategi för att tolka och reagera på situationen som uppstått (Lazarus & Folkman 1984). Klarar en person av att hantera en påfrestande situation innebär det att personen har en god copingförmåga. Detta leder till en ökad självförtroende vilket i sin tur underlättar hanteringen av framtida kriser. När vi människor drabbas av en påfrestande livshändelse försöker vi bemästra, anpassa och bemöta denna situation vilket kan göras medvetet såväl som omedvetet. När detta sker medvetet genom ett flexibelt, verklighetsanpassat och framåtriktat arbete kallas det för aktiv coping vilket ses som en konstruktiv handling genom bland annat positivt tänkande och problemlösande. Den passiva copingen handlar istället om omedvetna processer vilken förstås som destruktiv genom undvikande och katastroftänkande vilket sker via bland annat ältande och självanklagelser (Brattberg 2008).

Lazarus och Folkman definierar coping som ”...constantly changing cognitive and behavioural efforts to manage specific external and/or internal demands that are appraised as taxing or exceeding the resources of the person” (1984:141). Nedan följer en presentation av de teoretiska begrepp vi utgår från i uppsatsens analysavsnitt. Begreppen är några av de olika copingstrategier en människa använder sig av för att bemästra och hantera krävande situationer

eller livskriser genom känslofokuserad coping och problemfokuserad coping. Därtill redogörs för inre och yttre copingresurser.

En människas copingförmåga avgör hur en person klarar av och hanterar att komma igen efter en påfrestande livshändelse eller kris. Copingförmågan grundläggs redan i barndomen och är därefter relativt stabil genom livet om människan själv inte gör något för att utveckla den. Först i en påfrestande situation sätts copingförmågan på prov där en person med god copingförmåga klarar av att hantera situationen som den uppträder, oberoende om det är en ny erfarenhet eller inte. En person som varit med om en kris har oftast förbättrat sin copingförmåga genom att ändra sina prioriteringar vilket stärker personens anpassningsförmåga. Anpassningsförmågan är individens sätt att ta sig igenom den stressfyllda händelsen utifrån sina egna förutsättningar där någon med effektiv copingförmåga uppfattar sig själv på ett positivt sätt med en känsla av att en duger, medan någon med dålig copingförmåga ofta har otillräcklighetskänslor och har svårare att hantera en stressande situation. Copingförmågan påverkas negativt av stress liksom att stressen försämrar en persons copingförmåga. Det sociala nätverket ses som en positiv resurs för en människas copingförmåga eftersom relationen med andra människor kan hjälpa till att minska stressen vid traumatiska händelser och ökar en persons självtillit. Därtill använder sig människor av olika hjälpmedel och metoder för att minska stressen såsom dans, musik, medveten närvaro och litteratur för att forma och stärka sin personlighet. Strategier för att undvika problem och en persons förmåga att samla sig efter en påfrestande situation kan härledas till copingresurser (Brattberg 2008).

Copingresurser delas vanligen in i yttre och inre resurser där olika personlighetsfaktorer som självtillit, självkänsla, energi, problemlösningsförmåga, känsla av sammanhang, personlig kontroll, förmåga att hantera relationer och förmågan att se hopp hör till de inre copingresurserna. Känslor av hopplöshet, ångest och låg självkänsla försämrar en persons copingförmåga. Till de yttre copingresurserna hör materiella tillgångar, socialt nätverk, tillgång till tid, ekonomi och levnadsstandard. En person som saknar inre copingstrategier är i högre grad beroende av de yttre copingfaktorerna för att hitta stöd och hjälp vid en stressande situation (Brattberg 2008).

En copingstrategi är benämningen på de åtgärder en person vidtar för att hantera en svår situation. Detta görs i syfte att förändra den uppkomna situationen, uppfattningen om den eller som kontroll över stressade känslor. Den problemfokuserade copingen fokuserar på de yttre problemen medan den känslofokuserade handlar om att ta hand om de egna känslorna. Ett sätt att hantera sina känslor genom känslofokuserad coping är att en pratar med människor omkring sig om sin upplevelse av stress eller den situation som uppkommit (Folkman & Lazarus 1991;

Lazarus & Folkman 1984). Den problemfokuserade copingen är målinriktad och konkret och utgörs av strategier som att samla in information, planera, fatta beslut och lösa konflikter (Brattberg 2008).

Emotionssociologi

Händelser som vi är med om eller berättelser som vi lyssnar till, väcker känslor och därför spelar emotioner en stor roll både inom sociologin men även i samhället i sin helhet. Inom emotionssociologin är det känslor som styr och driver människor till olika handlingar och vad de själva vill uppnå i livet, medan förnuftet är det som hjälper människorna att nå dit. I sociala interaktioner spelar emotioner en stor roll eftersom emotionerna ger besked om vad som händer i relationer med andra människor, därav skulle olika former av mänskliga beteenden vara obegripliga om vi inte tittade på dessa utifrån ett emotionellt synsätt. Vi kan till exempel inte ha samma förståelse för psykisk ohälsa om vi inte uppmärksammar känslor som skam och förnedring eller förstå varför krig uppkommer om vi inte tittar på förklaringar som kan beaktas utifrån känslor av rädsla, ilska eller hat (Dahlgren & Starrin 2004).

Hochschild (2012) utgår från ett interaktionistisk synsätt och menar att emotioner är något som är biologiskt grundat men att människors förväntningar på en situation är det som påverkar hur dessa emotioner uppkommer och kommer till uttryck. Hochschild menar att människor ser saker utifrån vilka förväntningar som finns runtomkring. Om en grupp frågar en person vad hen ser på en bild och alla runtomkring säger samma sak, påverkas denna person på ett sätt som gör att hen troligtvis kommer svara att hen ser samma sak som de andra ser oavsett vad personen själv ser. Tidigare förväntningar påverkas av vad vi ser och detsamma gäller vad vi känner (Dahlgren & Starrin 2004).

Nedan följer en presentation av de teoretiska begrepp utifrån Hochschilds teori om emotionssociologi som vi utgår ifrån i uppsatsens analysavsnitt vilka är emotionellt arbete och känsloregler. Hochschild (1979) hävdar att människor hanterar och arbetar med sina känslor genom att göra dem lämpliga för en viss situation. Detta definierar Hochschild som emotionellt arbete. Det emotionella arbetet innebär i sin helhet att en under en längre tid kan framkalla, forma eller undertrycka sina egna känslor. Hochschild pratar om ytligt emotionellt agerande som en del av det emotionella arbetet vilket innebär att individen låtsas känna något som hen inte känner, till exempel genom att ge intrycket av att en är glad fast en egentligen är ledsen. Det emotionella arbetet är inte ett uttryck för spontana känslor, utan vid ytligt emotionellt agerande har en lärt sig att agera på ett visst sätt som ett resultat av ett lyckat och långt pågående emotionellt arbete (Dahlgren & Starrin 2004).

Det som styr det emotionella arbetet kallas för känsloregler, vilket innebär att en är medveten om hur en bör reagera i olika situationer, där känsloreglerna är ett slags verktyg och moraliskt förhållningssätt till handling. Individen pendlar mellan vad hen känner och vad hen borde känna, vilket även i sin tur påverkar hur en själv tycker att en ska känna i en viss situation (Dahlgren & Starrin 2004). Hochschild (1979) menar att det emotionella arbetet handlar om en medvetenhet och att kunna reglera eller styra sina känslor när ens känslor inte passar in i situationen. Hochschild ger ett exempel på när en person har fått ett arv och vill jubla och menar att det inte riktigt passar sig att göra det just i den stunden. I stunden är det känsloreglerna som styr det emotionella arbetet och ju mer normalt ramverket för reglerna är, desto lättare är det att veta hur en ska känna, reagera och prestera.

Människor blir medvetna om känsloreglerna genom att granska och påminnas om hur de själva känslomässigt framträder och hur andra värderar eller reagerar på framträdanden, till exempel genom att någon frågar varför en är ledsen och att en utifrån känsloregeln och personen som påpekar det, inte borde vara ledsen för att en ju har det så bra annars (Dahlgren & Starrin 2004). Individer jämför och mäter upplevelser som de senare för det mesta lever upp till. Vi motiveras utifrån vad vi vill känna, vi medlar mellan vad vi vill känna och borde känna samt gör ett känslomässigt arbete genom att ställa sig frågan vad det är en försöker att känna (Hochschild 1979).

Metod

Metodavsnittet inleds med en introduktion och motivering till den kvalitativa ansats vi använt oss av i uppsatsen. Därefter lyfts metodens förtjänster och begränsningar innan vi redogör för vårt urval och tillvägagångssätt i sökandet efter och i kontakten med informanter. Efter avsnittet Utformning av intervjuguide följer ett avsnitt kring intervjuernas genomförande. Därefter redogörs för transkriberingen av det insamlade materialet innan vi för en diskussion kring analyserandet och bearbetningen av vår empiri. Sedan följer ett avsnitt om metodens tillförlitlighet och etiska överväganden. Innan vi avslutningsvis redogör för hur vi fördelat arbetet mellan oss genom hela uppsatsprocessen presenteras avsnittet Förförståelse, förväntningar och missbedömningar.

Kvalitativ metod och semistrukturerade intervjuer

Kvalitativ forskning handlar om förståelsen av hur individer tolkar och upplever sin sociala verklighet vilket är i linje med vårt syfte och våra frågeställningar varför kvalitativ metod är lämplig för vår uppsats. Vårt intresse ligger i att försöka förstå det specifikt mänskliga hos individer genom deras egna ord och beskrivningar som sker i möte och samspel snarare än att se generella förklaringar där en kvantitativ metod lämpar sig bättre (Bryman 2011).

Enskilda intervjuer har genomförts för att samla in vår empiri. Intervjuer är lämpliga om forskaren vill framkalla kunskap om nya synsätt som forskaren tidigare inte känner till (Eriksson-Zetterquist & Ahrne 2011). I vår uppsats valde vi att använda oss av intervjuer av semistrukturerad karaktär. Utifrån en semistrukturerad intervju kan forskaren utifrån en intervjuguide formulera olika teman och frågor som anses vara viktiga för att undersöka forskningsproblemet, samtidigt som informanterna har möjlighet att fritt uttrycka sig kring de olika temana. Att använda oss av semistrukturerade intervjuer och följa en tematiserad intervjuguide ansåg vi vara lämpligt för vår uppsats eftersom vi inte ville förhålla oss helt till ordningen av våra teman utan även kunna ställa följdfrågor utifrån intressanta spår i intervjuerna. Detta möjliggjorde att våra informanter själva kunde uttrycka vad de ansåg vara betydelsefullt och viktigt utifrån sina egna erfarenheter (Bryman 2011).

Metodens förtjänster och begränsningar

Intervjuer utgör en möjlighet att förstå känslor, åsikter och uppfattningar på ett fördjupat plan där värdefulla insikter och erfarenheter kommer från de personer som undersökningen berör (Denscombe 2018). Detta är en fördel med att välja kvalitativa intervjuer framför kvantitativa enkätstudier då frågorna kan anpassas på ett sätt som skapar djupare beskrivningar som en inte

kan få grepp om genom bara färdigformulerade frågor och svar (Eriksson-Zetterquist & Ahrne 2011).

En begränsning med intervjuer är att det kan skapa en intervjuareffekt vilket innebär att informanten svarar beroende på hur hen uppfattar den som genomför intervjun utifrån kön, ålder och etniskt ursprung. Detta kan innebära att informanten svarar så som hen tror att intervjuaren förväntar sig att informanten ska svara. Vi har bemött detta i vår uppsats genom att försöka vara neutrala under intervjuerna och genomfört flera intervjuer för att kunna identifiera liknande teman eller olika infallsvinklar (Denscombe 2018).

Urval

I denna uppsats har vi utgått från ett målstyrt urval för att hitta våra informanter. Vid ett målstyrt urval väljs analysenheten utifrån dess relevans gällande förståelse för den sociala företeelse som forskaren vill studera (Bryman 2018). I vårt fall är vår analysenhet kvinnojoursanställda vilka arbetar klientnära med personer som erfarit våld i nära relation. Ett målstyrt urval gav oss möjligheten att utifrån våra forskningsfrågor söka oss till de informanter som kunde vara oss behjälpliga att besvara vårt syfte med vår uppsats. Därför föll det sig naturligt att vända oss till kvinnojoursverksamheter.

Vi valde att inte eftersöka personal som arbetat ett visst antal år med våld i nära relation i klientnära arbete. Detta på grund av att vi i vår uppsats ville fokusera på att få tillgång till en så bred bild som möjligt genom olika informanters erfarenheter med relevans utifrån våra forskningsfrågor (Bryman 2018). Vi valde istället att utgå från platsen där våra informanter är verksamma, vilken är den som förenar dem i den grupp vi avser att undersöka, det vill säga kvinnojoursverksamheter.

Utifrån ovanstående motivering valde vi i vårt sökande efter informanter inte heller att eftersöka informanter utifrån kön, ålder eller utbildning vilket annars är rekommenderade urvalskriterier (Eriksson-Zetterquist & Ahrne 2015). Våra informanter har själva fått uppge vilket pronomen de föredrar att vi använder om dem i uppsatsens analysdel.

Genom de två riksförbunden för Sveriges ideella tjej- och kvinnojourer i Sverige, Roks och Unizon utgick vi från respektives hemsidor i sökandet efter ideella tjej- och kvinnojourer att kontakta. På grund av logistiska skäl gjordes en geografisk avgränsning då vi valde att eftersöka verksamheter som ligger i länet där vi är bosatta. Urvalsförfarandet- och kriterierna var desamma avseende de kommunala verksamheter vi valt att kontakta och således har vår sökning efter informanter börjat med en sökning på respektive kommuns hemsida för att hitta lämpliga verksamheter att kontakta.

Sammanlagt återfanns 25 kvinnojoursverksamheter varav 23 kontaktades då en jourverksamhet valdes bort på grund av personliga arbetsrelaterade kopplingar¹ medan en annan uppgavs vara vilande. En initial kontakt skedde via mejl då vi genom ett bifogat informantbrev² presenterade oss själva och syftet med vår studie. Utifrån dessa fick vi svar från 16 verksamheter där ett flertal av dessa tackade nej till att medverka på grund av för hög arbetsbelastning, att de inte arbetar klientnära eller att de inte hade anställd personal i sin verksamhet. Sammanlagt var sex personer intresserade av att ställa upp som informanter till vår uppsats. Av dessa arbetar tre personer inom ideell jourverksamhet och tre personer inom kommunal jourverksamhet.

Presentation av informanter

Informant	Titel	Utbildning	Intervjudatum
Ina	Stödutvecklare, ideell verksamhet	Socionom	2018-11-16
Andrea	Socionom/kontaktperson, ideell verksamhet	Socionom	2018-11-21
Andy	Socionom, kommunal verksamhet	Socionom	2018-11-22
Oda	Behandlare, kommunal verksamhet	Socionom, steg 1 psykodynamisk inriktning	2018-11-23
Amina	Beteendevetare/samtalsterapeut, ideell verksamhet	Beteendevetare, steg 1 psykodynamisk inriktning	2018-11-23
Eli	Behandlingspedagog, kommunal verksamhet	Samhällsvetare	2018-11-30

Utformning av intervjuguide

I utformningen av vår intervjuguide³ skapade vi olika teman och frågor genom att vi gemensamt diskuterade frågornas relevans utifrån vårt syfte och våra frågeställningar. I utformningen av

¹ För vidare diskussion, se avsnittet *Förförståelse, förväntningar och missbedömningar*.

² Se Bilaga 1 – *Informantbrev*.

³ Se Bilaga 2 – *Intervjuguide*.

våra frågor försökte vi att formulera så tydliga frågor som möjligt och undvek att formulera ledande frågor eftersom vi inte ville styra våra informanter utan ville att de själva skulle få tolka frågorna utifrån sin egen verklighet (Bryman 2011). Inledningsvis ställde vi ett antal inlednings- och bakgrundsfrågor i syfte att försäkra oss om att våra informanter dels arbetade klientnära men även för att låta dem definiera våld i nära relation och våldsutsatt för att kunna urskilja huruvida informanternas svar var samstämmiga eller skilde sig åt. Därefter ställdes växelvis sonderings-, direkta och strukturerade frågor utifrån våra teman i syfte att få så uttömmande svar som möjligt (Kvale & Brinkmann 2014).

Efter varje genomförd intervju satte vi oss ner tillsammans och diskuterade om vi kunde formulera om vår intervjuguide för att tydligare kunna svara upp mot vårt syfte, vilket gjorde att vi inte missade några viktiga aspekter som kunde vara intressanta för vår undersökning samt om någon fråga varit otydlig eller ledande. Detta medförde även att vi kunde urskilja vad som fungerade bra men också vad vi kunde förbättra till nästkommande intervju (Bryman 2011).

Intervjuernas genomförande

Vi valde att spela in våra intervjuer på våra mobiltelefoner vilket möjliggjorde att vi kunde koncentrera oss på vad våra informanter sa och på vilket sätt de uttryckte sig (Bryman 2018). Samtliga av våra informanter godkände att vi spelade in intervjuerna på våra mobiltelefoner.

Att använda ljudinspelningsutrustning kan medföra att intervjupersonen blir självmedveten och osäker vilket vi uppfattade att några av våra informanter blev inledningsvis, vilket vi förhöll oss till genom att vara tydliga med att informera att vi enbart spelade in med deras samtycke. En fördel med att vi båda två spelade in intervjuerna var att vi märkte att en mobiltelefon vid två tillfällen slutade spela in (Bryman 2011). Detta medförde dock inga konsekvenser eftersom vi använde två mobiltelefoner samtidigt.

Totalt genomfördes sex stycken intervjuer där varje enskild intervju tog cirka 45 - 60 minuter att genomföra. Vi gav våra informanter möjlighet att själva bestämma tid och plats för intervjun på grund av praktiska skäl så att informanterna hade möjlighet att delta i vår studie och för att de skulle känna sig trygga (Bryman 2011; Kvale & Brinkmann 2014).

Vi genomförde samtliga intervjuer tillsammans där en av oss ställde frågor utifrån vår intervjuguide medan den andre ställde uppföljningsfrågor samt förde anteckningar. Detta var en stor fördel i genomförandet av intervjuerna eftersom vi upplevde att det var lättare för den som inte höll i intervjun att vara lyhörd för intressanta spår att ställa uppföljningsfrågor kring (Bryman 2011).

Att genomföra intervjuerna tillsammans möjliggjorde en diskussion oss emellan vilket gav oss en djupare förståelse inför analysarbetet och innebar att vi i ett tidigt skede kunde påbörja analysarbetet i samband med att vi transkriberade våra intervjuer. Det gjorde att vi efter varje genomförd intervju kunde utveckla vår intervjuguide utan att den andre av oss behövt läsa transkriptionen för att förstå sammanhanget och informanternas resonemang. Detta medförde även att vi fick möjlighet att ställa mer djupgående frågor till kommande informanter kring ämnen som de tidigare informanterna lyft vilket vi båda kunde relatera till utifrån vår medverkan under alla sex intervjuer.

Transkribering

Syftet med att transkribera är att ordagrant skriva ut intervjupersonens utsaga samtidigt som det gör oss uppmärksamma på intervjupersonens uttryckssätt (Bryman 2018).

Med inspiration från grundad teori transkriberade vi samtliga intervjuer i sin helhet i nära anslutning till när de spelades in (Strauss & Corbin 1990). Glaser och Strauss (1967) utvecklade grundad teori som är en ansats för teorigenerering utifrån ens empiri vilket innebär att alla steg från empiriinsamling till avslutad teoretisk skrivning sker parallellt och jämförande i en kontinuerlig process.

Då våra intervjutillfällen var utspridda under en tvåveckorsperiod möjliggjorde detta att vi efter varje intervju kunde transkribera ljudfilen från densamma samtidigt som vi skrev ett memo för respektive transkription. Ett memo är en kort anteckning eller notering som skrivs i syfte att underlätta för forskaren i skapandet av kategorier och teman så att viktiga tankar inte glöms bort i steget från transkription till kodning som därifrån ligger till grund för analysen av empirin (Bryman 2018; Strauss & Corbin 1990). Under insamlingen av empirin påbörjade vi första steget i analysarbetet genom att transkribera och analysera vårt material parallellt vilket innebar att vi även fick nya idéer och frågor som styrde vår fortsatta insamling av empirin (Thornberg & Forslund Frykedal 2015).

I vår transkribering har vi försökt att hålla oss så nära våra informanternas tal som möjligt genom att göra en ordagrann utskrift genom att vi skrivit ut talmarkeringar som skatt och tvekanden vilket levandegör våra informanternas utsagor i skrift. Detta bidrar till en mer skarp och gedigen analys (Runquist 2015). I uppsatsens analysdel har våra transkriptioner gjorts om till läsbara citat för ökad läsvänlighet. Vi har valt att varsamt redigera våra informanternas utsagor från talspråk till skriftspråk men vi har behållit dialektala uttryck och ordföljder (Bryman 2018; Runquist 2015). Transkriptionerna gjordes på varsitt håll där vi transkriberade de tre intervjuer vi haft huvudansvar för. Efter att vi transkriberat respektive intervju läste den andre av oss

igenom denna och upprättade ett memo separat för att på så sätt utesluta påverkan av varandra. Dessa diskuterade vi sedan i samband med kodningen vilken förklaras i avsnittet Analys och bearbetning av empirin nedan.

Analys och bearbetning av empirin

I vårt analysförfarande har vi inspirerats av grundad teori. Denna metodansats anses vara lämplig när forskaren inte vill utgå från någon teori utan vill kunna förhålla sig till vad som framkommer i det empiriska materialet där syftet är att använda den som en vägledning för skapandet av en egen teoretisk modell (Thornberg & Forslund Frykedal 2015). Grundad teori kan vara till hjälp att så småningom hitta teoretiska utgångspunkter som är applicerbara på materialet (Bryman 2011).

Vi har i vårt analysförfarande tagit inspiration av grundad teori på så sätt att vi innan arbetet med kodningen av vårt empiriska material inte har valt att applicera en teoretisk ram på vår uppsats. I stället har vi samlat in vårt material och först därefter letat efter ett lämpligt teoretiskt ramverk, vilket är i linje med grundad teori. Vi har valt att använda oss av grundad teori som ett verktyg i insamlingen av empirin, kodning och kategoriseringen av densamma. Vi har sökt forskning om ämnet till uppsatsens kunskapsläge, med detta sagt är vårt metodologiska förfarande inte renodlad grundad teori eftersom vi inte haft ett blankt synsätt innan analysarbetet började. Vi har även frångått metoden på så sätt att vi inte har landat i en ny teoretisk modell genom vår kodning av empirin, vilket annars är ett väsentligt steg inom grundad teori (Fejes & Thornberg 2015). Vi har haft en öppen syn i syfte att de analysresultat som framkommit ur vår kodning av empirin, förklaringar och mönster ska kunna kopplas till redan befintlig kunskap eller teorier som förklarar den sociala verkligheten, vilket är en abduktiv ansats. Den abduktiva ansatsen innebär att forskaren tillåts tolka den sociala verklighet som studeras genom att ta avstamp i empirin inom ramen för en viss teoretisk referensram utan att varken testa eller bygga en egen teori (Fejes & Thornberg 2015).

Kodning ses utifrån grundad teori som en av de viktigaste processerna inom metoden vilket vi använde oss av (Bryman 2018). Vi använde oss av en substantiv kodning som Glaser delade upp i två steg: öppen kodning och selektiv kodning. Den öppna kodningen bygger på att bryta ned data, studera och jämföra i syfte att finna intressanta händelser och beteenden i materialet (Bryman 2011). Genom detta framträdde 300 koder som vi därefter studerade i syfte att hitta meningsfulla begrepp. Den selektiva kodningen fångar upp viktiga delar i empirin och de mest förekommande koderna, vilket bidrar till en stabilitet som därefter bildar ett samband med betydelsefulla kopplingar och mönster (Thornberg & Forslund Frykedal 2015). Vi

studerade framförallt likheter och skillnader bland våra begrepp som därefter delades in i 12 stycken kategorier. Dessa kategorier sorterades ytterligare genom att sammanföras till tre teman vilka vårt analysavsnitt bygger på.

I uppsatsens analysavsnitt har vi valt att hålla oss så nära vårt material som möjligt med ambitionen att våra informanternas röster ska stå i centrum för våra resonemang. Därför bygger vi vår analys kring intervjuer framkomna ur transkriptionerna. De citat som ligger till grund för våra resonemang har skett genom ett urval utifrån att de speglar materialet i stort eller på ett tydligt sätt urskiljer sig från resterande utsagor. Samtliga citat kommer att placeras och presenteras i sin kontext genomgående i uppsatsens analysavsnitt.

Tillförlitlighet

Inom den kvalitativa forskningen används begreppen tillförlitlighet och äkthet för att mäta forskningens kvalitet. Tillförlitlighet består av fyra delkriterier där trovärdighet, som är det första kriteriet, innebär att forskaren med all önskvärd tydlighet beskriver informanternas sociala verklighet utifrån deras egna berättelser. I förhållande till vår uppsats trovärdighet kommer vi att delge våra informanter den färdigskrivna uppsatsen för att säkerställa oss om att vi uppfattat deras sociala verklighet så som de gav uttryck för (Bryman 2018).

Begreppet överförbarhet innebär att fokusera på meningsskapandet av den sociala verklighet som har studerats. Detta har vi gjort genom att försöka skapa så rika och täta beskrivningar av vårt forskningsområde som möjligt då vi utifrån vår kunskap som vi hade vid intervjutillfällena hade möjlighet att ställa fördjupande frågor utifrån vårt syfte. Detta leder förhoppningsvis till ny kunskap hos våra informanter och de som kommer att ta del av vår studie (Bryman 2018).

Begreppet pålitlighet innebär en säkerställning av att insamlingen av datamaterial sker fullständigt och tillgängligt genom forskningsprocessen (Bryman 2011). Vi har tydliggjort alla faser av forskningsprocessen i vår uppsats genom våra forskningsfrågor, urvalsförfarandet av informanter och bifogat vår intervjuguide som bilaga för att få en så rättvis bedömning av resultatet som möjligt (Bryman 2018).

Det avslutande delkriteriet rör möjligheten att styrka och konfirmera sin forskning. Bryman (2011) menar att även om det inte går att vara helt objektiv i samhällslig forskning så ska forskaren utgå från en god tro. Forskaren ska medvetet inte påverka utförandet av slutsatser. Vi är medvetna om att det finns en risk att vårt material har färgats av våra personliga värderingar men vårt huvudsakliga syfte med uppsatsen har varit att sträva efter att få fram kunskap kring informanternas egna synsätt och tolkningar av problemet (Bryman 2018).

Inom kvalitativ forskning diskuteras även begreppet äkthet vilket bland annat innefattar att studien ger en tillräckligt rättvis bild av de olika uppfattningar som finns i den grupp av människor som studeras (Bryman 2011). Vår målsättning under uppsatsarbetet har varit att framhäva informanternas egna tolkningar och uppfattningar.

Etiska överväganden

Den mest centrala etiska aspekt en forskare har att förhålla sig till inom samhällsvetenskaplig-humanistisk forskning är vad Vetenskapsrådet (2002) kallar individskyddet. Med det avses att individer genom forskning aldrig får utsättas för såväl otillbörlig insyn i sitt privatliv, psykisk eller fysisk skada, förödmjukelse eller kränkning. Individskyddet mynnar ut i fyra huvudkrav där det första kravet benämns som informationskravet. Det innebär att vi som forskare har informerat våra informanter om vår uppsats för att på så sätt framföra våra informanternas uppgifter i vår studie samt att våra informanter får kännedom om alla inslag som på något sätt kan komma att påverka deras vilja att delta. Därtill har vi upplyst våra informanter om att deras deltagande är frivilligt och att de närhelst de vill, utan krav på förklaring, har rätt att avbryta sin medverkan. Ovanstående klargjordes dels i det bifogade informantbrevet, dels upprepades detta muntligt för informanten innan intervjuens genomförande.

Det andra kravet kallas samtyckeskravet och ses som en grundbult inom forskningsetiken. Detta krav innebär att våra informanter samtycker till att medverka i vår studie (Vetenskapsrådet 2002). Detta krav är avhängigt informationskravet vilket innebär att samtycket inhämtades *efter* att vi informerat våra informanter om studiens syfte, tillvägagångssätt, eventuella risker, att informanternas deltagande är frivilligt samt att de närhelst de vill har kunnat avbryta sin medverkan utan att detta medför några konsekvenser för deras person (Lövgren, Kalman & Sauer 2012).

Det tredje kravet benämns som konfidentialitetskravet och innebär att information om våra informanter, ljudupptagningar från de genomförda intervjuerna, transkriberingar av dessa samt annan känslig information ska förvaras på ett sådant sätt att någon utomstående inte har tillgång till den. Detta har vi tagit hänsyn till genom att ljudupptagningarna från intervjuerna samt transkriptionerna av desamma har förvarats av oss på våra privata mobiltelefoner och i våra egna datorer vilka är lösenordskyddade och som ingen utomstående har tillgång till. Efter att uppsatsen är färdigställd kommer ljudfilerna och transkriptionerna att raderas. Därtill innefattar konfidentialitetskravet att uppgifter och information som framkommer genom studien inte ska kunna härledas till respektive informant varför vi har valt att anonymisera vårt material. Vid intervjuer i uppsatsens analysdel har ett fingerat namn använts för respektive

informant och vi har inte heller skrivit ut varken namn eller plats för de verksamheter som omnämns i vår studie.

Det avslutande kravet kallas nyttjandekravet och innebär att information som framkommit under studiens gång enbart får användas i forskningssyfte. Detta innebär att vi inte kommer att sälja vidare eller låna ut information som framkommit under uppsatsens gång till kommersiella syften. Därutöver innefattar nyttjandekravet att våra informanter för egen del har rätt att använda vår uppsats resultat i syfte för personlig hjälp från till exempel sociala myndigheter (Vetenskapsrådet 2002).

Förförståelse, förväntningar och missbedömningar

En av oss har genom styrelsearbete i en ideell kvinnojour kunskap om hur kvinnojoursarbete bedrivs praktiskt vilket varit en hjälpsam språngbräda inför val av ämne och författandet av denna uppsats. Detta medförde dock att denna jour valdes bort i sökandet efter informanter av etiska skäl. Utifrån vår sökning av forskning till kunskapsläget framkom mycket forskning kopplat till begreppet sekundär traumatisering varför vi antog att detta var något de kvinnojoursanställda var medvetna om och förhöll sig aktivt till utan att vi själva hade någon vetskap om huruvida detta stämde eller inte. I skapandet av intervjuguiden insåg vi att vi varit påverkade av vad som framkommit i sökningen till kunskapsläget varför vi medvetet ställt frågor som kunnat kopplas till detta vilket i sin tur kan ha påverkat vår uppsats resultat.

Under den första intervjun var vi oroliga att vi genom uppföljningsfrågor skulle komma att styra våra informanter åt något håll varför vi avstod från att ställa just uppföljningsfrågor. Detta gav oss dock inte tillräckligt uttömmande svar varför vi fortsättningsvis gjorde vårt yttersta för att ställa frågor som kunde ge oss så utvecklande svar som möjligt. Därför bearbetade vi vår intervjuguide redan efter första intervjun för att frångå en alltför styrd frågemall. Detta hänger samman med vår ovana som intervjuare vilket vi i efterföljande intervjuer blev bättre på att hantera. Därför kan empirin från de senare intervjuerna uppfattas vara mer omfattande än de första. Vår förförståelse kan även ha påverkat hur vi har tolkat våra informanters svar och trots att vi fört en kritisk diskussion kring detta genom hela uppsatsprocessen kan vi inte vara säkra på hur våra egna föreställningar kommit att påverka tolkningen av empirin.

Arbetsfördelning

Vi har tillsammans varit delaktiga i genomförandet av uppsatsen. Samtliga avsnitt har författats tillsammans medan inläsning till kunskapsläget skett på varsitt håll. Avseende

intervjuförfarandet delade vi upp arbetet mellan oss där vi höll i tre intervjuer var i syfte att få en så jämn arbetsfördelning som möjligt. Att författa uppsatsen gemensamt har vi sett som en stor fördel dels för att vi har kunnat utforma ett enhetligt och följsamt språk, dels har det möjliggjort att vi kunnat diskutera och lösa eventuella svårigheter i samförstånd samtidigt som det givit oss möjlighet att tillsammans resonera kring tolkningar, formuleringar och oklarheter.

Resultat och analys

Nedan följer uppsatsens analysavsnitt. Avsnittet är uppdelat i tre övergripande teman som korrelerar med våra frågeställningar. Det första temat handlar om hur och på vilka sätt våra informanter påverkas av att lyssna till våldsutsattas berättelser och vilka känslor detta väcker. Därefter tar temat professionellt förhållningssätt vid där fokus ligger på hur de kvinnojoursanställda använder sin profession för att medvetandegöra klientens känslor framför sina egna i samtal. Avslutningsvis presenteras temat hantering vilket analyserar de strategier som våra informanter använder sig av för att hantera och återhämta sig från arbetet.

Temana bör främst ses som ett sätt att strukturera upp analysavsnittet då temana tangerar och går in i varandra. Citaten i analysavsnittet är varsamt redigerade för att öka läsbarheten. När vi tagit bort en sats har det markerats med (...). Om flera satser tagits bort har detta markerats med (---). I de fall då vi velat förtydliga vad informanten talar om har detta markerats inom hakparenteser i citaten. Ord som informanterna säger med eftertryck har kursiverats.

Påverkan

Påverkan privat

Samtliga informanter uttrycker att de påverkas av att lyssna till våldsutsattas berättelser men de har svårt att beskriva på vilket sätt detta sker. Andy kunde däremot beskriva hur hon påverkades utifrån att hon såg ett samband mellan den kunskap hon tillskansat sig genom sin profession och hur detta påverkade henne privat. Hon menar att det kan vara påträngande att “veta så mycket” då detta bidrar till att hon numer inte orkar titta på nyheterna eftersom det ofta rapporteras om våld vilket hon möter i en annan form genom sitt arbete. Detta medför att hon analyserar bakomliggande orsaker till varför våldet uppstår:

Så kan jag tänka att [ohörbart] kanske blir utsatta för detta och detta hemma (...). Alltså ibland kan det bli påträngande att veta så mycket både konkret om vissa personer men också att på något sätt att kunna tänka sig in det där (---) att jag tänker att det är ju inte bara någon som helt plötsligt går och tar ett vapen och skjuter utan det finns ju en historia bakom. (Andy)

Andy anser att hennes privatliv påverkas genom sitt arbete då hon inte kan släppa sin professionella roll privat vilket i längden blir uttröttande, varför hon har valt att inte titta på nyheterna. Hennes privatliv blir lidande då hon inte känner sig uppdaterad om saker som sker i samhället. Genom ett emotionssociologiskt perspektiv kan detta ses utifrån att det väcker känslor i Andy att titta på nyheterna där våld förekommer eftersom att hon funderar över

historien som ligger bakom människors agerande utifrån den kunskap hon tillskansat sig genom sitt arbete. Inom emotionssociologin styr känslor människors handlingar och förnuftet hjälper människan att komma dit (Dahlgren & Starrin 2004). När Andy tittar på nyheterna funderar hon över våldsutövarnas bakgrund och historia vilket påverkar hur hennes känslor kommer till uttryck utifrån hennes vilja att hjälpa och förstå den utsattas situation. Andys profession gör att hon förväntar sig att det finns en historia bakom våldsutövarnas agerande vilket får Andy utifrån de känslor som väcks i henne att vilja agera men förnuftet hindrar henne vilket är att inte titta på nyheterna alls. Andy är även mer medveten om hur samhället ser ut utifrån sin yrkeskunskap vilket har bidragit till att hennes kognitiva scheman ändrats, i likhet med vad Iliffe och Steed (2000) uppmärksammat i sin studie. Informanterna i studien uttryckte att deras världssyn ändrats och medvetandegjort vilken makt och kontroll som finns i samhället. Kunskapen som Andy besitter har medfört att hon ser nyheterna från ett annat perspektiv vilket också gör att hon känner andra känslor och tänker på ett annat sätt än vad hon gjorde innan hon började arbeta med våldsutsatta.

En annan informant som också upplevde att hennes privatliv påverkats av sitt arbete genom sin ökade professionella kunskap var Eli som upplevde att hon var mer vaksam och uppmärksam mot hennes familj och vänners nya relationer. Genom att ställa frågor utifrån sin kompetens fick det henne att tänka på ett annat sätt än innan hon började arbeta på sin nuvarande arbetsplats. Eli bekräftar vad Iliffe och Steeds (2000) studie visade att en del informanter var mer uppmärksamma i nya relationer och antog en mer skeptisk hållning. Andrea är en annan informant som har tagit sitt arbete till en mer privat nivå genom att hon samtalar med sina nära vänner om de varit med om liknande situationer som hon möter i sitt arbete. Andrea uttrycker att det kan vara påfrestande att höra tunga samtal på arbetstid för att efter arbetet lyssna till sina vänners berättelser men att hon känner tillfredsställelse att kunna hjälpa andra:

...så kan det bli väldigt tufft ibland att (...) man bara stänger av och inte orkar prata med någon annan och det behöver man också känna efter själv, hur mycket man orkar (---). Jag har lärt mig lite nu med tiden att prioritera vad jag behöver och känna efter lite själv (---). Jag tycker det kan bli jobbigt ibland men ibland känner jag ändå att jag är sån som person (...). Jag gillar och hjälpa andra även om det är privatlivet eller det är jobbmässigt liksom (...). Jag tycker om det, så jag tar oftast på mig mer jobb än vad jag kanske borde men det är ju roligt också. (Andrea)

Genom att Andrea lyssnar till sina vänners berättelser på sin fritid använder hon den kunskap hon tillskansat sig via sitt arbete. Denna kunskap förstår vi som att hon fått utifrån att hon på sitt arbete hjälpt sina klienter i stressfulla situationer med ett gott resultat. Utifrån copingteorin tolkar vi att de lyckade resultaten på arbetet gett Andrea en ökad självtillit och en god coping-

förmåga att hantera stressfyllda situationer även privat (Brattberg 2008). Detta har lett till att Andrea känner att hon duger och att det hon gör är till nytta för någon annan. När Andrea på sin fritid lyssnar till sina vänners berättelser och använder sin professionella kunskap känner hon tillfredsställelse över att hon kan hjälpa dem också vilket ytterligare stärker hennes själv-tillit. Om hon inte hade haft positiva erfarenheter av att kunna hjälpa sina klienter i sitt arbete hade hon troligtvis inte heller använt sin professionella kunskap för att hjälpa sina vänner.

På ett personligt plan framkom i intervjuerna att flera informanter med åren lärt sig att lyssna till våldsutsattas berättelser vilket gör att det inte påverkar dem privat. Oda uttrycker att på samma sätt som om en själv upplever en traumatisk händelse så påverkas en även av att höra någon annan berätta om en traumatisk händelse. Hon menar att en lär sig att stå ut med att lyssna till våldsutsattas berättelser men att en behöver träna på det och göra det tillräckligt många gånger för att kunna stå ut och hantera det för egen del. Andy uttrycker att hon har blivit van att lyssna på något som är märkligt, konstigt eller extremt och att hon känner att hon inte reagerar på det längre:

Jag tänker dels att vad ska man säga, blivit van vid att lyssna på sådant som är väldigt märkligt, konstigt eller extremt på något sätt och ändå kunna känna att jag kan ju då så att säga inte reagera så mycket på detta (...) ja jag har hört på något vis, inte så att jag säger att jag har hört värre men ni förstår vad jag menar att känslan kan ändå vara att det här är ingenting konstigt. (Andy)

Vi förstår det som att informanterna har tränat upp förmågan att lyssna till våldsutsattas berättelser för att inte skada sig själva genom att påverkas privat. Utifrån vad Brattberg (2008) benämner som anpassning har våra informanter inte möjlighet att ändra förutsättningarna för att lyssna till våldsutsattas berättelser eftersom detta ingår i deras arbetsuppgifter varför de genom anpassning enbart har möjlighet att skapa förutsättningar som främjar deras hälsa. Detta innebär att de har lyssnat till så många berättelser att de är härdade och påminner sig själva om att de har hört värre historier vilket framträder genom den passiva copingens försvar i syfte att skydda sig själva från ångest och skada.

Känslor som väcks

Flera informanter uttrycker att det väcker känslor av ilska och frustration att lyssna till våldsutsattas berättelser vilket också leder till en motivation att vilja hjälpa och fortsätta arbeta med det de gör. Amina uttrycker att det inte är enkelt att röra sig i människans mörker och se vad människor är kapabla att göra mot varandra. Både Oda och Andy menar att det som får dem att stanna kvar i arbetet är att få se de goda slutet, det vill säga de positiva förändringarna hos klienterna. Jenkins et al. (2011) fann i deras studie att det gav betydelse för rådgivarnas

egna liv utifrån den personliga tillfredsställelse de kände när de såg de positiva förändringar som skedde hos klienterna. Detta överensstämmer med vad våra informanter uttrycker, att vara en del av klientens läkeprocess att bli hel motiverar dem till fortsatt arbete trots att arbetet är påfrestande:

Alltså vi vet ju hur det ser ut strukturellt i vårt samhälle vad personer blir utsatta för och jag tänker kan jag få se förändring hos en person (---) att man får vara med på det då tänker jag såhär men det är ändå värt det. När jag får läsa all skit i tidningarna (...) när man tar del av allt hur jävligt det är. Och så att jag kan få möta en individ som kan ta sig ur en relation (---). Och komma vidare och få må bättre. Då är det ju värt det. (Ina)

Informanterna menar att det är en fantastisk känsla att få följa med på en persons resa som det innebär att möta någon som varit med om en hemsk upplevelse. Detta förstår vi utifrån ett emotionssociologiskt perspektiv som att det är informanternas känslor som styr och motiverar dem till vad de vill uppnå med sitt arbete (Dahlgren & Starrin 2004; Hochschild 1979). Informanterna styrs av de positiva känslor som de får av att hjälpa sina klienter till ett bättre mående vilket också motiverar dem till att fortsätta arbeta med det de gör eftersom det är dessa känslor som de strävar efter att få känna när de tar sig an sina klienter och följer deras resa till ett bättre mående. Informanterna har positiva erfarenheter av att arbetet har resulterat i ett gott resultat när de kunnat hjälpa sina tidigare klienter ur stressfulla situationer. Detta medför att de blir extra tillfredsställda när de får dela denna upplevelse med sina nuvarande klienter som inte har den erfarenheten sedan tidigare. Utifrån hur Brattberg (2008) beskriver att en person som har lyckade copingfarenheter av att få positiv återkoppling stärker en persons anpassningsförmåga så förstår vi att våra informanter vet hur de ska hantera den stressfulla situationen. Informanterna vet om att de har hanterat liknande situationer tidigare med gott resultat och är därför medvetna om att det kan ge givande resultat även för den nuvarande klienten i framtiden. Eli upplever en stor tillfredsställelse över att få vara med när hennes klienter tar sig ur sin utsatta situation med hennes hjälp. Detta menar hon är anledningen till att hon arbetar med socialt arbete, för att kunna hjälpa andra:

Det finns ingenting som kan maxa det (...) ett lyckligt slut när man bara såhär mm! vet hur bra det blev och att man vart en del i den processen (---). Det tar liksom allt det här jobbiga, de ärenden som inte blev bra. Man lever på dem som blir bra liksom (---). Det är väl det här att vara en del i att hjälpa någon hur klyschigt det än låter (...). Det är ju en egoistisk handling egentligen, jag mår bra av det (...). Det är ju en känsla som inte går att mäta med nånting annat egentligen (...) jag kan leva på det i dagar liksom. (Eli)

Detta bekräftar även Ina som menar att det smörjer ett slags bekräftelsemonster då hon genom att få följa en annan människas väg aktivt får hjälpa en person att bygga upp sig själv igen:

Alltså det är ju det smörjer ju något slags bekräftelsemonster också. Det gör det ju. Alltså det är ju hela tiden vara uppmärksam på varför gör jag det här (---). Jag blir ju glad genuint glad för den andra personen samma som att man blir ledsen när det går åt helvete. (Ina)

Genom att hjälpa klienterna där resultatet blir att de tar sig ur sin situation känner Ina och Eli positiva känslor då detta bekräftar att de gjort ett gott arbete. Bekräftelsen blir en motivation för att fortsätta arbeta med målgruppen vilket ligger i linje med den personliga tillfredsställelsen som kom fram ur Jenkins et al. (2011) studie vilket bekräftas av vad Ina och Eli menar kommer från en personlig önskan att hjälpa andra. Det innebär att de blir genuint glada när det går bra för klienten för att det smörjer bekräftelsemonstret medan de i situationer när det som Ina uttrycker det, "går åt helvete" känner sig ledsna. Eli bekräftar vad som framkom i Jenkins et al. (2011) studie där författarna förstod det som att de rådgivare som hade höga förväntningar på sig själva och den prestation som krävdes av dem upplevde det som ett personligt misslyckande om de höga förhoppningarna inte uppfylldes:

När jag var ny så var det tyngsta när de gick tillbaka, man såg ju det som ett personligt misslyckande på något vis. (Eli)

De negativa konsekvenserna av arbetet, att informanterna inte känner tillfredsställelse med sig själva om det uppstår en situation där det inte går bra för klienten i fråga, oavsett om detta beror på en utomstående faktor och informanterna gjort allt vad de kunnat för att bistå klienten uttrycker de besvikelse och ledsamhet över den uppstådda situationen. Detta förstår vi utifrån känslufokuserad coping som ett sätt att förstå sina egna känslor. Har informanterna en god copingförmåga tar de hjälp av sin självförtroende och egenmakt som ett sätt att uppnå målet vilket i sin tur är avgörande för om de ska kunna lösa problemet och därigenom åstadkomma förändring (Brattberg 2008). Att informanterna uttrycker vad de upplever är negativa känslor som en konsekvens över att resultatet inte blivit som de velat tyder på passiv coping vilket yttrar sig genom bland annat självanklagelse och ältande (Brattberg 2008). I de situationer där Oda upplever att hon inte kommer vidare i klientens behandling bidrar detta till känslor av hopplöshet vilket Oda menar inte heller är någon trygghet för hennes klienter i sådana situationer. Hon översköls av jobbiga känslor på det viset att hon upplever att hon nästan överidentifierar sig med klienterna och går in i deras känslor av orättvisa och hopplöshet:

Det här går inte, det här är liksom så orättvist och hur kommer man vidare. Då kan det vara väldigt svårt och göra det och att man liksom går in i det för mycket att man liksom (...) nästan liksom överidentifierar sig med (---) klienten. (Oda)

Oda nämner begreppet sekundär traumatisering och menar att det tyngsta med arbetet är när hon känner att hon inte har rätt verktyg att kunna göra skillnad och att hon därför blir hjälplös som hjälpare. Detta är i enlighet med vad Figley (1995) menar är kostnaden för att bry sig om andra genom sitt känslomässiga engagemang. De stressade känslor Oda ger uttryck för kan förstås som en naturlig konsekvens av att ta del av våldsutsattas berättelser då Oda genom Figleys (1995) resonemang uppvisar liknande känslor som klienterna. Även Andy visar tecken på sekundär traumatisering då hon uppger att det tyngsta med arbetet är att bli smittad av sina klienters rädslor:

Det är nog när rädslan smittar som det kan göra ibland (---). Ja den kan ju göra, ge ett obehag egentligen som gör att jag kollar mig över axeln. (Andy)

Detta menar Figley är ett resultat av att den anställda blir smittad av sina klienters trauman och den smärta klienten uttrycker i samtal (Isdal 2017b). Andy ger ett exempel på när hon upplever det obehagligt vilket är om hon har bestämt träff med en klient på en plats som ligger långt ifrån hennes arbetsplats för att det inte varit säkert för klienten att ta sig dit. Klientens utsatthet innebär att Andy inte har kontroll över situationen vilket gör att hon ställer sig frågande till om det även är farligt för henne själv. Andy upplever även ett obehag när hon tittar på skräckfilmer eftersom att det blir en liknelse till vad hennes klienter går igenom och att det blir ett uppvaknande av att det sker på riktigt och inte bara på film. Detta bekräftar vad Iliffe och Steed (2000) lyfter upp i sin studie där majoriteten av rådgivarna upplevde skräck efter att ha hört vad deras klienter gått igenom vilket Andy också gjorde. Rådgivarna upplevde fysiska reaktioner som följd av att lyssna till deras klienters berättelser som illamående eller att magen drog ihop sig. Detta kunde även Andy känna när hon upplevde en oro för sina klienters situationer:

Så att det inte bara blir en klump i magen liksom, och det kan vara en rädsla också att usch nu är jag faktiskt orolig för den här personen... så va. (Andy)

Professionellt förhållningssätt

En central del av vad informanterna uttryckte var att de i samtal arbetade utifrån att fokusera på klienternas mående och inte sitt eget. Våra informanter arbetade utifrån att inte visa sina privata känslor i samtal då de menade att det inte skulle bli bra. Oda uttrycker att det inte skulle

bli hjälpsamt för klienten om hon visar sina privata känslor i samtal för att det då blir en person till i rummet som behöver hjälp samtidigt som hon uttrycker en medvetenhet om att hon måste ha tillgång till sina egna känslor och sin tankeförmåga under samtalet:

Om man då tänker att jag som behandlare (...) går in asså liksom blir nästan det här barnet liksom själv ja men då då är vi två stycken hjälplösa (---) och det är inte det som blir hjälpsamt för klienten utan att jag behöver ha (...) tillgång till (...) min förmåga att ta emot känslor och min tankeförmåga. (Oda)

Ina uttrycker att om hon skulle gå in i sina egna känslor under samtal skulle det kunna späda på klientens oroskänslor vilket skulle kunna få katastrofala följder:

Att jag skulle bli ledsen eller, ja men det kan ju vara *katastrofalt* tänker jag (...) när en person kommer och förväntas möta en trygg människa och jag går upp i affekt (---) ska *jag* gå in i den känslan det kan ju *späda på* det kan ju bli alltså jag tänker (...) vad händer när personen går därifrån och jag inte kan fånga upp den längre alltså rent egoistiskt. Jag tänker att fokus får vara att det ska vara en lugn trygg plats. (Ina)

Informanterna förhåller sig till vad Hochschild (1979) benämner som emotionellt arbete genom att uttrycka en medvetenhet om hur de arbetar och hanterar sina egna känslor som uppkommer i klientsamtal, vilket innebär att de också gör sina känslor anpassningsbara utifrån en viss situation. Informanterna utgår från ett ytligt emotionellt agerande vilket enligt Hochschild innebär att de har lärt sig att agera på ett visst sätt genom att uttrycka känslor som de egentligen inte känner vilket styrs utifrån känsloregler om hur de bör eller inte bör agera i olika situationer (Dahlgren & Starrin 2004; Hochschild 1979). Informanterna undertrycker sina egna känslor som uppkommer i samtal och uttrycker istället känslor som leder till att klienterna känner sig trygga och lugna. Informanterna styrs utifrån hur de bör agera i klientsamtal även om deras privata känslor visar på något annat, till exempel om de känner att de påverkas väldigt mycket av en berättelse men utgår ifrån att de inte bör visa sina privata känslor i samtalet eftersom det inte skulle gynna klientens mående som ska ligga i fokus. Därav uttrycker de istället känslor som gynnar klientens mående genom att undertrycka sina egna privata känslor i samtal. Detta överensstämmer med Holms (2009) studie där hon menar att en inte ska låta sina egna behov och känslor styra, vilket annars är det naturliga i en människas privatliv. Holm menar att detta kännetecknar det professionella samtalet då detta kräver att en sätter sina egna tankar, känslor och behov åt sidan till förmån för klientens. Samtliga informanter uttryckte att deras känslor inte bör ta plats i samtalet utan att det är något som de får ta tag i efteråt. I samtalet begränsar de sina egna känslor utifrån ett professionellt förhållningssätt genom att vara aktiva lyssnare.

Detta innebär att deras egna känslöpåverkan får vänta till efter samtalen vilket informanterna visar en medvetenhet på:

I samtal så får man ju lägga dem [känslorna] på is lite och så får man ta det efter samtalet. (Eli)

Att distansera sig som ett sätt att visa professionalism och därigenom inte ge uttryck för sina egna känslor kan ytterligare förstås som en inre copingresurs vilket innebär att du har medvetenhet och kontroll över dina egna känslor. Detta kan ses som både positivt och negativt, då en alltför stor distansering bidrar till att du riskerar att inte uppmärksamma klientens känslor om dessa känslor frambringar känslor i dig. Som Lazarus och Folkman (1984) poängterar behöver inte en strategi vara odelat positiv eller negativ då coping sker i växelverkan och är kontextuellt bundet. Det innebär att den strategi en anställd använder sig av kan få negativa konsekvenser medan den för en annan kan få positiva följder.

Informanterna arbetar ständigt med en medvetenhet om hur de själva påverkas av att lyssna till våldsutsattas berättelser, vilka känslor detta väcker och vad det gör med dem som personer. Det krävs att de känner sig själva både i och utanför samtal och uppmärksammar var dessa känslor kommer ifrån och vad de står för. Amina berättar att hon försöker göra en mental notering i samtal med klienter för att uppmärksamma sig själv på vilka känslor som växer i henne samtidigt som hon i samtal lägger all sin fokus på klienten:

Ibland kan jag i stunden veta varför och använda det liksom ganska direkt. Ibland behöver man ju bara ta med sig det och efteråt fundera över vad hände här och varför hände det och vad kan det stå för (...). Man måste kunna jobba med sig själv vara i sig själv grunda i sig själv känna vad man känner och försöka liksom på en nivå förstå det men det ska också vara full fokus på den som sitter mitt emot. (Amina)

Eli resonerade på ett liknande sätt då hon menar att arbetet gör att hon växer och lär känna sig själv på grund av att hon har lyssnat till många olika berättelser fyllda av stress och trauman vilket har lett till att hon vet hur hon reagerar både i stunden och efteråt. Utifrån emotionssociologin förstår vi våra informanternas medvetenhet om sig själva och sina känslor som ett sätt att hitta och förstå uppkomsten till dem. Detta medför att de också kan styra sina känslor som uppkommer i samtal och göra dem anpassningsbara vilket innebär att de ständigt utför ett emotionellt arbete (Hochschild 1979). Det är inte hjälpsamt för klienten om informanterna inte har kontakt med och kontroll över sina egna känslor varför det krävs ett ständigt arbete med sig själva för att kunna agera professionellt. Utifrån medvetenheten om hur de själva fungerar kan de även styra sina egna känslor som inte passar in i situationen. Eli menar

däremot att om en som professionell stänger av sina känslor helt så kan en inte påverkas och därmed inte heller hjälpa:

Hade man vart helt avstängd så är det ju fel jobb också. Den dan jag känner att jag inte känner nånting längre (...) då är det nog dags att byta arbete liksom. (Eli)

Liksom Holm (2009) uppmärksammar i sin studie, att den professionella behöver vara medveten om att för mycket distans till sina egna känslor kan göra det svårt att komma nära inpå klienten, bekräftar även våra informanter att de är medvetna om vikten av att hitta en fungerande balans mellan att vara närvarande i klientrelationen samtidigt som de inte kan låta sig påverkas för mycket av de våldsutsattas berättelser:

Om jag skulle sitta och vara sympatisk med en klient och så att säga sitta och gråta med den då skulle någonstans i min empatiska förmåga stängas av och så skulle det bara handla om mina känslor i stället och då står jag inte längre i den andras skor utan mina egna skor så då går man miste om någonting. (Andy)

Vi förstår Andys citat som att hon menar att hennes empatiska förmåga och professionen går hand i hand. Andy menar att om hon skulle vara sympatisk och visa sina egna känslor i samtal med klienten skulle hennes empatiska förmåga stängas av och hennes egna känslor ta överhanden. Därmed skulle hon inte längre kunna stå i klientens skor och inte heller kunna vara professionell. Om Andy tillät sina egna känslor ta plats i samtalet med klienten skulle det skapa ett alltför stort avstånd till klienten och hon skulle därmed ha svårt att fånga upp klientens känslor samtidigt som hon inte heller skulle kunna förstå hur klienten uppfattar situationen då hon inte förhåller sig empatisk. Detta överensstämmer med vad Holm (2009) menar kännetecknar ett professionellt förhållningssätt.

Liksom Andy visade informanterna i Olssons (2008) studie medvetenhet om att en måste kunna känna empati med sina patienter utan att engagera sig för mycket vilket innebär att en måste ha en förmåga att förhålla sig professionellt till empati. Professionen är verktyget för att kunna vara empatisk eftersom du inte tillåter dina egna känslor att ta plats i samtalet och därmed kan du inte känna sympati för då skulle du tycka synd om klienten vilket inte skulle vara professionellt. Den empatiska förmågan och det professionella förhållningssättet blir en strategi för att inte påverkas för mycket av våldsutsattas berättelser och därmed kunna finna en balans i klientrelationen.

Hantering

Dumpa känslor

Amina, Oda och Eli uttrycker att det är deras uppgift som professionella att bära sina klienters berättelser. De är däremot medvetna om att de inte kan bära alla berättelser och menar att de har behov av att skicka ut berättelserna från sig själva och lägga dem någon annanstans:

Men man måste också liksom (...) jag kan inte bära alla berättelser utan man måste också få släppa dem liksom. (Oda)

Detta kan förstås utifrån Olssons (2008) avhandling där hon lyfter begreppet projektiv identifikation som innebär att en patient dumpar sina känslor hos vårdarbetarna som i sin tur måste härbärgera och ta till sig patientens känslor där härbärgeringsarbetet fungerar som en container. Våra informanter tar emot sina klienters känslor av oro och ångest och fungerar därmed som en container. Klienternas berättelser måste informanterna ta emot i sin yrkesroll vilket i sin tur leder till att våra informanter behöver lägga de känslor som uppstår hos dem själva på någon annan efter samtalet. Detta kan beskrivas som en dumpning av känslor vilket vi förstår att Amina, Oda och Eli menar med att de bär berättelserna men att de måste få släppa dem igen för att orka med sitt arbete. Dumpningen blir en egoistisk handling då det handlar om att lägga känslorna klienternas berättelser frambringar hos någon annan eftersom informanterna inte orkar bära dessa själva:

Det är ju detta då att man behöver torka av lite [gör svepande rörelser med armen mot soffan] för att det är någonting som har blivit för mycket eller för konstigt eller för upprörande liksom. Då är det väldigt skönt att dela med någon för det händer någonting då (---). Det är också någonting sådant där magiskt terapeutiskt som man brukar prata om (...) det händer också någonting när vi hör själv säga det högt. (Andy)

Att delge någon annan sina känslor som uppstår efter klientsamtal om denne person inte är beredd på eller medveten om vad berättelsen innebär kan vara en stor påfrestning. Flera informanter uttryckte ett behov av att säga det högt, för sig själva eller för någon annan. Detta är vad Folkman & Lazarus (1991) kallar en känslufokuserad coping då informanterna vidtar åtgärder för att hantera situationen och de känslor som uppkommit genom lyssnandet. Detta görs i syfte för att få kontroll över känslorna som har väckts under samtalet så att informanterna kan gå vidare och på så sätt bli mer hjälpsamma för klienten. Många informanter upplevde däremot ett behov av att både få det ur sig men också att få stöd och råd tillbaka av de personer som de dumpade sina känslor till.

Vikten av stöd och råd

Samtliga informanter uttrycker vikten av råd och stöd för att orka med sitt arbete som en strategi för att ta hand om sig själva och kunna vara en tillgång för klienterna. Isdal (2017b) liknar detta vid den säkerhetsinformation som ges vid flygningar, där en uppmanas att först sätta på sin egen syrgasmask innan en hjälper andra.

Alla våra informanter hade tillgång till extern handledning vilket de menar är ett viktigt verktyg för att orka bära med sig klientens berättelse. Detta menar Isdal (2017b) är en strategi för att undvika sekundär traumatisering eftersom det med Figleys (1995) ord är en hjälparens empatiska engagemang som gör att en utvecklar sekundär traumatisering genom en långvarig önskan att hjälpa. Handledningen fungerar som ett skydd för att som Saakvitne (2002) uttrycker det, minska de negativa effekterna av det påfrestande arbetet. Detta möjliggör att informanterna kommer vidare i sin egen bearbetning av berättelserna de bär med sig och får konkreta råd kring hur de ska medvetandegöra vad känslorna väcker hos dem och hur dessa ska hanteras:

...men jag har gått mycket i handledning där vi har jobbat med att se sig själv utifrån. Och då har jag kunnat pinpointa ut vad är det jag gör och då har det bland annat varit en sådan grej att jag känslomässigt i samtalen har gått in (---) vilket är varken bra för mig eller den personen jag pratar med (---). Sen trillar man dit ibland men jag tänker att jag har jobbat med att vara medveten om det. (Ina)

Citatet ovan visar en medvetenhet om självtillit då Ina använder handledningen som ett verktyg för att kunna vara en tillgång för sina klienter då hon lyfter situationer som hon behöver få vägledning i för att utvecklas i sin profession vilket är en inre copingresurs såväl som en yttre copingresurs genom att Ina tar hjälp av sitt arbete för att kunna utvecklas (Brattberg 2008). Oda uttrycker att regelbunden handledning är viktig för att kunna sätta ord på vad hon känner och för att kunna hitta rätt i sina känslor. Detta kan kopplas till betydelsen av känslofokuserad coping då en strategi för att hantera sina känslor är att prata om det i handledning som ett sätt att hantera den upplevda oro som klientens berättelse framkallar (Folkman & Lazarus 1991). Informanternas tecken på medvetenhet visar också att de har starka inre copingresurser genom en personlig kontroll vilket gör att de vet vilken hjälp de är i behov av (Brattberg 2008):

Men man får liksom också ha koll på sig själv, var är jag i det här. Och är det av någon anledning att det inte blir bra eller känns bra eller att det blir tungt eller att man blir ledsen eller påverkad eller irriterad eller så, så får man ju också gå till sig själv, vad är det i det här som jag har hört eller varit med om nu som gör det här. (Amina)

Att ha starka inre copingresurser visar på en förmåga att hantera stressade situationer då en har lärt sig detta genom att en upplevt en liknande situation med gott utfall tidigare utifrån vad

Brattberg (2008) menar stärker en persons anpassningsförmåga.Handledningen har också möjliggjort det emotionella arbete som informanterna gjort vilket innebär att de kunnat göra sina känslor anpassningsbara för en viss situation (Hochschild 1979). Genom handledning har de kunnat reglera och kontrollera sina känslor om vad de känner och inte känner och därefter har de utifrån ett ytligt emotionellt agerande kunnat undertrycka sina egna känslor som uppkommer i klientsamtal (Dahlgren & Starrin 2004). De undertryckta känslorna bär våra informanter med sig till handledning för att där få hjälp att hantera dessa vilket innebär att handledningen blivit ett verktyg för att kunna utföra ett emotionellt arbete hos informanterna. Erfarenheten från handledningen tar de sedan med sig till nästkommande klientsamtal som en resurs snarare än belastning eftersom hanteringen och anpassningen av deras egna känslor leder till att informanterna uppvisar intrycket av att de är lugna och inte påverkas av sina egna känslor vilket kan göra klienten trygg.

Något annat som informanterna framhåller som viktigt är stödet från sin arbetsgrupp. Andrea uttrycker en stor vikt av kollegialt stöd eftersom att yrket är påfrestande i sig och framhåller vikten av att få bekräftelse av sina kollegor i att hon har agerat rätt i olika situationer:

Lite strategier hur dem tänker kanske hur (...) jag borde tänka eller göra (...) 'du har gjort helt rätt' (...) att man får den bekräftelsen också (---) så det är liksom en intern handledning mellan varandra, att vi bara kan prata om det, för jag tycker ändå att det är viktigt att man stöttar varandra i detta jobbet eftersom det är så tufft. (Andrea)

Det kollegiala stödet som Andrea ger uttryck för bidrar till en känsla av allians, att en har någon att dela sina problem med. Detta kan ses som en typ av problemfokuserad coping då hon aktivt försöker hitta en lösning på situationen som stressar henne och att detta görs genom planering över hur hon ska förändra situationen och genom stöd från andra (Lazarus & Folkman 1984). Ovanstående citat visar på att Andrea söker bekräftelse och stöd hos sina kollegor utifrån att hon vill rättfärdiga sitt handlande genom att låta hennes kollegor värdera om hon har handlat rätt med vad som förväntas utifrån situationen (Dahlgren & Starrin 2004). Möjligheten att få tala med någon i handledning för att inte ta med arbetet hem värderades högt hos vårdarbetarna i Olssons (2008) studie då de efterfrågade handledning för att få hjälp att hantera de tankar och känslor som uppkommit i samtal med klienten. Andrea uttrycker vikten av att få stöd av sina kollegor vilket Olsson menar är en direkt handledning som möjliggör att Andrea kan ta tag i det som stressar henne direkt utan att behöva vänta på att bearbeta sina tankar och känslor till den externa handledningen då arbetet är så påfrestande i sig. Samtliga av våra informanter uttrycker att de har tillgång till både extern handledning och kollegialt stöd till skillnad från vårdarbetarna i Olssons studie vilket vi förstår som en viktig del i deras arbete då det utgör en

trygghet för att inte ta med sig arbetet hem och därmed påverkas privat. Andy uttrycker sig liknande som Andrea gör och tar hjälp av sina kollegor för att avgöra om hennes känslor är befogade att känna och menar att det också handlar om att få stöd och råd i arbetet genom att få bekräftelse på att sina egna känslor är rimliga gällande oron för klienten:

Ja oftast så att jag funderar igenom och det kan ju också vara ja är det här rimligt eller någonting att känna att jag liksom ja men jag blir orolig för någon till exempel då kanske det bara stannar där så att jag är helt nöjd med det. Eller då just det att jag kan prata med någon för att också få någon spegling i liksom 'blir du också orolig av detta' eller så där. (Andy)

Både Andrea och Andys citat förstår vi utifrån Hochschilds känsloregler som att de är medvetna om hur de bör agera och känna i olika situationer till exempel genom att känna en oro för klienten. Informanternas känsloregler styrs utifrån att de låter sina kollegor värdera hur de handlat i den specifika situationen vilket leder till att de själva granskar och påminner sig själva om hur de framträder känslomässigt (Dahlgren & Starrin 2004). Andy rådfrågar sina kollegor om det är rimligt att känna på ett visst sätt vilket tyder på att hon är medveten om hur hon bör reagera men är osäker på om det bara är hon utifrån sin profession som känner en oro eller om det handlar om hennes egna personliga känslor. Hon söker stöd hos sina kollegor för att få hjälp med att reglera eller styra sina känslor utifrån om de passar in i situationen och därmed få bekräftelse på vad hon känner men också om det är rimligt och korrekt att känna så eller inte utifrån Hochschilds (1979) begrepp om känsloregler. Både Andy och Andrea efterfrågar om det som de känner är riktigt och förväntas av dem utifrån ett professionellt perspektiv eller om deras privata känslor tagit överhand vilket tyder på att de hela tiden arbetar med sina känslor genom ett emotionellt arbete (Hochschild 1979). Detta kan även förstås utifrån den känslufokuserade copingen då Andy och Andrea genom att tala med sina kollegor om vad som stressar och oroar dem därigenom hanterar sina känslor som uppstått i situationen (Folkman & Lazarus 1991). Detta görs i syfte att förändra situationen och ta kontroll över deras egna känslor som uppkommit. Det handlar om en yttre stress som informanterna försöker påverka och förändra eftersom vi förstår det som att de inte har några strategier för att hantera den inre stressen själva utan behöver ta hjälp av sina kollegor (Lazarus & Folkman 1984). Den medvetenhet som informanterna visar tyder på en aktiv coping eftersom de på ett konstruktivt och problemlösande sätt försöker bemästra situationen.

Oda menar att det är viktigt att inte heller gömma sina känslor och låtsas vara stark inför sina kollegor när hon egentligen känner sig usel. Detta är vad Saakvitne (2002) menar är av vikt då terapeuten behöver känna att någon lyssnar på en så att terapeuten vågar visa sin sårbarhet utan att dölja sina känslor som i detta fall att Oda känner sig värdelös:

Vet man också att man kanske har nån, jag kan faktiskt få visa mig liksom, ja vad det nu är, jätteledsen, förvirrad, värdelös, asså att man kan liksom på nåt sätt finns nån öppenhet (---) i att jag fixar inte det här just nu, vad usel jag känner mig och kunna liksom få visa det (---) så att det kan va till jättestor hjälp liksom att man inte måste liksom låtsas som att allt rullar på här. Det går jättebra utan att man faktiskt kan vara öppen med att aeh det här går inte alls liksom. (Oda)

Att ha någon eller några kollegor inom samma arbetsfält som har en förförståelse för ens arbete och därigenom delar ens börda förstås enligt Lazarus och Folkman (1984) som en känslor fokuserad coping. Situationen kan även förstås utifrån den problemfokuserade copingen eftersom individen genom att dela sina känslor kring vad som upplevs påfrestande med någon annan tar tag i situationen vilket skapar en känsla av makt och kontroll.

Praktisk strategi som återhämtning

Samtliga informanter understryker vikten av att på sin fritid fokusera på att återhämta sig som en viktig del för att orka med det påfrestande arbetet. Detta är i enlighet med vad Saakvitne (2002) menar är en medvetenhet om att väga upp roliga saker mot förlust och smärta och att hålla sig frisk genom självhantering likväl som att få ett bredare perspektiv på det positiva i ens eget liv. Amina menar att hon ser sig själv som ett verktyg och att hon därför måste ta hand om sig själv för att orka arbeta eftersom hon liksom klienten går in med sig själv i samtalen:

...jag jobbar i alla fall mycket med det existentiella i mig själv också för att jag går in med mig och de går in med sig och då kan inte jag heller bortse från att jag gör det. Om jag är verktyget så måste jag också ta hand om mig som verktyget. (Amina)

Informanterna uppmärksammar även vikten av att omge sig med sunda relationer och att göra saker de mår bra av på sin fritid genom att umgås med personer som ger dem påfyllning av positiv energi för att orka med de tyngre bitarna som arbetet innebär:

...och sen när jag är hemma liksom så försöker jag göra saker som jag mår bra av asså jag tränar till exempel, umgås med min familj, mina vänner, saker som ger mig energi för att jag ska orka ta tyngre bitar här. (Eli)

Både Oda, Eli och Amina är medvetna om hur de själva fungerar och vad som ger dem energi. Amina väljer aktivt bort sådana relationer som är destruktiva och skadliga som ett sätt att spara på sin egen energi medan Oda fyller på energi genom att utföra trädgårdsarbete. Andrea uttrycker att det är givande för henne att träna för att hon rensar sina tankar från de tuffa samtalen som hon har haft under dagen. Utifrån Lazarus och Folkmans (1984) copingteori förstår vi informanternas medvetenhet om vikten av att ha en meningsfull och återhämtande fritid som en yttre copingresurs då du genom att hantera påfrestande situationer utvecklar en

positiv hantering av dessa genom återhämtning. Stöd från vänner och familj är centralt i informanternas återhämtning då de genom dessa hämtar positiv energi och därigenom känner meningsfullhet i sammanhang som inte är arbetsrelaterade samt väljer bort relationer som tar negativ energi.

Både Amina och Andy berättar att de gärna tar en promenad för att återhämta sig efter en arbetsdag. Amina berättar också att hon uttrycker sig kreativt som ett sätt att återhämta sig samt utför mindfulness och tar ett bad. Brattberg (2008) uppmärksammar mindfulness som ett sätt att öka förmågan till problemfokuserad coping då medveten närvaro kan bidra till att se fler lösningar på sina problem liksom ett sätt för att kunna förhålla sig till obehagliga känslor vilket gör att de inte leder till mer onödigt lidande.

Ina läser gärna böcker på sin fritid medan Andy lyssnar på musik vilket kan förstås utifrån coping som ett sätt att minska stressen från arbetet eftersom musik fungerar lugnande medan litteratur kan vara hjälpsamt i bearbetningen av svårigheter (Brattberg 2008).

Återigen pekar våra informanter på en medvetenhet om hur de ska göra för att ta hand om sig själva och vikten av att återhämta sig efter en arbetsdag för att minska de negativa effekterna som arbetet med våldsutsatta kan medföra:

det är nånting jag kan göra, äta bra, sova bra, det låter väldigt såhär, men man måste ta hand om sig själv. (Eli)

”Man är ju ingen robot så det är klart man blir påverkad”: Slutord

Uppsatsen syftar att undersöka hur kvinnojoursanställda som arbetar klientnära med personer som erfarit våld i nära relation beskriver sina erfarenheter av att lyssna till våldsutsattas berättelser.

Studien visar att våra informanternas främsta motivationskälla till att arbeta med våldsutsatta är att kunna göra skillnad och förändra situationen för sina klienter till det bättre. Genom sitt arbete får informanterna möjlighet att vara en del i att hjälpa sina klienter ur sina situationer vilket skapar en tillfredsställelse hos våra informanter eftersom att de upplever att de då har gjort något gott. När det går bra för klienterna känner våra informanter tillfredsställelse likväl som de känner besvikelse och otillräcklighet när de inte kan hjälpa sina klienter. Detta skapar känslor av ett personligt misslyckande men trots detta väger de positiva aspekterna av yrket upp mot de negativa, annars hade de inte orkat stanna kvar.

I intervjuerna uttrycker samtliga informanter att de påverkas av sitt arbete. Hur denna påverkan sker och vad den ger uttryck för skiljer sig mellan informanterna men vad som förenar dem är deras medvetenhet kring effekterna av arbetet och hur det påverkar dem som personer men även vilka känslor som väcks hos dem vilket skapar ett behov att få ur sig dem. Informanterna är medvetna om hur de ska hantera att lyssna till våldsutsattas berättelser då de har utvecklat strategier samt att de har lärt känna sig själva och sina behov för att inte påverkas. De själva är verktyget i sitt arbete varför informanterna understryker vikten av återhämtning och att fylla på med positiv energi som att hitta på saker på sin fritid eller umgås med vänner och familj för att kompensera det tunga som arbetet kan innebära. Denna medvetenhet har skapats genom att de har tillgång till extern handledning och kollegialt stöd vilket samtliga informanter uttrycker vikten av. Detta medför även en medvetenhet om deras profession och empatiska förmåga samt hur de ska agera i mötet med klienten och hur de ska hantera deras egna känslor som uppkommer i samtal. Utifrån vår undersökning kan vi även urskilja att professionen och informanternas empatiska förmåga används som ett verktyg och en strategi för att hitta en balans mellan att inte påverkas för mycket eller att inte påverkas alls.

Det för oss mest intressanta som framkommit genom vår uppsats är informanternas medvetenhet kring hur de påverkas, hur de hanterar detta och vilken betydelse handledning och kollegialt stöd har. Genom uppsatsens frågeställningar har vi fått fram ett förväntat resultat då våra informanter uttryckte att de alla påverkades av sitt arbete och hade olika strategier för att hantera detta. Resultatet överraskade oss däremot då vi inte förväntade oss att organisatoriska

faktorer som kollegialt stöd och handledning skulle ha en så stor betydelse som informanterna gav uttryck för. Vi har valt att framhålla individperspektivet i denna uppsats då vi velat fokusera på de anställdas egna känslor och strategier men de resultat vi fått fram visar att dessa strategier har utvecklats framförallt genom stöd utifrån handledning och kollegor. Samtliga av informanterna uppgav att de hade möjlighet till extern handledning såväl som kollegialt stöd varför vi har ställt oss frågan om på vilket sätt detta påverkat vårt resultat och hur det skulle skilja sig om våra informanter inte hade denna möjlighet. Vi upplever att informanterna finner en stor trygghet i att kunna vända sig till sina kollegor och ta hjälp av handledning för att få råd och stöd. Handledningen möjliggör att våra informanter inte påverkas av sitt arbete i den mån att de påverkar deras privatliv och inte heller i klientsamtal då de är medvetna om att de kan ta med sig de känslor som uppstår där tillbaka till handledningen och till sina kollegor där de får råd och stöd att bearbeta dessa. Detta leder till att våra informanter kan bära sina klienters berättelser och därmed stanna kvar i yrket. Detta ser vi som det främsta skyddet och en hjälp för att inte påverkas eller drabbas av sekundär traumatisering varför vi tror är anledningen till att vi inte har fått fram en tydligare koppling till vilka negativa effekter som arbetet kan medföra. Med denna uppsats är vår förhoppning att vi täckt den kunskapslucka vi önskade att fylla genom att uppmärksamma kvinnojoursanställdas erfarenheter av att lyssna till våldsutsattas berättelser.

Utifrån de resultat vår uppsats givit oss har en rad nya forskningsfrågor väckts hos oss. En aspekt som vore intressant att forska kring är att undersöka hur personer som har arbetat med våldsutsatta under en längre tid påverkas av att lyssna till våldsutsattas berättelser och vilka effekter detta har på deras mående. Detta eftersom vi inte utgick från antal år som yrkesverksam i vårt urval av informanter vilket hade kunnat visa på en tydligare koppling till sekundär traumatisering än vad vår studie visade på eftersom detta är något som utvecklas över tid. Ytterligare en aspekt att undersöka är handledning och kollegialt stöd utifrån ett organisationsperspektiv med fokus på de anställdas handlingsutrymme i stället för vad som lyfts i vår uppsats genom ett individperspektiv. Det vore också intressant att i stället för att göra en kvalitativ studie undersöka utbredningen av anställdas erfarenheter av att lyssna till våldsutsattas berättelser genom att göra en kvantitativ studie.

Referenslista

- Brattberg, Gunilla (2008). *Att hantera det ohanterbara: om coping*. Stockholm: Värkstaden
- Bryman, Alan (2011). *Samhällsvetenskapliga metoder*. 2., [rev.] uppl. Malmö: Liber
- Bryman, Alan (2018). *Samhällsvetenskapliga metoder*. 3. uppl. Malmö: Liber
- Dagan, Keren, Haya Itzhaky & Anat Ben-Porat (2015). Therapists Working With Trauma Victims: The Contribution of Personal, Environmental, and Professional-Organizational Resources to Secondary Traumatization. I: *Journal of Trauma & Dissociation*, 16 (5): 592-606
[://ludwig.lub.lu.se/login?url=http://search.ebscohost.com.ludwig.lub.lu.se/login.aspx?direct=true&db=sih&AN=110280213&site=eds-live&scope=site. Hämtat: 2018-10-16]
- Dahlgren, Lars & Bengt Starrin (2004). *Emotioner, vardagsliv & samhälle: en introduktion till emotionssociologi*. 1. uppl. Malmö: Liber
- Denscombe, Martyn (2018). *Forskningshandboken: för småskaliga forskningsprojekt inom samhällsvetenskaperna*. Fjärde upplagan. Lund: Studentlitteratur
- Enander, Viveka (2014). Socialtjänstens ansvar. I: Heimer, Gun M., Annika Björck & Chrystal Kunosson (red.). *Våldsutsatta kvinnor: samhällets ansvar*. 3. uppl. Lund: Studentlitteratur
- Enander, Viveka, Carin Holmberg & Anne-Li Lindgren (2013). *Att följa med samtiden: kvinnojoursrörelse i förändring*. Stockholm: Atlas.
- Eriksson-Zetterquist, Ulla & Göran Ahrne (2011). Intervjuer. I: Ahrne, Göran & Peter Svensson (red.). *Handbok i kvalitativa metoder*. 1. uppl. Malmö: Liber
- Eriksson-Zetterquist, Ulla & Göran Ahrne (2015). Intervjuer. I: Ahrne, Göran & Peter Svensson (red.). *Handbok i kvalitativa metoder*. 2., [utök. och aktualiserade] uppl. Stockholm: Liber
- Fejes, Andreas & Robert Thornberg (2015). Kvalitativ forskning och kvalitativ analys. I: Fejes, Andreas & Robert Thornberg (red.). *Handbok i kvalitativ analys*. 2., utök. uppl. Stockholm: Liber
- Figley, Charles. R. (1995). Compassion Fatigue as Secondary Traumatic Stress Disorder: An Overview. I: Figley, Charles R. (red.). *Compassion fatigue: coping with secondary traumatic stress disorder in those who treat the traumatized*. New York: Brunner/Mazel
- Folkman, Susan & Richard S. Lazarus (1991). Coping and emotion. I: Monat, Alan & Richard S. Lazarus (red.). *Stress and coping: an anthology*. 3. ed. New York: Columbia Univ. Press

Glaser, Barney G. & Anselm L. Strauss (1967). *The discovery of grounded theory: strategies for qualitative research*. Chicago: Aldine

Helmersson, Sara (2017). *Mellan system och behandling: omförhandlingar inom ett förändrat stödfält för våldsutsatta kvinnor*. Doktorsavhandling. Lund: Lunds universitet

Hilte, Mats (2014). *Mindfulness i socialt arbete: en introduktion*. 1. Uppl. Stockholm: Liber

Hochschild, Arlie Russell (1979). Emotion Work, Feeling Rules, and Social Structure. I: *The American Journal of Sociology*, 85 (3): 551-575

Hochschild, Arlie Russell (2012). *The managed heart: commercialization of human feeling*. Berkeley, Calif.: University of California Press

Holm, Ulla (2009). *Det räcker inte att vara snäll: om empati och professionellt bemötande inom människovårdande yrken*. 2., omarb. utg. Stockholm: Natur & kultur

Iliffe, Gillian & Lyndall G. Steed (2000). Exploring the Counselor's Experience of Working With Perpetrators and Survivors of Domestic Violence. I: *Journal of Interpersonal Violence*, 15 (4): 393–412

Isdal, Per (2017a). *Meningen med våld*. Andra upplagan. Stockholm: Gothia Fortbildning AB

Isdal, Per (2017b). *Medkänslans pris: om sekundärtraumatisering, compassion fatigue och utbrändhet hos yrkesverksamma*. Första upplagan. Stockholm: Gothia fortbildning

Jenkins, Sharon Rae, Jessica L. Mitchell, Stephanie Baird, Sarah Roby Whitfield & Heather Lynn Meyer (2011). The Counselor's Trauma as Counseling Motivation: Vulnerability or Stress Inoculation? I: *Journal of Interpersonal Violence*, 26 (12): 2392–2412.

Kvale, Steinar & Svend Brinkmann (2014). *Den kvalitativa forskningsintervjun*. 3. [rev.] uppl. Lund: Studentlitteratur

Lazarus, Richard S. & Susan Folkman (1984). *Stress, appraisal, and coping*. New York: Springer

Lövgren, Veronica, Hildur Kalman & Lennart Sauer (2012). Känsliga personuppgifter - mellan prövning och forskningspraktik. I: Kalman, Hildur & Veronica Lövgren (red.). *Etiska dilemman: forskningsdeltagande, samtycke och utsatthet*. Malmö: Gleerups

Nationellt Centrum för Kvinnofrid (u.å.a). Kvinnojourernas verksamhet. [<http://nck.uu.se/kunskapsbanken/amnesguider/kommunernas-kvinnofridsarbete/kvinnojourernas-verksamhet/>]. Hämtat: 2018-10-30]

Nationellt Centrum för Kvinnofrid (u.å.b). Socialtjänstens insatser. [<http://nck.uu.se/kunskapsbanken/amnesguider/kommunernas-kvinnofridsarbete/socialtjanstens-insatser/>]. Hämtat: 2018-10-30]

O'Halloran, Theresa M. & Jeremy M. Linton (2000). Stress on the job: Self-care resources for Counselors. I: *Journal of Mental Health Counseling*, 22 (4): 354–364.

Olsson, Eva (2008). *Emotioner i arbete: en studie av vårdarbetares upplevelser av arbetsmiljö och arbetsvillkor*. Doktorsavhandling. Karlstad: Karlstad universitet.

Olsson, Hanna (2011). Det farliga men viktiga lyssnandet. I: Enander, Viveka & Carin Holmberg (red.). *Hur går hon? Om att stödja misshandlade kvinnors uppbrottsprocesser*. 1. uppl. Lund: Studentlitteratur

Psykologiguiden (u.å.). *Trauma*. [<https://www.psykologiguiden.se/rad-och-fakta/fa-hjalp/kris-och-trauma/trauma>]. Hämtat: 2018-12-11]

Runquist, Weddig (2015). *Anvisningar om transkribering av kvalitativa intervjuer i C-uppsatsen*. [opublicerad text]. Lund: Lunds Universitet, Socialhögskolan

Sabin-Farrell, Rachel & Graham Turpin (2003). Vicarious traumatization: implications for the mental health of health workers?. I: *Clinical Psychology Review*, 23 (3): 449-480

Saakvitne, Karen W. (2002). Shared Trauma: The Therapist's Increased Vulnerability. I: *Psychoanalytic Dialogues*, 12 (3): 443–449

SFS 2001:453. *Socialtjänstlag*. Stockholm: Socialdepartementet

Socialstyrelsen (2013). *Kartläggning av skyddade boenden i Sverige*. [Elektronisk resurs]. Stockholm: Socialstyrelsen. Tillgänglig på Internet: <https://www.socialstyrelsen.se/Lists/Artikelkatalog/Attachments/19029/2013-4-4.pdf>

Socialstyrelsen (u.å.). Definition av våld och utsatthet i nära relationer. [<http://www.socialstyrelsen.se/valds-ochbrottsrelateradefragor/valdinararelationer/valdsutovare/definition>]. Hämtat: 2018-10-30]

Strauss, Anselm L. & Juliet Corbin (1990). *Basics of qualitative research: grounded theory procedures and techniques*. Newbury Park, Calif.: Sage

Thornberg, Robert & Karin Forslund Frykedal (2015). Grundad teori. I: Fejes, Andreas & Robert Thornberg (red.). *Handbok i kvalitativ analys*. 2. Uppl. Stockholm: Liber

Unizon (2014). Om Unizon. [[://unizon.se/om-unizon](http://unizon.se/om-unizon)]. Hämtat: 2018-10-30]

Unizon (2015). Så ser våldet ut. [<http://unizon.se/mans-vald-mot-kvinnor/vald-i-nara-relationer/sa-ser-valdet-ut>]. Hämtat: 2018-10-30]

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

Bilaga 1 – Informantbrev

Hej!

Vi heter Elin Högberg och Matilda Kristoffersson och läser vår sjätte termin på socionomprogrammet vid Lunds Universitet. Just nu arbetar vi med vår kandidatuppsats och söker informanter som skulle vilja intervjuas till vår uppsats. Syftet med vår uppsats är att undersöka hur anställda inom kvinnojoursverksamheter som arbetar klientnära med personer som erfarit våld i nära relation beskriver sina erfarenheter av att lyssna till våldsutsattas berättelser.

För att kunna genomföra vår studie är vi i behov av intervjupersoner som är anställda inom kvinnojoursverksamhet och arbetar klientnära. Att arbeta klientnära definierar vi i detta fall som att den anställda har samtal eller behandling med personer som är eller har varit utsatta för våld i nära relation.

Intervjuerna beräknas ta cirka 45 minuter-60 minuter och vi ser helst att vi får möjlighet att träffa informanten för att genomföra intervjun. Intervjuerna kommer att spelas in och därefter transkriberas. Som informant har du självklart rätt att ta del av materialet innan det används och det transkriberade materialet kommer att behandlas konfidentiellt vilket innebär att det du säger inte kommer att kunna spåras tillbaka till dig. Efter vår studie genomförts kommer materialet att förstöras. Ditt deltagande i studien är frivilligt och du har rätt att när du vill avbryta din medverkan.

Vi planerar att genomföra intervjuerna under slutet av vecka 46 och hela vecka 47, eventuellt vecka 48 utifrån vad som passar dig bäst. Datum, tid och plats bestämmer vi gemensamt. Vi anpassar oss efter dina förutsättningar och möjligheter!

Vi skulle bli väldigt glada och tacksamma om du ville ställa upp!
Tveka inte att höra av dig om du har några frågor!

Vänliga hälsningar,

Elin Högberg
Telefon:
Mejl:

Matilda Kristoffersson
Telefon:
Mejl:

Handledare Anders Östnäs
Telefon:
Mejl:

Bilaga 2 – Intervjuguide

Hej! Vi heter Elin Högberg och Matilda Kristoffersson och är studenter på socionomprogrammet i Lund. Vi skriver vår kandidatuppsats om hur anställda inom kvinnojoursverksamhet beskriver sina erfarenheter av att lyssna till våldsutsattas berättelser. Innan vi börjar med intervjun vill vi informera dig om att vi, om vi får din tillåtelse, kommer att spela in intervjun med hjälp av våra mobiltelefoner. Ditt deltagande är frivilligt och du har rätt att när du vill dra tillbaka ditt samtycke. Om det är någon fråga du inte vill svara på behöver du inte göra det. Vi kommer efter intervjun att transkribera den och det är bara vi som kommer ha tillgång till transkriptionen. Materialet kommer att sparas på våra datorer som är lösenordskyddade. Det du berättar under intervjun kommer inte att kunna spåras tillbaka till dig, vi kommer att anonymisera intervjun och ge dig ett fingerat namn i uppsatsen. Vad du berättar för oss kommer enbart att användas inom ramen för den här uppsatsen och inte spridas vidare i andra syften.

Vi kommer att genomföra en semistrukturerad intervju och det innebär att vi har ett antal teman med förberedda frågor till varje tema. Dessa teman är upplevelser, påverkan och hantering. Du får gärna prata fritt utifrån temana och du behöver inte förhålla dig till ordningen på temana. Är det något du uppfattar som otydligt får du gärna fråga så förklarar vi. Vi beräknar att intervju kommer att ta 45–60 minuter. Är det något du undrar över innan vi sätter igång?

INLEDANDE FRÅGOR

- Vad har du för utbildningsbakgrund?
- Vad har du för titel?
 - Vad är dina arbetsuppgifter?
 - Vilka riktar sig din verksamhet till?
 - Hur länge har du arbetat på din nuvarande arbetsplats?
- Har du arbetat med socialt arbete innan du började arbeta på din nuvarande arbetsplats?
 - Vad har du i så fall arbetat med?
- Skulle du vilja berätta hur det kommer sig att du började arbeta med våld i nära relation?

BAKGRUND

- Hur definierar du våld i nära relation?
- På vilket sätt arbetar du klientnära i ditt arbete?
- Hur skulle du definiera våldsutsatt?
 - Skulle du säga att du arbetar med våldsutsatta?

UPPLEVELSER

- Vilka möjligheter ser du med att arbeta med våldsutsatta?
- Vad skulle du säga är det tyngsta att arbeta med våldsutsatta?
- Vad skulle du säga är det mest givande med att arbeta med våldsutsatta?

- Vad motiverar dig i ditt arbete?

PÅVERKAN

- Har ditt arbete med våldsutsatta påverkat dig som person?
- Upplever du att ditt privatliv påverkas av ditt arbete?
- Hur upplever du att du påverkas av att lyssna till våldsutsattas berättelser?
- Vilka känslor upplever du att dina klienter uttrycker gällande sin situation?
- Känner du att du uppvisar samma typer av känslor som dina klienter visar i samtal?

- Har du uppmärksammat några psykiska och/eller fysiska reaktioner hos dina klienter när de berättar om deras situation?
- Känner du att du uppvisar liknande reaktioner som dina klienter uttrycker?

- Upplever du att din empatiska förmåga har påverkats av att lyssna till våldsutsattas berättelser?
- Vad är det som styr din empatiska förmåga?
 - Känner du att din empatiska förmåga har minskat/ökat på grund av att lyssna till våldsutsattas berättelser?

HANTERING

- Hur förbereder du dig för att lyssna på våldsutsattas berättelser?
- Hur hanterar du att lyssna på våldsutsattas berättelser?
- Hur hanterar du dina egna känslor som uppkommer i samtal?
- Upplever du att dina tidigare arbetslivserfarenheter har påverkat hur du hanterar att lyssna till våldsutsattas berättelser?
- Hur gör du för att återhämta dig efter en arbetsdag?
- Hur gör du för att skilja mellan arbete och privatliv?

- Upplever du att du har fått en annan syn på våld i nära relation genom ditt arbete?

AVSLUTNING

- Nu har vi ställt de frågor vi förberett utifrån våra teman. Har du något du skulle vilja lägga till som berör det vi pratat om?
- Hur upplever du intervjun?
- Har du lärt dig något nytt om dig själv idag?

Tack för att du ville ställa upp på intervjun!