



**LUNDS**  
UNIVERSITET  
Socialhögskolan

# **Professionellt förhållningssätt**

**En intervjustudie om socialarbetares erfarenheter av möten med manliga klienter som utövat våld i sina partnerrelationer**

**Jill Lundberg & Tina Rezvani**

Kandidat (SOPA63)

VT2019

Handledare: Tabitha Wright Nielsen

# Abstract

Author(s): Jill Lundberg & Tina Rezvani

Title: Professional approach – an interview study on social workers' experiences on encounters with male clients who practiced violence in their partner relationships

Supervisor: Tabitha Wright Nilsson

Assessor: Mats Hilde

The purpose of the study is to investigate social workers' experiences on encounters with male clients who has practiced violence in their partner relationships. The aim was to get a deeper understanding of how social workers handle their feelings and maintain a professional approach towards the clients. Qualitative content analysis of semi-structured interviews was performed. Five social workers with experiences on encounters with male clients who has practiced violence in their partner relationships took part in the study. To analyze our empirical data we used Hochschild's theory on emotional labor. The conclusion of the study was that the social workers expressed a need to handle their emotions in order to maintain a professional approach towards clients and to feel comfortable themselves. An often-used strategy was to push away disturbing feelings as fear or frustration during the encounters and handle the feelings later with colleagues.

Key words: social workers, emotional labor, Hochschild

Nyckelord: socialarbetare, emotionellt arbete, Hochschild

# Innehållsförteckning

<b>Kapitel 1. Problemformulering</b> .....	<b>4</b>
1.1 Syfte .....	5
1.2 Frågeställningar .....	5
1.3 Uppsatsens disposition.....	5
1.4 Förtydligande och avgränsningar .....	6
<b>Kapitel 2. Socialt arbete från välgörenhetsarbete till profession – en kort historik</b> .....	<b>7</b>
2.1 Kunskap och människosyn.....	8
2.2 Professionellt förhållningssätt – en definition.....	8
2.3 Definition av våld i nära relation .....	8
2.4 Motiverande samtal (MI) - ett verktyg för socialarbetaren i sina möten med manliga våldsutövare .....	9
<b>Kapitel 3. Tidigare forskning</b> .....	<b>11</b>
3.1 Strategier för känslohantering i möten med klienter enligt Hochschilds emotions teori.....	11
3.2 Empati, självkännetdom och kunskap – grundstenar i ett professionellt förhållningssätt... ..	13
3.3 Känn dig själv.....	14
3.4 Kunskap och professionalitet.....	14
3.5 Sammanfattning av tidigare forskning.....	15
<b>Kapitel 4. Analytiska begrepp</b> .....	<b>16</b>
4.1 Emotionssociologi .....	16
4.2 Emotionellt arbete .....	17
4.3 Ytligt- respektive djupt emotionellt agerande .....	17
4.4 Sammanfattande reflektioner kring analytiska begrepp.....	18
<b>Kapitel 5. Metod och metodologiska överväganden</b> .....	<b>19</b>
5.1 Arbetsfördelning.....	19
5.2 Val av metod.....	19
5.3 Deltagare och urvalsprocess.....	21
5.4 Datainsamling.....	21
5.5 De praktiska detaljerna kring undersökningen .....	22
5.6 Utförandet av intervjuerna.....	22
5.7 Analys .....	23
5.8 Studiens tillförlitlighet .....	23
5.9 Forskningsetiska krav .....	25
<b>Kapitel 6. Resultat och analys</b> .....	<b>26</b>
6.1 Presentation av informanterna.....	26
6.2 Socialarbetarnas upplevda känslor och hur de hanterats.....	26
6.3 Hur den professionella hållningen upprätthölls .....	32
<b>Kapitel 7. Sammanfattning av resultat och analys</b> .....	<b>36</b>
7.1 Slutdiskussion .....	37
7.2 Avslutande reflektion .....	38
<b>Kapitel 8. Referenser</b> .....	<b>40</b>
Bilaga 1: Informationsbrev.....	45
Bilaga 2: Intervjuguide .....	46

## Kapitel 1. Problemformulering

I socialt arbete är relationen mellan den professionelle och klienten central (Blennerger, 2013). Gemensamt för socialarbetare är att man arbetar med människor i olika skeden av livet och att man ofta möter personer som befinner sig i svåra situationer. Socialarbetaren ska hjälpa människor att själva åstadkomma förändringar i sina liv. För att kunna göra det måste man ha förmåga att visa empati med de personer som man arbetar med (Hall & Dornan, 1988; Bensing, 1991; Robbins mfl, 1993). Relationen mellan den professionelle hjälparen och klienten är av stor betydelse för att skapa ett konstruktivt samarbete och för att nå terapeutiska mål (Holm, 2002). Socialarbetaren bör ha insikt om sina tankar, känslor och reaktionsmönster i mötet med klienterna så att samtalet inte styrs utifrån socialarbetarens känslor och behov (Holm, 2009).

Att arbeta med till exempel män som utövat våld i sina partnerrelationer kan vara känslomässigt utmanande och känslor av t.ex. ilska eller rädsla kan försvåra socialarbetarens förmåga att upprätthålla ett icke dömande professionellt förhållningssätt (Hochschild, 2012). Socialtjänsten har emellertid ett ansvar att ta ett helhetsgrepp kring våld i nära relation och insatser riktas till alla som berörs av problematiken: såväl den våldsutsatta som våldsutövaren (prop. 2006/07:38). Den yrkesverksamme behöver hantera sina känslor som uppkommer i dessa möten, vilket har benämnts som emotionellt arbete (Hochschild, 2012). Om den professionelles objektivitet blir alltför påverkad av känslor och värderingar, riskerar klienten en orättvis behandling (Thorsén, 2010). Emotionell dissonans kan uppstå, dvs. avståndet mellan vad socialarbetaren verkligen känner och vad den professionella rollen kräver kan bli för stort och leda till ett undvikande av känslor som får till följd att socialarbetaren förhåller sig avståndstagande gentemot sin klient. Ett undantryckande av negativa känslor är energikrävande och kan leda till bristande empati och risk för dränering av socialarbetarens mentala resurser och i förlängningen en ökad risk för utbrändhet (ibid.).

Våld och våldsrelationer är komplexa företeelser och föreliggande studie syftar inte primärt till att belysa mäns våld mot kvinnor, utan till att få en ökad kunskap om socialarbetarens erfarenheter av att arbeta med klienter som kan tänkas försvåra deras förmåga att upprätthålla ett konstruktivt icke-dömande professionellt förhållningssätt. Socialarbetare som möter våldsutövande män som klienter, har en viktig uppgift i att motivera dem till att söka hjälp för sin problematik. För att få en ökad kunskap om detta arbete har vi valt att intervjua fem

socialarbetare som tjänstgör vid verksamheter som inte är specifikt inriktade på att arbeta med våldsutövande män. Deras erfarenheter är viktiga eftersom den första kontakten kan vara avgörande för klientens motivation att söka behandling för sin problematik.

### **1.1 Syfte**

Att ta del av socialarbetares erfarenheter av att hantera sina känslor samt upprätthållandet av ett professionellt förhållningssätt i mötet med manliga klienter som utövat våld i sina partnerrelationer.

### **1.2 Frågeställningar**

1. Hur hanterar socialarbetare sina känslor i möten med manliga klienter som utövat våld i sina partnerrelationer?
2. Hur upprätthåller socialarbetare en professionell hållning i möten med manliga klienter som utövat våld i sina partnerrelationer?

### **1.3 Uppsatsens disposition**

Uppsatsen innehåller åtta kapitel. I det första kapitlet presenteras problemformulering, syfte, frågeställningar samt de avgränsningar som gjorts. För att underlätta för läsaren görs även ett förtydligande angående centrala begrepp som förekommer i studien. I det andra kapitlet beskrivs en kort historik kring det sociala arbetets professionsutveckling. Detta görs med avsikt att ge läsaren en djupare förståelse för begreppet professionalitet. Kapitlet innehåller även vad utbildning och kunskap har för betydelse för människosyn och professionellt förhållningssätt. Därefter kommer ett definitionsavsnitt om professionell hållning samt ett avsnitt om våld i nära relation. Därtill kommer ett avsnitt om motiverande samtal (MI) som ett exempel på hur socialarbetare bör förhålla sig till de känslor som väcks i arbetet med män som utövat våld i sina partnerrelationer. I det tredje kapitlet redogörs för de studier som legat till grund för vår uppsats och avslutas med en sammanfattning av vad som framkommit under vår forskningsgenomgång. Det fjärde kapitlet behandlar de analytiska begrepp som använts vid analysen av vårt insamlade material. Det femte kapitlet handlar om metod och metodologiska överväganden, samt hur vi gått tillväga vid datainsamlingen. Avsnittet behandlar även studiens tillförlitlighet samt forskningsetiska överväganden. I det sjätte kapitlet kommer en presentation av informanterna och därefter genomförs analysen utifrån den valda teorin. Det sjunde kapitlet innehåller en sammanfattning av analysen, samt avslutande diskussion med förslag på ytterligare forskning. Därefter kommer en avslutande

reflektion där våra egna tankar kring studien får skina igenom. I kapitel åtta finns referenslista och två bilagor innehållande informationsbrev samt intervjuguide.

#### **1.4 Förtydligande och avgränsningar**

Syftet med studien är att undersöka hur socialarbetare hanterar sin professionalitet med utgångspunkt i Hochschilds teori om emotionellt arbete samt tidigare forskning. Eftersom vi valt att undersöka socialarbetares erfarenheter från möten med manliga våldsutövande klienter, har vi valt att förtydliga våldsbegreppet samt en redogöra för de avgränsningar som gjorts.

*Våld i nära relation* är ett begrepp som kännetecknas av att den som blir utsatt för våld har en nära relation och ofta känslomässiga band till våldsutövaren. Begreppet innefattar alla typer av våld mellan närstående, både heterosexuella som samkönade relationer samt våld mellan syskon och andra familje- och släktrationer (Nationellt centrum för kvinnofrid, u.å). I föreliggande studie har en avgränsning gjorts och fokus ligger på socialarbetares erfarenheter av möten med manliga klienter som utövar eller har utövat våld mot kvinnor som den har eller har haft en kärleksrelation med. *Våld* kan ta sig många former utöver det fysiska våldet och innefattar även psykiskt, sexuellt, materiellt och ekonomiskt våld. Beträffande vilken typ av våld det rör sig om har ingen avgränsning gjorts.

## **Kapitel 2. Socialt arbete från välgörenhetsarbete till profession – en kort historik**

Följande avsnitt ges som en bakgrund till vad som ryms inom begreppet professionalitet i relation till socialt arbete. För att förstå socialt arbete som profession kommer en kort beskrivning av det sociala arbetets historia. Meeuwisse & Swärd (2015) har försökt definiera vad socialt arbete är, bland annat genom att undersöka dess uppkomst och historia.

Författarna menar att det sociala arbetets uppkomst varierar beroende på vilket perspektiv man undersöker ifrån. Om utgångspunkten är att socialt arbete bara kan bedrivas av personer med speciell utbildning, uppkom det sociala arbetet när de första socialarbetarutbildningarna inrättades, kring förra sekelskiftet. Utgår man däremot från att socialt arbete bedrivs av personer med en speciell människosyn, kan man spåra det sociala arbetet tillbaka till bibliska berättelser, till exempel till berättelsen om den barmhärtige samariten i Lukas-evangeliet (ibid.).

Den första organiserade socialarbetarutbildningen tillkom i USA under slutet av 1800-talet (ibid.). I början av 1900-talet bildades Centralförbundet för socialt arbete, som kom med initiativet att hålla den första utbildningen i Stockholm år 1921. Runtom i Sverige etablerades därefter liknande socialinstitut, som sedan kom att bli socialhögskolor integrerade i universiteten (ibid.). Dagens socionomutbildning vilar på vetenskaplig grund, med socialt arbete som huvudämne. Socionomutbildningen verkar för att förbereda studenterna för arbete vid en rad olika verksamhetsfält inom välfärden som till exempel inom socialtjänst, vid behandlingshem, inom kriminalvård och sjukvård (ibid.). Detta innebär att socialarbetare ska kunna möta individer i olika situationer och behöver därmed ha goda kunskaper om såväl samhället som människan.

Relationerna mellan socialarbetaren och klienten ska vara förtroendefulla och alltid osjälviska (Evetts, 2006). När detta inte uppfylls eller existerar saknar yrket professionalism.

Kompetens, känslomässig neutralitet, likabehandling av klienter samt att arbetet sker utifrån allas bästa är utmärkande för ett professionellt förhållningssätt (ibid), oberoende av om socialarbetaren möter klienter som gjort sig skyldiga till handlingar som väcker ogillande eller avståndstagande.

## **2.1 Kunskap och människosyn**

Psykologins mest grundläggande frågeställning är: hur formas människan? Vilka faktorer har gjort att människan har blivit som den är? När vi reflekterar över oss själva eller andra styrs vi ofta av våra föreställningar och känslor om vad som gör att vi eller andra är dem vi är (Fhanér, 1993). Vi behandlar ofta människor eller djur med utgångspunkt i vad vi tror om dem. Det finns det otaliga belegg för historiskt. Kunskap och utbildning kan modifiera och bidra till en mer reflekterad syn på våra klienter och i förlängningen påverka det professionella bemötandet på ett positivt sätt. En ökad förståelse för hur olika faktorer kan påverka en människa, underlättar för den professionelle att skaffa sig en mer reflekterad syn på sina klienter. Till exempel män som utövar våld i nära relation, har ofta själva bevittnat våld i hemmet när de vuxit upp (Samverkan mot våld, 2014). Denna kunskap kan underlätta för socialarbetaren att modifiera sina föreställningar om klienten, trots ett fördömande av handlingen.

## **2.2 Professionellt förhållningsätt - en definition**

Sätt att vara mot klienter och patienter innebär att förhålla sig yrkesmässigt till dem i stället för att agera som vän eller som vanlig medmänniska (Psykologilexikon, 2002). I sociala vårdande, psykologiska med flera yrken innebär professionell hållning att man har god inlevelseförmåga och medmänsklighet samtidigt som man förmår hålla yrkesmässig distans. En professionell hållning tar sig lite olika uttryck beroende på yrkesområde. I de flesta fall gäller sekretess, respekt för uppdragsgivarens och klienternas värdighet, integritet och autonomi, samt inriktning på att göra en professionell insats präglad av insikt, omdöme och kompetens (ibid.).

## **2.3 Definition av våld i nära relation**

Våld i nära relationer drabbar både kvinnor och män, men kvinnor drabbas oftare av upprepat och mer allvarligt våld (Socialstyrelsen, 2019). Våldet i fråga kan handla om alltifrån att bli förlöjligad till att utsättas för våldtäkt eller allvarliga hot (ibid.). Kombinationer av psykiskt, fysiskt och sexuellt våld är vanligt förekommande. Utifrån strukturerade metoder ska socialtjänsten arbeta med våldsutövande män i syfte att bekämpa mäns våld mot kvinnor (ibid.). I strategin finns ett fokus på att stärka skydd för våldsutsatta, men också på mäns delaktighet och ansvar för att stoppa våldet (Socialstyrelsen, 2019).



Att utöva våld är ofta förenat med skam, skuld och självförakt (Råkill, 2002; Gottzén, 2012; Heberlein, 2005). Det begångna våldet är något man inte vill tala om eller vill kännas vid. Oviljan att tala om sitt problem kan bidra till att vidmakthålla våldet (Råkill, 2002). Att erkänna våldet innebär att komma i kontakt med skammen, skulden och självföraktet. Ett återkommande beteende hos personer som utövat våld i sina partnerrelationer är därför att lägga skulden på någon utanför sig själv (externalisering) oftast på den utsatta partnern (Canton & O' Leary 1993). Detta ställer krav på socialarbetaren att skapa en förtroendefull icke-dömande relation så att våldsutövande män vågar berätta om sin problematik och bryta med sitt destruktiva beteende. Ortiz (2014) menar att det är betydelsefullt för den professionelle att behålla sin nyfikenhet för att kunna genomföra samtal som motiverar klienten till förändring. Att ha fördomar kring våldsutövaren påverkar kontakten med dem negativt. För att motverka detta bör den professionelle utforska sina idéer och uppfattningar om våldsutövaren genom att ställa sig frågor som: *"Vilka tankar har jag egentligen om en person som utövat våld mot sin partner? Är det rätt att hjälpa?"*, *"Är alla personer som utövat våld verkligen likadana?"* (ibid.).

## **2.4 Motiverande samtal (MI) - ett verktyg för socialarbetaren i sina möten med manliga våldsutövare**

För att kunna upprätthålla ett professionellt förhållningssätt i möten med klienter behöver socialarbetaren en karta eller verktyg som denne kan använda sig av i samtal med denne. MI förefaller för oss att vara en användbar metod som kan underlätta för den professionelle att inte fastna i stereotypa förhållningssätt som kan minska eller motverka klientens vilja till förändring av sitt beteende. Vi har därför valt att redogöra för några viktiga principer i metoden i detta avsnitt.

Motiverande samtal, MI är en evidensbaserad metod som fått internationellt genomslag och används bland annat inom socialt arbete. MI är en form av vägledning för att framkalla och stärka motivation till förändring (Folkhälsomyndigheten, 2013). William Miller och Stephen Rollnick utvecklade metoden under 1980-talet och beskriver den som ett förhållningssätt som bygger på att bemöta människor med en accepterande, icke dömande och respektfull attityd. MI syftar till att hjälpa klienten att hitta sin egen motivation till förändring (Miller & Rollnick, 2002). Med ett förhållningssätt enligt ovanstående minskar risken att socialarbetaren/samtalsledaren reagerar utifrån sin spontana känsla och att fastna i ett konfrontativt förhållningssätt (Ortiz, 2014). Rosenqvist (2014) menar att MI är ett lovande

förhållningssätt i den första kontakten med våldsutövare.

Ortiz (2014) beskriver en översiktlig bild av förhållningssättet inom MI. Det finns fyra beteenden som bör prägla samtalsledarens bemötande: *samarbete*, *acceptans*, *välvilja* och *beteenden*. Varför dessa benämns som ”beteenden” är för att samtalsledaren aktivt måste visa dessa beteenden genom sättet att samtala. Kort beskrivet handlar samarbetet om att samtalsledaren anpassar samtalet utifrån klientens mål, idéer och värderingar. *Acceptans* handlar om att samtalsledaren är empatisk och respektfull inför klientens absoluta värde som människa, med rätt till autonomi. Förhållningssättet är icke-dömande och syftar till att underlätta för klienten att bli mer öppen. *Välvilja* handlar om att uppriktigt prioritera och vilja klientens bästa. Det sista beteendet, *framkallande*, syftar till att utifrån klientens mål, behov och värderingar väcka dennes egen motivation (Ortiz, 2014).

MI har visat goda resultat som intervention på flera områden, bland annat beträffande motivationsarbete vid missbruksproblematik och bristande följsamhet till behandling (Burke m.fl. 2003; Hettema m.fl., 2005; Rubak m.fl., 2005; Smedslund m.fl., 2011). Det råder brist på systematiska översikter som undersökt MI metodens effektivitet vid behandling av våldsutövare (SBU, 2018). Det har dock publicerats ett antal studier under senare år. En studie av Kistenmacher (2008) visar att våldsutövare efter MI gav uttryck för att de kände större ansvarskänsla för sitt våld och skuldbelade partnern i minskad utsträckning. I en studie av Museer och Murphy (2009) visar resultaten att våldsutövare som fick MI uttryckte en större tilltro till att efterföljande behandling skulle ha effekt, dessa klienter deltog också mer aktivt i den efterföljande behandlingen och relationen till sin terapeut upplevdes också bättre jämfört med dem som inte hade fått MI. De var också mer motiverade och aktiva i sin strävan att förändra sitt beteende, genom att till exempel söka upp relevanta självhjälpgrupper.

## Kapitel 3. Tidigare forskning

Syftet med litteratursökningen var att hitta forskning som undersökt socialarbetares professionella förhållningssätt i sina kontakter med män som utövat våld i sina partnerrelationer. På grund av begränsade möjligheter att finna forskning som specifikt belyste socialarbetares förhållningssätt till ovannämnda klientgrupp, fick vi utöka våra sökningar. Vi fann en fallstudie som undersökt socialarbetares strategier för känslohantering i mötet med klienter. Denna studie bedömdes relevant för vår uppsats. Därefter har vi funnit forskning som belyser viktiga grundstenar för professionellt förhållningssätt. Sökmotorer såsom LUBsearch, Libris, google och google scholar för att få tillgång till forskningsmaterialet har använts. Utöver sökningar via sökmotorer har vi även använt oss av litteratur som refererat till forskning med relevans för vårt ämnesval, till exempel Hochschilds emotionsteori.

### 3.1 Strategier för känslohantering i möten med klienter enligt Hochschild emotions teori

Sociologen Arlie Russell Hochschilds bok *A Managed Heart* gavs ut första gången år 1983. Inledningsvis drar hon paralleller till Karl Marx alienationsteori från 1800-talets mitt, som handlar om individers överlevnadsstrategier inom fabriksarbete. För att klara det fysiskt tunga arbetet menade Marx att arbetstagarna behövde mentalt alienera sig själva från sin egen kropp. I det emotionella arbetet, där individen använder sig själv och sina känslor för yrkesutövandet, menar Hochschild att samma strategi är nödvändig; men då att individen alienerar sig från sina känslor. Hon menar att det finns en rädsla för plötsliga emotioner vilka kan få den professionelle att agera irrationellt, vilket gör att risken för detta behöver reduceras (Hochschild, 2012).

I många yrken, och inte minst inom det sociala arbetet, är det ett grundvillkor för att professionalitet ska upprätthållas, att hantera emotioner (Moesby-Jensen & Nielsen, 2015; Payne, 1997). Detta innebär att den yrkesverksamme kontrollerar sina emotioner så att dessa inte lyser igenom, för att istället ge utrymme för klientens emotioner och hantera dessa (Moesby-Jensen & Nielsen, 2015). Beträffande den professionella rollen för en socialarbetare krävs det en förmåga att kunna uttrycka lämpliga känslor i mötet med klienter (Payne, 1997). Hochschild (2012) skiljer mellan *djupt emotionellt agerande* (deep acting) och *ytligt agerande* (surface acting). *Deep acting* innebär att individen uttrycker sina sanna emotioner. *Surface acting* innebär att den sanna känslan undantrycks och att individen istället uttrycker en påhittad känsla (ibid. 2012). Det kräver en god empatisk förmåga och stort känslomässigt

engagemang att undantrycka känslor av ilska eller rädsla (deep acting) gentemot en klients oönskade beteende (Kanasz & Zielinska, 2017). De socialarbetare som känner sig distanserade och utbrända tenderar att använda sig av *surface acting* för att anpassa sig till olika situationer, vilket kan resultera i likgiltighet och avståndstagande (ibid., 2017).

I en utredande kvalitativ fallstudie gjord av Cecilie K. Moesby-Jensen och Helle Schjellerup Nielsen (2015) undersöktes hur socialarbetare hanterade sina känslor utifrån Hochchilds teori om emotionellt arbete. Teorin bygger på att anställda inom yrken där man möter människor, använder sig av olika strategier för att kunna skapa ett det sinnesintryck som förväntas i situationen (ibid.). Emotionellt arbete är ett grundläggande villkor inom människobehandlande yrken, vilket innebär att socialarbetare måste hantera sina känslor för att kunna agera professionellt. Tre typer av emotionellt arbete kunde identifieras: 1) när socialarbetare stängde av känslor både under och efter mötet; 2) när socialarbetaren sköt upp känslorna och hanterade dem vid ett senare tillfälle; 3) när socialarbetarens känslor blev alltför dominerande och klienter ”kryper under skinnet”.

Enligt intervjudeltagarna användes den första metoden då socialarbetaren ansåg att det var improduktivt och olämpligt att komma i kontakt med sina känslor. Genom att fokusera på nuet och undvika att dra paralleller till sitt egna liv kunde socialarbetarna stänga av sina känslor. Detta bidrog också till att socialarbetare upprätthöll ett avstånd gentemot klienten, för att undvika att involveras eller påverkas alltför mycket av situationen. Författarna menar att detta skapar ett känslomässigt dilemma för socialarbetare, eftersom socialarbetare förväntas att inte visa känslor, men trots det blir de påverkade. Tidigare studier visar att denna strategi av emotionellt arbete kan dränera de mentala resurserna hos behandlaren/socialarbetaren (Hochschild, 2003; Hülshager & Schewe, 2011).

Den andra strategin innebar att en del socialarbetare sköt upp känsloreaktionerna för att hantera dem vid ett senare tillfälle, exempelvis genom att prata med en kollega om vad som hänt under mötet med klienten. Den tredje strategin innebar att socialarbetarens känslor var dominerande i mötet med klienterna. Skälet till detta var, enligt studien, att socialarbetaren drog paralleller mellan klientens situation och sitt eget liv. I studien betonades socialarbetarens egna mentala tillstånd och arbetsförhållanden som avgörande på vilket sätt socialarbetaren utförde sitt emotionella arbete. Om inte socialarbetarens känslor och upplevelser hanteras kan detta komma att påverka klientmötena (Warming, 2011).

### **3.2 Empati, självkänedom och kunskap - grundstenar i ett professionellt förhållningssätt**

Empati kan definieras som förmåga att leva sig in i en annan människas upplevelse av sin situation, utifrån dennes normer, värderingar och uppfattningar (Psykologilexikon, 2008). Det finns en skillnad mellan empati och sympati. Sympati handlar om en positiv känsla av att bry sig om en annan människa, ofta grundad på att man upplever en likhet med denne som inte nödvändigtvis behöver befrämja den terapeutiska hållningen (Cullberg, 1999). Empatin innebär inte nödvändigtvis att man sympatiserar med vad den andra uttrycker eller dennes handlingar, men man kan leva sig in i dennes situation utan att involvera den egna personen. Empati, det vill säga förståelse för andra, kräver en viss form av energi (ibid.).

Psykologen och psykoterapeuten Ulla Holm (2001) framhåller empatins betydelse för förståelse av klientens känslor och utifrån denna förståelse anpassas bemötandet.

Interaktionen mellan den professionella hjälparen och patienten/klienten har tilldelats allt större betydelse för vilken effekt olika typer behandling får (Holm, 2009).

I möten med klienter som utövat våld i sina partnerrelationer spelar det professionella förhållningssättet en viktig roll; ett förtroendeingivande bemötande kan skapa utrymme för dessa individer att uttrycka sig, utan rädsla att bli dömda (Eriksson, 2003). Bristande empati kan leda till brister i bemötande och kontakt med klienten (Norfolk, Birdi & Walsh, 2007).

Flera forskare hävdar att det är svårare att upprätthålla en hög nivå av empati och professionell hållning gentemot vissa klienter, till exempel de som lockar fram ilska eller rädsla (Mawardi, 1979; McCue, 1982; Olkinuora m fl, 1990). Negativa intryck av klienten är dessutom korrelerade med utbrändhet, bland socialarbetare (Corcoran, 1987; Poulin & Walter, 1993). Klientens tillfredsställelse med det professionella bemötandet spelar en väsentlig roll för dennes villighet att samarbeta (Hojat, 2007). Social och emotionell kompetens, vilka innefattar empati- och kontaktförmåga, är grundläggande krav för professionella hjälpare (Mayer m fl, 2000). Bemötandet av klienten bör baseras på etiska riktlinjer. Dessa riktlinjer utgår från Socialtjänstlagens mål och värderingar och har en vägledande funktion vid svåra bedömningar (Akademikerförbundet SSR, 2013).

### **3.3 Känn dig själv**

Självkännedom handlar om en medvetenhet kring egna känslor och behov samt att ha insikt om sina reaktionsmönster, psykologiska försvar och ”emotionella ärr” (Holm, 2001). Vår förmåga till empati kan störas av våra egna inre problem eller av tidigare erfarenheter. En ökad självkännedom förvärvad genom till exempel utbildning eller handledning, kan motverka att vi blir okänsliga inför klienters situation (ibid.). Kondrat (1999) menar i överensstämmelse med Holm, att känsloreaktioner, exempelvis ilska, i kontakt med klienter, kan ha sitt ursprung i tidigare livserfarenheter snarare än att det beror på klienten. Den professionelle bör bli medveten om sina värderingar, förhållningssätt, reaktionsmönster, önsknings, fantasier och gränsdragningar för att kunna vidareutveckla och förändra dessa (Skau, 2013). Om inte kommer det att inverka på relationen mellan hjälpare och klient på ett omedvetet och okontrollerat sätt. Bristande självkännedom utgör en risk för att fokus frångår klienten utan istället styrs utifrån den professionelles känslor och tillkortakommanden (ibid.).

Bristen på självkännedom kan leda till svårigheter att se bortom sina egna behov, vilket kan begränsa den professionelles förmåga att förstå klienten och dennes handlingar (Cajvert, 2013). Den professionelles känslor och värderingar ska skyddas från klienten, så att det inte negativt påverkar förståelsen av klientens behov (Cajvert, 2013; Casement, 2001). Samtidigt betonar Casement (2001) att en alltför opersonlig attityd kan skapa begränsningar i relationsskapandet med klienten. Även Holm (2009) menar att man som professionell bör vara personlig, då det innebär att visa uppmärksamhet, intresse och att se den andra som en medmänniska.

### **3.4 Kunskap och professionalitet**

Holm (1995) framhåller i sin bok ”Det räcker inte att vara snäll” att utbildning baserad på teoretisk kunskap som utgår ifrån evidens och empiri är ett villkor för professionellt förhållningssätt. Teoretisk kunskap måste kunna omsättas i praktiken. Professionalitet konstitueras när teori och praktik integreras till exempel med hjälp av handledning. Adekvat utbildning kan leda till ökad förståelse för klienternas situation (ibid.).

### 3.5 Sammanfattning av tidigare forskning

Den tidigare forskningen visar att den professionelles förmåga till empati har också visat sig underlätta i möten med klienter. Det framkom också att den professionelle bör ha självkännedom för att kunna upprätthålla ett professionellt förhållningssätt. Detta innebär att den professionelle är medveten om sina reaktionsmönster, tankar och värderingar. Om dessa undantrycks finns en risk att dessa på ett omedvetet sätt styr den professionelle i kontakten med klienten. Utifrån Hochschilds teori om emotionellt arbete har undersökningar gjorts för att studera socialarbetares förmåga att hantera sina känslor under möten med klienter för att kunna upprätthålla ett professionellt förhållningssätt. Hochschild skiljer mellan två typer av agerande, vilka är *deep acting* och *surface acting*, vilka är två begrepp vi kommer ge en djupare beskrivning av under nästkommande avsnitt.

## Kapitel 4. Analytiska begrepp

I det här avsnittet kommer analytiska begrepp att presenteras. Vi har valt att använda oss av Hochschilds teori om emotionellt arbete i vår bearbetning av intervjumaterialet. Nedan kommer en bakgrundsbeskrivning av emotionssociologin. Därefter beskrivs Hochschilds begrepp *emotionellt arbete* och *känsloregler*. Teorin bedömdes lämplig eftersom socialarbetare utför ett känslorarbete genom att använda sig själva och sina känslor som arbetsverktyg i möten med sina klienter. Med hjälp av denna teori som utgångspunkt kan socialarbetarnas beskrivningar av sina känslor samt hur de hanteras tolkas och analyseras.

### 4.1 Emotionssociologi

Enligt Nationalencyklopedin beskrivs emotionssociologi följande: ”*kunskapsfält inom sociologin där dualismen mellan kropp och medvetande överskrids genom empiriska och teoretiska studier av emotioner som sociala processer*”. Intresset för emotionsforskning växte fram i slutet av 1970-talet. Innan dess baserades sig den samhällsvetenskapliga forskningen på den sociala aktören som rationell (det vill säga kognitiv och instrumentell) och att känslor i låg grad påverkades av sociala och kulturella förhållanden (Sociologiskt lexikon, 2001). Från feministiskt håll menade man att sociologin försummade känslornas betydelse (ibid.). Emotioner blev en viktig utgångspunkt för en teoretisk nyorientering bland en del sociologer. Den amerikanska sociologen Susan Shott (1979) beskriver känslor som ytterst viktiga för social kontroll, att samhället inte kunnat existera utan dem. Därmed var det väsentligt att studera känslornas påverkan på socialt beteende (ibid.). En annan amerikansk sociolog vid namn Thomas Scheff (2000) betonar också emotionernas betydelse för mänskligt beteende. Flera sociologer är eniga om emotionernas betydelse och påverkan på socialt beteende, till exempel känslor av skuld och skam (Shott, 1979; Scheff, 2000; Cooley, 1922).

En pionjär inom emotionssociologin var bland annat den amerikanska sociologen Arlie Russell Hochschild som introducerade begreppet känslorarbete (emotional labor). Hochschilds syn på känslor är en kombination av interaktionistisk och darwinistisk syn; där hon i likhet med Darwin, menar att känslor ursprungligen är biologiska, men att de genom sociala och kulturella normer utvecklas och förändras vilket överensstämmer med ett interaktionistiskt perspektiv (ibid.). Ett interaktionistiskt perspektiv speglar att individen eller gruppen känner sig annorlunda, beter sig annorlunda, utvecklas annorlunda beroende på vem eller vilka de har att samarbeta med eller är i konflikt med (Psykologilexikon, 2008). Vad gäller föreliggande studie, bedömde vi att Hochschilds teori lämpade sig väl eftersom en stor del av det sociala



arbetet handlar om att förhålla sig till olika typer av människor, organisatoriska förutsättningar och samtidigt vara professionell och tillmötesgående. Utgångspunkten för vårt arbete är att män som utövat våld i nära relation kan väcka starka känslor hos den professionelle. För att kunna upprätthålla ett professionellt förhållningssätt krävs att den professionelle hanterar sina känslor, vilket fick oss att intressera oss för Hochschilds teori om känslorarbete.

#### **4.2 Emotionellt arbete**

Emotional labor, känslorarbete, är ett begrepp som redogör för hur en yrkesutövare hanterar sina känslor på ett sätt som anses vara lämpligt i sin arbetsorganisation. Syftet med känslorarbetet är att producera en sinnesstämning hos interaktionspartnern, till exempel klienten. Den anställde uppnår detta genom att antingen framkalla känslor eller undantrycka känslor beroende på vad som krävs i det aktuella sammanhanget. Känslorarbetet utförs i ersättning mot lön (Hochschild, 2012). Emotionellt arbete kännetecknas av tre faktorer relaterat till socialarbetarens yrkesutövande: det första är att det kräver direktkontakt med klienter, alltså ansikte mot ansikte. Det andra är att den yrkesutövande förväntas agera utifrån ett visst emotionellt tillstånd gentemot klienter, till exempel empati. Det tredje är att arbetsgivaren och organisationen utövar en viss kontroll över de anställdas emotionella aktiviteter (ibid.).

#### **4.3 Ytligt- respektive djupt emotionellt agerande**

Hochschild nämner två begrepp som huvudsakligen beskriver hur individen hanterar känslorarbetet. Dessa är ytligt agerande (surface acting) och djupt emotionellt agerande (deep acting). Ett ytligt agerande innebär att den anställde uppvisar en påhittad känsla, som den låtsas känna i enlighet med vad som förväntas av henne i det aktuella sammanhanget. Ett djupt emotionellt agerande kräver ett aktivt känslorarbete och innebär att den anställde försöker övertyga både klienten och sig själv om att de känslor som förväntas av henne är sanna (ibid.). Hochschild skriver att det är krävande att försöka upprätthålla skillnaden mellan vad man låtsas känna och vad man verkligen känner. Därför menar Hochschild att man försöker föra dessa variabler närmare genom att aningen försöka förändra känslan eller det man låtsas känna. Dock uppstår disharmoni hos den anställde, när den påhittade känslan inte överensstämmer med den inre sanna känslan. Detta benämns *emotionell dissonans*. Detta tillstånd menar Hochschild kan vara ett hot mot den anställdes välmående (ibid.). I arbeten där yrkesutövandet och organisationen kräver att man frångår sina egna känslor för att förmedla

ett annat känslöintryck, benämner Hochschild att följa känsloregler (*feeling rules*). Känsloregler är riktlinjer inom ett samhälle eller en organisation som förespråkar vilken inställning man bör ha till exempel gentemot klienter. Kulturens moral, normer och gränssättningar avgör vilka känslor och handlingar som är acceptabla att exponera. Känsloregler talar om vad man får och inte får visa för känslor i olika sociala kontexter. Dessa regler kan inte förhindra vad människor känner, men påverkar hur de agerar (ibid.).

#### **4.4 Sammanfattande reflektioner kring analytiska begrepp**

Som tidigare nämnt ansåg vi att Hochschild teori om emotionellt arbete var lämplig för studiens ändamål. Socialarbetare har en skyldighet att bemöta alla klienter med respekt, vilket kan ses som en känsloregel. Deras förmåga till att anpassa sig till organisationens känsloregler har stor betydelse för uppfyllandet av organisationens förväntningar och mål. Dessutom kräver arbetet med klienter att socialarbetaren kan reglera sina känslor så att hen kan skapa ett förtroendeingivande intryck. I möten med klienter som kan skapa antipatier behöver socialarbetaren reglera sina känslor för att kunna uppträda på det sätt som förväntas av denne i ett professionellt förhållningssätt. Hochschilds teori kan belysa hur det emotionella arbetet kan utspela sig i mötet med manliga klienter som utövat våld i sina partnerrelationer. Vi anser att teorin kan vara ett hjälpmedel för att tydliggöra och underlätta förståelsen av empirin.

## **Kapitel 5. Metod och metodologiska överväganden**

I följande avsnitt redogörs för den datainsamlingsmetod som använts för denna studie. Avsnittet beskriver även arbetsfördelning, resonemang och övervägningar gällande urval- och områdesavgränsningar samt tillvägagångssätt vid genomförandet av intervjuerna. Därefter följer en beskrivning av hur den insamlade empirin har bearbetats och analyserats. Slutligen kommer en redogörelse för de forskningsetiska kraven.

### **5.1 Arbetsfördelning**

Under arbetets gång har vi strävat efter en jämn arbetsfördelning. Vi beslöt att dela upp arbetet mellan oss, vilket vi gjorde genom att fördela ansvaret för vissa kapitel. Sökningar efter tidigare forskning gjordes gemensamt och avsnittet sammanställdes tillsammans. Efter en gemensam diskussion kring vilken teori som var lämplig för studiens ändamål, fick en av oss ansvaret att skriva avsnittet om teori. Beträffande transkriberingen, ansvarade en av oss för tre intervjuer och den andra för två intervjuer. Bearbetning av insamlat material gjordes gemensamt. Genom hela arbetsprocessen har vi haft en kontinuerlig diskussion där vi utbytt tankar och idéer som rör vårt arbete. Vi har även sett till att träffas regelbundet för att kunna sätta samman delarna för att få en enhetlig text.

### **5.2 Val av metod**

Den metod vi har valt att använda oss av för genomförandet av vår undersökning är en kvalitativ metod. Kvalitativa metoder används som ett övergripande begrepp för alla typer av metoder som bygger på intervjuer, observationer eller analys av textmaterial (Ahrne & Svensson, 2018). I den här studien använder vi oss av intervjuer, vilket är den vanligaste forskningsmetoden bland både forskare och studenter inom kvalitativ forskning. En förtjänst med metoden är att den kan användas för att spegla individens upplevelser, erfarenheter, tolkningar och känslor. Man kan även få insikter om de förhållanden som råder inom utvalda områden genom att intervjua individer som är del av den sociala miljön, organisationen eller det sociala nätverket (Eriksson-Zetterquist, Ahrne 2018). En skillnad mellan kvalitativa och kvantitativa metoder är att kvantitativa data bygger på siffror som kan bearbetas statistiskt i syfte att dra allmängiltiga slutsatser, generalisera resultaten och att finna statistiska samband. Kvalitativa studier har ofta kritiserats för att resultaten inte går att generalisera. Syftet med kvalitativa studier är emellertid att beskriva ett fenomen, snarare än att mäta det. Målet är att samla information om individers tankesätt och attityder samt få en *förståelse* för fenomenet som undersöks (Bryman, 2018). En svaghet med kvalitativa metoder är att data måste tolkas

och är beroende av forskarens erfarenhetsvärld.

En resenär behöver en vägbeskrivning för att kunna ta sig från en plats till en annan. På samma sätt behöver en forskare välja en metod för att finna en väg för att kunna hitta lösning till det problem den söker att få kunskap om (Ahrne & Svensson, 2018). Eftersom vår studie syftade till att undersöka socialarbetares erfarenheter av manliga klienter som utövat våld i relation till sina partners bedömdes intervjuer vara mest lämpliga, eftersom dessa kan spegla individens upplevelser, tolkningar, känslor och erfarenhetsvärld (Eriksson-Zetterquist, Ahrne, 2018). Denna ansats strävar efter att fånga och beskriva det primära fenomenet som undersöks (Thomassen, 2007). Slutna frågor ställs för att få information som intervjuaren anser är viktig, medan öppna frågor inbjuder informanten att berätta om vad som är viktigt för denne.

Intervjuer kan utformas genom att vara ostrukturerade, semistrukturerade eller strukturerade. En ostrukturerad intervju innebär att intervjuaren förlitar sig på sin magkänsla och låter informanten berätta och associera fritt. Forskaren kan använda sig av ett PM som minneshjälp, men många gånger påminner intervjun om ett vanligt samtal (Bryman, 2018). En semistrukturerad intervju innebär att forskaren utformat en intervjuguide som täcker de teman som forskaren vill ha svar på (ibid.). Dock behöver forskaren inte följa intervjuguiden punktligen, utan tillåts ställa frågor som inte ingår i det förberedda frågeformuläret. Detta kan till exempel vara att forskaren anknyter till något speciellt informanten har sagt. En strukturerad intervju innebär att intervjun är strukturerad i alla sina delar. Forskaren ställer samma frågor till alla informanter utifrån intervjuguiden (ibid.).

Vi valde att använda oss av en semistrukturerad intervju då vi ansåg att denna bäst kunde ge svar på studiens syfte. Bakgrundsuppgifter såsom ålder, arbetslivserfarenhet, utbildning inhämtades innan den egentliga intervjun tog sin början. För att minimera styrning av deltagarnas berättelser inleddes intervjun med frågan: *”Vill Du berätta för mig om Dina erfarenheter av att i Din profession möta manliga klienter som utövat våld i sina partnerrelationer?”*. Följdfrågor som *”Hur påverkades Du?”*, *”Vill Du utveckla detta lite mer?”* ställdes i syfte att fördjupa intervjuerna. Följdfrågorna gav möjlighet att få tillgång till information som annars gått förlorad. En intervjuguide (se bilaga 2) användes som ett stöd, men den öppna frågeställningen medgav att frågor som inte ingick i intervjuguiden, som väcktes utifrån informantens berättelse också kunde ställas.

### **5.3 Deltagare och urvalsprocess**

Under hösten 2018 rekryterades och intervjuades fem socialarbetare som i sin profession uppgav att de hade erfarenheter av möten med manliga klienter som utövat våld i sina partnerrelationer. Intervjuerna genomfördes med stöd av en intervjuguide (se bilaga 2). Ett krav för deltagande i undersökningen var socionomutbildning. Deltagarna i undersökningen rekryterades genom bekvämlighetsurval, vilket innebär att personer som finns tillhands erbjuds att delta i undersökningen. Ett skäl till att vi valde bekvämlighetsurval var dels den korta tid som fanns till förfogande för uppsatsens genomförande, dels svårigheter att rekrytera informanter till undersökningen. Bekvämlighetsurval innebär att intervjumaterialet inte är representativt för alla socialarbeters erfarenheter av professionella möten med män som utövat våld i sina partnerrelationer, utan kan endast säga något om just de informanter som deltog i studien.

Eftersom maktaspekten och medvetenheten kring denna är en betydande del i det sociala arbetet och det professionella förhållningssättet önskades initialt kontakt med socialarbetare inom den offentliga sektorn. Arbetet inom den offentliga makten är styrt utifrån politiska ramar och regleras av offentliga myndigheter och ställer därmed högre krav på socialarbetaren att förhålla sig professionellt än inom till exempel ideella verksamheter. De som arbetar med myndigheter representerar även en myndighet vilket bidrar till att det finns förväntningar på att socialarbetaren upprätthåller myndighetens legitimitet (Mattsson, 2016; Parson, 1939). På grund av rekryteringssvårigheter kunde kravet på arbete inom offentlig sektor inte uppfyllas, två av de fem deltagarna var vid tiden för intervjun verksamma vid privata behandlingshem och rapporterade om sina erfarenheter av våldsutövande manliga klienter vid dessa behandlingshem.

### **5.4 Datainsamling**

Informationsbrev (se bilaga 1) om studien mailades till ansvariga vid olika enheter på socialtjänsten i Lund, utan resultat. Via medlemskap i en Facebookgrupp för socionomer och socionomstudenter skrevs ett inlägg där författarna berättade om sig själva och vad uppsatsen handlade om samt att intervjudeltagare söktes. I inlägget önskades att presumtiva deltagare i studien skulle vara bosatta i Skåne, då vi önskade genomföra intervjuerna ansikte mot ansikte. Inkomna intresseanmälningar återsändes med informationsbrev om undersökningen.

## **5.5 De praktiska detaljerna kring undersökningen**

Bryman (2015) nämner vikten av noggrannhet vad gäller de praktiska detaljerna kring intervjun. Detta innefattar den miljö där intervjun ska äga rum, vilket bör vara en lugn plats där intervjun kan genomföras tryggt och ostört. Samtliga informanter erbjöds möjligheten att själva välja plats för intervjun. Ingen av informanterna hade några önskningar kring var intervjuerna skulle hållas, bortsett från en informant som önskade att delta via Skype. En av studieförfattarna hade tillgång till lokaler på Vänskapens Hus i Lund, vilket erbjöds informanterna. På denna plats kunde intervjuerna utföras i avskildhet och utan risk att bli störda. Även om ämnet för studien inte bedömdes utgöra en så stor risk för att samtalet skulle bli av en alltför personlig och känslig art, var det viktigt att platsen för intervjun ingav en känsla av trygghet och lugn.

Vad gäller de praktiska detaljerna för intervjun menar Bryman (2015) att detta också innefattar att forskaren bör ha en bra ljudupptagare som uppfattar informanten ordagrant. Våra mobiltelefoner användes för att spela in intervjuerna. För en försäkran om ljudupptagningens kvalitet användes två mobiltelefoner samtidigt. Inspelningsfunktionen kontrollerades innan intervjun påbörjades. Samtliga informanter gav samtycke till att intervjun spelades in. Inspelningen bidrog till att vi kunde ha ett förbättrat fokus på intervjun och koncentrera oss på samtalet istället för att distraheras av att samtidigt nedteckna intervjun (Bryman, 2015).

## **5.6 Utförandet av intervjuerna**

Intervjuerna genomfördes vid Vänskapens Hus i Lund och en via Skype på grund av att denne informant var bortrest vid tillfället för intervjun. Det är möjligt att den bristande ögonkontakten vid Skypeintervju kunde innebära att subtila uttryck missades. Vid analys av resultaten fann vi att denna intervju ändå var tillfyllest. Innan intervjuerna påbörjades informerades informanterna om studiens syfte och att de närhelst önskade kunde avbryta intervjun utan att ange orsak, samt att materialet skulle tas bort från undersökningen. Information delgavs vidare om att insamlad data skulle förstöras efter det att uppsatsen examinerats. Samtycke till deltagande i studien inhämtades innan intervjuernas start.

Vi medverkade båda vid intervjutillfällena. En av oss var mer aktiv under intervjun, men båda kunde ställa frågor. Intervjuernas längd varierade mellan 45 minuter till 60 minuter. Informanterna erbjöds att ta del av sitt intervjumaterial för godkännande men samtliga

tackade nej. Informanterna gav sitt samtycke till att de kunde kontaktas vid eventuella frågor och oklarheter gällande deras intervjuer.

## 5.7 Analys

Intervjuerna transkriberades ordagrant i nära anslutning till att intervjuerna genomförts, eftersom det bedömdes vara en fördel att ha intervjuerna i färskt minne, till exempel gällande gester och stämning. Det ordagrant transkriberade materialet analyserades genom innehållsanalys inspirerad av Granheim och Lundman (2004). En av oss transkriberade tre och den andra transkriberade två intervjuer. För att få en första uppfattning om innehållet i intervjuerna, lästes dessa flera gånger och text relaterad till studiens syfte markerades. Denna genomläsning genomfördes enskilt och markerade stycken jämfördes därefter gemensamt. Enligt Larsson (2005) kan forskaren tematisera empirin utifrån studiens syfte och frågeställningar, vilket vi gjorde genom att fokusera på teman som var utmärkande för studiens syfte.

Flera teman förkastades och vår analys utmynnade slutligen i följande två teman: *känslor som påverkat socialarbetarnas professionella förhållningssätt* och *hur socialarbetarna upprätthållit en professionell hållning*. Citat som passade våra teman, markerades sedan med färgpennor. Valda citat presenteras i studiens resultat- och analysavsnittet. Vi valde att ta med förhållandevis många citat, eftersom vi dels ville lyfta fram informanternas berättelser och dels genom ökad transparens ge möjlighet för presumtiva läsare att ta del av resultaten. Enligt Brinkmann & Kvale (2009) är detta ett fördelaktigt tillvägagångssätt för att undvika att forskarens oberoende blir ifrågasatt samt för att ge läsaren ökad möjlighet att bedöma intervjumaterialet.

## 5.8 Studiens tillförlitlighet och begränsningar

Kvalitativa studier har kritiserats för att ha för få deltagare och att resultaten inte kan generaliseras. Begrepp som *reliabilitet* och *validitet* används inte i kvalitativ forskningstradition. Syftet med kvalitativ metod är inte att generalisera utan att spegla variationer i människors upplevelser (Bryman, 2015). I vår studie deltog fem informanter vilket kan diskuteras om det är ett tillräckligt antal. Ett större deltagarantal hade förvisso ökat överförbarheten, men vår bedömning är att ett alltför stort material skulle vara svårt att hantera. Den korta tid vi haft till förfogande för att skriva vår uppsats hade medfört att vi inte hunnit bearbeta materialet så djupgående. Ingen av oss hade någon tidigare erfarenhet av

intervjuer eller av att bearbeta textmaterial med hjälp av innehållsanalys. Det är högst sannolikt att bearbetningen av datamaterialet hade sett annorlunda ut om vi haft tidigare erfarenhet av att analysera texter.

Till skillnad från en kvantitativ studie, där man till exempel använder enkäter, vars empiri ofta avspeglar mängder, antal och siffror, bedömdes en kvalitativ undersökning vara att föredra. Detta på grund av att vi ville komma åt ”mjuk data” i form av socialarbetares personliga upplevelser och känslor (Ahrne & Svensson, 2018). Dessutom ansåg vi att en kvantitativ enkätundersökning gav informanterna begränsad möjlighet att utveckla sina svar. Det kan dessutom föreligga en risk att de svarande skulle missuppfatta frågorna om vid en enkätundersökning. Vår ovana vid intervjusituationen komparerades till en del genom att informanterna var tacksamma att intervjuas. Efter den inledande frågan så rullade samtalet på nästan av sig självt. Få följdfrågor behövde ställas och rätt snart behövde vi bara ägna oss åt att aktivt lyssna till informanternas berättelser. I intervjuguiden finns många frågor som aldrig behövde ställas.

Bryman (2018) har gjort en tolkning av Lincoln och Guba som gjort en uppdelning av fyra kriterier för att bedöma en kvalitativ studies tillförlitlighet. Det första är *trovärdighet*, vilket innebär att informanten ska ges tillfälle att bekräfta vad den uppgett under intervjun. Det andra är *överförbarhet*, vilket betyder att studieförfattaren på ett tydligt sätt ska beskriva studien i sin text. Detta möjliggör andra forskares bedömning huruvida studiens resultat kan överföras i andra kontexter. *Pålitlighet*, är det tredje kriteriet som betyder att forskaren ska vara så transparent som möjligt gällande forskningsprocessens tillvägagångssätt. Det fjärde är *möjlighet att styrka och konfirmera*, vilket handlar om att forskaren ska förhålla sig objektivt till studien så långt som möjligt, för att inte påverka utförande och resultat (ibid.).

Bryman (2018) menar att man kan öka en studies trovärdighet genom *respondentvalidering*. Forskaren återger vad informanten sagt, för att denne ska kunna bekräfta informationen. I föreliggande studie gav informanterna möjligheten att få läsa igenom det transkriberade materialet innan det användes, men ingen av deltagarna tackade ja till erbjudandet. Under intervjuerna upprepade vi informanternas utsagor för att försäkra sig om att informanten uppfattats korrekt. Vi har beskrivit informanternas sociala kontext på ett detaljerat sätt, vilket underlättar bedömningen av huruvida socialarbetarnas upplevda erfarenhet är överförbar i andra situationer (ibid.). Därför beskrivs citat och vid behov sammanhangsbeskrivningar i



analysdelen för att öka möjligheten till överförbarhet. Vi har noggrant redogjort för varje steg under forskningsprocessen för att uppfylla pålitlighetskriteriet. En neutral och objektiv hållning i förhållande till studiematerialet har eftersträvats.

Ingen av oss hade erfarenhet av att i sin yrkesutövning ha möte med våldsutövande klienter. Det betyder inte att vi saknade förförståelse. Gadamer (1997) menar att vi alltid påverkas av tidigare erfarenheter, även om vi eftersträvar att vara objektiva. Även om vi inte hade någon erfarenhet av arbete med dessa klienter hade vi naturligtvis föreställningar om vad det kan tänkas innebära. I vilken denna vår förförståelse än var, är det högst sannolikt att den påverkat oss i vår tolkning av vårt material. Vårt val av en tematiserad intervju med en öppen frågeställning grundade sig på att vi inte hade erfarenhet av professionellt förhållningssätt relaterat till våldsutövande manliga klienter. Vi bedömde därför att en öppen frågeställning där informanternas egna uppfattningar och upplevelser bäst kunde komma till uttryck.

### **5.9 Forskningsetiska krav**

Bryman (2018) skriver om fyra etiska riktlinjer som forskare måste förhålla sig till för att bedriva forskning i Sverige. Dessa är *informationskravet*, *samtyckeskravet*, *konfidentialitetskravet* och *nyttjandekravet*. Genom informationsbrevet som informanterna tilldelades fanns en beskrivning om vad studien handlade om, vilket uppfyller informationskravet. Informanterna informerades även om deras rätt att avbryta intervjun närhelst de ville, samt att de kunde välja att inte svara på vissa frågor. Samtyckeskravet uppfylldes muntligen genom att intervjudeltagarna gav sitt samtycke innan intervjun ägde rum. Vad beträffar konfidentialitetskravet så avidentifierades all information som kunde härledas till enskild person för att värna om intervjudeltagarens integritet. Som redogjorts för tidigare avidentifierades informanterna genom fiktiva namn. Nyttjandekravet uppfylldes genom hänsynstagande till att det insamlade materialet endast används i forskningsändamål. Det insamlade materialet förvarades på ett sådant sätt att obehöriga inte kunde få åtkomst till det. När studien har examinerats kommer materialet förstöras och raderas.

## **Kapitel 6. Resultat och analys**

I det här avsnittet presenteras vårt empiriska underlag med avsikt att besvara studiens syfte och frågeställningar. Empirin består av intervjuer med fem socialarbetare som berättat om sina erfarenheter av möten med manliga klienter som utövat våld i sina partnerrelationer. Vi har valt att integrera resultat och analys, vilket innebär att materialet löpande knyts an till tidigare forskning samt de analysbegrepp som redogjorts för tidigare. Inledningsvis kommer en presentation av informanterna. Analysen är indelad i två avsnitt, det första handlar om socialarbetarnas upplevda känslor i mötena, i synnerhet de svårhanterliga känslorna och hur dessa har hanterats. Detta illustrerar vårt första tema. Därefter illustreras vårt andra tema under det andra avsnittet som handlar om hur professionaliteten upprätthölls.

### **6.1 Presentation av informanterna**

Våra informanter bestod av fem kvinnliga socialarbetare, alla uppgav att de haft erfarenhet av att ha arbetat med manliga klienter som utövat våld i sina partnerrelationer. Nedan följer en kort beskrivning av våra intervjupersoner, hur gamla de är samt var de arbetar och vad de har för tidigare arbetserfarenheter. Med anledning av konfidentialitetskravet så har deltagarna fått fiktiva namn för att förebygga risken att informationen som de delgivit kan härledas till de enskilda personerna.

- Robin, 30 år, arbetar som drogterapeut på en öppenvårdsbehandling. Tidigare arbetat på behandlingshem, också som drogterapeut.
- Ellis, 59 år, arbetar som socialsekreterare på vuxenheten för missbruk och beroende. Lång arbetslivserfarenhet inom bland annat socialtjänsten (barn och unga), insatshandläggare, arbetat med våld i nära relationer, kriminalvården, rättspsykiatri, barnpsykiatri samt kurator på BB.
- Kim, 27 år, biståndshandläggare inom äldreomsorgen, tidigare arbetat som behandlingsassistent inom missbruksbehandling.
- Sasha, 32 år, socialsekreterare på ekonomiskt bistånd med missbruk och kriminalitet sedan socionomexamen.
- Juno, 43 år, arbetar på Migrationsverket sedan socionomexamen.

### **6.2 Socialarbetarnas upplevda känslor och hur de hanterats**

I likhet med Hochschilds teori om emotionellt arbete (2012), där hon syftar på yrken där den arbetandes personlighet och känslor används som arbetsverktyg, uttryckte

majoriteten av informanterna att deras förmåga att hantera sina känslor hade stor betydelse för det professionella mötet. I möten med klienterna beskrevs känslor som rädsla, ilska, empati och förståelse. Känslor som ilska och rädsla beskrevs som svårhanterliga i mötet med klienterna.

Ellis berättar om ett fall där hon känt rädsla i mötet med en man som utövat våld i sin partnerrelation:

*”Jag har känt rädsla vid några tillfällen... särskilt när jag hade en man som hade misshandlat och våldtagit upprepade gånger. Och som var dömd för det. Där kände jag ett väldigt stort obehag. Eh, och jag kunde... jag kände att jag inte gjorde ett bra jobb när jag hade honom i samtal. Jag kände mig obekvämt, alltså jag kände i hela kroppen att jag inte ville ha honom i rummet. Det gick inte dölja. Och jag tog upp det med min chef och då tog de bort det ärendet från mig, så då fick en annan kurator ta han... Jag kände att jag... alltså jag kände jag kunde inte vara professionell i samtal med honom...”*

- Ellis

Genom Ellis beskrivning kan man tolka att hennes känslöarbete hanterats genom ett ytligt agerande (surface acting) enligt Hochschild teori (2012). Hon beskrev att det var påfrestande att förändra sina känslor och agera på det sätt som förväntades av henne ur en professionell synvinkel. Hennes inre känsla, rädsla, och den känsla hon försökte ge intryck av att känna överensstämde inte med varandra. Enligt Hochschilds teori kan detta tolkas som att Ellis hamnade i ett tillstånd av emotionell dissonans. Det går också att tolka Ellis svårighet att förändra sina känslor som en bristande förmåga att i stunden kontrollera sina känslor, vilket Holm (2009) beskriver som en viktig del i att kunna upprätthålla ett professionellt förhållningssätt. I Cecilie K. Moesby-Jensen och Helle Schjellerup Nielsens (2015) fallstudie där socialarbetares strategier för att hantera känslor undersöktes, där man bland annat sett att en del socialarbetares känslor blivit alltför dominerande, ofta då ett ärende ”kröp under skinnet”, kunde vi se likheter i föreliggande studies resultat. Vidare beskriver Kim i likhet med Ellis att hon upplevt rädsla i mötet med manliga klienter som utövat våld i sina partnerrelationer:

*”Jag har känt mig rädd med vissa av klienterna... alltså, de flesta träffade jag ju när jag jobbade inom missbruksvården, en del av dem var påverkade när man pratade med dem. Och hade det kommit till vår vetenskap att de misshandlat sin tjej och vi skulle ta upp det med dem, alltså - för mig*

*kändes det inte bra. Jag kände mig utsatt också med tanke på att jag är relativt ung och jag är kvinna. Kändes känsligt att ta upp det med dem, alltså, som att det kanske var bättre att en äldre manlig kollega gjorde det... det var kanske också oberäkneligheten också i och med att de var påverkade ibland som gjorde mig rädd, alltså att man inte visste hur vissa skulle reagera på det man sa. Har man då den vetskapen om att de kan slå kvinnor, så blir man, eller i alla fall jag, rätt obekvämt.”*

- Kim

Tidigare forskning visar att känslor av rädsla och även ilska, försvårar den professionellas förmåga att upprätthålla ett empatiskt och professionellt förhållningssätt gentemot klienter, vilket överensstämmer med informanternas utsagor (Arborelius m fl, 1991; Hall m fl, 1992; Mawardi, 1979; McCue, 1982; Olkinuora m fl, 1990). Utifrån Holms (2009) forskning kring professionellt förhållningssätt kan man göra tolkningen att både Ellis och Kim varit oförmögna att hantera känslor av rädsla i vissa situationer. När den professionelle inte kan bortse från sina egna känslor i mötet med klienter, föreligger det en risk att samtalet styrs utifrån den professionelles känslor enligt Holm (2009). För att hantera dessa känslor betonar Ellis vikten av att kunna ventilera det med någon, exempelvis med hjälp av kollegor eller via handledning. För att återanknyta till Moesby-Jensen och Schjellerup Nielsens (2015) studie, var en strategi för att hantera känslor som socialarbetarna använt sig av, att prata med sina kollegor för att hantera och bearbeta känslor som uppkommit i möten med klienter. Detta var även en vanligt förekommande strategi bland informanterna i vår intervjustudie.

*”Det sätter igång jättemycket känslor hos en att arbeta med dessa personer eftersom man... man kanske känner rädsla, avsky, ilska och sådana saker... och det behöver man på något sätt dels hantera professionellt och sen behöver man också ventilera det med någon. Att man kan göra sig av med de här känslorna. För mig har handledning och att prata med kollegor varit ett stöd i det.”*

- Ellis

Vidare framhåller Robin hur ilska och fördömande av klientens beteende skapat känslor som försvårat upprätthållandet av professionalitet:

*”Det som jag tyckte var svårt, alltså jag minns en klient jag hade, som jag egentligen hade fått väldigt bra kontakt med och som verkade vara en bra kille från början liksom. Hans flickvän*

*hörde av sig till oss på behandlingshemmet och sa att hon var rädd inför att han skulle skrivas ut igen för han kunde bli väldigt våldsam, hon sa att han misshandlade henne både fysiskt och psykiskt liksom; berättade om saker han sagt och gjort som verkligen var helt sjuka... Och jag fattar att det kanske tillhör hans missbruk liksom, men det förändrade verkligen hela min bild av honom att få veta det. Jag kunde inte riktigt släppa det. Att han var så trevlig och allt, en sån man inte alls kan tänka sig gör sånt... alltså det kändes tillslut bara som en manipulation från hans sida. Det var provocerande att lyssna på honom, jag kände ilska och jag fördömde hans beteende. För mig blev det svårt att skapa en bra relation till klienten efter det. Jag kände mig falsk mot honom, alltså jag kom på mig själv med att vara sarkastisk.”*

- Robin

Robin berättar senare att de använder sig av MI-metoden i mötena med alla klienter på behandlingshemmet, av det skälet att man vill arbeta för att stärka klienternas inre vilja till förändring. MI har tagits upp under avsnittet om tidigare forskning, där det enligt William Miller och Stephen Rollnick beskrivs som ett sätt att förhålla sig till klienter. Det bygger på att ett accepterande bemötande samt en icke-dömande och respektfull attityd (Miller & Rollnick, 2002). För att kunna arbeta utifrån MI-metoden med personer som utövat våld i nära relationer, menar Ortiz (2014) att den professionelle bör utforska sina förutfattade idéer om klientgruppen så att fördomar inte påverkar klientkontakten negativt (ibid.). Vår tolkning är att Robin inte reflekterat över sina negativa tankar kring män som utövat våld i nära relation och därmed låtit sig styras av sina känslor och fördomar.

*”Jag vet inte riktigt hur jag hanterade det, jag gjorde nog inte riktigt det... alltså nu vet jag ju inte om det märktes så mycket i själva samtalen som vi hade, jag försökte ju ändå hålla god min, jag fick försöka trycka undan de tankar och känslor som jag hade och förhålla mig neutral till honom... men jag kände mig inte genuin som sagt. Det fanns ju hela tiden i bakhuvudet.”*

- Robin

I Cecilie K. Moesby-Jensen och Helle Schjellerup Niensens (2015) fallstudie kan vi se en likhet bland studiens framtagna resultat att Robin hanterat sina känslor genom att stänga av sina känslor under mötena. Hon beskriver att hon inte haft möjlighet att hantera dem efteråt heller, vilket berodde på begränsade möjligheter till handledning samt en atmosfär som inte tillät negativa känslor gentemot klienterna.

*”... jag kan ju känna att det var fel av mig att lägga mina personliga värderingar i hans beteende och låta det genomsyra min bild av honom. Det är kanske inte så professionellt, för man bör kanske vara icke-dömande och så... men det var svårt just i den situationen. Jag försökte prata med mina kollegor. Tyckte dock att stödet från själva arbetsplatsen var rätt dåligt också... jag fick hela tiden känslan av att det inte var tillåtet att känna så som jag gjorde. Till slut pratade jag inte med någon om hur jag kände, för det blev nästan bara värre av det.”*

- Robin

Juno, som arbetat på Migrationsverket med nyanlända beskriver sina erfarenheter av manliga klienter som utövat våld i sina partnerrelationer. Något hon upplevt som svårt i mötet med män som utövat våld i sina partnerrelationer har varit då det funnits en brist på insikten om att det är ett felaktigt beteende:

*”När jag arbetat med nyanlända, så har det hänt att männen varit stolta när de berättat att de slagit sin fru och även sina barn... de har sagt att det ibland räckt att bara sträcka fram handen för att visa att hon får stryk om hon inte gör som han säger eftersom han bestämmer. Det har känts väldigt obehagligt... min uppgift har ju bland annat varit att informera om lagar i Sverige, att det är straffbart med misshandel, både när det gäller partner och barn... men det har hänt att de ifrågasatt min kompetens, att de menar att de tar hand om sin fru och familj... ja men, lite att det inte är något fel att slå, för att det är ett sätt att få respekt... Inombords har jag varit väldigt arg för de fattar inte att den så kallade respekten är rädsla. De har inte tjänat respekten utan de har tvingat fram den, vilket gör mig väldigt frustrerad... och det är också det att de inte ser det som fel, att de inte tycker att det är fel heller. De uppvisar ingen skuld- eller skamkänsla utan snarare tvärtom. Jag tänker att jag hade känt mer förståelse om de uppvisat nån form av ånger eller att de hade skämts. I såna situationer har jag pratat med min chef och mina kollegor för att få stöttning vilket känts bra för att inte låta min ilska sippra ut i klientmötena.”*

- Juno

Till skillnad från de övriga informanterna, beskriver Sasha som arbetar på ekonomiskt bistånd med missbruk och kriminalitet, att hon inte blir så känslomässigt påverkad av arbetet då hon menar att man blir härdad. Detta skulle kunna tolkas som att Sasha använt sig av *ytligt agerande* under en längre tid, vilket innebär att hon har försökt uppvisa en känsla som hon innerst inne inte känner vilket så småningom leder till likgiltighet och distans inför klienten (Hochschild, 2012):

*”... alltså, man blir rätt härdad efter ett tag och det gäller det mesta i det här jobbet. Visst kan jag fortfarande känna obehag när jag träffar vissa män... kan vara svårt att sätta fingret på vad det är, men att man känner ett obehag av deras närvaro liksom. Man har fått höra och se rätt mycket*

*genom åren. Men det blir nog lite så att man slutar reagera efter ett tag, eller ja kanske inte slutar reagera, det gör man ju, men jag menar att man inte blir så känslomässigt engagerad liksom. Det är inte lika mycket som förvånar en längre eller så"*

- Sasha

Sasha berättar också att hon pratar med sina kollegor och får stöd därigenom. Hon får även handledning men menar att hon inte tycker att den hjälper henne. Skälet till att hon upplevt att handledningen inte varit så värdefull framgick inte.

*"... handledningen är inte så bra faktiskt... får nog mest ut av att prata med kollegor. Men som sagt blir man ganska härdad. Men ja, det är nog mest av de som är utbildade på området och ens kollegor som jag får ut något av att prata, vi snackar rätt mycket med varandra."*

- Sasha

En av informanterna uttryckte att hon känt medlidande med en av sina klienter som berättat om sitt våldsutövande gentemot sin partner. Klienten fick inte längre att träffa sin familj och uttryckte stor sorg över detta, han menade att han verkligen älskade dem. Informanten upplevde att han verkligen menade det. Samtidigt menade hon att det uppstod en inre konflikt, då hon å ena sidan kunde ha förståelse för mannens känslor av sorg samtidigt som hon menade att det kändes fel att tycka synd om den som varit förövare. Hon menar att hon har en skyldighet i sin yrkesroll att markera vad som är ett lämpligt respektive olämpligt beteende:

*"Jag kan faktiskt ibland känna empati för jag hade en klient vars fru lämnade honom, hon fick hjälp av socialtjänsten att lämna honom och fick gömd identitet. Hon var gömd med sin lilla flicka. Och han brukade faktiskt gråta hos mig och säga att han älskar sin fru, han älskar sin dotter och han saknar så himla mycket, han sa: "Jag vill att dom ska komma tillbaka men socialtjänsten låter mig inte veta var någonstans hon bor". Och jag kände faktiskt empati, för jag såg att han led. Men samtidigt kändes det fel att ha sådana känslor... att tycka synd om honom. För kvinnan är ju det verkliga offret... och jag kände också att jag har en skyldighet i min yrkesroll att vara en slags moralisk vägvisare. Jag vill ju inte bekräfta ett våldsbeteende hos någon, det vill jag ju inte stötta. Jag vill ju att han ska kunna sätta sig in i sin familjs känslor och att det på något sätt har konsekvenser när man betar sig så."*

- Juno

Enligt tidigare forskning framhålls empati som en viktig del i ett professionellt förhållningssätt (Holm, 2009). Dock menar Juno att just i det här fallet var empatin inte

hjälpssam. I förhållande till forskningen gör vi tolkningen att det kan vara fördelaktigt att känna empati, eftersom bemötandet påverkas positivt av det och därmed ökar också klientens förmåga till samarbete (Hojat, 2007). Dock gör vi tolkningen att empati kan, i en situation där den moraliskt sätt inte är rättfärdigad, skapa en inre konflikt hos den professionelle.

### 6.3 Hur den professionella hållningen upprätthölls

För att upprätthålla ett professionellt förhållningssätt gentemot klienterna beskriver informanterna att det går hand i hand hur väl de lyckas hantera sina personliga känslor som uppkommer i mötet med klienterna. En del av hur socialarbetarna hanterat sina känslor redogjordes för under föregående avsnitt och en vanlig strategi var att skjuta upp känsloreaktioner till ett senare tillfälle.

*”Om jag känt mig arg på en klient för deras beteende eller så, så har jag ju försökt att trycka undan känslorna tillfälligt. Det skulle inte vara professionellt att bli arg. Då får jag helt enkelt skjuta upp känslan så länge, och så får jag hantera det i fikarummet senare, prata med en kollega om det.”*

- Sasha

Kim resonerar på liknande sätt:

*”Sitter jag i möte med en klient och jag reagerar på något som den berättar eller säger, så håller jag tillbaka min känsloreaktion i den stunden. Självklart kan man ju ställa en motfråga, som på något sätt antyder att det som sagts skapat en reaktion hos en... men att agera ut, alltså att bli arg eller sådär, eller börja moralisera över deras beteende, det gör jag inte. Allt sånt får jag spara tills efteråt, när jag pratar med en kollega eller så.”*

- Kim

Robin, som känt ett bristande stöd bland sina kollegor när det gäller att prata om sina känslor pratar om vikten av att våga erkänna de känslor som uppkommer i mötet med en del klienter. Hon menar att dessa kan komma att påverka mötet med klienten om man trycker undan dem och inte erkänner att de finns:

*”Alltså att jag inte kunde prata om mina känslor med kollegor eller chef som jag hade inför vissa av mina klienter tror jag påverkar professionaliteten negativt. Jag tror de kanske var rädda att det skulle bli en form av projektion av mina negativa känslor gentemot klienten om man hade dem*



*liksom, men det tror inte jag. Vi är ju bara människor, varför skulle vi inte reagera på klienter? Varför skulle man inte kunna ha svårt för vissa personer eller personligheter? Jag tror det är jätteviktigt att våga erkänna hur man känner och få förståelse för det bland personalen. Det är nog snarare så att när man försöker trycka bort känslorna som de börjar kontrollera en. Liksom att det är själva oförmågan att våga acceptera dess existens som skapar mer problem i mötena. Och det är det jag tänker att man genom samtal med kollegor eller handledare kan få stöd i, att liksom acceptera de negativa känslorna också... blir man dömd för det, vilket jag upplevde att jag blev, så blir det en negativ spiral av det.”*

- Robin

Ellis berättar om att hon åsidosätter sina egna personliga värderingar i mötet med klienter. Hon menar att det inte ingår i den professionella rollen att agera utifrån sina personliga känslor, eftersom hon menar att det kan skada klienten. En tolkning av Ellis resonemang kan vara att hon innerst inne har en övertygelse om att ett professionellt bemötande är mer gynnsamt för klienten. Därför blir den professionella rollen ett djupt emotionellt agerande trots att hon kan ha personliga åsikter om klienternas våldsagerande (Hochschild, 2012).

*”Som professionell är det inte min plats att lägga min personliga värdering kring en klients handlingar. Man kan nog säga att jag kopplar bort en del av mig själv, att jag stiger in i en roll, när jag möter klienter. Där jag på något sätt har en grundinställning av att försöka förstå deras situation, att inte döma, att vara accepterande. För någonstans tror jag ändå det är det bästa, för det skapar en atmosfär där de kan våga prata om det också. Jag har ju mött många män också som känner jättemycket skam för vad de utsatt sin partner för... och om jag då spär på den skammen genom att fördöma så blir det värre. Sen är det ju situationer där det är svårare än andra att ha den professionella inställningen, där jag verkligen måste tänka att... att det finns ett högre syfte med det liksom.”*

- Ellis

I likhet med Ellis beskriver Robin att hon lättare kan bortse från sina personliga värderingar och luta sig mot den professionella rollen då hon inser att det gagnar klienten i slutändan. Hon tar också upp vikten av att skilja personen från sina handlingar och att ha förmågan att se hela människan.

*”Grunden att bedriva socialt arbete handlar ju ändå någonstans om att försöka förbättra människors livsvillkor, oavsett vad de har gjort. Personligen, i mitt liv, hade jag inte kunnat vara vän med någon som utsatt sin flickvän för våld, men i jobbet så är det klart att jag ändå ser dem*

*som människor. För alltså när jag tänker på mig själv, så har jag väl också gjort saker som inte varit så bra liksom men det innebär ju inte att man är en dålig människa. Tror man får försöka skilja personen från handling även om det kan vara svårt när det handlar om relationsvåld särskilt... Och jag vet ju också att de behöver prata om det, så om jag inte kan skapa en atmosfär som tillåter det, ja då kanske våldet fortsätter för de kan inte få hjälp för det. Jag tror inte på bestraffning utan det bästa är ju om man kan prata om problemet mer öppet och jobba med det.”*

- Robin

I vissa stunder har informanterna upplevt att det varit svårt att skjuta upp känslorna till ett senare tillfälle och att det har påverkat mötet med klienten negativt. Ellis, som beskrev mötet med den våldsutövande mannen som både misshandlat och våldtagit sin fru, upplevde svårigheter med att bortse från sina innersta känslor och fick överlåta ärendet till en annan kurator. Detta kan uppfattas som en form av professionalitet, då man är medveten om sina begränsningar. Utifrån Holms (2009) sätt att definiera ett professionellt förhållningssätt, menar hon att det är viktigt att mötena med klienten inte styrs utifrån den professionellas känslor. I de fall då den professionellas egna känslor inte kan åsidosättas, kan det vara ett sätt att upprätthålla professionaliteten på detta sätt.

*”... jag anser att det var det bästa jag kunde göra i den situationen. Jag måste kunna känna mig trygg med klienten också... tänker att det är viktigt att relationen fungerar för oss båda två, inte bara för klienten. För det märks, jag tror att klienten märker om det är något som skaver hos mig också. Det gör ju det svårt för klienten att våga öppna sig och känna förtroende om man uppenbart inte gillar den man pratar med. Och jag var ju rädd för honom! Jag vågade inte ställa vissa frågor, jag tassade hela tiden på tår. Det blev inget bra.”*

- Ellis

Informanterna är eniga om att det är viktigt att känna till sina begränsningar och vikten av att ta hänsyn till dessa. Kim berättar i likhet med Ellis att hon bett andra om hjälp i de situationer där hon känner att det inte har fungerat:

*”... oftast så kan jag hantera jobbiga känslor, så länge jag kan snacka med någon om det efteråt. Men i de fall då det absolut inte går, när jag känner att jag inte alls har funkat med en klient, då anser jag att det är viktigt att ta hänsyn till det också. Inte bara för min skull alltså, utan även för klienten. Man måste veta sina begränsningar som professionell liksom... och kanske får man då be om hjälp, låta någon annan ta över.”*

- Kim

Det informanterna beskriver handlar om hur de utifrån sin professionella roll anser att insikt om de egna begränsningarna är viktiga. Detta kan knytas an till forskning som gjorts angående självkännedomens betydelse för ett professionellt förhållningssätt. Att ha självkännedom innebär att ha en medvetenhet om sina egna känslor och behov samt att ha insikt om sina reaktionsmönster, psykologiska försvar och ”emotionella ärr” (Holm, 2001). I likhet med Ellis som menade att om något ”skaver” hos henne, så märks detta i mötet med klienten, så beskriver Skau (2018) att undantryckta känslor påverkar klientmötena på ett okontrollerat sätt.

Något som framkommit under intervjuerna var betydelsen av kunskap för det professionella arbetet. Informanterna är eniga om att kunskapen kan underlätta förståelsen för personer som agerat på ett sätt som annars skapar apati. Detta resonemang går i linje med vad som tagits upp under tidigare avsnitt om kunskapens betydelse för ett professionellt förhållningssätt (Fhanér, 1993).

*”Det som verkligen hjälpt mig att kunna ha ett bättre bemötande, mer förståelse och agera mer professionellt i förhållande till detta med våld mot partner är helt klart utbildning. Jag tror utbildning är jätteviktigt. Om jag bara utgår från mina egna känslor när det kommer till den här klientgruppen, så kan jag ju ha vissa åsikter... men med kunskap om, till exempel att missbruk, tidigare erfarenheter från barndomen, att de haft föräldrar som misshandlat eller kunskap om olika personlighetsstörningar och så vidare, gör det ju lättare att förstå de här männen. Då blir det inte riktigt på samma sätt, att man tänker att de bara är elaka personer liksom, utan man förstår att det finns en bakgrundsorsak oftast.”*

- Ellis

Juno är inne på liknande resonemang:

*”Kurser och utbildning krävs kontinuerligt genom hela arbetslivet, tror jag, för att man ska kunna bemöta den här klientgruppen på ett bättre sätt. Just nu är det till exempel ganska vanligt med hedersvåld, hedersproblematik och så. Det är så otroligt komplext och svårt för någon som inte kommer från en sådan kultur att sätta sig in i det och förstå. Det är lätt att man hamnar i ett fördömande då, på grund av okunskap. Men det har vi fått en del kunskap kring, även om jag absolut vill ha mer. Men det har verkligen hjälpt mig att öka min förståelse, vilket ju sen påverkar hur jag agerar professionellt...”*

- Juno

## **Kapitel 7. Sammanfattning av resultat och analys**

Syftet med denna studie har varit att undersöka socialarbetares erfarenheter av möten med manliga klienter som utövat våld i sina partnerrelationer. Vi fann det intressant att studera vilka känslor som klientgruppen väcker hos socialarbetare och hur dessa hanteras för att ett professionellt förhållningssätt ska kunna bibehållas. Det empiriska underlaget analyserades med utgångspunkt i Hochschilds teori om emotionellt arbete samt tidigare forskning. Resultatet visar att informanterna beskrev varierande känslor inför klientgruppen, men att de som var mest svårhanterliga var känslor av rädsla och ilska. Det första avsnittet i analysen illustrerar känslor som påverkat socialarbetarens professionella förhållningssätt. Inledningsvis redovisades vilka känslor som socialarbetarna upplevde som mest svårhanterliga. Det som framkom under intervjustudien var att framför allt rädsla och ilska var svåra känslor att hantera.

Utifrån Hochschilds teori om emotionellt arbete kunde vi göra tolkningen att det är svårt att ha ett så kallat djupt emotionellt agerande (deep acting) vid upplevandet av dessa känslor. För att informanterna skulle bibehålla ett professionellt förhållningssätt tolkade vi att de använde sig av ytligt agerande (surface acting) och agerade på det sätt som förväntades av dem. Det problematiska med det surface acting är att det kan bli en alltför stor diskrepans mellan den inre sanna känslan av rädsla och ilska, och de reaktioner som ryms inom det professionella bemötandet. Detta kan leda till emotionell dissonans hos informanterna. En av informanterna beskrev att känslor av empati för män som utövat våld i nära relation skapade en inre konflikt. Informanten menade att detta berodde på att hon inte ville bekräfta beteendet hos våldsutövaren, utan menade att hon hade ett ansvar som professionell att markera när en klients beteende varit felaktigt. För att bearbeta känslor som uppstått i mötet med klienter beskrev informanten att de använt sig av sina kollegor. Vidare framkom önskemål om handledning, utbildningsinsatser samt ett större engagemang från ledningens sida. Vid analysen framkommer ett stort behov av att få stöd och att kunna bearbeta sina känslor med andra kollegor. En av informanterna uppgav att hon inte hade stöd av sina kollegor och upplevde att hon skulle bli dömd av sina kollegor om hon uppgav att hon hade negativa känslor och frustration relaterat till sina klienter. Detta menade hon skapade ännu mer frustration.

I det andra avsnittet belystes temat som handlar om hur informanterna upprätthöll ett

professionellt förhållningssätt. Förmågan att hantera negativa känslor var betydelsefull för det professionella förhållningssättet. Informanterna uttryckte att alltför starka känsloreaktioner i mötena med klienter inte var professionellt. En vanlig förekommande strategi för att hantera känslorna var att skjuta upp dem till ett senare tillfälle och bearbeta dem tillsammans med kollegor. I situationer då stöd från kollegor inte var tillräckligt för socialarbetarna att kunna hantera sina känslor, berättade några av informanterna att de bett chef och kollegor om att få överlåta ärendet till någon annan. Vikten av att känna till sina begränsningar framhölls som betydelsefull då de menar att detta annars kan påverka klienten negativt. Vidare beskrev informanterna att kunskap hade stor betydelse för det professionella förhållningssättet. De menade att kunskap kring våld i nära relationer, underlättade det professionella förhållningssättet.

## **7.1 Slutdiskussion**

Sammanfattningsvis kan resultaten från vår studie tolkas i termer och begrepp hämtade från Hochschilds emotionsteori, såsom känslorarbete, emotionell dissonans, surface acting och deep acting. Det går inte att dra några slutsatser utifrån vårt empiriska material om informanternas faktiska professionella förhållningssätt gentemot sina klienter. Av vårt empiriska material framgår det att möten med manliga klienter som utövat våld i sina partnerrelationer var förbundet med ett betydande känslorarbete. Beskrivningar av såväl surface acting, deep acting och tecken på emotionell dissonans framkom vid bearbetningen av datamaterialet. Emotionell dissonans uppstår (som tidigare beskrivits) när avståndet blir för stort mellan vad individen verkligen känner och vad yrkesrollen kräver. Emotionell dissonans kan påverka individens livskvalitet och leda till utbrändhet. Problem som stress, utbrändhet, avhopp och sömnbesvär är vanliga bland socialsekreterare och finns på nästan alla socialkontor visar en stor granskning från Arbetsmiljöverket (2017).

I vårt material finns beskrivningar av deep acting parallellt med beskrivningar av mera distanserade förhållningssätt. Ett distanserat förhållningssätt (surface acting) kan vara en lämplig strategi i vissa situationer. När känslorna tenderar att ta överhanden riskerar den professionella rollen att förlora i objektivitet. Medan ett alltför distanserat förhållningssätt riskerar att leda till att intresset för klientens situation går förlorad. Med andra ord förefaller klientarbete att handla om en balansgång mellan närhet och distans. Vi har reflekterat över om emotionell dissonans enbart är av ondo. Till exempel kan en

medvetenhet om sina känslomässiga strategier leda till att man reflekterar över sin roll i sina klientkontakter och vara ett incitament till att söka mer kunskap om desamma. På så sätt att känslorna kan användas som ett arbetsverktyg, i de fall då socialarbetaren lärt sig tolka dem på ett korrekt sätt. Detta ser vi som ett intressant område att fördjupa sig i ytterligare. Känslorna som uppstår i mötet med klienterna kan fungera som varningssignaler för att någonting inte stämmer och uppmuntra socialarbetaren till att reflektera över arbetet och söka kunskap för att förbättra sitt förhållningssätt. Holm (1987) menar att handledning är ett verktyg för socialarbetaren att reflektera över relationen mellan sig själv och klienten. Det kan ge socialarbetaren möjlighet att uppmärksamma sina styrkor, resurser och brister. Kort sagt bidrar handledning till ökad reflektion, självkänedom och en bättre förståelse för våra klienter (ibid.).

## **7.2 Avslutande reflektion**

Arbetet med vår uppsats har varit mycket intressant och ögonöppnande. Under våra skrivsessioner har vi ibland tagit pauser för att dela med oss av tankar som väckts under arbetets gång. Parallellt med att uppsatsen har skrivits har vi båda arbetat inom socialt arbete. En av oss har arbetat på ett stödboende för aktiva missbrukare och den andra har arbetat med ekonomiskt bistånd. I början av uppsatsarbetet reflekterade vi mycket kring vad som egentligen var ett professionellt förhållningssätt. I vissa avseenden ansåg vi att det handlade om att vara korrekt och neutral i sitt handlande gentemot klienter. Samtidigt diskuterade vi att närhet och empati också behöver finnas, för att en förtroendefull relation ska bli till. Efter vår forskningsgenomsökning insåg vi att det professionella förhållningssättet handlar om en balansgång mellan dessa.

Vi är båda överens om att arbetet gjort oss medvetna om hur vi hanterar vår professionella roll i olika sammanhang. Båda har vi erfarenhet av att möta klienter som väcker mycket känslor hos oss. Det behöver inte nödvändigtvis handla om antipati, ilska eller rädsla, som försvårar upprätthållandet av ett professionellt förhållningssätt. Vi pratade även om att ett starkt medlidande för klienter kan vara utmanande för den professionella hållningen. Känslomässigt kan ett starkt medlidande skapa känslor av otillräcklighet när man inte känner att ens erbjudna stöd är tillfyllest. Vi funderade över hur vi själva gjorde för att hantera dessa känslor, både för att själva må bra men också för att kunna fortsätta med våra arbeten. Det vi kom fram till var att arbete med andra människor även kräver att man arbetar med sig själv.

Under vår forskningsgenomgång fann vi mycket material som betonade vikten av att som professionell ha medvetenhet om sina tankar, känsloreaktioner och emotionella ärr. Skälet till detta var att mötena med klienter inte ska styras utifrån den professionelles känslor. För att nå denna medvetenhet krävs ett kontinuerligt reflekterande. Utifrån våra informanternas utsagor har vi insett att gemensam reflektion, till exempel handledning, är viktig på många sätt. Detta är något vi kommer bära med oss. Socialt arbete *är* ett känslorarbete i allra högsta grad. Avslutningsvis har vårt arbete gett oss en ökad respekt och förståelse för vikten av kunskap, empati och självkänedom för socialarbetarens professionella förhållningsätt. Till sist vill vi avsluta med orden någon sagt: "we are still confused, but on a higher level"!

## Kapitel 8. Referenser

Ahrne, G. & Svensson, P. (2018). Kvalitativa metoder i samhällsvetenskap. I Ahrne, Göran & Svensson, Peter (red.) *Handbok i kvalitativa metoder*. 1. uppl. Malmö: Liber.

Akademikerförbundet SSR. (2013) Etik i socialt arbete: etisk kod för socialarbetare. Stockholm: Akademikerförbundet SSR

Bensing, J. (1991). Doctor-patient communication and the quality of care. Netherlands Institute for Primary Health Care, Utrecht. 1991;32(11):1301-10.

Blennerger, E. (2016). Etik för socialt arbete. I B. Meeuwisse, A, Swärd, H, Sunesson, S & Knutagård, M (red.) *Socialt arbete: en grundbok*. 3., [rev. och utök.] utg. Stockholm: Natur & Kultur.

Brante T, Andersen H & Korsnes, O. (2001). Sociologiskt lexikon. (red). Stockholm: Natur & Kultur.

Brinkmann, S & Kvale, S. (2009). *Interviews: Learning the craft of qualitative research interviewing*. London: Sage.

Bryman, A. (2015). *Samhällsvetenskapliga metoder*. Malmö: Liber.

Bryman, A. (2018). *Samhällsvetenskapliga metoder*. Malmö: Liber.

Burke, B.L., Arkowitz, H., & Menchola, M. (2003). The efficacy of motivational interviewing: a meta-analysis of controlled clinical trials. *Journal of Consulting and Clinical Psychology*, vol 17(5)843-861.

Cajvert, L. (2013.) *Handledning: behandlarens kreativa rum*. Lund: Studentlitteratur.

Cantos, A.L, O'Leary, K, D E. (1993). Men and women's attributions of blame for domestic violence. *Journal of Family Violence*, 4(8).

Casement, P (1995) *Att lära av patienten: en granskning av interaktionen mellan terapeut och*



*patient och dess betydelse för den psykoterapeutiska processen.* Göteborg: Göteborgs Psykoterapi Institut.

Cooley, Charles Horton (1922). *Human Nature and the Social Order*. Rev. ed., with an introduction treating of the place of heredity and instinct in human life. New York: Scribner

Corcoran, K. (1987). The association of burnout and social work practitioners' impressions of their clients: empirical evidence. *Journal of Social Service Research*, 10:7-22.

Christoffersen, S.A. (2007). Professioner och professionsetik – vad är det? I. Christoffersen, S.A. & Tunek, V. (red.). *Professionsetik*. Malmö: Gleerups

Cullberg, J. (1999). *Dynamisk psykiatri*. Stockholm: Natur & Kultur.

Dahlgren, L & Starrin, B (2004). *Emotioner, vardagsliv & samhälle: en introduktion till emotionssociologi*. 1. uppl. Malmö: Liber

Egidius, H. (2008). *Psykologilexikon*. Natur och Kultur.

Evetts, J. (2006), Trust and Professionalism: Challenges and Occupational Changes. *Current Sociology*. 54, 4, pp. 515-531.

Eriksson-Zetterquist, U & Ahrne, G. (2018). Intervjuer. I handbok i kvalitativa metoder. Ahrne, G & Svensson, P (red) 2.4 Uppl. Malmö: Liber.

Fhanér, S. (1993). *Bilder av människan. Skinner, Rogers och Freud - tre portalfigurer inom psykologin*. Stockholm: Natur och kultur.

Gadamer, H.G. (1997). *Truth and method*. New York: Continuum.

Gassne, J. (2010). Evidensbaserad praktik på svenska socialhögskolor. Socialstyrelsens rapport. Artikelnr: 2010-3-31. ISBN: 978-91-86585-07-5.

Gottzén, L. (2012). Att (inte) bli en kvinnomisshandlare. I Gottzén, L. & Jonsson, R. (red.) *Andra män. Maskulinitet, normskapande och jämställdhet*. Malmö: Gleerups.

Hall, J.A. and Dornan, M.C. (1988). What Patients Like about Their Medical Care and How Often They Asked: A Meta-Analysis of the Satisfaction Literature. *Social Science & Medicine*, 27, 935-939.

Herberlein, A. (2005). *Kränkningar och förlåtelse: En etisk studie med hänsyn till föreställningar om offer, förövare, skuld och ansvar*. Diss. Stockholm: Thales förlag, Lunds universitet.

Hettema, J., Steele, J. & Miller, W.R. (2005). *Motivational interviewing*. *Annual Review of Clinical Psychology*, 1:91-111.

Hojat, M. (2007) *Empathy in patient care: Antecedents, development, measurement and outcomes*. New York: Springer Science.

- Holm, U. (2001). *Empati - att förstå andra människors känslor*. Stockholm: Natur & Kultur AB.
- Holm, U. (2002). *Empathy and professional attitude in social workers and non-trained aides*. International Journal of Social Welfare 11: 66-75.
- Holm, U. (2009). *Det räcker inte att vara snäll: om empati och professionellt bemötande inom människovårdande yrken. 2.*, omarb. utg. Stockholm: Natur & kultur.
- Holm, U. (1993). *Läkares vardag. En studie av den psykiska arbetsmiljön* (Pedagogisk forskning i Uppsala nr 110). Uppsala: Pedagogiska institutionen.
- Hochschild, A. R. (2012). *The managed heart - Commercialization of human feeling*. University of California press.
- Hülshager, U. R., & Schewe A. F. (2011). *On the costs and benefits of emotional labor: A metaanalysis of three decades of research*. Journal of Occupational Health Psychology, 16, 361–389.
- James, N. (1989). Emotional labour: Skill and work in the social regulation of feelings. The Sociological Review, 37, 15 –42. doi:10.1111/j.1467-954X.1989.tb00019.x
- Kanasz, T & Zielinska, I. (2017) *Emotional Labour of the Polish Social Workers: The Study in Sociology of Emotions*. I: Polisyj Sociological Review. 2015, Issue 199, p351-365.
- Kistenmacher, B.R. & Weiss, R.L. (2008) Motivational interviewing as a mechanism for change in men who batter: A randomized controlled trial. Violence and Victims, 23, 586-602.
- Kondrat M-E (1999). *Who Is the "Self" in Self-Aware: Professional Self- Awareness from a Critical Theory Perspective*. Social Service Review, 73 (4): 451-477.
- Larsson, S. (2005). *Teori, metod och empiri*. I Larsson, S., Lilja, J. & Mannheimer, K. (red.). Forskningsmetoder i socialt arbete. (s. 19-38). Lund: Studentlitteratur.
- Mattson, T. (2016). *Juridik och socialt arbete*. I B. Meeuwisse, A, Swärd, H, Sunesson, S & Knutagård, M (red.) Socialt arbete: en grundbok. 3., [rev. och utök.] utg. Stockholm: Natur & Kultur.
- Mayer, J. D., Caruso, D.R., & Slovey, P. (2000) *Emotional intelligence meets traditional standards for an intelligence*. Intelligence 27 (4):267-298.
- Mawardi, B.H. (1979) Satisfactions, dissatisfactions, and causes of stress in medical practice. Journal of American Medical Association 241: 1483-1486.
- McCue, J.D. (1982) The effects of stress on physicians and their medical practice. The New England Journal of Medicine 306(8): 458-463.
- Meeuwisse, A & Swärd, H. (2015) Socialvetenskapliga utgångspunkter” I Meeuwisse A, Sunesson S & Swärd H (red) Socialt arbete - en grundbok. Natur och kultur: Stockholm.
- Miller, W.T. & Rollnick, S. (2013). Motiverande samtal i hälso -och sjukvård. Att hjälpa

människor att ändra sitt beteende. Lund: Studentlitteratur.

Moesby-Jensen, C & Schjellerup Nielsen, H. (2015) *Emotional labor in social worker's practice*. I: *European Journal of Social Work*, 2015 Vol. 18, No. 5, 690–702

Murphy & Echardt. (2005). *Treating the abusive partner*. New York: Guildford Press.

Museer, P.H., Semiatin, J.N., Taft, C.T & Murphy, C M. (2008) Motivational interviewing with perpetrators of intimate partner abuse. *Journal of Clinical Psychology*. 65(11), 1218-1231.

Norfolk, T, Birdi, K, & Walsh, D. (2007). The role of empathy in establishing rapport in the consultation: A new model. *British Journal of Medical Education*, 441(7):690-697.

Olkinuora, M., Asp, S., Juntunen, J., Kauttu, K., Strid, L. & Äärimaa, M. (1990) Stress symptoms, burnout and suicidal thoughts in Finnish physicians. *Social Psychiatry and Psychiatric Epidemiology* 25: 81-86.

Ottosson, J-O. (2000). *Psykiatri 2015*. Liber AB.

Ortiz, L. (2014). *Motiverande samtal i arbete med våld i nära relationer*. Gothia Fortbildning: Stockholm

Poulin J & Walter C. (1993). Social worker burnout: a longitudinal study. *Social Work Research & Abstracts*, 29(4):5-12.

Proposition 2006/07:38. Stockholm: Socialdepartementet.

Robbins, S. (1993) *Organizational Behavior*. Prentice Hall, Englewood Cliffs.

Rosengren, D.B. (2012). *Motiverande samtal- mi: en praktisk handledning*. Lund: Studentlitteratur.

Rubak, S., Sandbaek, A., T. & Christensen, B. (2005) Motivational interviewing: a systematic review and metaanalys. *British Journal of General Practice*, 55:305-312.

Råkil, M. (2002) *Menn vold mot kvinner - behandlingserfaringer og kunnskapsstatus*. Oslo: Universitetsforlaget.

Scheff, Thomas J. (2000) *Shame and the Social Bond: A Sociological Theory*. *Sociological Theory*, vol. 18:1, s. 84-99.

Shott, Susan (1979). *Emotion and Social Life: A Symbolic Interactionist Analysis*. *The American Journal of Sociology*, vol. 84, s. 1317-1334.

Skau, G M. (2018). *Mellan makt och hjälp: [om det flertydiga förhållandet mellan klient och hjälpare]*. Stockholm: Liber.

Smedslund, G., Berg, R.C., Hammerstrom, K.T., Steiro, A., Leiknes, K.A, Dahl, H.M. & Carlsen, K. (2001) Motivational interviewing for substance abuse (Review). Cochrane Library, Issue 11.

Thomassen, M. (2007). Vetenskap, kunskap och praxis. Introduktion i vetenskapsfilosofi. Malmö: Gleerups.

Thorsén, H. (2010). Människosyn och etik. Stockholm: Remus.

Torgersen, U. (1972) *Profesjons sosiologi*. Oslo: Universitetsforlaget.

Trost, J. (2012). Enkätboken. 4., uppdaterade och utök. uppl. Lund: Studentlitteratur

Warming, H. (2011). Børneperspektiver: Børn som ligeværdige medspillere i socialt og pædagogisk arbejde [Children's perspectives: Children as equal players in social and pedagogic work]. København: Akademisk Forlag.

Wingfors, Stina S. (2004). Socionomyrkets professionalisering. Diss. Göteborg: Univ., 2004.

#### **Länkar:**

Arbetsmiljöverket (2017). [Hämtad 2019-07-22]

<https://www.google.com/search?client=firefox-b-d&q=socialsekreterare+utbr%C3%A4ndhet>

Folkhälsomyndigheten (2013). Våld i nära relationer. [Hämtad 2019-06-18]:

<https://www.google.com/search?q=folk%C3%A4lsomyndigheten+v%C3%A5ld+i+n%C3%A4ra+relationer&oq=folk%C3%A4lsomyndigheten+v%C3%A5ld+&aqs=chrome.1.69i57j0.18740j0j8&sourceid=chrome&ie=UTF-8>

Nationalencyklopedin (u.å) Emotionssociologi. [Hämtad 2019-08-23]

<https://www.ne.se/uppslagsverk/encyklopedi/lång/emotionernas-sociologi>

Nationellt centrum för kvinnofrid. (u.å). *Våld i nära relation*. [Hämtad 2019-06-18]:

<https://nck.uu.se/kunskapsbanken/amnesguider/vald-i-nara-relationer/valdets-uttryck-och-mekanismer/>

Samverkan mot våld. (2014). *Barn som upplever våld*. [Hämtad 2019-08-05]:

<http://www.valdmotnara.se/dusomjobbarmedfragan/omvaldinararelationer/valdinararelationer/barnsomupplevervald.4.4f12e2b41399619c73c695.html>

## **Bilaga 1. Informationsbrev**

Hej!

Vi är två socionomstudenter Jill Lundberg och Tina Rezvani, som just nu läser vår sjätte termin på socionomprogrammet vid Lunds universitet. Under denna termin skriver vi vår C-uppsats i socialt arbete där vi intresserar oss för att undersöka socialarbetares erfarenhet av att i sin profession möta manliga klienter som utövat våld i sina partnerrelationer.

Vi vänder oss till Dig som är intresserad av att delta i vår intervjustudie. Intervjun beräknas att ta mellan 45-60 minuter.

Kriterierna för deltagande i undersökningen är en ålder av 18 år eller äldre, att Du har avlagt en socionomutbildning samt att Du i Din profession haft erfarenhet av möten med manliga klienter som utövat våld i nära relationer.

Vi vill också nämna att deltagandet är konfidentiellt och intervjuerna kommer att presenteras på ett sådant sätt att data inte kan härledas till enskild person. Vi kommer att spela in intervjuerna och avidentifieras och förvaras oåtkomligt för obehöriga. Efter det att studien är avslutad kommer materialet att raderas.

Tid och plats för intervjun väljs utifrån Dina önskemål. Vi önskar också att intervjuerna kan ske snarast möjligt.

Är Du intresserad av att delta i intervjun eller har frågor gällande studien kan ni kontakta oss. Nedan finner Du våra kontaktuppgifter.

Jill Lundberg, telefonnummer: 076-\*\*\*\*\* e-post: [ji\\*\\*\\*@student.lu.se](mailto:ji***@student.lu.se)

Tina Rezvani, telefonnummer: 073-\*\*\*\*\* e-post: [ti\\*\\*\\*@student.lu.se](mailto:ti***@student.lu.se)

Tabitha Wright Nielsen (handledare)

Med vänliga hälsningar

Jill Lundberg & Tina Rezvani

## **Bilaga 2. Intervjuguide**

### **Bakgrundsfrågor**

Ålder?

Kön?

Utbildning?

Vad har du för tidigare erfarenheter av socialt arbete?

Vad är det för verksamhet som du arbetar i just nu?

Vilka arbetsuppgifter har du?

Hur länge har du arbetat här?

### **Intervjun inleds med frågan:**

”Vill Du berätta för mig om Dina erfarenheter av att i Din profession möta manliga klienter som utövat våld i sina partnerrelationer?”

### **Följdfrågor:**

Hur kände du?

Hur påverkades du?

Vill du utveckla det lite mer?

Hur hanterade du det?

Vad hade du önskat dig?

Har jag förstått dig rätt?

### **Frågor som kunde bli aktuella under intervjun:**

Hur kommer du i kontakt med våldsutövande män i ditt arbete?

Vilken typ av våld handlar det om?

Hur arbetar du med olika typer av våld?

Hur upptäcks våldsproblematiken?

Finns det några specifika kännetecken hos personer som utövat våld i nära relationer? Vad gör du när du upptäcker våldsproblematik hos en klient?

Upplever du att det finns några svårigheter att arbeta med dessa personer?

Upplever du att det finns något underlättar arbetet med dessa personer?

Hur hanterar du dessa känslor?

Hur upplever du mötet med denna klientgrupp?

Hur beskriver männen sin syn på våldet?

Vilka känslor förmedlar männen när de berättar om våldet?

### **Organisation**

Upplever du att du fått tillräckligt med stöd och kunskap genom din organisation för att hantera denna klientgrupp?

Har du ett behov att inom organisationen få hjälp att hantera känslor som uppkommer i relation till denna klientgrupp?

Finns det möjlighet till känslohantering inom organisationen?

### **Personlig syn**

Vad menar du med ordet våld?

Vad är din personliga syn på män som utövar våld?

Påverkar detta synsätt dina möten med denna klientgrupp?

Upplever du att det finns olika synsätt på denna klientgrupp?

Finns det något synsätt som saknas?

Hur är din uppfattning kring att den lagstiftning som finns gällande denna grupp?

Har du några fler tankar eller något du vill tillägga?