



LUNDS
UNIVERSITET
Socialhögskolan

Det ambivalenta ansvaret;

Socialarbetarens berättelse om medkänsla i arbetet

Therese Åkesson

Kandidatuppsats (SOPA 63)
HT 2020

Handledare: Karl Eriksson

Abstract

Author: Therese Åkesson

Title: The ambivalent responsibility; social workers account of compassion in client meetings

Supervisor: Karl Eriksson

Assessor: Hans Knutagård

Compassion is an important component in the social welfare practice. It is described as an emotion of feelings towards a person and an urge to act on behalf of that suffering person. However – not everyone is met with compassion.

This study presume that responsibility is one important component when it comes to the social workers feelings towards the client. Who gets compassion or not seems to be influenced by the persons urge to take responsibility for their life situation, but also by the social workers responsibility for their own feelings. To give the client compassion or not is a decision ought to be made by the social worker. Even though this is the case, there seems to be an ambivalence and a conflict of interest in terms of the social workers feelings.

The aim of this study is to examine social workers experiences of compassion when meeting clients. Seven penetrating interviews were made with social workers at the social service departments of investigation and placement of children in care. Focus of the interviews was how compassion is expressed in the social workers narratives and also, how the social workers motivate their compassion, or lack of it. The interviews were studied with the aspects of the word's responsibility and individualization from the perspective of constructivism. The result suggested that even though the participants in the study tend to shift focus of responsibility of compassion from the social worker to the clients, they also quite quickly withdraw the responsibility back to themselves. But even though the participants described an awareness of their own responsibility, the results showed an ambivalence of who is responsible and who has sole rights for the feelings of compassion, or the absence of it.

Keywords: Compassion, responsibility and individualization

Förord

Först och främst vill jag rikta ett stort tack till min handledare Karl Eriksson som under denna intensiva skrivprocess gett mig stöttning, vägledning och goda råd. Ditt stora engagemang har hjälpt mig att utveckla mitt skrivande som mognat till en uppsats jag kan vara stolt över. Jag vill även tacka min fantastiska vän Micaela Tofvesson och min underbara mamma Anneli Westerberg. Ni har båda stöttat mig i jobbiga stunder och lagt ner mycket tid på att lyssna på mina tankar. Förutom detta har ni gett mig input utifrån perspektiv som gjort mitt arbete till det bättre. Jag vill även tacka alla resterande som läst mitt arbete, både stort som smått. Det har varit ovärderligt. Avslutningsvis vill jag rikta ett stort tack till de personer som deltagit i intervjuerna som ligger till grund för uppsatsen. Utan era delade tankar och erfarenheter hade detta varit omöjligt. Jag vill även tacka er för allt ni gör. Med er i fronten formas samhället till det bättre, för alla människor.

Lund, februari 2021

Therese Åkesson

Innehållsförteckning

1. INLEDNING	5
1.1 PROBLEMFÖRMULERING.....	5
1.2 SYFTE & FRÅGESTÄLLNINGAR.....	7
1.3 AVGRÄNSNINGAR	7
2. KUNSKAPSLÄGE.....	8
2.1 SÖKNINGSFÖRFARANDE.....	8
2.2 DEFINITIONEN AV MEDKÄNSLA.....	8
2.3 FÖRTJÄNT OCH OFÖRTJÄNT MEDKÄNSLA.....	9
2.3.1 <i>De övervägande och idealiserade karaktärsdragen</i>	9
2.3.2 <i>Sociala konstruktioner; En förklaring</i>	11
2.3.3 <i>Institutioners regler och socialarbetares normer som anledning till oförtjänta klienter</i>	12
3. TEORETISKA UTGÅNGSPUNKTER	14
3.1 EN KONSTRUKTIVISTISK ANSATS	14
3.2 ANSVAR	15
3.3 INDIVIDUALISERING.....	17
4. METOD	19
4.1 KVALITATIV METOD	19
4.1.1 <i>Semistrukturerade intervjuer</i>	19
4.1.2 <i>Distansintervjuer</i>	21
4.2 FORSKNINGSPROCESSEN.....	22
4.2.1 <i>Urval</i>	22
4.2.2 <i>Genomförande</i>	23
4.2.3 <i>Bearbetning och analys</i>	24
4.3 METODENS TILLFÖRLITLIGHET.....	25
4.4 SVAGHETER I UNDERSÖKNINGEN.....	26
4.5 ETISKA ÖVERVÄGANDEN.....	27
5. RESULTAT OCH ANALYS	29
5.1 DEN OKONTROLLERBARA MEDKÄNSLAN	29
5.2 ATT RÄTTFÄRDIGA OCH RATIONALISERA.....	32
5.3 ANSVARFÖRSKJUTNING; FRÅN SOCIALARBETARE TILL KLIENT	37
5.4 ATT ÅTERTA ANSVARET FÖR MEDKÄNSLAN.....	41
6. AVSLUTANDE DISKUSSION	45
REFERENSLISTA.....	48
BILAGA 1	51
BILAGA 2	52
BILAGA 3	53

1. Inledning

1.1 Problemformulering

Medkänsla har en betydande roll i socialt arbete och beskrivs bland annat som det sociala arbetets hjärta (Tanner 2020:1689). För att kunna utföra ett bra arbete anses medkänsla vara en avgörande komponent (ibid.). Medkänsla beskrivs som en emotion som innebär att känna när en annan person lider samt en vilja att agera för att dämpa personens lidande (Tanner 2020:1688). Trots medkänslans eminenta roll i det sociala arbetet, möts inte alla människor av medkänsla. Detta anses ha sitt ursprung i det tidiga fattigvårdssystemet där de förtjänta fattiga upplevdes vara de tacksamma och de som inte själva kunde beskyllas för sin utsatthet (Altreiter & Leibetseder 2015:135). De oförtjänta fattiga ansågs istället vara de otacksamma som själva betraktades som anledningen till sin sårbarhet (ibid.). Närvaron av ansvar upplevs genomgående beskrivningen av dåtidens förtjänta och oförtjänta fattiga. Detta kan antas vara en anledning till nutidens syn på individens egenansvar eftersom samhället idag är genomgripande individualistiskt (Panican & Ulmestig 2017:43). Medborgare förväntas ta ansvar för sin egen livssituation och får på så sätt tillgång till samhällets resurser och hjälp (Panican & Ulmestig 2017:14). Det finns positiva sidor av individualiseringen som visar på olikheter mellan individer, men också negativa sidor där ansvaret uteslutande läggs på individen själv (Panican & Ulmestig 2017:43). Medkänsla samt tolkningen av individer som förtjänta och oförtjänta kan anses ha en koppling till varandra. Trots detta är förbindelsen mellan begreppen inte explicit utforskat.

Tidigare forskning visar på vissa kvalifikationer som styr vilka som bemöts med medkänsla och vilka som inte gör det (Gordon 2001:12; Petersen et. al. 2012:395). Viktiga attribut anses av vissa vara omfattningen av personens behov av hjälp, deras sårbarhet, samt proaktivitet och ansvarstagande (Maestri & Monforte 2020:924). De klienter som arbetar i symbios med socialarbetaren får också arbetarens medkänsla, medan de som motarbetar socialarbetarens förväntningar istället blir bemötta med mindre medkänsla (Altreiter & Leibetseder 2015:134). Vissa studier visar att ansvar är en stor komponent för att klienter ska få socialarbetarens medkänsla (Altreiter & Leibetseder 2015:135). De som enligt forskningen ofta fick medkänsla var de hårt arbetande eller sjuka. Detta, menar forskningen, berodde på att de upplevdes som offer för utomstående faktorer (ibid.). Annan forskning visar att det kan vara organisationers lagar och regler som styr hur socialarbetare känner för klienter (Egelund 2003:60). Organisationens lagar i samband med socialarbetarnas egna föreställningar,

framställdes som anledning till att klientkonstruktioner skapas och överförs mellan socialarbetare (Egelund 2003:67). Hur socialarbetare pratar om klienter med varandra påstås därför av forskaren vara en stor anledning till hur klienter sedan blir bemötta och betraktade (ibid.).

1.2 Syfte & frågeställningar

Studiens syfte är att undersöka socialarbetares erfarenheter av medkänsla i mötet med klienter. Djuplodande intervjuer har genomförts med socialarbetare inom socialtjänsten. Fokus i intervjuerna har legat på hur medkänsla som emotion kommer till uttryck i socialarbetarnas berättelser, samt hur socialarbetarna motiverar närvaron eller frånvaron av medkänsla inför enskilda klienter och deras livssituationer. Dessa övergripande teman i intervjuerna studeras närmare med hjälp av begreppen ansvar och individualisering med utgångspunkt i en konstruktivistisk ansats. Syftet mynnar ut i följande frågeställningar:

1. På vilka sätt framställer socialarbetarna klienter som förtjänta eller oförtjänta av medkänsla?
2. Hur kommer ansvar till uttryck i socialarbetarnas framställningar av vad som motiverar medkänsla för klienter?

1.3 Avgränsningar

Jag har valt att genomföra min studie med hjälp av informanter som arbetar på placerings- och utredningsenheten inom socialtjänsten i olika kommuner i Sverige. Studien kommer avgränsas till att handla om socialarbetares berättelser kring medkänsla för klienter eller eventuell utebliven sådan.

2. Kunskapsläge

I detta avsnitt presenteras kunskapsläget inom valt forskningsområde som inleds med studiens sökningsförfarande. Därefter presenteras definitionen av medkänsla som sedan följs av tre avsnitt beträffande forskning gällande skildringen av förtjänta och oförtjänta klienter, med koppling till medkänsla.

2.1 Sökningsförfarande

För att finna relevant forskning för valt område har sökningar gjorts via databaserna LubSearch, Libris och Google Scholar. De söksträngar som använts är: ”compassion and social work”, ”compassion and social virtues” samt ”deserving and undeserving”. Med hjälp av funna artiklar har jag även tagit del av artikelförfattares referenser för att hitta ytterligare källor. Jag har även läst tidigare kandidatuppsatser, samt tagit hjälp av deras källor för att erhålla förslag på artiklar och böcker. Kunskapsläget består av nio artiklar samt en antologi.

2.2 Definitionen av medkänsla

I detta avsnitt kommer en översikt av begreppet medkänsla att ges, vilket görs för att skapa en större förståelse för kommande avsnitt. Definitionen av medkänsla består av många olika dimensioner. Medkänsla skildras likväl genomgående som en känsla för en person som lider, samt en vilja att agera för att minska personens lidande (Strauss et al. 2016:16; Tanner 2020:1688). Medkänsla kan beskrivas på följande sätt:

‘Compassion asks us to go where it hurts, to enter into places of pain, to share in brokenness, fear, confusion and anguish... compassion means full immersion in the condition of being human.’ (Tanner 2020:1689)

Medkänsla kan också delas in i tre faser: uppmärksamma, känna och agera (Strauss et al. 2016:17). Uppmärksamma innebär att man registrerar en annan persons lidande samt att man psykiskt eller affektivt reagerar på lidandet. Känna syftar till att man emotionellt reagerar på lidandet och känner en omsorg för den andra individen genom att sätta sig in i personens situation. Den tredje och sista fasen, agera, handlar om att verka för att avlägsna personens lidande (ibid.). Medkänsla bygger alltså på affekt som innebär att man förstår eller känner för andra människor (Carr 1999:415). Det beskrivs också som att man har en mottaglighet för

andra människors lidande (ibid.). Medkänsla är alltså beteendestyrkt och handlar om en drivkraft att vilja agera när andra människor lider (Tanner 2020:1689f). På liknande vis menar forskning att medkänsla:

‘... is characterized by feelings of warmth, concern and care for the other, as well as a strong motivation to improve the other’s wellbeing. Compassion is feeling *for* and not feeling *with* the other.’ Tanner (2020:1690)

Det finns tre punkter som anses väsentliga för att en person ska känna medkänsla för en annan. Dessa är: lidandet hos den andra personen har stor betydelse för dennes situation, personen förtjänar inte att lida, samt att vi själva har risk att utsättas för ett likartat lidande (Tanner 2020:1690). Med hjälp av denna känsla så kan vi ta avstånd från oss själva och istället sätta oss in i andra människors känslor (Carr 1999:411). Medkänsla beskrivs som det sociala arbetets hjärta och anses därför vara avgörande för att kunna utföra ett bra socialt arbete (Tanner 2020:1689).

I den inledande delen av avsnittet har en övergripande definition av medkänsla behandlats. Fokus för studien kommer likväl inte vara att definiera begreppet medkänsla ytterligare. Ovanstående redogörelse antyder om förståelse för socialarbetares emotionella arbete och sårbarhet för klienters livssituation och erfarenheter. Detta står i kontrast till socialarbetare som maktutövare.

2.3 Förtjänt och oförtjänt medkänsla

Historiskt sett har det sociala arbetet, mer eller mindre uttryckligen, delat upp människor i kategorier av förtjänta och oförtjänta. Detta mot bakgrund av det tudelade syftet att stötta såväl som kontrollera socialt utsatta grupper i samhället (Gordon 2001:12; Petersen et al. 2012:395). Alla invånare har dock inte haft turen att ta del av samhällets bistånd. Resonemang gällande individers kriterier har i vissa fall legat till grund för synen på personer som förtjänta eller oförtjänta av hjälp (ibid.).

2.3.1 De övervägande och idealiserade karaktärsdragen

För att visa på kvalifikationer som kan ligga till grund för om människor bemöts med medkänsla eller inte, så kommer den här delen av avsnittet bestå av den tidigare forskningens beskrivningar av detta fenomen.

Individens karaktärsdrag anses som en alternativ anledning till huruvida andra upplever och framställer individer som förtjänta och oförtjänta av medkänsla. Maestri och Monfortes (2020) beskriver hur volontärarbetare använder sin medkänsla för att ta beslut gällande vilka flyktingar som är förtjänta och oförtjänta av medkänsla. Studiens fynd visar på olika karaktärsdrag som genomgående representerade flyktingarna. Karaktärsdragen uppkom också som anledning till varför flyktingarna betraktades som förtjänta eller oförtjänta av medkänsla. Studien visade att volontärarbetarna även lade stor vikt vid personens behov av hjälp. De som framstod som mest förtjänta av hjälp, var de sårbara och lidande flyktingarna, samt de som tog ansvar och var proaktiva (Maestri & Monforte 2020:924). Individer med stark vilja att assimileras och bidra till samhället ansågs också vara förtjänta av medkänsla (ibid.).

Att karaktärsdrag upplevs som en viktig komponent när individer framställs som förtjänta och oförtjänta, framkommer i ett flertal forskningsstudier. Wright (1988:64) ger en liknande beskrivning gällande förtjänta hemlösa. Enligt denna studie har dessa blivit offer för hemlöshet på grund av yttre omständigheter som de själva inte kan styra över (ibid.). Samma sak beskriver Bridges (2017:1049) som en anledning till att vissa fattiga anses vara förtjänta. Författaren för denna artikel beskriver dock även att en viktig komponent för inställningen gentemot de förtjänta och oförtjänta fattiga är om individen upplevs ha en individuell beteendeproblematik som anledning till fattigdom eller inte (ibid.). De oförtjänta hemlösa ansågs enligt Wrights (1988:64) forskning istället vara de "lata lodisarna" som hade kunnat göra sitt liv bättre om de bara hade velat.

Den tonvikt som Wright (1988) och Bridges (2017) lägger på individuella omständigheter som anledning till förtjänta och oförtjänta individer, styrks av Rise et al. (2014) forskning. Studien undersöker hur allmänheten ser på missbrukare som förtjänta och oförtjänta av samhällets hjälp (Rise et al. 2014). Resultatet visar att deltagarna lägger ett stort ansvar för missbruket hos individen själv. Detta leder till lite medkänsla från omgivningen (Rise et al. 2014:117). Samtidigt visar studien att en stor andel av deltagarna är villiga att erbjuda hjälp (ibid.). I studien utgick forskarna från en modell där medkänsla och ansvar användes som vågskålar för att visa på en persons individuella ansvar (Rise et al. 2014:124). Forskningen visar att individens inre hade stor påverkan på om individen ansågs vara ansvarig för den egna problematiken (Rise et al. 2014:121). Trots deltagarnas vilja att hjälpa samt deras allmänna syn på missbrukare som förtjänta av hjälpen, så kunde man se en skillnad mellan olika typer

av missbruk (Rise et al. 2014:123). Snus, rökning och spelmissbruk ansågs bero på personen själv. Detta visades leda till att dessa personer fick mindre medkänsla och ansågs därför vara oförtjänta av hjälp. Att individer var beroende av lugnande medel betraktades istället inte som ett individuellt ansvar. Detta ledde till att dessa missbrukare fick mer medkänsla och betraktades därför vara förtjänta av hjälp (ibid.). Genomgående bedömdes medkänsla som den största komponenten till om personen var förtjänt eller oförtjänt av samhällets hjälp (Rise et al. 2014:124).

Ovanstående studier har fokuserat på hemlösa i USA, volontärarbetare i England och Frankrike samt Norges allmänhet. Studiernas syfte liknar till viss del min studie, ändock med vissa vitala skillnader såsom bland annat fokus på medkänsla i kombination med ansvar. Till skillnad från ovanstående studier, bidrar min studie med fynd beträffande vikten av ansvar i socialarbetarnas framställningar och resonemang gällande sin medkänsla för klienter.

2.3.2 Sociala konstruktioner; En förklaring

Ett grundläggande för min studie är att beskrivningar av klienter som förtjänta och oförtjänta styrs av hur omgivningen framställer olika grupper. Hur omgivningen konstruerar bemötandet av klienter är alltså en väsentlig del i hur de blir bemötta av socialarbetare. Den här delen av avsnittet ämnar därför att visa på hur sociala konstruktioner genomsyrar bedömningar gällande förtjänta och oförtjänta individer.

En studie gjord av Altreiter och Leibetseder (2015:129) visar hur socialarbetare tar beslut utifrån de värden som omgivningen sätter på olika grupper i samhället. Detta bidrar till vilka regler som gruppen måste rätta sig efter för att anses vara förtjänta samhällets hjälp (ibid.). Resultatet av studien visar att när klientens behov och beteende är i linje med socialarbetarens förväntningar, så blir också personen bemött med tillit samt snabba och gynnande beslut för klienten (Altreiter & Leibetseder 2015:134). Följderna av dessa krav och förväntningar på att klienterna ska agera på ett visst sätt kan leda till det som Marvasti (2002:618) nämner i sin studie. Författaren antyder att klienters situation tenderar att formas och förändras för att bättre passa in i organisationens riktlinjer (Marvasti 2002:618). Anledning till formeringen av klienters fall är för att klienten och socialarbetaren tillsammans strävar efter att uppnå omgivningens förväntningar på hur problematiken ska se ut och hur klienten förväntas bete sig (Marvasti 2002:618). När klientens behov och beteende trots detta inte matchar med

socialarbetarens förväntningar, så upplevs istället klienten som oförtjänt (Altreiter & Leibetseder 2015:134).

Om klienten ”inte vill samarbeta” så leder detta ofta till en formell process där personen måste visa sig förtjänt för att övertyga socialarbetaren om att få hjälp (ibid.). I andra situationer har istället lagen stoppat socialarbetarna från att hjälpa klienter som de anser är förtjänta (Altreiter & Leibetseder 2015:135). I dessa fall beskriver socialarbetarna att de är villiga att ”se förbi lagen” för att kunna hjälpa (ibid.). Dessa förtjänta klienter är oftast hårt arbetande och ensamstående föräldrar samt personer med hälsoproblem som visar uppskattning för den hjälp de får. I studiens intervjuer skedde det en separering mellan de personer som kämpade för att hitta ett jobb och de som hade möjlighet att arbeta, men äventyrade detta genom att inte göra sitt bästa. Klienterna som ansågs vara oförtjänta underkastades en större kontroll och fick också fler sanktioner än de klienter som uppfattades som förtjänta. Forskarna menar att socialarbetarna fortfarande delar in klienterna efter det gamla fattigdomssystemet: de tacksamma och snälla klienterna med rätt värderingar och som inte kan rå för sin situation, ses som förtjänta. De krävande, de som misstänks tala osanning och de lata ses istället som oförtjänta (ibid.). Trots studiens fynd så anses idealet vara att alla ska behandlas lika och att man inte ska prioritera vissa framför andra (Altreiter & Leibetseder 2015:137). Ändå måste klienter bevisa sin värdighet, men blir samtidigt bemötta som oförtjänta. Detta, anser forskarna, kan likställas med synen på dåtidens fattiga (Altreiter & Leibetseder 2015:140). Som följd av denna studie kan resonemang föras kring det som Marvasti (2002:616) framför; att klienter i vissa fall får sig själva att framstå som mer förtjänta än vad de egentligen anses vara. Klienterna kan alltså vara medvetna om socialarbetarnas förväntningar och därför använda den kunskapen till sin egen fördel.

Med hjälp av dessa studier kan jag få en större förståelse för hur sociala konstruktioner kan inverka på socialarbetares sätt att bemöta klienter med eller utan medkänsla. Detta kommer kunna användas som en eventuell förståelsegrund i mitt diskussionsavsnitt för att ge en alternativ förklaring till intervjupersonernas känslor och agerande.

2.3.3 Institutioners regler och socialarbetares normer som anledning till oförtjänta klienter

Hur klienter blir bemötta som förtjänta och oförtjänta kan beskrivas utifrån Egelunds (2003) fynd där forskaren skildrar hur klientkonstruktioner skapas. Till skillnad från tidigare nämnd forskning beskriver Egelund (2003:60) att klientkonstruktionerna skapas utifrån aktuella lagar

och bestämmelser. Detta i samband med socialarbetarnas egna normer och förväntningar (ibid.).

Utgångspunkten för casestudien är ett möte som äger rum mellan två socialarbetare och en nyanställd (Egelund 2003:63). Mötet berör en klient som har stöd i form av ekonomiskt bistånd (ibid.). Forskaren menar att samtalet är en aktivt konstruerad process som den nyanställda socialarbetaren slussas in i (Egelund 2003:67). I samtalen med kollegorna lär sig den nyanställda hur organisationen arbetar och hur en klient förväntas bete sig.

Bestämmelserna från socialtjänsten och socialarbetarnas egna normer bestämmer vad klientens behov är. Den nya socialarbetaren socialiseras systematiskt in i ”hur vi arbetar här” och detta visas i studien genom att de erfarna socialarbetarna gång på gång förklarar hur organisationens ramverk ser ut och hur en klient bör uppföra sig. Forskaren antyder att man i samtalen också kan utläsa hur regler och tillvägagångssätt bestämmer vad klientens behov är. I samtalet mellan socialarbetarna diskuteras mammans vilja att köpa en säng till sin dotter. Detta anses som suspekt eftersom det går utanför beloppsgränsen och därför måste mamman ”lära sig” och ”förstå” att ”så är det bara”. Mamman beskrivs ha ett fint hem vilket Egelund (2003:67) menar i vanliga fall skulle ses som något positivt. Men istället för att tänka att det handlar om den låga gräns som socialtjänsten har när det kommer till ekonomiskt bistånd, så kommer det istället till att handla om att mammans förväntningar och i förlängningen att mamman själv är problemet. Detta leder till att hon blir granskad extra noggrant så att hon ”uppför sig” (ibid.). Genom de erfarna socialarbetarnas beskrivningar av mamman och de redogörelser som görs gällande hur hon avviker från organisationens regelverk, gör att den nyanställda socialarbetaren lär sig hur ramverket ser ut samt hur en god klient bör bete sig.

Egelunds (2003) studie har ett mer kritiskt perspektiv än vad både de tidigare artiklarna och min studie har, men är ändå relevant i förhållande till min studies diskussion. Det jag anser att författaren missar är socialarbetarnas vilja att faktiskt göra gott. Deras strävan efter att hjälpa klienten är en viktig del i detta sammanhang, vilket kommer belysas i mitt diskussionsavsnitt.

3. Teoretiska utgångspunkter

Uppsatsens utgångspunkter består av resonemang gällande det konstruktivistiska perspektivet samt begreppen *ansvar* och *individualisering*. Dessa begrepp är relevanta för studien eftersom syftet är att undersöka hur socialarbetare använder medkänsla i sitt arbete och hur det kommer till uttryck i deras berättelser. Skildringarna handlar om hur socialarbetarna framställer klienter samt hur ansvar kommer till uttryck när de motiverar sin medkänsla för klienterna. Studien kommer genomgående influeras av det konstruktivistiska perspektivet som därför anses vara en väsentlig del av uppsatsens teori. Att vara ansvarsfull kan ses som ett karaktärsdrag både hos klienten och socialarbetaren. Individualisering kan betraktas som ett sätt att särskilja individer och se de som enskilda enheter med individuella behov. Detta kan hjälpa till att förstå vilka krav som ställs på individen som ansvarig. För att förstå innebörden av begreppet ansvar, bör därför också fenomenet individualisering belysas eftersom begreppen i detta avseende samspelar med varandra. Den konstruktivistiska ansatsen, ansvar samt individualisering kommer därför vara teman för studiens teoriavsnitt.

3.1 En konstruktivistisk ansats

Uppsatsen genomsyras av synen på tidigare forskning, teori och empiri som konstruktivistiskt. Att jag har en konstruktivistisk utgångspunkt innebär att jag ser på studien och dess fynd som sociala fenomen som ständigt skapas och återskapas av aktörer (Bryman 2018:58). Detta menas innebära att de sociala fenomenen inte endast skapas utifrån sociala interaktioner mellan människor, utan även ständigt bearbetas och förändras. Detta anses innebära att även jag som forskare bidrar till att skapa olika konstruktioner genom att omedvetet välja att fokusera på vissa saker i mina beskrivningar av verkligheten. Jag uppmärksammar på detta sätt endast en version av realiteten. Denna kan därför inte heller anses vara definitiv. Genomgripande kan man förstå konstruktivism som en förståelse av saker och fenomen, som socialt konstruerade. För att tydliggöra synen på omvärlden som konstruktivistisk, så kan man säga att varken organisationer, kategorier eller kulturer är på förhand givna fenomen som individer sedan rättar sig efter (ibid.). Det är istället människor som ständigt skapar dessa fenomen (Bryman 2018:59). På följande sätt beskrivs konstruktivismens föränderliga natur:

'Ingen uppsättning kulturella kunskaper... ger en perfekt och tillämplig lösning på de problem som människor ställs inför under en vanlig dag, och därför måste de göra om lösningarna och

anpassa sina kunskaper efter den nya situationen utifrån det som är nytt i denna.' (Becker 1982:521 refererad i Bryman 2018:59)

Forskarna anses vilja visa på att fenomenen inte är yttre omständigheter som vill förändra och styra individer i en viss riktning. Företeelserna är istället en verklighet som konstrueras och rekonstrueras (ibid.). Fokus för studien kommer därför vara att utgå från ett konstruktivistiskt synsätt för att visa på hur socialarbetare omedvetet konstruerar medkänsla eller utebliven sådan för klienter. Genom att socialarbetarna konstruerar på detta sätt, så tar de också automatiskt och omedvetet avstånd från sina känslor.

3.2 Ansvar

Innebörden av begreppet ansvar framställs som ett sätt att ställa krav på en annan människa. Detta beskrivs därför som en form av förväntan på en specifik handling från personen (Kjellström 2005:39). Ansvar kan ges uttryckligen eller finnas som förväntning hos en person (Kjellström 2005:42). Den som lägger ansvar på en annan kan därför beskylla och bestraffa om personen inte tar sitt ansvar. Likaväl kan beröm och belöning ges om personen faktiskt uppfyller ansvarskravet (ibid.). Fenomenet anses präglade individers liv och vara någonting som människor stöter på dagligen (Kjellström 2005:1). Det moderna samhället stödjer sig dessutom på ett stort egenansvar hos individen där denne förväntas ta ansvar för stora delar av sitt liv (ibid.). Samtidigt som individen väntas ta ansvar för sitt liv så kräver också omgivningen att individen agerar utifrån myndigheters riktlinjer (Kjellström 2005:16).

Med utgångspunkt i individens ansvar kräver alltså omgivningen att individer agerar i enlighet med samhällets normer och förväntningar. När människor utför negativa handlingar menar Shaver och Drown (Kjellström 2005:44) att det är betraktaren själv som avgör vilket ansvar personen anses ha. Betraktaren reflekterar omedvetet över personens ansvar vilket har sammanfattats till fem överväganden: Har personen orsakat eller aktivt bidragit till händelsen? I vilken mån kunde personen förutse konsekvensen av sitt handlande? Skedde händelsen avsiktligt eller oavsiktligt? Skedde det utan yttre tvång? Hur moraliskt fel var det? Utifrån dessa funderingar menar forskarna att betraktaren sedan gör en automatisk sammanställd bedömning gällande personens ansvar (Kjellström 2005:44). En liknande beskrivning ger Fishbein och Ajzen (1973:148) där de drar en liknelse mellan två bilolyckor, en allvarlig och en mindre allvarlig. Forskarna för studien utgår, i likhet med Shaver och Drown (Kjellström 2005:44), från olika frågeställningar. Dessa beskrivs styra huruvida stort

ansvar personen blir tilldelad för olyckan (Fishbein & Ajzen 1973:148). Den största faktorn för om personen blir ansvarig eller inte, beror på om denne avsiktligt eller oavsiktligt varit en bidragande orsak till utfallet (ibid.). Hur omgivningen ser på händelsen beskrivs också som en anledning till om personen tilldelas ansvar (Fishbein & Ajzen 1973:150). Detta beskrivs i följande citat:

the person may not be judged as responsible if 'anybody would have felt and acted as he did under the circumstances... responsibility for the act is at least shared by the environment...'
(Fishbein & Ajzen 1973:150)

De två exempel som nämns ovan är bara några sätt av många som forskare menar att personer använder för att resonera gällande ansvarsfördelningen. Trots detta kan det vara en betydande komponent för hur omgivningen uppfattar individens ansvar. Ju fler av ovan påståenden som är uppfyllda, desto större ansvar verkar personen också tillskrivas. Detta kan därför anses skapa en större förståelse för människors resonemang gällande ansvar.

För att visa på ett typiskt fall av ansvarets befintlighet i samhället, åskådliggör Panican och Ulmestig (2017) forskning gällande vikten av ansvar när det kommer till arbete och egenförsörjning. I nutidens moderna samhälle förväntas individer ta ansvar för sitt eget liv (Panican & Ulmestig 2017:14). Samhället kräver att individer livnär sig med hjälp av lönearbete eftersom detta är en grund för att Sveriges välfärdssamhälle ska fungera (ibid.). Grundidén för detta innebär att individen får tillgång till rättigheter som ger medborgaren en ekonomisk trygghet (Panican & Ulmestig 2017:14). Samtidigt har personen en skyldighet att göra allt för att bli oberoende samhällets hjälp (ibid.). Samhället tar i sin tur ansvar för individen i form av att erbjuda bidragsstöd och betalning av offentlig konsumtion, samtidigt som individen själv måste ta ett ansvar för att kunna tillgodose sina behov med hjälp av en egen inkomst (Panican & Ulmestig 2017:14). Problematiken med denna syn på ansvarstagande är ändock att ansvaret för individens liv och hälsa läggs på individen själv (Kjellström 2005:167), vilket upplevs leda till att samspelet med andra människor hamnar i skymundan (Kjellström 2005:167). Likväl de sociala strukturernas påverkan på individers liv. Att individen ses som ensam ansvarstagare för sin livssituation kan leda till skuldbeläggning av individen. Detta då argumenten anses betona att ohälsa beror på människans fria val av livsstil och inte på personens livsvillkor (Kjellström 2005:167). Detta kan uppfattas som en anledning till att det läggs stor vikt vid individens ansvar som kan vara en alternativ

förklaring till att samhället idag präglas av en stark individualisering. Detta blir därför nästkommande avsnitts fokus.

3.3 Individualisering

Individualiseringen grundar sig på människors rätt att sträva efter personliga mål (Shulruf et al. 2007:385) samt individens personliga ansvar för den egna utvecklingen (Rasborg 2017:230). Ett individualiserat samhälle beskrivs bygga på individens oberoende av omgivningen (Shulruf et al. 2007:385) och ett stort fokus anses vara människors livssituation och individuella val (Rasborg 2017:230). I det individualistiska samhället framställs individen ha en viktigare roll än vad kollektivet har. Det har enligt forskningen skett en strukturell förändring där individen fått störst fokus, vilket lämnar samhället och den sociala gemenskapen i bakgrunden (Rasborg 2017:230). Människor i ett individualiserat samhälle beskrivs därför som självmedvetna och som personer som ofta uppfattar sig själva som unika (Shulruf et al. 2007:385). För att en person ska kunna vara oberoende och på så sätt en god medborgare, så förväntas denne ta ett individuellt ansvar för sitt liv. Detta eftersom det individualistiska samhället grundar sig på att individen tar hand om sig själv utan alltför stor hjälp från samhället (ibid.). Rasborg (2017:232f) beskriver individualiseringen på följande sätt:

The standard biography is, as Beck puts it, turned into a “do-it-yourself biography”, an “elective biography”, or a “reflexive biography” in which it is up to the individuals themselves to create their own lives, identity, career, norms, and values. (Rasborg 2017:232f)

Det svenska samhället beskrivs vara i omorganisering från ett kollektivt samhälle till ett individualistiskt samhälle. Detta framställs genom beskrivningar av att den svenska välfärden bygger på ett stort individansvar för att samhället ska fungera. I den offentliga debatten benämns ofta individualiseringen som en stor anledning till uppkomna samhällsproblem (Rasborg 2017:230). Det betraktas som individens ansvar att visa sig aktiv, tillmötesgående och tilltalande för bland annat arbetsmarknaden (Panican & Ulmestig 2017:43). Samtidigt kan detta innebära svårigheter för vissa grupper. Individualiseringens positiva sida visar upp individer som olika och därför i behov av olika typer av insatser. Detta beskrivs leda till att välfärdsorganisationer erbjuder insatser utifrån individens egna behov och önskemål (Panican & Ulmestig 2017:43). Det negativa med individualiseringen beskrivs dock vara, precis som Kjellström (2005:16) även påstår, att ansvaret läggs på individen där denne uppfattas som

ansvarig för det egna välståndet. Detta förstås som en av anledningarna till varför arbetslöshet och bristen på självförsörjning blir ett individuellt problem (Panican & Ulmestig 2017:43). De individuella förväntningarna beskrivs bli alldeles för starka vilket leder till att det individuella ansvaret överträffar de strukturella och materiella faktorerna (Kjellström 2005:17). Detta beskrivs vara anledningen till den stora inverkan detta har på personers liv och hälsa (ibid.). Ett annat problem med individualiseringen, menar forskarna, är individens oförmåga att skyddas mot sociala risker som annars är en stor del av den kollektivt styrda välfärden (Panican & Ulmestig 2017:44). Att arbetslösa inte får den hjälp de är i behov av framstår som ett stort problem i samband med individualiseringen eftersom myndigheter verkar ovilliga att ta ansvar. Ansvaret för dessa medborgare anses ligga hos någon annan (Panican & Ulmestig 2017:45) men problematik tros uppstå när individens ansvar leder till en ”individualisering av samhällsproblem” som gör att individen skuldbeläggs (Kjellström 2005:17). Liknande påstår Zygmunt Bauman som menar att det har gjorts ett fokusskifte från det socialindividuella till det individualiserade individuella (Walsh 2001:259ff). Dessa individuella tankar menas vara anledningen till att individen ser sig själv som ansvarig för de val och situationer som de hamnar i (ibid.).

Det är inte bara utsatta grupper i samhället utan även socialarbetare som påverkas av individualiseringen (Raitakari et al. 2019:267). Likväl som klienten har ansvar för att bli självständig, göra riskbedömningar i vardagen, samt att bli mer delaktig i samhället, så förväntas även socialarbetaren att ta sitt ansvar. Socialarbetare anses ha ansvar för att upptäcka risker i klientens liv, samt att förvandla ”riskgrupper” till aktiva samhällsmedborgare. På detta sätt kan man alltså våga påstå att klienter och socialarbetare har ett gemensamt ansvar, där klienten måste hjälpa socialarbetaren att hjälpa klienten (ibid.).

Till viss del samspelar begreppen ansvar och individualisering. Men det finns också en skillnad mellan individens ansvar och det professionella ansvaret. Individen förväntas ta ansvar för sitt eget liv, vilket kan skapa stora fördelar för de individer som kan bistå sig själva. Problematiskt kan det likväl bli för de personer som inte har möjlighet till egen välfärd. Professionella tilldelas ett annat ansvar vad gäller sina arbetsuppgifter, vilka också influeras av individualiseringen. Sveriges individualistiska syn på medborgare och professionella som ansvariga kan ligga som grund för en alternativ förklaring till varför vissa blir bemötta med medkänsla, och andra inte.

4. Metod

4.1 Kvalitativ metod

Studien tar avstamp i en kvalitativ metod där valet motiverats utifrån studiens syfte. I uppsatsen ämnar jag undersöka socialarbetarnas erfarenheter av medkänsla i mötet med klienter och hur det som emotion kommer till uttryck i socialarbetarnas berättelser. Fokus för studien kommer vara hur socialarbetarna motiverar närvaron eller frånvaron av medkänsla inför enskilda klienters livssituation. Detta kommer diskuteras med utgångspunkt i begreppen ansvar och individualisering utifrån ett konstruktivistiskt perspektiv. Rennstam och Wästerfors (2015:13) menar att kvalitativa metoder används för att kunna tolka sociala interaktioner och företeasers innebörd i sociala sammanhang. Grundstenen för den kvalitativa metoden beskrivs vara att förstå processer, betydelser och kvaliteter. Det är dock mer komplicerat än så, då en kvalitativ metod ibland beskrivs som ett konstruktivistiskt arbetssätt (Persson 1999:15). Detta menar författaren därför ibland är mer kritiskt än vad en kvantitativ metod är, och ibland inte (ibid.) Oavsett en förenklad eller en mer invecklad definition av begreppet, så antas den kvalitativa metoden kunna visa på skiftningar som uppenbaras i datan och som kan göra studien ytterligare nyanserade än om utgångspunkten hade varit en kvantitativ metod. Med tanke på detta så är likväl utgångspunkten för studien att utforska socialarbetarnas medkänsla för klienter. Därför förväntas här mitt arbetssätt att bli konstruktivistiskt vilket också gör att jag måste vara medveten om hur mina egna tankar, åsikter och tidigare kunskaper influerar hur jag tolkar det insamlade materialet. Även vad jag väljer att fokusera på i min studie. Detta kommer diskuteras mer ingående i avsnitten ”Metodens tillförlitlighet” och ”Svagheter i undersökningen”.

4.1.1 Semistrukturerade intervjuer

Med hjälp av intervjuer kan man få en allsidig bild av en intervjupersons liv i form av erfarenheter och handlingar som kan ha inflytande på personens handlande, tankar och åsikter (Rennstam & Wästerfors 2015:28). Intervjuer kan hjälpa omgivningen att få en förståelse för människors agerande med hjälp av tematiska och dynamiska aspekter (Rennstam & Wästerfors 2015:29). Tematiska aspekter handlar om sakfrågor som ingår i intervjun, medan dynamiska aspekter fokuserar på att få intervjupersonen att berätta i mer detalj vad denne menar. Detta görs i form av ”vad”-, ”hur”- och ”varför”-frågor (ibid.).

I samband med intervjuerna och sammanställningen av svaren är jag ändock medveten om att jag medkonstruerar begreppet medkänsla. I mina frågor till socialarbetarna har jag en egen föreställning och tolkning av frågorna vilket även influerar hur jag ställer dem till socialarbetarna. Detta påverkar också hur socialarbetarna sedan svarar på mina frågor. Jag kunde till exempel göra antaganden såsom: ”Kände du mer eller mindre medkänsla då?” eller ”Anledningen till placeringen, tror du att det kan ha påverkat hur du kände kring mamman?”. Genom dessa antaganden kan jag omedvetet antyda vad jag tycker och är ute efter med intervjuerna vilket också kan ha en inverkan på socialarbetarnas svar.

Studiens material utgår från semistrukturerade intervjuer som ger intervjupersonerna en stor frihet att forma svaren på eget sätt (Bryman 2018:563). Frågorna kan också ändras och flyttas runt utifrån situation. Intervjuaren kan också ställa frågor utöver de planerade, om det uppkommer nya intressanta funderingar under tiden (ibid.). En strukturerad intervju utgår, till skillnad från en semistrukturerad intervju, från en strikt intervjumall där intervjuaren ställer frågorna på samma sätt och i samma ordning till alla intervjupersoner (Bryman 2018:257). Frågorna är utifrån denna intervjuform ofta väldigt specifika och består oftast av slutna frågor. Målet med detta är att alla intervjupersoner ska få samma fråga för att frågans innehåll ska vara desamma (ibid.). Anledningen till att denna studie inte utgår ifrån den här typen av intervjuform beror på att målet med studien är att låta intervjupersonerna berätta så fritt som möjligt kring sina tankar och åsikter. Målet är inte att få ett samstämmigt svar från deltagarna, utan snarare att hitta olika nyanser i deras berättelser. Studien kommer likafullt inte utgå från en ostrukturerad intervju, vilket istället bygger på ett antal teman som behandlar det som intervjun anses beröra (Bryman 2018:260). Frågorna ställs på ett informellt sätt och skiljer sig oftast åt mellan de olika intervjupersonerna (ibid.). Anledningen till att jag väljer att använda mig av semistrukturerade intervjuer beror på att jag vill lyfta fram och kunna jämföra olika svar med varandra för att uppmärksamma likheter och skillnader i intervjupersonernas framställningar.

Jag vill även uppmärksamma att studien framställer hur socialarbetarna omedvetet lägger över ansvaret för medkänslan på klienten genom att ge förklaringar till medkänsla eller utebliven sådan. Här vill jag uppmärksamma att detta inte behöver vara fallet, utan att det även kan vara så att de endast vill förklara varför de känner eller inte känner medkänsla. Studiens analysavsnitt bygger endast på hur jag tolkat socialarbetarnas berättelser och beskrivningar.

4.1.2 Distansintervjuer

På grund av den rådande coronapandemin valde jag att genomföra intervjuerna digitalt via Zoom/Skype/Teams eller över telefon. I samband med det inledande informationsbrevet (se bilaga 1) informerades deltagarna om min flexibilitet gällande huruvida intervjuerna genomfördes. På detta sätt fick deltagarna själva bestämma vad de upplevde som mest bekvämt och detta resulterade i två Teams-intervjuer, en Zoom-intervju, två telefonintervjuer och två Skype-intervjuer. För möjlighet att genomföra intervjuerna på detta sätt var det tvunget att den teknik som användes fungerade, samt att deltagarna hade kunskap om de digitala verktygen. Detta upplevdes inte särskilt problematiskt, förutom då tekniken krånglade ett fåtal gånger vilket gjorde att intervjuerna ibland påbörjades lite senare eller att samtalet avbröts. Att detta kan ha influerat hur samtalet fortskred är jag likväl medveten om.

Fördelen med att genomföra intervjuer via bland annat Skype upplevs vara att deltagare som annars inte skulle ställa upp, faktiskt gör det (Bryman 2018:593). Tidigare studier har även visat att det inte framstår som en stor skillnad på kvalitén mellan en telefonintervju och en intervju i ett direkt möte (Bryman 2018:583). Eftersom intervjuerna genomfördes digitalt kunde också intervjupersoner från hela Sverige delta, vilket gjorde utbudet av deltagare mycket större. Tack vare detta sparade jag även tid vilket gjorde att jag kunde genomföra fler intervjuer än om jag hade träffat deltagarna i verkligheten (Bryman 2018:593).

Det är likväl en skillnad i att träffas i verkligheten och att träffas digitalt, och därför är det också viktigt att reflektera över detta (Eriksson-Zetterquist & Ahrne 2015:39). Tack vare att de flesta av intervjupersonerna deltog via Zoom, Skype eller Teams så kunde jag också ta del av deras kroppsspråk och ansiktsuttryck, vilket gav mig fler signaler kring hur deltagarna kan ha upplevt mötet. Trots detta uppstod det ibland tekniska störningar och avbrott som gjorde att samtalet bröts eller att vissa signaler kan ha uteblivit. Vid telefonintervjuerna utelämnades deltagarnas kroppsspråk och ansiktsuttryck som hade kunnat vara viktigt för interaktionen. För att undvika missförstånd var jag därför lyhörd för dessa delar samt att jag ställde följdfrågor för förtydligande.

Ett annat viktigt moment som kan gå förlorat vid digitala intervjuer är det inledande småpratet som kan ha en viktig roll för hur avslappnad deltagaren känner sig i samtalet. Med tanke på detta lades stor vikt vid inledande frågor i intervjun för att deltagarna skulle känna

sig så bekväma som möjligt. Intervjuerna spelades in efter samtycke av samtliga deltagare. Hade någon deltagare tackat nej till inspelning så hade jag istället antecknat så mycket som möjligt under intervjun, för att försöka få med materialet. Efter varje genomförd intervju transkriberades den direkt för att jag skulle kunna reflektera med ett färskt minne gällande deltagarnas utsagor. Ett annat problem som eventuellt kan ha uppstått under intervjuerna är faktumet att både jag och intervjupersonen befann oss på varsin sida av en datorskärm och inte i samma rum. Vi gör alltså inte någonting tillsammans och detta kan antas göra att deltagaren snarare känner sig betraktad, än som en del av en interaktion. Detta kan alltså också ha inverkat på vårt samspel vilket jag har varit medveten om.

4.2 Forskningsprocessen

4.2.1 Urval

Urvalet för studien gjordes bland yrkesverksamma på placerings- och utredningsenheten inom socialtjänsten och som arbetar i nära kontakt med barn och familjer. För att få tag på informanter användes ett målstyrt urval som beskrivs utifrån att deltagare väljs genom att man tar kontakt med personer som är relevanta för studien och som har erfarenhet av det studerande ämnet (Bryman 2018:496). Kraven för mitt urval var redan från början uttänkt och detta kallas för a priori-urval (Bryman 2018:498). Två av deltagarna i min studie fick jag gensvar från med hjälp av en kontakt inom socialtjänsten. Att valet av deltagare just blev socionomer som arbetar med barn och familjer beror på intresset av att studera hur just den här gruppen av deltagare upplever medkänsla i sitt arbete.

Kontakt med deltagarna initierades genom ett informationsbrev som jag mailade till ett stort antal kommuner runt om i Sverige. I brevet informerade jag om att jag sökte personer som arbetar inom placerings- och utredningsenheten och i nära kontakt med barn och familjer. Det var nio socialarbetare som återkopplade gällande intresse av att delta i studien. I slutändan var det sju personer som deltog, samt två intervjuer som ställdes in. Yrkeserfarenheten hos deltagarna var allt från 2,5 år upp till 30 år. Anledningen till att jag ansåg att sju personer är tillräckligt för min studie var för att jag inte är ute efter att få svar på frågor gällande hur *många* socialarbetare som känner, upplever eller tycker på ett visst sätt. Det jag vill uppmärksamma med min studie är snarare socialarbetares känslor, upplevelser eller åsikter och en fördjupning i dessa. Antalet är därför i denna studie inte särskilt relevant, förutom när det kommer till att jämföra deltagarnas svar med varandra. Eftersom intervjuerna skedde via

digitala verktyg, så kunde också socialarbetare från hela Sverige delta. Detta anser jag, gjorde utförandet väldigt intressant. Genom att maila till kommunen som sedan vidarebefordrade detta till socialarbetare, och som därpå på eget initiativ kontaktade mig, gjorde att personer som verkligen var intresserade av att delta hörde av sig. Detta gjorde också att diskussionerna blev innehållsrika.

4.2.2 Genomförande

Intervjuguiden innehöll 16 frågor som delades in i teman. Dessa var: inledning, definition av medkänsla, fallbeskrivning, medkänslans för- och nackdelar samt avslutning (se bilaga 2). Frågorna var allmänna med fokus på berättelser från socialarbetarnas arbetsliv. Den allomfattande utgångspunkten användes eftersom jag utifrån detta ville hitta ett intressant tema att följa utifrån vad deltagarna själv bidrog med i intervjuerna. Det var därför sedan utifrån detta som frågeställningarna utvecklades. Frågorna som ställdes i intervjun var öppna vilket är en fördel när man vill att deltagarna ska svara med egna ord (Bryman 2018:315). Denna utgångspunkt är också bra eftersom jag ville skapa annorlunda reaktioner. Reaktioner som jag inte förväntat mig och som därför kunde göra analysen mer djupgående (ibid.). Risken med öppna frågor är likväl att de kan ställas på olika sätt vilket kan göra att intervjupersonerna uppfattar dem olika och därpå också ger skilda svar (Bryman 2018:316). Detta upplevdes dock inte som ett problem i min studie eftersom syftet inte var att finna definitiva svar, utan snarare ta del av socialarbetarnas personliga berättelser. Efter att fem intervjuer var genomförda och transkriberade började ett tema urskiljas som jag ville fördjupa mig i. Därför kontaktades de första fem intervjupersonerna igen och en uppföljande intervju genomfördes parallellt med de två sista intervjuerna (se bilaga 3). Den första intervjuguiden uppdaterades och resterande frågor ställdes även till de två sista deltagarna i studien. Intervjuguide nummer två bestod av sex frågor med syfte att skapa fördjupning inom det intressanta tema som uppkom under transkriberingen. Fokus för andra intervjuguiden blev därför socialarbetarnas beskrivningar av situationer då de *inte* känt medkänsla för klienter som de arbetat med. Längden på intervjuerna varierade där vissa pågick i cirka 20 minuter, medan andra varade i över en timme. Olikheten i tid kunde urskiljas mellan de olika plattformarna som användes vid intervjutillfällena. De som genomfördes virtuellt pågick oftast längre, medan de som genomfördes via telefon, resulterade i kortare samtal. Anledningen till detta uppfattades vara ett resultat av svårigheten att läsa av kroppsspråk, ansiktsuttryck och reaktioner när samtalet endast granskades verbalt.

4.2.3 Bearbetning och analys

Att analysera ett material beskrivs bestå av att sortera, reducera och argumentera (Rennstam & Wästerfors 2015:181). I analysen tar intervjupersonens egna föreställningar och tolkningar vid, vilket framställs ha en effekt på hur materialet granskas (Rennstam & Wästerfors 2015:29). Enligt Kvale (Rennstam & Wästerfors 2015:29) börjar analysen redan under intervjun och fortskrider ända fram till diskussionen.

Parallellt med intervjuerna för studien så transkriberades de redan genomförda intervjuerna ordagrant, med vissa undantag. Undantagen var när intervjupersonerna stakade eller upprepade sig. Detta togs bort eftersom läsbarheten då upplevs kunna bli högre. Att deltagarna inte alltid citerades ordagrant beror på att fokus för studien inte var att analysera deltagarnas språkanvändning, utan snarare vad de faktiskt sa. När allt material var insamlat påbörjades en kodning av materialet. Detta förstås som att man strukturerar ostrukturerat material för att göra det mer förståeligt utifrån studiens relevans (Bryman 2018:313). Detta gjordes genom att dela in det relevanta materialet i kategorier (ibid.). Kodningen började med upprepad läsning av materialet för att få en överblick av innehållet (Bryman 2018:700). Efter detta lästes det igen med syfte att hitta teman som kunde vara intressanta för studien (ibid.). Dessa sorterades sedan upp med hjälp av färgkodning för att göra det enklare och mer strukturerat. Redan här började en bild framställas av hur socialarbetarna pratade kring medkänsla för sina klienter utifrån olika kriterier. Det var dock inte förrän långt senare som jag såg ett mönster som sedan blev fokus för studien. Frågeställningarna formulerades i början av analysarbetet och skapades utifrån det som Becker benämner som ”baklängesarbete” (Wästerfors 2008:69). Detta förklaras som att man tänker: ”Materialet jag har är svaret på en fråga – vilken?”, vilket framställer studien som mer lättförståelig. Becker menar att man bör läsa sin studie med en öppensinnad inställning för att försöka hitta det egna intresset i studien. Istället för att utgå från en fråga och sedan hitta svaret på frågan i materialet, så bör man istället hitta intressanta teman i materialet och sedan formulera en fråga utifrån det (ibid.). Och de är just denna process som den här studien bygger på. I förarbetet fanns det en oklarhet gällande studiens fokus och det tog ett antal vändningar in i andra intressanta områden innan den definitiva brännpunkten faktiskt var hittad. Att genomföra en studie består därför inte av att man antingen arbetar induktivt eller deduktivt, utan det handlar snarare om en kombination av dessa två (Davies 1999:130). Utifrån det bearbetade materialet skapades fyra teman: ”Den okontrollerbara medkänslan”, ”Att rättfärdiga och rationalisera”, Ansvarsförskjutning; Från socialarbetare till klient” och ”Att återta ansvaret för medkänslan”.

4.3 Metodens tillförlitlighet

Den kvalitativa forskningen har blivit utsatt för mycket kritik på många områden (Bryman 2018:484). Exempel på detta är hur kritikerna anser att den kvalitativa forskningen är alldeles för subjektiv. Den anses också vara svår att upprepa samt att det kan vara svårt att generalisera till andra områden eftersom forskarna oftast endast utför ett fåtal intervjuer (ibid.). Detta antagande kan stämma, samtidigt framställs den kvalitativa forskningen som ett sätt att generalisera i relation till teori istället för population (Bryman 2018:485).

Studiens syfte är inte att generalisera i förhållande till population. Istället ämnar studien att visa på hur medkänsla konstrueras av socialarbetarna bland annat genom deras sätt att rationalisera och ge förklaringar till sin medkänsla eller uteblivna sådan. Med denna syn på studien så antar jag en ”metodologisk medvetenhet”. Detta beskrivs som en medvetenhet om att jag med studien inte kan nå en säker kunskap. Likväl strävar jag efter att genomföra en rättmätig och sannolik undersökning (Jacobsson 2008:166). Genom att utgå från en kvalitativ undersökning, vill jag visa vad ett samhällsligt fenomen eventuellt kan ha för inverkan på de berörda deltagarna (Rennstam & Wästerfors 2015:24). Med denna förklaring vill jag inte visa på en generalisering genom att påstå att alla socialarbetare eller hela samhället berörs på samma sätt av det studerade fenomenet. Syftet är snarare att visa på hur deltagarna framställer och beskriver sin medkänsla för klienter. Genom att återge en tydlig beskrivning av tillvägagångssättet samt belysa studiens svagheter och förtjänster, så visar jag också att studien är min egen (Jacobsson 2008:166). Det finns en genomgående medvetenhet om min tidigare förståelse gällande begreppet medkänsla i kombination med förtjänta- och oförtjänta och hur jag därför omedvetet kan bidra till att styra studien i en viss riktning. Mina tidigare kunskaper kan också påverka vad jag väljer att fokusera på, inte minst utifrån vad jag tycker är intressant. I arbetet försöker jag därför ge en övergripande bild av fenomenen, samt diskutera intervjupersonernas berättelser utifrån vad de faktiskt berättar.

Jag har genomgående strävat efter att vara kritisk mot min egen studie genom att ”lägga alla kort på bordet” (Bryman 2018:468). Jag har också med stor försiktighet behandlat materialet genom att avstå så mycket som möjligt från personliga värderingar och andra saker som kan leda till subjektiva åsikter. Vilket översätts till att jag handlat i god tro (Bryman 2018:470). Däremot har de teoretiska begreppen i studien fungerat som vägvisare och som ett fokus genom analys- och diskussionsavsnittet för att skapa en skiljaktig vinkel av fenomenet. Jag

har även motiverat innehållet i avsnitten, vilket också bidrar till undersökningens trovärdighet (Jacobsson 2008:173).

Med denna redogörelse har jag försökt att visa på min medvetenhet gällande tillförlitlighetens vikt i min studie. Jag har försökt att visa på risker med min studie genom att till exempel framhäva hur begrepp kan uppfattas olika av olika personer. Genom detta, hoppas jag på att studien också blir mer tillförlitlig.

4.4 Svagheter i undersökningen

Studien bygger på socialarbetares berättelser som visar hur de konstruerar och beskriver sin medkänsla för klienter de möter i arbetet. Fokuset för studien kan därför uppfattas som känsligt för deltagarna, vilket därför kan leda till det som Bryman (2018:287) kallar för ”intervjuareffekten”. Detta förklaras på så sätt att intervjuarens närvaro kan influera hur deltagarna svarar på frågor. Detta kan inverka på i vilken utsträckning deltagarna faktiskt svarar ärligt på frågor och inte underrapporterar det som är känsligt att prata om (ibid.). Detta är svårt att undgå, men för att göra det så bekvämt som möjligt för deltagarna gavs de friheten att välja mötessätt och tid. För att göra situationen än mer bekväm påbörjades intervjun med inledande frågor, som eftersträvade att ställas på ett avslappnat sätt. Att genomföra intervjuerna på distans kan ha varit gynnsamt för att få deltagarna att känna sig bekväma.

I den kvalitativa forskningen uppfattas närhet som ett problem eftersom det kan vara svårt att dra en gräns mellan sig själv och intervjudeltagarna. Därför måste också forskaren vara medveten om sin egen påverkan och påverkbarhet (Svedmark 2012:103). Detta kan eventuellt vara ett problem i studien eftersom jag i samband med analysarbetet kommit intervjuerna nära vilket kan ha gjort att mina personliga tankar och åsikter färgat hur jag sedan analyserat materialet. Detta har jag strävat efter att undvika på det sätt som belysts i kapitlet ”Metodens tillförlitlighet” (se ovan).

Något som genomsyrat arbetet med den här studien är min rädsla för att analysen av intervjupersonernas berättelser ska provocera eller upplevas som feltolkat. Davies (1999:136) menar att det i kvalitativt forskningsarbete finns en problematik med just detta. Det finns en svårighet med att framföra någonting som kan uppfattas som kritik. Extra oroligt kan det kännas eftersom deltagarna låtit intervjuaren ta del av deras tankar och åsikter. Den maktrelation som kan uppstå förmås styras av min tro om att jag presenterar deltagarnas

berättelser på ”rätt sätt”, men att det egentligen är min egen tolkning som framförs (ibid.). Jag vill därför uppmärksamma att jag omedvetet kan ha förstått saker skilt från socialarbetarnas egna uppfattningar. Att jag tolkar vissa delar av deltagarnas berättelser som ett sätt för dem att omedvetet förflytta det egna ansvaret för medkänslan till klienterna, behöver nödvändigtvis inte vara fallet. Det kan också vara så enkelt att de ger en förklaring till de känslor som uppstår i mötet, vilket jag i vissa fall också bad dem att beskriva. Det kan också vara så att min förståelse stämmer för vissa deltagare och inte för andra. Med detta vill jag visa på min medvetenhet gällande hur jag på olika sätt, eventuellt kan bidra med att både konstruera klienter men också socialarbetare.

Hade mer tid varit tillgänglig för denna studie, hade det varit önskvärt med en fördjupande intervju. Detta hade kunnat genomföras för att få en större inblick och en djupare förståelse av deltagarnas berättelser. Med redovisningen av studiens svagheter vill jag visa på min medvetenhet och min goda tro. Med utgångspunkt i avsnittet har jag därför redogjort för vilka svagheter som kan finnas och hur jag medvetet tagit ställning för att på största möjliga sätt göra deltagarnas berättelser rättvisa.

4.5 Etiska överväganden

Att ta hänsyn till deltagarnas individuella säkerhet framställs som den viktigaste utgångspunkten vid genomförandet av forskning (Vetenskapsrådet 2017:5). Innan en forskningsstudie påbörjas bör en vägning mellan studiens eventuella fynd och risker göras för att analysera om genomförandet är etiskt försvarbart (ibid.). Grundläggande för etiska frågor handlar om frivillighet, integritet, konfidentialitet och anonymitet (Bryman 2018:170) men det finns också olika sätt som ämnet etik behandlas på i den samhällsvetenskapliga forskningen. Vetenskapsrådet (2017:6) har identifierat fyra huvudlinjer inom individskyddskravet. Dessa är: informationskravet, samtyckeskravet, konfidentialitetskravet och nyttjandekravet.

För att få kontakt med eventuella deltagare skickades ett mail till olika kommuner runt om i Sverige med information gällande studien (se bilaga 1). Socialarbetare i olika kommuner tog därefter kontakt där de uttryckte deras vilja att delta. Redan i informationsbrevet redogjordes kortfattat de forskningsetiska principerna som bland annat berörde studiens frivillighet och rätten till att avbryta medverkan. Information om hur deras uppgifter hanteras och hur den

endast kommer användas för denna studie belystes även här. Informationen beskrev också de försiktighetsåtgärder som tas vid i hanteringen av material och personinformation. Deltagarna informerades också om deras rätt att ta del av studien när den är klar. Samma information gavs vid intervjutillfället. Med hänsyn till ovanstående utgångspunkter uppfyller min studie *informationskravet* (Vetenskapsrådet 2017:7). I samband med att socialarbetarna kontaktade mig gällande deltagande i studien, inhämtades också ett samtycke. Här informerades de ännu en gång om sina rättigheter såsom att de själva får bestämma hur länge och på vilka villkor de deltar samt deras rätt att avbryta sin medverkan utan påverkan från mig. Med denna information uppfyllde studien *samtyckeskravet* (Vetenskapsrådet 2017:9ff).

Konfidentialitetskravet (Vetenskapsrådet 2017:12ff) uppfylldes genom att jag med stor försiktighet hanterade deltagarnas uppgifter. Alla uppgifter har också framförts oidentifierbart så att utomstående inte ska kunna urskilja deltagarna. Detta har bland annat gjorts genom att deltagarna benämns som intervjuperson 1, 2, 3 och så vidare. Tillhörande kommuner har också uteslutits från materialet och eventuella igenkännande attribut och platser har avidentifierats. Det insamlade materialet har endast använts i aktuell studie och har inte och kommer inte lånas ut till utomstående och därför har *nyttjandekravet* uppfyllts (Vetenskapsrådet 2017:14).

5. Resultat och analys

I avsnittet kommer studiens frågeställningar bemötas med hjälp av intervjupersonernas berättelser samt med utgångspunkt i teorin som ligger till grund för studien. Begreppen ansvar och individualisering kommer fungera som stöd för att analysera socialarbetarnas berättelser om sin medkänsla eller uteblivna sådan för klienter. För att aidentifiera deltagarna i studien presenteras de som intervjuperson 1, 2, 3, och så vidare. För att bemöta studiens frågor kommer analysen bestå av fyra teman: ”Den okontrollerbara medkänslan”, ”Att rättfärdiga och rationalisera”, ”Ansvarsförskjutning; från socialarbetare till klient” samt, ”Att återta ansvaret för medkänslan”.

5.1 Den okontrollerbara medkänslan

Den inledande delen av analysen kommer diskutera hur intervjupersonerna konstruerar medkänsla som okontrollerbar vilket gör att den i vissa fall uppfattas som svårhanterlig och oberäknelig. I citaten beskriver deltagarna sina känslor för klienter de möter i sitt dagliga arbete. Det som socialarbetarna berättar kan tolkas som en oförmåga att kontrollera medkänslan för klienterna. Nedan citeras intervjuperson 2 som beskriver sin knapphändiga medkänsla för vissa tonåringar:

Man har ju en ökad medkänsla för barnen. Det blir ju liksom... medkänslan är oftast också starkare för de här barnen som har haft den här problematiken kontra att jag har sämre medkänsla, eller lägre medkänsla för de här stökiga tonårstjejerna, framförallt de som gapar och skriker och där det är liksom 'fel på allt och alla'. De är ju navet i centrum hela tiden. Och där kan jag ibland brottas med att man blir mer arg och frustrerad än att man har och kan visa på medkänsla.

(Intervjuperson 2)

Socialarbetaren beskriver en skillnad mellan barn och tonåringar där hen känner mer för barnen än för tonåringarna som beskrivs som stökiga och skrikiga. I socialarbetarens berättelse upplevs ilskan och frustrationen komma i vägen för medkänslan. Detta kan förstås då socialarbetaren beskriver känslan av att behöva ”brottas” med de känslor som uppkommer. I citatet ovan kan man utläsa det som att tonåringarna provocerar fram känslor hos socialarbetaren som i sin tur därför tar medkänslans plats. Majoriteten av socialarbetarna i studien beskriver klienternas beteende som anledning till att det är svårt att känna medkänsla. Intervjuperson 5 berättar om en pappa som upplevdes som otrevlig, hånfull och arg:

Men jag drar mig tillbaka till, jag tror att det kanske var 97–98 som jag träffade en pappa som var väldigt otrevlig. Och väldigt synisk och arrogant i bemötandet av mig och min kollega. Och med honom hade jag väldigt svårt att känna någon medkänsla, han var otroligt otrevlig. [...] han var väldigt hånfull mot oss, alltså hans bemötande var väldigt otrevligt. Och alltså jag försöker ändå tänka så, att om någon är väldigt arg och hånfull eller hotfull så handlar det ju ofta om att den människan är väldigt rädd. Det är ju ändå så att vi befinner oss i en myndighetsposition och man kan tänka att, vi har ju ett övertag, på det sättet. Så att rent professionellt så vet jag ju att de flesta människor är rädda när de egentligen, alltså egentligen är rädda när de framstår som arga eller hånfulla. [...]. Nej, men med honom var det svårt. Han var väldigt svår att känna någonting med. De flesta kan man ju hitta någonting med men [...] hans framtoning var så väldigt obehaglig. Inte så att man blev rädd för honom men man hade väldigt svårt att tycka om den här personen. Han var väldigt hotfull och otrevlig i sin framtoning.

(Intervjuperson 5)

Socialarbetaren beskriver mannens attityd och beteende som anledning till svårigheten att tycka om honom som person. Klienten beskrivs som otrevlig, synisk och arrogant vilket uppfattades vara en anledning till svårigheten att känna medkänsla. I citatet redogör likafullt socialarbetaren för sin medvetenhet gällande personens känslor inför myndighetens inblandning i familjesituationen. Socialarbetaren beskriver även att klientens hånfullhet troligtvis beror på rädsla. Trots dessa påståenden beskriver socialarbetaren också oförmågan att känna medkänsla för mannen. Socialarbetaren visar på en medvetenhet gentemot klientens situation men beskriver likväl svårigheten att känna. Här står medvetenheten och känslorna i kontrast till varandra vilket blir intressant eftersom känslor brukar betraktas som irrationella. Trots socialarbetarens medvetenhet gällande sina känslor framstår det som svårt, om inte omöjligt, att framkalla medkänslan. Socialarbetaren ger uttryck för en föreställning om känslans spontanitet och äkthet vilket därför inte upplevs som någonting man kan åstadkomma utifrån förväntningar på sig själv eller omgivningen. Socialarbetaren verkar vara tvungen att känna på riktigt för att kunna erbjuda medkänsla.

Samtliga deltagares berättelser genomsyras av en medvetenhet för de egna känslorna. Intervjuperson 2 berättar om sina reflektioner som uppkom i samband med svårigheten att känna medkänsla för en tonårstjej som socialarbetaren upplevde som otrevlig och oansvarig. Detta uttrycks på följande sätt:

Och jag har reflekterat väldigt mycket själv kring det där fenomenet, 'Vad var det som gjorde att jag inte släppte in henne? Vad var det som gjorde att jag inte kände med henne?'. Och jag har inte listat ut det där än, vad det var. Jag kan inte sätta fingret på att, 'Ja, det var just det där hon sa' eller 'Den situationen', det kan jag inte.

(Intervjuperson 2)

Socialarbetaren beskriver sina funderingar kring den uteblivna medkänslan och verkar därigenom även fundera över varför det upplevdes som svårt att arbeta med tonåringen. Reflektionerna gällande bristen på medkänsla verkar likväl inte medföra en ökad kunskap hos socialarbetaren. Trots att denne själv begrundat anledningen till varför medkänsla inte uppstod, så upplevs socialarbetaren inte heller kunna ge en förklaring till detta. Ovan beskrivning kan därför antas visa på att medkänslan konstrueras och framställs som anmärkningsvärd. Ett annat exempel på oförmågan att framkalla medkänsla ger intervjuperson 7. Deltagaren berättar om situationer då medkänsla är svårt att känna när ungdomar begår brott.

Sen kan det ju vara så att man kan ha svårt att ha medkänsla för barnet eller ungdomen också. Vi träffar ju en del ungdomar som är kriminella eller som har begått brott och där de, många av dem har en himla attityd och liksom, ja de förstår inte att de har gjort något fel eller varför det är fel. Och liksom har ingen insikt eller så. Där kan jag med känna att det kan vara svårt att ha någon medkänsla för de barnen eller de ungdomarna. Där får man ju kämpa med det liksom. Där blir det att man känner provokation eller vad man ska säga, man känner sig provocerad. Och det finns lite sådana situationer där man har svårt att känna med personen i fråga om de har gjort någonting som man själv tycker är fel.

(Intervjuperson 7)

Socialarbetaren beskriver här svårigheten med att känna medkänsla för ungdomar med en "attityd" och som själva inte förstår varför de agerat fel. Socialarbetaren beskriver behovet av att behöva kämpa för att känna medkänsla. I berättelsen verkar känslan av provokation komma i vägen för medkänslan, precis som den tycktes göra för intervjuperson 2 i tidigare beskrivning. I socialarbetarens framställning uppfattas det finnas ett behov av att kämpa för att känna medkänsla. Trots detta framställer socialarbetaren en känsla av att ha misslyckats med att frambringa känslan vilket ännu en gång kan visa på medkänslans okontrollerbarhet. Den upplevs som omöjlig att styra och verkar framträda när personen faktiskt känner för klienten och uteblir när personen inte känner.

Samtliga socialarbetare i ovan nämnda citat beskriver att de är medvetna om att de bör känna vissa saker för personer de möter men förklarar också att de har svårt att tvinga fram känslan. Trots socialarbetarnas medvetenhet och rationella tänkande, så upplevs känslan som omöjlig att styra över. Det framställs som om det finns en konflikt mellan socialarbetarnas vilja och känslor, vilket skapar uppfattningen om en ambivalens i socialarbetarnas känsloliv. I kommande del av analysen kommer socialarbetarnas framställning och hantering av sin medkänsla att diskuteras med hjälp av citat från intervjupersonernas berättelser. Socialarbetarnas sätt att rationalisera och rättfärdiga sin medkänsla kommer vara centralt. Kapitlet genomsyras av bristen på ansvar hos klienterna som utläses som en anledning till utebliven medkänsla. De klienter som socialarbetarna framställer som förtjänta har gemensamma karaktärsdrag, däribland deras ansvarstagande gällande den egna livssituationen. De som konstrueras som oförtjänta av medkänsla är istället de som inte tar ansvar.

5.2 Att rättfärdiga och rationalisera

I nedanstående del kommer socialarbetarnas berättelser att sättas i förbindelse med deras sätt att rationalisera och rättfärdiga sina känslor. De klienter som tar ansvar för sin egen situation, även om de inte alltid lyckas, framstår som en eventuell förklaring till varför de får socialarbetarnas medkänsla. De klienter som inte tar ansvar för sin situation konstrueras istället som svåra att känna medkänsla för. Upplevelsen av medkänsla, som vissa deltagare framställer som okontrollerbar, skiljs i kontrast till hur den rationaliseras och rättfärdigas. Analysen tar avstamp i intervjuperson 2 berättelse. Deltagaren beskriver ett möte med en tonårstjej, hennes familjehem, konsulten till familjehemmet samt den tidigare handläggaren. Tonårstjejen beskrivs på följande sätt:

Och den här ungen hade en sån otroligt taskig attityd. Under hela mötet som handlade om henne, då satt hon med Ipaden och så hade hon ju typ 10 cm långa lösnaglar och toksminkad och hela hon liksom bara, utstrålade att 'jag pissar på er vuxna', det var liksom approachen som hon sa.

(Intervjuperson 2)

I ovanstående citat ger socialarbetaren anledningar till utebliven medkänsla. Resonemangen består av beskrivningar gällande tonåringens "taskiga attityd" samt hennes ignorans då hon satt med Ipaden under mötet. I beskrivningen kan man utläsa en respektlöshet och nonchalans hos tonårstjejen. Socialarbetaren berättar att mötet handlade om tonåringen och den irritation

som socialarbetaren ger uttryck för verkar uppstå när tonåringen inte deltar. Tonårstjejen framställs som oansvarig för sin förändring vilket kommer till uttryck i socialarbetarens beskrivning av hennes attityd genom hela mötet. Tonåringens attityd upplevs vara grunden till socialarbetarens sätt att förklara avsaknaden av medkänsla. Vidare fortsätter intervjuperson 2 att berätta:

Men i det här mötesrummet då sitter ju alltså tre andra vuxna som har en hyfsad relation med den här tjejen, som inte säger någonting till henne att lägga ifrån sig Ipaden och försöka vara med i mötet och så vidare. Enda gången hon tittade upp, det var när vi diskuterade det här med veckopeng. För hon ansåg att när man var placerad, då skulle man ha typ obegränsat med pengar, varpå jag säger, alltså då var måttet rågat för mig och jag säger till henne att: 'Nej, du vet att det funkar ju inte så, utan när man är placerad så är det precis som man har när man bor hemma, att man har kanske 250–300 spänn och röra sig med. Och sen måste man ju göra upp en strategi för vad de här pengarna ska räcka till'. 'Amen alltså du fattar ju ingenting, jävla kärring'. Alltså hon fick sitta och spela ut hela registret i det här mötet och då hade jag noll medkänsla.

(Intervjuperson 2)

I citatet uttrycker socialarbetaren ett förväntat ansvarstagande inte bara från tonårstjejen, utan även från de andra vuxna som medverkade i mötet. Förväntningarna på individens ansvar verkar ha en inverkan på socialarbetarens känslor gentemot tonåringen samt de andra vuxna som framställs ha ett ansvar för tonårstjejen. Att de vuxna inte agerar när hon uppvisar nonchalans och är otrevlig verkar motarbeta socialarbetarens förväntningar på de andra vuxnas ansvarstagande. Socialarbetaren upplevs vilja få tjejen att delta men verkar inte nå fram, samtidigt berättar socialarbetaren att de andra vuxna lämnar denne ensam i situationen. Tonåringen framställs som respektlös när socialarbetaren försöker vara hjälpsam. Socialarbetaren ger intryck för att se en skillnad mellan tonåringens ansvar och de vuxnas ansvar, eftersom hen i berättelsen lägger vikt vid att de andra vuxna inte ingriper. Eftersom de känner tonåringen sedan innan kan man utifrån socialarbetarens frustration gällande deras passivitet anta att de ligger en förväntan på att de ska ta ansvar för en del av tonåringens beteende. Att de då inte ingriper när tonåringen uttrycker sig så som det ovan nämns, verkar istället leda till att socialarbetaren själv tar ansvar för att informera och korrigera tonåringens beteende.

Till skillnad från intervjuperson 2 som beskriver en klient som inte tar ansvar för sin egen situation, så pratar istället intervjuperson 4 om en klient som gör allt för att förbättra sin och barnens livssituation. Mamman i detta fall får stor medkänsla av socialarbetaren.

[...] och så skulle man utreda hennes föräldraförmåga. Och i samtalen med henne så kände jag väldigt starkt för både det hon berättade liksom men också för den situation hon var i, att hon är en superbra mamma på alla sätt men ibland så kan hon inte ge barnen det de behöver eftersom det påverkade hennes egna inre behov. För det var ju inte så att hon vanvårdade barnen utan det var mer att hon ibland bara inte kunde... Det som fick mig att reagera var ju hur det kan vara så dubbelt att man... Hon är ju liksom en superbra mamma egentligen men sen blir hon frånvarande eftersom hon behöver akutvård emellanåt. Och här kunde man känna med henne så mycket eftersom hon gjorde ju allt hon kunde, hon tog emot vård och sådär, men det blev liksom inte bättre.

(Intervjuperson 4)

Socialarbetaren beskriver här en person som på grund av psykisk ohälsa upplevs som oförmögen att ta hand om sina barn. Trots att mamman inte vanvårdade barnen, så hade hon ibland svårigheter att ta hand om dem. Socialarbetaren berättar att mamman gjorde allt hon kunde, vilket framstår som anledningen till att socialarbetaren kände så mycket för mamman. Hon tog bland annat emot vård vilket tyvärr inte visade på någon väsentlig förbättring. Men genom att göra det som förväntades av henne så fick hon också en stor medkänsla av socialarbetaren. I citatet kan man utläsa de ansvar som mamman tar och hur hon på så sätt lever upp till de förväntningar som ställs på henne. Trots hennes sjukdom gör hon allt för att ta hand om sina barn och trots att hon misslyckas, ger hon inte upp vilket visar på hennes ansvarstagande. Denna beskrivning av familjens situation framstår som socialarbetarens sätt att rationalisera och ge förklaring till sina känslor som kan vara ett skäl till den starka medkänsla som socialarbetaren känner inför mammans situation.

En annan person har liknande problematik som den tidigare mamman. Hon skildras som sjuk med psykotiska vanföreställningar. Trots detta beskrivs hon göra allt för att vara en bra mamma till sin dotter. Intervjuperson 5 berättar om mammans ansvarstagande:

[...] alltså hon har haft missbruk långt tillbaka och det har pågått av och till. Hon fick psykotiska vanföreställningar och det blev väldigt farligt för den här flickan tills slut att vara tillsammans med sin mamma, eftersom mamman levde i en egen fantasivärld och skulle skydda flickan från allt möjligt ont. Hon höll henne hemma från skolan och så. [...] Och den mamman, jag tycker jättemycket om henne. Hon har mått väldigt dåligt av det här och samtidigt är det ju inget

alternativ att hon ska få tillbaka sitt barn för att hon mår dåligt, och för att må bättre så att säga. Utan hon har utvecklat en mer, vad ska man säga, ett permanent psykotiskt tillstånd. Fast fungerar ändå bra idag utifrån att hon bor på ett behandlingshem och är drogfri. Men hon längtar jättemycket efter sin flicka naturligtvis och vill träffa henne och så. De träffas ju regelbundet fast hon haft ett uppehåll på över ett år när mamman var i väldigt dåligt skick. Hon blev av med sin lägenhet och sådana saker. Alltså jag kan känna väldigt mycket medkänsla med henne, hur livet har blivit för henne. Det var ju inte alls så hon tänkte utan när hon blev gravid så tog hon sig från sitt missbruk, hyfsat i alla fall. Men kunde ändå gå igenom en utbildning och börja jobba och så, så hon har haft ett bra liv under en period. Och hennes flicka har ändå haft det ganska bra med sin mamma, men sen tillslut så gick det inte längre. Ja, men jag kan verkligen känna med den här mamman, hur hon har kämpat och längtat efter sitt barn och sen går det i alla fall inte.

(Intervjuperson 5)

Socialarbetaren beskriver här en person som på grund av sitt psykiska mående inte har möjlighet att ta hand om sitt barn. Trots detta har hon kämpat för att bli drogfri både nu och när hon blev gravid. Hon utbildade sig och skaffade sig sedan ett arbete innan hon blev för sjuk för att fortsätta. Citatet avslutas med att socialarbetaren berättar om mammans kamp som inte räckte hela vägen. Den kämpaglöd som socialarbetaren beskriver uppfattas som den stora anledningen till den starka medkänsla som socialarbetaren redogör för. Mamman konstrueras som ansvarstagande eftersom hon tagit ansvar för sin situation genom att aktivt kämpa för att göra sitt liv bättre. Hon har försökt att bli drogfri, utbildat sig och skaffat sig ett jobb. Detta visar också på mammans vilja att förändra livssituationen vilket också kan förstås som hennes sätt att ta ansvar. Så även om mamman inte lyckas, så har hon ändå försökt, vilket samtliga socialarbetare nämner i sina berättelser. Detta kan därför ses som en viktig komponent för att medkänsla ska uppstå.

I kommande citat framställs en person som uppvisar ett stort ansvarstagande, trots många motgångar. Intervjuperson 6 beskriver en tonåring som förlorat sin familjehemsmamma men som trots detta tar ett stort ansvar. Tonåringen har redan innan händelsen haft det tufft i samband med svårigheter att hitta ett familjehem som varit villiga att ta emot honom. Tillslut påträffades en kvinna och både hon och tonåringen var mycket nöjda med placeringen. Efter många motgångar i efterskenet av familjehemmammans bortgång så beskriver socialarbetaren tonåringens situation på följande sätt:

[...] Han går i skolan, han trivs, han har en jättefin lägenhet med utsikt över vattnet och han har börjat montera cyklar för att han är så smart. Så han köper begagnade cyklar, monterar och säljer dem vid sidan av skolan. En mycket smart och mycket fin människa. [...] Han hade faktiskt under en viss period missbruksproblematik och nu efter det här så var jag orolig att han skulle börja ta droger. Han erkände för mig att han har köpt droger och att han har velat ta det för att smärtan är väldigt stor. Men han tänkte på familjehemsmamman som skulle ha bett honom att sluta och då sa han att han spolade ner det i toaletten.

(Intervjuperson 6)

Det som genomsyrar den här berättelsen är det ansvar och den handlingskraft som tonåringen beskrivs ha. Trots de motgångar som han gått igenom förklarar socialarbetaren att han försöker göra det bästa av situationen. Han går i skolan och utöver det försöker han tjäna pengar genom innovativt tänkande. Socialarbetaren berättar att tonåringen haft ett missbruk som han varit nära på att återuppta. Tankarna på familjehemsmamman beskrivs dock som anledningen till att han avstod. Trots de prövningar som tonåringen ställts inför, så framställs han ha gjort aktiva val för att skapa sig ett bra liv. Tonåringens ansvarstagande framstår ha en inverkan på socialarbetaren och också öka den starka medkänsla som hen känner. Tonåringen vill göra någonting åt sin situation och gör faktiskt också det, vilket i detta fall uppfattas som en förstärkning av socialarbetarens medkänsla för tonåringen. Ansvarstagande från klientens sida framstår i berättelsen som en viktig komponent för hur socialarbetaren känner för sina klienter. Kommande citat skildrar medkänslans förmåga att kunna växa fram när man lär känna en annan person. Detta konstrueras tydligt i citatet nedan:

Och mamman var helt dränerad, hon var helt slut och hon sa bara liksom att 'ni får ta och placera honom, jag orkar inte med honom'. Till en början kunde man ju känna lite såhär: 'ja, men alltså han är ju 9 år, då måste ju du kunna hantera det här', det var mycket såhär att man tänkte att 'du behöver föräldrastöd' och så vidare. Men sen när man får en större bild av hur komplext det är och vad det är som händer och hur det här uppstår, att hon verkligen gör sitt bästa, så kan man förstå henne. Hennes utmattnings i det hela.

(Intervjuperson 1)

Till en början framställs mamman som oansvarig i samband med att hon ber socialtjänsten ta hand om hennes son. Socialarbetaren beskriver att hen hade en förutfattad mening om att mamman inte kunde hantera situationen och därför var i behov av föräldrastöd. När en större bild av problematiken sedan framgick, så beskriver också socialarbetaren sin förståelse för

mammans situation. I citatet kan man utläsa att socialarbetaren innan hen lärde känna familjen, hade svårt att se mammans problematik och därför ansåg socialarbetaren att hon som mamma bör kunna hantera sin son. Här kan man utläsa vikten av ansvar. Till en början uppfattades mamman som oansvarig eftersom hon förväntades kunna hantera sin son, men när socialarbetaren lärde känna mamman insåg hen att hon faktiskt försökte ta sitt ansvar, utan att lyckas. Detta verkar ha haft en inverkan på socialarbetarens medkänsla gentemot mamman.

Detta avsnitt av analysen har berört socialarbetarnas sätt att rationalisera och rättfärdiga det de känner för sina klienter. Citaten visar på sambandet mellan socialarbetarnas medkänsla och klienternas ansvarstagande. De individer som tar ansvar för sin situation, trots att de inte alltid lyckas, bemöts med medkänsla. De personer som inte tar ansvar blir istället bemötta med lite eller ingen medkänsla. Det framkommer också i ovanstående citat en vilja från socialarbetarna att förklara varför medkänslan uppstår eller inte. Av mig som intervjuare bedöms detta som ett sätt för socialarbetarna att rättfärdiga det de känner för klienterna. I följande avsnitt kommer socialarbetarnas berättelser att visa på hur sättet att klargöra varför de känner medkänsla eller inte, gör att ansvaret för känslan omedvetet förs över till klienterna. Detta resulterar i att klienterna oavsiktligt blir ansvariga för socialarbetarnas medkänsla eller uteblivna sådan.

5.3 Ansvarsförskjutning; Från socialarbetare till klient

I den här delen av analysen kommer socialarbetarnas berättelser att visa på problematiken med deras sätt att ge förklaringar till sin starka- eller svaga medkänsla. Till följd av detta framstår klienterna som oavsiktligt ansvariga för socialarbetarnas medkänsla. Jag vill här uppmärksamma att jag som intervjuperson oavsiktligt kan ha ställt frågor till deltagarna som resulterat i att de motiverat sina känslor. Att deltagarna ger en förklaring till sin medkänsla kan alltså vara ett resultat av deltagarnas utläggningar i kombination med mina frågor. Avsnittet inleds med intervjuperson 5 som beskriver hur klientens beteende var anledning till att hen inte kände någon medkänsla och berättar därefter vad som istället hade fått medkänslan att uppstå:

Hade han tonat ner sin hänfullhet och liksom ändrat stil så att säga, då hade det ju, ja men om man hade haft ett bra samtal. Nu var det omöjligt att ha ett samtal nästan, men då hade det säkert förändrats, det tänker jag [...] det hade kunnat ändras om han hade varit annorlunda. Det tror

jag. Så det hade inte med honom att göra egentligen, utan det handlade mer om hans sätt att uttrycka sig.

(Intervjuperson 5)

Här ger socialarbetaren klientens beteende som anledning till utebliven medkänsla. Socialarbetaren beskriver att hen hade kunnat känna medkänsla om klienten bara hade varit annorlunda. I detta citat kan man se hur socialarbetaren ger klientens uppträdande som skäl till utebliven medkänsla. Man kan urskilja ett krav som läggs på klienten men också ett krav som socialarbetaren lägger på sig själv. I beskrivningen framstår det som att socialarbetaren förväntar sig att klienten ska bete sig på ett visst sätt. Samtidigt kan det utläsas ett krav även på socialarbetaren som förväntas känna för klienten. Socialarbetaren uppfattas som ambivalent i sin roll där det upplevs som att det finns en förväntning kring hur hen bör känna för klienten, samt hur klienten bör bete sig. Detta framställs speciellt i den avslutande meningen då socialarbetaren säger: ”Så det hade inte med honom att göra egentligen, utan det handlade mer om hans sätt att uttrycka sig”.

Oansvar är framträdande i de flesta av socialarbetarnas skildringar. Föräldrar som framställs som ovilliga att ta ansvar för bemötandet av sitt barn förstås som en anledning till varför intervjuperson 7 upplevs ha svårt att känna medkänsla. När socialarbetaren berättar om ett möte med föräldrarna uppfattas socialarbetaren som upprörd inför situationen.

[...] Att då också hävda att det inte är så, att barnet ljugar och att man inte alls har gjort de här sakerna, att inte ha någon insikt eller vilja till förändring eller vilja att komma till insikt eller försöka samarbeta med socialtjänsten eller så, utan tvärtom. De är väl det som i det här fallet provocerar en i ens yrkesroll och som gör att man inte har någon medkänsla för de föräldrarna. När man tänker på att de har skadat barnet.

(Intervjuperson 7)

I berättelsen återger socialarbetaren anledningar till varför det upplevs som svårt att känna medkänsla. Anledningen framställs vara föräldrarnas agerande gentemot barnet i familjen. Genomgående kan man i återberättelsen se inslag av ansvar. Föräldrarna skildras som ovilliga att ta ansvar för sitt handlande där socialarbetaren framställer deras ovilja att förändras och få insikt gällande hur de upplevs ha behandlat sitt barn. Föräldrarna framställs också som motvilliga till att samarbeta med socialtjänsten vilket socialarbetaren ger som anledning till svårigheten att känna medkänsla för föräldrarna. Dessa framställanden beskriver

socialarbetaren är en anledning till att hen känner sig provocerad. I ovanstående citat försöker socialarbetaren ge en förklaring till de känslor som konkurrerar med medkänslan. För att ha möjlighet att förklara sina känslor, så verkar det bli att socialarbetaren använder olika ageranden och beteenden hos föräldrarna som anledning till den uteblivna medkänslan. Detta kan uppfattas som problematiskt då socialarbetaren i samband med förklaringen till varför det är svårt att känna medkänsla, också oavsiktligt lägger fokus på föräldrarna. Trots att så inte är avsikten, så hamnar fokus för anledningen till socialarbetarens uteblivna medkänsla, hos föräldrarna. Detta gör att fokus ouppsåtligt riktas bort från socialarbetaren. Intervjuperson 3 beskriver en liknande situation där klienters attityder och agerande beskrivs som anledning till att det kan vara svårt att känna medkänsla:

Ja men om vi säger att man har något ärende i sådana fall, där ett barn kanske blivit sexuellt utnyttjat eller något sådant, och förövaren då inte alls visar någon slags, ja men medkänsla själv, empati eller ånger inför vad som har hänt. Det skulle väl vara då. [...] Så om jag skulle möta någon där jag verkligen inte kan förstå hur den människan kan göra så mot någon annan, då jag liksom tycker att det är totalsjukt och att jag inte någonstans kan förstå hur det är möjligt. Att personen visar att den inte bryr sig heller. Då skulle jag ju inte känna med, det tror jag inte. Då skulle jag nog ha svårt att känna med den personen.

(Intervjuperson 3)

I skildringen beskriver socialarbetaren en svårighet att känna medkänsla för klienter som agerar på ett sätt som socialarbetaren har svårt att förstå. I citatet kan man också utläsa att socialarbetaren anser rättvisa som viktigt för att få möjlighet att ge klienten medkänsla. Socialarbetaren berättar att personen själv måste visa på medkänsla, empati eller ånger för att själv få medkänsla. Detta kan förstås som ett sätt att ge och ta, vilket kan uppfattas som en rättvis förväntning. I detta kan man utläsa vikten av ansvar där klienten förväntas ta ansvar för sina handlingar och visa ånger eller medkänsla. Precis som tidigare beskrivning riktas även här ansvaret för den uteblivna medkänslan gentemot klienten. I samband med denna intervju bads deltagaren återge en situation då hen inte har känt medkänsla eller känt mindre medkänsla. Deltagaren kunde inte återge en specifik situation utan gav istället ett exempel gällande hur hen hade känt om ett barn blivit sexuellt utnyttjat och förövaren inte visat några ångerkänslor. I samband med frågan som ställdes så gav deltagaren förklaringar till den uteblivna medkänslan i samband med det fiktiva fallet. Dessa förklaringar utgick från klienten, där socialarbetaren gav klientens beteende och attityd som anledning till svårigheten

att känna medkänsla. Precis som tidigare läggs oavsiktligt ansvaret för medkänslan på klienten genom beskrivningar av klientens agerande som orsak.

Svårigheten att förstå klientens agerande verkar ligga som grund för problemet att känna i flera fall. Intervjuperson 4 beskriver en klient som agerar på ett sätt som socialarbetaren inte begriper och som därför uppfattas som en anledning till att socialarbetaren har svårt att känna medkänsla.

I det fallet så har jag väldigt svårt att känna medkänsla. [...] det går så långt utanför vad som är okej för mitt liv liksom. Jag skulle ju aldrig skylla mina saker på någon annan, till exempel. Ja men du vet sådana här grundläggande värderingar som man liksom inte delar med den andra.

(Intervjuperson 4)

Socialarbetaren återger hur svårt det kan vara att känna medkänsla när klienten inte tar ansvar utan istället lägger över sina ansvarsområden på någon annan. Att klienten inte tar ansvar för den egna situationen förstås som en anledning till socialarbetarens svårighet att känna medkänsla för klienten. På samma sätt som tidigare berättelser så beskrivs klientens beteende som argument för svårigheten att känna medkänsla och på detta sätt överförs automatiskt ansvaret för den uteblivna medkänslan på klienten. Att förflytta ansvaret för de känslor som uppstår i förhållande till klienten uppfattas inte som socialarbetarens avsikt. Men genom att socialarbetaren beskriver klientens agerande som anledning till utebliven medkänsla och därigenom använder förklaringar som till exempel: ”jag skulle aldrig (...)” (intervjuperson 4) eller ”hade *han* tonat ner sin hänfullhet (...)” (intervjuperson 5) så skiftar också fokus automatiskt från socialarbetaren till klienten. Den kontroll som socialarbetaren egentligen ska ha över sina känslor hamnar självant hos klienten som då tillskrivs ansvaret för känslorna.

Trots tidigare skildringar av socialarbetarnas berättelser, så består inte alla av förklaringar till varför de *inte* känner medkänsla, utan även till varför de *känner* medkänsla. Intervjuperson 2 ger en fin beskrivning av en sådan situation:

Och då sa hon ju det, 'ja men alltså du gav ju aldrig upp', 'nej jag gav inte upp (sa jag) men det är ju du som har gjort jobbet' och stärkte henne i det för det var ju inte jag som fixa så att hon blev nykter, det gjorde hon ju själv. Och det är ju en form av medkänsla.

Här ger socialarbetaren klientens kamp till förändring som anledning till medkänsla. Genom att klienten utfört ett förändringsarbete så kan man också utläsa klientens ansvarstagande för den egna situationen, vilket uppfattas som en bidragande faktor till varför socialarbetaren känner medkänsla. Socialarbetaren förklarar för klienten att det var personen själv som var anledning till sin nykterhet och inte socialarbetaren. Här kan man utläsa hur socialarbetaren istället för att ta på sig ansvaret, lägger över anledningen till framstegen på klienten. Att lägga över ansvaret i detta sammanhang framställs som positivt och som någonting som eventuellt kan stärka klientens förändringsprocess.

I ovanstående avsnitt skildras hur socialarbetarna överför ansvaret för medkänslan till klienten. Detta görs oavsiktligt genom att klienterna ger anledningar till varför de känner eller inte känner medkänsla. Diskussionen ovan visar likväl på den problematik som kan uppstå då klienterna oavsiktligt blir ansvariga för situationer då socialarbetarna inte känner medkänsla. Genomgående kan man utläsa att klienternas beteende eller attityder kan vara anledning till utebliven medkänsla vilket ouppsåtligt gör att de tilldelas ansvaret för känslan. Likväl kan ansvarsförflyttningen uppfattas som positiv för klienten då denne framställs som anledning till den egna förändringsprocessen. Det fjärde och sista avsnittet i analysen kommer beröra socialarbetarnas sätt att ta ansvar för sitt känsloliv i deras professionella roll, trots de teman som berörts i tidigare avsnitt.

5.4 Att återta ansvaret för medkänslan

I sista avsnittet kommer fokus ligga på socialarbetarnas sätt att dra tillbaka ansvaret från klienterna till dem själva. Trots socialarbetarnas tidigare sätt att omedvetet skjuta över ansvaret på klienterna, så tar de i dessa citat ändå på sig ansvaret för sina känslor igen. Detta kan uppfattas som en medvetenhet hos socialarbetarna gällande vad deras känslor kan ha för effekt på relationen, beslutsfattandet och agerandet gentemot klienterna. Trots de känslor som socialarbetarna tidigare beskrivit, så visar de här på en medvetenhet gällande hur viktig roll känslorna upplevs ha i mötet med klienter.

Intervjuperson 2 beskriver sin medvetenhet gällande den orättvisa som socialarbetaren anser finns när hen har svårt att känna medkänsla. Socialarbetaren uttrycker i samband med detta, sitt ansvarstagande för den brist på känslor som finns i mötet med klienter.

[...] hon var ju inte förtjänt av att jag tappade liksom, förståndet som socialsekreterare. Hon skulle ju ha blivit mött med samma respekt som jag möter många, många andra. Hon skulle ju naturligtvis vara förtjänt av att jag skulle känna medkänsla för henne. Det hade ju varit en mer framgångsfaktor än att jag i princip där och då bestämde mig för att 'No, no, den här tjejen kommer jag inte att jobba med'. Så det är ju just det där utifrån det vi pratade om förut, en positiv men en gränsdragande medkänsla. Och en inre medkänsla. Men här är det ju en medkänsla som inte är acceptabel om jag uttrycker det så, för att det är inte rättvist.

(Intervjuperson 2)

I citatet ovan illustreras tonåringen som benämns i avsnittet ”att rättfärdiga och rationalisera” (se ovan). Tidigare beskrev socialarbetaren den uteblivna medkänslan i mötet med tonåringen där socialarbetaren gav tonåringens beteende som förklaring till svårigheten att känna medkänsla. Trots detta framställs socialarbetaren som medveten gällande de egna känslorna. Socialarbetaren förklarar att klienten var oförtjänt av att bli bemött *utan* medkänsla och ansåg istället att hon borde ha blivit bemött *med* medkänsla för att skapa ett framgångsrikt samarbete. I återberättelsen kan man utläsa socialarbetarens svårighet att känna medkänsla men att hen trots detta, tar ansvar för de egna känslorna genom att säga att tonåringen var förtjänt av att bli bemött med respekt. Här framställer socialarbetaren klienten som oansvarig för känslorna genom att själv ta på sig ansvaret. På detta sätt kan risken bli mindre för att klienten ska framställas som syndabock. Intervjuperson 2 fortsätter att berätta:

[...] hade jag använt reptilhjärnan som väcktes, alltså man blir ju frustrerad av ilska, då hade jag ju kunnat betett mig på ett sätt som inte är förenligt med mitt uppdrag. Jag hade ju till exempel kunnat gått ner på samma nivå som henne ochbett henne dra åt helvete typ, men det skulle jag ju aldrig göra. [...] även fast man inte haft någon medkänsla så har man ju ändå behandlat henne respektfullt. För hade jag gått ner på samma nivå som henne inledningsvis, då hade vi ju inte haft det här bra samtalet.

(Intervjuperson 2)

Socialarbetaren berättar hur hen valde att inte agera på samma sätt som klienten, trots att reptilhjärnan ville detta. Att socialarbetaren kan ta ett steg tillbaka och reflektera och därefter inte agera på de instinktiva impulser som socialarbetaren beskriver, kan förstås som hens sätt att ta ett professionellt ansvar. Socialarbetaren valde istället att bemöta klienten med respekt eftersom hen ansåg att ett respektlöst bemötande hade lett till en misslyckad relation. Trots

impulsen att bemöta situationen på samma sätt som klienten gjorde, så valde istället socialarbetaren att tygla sina känslor och agera professionellt. Detta kan anses visa på ett ansvarstagande och en medvetenhet gällande den okontrollerbara känsla som medkänsla kan upplevas som. Vidare beskriver intervjuperson 3 hur känslor för en klient kan ha en inverkan på bemötandet av personen.

[...] allt vi känner i vårt arbete och allt vi känner med våra klienter påverkar självklart hur jag gör bedömningar och tar beslut. Det gör alla våra känslor. [...] De är därför jag menar att allt du känner och tycker och, när du känner med klienter och barn, då måste man ju tänka och reflektera kring det. [...] Reflekterar du inte och distanserar du dig inte från din egen medkänsla för en klient eller ett barn, så är det ju en risk att du fattar felaktiga beslut.

(Intervjuperson 3)

Citatet visar på vikten med reflektion i arbetet som socialarbetare. Intervjuperson 3 menar att reflektion kan leda till en medvetenhet för de egna känslorna och genom detta blir det också lättare att ta ansvar för medkänslan. Socialarbetaren förklarar att de känslor man har för klienten kan ha en inverkan på beslut och bedömningar och om man inte tar avstånd från sina känslor, är också risken stor för felaktiga beslut. Socialarbetarens sätt att prata om de egna känslorna tolkas som en medvetenhet gällande sina känslor. I socialarbetarens reflekterande förstås det som att det inte endast handlar om klienternas beteende, känslor och utspel, utan även socialarbetarens känslor. Genom denna reflektion utläses det en fördelning av ansvaret för relationen mellan klient och socialarbetare, vilket kan bidra till att fokus inte endast hamnar på klienten. Det finns olika sätt att belysa det egna ansvarstagandet. Intervjuperson 6 berättar om hur hen lämnade ifrån sig ett ärende som följt av flera anledningar, vilket beskrivs på följande sätt:

Jag klarade inte av det helt enkelt, att jobba och ge henne det stödet, för jag var så arg på henne. Och där känner jag liksom att min medkänsla har förändrats så mycket så jag tycker att det var rätt val faktiskt. För jag skulle handla mycket mer oprofessionellt om jag hade haft kvar henne tror jag. Och jag tyckte att man måste förstå alla människor, även de inte så trevliga, snälla, tillmötesgående och så.

(Intervjuperson 6)

Ovanstående citat är ett bra exempel på hur socialarbetare tar ansvar för de egna känslorna för klienten. Efter att ha reflekterat över känslorna beslutade socialarbetaren att ge bort ärendet.

Hen berättar att det skulle vara svårt att ge klienten rätt hjälp om hen hade haft kvar ärendet eftersom bemötandet förutsågs bli oprofessionellt. Att socialarbetaren tog detta beslut visar på medvetenheten för hur de egna känslorna kan inverka på klientens situation. I återgivelsen fokuserar socialarbetaren inte på klienten som anledning till att hen valde att ge bort ärendet, utan beskriver istället att det berodde på att; ”*jag* klarade inte av [...] att ge henne det stödet, för *jag* var så arg på henne” och att ”*jag* skulle handla mycket mer oprofessionellt om *jag* hade haft kvar henne”. Att socialarbetaren pratar om problematiken med utgångspunkt i ordet *jag* så flyttas också fokus från klienten till socialarbetaren. Socialarbetaren beskriver att hens känslor är anledningen till varför relationen inte fungerade. Här tar socialarbetaren ansvar för den knapphändiga medkänslan, vilket gör att fokus skiftar från klienten som ansvarig för det avslutade ärendet, till socialarbetaren själv.

Det sista avsnittet av analysen visar på att trots att socialarbetarna tenderar att lägga över ansvaret för medkänslan på klienterna, återkommer flera till att skildra deras ansvar för de egna känslorna i den professionella rollen. Ovanstående citat visar på socialarbetarnas reflekterande och medvetenhet gällande de egna känslorna gentemot klienten. På detta sätt framställs de också ta ansvar för de egna känslorna vilket gör att fokus hamnar på socialarbetarna istället för klienterna.

6. Avslutande diskussion

Studien har berört medkänslans stridiga roll i socialarbetarnas kontakt med klienter. Genomgående har studien visat hur socialarbetare motiverar sin medkänsla för enskilda individer. Detta har gjorts både på eget initiativ men också med stöd av de frågor som ställts. De frågeställningar som ligger till grund för studien berör hur socialarbetarna framställer klienter som förtjänta eller oförtjänta av medkänsla samt hur ansvar kommer till uttryck i socialarbetarnas framställningar av vad som motiverar medkänsla för klienter.

Att belysa hur socialarbetarna i studien beskriver sina känslor för klienterna, är inte ett sätt för mig att få socialarbetarna att framstå på ett visst sätt. Socialarbetarna som beskrivs i analysen är inte onda människor, jag anser snarare att de vill sina klienter väl. Med analysen vill jag däremot visa att det är socialarbetarnas medkänsla som klienterna uppfattas som förtjänta eller oförtjänta av, ingenting annat. Alla människor anser att vissa personer är mer förtjänta av medkänsla än andra och genom att lyfta fram begreppen förtjänt och oförtjänt vill jag visa på att någonting som i andra fall uppfattas som problematiskt, faktiskt inte verkar vara det när det kommer till medkänsla. Förtjänta och oförtjänta individer förstås ha en historisk utgångspunkt (Gordon 2001:12; Petersen et al. 2012:395) och det har tidigt gjorts indelningar av människor i grupper av förtjänta och oförtjänta (ibid.). Detta har uppfattats som mycket problematiskt, men den här studien visar att när det kommer till medkänsla så behöver det inte vara lika bekymmersamt. Kanske just för att medkänsla inte är någonting som alla har rätt till – till skillnad från exempelvis en rättvis bedömning, vilket är en viktig komponent i det sociala arbetet.

Klienter har rätt till en rättvis bedömning som är fri från diskriminering, men det som uppfattas som fascinerande med medkänsla i samband med begreppen förtjänt och oförtjänt, är att ingen har rätt till någon annans medkänsla. På det sätt som rättvisa bedömningar krävs från den professionella, så kan inte medkänsla erfordras på samma sätt. Medkänsla är inte någonting som vanligtvis har en inverkan på bedömningar, och därför har också socialarbetaren rätt att själv ge eller inte ge medkänsla till sina klienter. Känslan upplevs istället som någonting extra. Medkänsla beskrivs handla om att uppmärksamma en annan människas lidande och att psykiskt och affektivt reagera på detta (Strauss et al. (2016:17). Medkänsla beskrivs också som en känsla av att man förstår och har en mottaglighet för andra människors lidande (Carr 1999:415). Känslan framställs som beteendestyrd och handlar om

en vilja att agera på personens lidande (Tanner 2020:1689f). Forskningen beträffande medkänsla visar hur pass spontan känslan är, eftersom man inte kan välja att känna eller inte känna medkänsla. Genom att socialarbetarna rationaliserar sin medkänsla för mig så uttrycker de också den makt de har över sina egna känslor. Tidigare forskning i kombination med deltagarnas utsagor visar att man inte kan välja att känna, men man kan välja att visa eller inte visa det man känner. Ett bra jobb kan utföras trots att medkänsla inte finns och som tidigare nämnt är medkänsla någonting extra och också någonting som socialarbetaren har rätt att själv bestämma över.

Även om socialarbetaren har bestämmanderätt över sin medkänsla så kan man i deltagarnas berättelser utläsa en ambivalens gällande deras känslor. Egelund (2003) beskriver hur regler och normer på en arbetsplats kan influera socialarbetares uppfattningar av klienter som förtjänta och oförtjänta. Författaren menar att socialarbetare formas av sin omgivning. När nyanställda börjar på en arbetsplats beskrivs det som att de slussas in i en roll som är konstruerad av arbetsplatsens normer och regler där de förväntas agera på ett förutbestämt sätt (Egelund 2003:67). Detta kan antas bidra till en förståelse av mina deltagares uppfattningar gällande sina klienter. Man kan härigenom anta att normen på arbetsplatsen kan vara att klienter förväntas ta ansvar för sin egen livssituation. De som försöker ta ansvar men inte lyckas utan socialarbetarnas hjälp, verkar få medkänsla. De som inte alls visar på eget ansvarstagande verkar istället inte mötas med medkänsla. Med utgångspunkt i Egelunds (2003) teori kan man också urskilja hur dessa konstruktioner även formar socialarbetaren. Man kan anta att socialarbetaren förväntas agera och handla på ett visst sätt för att göra ett bra jobb. Man kan också anta att de förväntas känna på ett visst sätt i en viss situation. Detta blir problematiskt då medkänsla uppfattas som ostyrbart och också någonting som socialarbetaren själv bör få bestämma över. När socialarbetarna inte lever upp till förväntningarna kan man i deras framställningar urskilja en ambivalens som kan ha skapats av olika intressegruppers förmodanden. Att leva upp till dessa krav från omgivningen kan bli en omöjlig situation för socialarbetaren just eftersom medkänslan verkar upplevas som okontrollerbar.

Sammanfattningsvis, tolkas alltså medkänsla som en okontrollerbar känsla som en individ inte kan tvinga fram eller bortse från i mötet med klienter. Ändå verkar det finnas förväntningar på hur socialarbetaren ska eller inte ska känna i en viss situation. Detta upplevs skapa en osäkerhet hos socialarbetaren och en ambivalens gällande vem som är ansvarig för känslan. Trots forskningens framställan av medkänsla som okontrollerbar, så tar socialarbetarna ansvar

för sina känslor. Detta görs bland annat genom beskrivningar av hur de kontrollerar sina känslor för att uppfattas som professionella. Det görs också genom förklaringar till varför deras känslor faktiskt kan påverka mötet med klienten och hur de därför måste ta avstånd och i vissa fall även lämna ifrån sig ärenden. Socialarbetarna vill göra rätt, men upplevs samtidigt som osäkra på vem som har ansvar för medkänslan.

Studien har bidragit till kunskaper gällande ansvarets ambivalenta roll i mötet mellan socialarbetare och klient. Inledningsvis beskrivs socialarbetarna lägga över ansvaret för medkänslan på klienten genom att beskriva klienternas ansvarstagande eller uteblivna sådant. De tar ändå tillbaka ansvaret lika snabbt genom att förklara att klienterna förtjänar att få medkänsla. Detta anses visa på en självkritisk sida hos socialarbetarna. Genom deras vilja att göra rätt, tar de också ansvar för de känslor som uppstår i mötet med klienten. Så trots att klienterna ibland framställs som förtjänta och oförtjänta av medkänsla så visar socialarbetarna på att det inte endast handlar om klienterna, utan även om deras egna känslor. Socialarbetarna uttrycker känslor av att vilja känna men inte kunna göra det vilket visar på deras sätt att ta ett övergripande ansvar för sina känslor. Trots att socialarbetarna har rätt att själva bestämma över sin medkänsla, visar studien att ambivalensen är framträdande. Vem bär ansvaret för medkänslan och vem har rätt till den? Ambivalensen blir ett faktum när flera intressekonflikter stöter ihop med socialarbetarens bestämmanderätt över sina känslor.

Referenslista

Altreiter, Carina & Bettina Leibetseder (2015) Constructing Inequality: Deserving and Undeserving Clients in Austrian Social Assistance Offices. *Journal of Social Policy*, 44 (1): 127-145.

Bridges, Khiara M. (2017) The deserving poor, the undeserving poor, and class-based affirmative action. *Emory Law Journal*, 66 (5): 1049-1114.

Bryman, Alan (2018) *Samhällsvetenskapliga metoder*. Stockholm: Liber.

Carr, Brian (1999) Pity and Compassion as Social Virtues. *Philosophy*, 74 (289): 411-429.

Davies, Karin (1999) Närhet och gränsdragning – att nå andra sorters kunskaper genom deltagande observation. I: Katarina Sjöberg (red.) *Mer än kalla fakta: Kvalitativ forskning i praktiken*. Lund: Studentlitteratur.

Egelund, Tine (2003) "Farlige" forældre: Den institutionelle konstruktion af dem, der afviger fra os. I: Margaretha Järvinen & Nanna Mik-Meyer (red.) *At skabe en klient: institutionelle identiteter i socialt arbejde*. København: Hans Reitzels Forlag.

Eriksson-Zetterquist, Ulla & Göran Ahrne (2015) Intervjuer. I: Göran Ahrne & Peter Svensson (red.) *Handbok i kvalitativa metoder*. Stockholm: Liber.

Fishbein, Martin & Icek Ajzen (1973) Attribution of Responsibility: A Theoretical Note. *Journal of Experimental Social Psychology*, 9 (2): 148-153.

Gordon, Linda (2001) Who Deserves Help? Who Must Provide? *The Annals of the American Academy of Political and Social Science*, 577: 12-25.

Jacobsson, Katarina (2008) Den svårfångade kvaliteten. I: Katarina Sjöberg & David Wästerfors (red.) *Uppdrag: Forskning: Konsten att genomföra kvalitativa studier*. Malmö: Liber.

Kjellström, Sofia (2005) *Ansvar, hälsa och människa: En studie av idéer om individens ansvar för sin hälsa*. Avhandling. Linköping: Institutionen för hälsa och samhälle, Linköpings universitet.

Maestri, Gaja & Pierre Monforte (2020) Who Deserves Compassion? The Moral and Emotional Dilemmas of Volunteering in the 'Refugee Crisis'. *Sociology*, 54 (5): 920-935.

Marvasti, Amir B. (2002) Constructing the service-worthy homeless through narrative editing. *Journal of Contemporary Ethnography*, 31 (5): 615-651.

Panican, Alexandru & Rickard Ulmestig (2017) *Lokal arbetsmarknadspolitik. Vem gör vad, hur och för vem?* Rapportserie i socialt arbete nr 36. Växjö: Linnéuniversitetet.

Petersen, Michael Bang, Daniel Sznycer, Leda Cosmides, John Tooby (2012) Who Deserves Help? Evolutionary Psychology, Social Emotions, and Public Opinion about Welfare. *Political Psychology*, 33 (3): 395-418.

Rasborg, Klaus (2017) From class society to the individualized society? A critical reassessment of individualization and class. *Irish Journal of Sociology*, 25 (3): 229-249.

Rennstam, Jens & David Wästerfors (2015) *Från stoff till studie. Om analysarbete i kvalitativ forskning*. Lund: Studentlitteratur.

Rise, Jostein, Leif Edvard Aarø, Torleif Halkjelsvik & Velibor Bobo Kovac (2014) The distribution and role of casual beliefs, inferences of responsibility, and moral emotions on willingness to help addicts among Norwegian adults. *Addiction Research and Theory*, 22 (2): 117-125.

Shulruf, Boaz, John Hattie, Robyn Dixon (2007) Development of a New Measurement Tool for Individualism and Collectivism. *Journal of Psychoeducational Assessment*, 25 (4): 385-401.

Strauss, Clara, Billie Lever Taylor, Jenny Gu, Willem Kuyken, Ruth Baer, Fergal Jones & Kate Cavanagh (2016) What is compassion and how can we measure it? A review of definitions and measures. *Clinical Psychology Review*, 47: 15-27.

Svedmark, Eva I. (2012) Att skydda individen från skada. En forskningsetisk balansakt. I: Hildur Kalman & Veronica Lövgren (red.) *Etiska dilemman*. Malmö: Gleerups.

Tanner, Denise (2020) 'The Love That Dare Not Speak Its Name': The Role of Compassion in Social Work Practice. *British Journal of Social Work*, 50 (6): 1688-1705.

Vetenskapsrådet (2017) *God forskningssed*. Tredje uppl. Stockholm: Vetenskapsrådet.

Walsh, Mary (2001) The individualized society. *Journal of Sociology*, 37 (4): 432-434.

Raitakari, Suvi, Kirsi Juhila & Jenni-Mari Räsänen (2019) Responsibilisation, social work and inclusive social security in Finland. *European Journal of Social Work*, 22 (2): 264-276.

Wright, James D. (1988) The Worthy and Unworthy Homeless. *Society*, 25 (5): 64-69.

Wästerfors, David (2008) Analytiska knep. I: Katarina Sjöberg & David Wästerfors (red.) *Uppdrag: Forskning: Konsten att genomföra kvalitativa studier*. Malmö: Liber.

Bilaga 1

Deltagandeförfrågan:

Hej,

Mitt namn är Therese Åkesson och jag är student på Lunds universitet. Jag studerar mitt tredje år på Socionomprogrammet och skriver just nu mitt examensarbete som berör socialarbetare som arbetar med barnavårdsutredningar och deras upplevelser av medkänsla i arbetet med klienter. Syftet med denna studie är att undersöka på vilka sätt intervjupersonerna förhåller sig till medkänsla som egenskap i det dagliga arbetet och hur det som emotion kommer till uttryck i intervjupersonernas berättelser om sina erfarenheter.

Jag söker därför socialarbetare som är verksamma inom placerings- eller utredningsenheten på socialtjänsten och som kan tänka sig att ställa upp på en intervju. Jag skulle bli väldigt glad om du skulle vilja bidra till min studie. Intervjun kan ske både via Skype/Zoom och över telefon.

Hör gärna av dig om du eller någon annan inom organisationen skulle vilja delta i studien.

Tack på förhand och ha en fortsatt fin dag!

Med vänlig hälsning,

Therese Åkesson

Väljer du att delta i denna undersökning så kommer ditt deltagande och insamlade uppgifter att hanteras med försiktighet och i enlighet med Vetenskapsrådets forskningsetiska principer. I korthet betyder detta att du löpande kommer delges insyn i arbetet; att du kan avbryta ditt deltagande när du vill; att du kommer avidentifieras i undersökningen; och att insamlade uppgifter endast kommer att användas för denna undersökning om du inte ger utökat samtycke.

För mer information om de forskningsetiska principerna, vänligen besök:

<http://www.codex.vr.se/texts/HSFR.pdf>

Bilaga 2

Intervjuguide

Inledning:

Berätta kort om den organisation som du arbetar på

Vad har du för anställning på organisationen och vad är dina arbetsuppgifter?

Hur länge har du arbetat på organisationen/i nära kontakt med barn och familjer?

Hur kommer det sig att du började arbeta inom socialt arbete?

Beskriv en socialarbetares viktigaste egenskaper enligt dig

Definition av medkänsla:

Hur skulle du beskriva begreppet medkänsla?

Hur mycket tonvikt lägger du på medkänsla i ditt arbete?

Anser du att det är bra eller dåligt att ha medkänsla för människor man möter i arbetet?

Har din syn på medkänsla förändrats sedan du började arbeta med barn och familjer?

Varför/varför inte?

Fallbeskrivning:

Berätta om en situation då du har känt medkänsla i mötet med en klient (berätta gärna så utförligt som möjligt)

Varför tror du att du upplevde denna känsla?

Hur uppfattade du känslan? Positiv/negativ? Varför?

Medkänslans för- och nackdelar:

Hur ser du på relationen mellan professionalitet och medkänsla?

Hur tror du att ditt arbete hade sett ut utan medkänsla?

Vad tror du att för mycket/för lite medkänsla kan ha för inverkan på dig som socialarbetare?

Avslutning:

Är det någonting du vill ta upp gällande medkänsla som jag inte har berört?

Tack för din medverkan!

Bilaga 3

Kompletterande intervju

Berätta om en situation då du inte har känt någon medkänsla/mindre medkänsla

Varför tror du att du kände mindre medkänsla i den här situationen?

Hur uppfattade du denna känsla? Positiv/negativ?

Hur hanterade du känslan som uppstod?

Kan man reglera sin medkänsla enligt dig?

Om du upplever att du har mindre medkänsla, kan du på något sätt förhöja känslan?

Tack för din medverkan!