



LUNDS
UNIVERSITET
Socialhögskolan

”Håller inte jag, så hjälper inte jag någon annan heller”

- **Upplevelsen av emotionshantering och emotionellt stöd
hos socialsekreterare inom barn- och familjeenheten**

Elvira Hansson & Elsa Svahn

Kandidatuppsats SOPA63

VT 2021

Handledare: Henriette Frees Esholdt

Abstract

Authors: Elvira Hansson & Elsa Svahn

Title: *“If I can’t cope, I won’t be able to help anyone else either” – Child welfare workers’ experience of emotional management and emotional support* [Translated title]

Supervisor: Henriette Frees Esholdt

Assessor: Eva Johnsson

Emotions play an important role in social work, including child welfare. Child welfare workers interact daily with clients in difficult life situations, in which strong, negative emotions are common. As a professional, a child welfare worker cannot express too many emotions, but is expected to show a calm and objective expression. This makes child welfare workers at risk to experience emotional strain, and to prevent an emotional burnout they need social support. The aim of this study was to explore in which way child welfare workers use emotions in their daily work, and what importance collegial support has to prevent emotional strain. To collect data, eight qualitative interviews were made with child welfare workers who worked within social services. The analysis of the empirical data was guided through the theories of emotion sociology and coping. We found in this study that emotions can be used as a tool to build alliances with clients, but strong emotional expressions could be a risk for the work process itself and for the child welfare workers’ health. To be able to manage emotions, child welfare workers need support from colleagues at work. Colleagues share a common understanding of the work and can therefore validate the child welfare workers emotions. Supervision and manager support are also shown to be valuable; supervision in the sense that it provides recurring appointments, and managers because they have the authority to influence the extent of which the employees have access to emotional support at work.

Key words: emotion, social work, child welfare, collegial support, emotional management

Förord

Tankarna bakom denna uppsats uppstod för länge sedan, och vi har oss sinsemellan haft otaliga diskussioner om ämnet. I våra tidigare erfarenheter av socialt arbete har vi mött människor i olika livssituationer, vilket har fått oss att reflektera över hur vi som framtida socionomer förväntas bemöta dessa människor. Hur emotionella får vi som professionella vara? Hur ska vi bemöta klienter som uttrycker alla möjliga känslor?

När vi sedan kom i kontakt med Per Isdahls bok *Medkänslans pris* var uppsatsämnet givet - att skriva om känslor i socialt arbete. Detta valde vi delvis för att det är otroligt intressant, men också för att förbereda oss inför ett tufft, starkt och givande arbetsliv som socionomer. Vi har själva varit i emotionellt svåra situationer, som blivit både överväldigande och svåra att hantera, vilket ibland har fått oss att känna en oro över framtiden som socionomer. Hur ska vi lyckas hantera alla våra känslor? För att få svar på alla våra frågor ville vi intervjua yrkesverksamma och fånga in deras perspektiv, för att få ett hopp om ett ljus arbetsliv. Och det kan ni tro att vi fått! Vi ser så mycket fram emot allt vi har framför oss, och är så tacksamma för alla historier och råd som vi fått ta del av från våra informanter. Det är något vi definitivt kommer bära med oss in i arbetslivet.

Tack

Vi vill passa på att rikta tacksamhet åt några håll. Tack till våra fantastiska informanter för alla givande samtal. Utan er hade inte denna uppsats varit möjlig! Tack till Henriette, vår handledare, för att du gett oss konstruktiva råd och bollat idéer med oss. Tack till Maria, vår kära vän och främsta socionomförebild, som väglett oss hela vägen. Tack till alla i vår närhet som stöttat och peppat oss längs vägen. Ett speciellt tack vill vi också rikta till varandra:

Tack Elsa, för att du stått ut med mitt ofta orimliga kontrollbehov, mina opålitliga humörsvängningar och att jag ständigt brutit mot de principer jag själv förespråkade. Tack för att du varit så tålmodig och för att du under hela uppsatsens gång varit samma glada solstråle som alltid. Jag är så glad att vi gjort detta tillsammans!

Elvira, vi båda vet att vi inte hade varit där vi är idag utan dig. För det vill jag ge dig ett stort tack. Tack för alla skratt och promenader och fikastunder, den här våren hade inte varit densamma med någon annan. Ett sista tack för att du fortfarande är min vän efter den här tiden (det trodde vi knappt)!

Innehållsförteckning

1. Inledning	7
1.1 Problemformulering.....	7
1.2 Syfte och frågeställningar.....	8
1.3 Arbetsfördelning	9
2. Kunskapsläget	10
2.1 Litteratursökning	10
2.2 Socialt arbete och emotioner	10
2.3 Strategier och coping.....	11
2.4 Kollegialt stöd	12
2.4.1 Informellt kollegialt stöd	12
2.4.2 Formellt kollegialt stöd.....	13
2.5 Utbrändhet och sekundärtraumatisering.....	14
2.6 Sammanfattning	15
3. Teoretiskt ramverk	16
3.1 Emotionssociologiskt perspektiv	16
3.1.1 Bakgrunds- och förgrundsemotioner.....	16
3.1.2 Känsloregrer och emotionsregimer.....	17
3.1.3 Emotionella och professionella skript	17
3.1.4 Emotionshantering.....	18
3.1.5 Ytagerande och djupagerande.....	18
3.2 Coping.....	19
3.2.1 Lazarus och Folkman: Problemfokuserad och emotionsfokuserad coping.....	19
3.2.2 Korczynski: Communities of coping.....	20
4. Metod	21
4.1 Val av metod	21
4.2 Urval.....	22
4.3 Utformning av intervjuguide.....	23
4.4 Genomförande.....	23
4.5 Bearbetning och analys	24
4.6 Etiska överväganden.....	26
4.7 Metodens tillförlitlighet.....	26
5. Resultat och analys	28
5.1 Emotioner i arbetet.....	28

5.1.1	Känsloregler i möten med familjer	28
5.1.2	Emotioner och professionalitet	29
5.1.3	Emotioner som hinder	31
5.1.4	Emotioner som verktyg	32
5.2	<i>Emotionshantering</i>	34
5.2.1	Ytagerande och djupagerande	34
5.2.2	Problemfokuserad och emotionsfokuserad coping	35
5.3	<i>Kollegialt stöd</i>	36
5.3.1	Informellt stöd	37
5.3.2	Formellt stöd	39
5.3.3	Tillåtande klimat som emotionsregim	43
6.	Avslutande diskussion	46
6.1	<i>Sammanfattning av resultat och analys</i>	46
6.2	<i>I förhållande till kunskapsläget</i>	47
6.3	<i>Relevans för socialt arbete</i>	47
6.4	<i>Metodologisk reflektion</i>	48
6.5	<i>Kunskapsluckor för framtiden</i>	49
7.	Referenser	50
8.	Bilagor	53
8.1	<i>Bilaga 1 – Intervjuguide</i>	53
8.2	<i>Bilaga 2 – Informationsbrev</i>	55
8.3	<i>Bilaga 3 – Mailutskick</i>	56
8.4	<i>Bilaga 4 – Inlägg på Facebook</i>	57

1. Inledning

1.1 Problemformulering

I alla yrken där yrkesutövaren har kontakt med människor uppstår oundvikligen emotioner, och socialt arbete är inget undantag. Åsa Wettergren (2013) beskriver emotioner som en känsloreaktion som sätts i ett sammanhang. När vi reflekterar över känsloupplevelser bildar vi en emotion, och emotionen ger oss beredskap att handla (Wettergren 2013:17f). Emotioner ingår i sociala sammanhang och uppkommer genom interaktioner människor emellan. Det är emotioner som för oss till sociala handlingar och är även ett föremål för de sociala handlingarna (Wettergren 2013:11).

Emotioner spelar en viktig roll i socialt arbete. Socialarbetare träffar varje dag människor i olika livssituationer, och i dessa interaktioner skapas en emotionell laddning (Svensson, Johnsson & Laanemets 2008:60). Vanliga känslor en socialarbetare får möta bland sina klienter är av en ogynnsam karaktär, exempelvis frustration och ilska, vilket kan framkalla liknande känslor hos socialarbetaren och bli en smärtsam upplevelse för denne (Lavee & Strier 2018:507; Korczynski 2003:64). Arlie R. Hochschild (2012:7) menar att i de flesta arbeten med människor, däribland socialt arbete, krävs att den yrkesverksamma kan reglera dessa emotioner för att skapa en viss sinnesstämning hos klienterna, vilket kallas emotionshantering. Stefan G. Hofmann (2019:104) beskriver detta fenomen som emotionsreglering, och menar att individen har en möjlighet att kontrollera de känslor som denne ger uttryck för i olika situationer.

Samtidigt som yrkesutövare inom socialt arbete utför ett emotionellt arbete har de även en mycket hög arbetsbörda. Detta syns tydligast bland socialsekreterare, vars arbete kantas av höga krav och en brist på resurser att kunna uppfylla dessa krav (Arbetsmiljöverket 2018:16). Detta skapar en ohållbar arbetssituation där socialsekreterare blir tvungna att arbeta längre och mer än vad de egentligen ska (Vision 2016:10). Kombinationen av ett emotionellt arbete och en hög arbetsbörda ökar risken för att drabbas av 'burnout', eller som i vardagligt tal kallas för utbrändhet. En dimension av utbrändhet är emotionell utmattning, som kan beskrivas som "en upplevelse av känslomässig utarmning" (Socialstyrelsen 2003:24f). Denna upplevelse kan uppstå efter en längre tids arbete med känslomässigt krävande situationer, och kan skapa en känsla av hjälplöshet hos den yrkesverksamma (ibid.).

Tidigare forskning (Stalker et al. 2007; Beer et al. 2021) pekar på att socialsekreterare som arbetar inom barnavård är en yrkesgrupp inom socialt arbete som är särskilt utsatt för emotionell utmattning. En enkätstudie där utmattningssyndrom och arbetstillfredsställelse hos socialarbetare inom barnavården undersöktes, visar att närmare hälften av respondenterna upplever hög emotionell utmattning i arbetet (Stalker et al. 2007:182). En annan studie visar att de socialarbetare som regelbundet får bevittna barn som far illa står inför en hög risk att drabbas av sekundärtraumatisering och utmattningssyndrom (Beer et al. 2021:8).

Ovanstående forskning pekar på att socialsekreterare som arbetar med barn och familj står inför en stor risk att drabbas av emotionell utmattning, på grund av hög arbetsbörda och den emotionella naturen av deras arbete. De emotioner som uppstår i arbetet måste hanteras för att de inte ska bli en belastning, och därför finns ett behov av emotionellt stöd för socialsekreterare. Vad vi är intresserade av att undersöka med denna uppsats är därför hur socialsekreterare som arbetar med barn och familj ser på och använder emotioner i sitt arbete och vilket kollegialt stöd¹ de behöver för att kunna hantera dessa emotioner.

1.2 Syfte och frågeställningar

Denna studie syftar till att undersöka hur socialsekreterare inom barn- och familjeenheten använder emotioner i deras dagliga arbete samt vilket kollegialt stöd de behöver för att kunna hantera emotionella belastningar. Mer konkret ämnar vi i denna uppsats besvara följande frågeställningar:

- Hur använder socialsekreterarna emotioner i sitt arbete?
- Hur beskriver socialsekreterarna betydelsen av emotionshantering i sitt arbete?
- Vilka former av kollegialt stöd upplever socialsekreterarna som viktigt för att motverka emotionella belastningar?

¹ Med kollegialt stöd menar vi i denna uppsats det sociala stöd som finns på arbetsplatsen, vilket inkluderar kollegor, chefer, handledare och andra personer på arbetsplatsen.

1.3 Arbetsfördelning

Under hela forskningsprocessen har arbetsfördelningen varit jämn mellan oss författare. Vi skapade en rutin i att ses och arbeta tillsammans varje dag. Båda har deltagit under intervjuerna, och vi har turats om att agera intervjuare för att båda skulle vara lika delaktiga i processen. Under bearbetning och analys har vi båda gjort en lika stor mängd arbete, vid såväl transkribering som kodning. Vi har diskuterat samtliga delar av processen löpande, och kritiskt granskat varandras arbete.

2. Kunskapsläget

I detta avsnitt presenteras den tidigare forskning som är av relevans för vår studie. Inledningsvis beskriver vi hur litteratursökningen gått till, och sedan redogör vi för kunskapsläget utifrån olika kategorier; “socialt arbete och emotioner”, “strategier och coping”, “kollegialt stöd” samt “utbrändhet och sekundärtraumatisering”.

2.1 Litteratursökning

För att hitta tidigare forskning använde vi oss inledningsvis av LUBsearch. Vår studie handlar om emotioner i socialt arbete och kollegialt stöd, vilket gjorde att det var den typen av forskning vi sökte efter. I början användes svenska sökord, exempelvis kollegialt stöd, emotion*, och socialt arbete. Sökorden kombinerades på olika sätt för att hitta fler källor. Vi gick vidare till att använda engelska sökord, då vi inte fann särskilt mycket svenska artiklar inom ämnet. Bland de engelska sökorden fanns emotion*, child welfare*, child welfare work*, social work*, stress, supervision och coworker support. Även dessa skrevs i olika kombinationer. Vi gick efter en tid vidare till att göra mer avancerade sökningar i EBSCOhost, med liknande sökord. Vid olika sökningar där gav databasen oss förslag på olika kategorier inom vilka vi fann relevant litteratur till vår studie. Vi använde oss även av referenslistor i redan funnen litteratur. Samtliga källor vi använt oss av i detta avsnitt är artiklar i vetenskapliga tidskrifter, som alla är ‘peer reviewed’. Enstaka källor är av en äldre karaktär, men vi har valt att inkludera dessa då de bidrar med kunskap som är av relevans även idag.

2.2 Socialt arbete och emotioner

Lavee och Strier (2018) beskriver hur en hög arbetsbelastning i kombination med dagliga, känslomässiga klientmöten kan skapa ett emotionellt överflöd (engelska: ‘emotional overflow’). Att arbeta med utsatta människor kan framkalla en mängd negativa känslor hos socialarbetaren, exempelvis ilska, frustration och stress (Lavee & Strier 2018:507). Författarna identifierade tre emotionella skyddsmekanismer som användes av socialarbetarna i undersökningen för att inte drabbas av ett emotionellt överflöd. Till dessa hör bland annat skapandet av en emotionell avdomning (engelska: ‘numbness’), som innebär att socialarbetarna

efter en viss tid distanserar sig från och vänjer sig vid klienternas problem och därmed känner mindre. En annan skyddsmekanism är att klienterna ses som de Andra, att de tillhör en grupp som skiljer sig från den socialarbetaren själv tillhör. Den sista skyddsmekanismen som används handlar om att dela upp sin känsla för empati. Mer bestämt innebär det att socialarbetarna i princip väljer ut vilka klienter som "förtjänar" empati och vilka som inte gör det, och riktar därför olika känslouttryck mot olika klienter (Lavee & Strier 2018:508f).

Även Hanna Falkenström och Teres Hjärpe (2017) visar i sin studie hur känslohantering förekommer bland professionella inom socialt arbete. Att kunna hantera negativa känslor som socialarbetaren kan uppleva i mötet med klienten är av stor betydelse för att det fortsatta arbetet med klienten ska fungera på ett tillfredsställande sätt (Falkenström & Hjärpe 2017:186f). I studien undersöks vilken betydelse dokumentation har för det känslöarbete som socialarbetare utför. Dokumentation visar sig fungera som ett stress- och orosmoment, men upplevs också ibland som meningsfullt och viktigt (Falkenström & Hjärpe 2017:194). En del informanter i studien beskriver dokumentation som en källa för reflektion och bearbetning av känslor mellan ärenden (Falkenström & Hjärpe 2017:188).

2.3 Strategier och coping

I en studie av Oliver W.J. Beer et al. (2021) undersöks påverkan av arbetsrelaterad stress och strategier för att motverka stress hos socialarbetare inom barnavård som arbetar med våldsutsatta barn. Att arbeta med just utsatta barn kan skapa en känsla av oro och ångest hos socialarbetare, som även följer med dem utanför arbetstid. En hög arbetsbörda bidrar också till att socialarbetare tar med sig arbetet hem, både att de arbetar under privat tid och att de inte kan sluta tänka på arbetet (Beer et al. 2021:5). Viktiga strategier för att arbetet inte ska bli en för stor belastning för socialarbetare är enligt studien bland annat att ha sociala kontakter både innanför och utanför arbetet som de trivs med, samt formellt stöd i form av handledning eller terapi (Beer et al. 2021:7).

Eftersom socialarbetare står inför en risk att drabbas av utmattning och sekundärtraumatisering är det av stor vikt att de har möjlighet till egenvård (engelska: 'self-care'), vilket Martin, Myers och Brickman (2020) redogör för. Genom en enkätundersökning studerade författarna vilka strategier socialarbetare använder för att hantera arbetsbelastningar, och vad organisationen de arbetar på kan erbjuda för hjälp och stöd för att underlätta

möjligheten till egenvård. Både bland respondenternas personliga strategier och bland den hjälp organisationen kan erbjuda, var socialt stöd en gemensam faktor. Det är alltså viktigt för socialarbetare att dels själv söka stöd bland såväl vänner och familj som kollegor, dels att organisationen de arbetar på kan erbjuda en stöttande miljö samt formellt stöd, likt handledning (Martin, Myers & Brickman 2020:76ff).

Lise Tevik Løvseth (2017) undersöker i sin studie vilken påverkan sekretess kan ha för copingstrategier bland socialarbetare inom barnavården. Att arbeta under sekretess möjliggör bibehållande av klientens integritet, men kan samtidigt göra det svårt för socialarbetare att uttrycka sig till andra om sina känslor kring ärenden (Løvseth 2017:923). Resultatet i den kvantitativa undersökning som gjordes visar att socialarbetare på grund av sekretess använder färre copingstrategier, som att söka stöd hos medarbetare. En påverkande faktor för detta är hur lång erfarenhet socialarbetarna har. De med mindre erfarenhet inom yrket upplever i högre grad än de med längre erfarenhet att sekretess är en stressfaktor som hindrar dem från att använda copingstrategier som hjälper (Løvseth 2017:926ff).

2.4 Kollegialt stöd

2.4.1 Informellt kollegialt stöd

Tidigare studier kring kollegialt stöd visar att kollegor kan spela en viktig roll för såväl den enskildes jobbprestation som psykiska hälsa. Pernille S. Stroebaek (2013) skriver om den sociala symboliken som kafferaster på arbetsplatsen har för de anställda på ett familjerättskontor i Danmark, och vilken betydelse dessa kafferaster har för deras välmående. Studien visar att stöd från kollegor är viktigt för att kunna hantera arbetsbelastningen. Informanterna i studien beskriver att kafferaster innebär en chans att kunna slappna av tillsammans med kollegor, vilket minskar deras upplevelse av stress. Kollegor kan även fungera som ett stöd i arbetet, då de kan dela med sig av professionella åsikter sinsemellan och få uttrycka sina känslor till olika ärenden (Stroebaek 2013:387f).

Adrien M. Winning et al (2018) undersöker i sin studie vilken roll kollegialt stöd spelar för sjukvårdspersonal vid händelse av att den enskilde yrkesutövaren gör ett misstag i arbetet. Att vara involverad i eller observera en händelse i arbetet där något går fel kan skapa en känsla av ångest och sekundärtraumatisk stress hos den enskilde, samt ökar risken för depression och utmattning. Vid denna typ av händelser är stöd från kollegor en viktig resurs för

att motverka att den enskilde påverkas negativt. De respondenter som upplevde att de hade en låg nivå av kollegialt stöd visade på högre nivåer av ångest och risk för depression i jämförelse med de som upplevde att de fick bra stöd (Winning et al. 2018:176f). Stöd från kollegor anses vara givande eftersom de är införstådda med yrkesrollen och den specifika händelsen, och att de i vissa fall själva har varit med om liknande situationer (Winning et al. 2018:178).

Paula McFadden (2020) undersöker stress och utmattning hos socialarbetare inom barnavården, och mer specifikt vilken positiv samt negativ påverkan kollegor och chefer kan ha på den enskilde socialarbetarens förmåga att hantera belastningen i sitt arbete. Studien visar att goda relationer med chefer och kollegor är betydande för att socialarbetare ska vilja stanna kvar på arbetsplatsen. En chef som tydligt bryr sig om sina anställda och visar engagemang utgör ett viktigt stöd för att kunna hantera den press som yrkesrollen inom barnavården innebär. Chefer som visar motsatta tendenser, som inte är tillgängliga och inte erbjuder stöd, kan däremot vara en bidragande orsak till att socialarbetare säger upp sig från arbetet (McFadden 2020:169f). Även kollegor utgör ett viktigt stöd, dels eftersom de själva förstår och går igenom samma arbetsbelastning, dels genom att de kan dela med sig av erfarenheter och på så vis ge varandra stöd och vägledning sinsemellan (ibid.).

2.4.2 Formellt kollegialt stöd

Medan informella relationer kollegor emellan utgör ett viktigt stöd för den enskilde yrkesutövaren, pekar tidigare forskning även på att mer formellt kollegialt stöd kan vara väsentligt för yrkesutövares välmående på arbetsplatsen. Ett exempel på detta är regelbunden handledning, såväl individuell som i grupp. Beddoe, Davys och Adamson (2014) utforskar uthållighet (engelska: 'resilience') hos socialarbetare, och undersöker vad som bidrar till att uthålligheten kvarstår. Författarna beskriver uthållighet i sin studie som ett koncept där fokus läggs på yrkesutövares styrkor och möjligheter, snarare än på stressfaktorer och strategier till att hantera dessa (Beddoe, Davys & Adamson 2014:114). Ett huvudsakligt tema i studiens resultat är vikten av handledning. Handledning beskrivs av informanterna som en trygg plats, där socialarbetarna blir upplyfta och stärkta. Socialarbetarna får även chans på handledningen att uttrycka en mängd olika känslor och frustrationer, och kan utbyta idéer kollegor sinsemellan. Handledning fungerar således som både ett sätt att utveckla sin professionella roll och som stöd för den enskildes välmående (Beddoe, Davys & Adamson 2014:119f).

David Wilkins och Vivi Antonopoulou (2019) redogör på liknande sätt i sin artikel för på vilket sätt handledning hjälper socialarbetare. Majoriteten av respondenterna i enkätstudien hade individuell handledning på sin arbetsplats, istället för grupphandledning. Den hjälp individuell handledning kunde bistå med var främst fokuserad på arbetsuppgifter, översikt och tidsfrister, snarare än känslomässigt stöd och analys (Wilkins & Antonopoulou 2019:28). Studien visar att för att handledning ska vara till bra hjälp är det fördelaktigt om den hålls i grupp snarare än som ett individuellt samtal, samt att den förekommer ofta och regelbundet. Genom bra handledning som faktiskt hjälper socialarbetare, kan socialarbetarna i sin tur hjälpa sina klienter (Wilkins & Antonopoulou 2019:36).

2.5 Utbrändhet och sekundärtraumatisering

Att arbeta inom emotionellt laddade yrken är förenat med risker. I Sverige har begreppen 'slutkörd' och 'överansträngd' använts för att tala om psykisk ohälsa kopplat till arbetet, men på 60-talet började begreppet 'burnout' användas, som kan översättas till utbrändhet (Socialstyrelsen 2003:20). Christina Maslach och Susan E. Jackson (1984) redogör för utbrändhet som ett syndrom med tre dimensioner – emotionell utmattning, depersonalisation och minskad personlig prestation. Emotionell utmattning beskrivs som en känsla av emotionell dränering till följd av kontakt med människor, depersonalisation som ett okänsligt bemötande mot ens klienter, samt minskad personlig prestation som ett nekande till yrkesutövarens egen förmåga att på ett tillfredsställande sätt utöva sitt arbete med människor (Maslach & Jackson 1984:134). Det som orsakar utbrändhet är delvis själva mötet med klienten, men själva organisationen utgör också en stor del av orsakerna till utbrändhet. Viktiga faktorer för att undvika att yrkesutövare drabbas av utbrändhet är bland annat att de ges en känsla av kontroll över sitt arbete och att det framgår tydligt vad deras yrkesroll går ut på. Författarna betonar även att ett gott samarbete med kollegor och chefer är av stor vikt, dels i form av feedback på yrkesutövarens arbete, dels i form av emotionellt stöd (Maslach & Jackson 1984:147ff).

Charles R. Figley (1995) redogör också för risker med emotionella yrken. Han menar att de yrkesutövare som får höra historier från klienter om lidande och trauma, upplever också själva de känslor som klienten uttrycker. Risken för detta blir större ju mer benägen yrkesutövaren är till att känna empati för klienten (Figley 1995:1). Detta kallar Figley för sekundärtraumatisk stress (engelska: 'secondary traumatic stress'). Sekundärtraumatisk stress

skiljer sig från utbrändhet i den mening att sekundärtraumatisk stress kan utlösas av en enskild händelse och är ofta kopplat till en känsla av förvirring och hjälplöshet, medan utbrändhet är ett resultat av långvarig emotionell utmattning i arbetet (Figley 1995:12).

2.6 Sammanfattning

Som sett ovan finns en ansevärd mängd forskning som berör såväl emotioner i socialt arbete som copingstrategier och kollegialt stöd. Den visar att strategier krävs för att socialarbetare inte ska riskera utbrändhet, och att stöd på arbetsplatsen är en viktig faktor för att undvika detta. Även om det finns forskning kring den emotionella aspekten i detta så riktas desto mer fokus på arbetsbelastning och stress. Vad vi vill bidra till detta fält är utökad kunskap om den emotionella aspekten i socialt arbete, och vad som utmärker just arbetet med barn och familj. Vi anser att det fortfarande finns mer att undersöka.

3. Teoretiskt ramverk

I detta avsnitt presenteras det teoretiska ramverk som använts för att vägleda studiens analys. Eftersom studiens forskningsfrågor berör användningen av emotioner i arbetet, hur dessa hanteras samt vilket stöd som behövs, har vi valt teorier som relaterar till detta. Därför används ett emotionssociologiskt perspektiv samt två olika copingteorier, vilka vi redogör för nedan.

3.1 Emotionssociologiskt perspektiv

För att förstå hur emotioner används och hanteras i socialt arbete har vi valt att utgå från ett emotionssociologiskt perspektiv utifrån Hochschilds (2012) teori om emotionellt lönearbete (engelska: 'emotional labour'), samt utvalda begrepp och beskrivningar av Wettergren (2013) och Hofmann (2019).

Det emotionssociologiska perspektivet har sin utgångspunkt i att emotioner är något som skapas i interaktionen människor emellan (Wettergren 2013:11). Emotionellt lönearbete enligt Hochschild har i sin tur fokus på emotioner inom just yrkesvärlden, och innebär att yrkesutövaren tvingas att antingen framkalla eller dölja vissa känslor i arbetet för att skapa en lämplig sinnesstämning hos den som tar emot tjänsten (Hochschild 2012:6f).

Inom emotionssociologin återfinns en rad begrepp som tillsammans bildar själva essensen i detta perspektiv, några av vilka vi kommer redogöra för nedan.

3.1.1 Bakgrunds- och förgrundsemotioner

Wettergren (2013:16f) beskriver emotioner som en "komplex känsla". Skillnaden mellan en känsla och en emotion ligger i att känslor är sinnesförnimmelser som en person kan uppleva, medan emotion är en känsla som sätts i mening och uttrycks utåt. Det uttrycket som visas utåt påverkas av de normer som finns kring känslouttryck (ibid.). Individen kan själv styra över sina känslouttryck, genom att bli varse om de känslor som uppkommer och agera utefter dessa. Detta menar Wettergren (2013:19ff) är bakgrundsemotioner som blir till förgrundsemotioner. Bakgrundsemotioner är de emotioner som är diffusa och finns i bakgrunden, medan förgrundsemotioner är de emotioner individen är medveten om och starkt riktar mot något. Emotioner är således något som blir objekt för handling.

3.1.2 Känsloregler och emotionsregimer

Vilken sinnesstämning som är lämplig i en given situation avgörs av något som Hochschild (2012:56) kallar känsloregler (engelska: 'feeling rules'). Dessa kan ses som föreskrifter som tydliggör vilka känslouttryck som är acceptabla och inte. Känsloregler ser olika ut mellan olika grupper, men kan även skilja sig individuellt inom gruppen beroende på vilken roll individen har (Hochschild 2012:57). Oftast framträder känsloreglerna tydligt i samband med sociala sammanhang. När individen interagerar med andra får denne ständiga påminnelser om vilka känsloregler som gäller. Dessa påminnelser kan till exempel vara direkta påpekningar från andra om vad individen *borde* känna, eller att den individen pratar med reagerar på ett visst sätt kring de känslouttryck denne visar (Hochschild 2012:58).

Hur känsloregler ser ut och ter sig påverkas av vilken kontext de befinner sig i. Wettergren (2013) använder begreppet emotionsregim för att beskriva detta. Hon grundar detta begrepp på Michel Foucaults teori om kunskapsregimer, som handlar om att språket och diskursen har betydelse för det människor upplever som sanning. Sättet känslor talas om skapar således föreställningar, en diskurs, om vilka känslor som är normala och inte. Emotionsregimerna kan se olika ut mellan olika grupper och sammanhang, och i olika tider (Wettergren 2013:31f).

3.1.3 Emotionella och professionella skript

Ett emotionellt skript kan beskrivas som ett manus eller anvisningar för en roll inom en viss emotionsregim. Medan emotionsregimer beskriver normer och föreställningar om normalitet inom en kontext och sträcker sig över ett flertal individer, tillhandahålls skript till varje enskild individ. Skripten kan se olika ut beroende på vilken roll eller status individen har i kontexten denne befinner sig i. Emotionella skript kan både utmana och cementera en emotionsregim, beroende på om individens skript går i linje med emotionsregimens normer eller om de går emot dem (Wettergren 2013:36f).

Professionella skript i sin tur är kopplade till en professionell yrkesroll, och skapas genom interaktion på arbetsplatsen. En arbetsplats kan sägas ha en egen emotionsregim, och yrkesutövarna tränas in i professionella skript som överensstämmer med denna regim. Sättet chefer och kollegor talar om emotioner bygger upp en gemensam moral som säger vilka emotioner som kopplas till professionalitet. Följer den yrkesverksamma det professionella

skriptet bemöts denne med uppmuntran från kollegor och chefer, vilket leder till att denne fortsätter följa skriptet och förstärker därmed emotionsregimen (Wettergren 2013:79f).

3.1.4 Emotionshantering

För att anpassa sig till känsloregler och emotionsregimer krävs det att individen utför emotionshantering (Wettergren 2013:29). Att hantera och reglera emotioner är något som alla människor dagligen gör, och förekommer därmed även i alla yrken. Detta gäller särskilt i yrken där det förekommer interpersonell kontakt eftersom det kräver att individen hanterar både sina egna och andras emotioner på samma gång (Hochschild 2012).

Emotionshantering handlar om att kontrollera de känslouttryck individen visar, för att passa in i de sociala sammanhang denne befinner sig i. Genom interaktion med andra människor påminns individen om de känsloregler som gäller och anpassar därför sina känslouttryck därefter (Hochschild 2012:18). Hofmann (2019:104) kallar samma fenomen för emotionsreglering². Han menar att individen är skicklig på att reglera sina emotioner, och ofta har en god förmåga att anpassa sitt uppförande till de krav som en viss situation begär. Omgivningens krav och förväntningar avgör hur individen upplever en situation emotionellt, vilket i sig påverkar i vilken grad denne måste reglera sina emotioner. För att skapa en kontroll över sina emotionella upplevelser kan individen antingen ändra sin inställning till situationen, ändra sina känslouttryck eller helt enkelt undvika situationer där känslorna uppstår (ibid.).

3.1.5 Ytagerande och djupagerande

För att framkalla de emotioner som i olika situationer anses lämpliga inom den rådande emotionsregimen finns det enligt Hochschild (2012) två olika strategier. Dessa kallas ytagerande och djupagerande (engelska: 'surface acting' och 'deep acting'). När individen utför ytagerande låtsas denne bära på en viss känsla för att på så vis kunna lura personerna runt

² Fortsättningsvis kommer begreppet emotionshantering användas i denna uppsats, men innefattar även emotionsreglering.

omkring. Det handlar om att ge intrycket av att känna på ett visst vis, men det är inte en känsla individen upplever själv (Hochschild 2012:36f).

Djupagerande å andra sidan går ut på att individen inte bara får andra att tro att denne känner en känsla, utan individen känner även den själv. Det är däremot ingen spontan känsla som dyker upp vid djupagerande, utan även här har individen på egen hand skapat den känslan. Skillnaden ligger i att individen även lyckats övertyga sig själv (Hochschild 2012:35). Detta kan göras genom att antingen bygga upp en känsla och hänge sig åt den, eller genom tränad fantasi (Hochschild 2012:38). Den senare strategin utgår ifrån att individen använder sig av känslominnen (engelska: 'emotion memories') i en situation där emotionshantering krävs. Genom att erinra en liknande situation där individen kände andra känslor kan denne framkalla samma känslor i situationen hen befinner sig i, och på så vis reglera sina emotioner (Hochschild 2012:40).

3.2 Coping

I syfte att förstå hur emotioner bearbetas och hur sociala kontakter kan ge stöd i detta, har vi valt att använda oss av två copingteorier; en som redogör för olika interna copingstrategier, och en som belyser coping i grupp. Dessa kommer beskrivas nedan.

3.2.1 Lazarus och Folkman: Problemfokuserad och emotionsfokuserad coping

Richard S. Lazarus och Susan Folkman (1984) har genom sin forskning lagt en grund för dagens forskning om copingstrategier. Författarna definierar coping som "constantly changing cognitive and behavioral efforts to manage specific external and/or internal demands that are appraised as taxing or exceeding the resources of the person" (Lazarus & Folkman 1984:141). Coping handlar alltså utifrån denna definition om att försöka hitta strategier för att klara av krävande situationer. Författarna menar att coping är en föränderlig process, som handlar om att *försöka* klara av interna eller externa krävande situationer snarare än att faktiskt *lyckas* bemästra dem. En krävande situation inträffar när individen möter krav som överstiger dennes resurser (Lazarus & Folkman 1984:141f).

Vidare redogör finns två grundläggande copingstrategier; problemfokuserade och emotionsfokuserade (Lazarus & Folkman 1984:150). Inom problemfokuserad coping ligger fokus på att definiera problemet, överväga olika alternativ på lösningar och sedan agera utifrån

den bästa lösningen. Denna typ av copingstrategi kan också handla om att individen försöker ändra sitt kognitiva tankesätt, genom att exempelvis ändra sin ambitionsnivå eller utveckla kompetenser (Lazarus & Folkman 1984:152). Emotionsfokuserade copingstrategier, å andra sidan, förändrar inte situationen i sig utan handlar snarare om att försöka ändra sin egen tolkning av situationen (Lazarus & Folkman 1984:150). Författarna poängterar att dessa copingstrategier inte nödvändigtvis används separat, utan i många situationer kan de överlappa varandra. Om individen exempelvis blir agiterad i en situation kan denne använda emotionsfokuserade copingstrategier för att lugna ner sig, och på så sätt kunna ta till problemfokuserade copingstrategier (Lazarus & Folkman 1984:155).

3.2.2 Korczynski: Communities of coping

Marek Korczynski (2003) redogör för 'communities of coping', ett begrepp som tar avstamp i Hochschilds teori om emotionellt lönearbete. Hochschild beskriver vikten av emotionellt stöd i sin bok *The Managed Heart* (2012), men fokuserar enbart på att stöd ska vara av en lugnande och upplyftande karaktär. Att gå till en kollega för att få prata ut om och klaga kring en klient menar hon kan vara direkt skadligt för arbetsmoralen och bör därför undvikas (Hochschild 2012:116). Korczynski anser att den kollektiva aspekten av Hochschilds emotionella lönearbete är bristfällig, och menar att professionella behöver stöd från sina kollegor för att kunna hantera negativt laddade möten med klienter. Därför skapas ofta informella grupper inom arbetsplatsen, vilket är det som kallas 'communities of coping' (Korczynski 2003:58).

Inom de yrken där möten med människor sker dagligen finns alltid en risk att den professionelle tvingas ta emot ilska, frustration och liknande känslouttryck från klienter. Möten med ilskna klienter kan skapa en direkt smärtsam upplevelse hos den professionelle (Korczynski 2003:64). Ett sätt att hantera detta är att kollegor pratar om det efteråt sinsemellan. Kollegor delar en förståelse över hur arbetet kan te sig, och därför kan de skratta åt ärenden ihop och uttrycka antipati angående klienter (Korczynski 2003:66). Genom att kollegor skapar en gemensam kultur där de kan dela cyniska åsikter om klienter, får var och en ett skydd mot den smärtsamma upplevelsen som möten med ilskna klienter kan innebära (Korczynski 2003:73).

4. Metod

I följande avsnitt redogörs forskningsprocessen. Först presenteras val av metod och urval, följt av en redogörelse för utformning av intervjuguide, genomförande och bearbetning av analys, och slutligen en argumentation för metodens tillförlitlighet samt våra etiska överväganden.

4.1 Val av metod

Vi har i denna studie valt en kvalitativ ansats. Studiens syfte är att fånga socialsekreterarnas egna upplevelser av emotioner i arbetet och emotionellt stöd, varför en kvalitativ ansats lämpade sig bäst. Enligt Alan Bryman (2018:454f) ligger fokuset inom kvalitativ forskning på att förstå respondenternas subjektiva tolkning av verkligheten, och utgångspunkten är att verkligheten skapas i samspel mellan människor. Genom en kvalitativ ansats kunde vi få en nyanserad och varierad bild av fenomenet vi önskade undersöka (Lind 2014:126).

För att kunna besvara frågeställningarna i vår studie genomförde vi kvalitativa intervjuer. Ulla Eriksson-Zetterquist och Göran Ahrne (2015:38f) beskriver att en fördel med kvalitativa intervjuer är att de erbjuder en flexibilitet gällande intervjufrågorna och dess följdordning, då det kan varieras utifrån informanternas svar. Våra intervjuer kunde därför styras utifrån det som intresserade informanterna, vilket gav oss en nyanserad bild av deras verklighetsbeskrivningar. Då vi ville undersöka informanternas subjektiva erfarenheter var det viktigt att informanterna fick utrymme att tala om det som de själva relaterade till ämnet (ibid.).

Kvalitativa intervjuer kan vidare vara antingen ostrukturerade eller semistrukturerade. En ostrukturerad intervju kan näst intill liknas vid ett vanligt samtal, där intervjuaren ställer få frågor och intervjun fortgår helt utifrån det informanten svarar (Bryman 2018:562f). Eftersom vi i denna studie hade ett bestämt ämne vi önskade undersöka lämpade sig istället semistrukturerade intervjuer bäst. Denna intervjumetod utgår från vissa förutbestämda teman, och frågorna finns vanligtvis formulerade i en intervjuguide (ibid.).

4.2 Urval

Efter val av metod sökte vi efter lämpligt urval till studien. Vi har använt oss av ett så kallat målstyrt urval, vilket innebär att vi eftersökt informanter som troligen kan hjälpa oss att få svar på våra frågeställningar (Bryman 2018:496). I vårt fall var målgruppen socialsekreterare inom barn- och familjeenheten på socialtjänsten. Vi valde denna målgrupp då det är allmänt vedertaget i samhället att de utsätts för belastande och svåra situationer, där uppkomsten av emotioner är näst intill oundvikligt.

För att hitta lämpliga informanter inom målgruppen gjordes vad Eriksson-Zetterquist och Ahrne (2015:40) kallar tvåstegsurval. Detta innebar att vi kontaktade organisationer inom vilka tänkbara informanter arbetar, i vårt fall socialtjänsten, för att sedan genom organisationen få kontakt med anställda som kunde ställa upp på intervju. Vi sökte på internet efter olika socialtjänstkontor, först och främst inom kommuner i Skåne och kringliggande län, och tog kontakt med olika enhetschefer via mail samt telefon. Dessa i sin tur kunde vidarebefordra vårt informationsmail (se 8.3 *Bilaga 3*) till sina anställda. Det hade varit till studiens fördel om vi genom cheferna själva hade fått ta del av personallistor och därefter gjort ett slumpmässigt urval av socialsekreterare, för att undvika att urvalet kunde påverkas av myndighetens intressen (Eriksson-Zetterquist & Ahrne 2015:40). Av den anledningen kontaktade vi ett flertal olika socialtjänstkontor i ett flertal kommuner, för att öka säkerheten i våra resultat. Det gjorde också att vi försäkrade oss om att resultatet inte påverkades av arbetsförhållanden som gäller för just ett socialtjänstkontor (Svensson & Ahrne 2015:22). Genom mailutskicket fick vi svar från en informant, med vilken vi bokade in vår första intervju.

Då mailutskicket enbart genererade i en informant valde vi även att publicera ett inlägg i en Facebook-grupp (se 8.4 *Bilaga 4*) där medlemmarna består av personer som antingen studerar till eller är yrkesverksamma socionomer. Även detta är en form av målstyrt urval, eftersom vi riktade oss till en specifik yrkesgrupp, socionomer, och i vårt inlägg frågade efter just socialsekreterare inom barn- och familjeenheten på socialtjänsten (Bryman 2018:496). Utifrån detta inlägg fick vi tag på fem informanter.

Vi genomförde först dessa sex intervjuer, men upplevde inte efter dessa att vi hade nått teoretisk mättnad, som uppnås när forskaren anser att ingen ny teoretisk data kan fås fram (Bryman, 2018:501). Därför sökte vi efter fler informanter. Genom en av våra redan

existerande informanter blev vi rekommenderade att intervjua två kollegor till denne, vilket innebar att vi även använde oss av ett snöbollsurval (Bryman 2018:504).

Totalt genomfördes således åtta intervjuer. Samtliga av våra informanter är yrkesverksamma socionomer och arbetar som socialsekreterare inom barn- och familjeenheten på socialtjänsten. Yrkeserfarenheten varierar mellan 1 och 21 år. En informant arbetar som familjehemssekreterare, två som utredande socialsekreterare och fem som barnsekreterare.

4.3 Utformning av intervjuguide

I samband med våra intervjuer har vi använt oss av en intervjuguide. Frågorna i intervjuguiden har formulerats utifrån den teoretiska kunskap vi samlade in i studiens startskede, för att frågorna skulle vara relevanta i förhållande till vårt syfte (Kvale & Brinkmann 2014:149). Vi skapade sedan teman utifrån våra frågeställningar, och inom dessa teman formulerade vi en mängd frågor. De olika frågorna och varje tema organiserades i en viss ordning för att skapa ett bra flyt i intervjuerna (Bryman 2018:565). Intervjuguiden började med bakgrundsfrågor om informanten, för att dennes svar skulle kunna sättas in i ett sammanhang (Bryman 2018:566). Bakgrundsfrågorna följdes av tre olika teman – först “arbetssituation” som tog upp frågor om informanternas yrke, sedan “emotionshantering” där frågorna cirkulerade kring vilka känslor informanterna upplever i arbetet och hur dessa hanteras, och till sist “stöd i arbetet” med frågor om vilken betydelse stöd på arbetsplatsen har för emotionshantering (se 8.1 Bilaga 1).

4.4 Genomförande

Inför varje intervju fick informanterna ett mail med ett bifogat informationsbrev (se 8.2 Bilaga 2), där vi delgav deras rättigheter som deltagare i studien samt praktisk information om intervjuens utformning. På grund av den rådande pandemin genomfördes samtliga intervjuer över videolänk, antingen på Zoom eller Teams beroende på informanternas egna preferenser. Det fanns fördelar med att hålla intervjuer digitalt. En fördel var att det erbjöd en större flexibilitet kring eventuella ändringar av datum och tid för intervjun, i fall av plötsliga förhinder. Detta skapade en bekvämlighet för såväl oss som för våra informanter. Digitala intervjuer underlättade också för oss som intervjuare i den mening att vi inte behövde lägga tid på att färdas långa sträckor för intervjuerna, utan kunde genomföra dem hemifrån

(Bryman 2018:593). En begränsning vi kunde uppleva med att hålla intervjuerna digitalt var att dålig uppkoppling ibland gjorde det svårt att höra vad informanterna sa, varpå vi fick be dem upprepa sig (ibid.).

Intervjuernas längd varierade mellan ungefär 50 och 70 minuter. Intervjuerna inleddes med att vi beskrev intervjuens syfte och upplägg, följt av en genomgång av våra etiska överväganden och informanternas rättigheter som deltagare. Vi frågade efter samtycke till att intervjun spelades in. Samtliga intervjuer spelades in med inspelningsfunktion på en mobiltelefon. En fördel med att intervjun spelas in är enligt Bryman (2018:577f) att intervjuaren kan fokusera helt på det som berättas, snarare än att behöva fokusera på att anteckna samtidigt. Eftersom vi var två personer kunde vi dock dela upp ansvarsområden under intervjuerna mellan oss, så att den ena ställde frågor och den andra antecknade särskilt intressanta saker som sades. Genom att anteckna under tiden kunde vi skriva ner spontana följdfrågor och anteckna ansiktsuttryck och gester som inte fångas på inspelningen (Eriksson-Zetterquist & Ahrne 2015:49). Vi skiftade dessa ansvarsområden mellan oss varje intervju, så att båda skulle bli lika insatta i intervjuprocessen. Även av denna anledning var det fördelaktigt att vi valde en semistrukturerad intervjuform, så att vi kunde undvika alltför mycket åtskillnad i utformningen (Bryman 2018:564).

Under intervjuernas gång lade vi fokus på ett aktivt lyssnande. Vi tillät tystnad för att ge informanterna en chans att tänka efter, och vi var uppmärksamma på det de sade för att kunna ställa lämpliga spontana följdfrågor (Bryman 2018:570). Vi försökte också använda informanternas egna ord och uttryck vid följdfrågor, för att visa att vi tagit in det de sagt (Eriksson-Zetterquist & Ahrne 2015:45). I intervjuernas avslutande del frågade vi informanterna om de hade något annat de ville ta upp. Detta öppnar upp för informanten att ta upp ämnen som inte tidigare nämnts av oss intervjuare (Kvale & Brinkmann 2014:171). Efter varje intervju utvärderade vi hur den gick och noterade det, för att kunna ta med oss den erfarenheten till kommande intervjuer (Bryman 2018:567).

4.5 Bearbetning och analys

Efter varje genomförd intervju transkriberade vi materialet. Detta gjordes fortlöpande, eftersom transkribering är en process som kan ta lång tid (Bryman 2018:579). En fördel med att vi som genomförde intervjuerna på egen hand transkriberade materialet var att vi kunde lära känna vårt

material under hela processen, och kunde således få en fördjupad analys (Eriksson-Zetterquist & Ahrne 2015:51).

När transkriberingen var slutförd påbörjade vi dataanalysen. Det första steget i analysen är enligt Rennstam och Wästerfors (2015:220f) sortering av vår insamlade data. Vi erhöll en stor mängd empiri efter vi genomfört våra intervjuer, som behövde sorteras och kategoriseras. Därför började vi med att läsa igenom vårt material upprepade gånger, för att bli familjära med det. Genom en noga läsning av materialet fick vi också en chans att urskilja nya teman och kategorier som belyser ämnen vi inte tidigare tagit upp i vår intervjuguide (Rennstam & Wästerfors 2015:222f). Vi läste materialet noggrant, och skrev under tiden ner gemensamma nämnare löpande i takt med att vi läste om materialet. Med dessa nämnare kunde vi sedan skapa teman och kategorier av för vidare analys. Vi gjorde således en tematisk analys (Bryman 2018:702). I skapandet av teman sökte vi efter återkommande ämnen i intervjuerna, samt skillnader och likheter mellan det informanterna berättat. Vi skrev ut samtliga transkriberingar för att kunna anteckna i marginalerna och stryka under viktiga begrepp och uttalanden. Vi använde oss av färgade markeringspennor för att enkelt kunna koda och tematisera vårt material.

Efter sortering av materialet påbörjade vi reduceringen. Materialet kortades ner tills dess att en rimlig mängd material fanns kvar i vår analys, som samtidigt var representativt för det vi undersökt. Vi valde därför ut en viss mängd exempel från materialet som vi ansåg bäst belyser vårt fenomen (Rennstam & Wästerfors 2015:228ff). I denna process gjorde vi ett index med centrala teman vi fått fram, vilka var “emotioner i arbetet”, “emotionshantering” samt “kollegialt stöd”. Under varje tema skrev vi ned korta citat från olika informanter som kunde belysa temats innebörd (Bryman 2018:704).

Utifrån våra teman började vi sedan skriva analysen. I analysen kunde vi argumentera för vårt material genom att koppla det till våra teorier samt tidigare forskning, och på så vis besvara våra frågeställningar (Bryman 2018:708). Citat från intervjuerna har återgetts löpande i analysen för att exemplifiera våra resonemang. Vi har korrigerat mindre språkliga fel för att öka läsbarheten. Har enstaka ord eller meningar tagits bort har vi skrivit [...], och då vi tagit bort flera meningar har vi ersatt dem med [---].

4.6 Etiska överväganden

Vi har gjort en rad forskningsetiska överväganden i denna studie. Vetenskapsrådet (2002) lyfter fram fyra etiska grundprinciper som är allmänt vedertagna inom samhällsvetenskaplig forskning, vilka handlar om att skydda individens integritet. Ett av dessa är informationskravet, vilket innebär att de som deltar i studien har rätt till information om den och vilka villkor som gäller (Vetenskapsrådet 2002:7). Inför varje intervju gavs våra informanter den information som de har rätt till, för att tillgodose tidigare nämnda krav. I denna information ingick studiens syfte, att deras deltagande är frivilligt och att de när som helst kunde avbryta sin medverkan, samt annan information som skulle kunna påverka informanternas vilja att delta (ibid.). Genom att vi noga informerat våra informanter om deras rätt att bestämma själva över sin medverkan har vi också uppfyllt samtyckeskravet. Vi informerade dem att de när som helst kan avbryta sin medverkan och bestämma själva vilka frågor de ville besvara och inte. Vi frågade även om samtycke inför varje intervju att få spela in (Vetenskapsrådet 2002:9). Vi kunde även tillgodose konfidentialitetskravet genom att inför varje intervju upplysa informanterna om att de kommer anonymiseras efter transkribering samt att uppgifterna de lämnar kommer förvaras på ett säkert sätt. För att bevara anonymiteten har informanterna fått fiktiva namn i analysen. Samtliga inspelningar och nedskrivna transkriberingar har efter användning raderats för att otillbörliga inte ska kunna ta del av materialet (Vetenskapsrådet 2002:12). Allt insamlat material har enbart använts till denna studie, något informanterna blivit delgivna om, och detta i sig uppfyller nyttjandekravet (Vetenskapsrådet 2002:14).

4.7 Metodens tillförlitlighet

Vi kommer i detta avsnitt diskutera tillförlitligheten i vår studie. Vanligtvis, inom samhällsvetenskaplig forskning, används begreppen validitet och reliabilitet. Har en studie hög validitet innebär det att slutsatsen hänger ihop med det som var ämnat att undersöka, och har den hög reliabilitet så innebär det att studiens resultat blir detsamma ifall studien genomförs på nytt (Bryman 2018:72f). Medan kriterierna för validitet och reliabilitet har en utgångspunkt i att det finns en absolut verklighet som ska undersökas, utgår kvalitativ forskning istället från att det finns ett flertal olika subjektiva beskrivningar av verkligheten (Bryman 2018:467). Vi har därför valt att istället använda oss av kvalitativa översättningar på validitet och reliabilitet

utifrån Bryman (2018), vilka är trovärdighet, överförbarhet, pålitlighet samt en möjlighet att styrka och konfirmera.

Ett centralt kriterium för tillförlitlighet är att studien erhåller trovärdighet. Detta har vi åstadkommit genom att ge våra informanter möjligheten att ta del av det transkriberade materialet efter intervjun, för att kunna bekräfta att vi uppfattat deras beskrivningar korrekt. Vi har även sett till att noga återge hur vi gått tillväga för att följa de regler som finns inom forskningsområdet (Bryman 2018:467). I denna återgivelse har vi redovisat såväl styrkor som svagheter i forskningsprocessen, vilket gör studien transparent (Svensson & Ahrne 2015:25). Detta bidrar till att läsaren får insyn i studiens process, trots att denne inte följt hela forskningsarbetet, och kan därmed ta ställning till studiens trovärdighet (Lind 2014:134).

Genom att fullt ut redogöra för vår forskningsprocess tillförsäkrar vi även vår studie pålitlighet, vilket är ett kriterium som handlar om att ha ett granskande synsätt inför studien. Utöver att ha med alla relevanta delar har vi därför även låtit vår handledare, som utomstående part, granska studien för att bedöma dess kvalitet och relevans (Bryman 2018:468f).

Inom kvalitativ forskning diskuteras även kriteriet överförbarhet i samband med tillförlitligheten i en studie (Bryman 2018:467f). Vi är införstådda i vår empiri inte är direkt överförbar till en annan kontext eller grupp än den vi undersökt. Vårt fokus har legat på att få ett djup i svaren, snarare än bredd. Detta bidrar till att svaren vi får blir kontextuellt unika och kan därför inte svara för *alla* socialsekreterares upplevelser och verklighetsbilder. För att eftersträva överförbarhet har vi därför försökt samla in så täta beskrivningar som möjligt av fenomenet, för att skapa en databas med vilken en bedömning på graden av överförbarhet kan göras (Bryman 2018:467f).

Ett sista kriterium är att kunna styrka och konfirmera (Bryman 2018:470). Detta kriterium handlar om att kunna visa objektivitet och att vi handlat i god tro, det vill säga visa att vi inte låtit våra personliga värderingar påverka studien. Vi har därför under hela studiens gång dels gjort självreflektion, dels kritiskt granskat varandras arbete.

5. Resultat och analys

Nedan presenteras studiens resultat och analys. Avsnittet är indelat i tre olika teman; “emotioner i arbetet”, “emotionshantering” samt “kollegialt stöd”. Empirin som presenteras har analyserats löpande med hjälp teoretiska begrepp inom ett emotionssociologiskt perspektiv samt inom copingteori.

5.1 Emotioner i arbetet

Känslor spelar en viktig roll i arbetet med barn och familjer, vilket informanterna uppger. De möter dagligen människor som uttrycker en mängd olika känslor, och dessa kan enligt informanterna vara allt från glädje till ilska. I detta avsnitt redogör vi för hur emotioner används i våra informanternas dagliga arbete.

5.1.1 Känsloregler i möten med familjer

De möten informanterna har med familjer är ofta känsloladdade. De känslor klienterna uttrycker i dessa möten kan framkalla olika känslor hos informanterna, och dessa skiljer sig åt beroende på om det är möten med föräldrar eller med barn. En vanlig känsla som möten med föräldrar kan framkalla hos informanterna är frustration. Maria beskriver detta som att hon och hennes kollegor är “ångestbärare” för föräldrarna – de bär på föräldrarnas ångest. I möten med barn är det desto vanligare att känna en starkare medkänsla. Antonia beskriver varför hon tror att känslorna kan skilja sig åt:

Den spontana känslan är väl att barn är mer... ömtåliga. Eller att man förväntar sig mer att en vuxen kan ta vissa saker som man kanske inte känner att ett barn ska behöva. Att man kanske... värderingsfråga, men man kanske kan tycka ibland att den vuxne är mer ansvarig för sin situation, och att ett barn aldrig är det. (Antonia)

Det Antonia beskriver här är att de olika känslorna som framkallas i möten med barn och möten med föräldrar beror på hos vem ansvaret ligger. Informanterna beskriver föräldrar som ansvarsbärare för sin situation, och barnen som utsatta och ömtåliga. Det är därför vanligt att informanterna tar på sig ansvaret själva för att se till att barnets situation förbättras. Att känna

olika för olika klientgrupper kan ses som en strategi rent emotionellt för att inte ta åt sig för mycket av det socialsekreteraren hör från klienter. De väljer alltså i princip ut vilka som "förtjänar" empati och inte, för att själv inte bli emotionellt belastade (Lavee och Strier 2018). Att känslor som uppstår i möten med barn och föräldrar skiljer sig åt gör också att det skapas olika känslor- och uttrycksregler, det vill säga att informanterna därför också visar olika emotioner beroende på vilken typ av klient de har framför sig. Eftersom föräldrarna upplevs bära på ett ansvar som inte barnen bär på, så beskriver våra informanter att de därför kan visa olika känslouttryck:

Men för föräldrarna måste man ändå vara tydligare [än mot barn], alltså vilka beteenden som är accepterade och inte. Så där... där känner jag att man kan ha ett helt annat [känslor]register, med tanke på att de är vuxna och ofta kan ta emot det mer kognitivt. Eller *borde* i alla fall ta emot det mer kognitivt. (Maria)

Maria beskriver här hur det finns större utrymme att kunna visa fler känslor gentemot föräldrar än mot barn – det finns alltså skilda känsloregler. Ser vi känsloregler utifrån Hochschilds (2012:57f) definition handlar det om att det finns outtalade regler som säger vilka känslor socialsekreterare förväntas uttrycka i olika möten. Hur dessa känsloregler följs kan bland annat bero på hur klienterna de möter reagerar på den känsla socialsekreteraren förmedlar, och denna reaktion är i sin tur influerad av vilket känslouttryck de förväntar sig att socialsekreterarna ska visa. Hur klienten reagerar kan således fungera som en påminnelse om vilka känsloregler som gäller. Maria menar att föräldrarna har den kognitiva förmågan att kunna ta emot oväntade känslouttryck i större utsträckning än barn har, vilket skulle kunna innebära att de känsloregler som finns kring föräldrar inte nödvändigtvis är lika strikta att följa.

5.1.2 Emotioner och professionalitet

De känslor som informanterna upplever får visas och inte visas kan kopplas till synen på att vara professionell. Ens professionella roll har vissa känsloregler (Hochschild 2012), som kan sägas finnas inom den rådande emotionsregimen, det vill säga den rådande diskursen för vilka känslouttryck som är accepterade och inte inom socialtjänsten (Wettergren 2013:31f). Ett

genomgående tema bland våra informanter är att starka känslor generellt sett inte borde visas inför klienter. Milla uttrycker bland annat hur känslor som ilska och irritation bör undvikas:

Vissa gånger så kanske man vill skrika tillbaka... men så får man ändå sitta där och bara ta emot. Men ja, nej för mig funkar det inte att agera i affekt, eller att jag skulle höja rösten eller någonting sånt. Även om jag skulle känna något annat inombords. (Milla)

Vad Milla beskriver ovan kan ses som ett emotionellt skript. Hon kopplar sin yrkesroll till vissa känslouttryck och beteenden, som om hon följde ett visst manus för att passa in i den emotionsregim som finns för professionella (Wettergren 2013:36f). Enligt skriptet som Milla beskriver är det viktigt att kunna hålla sig lugn som professionell, och inte spela ut de känslor hon kanske egentligen känner. För att kunna göra så ägnar sig Milla åt det som Hochschild (2012:33) kallar ytagerande, eftersom hon låtsas att hon inte känner det hon gör inför klienten. Den rådande emotionsregimen som finns inom socialtjänsten betonar således vikten av seriositet och objektivitet, något som även Lory redogör för:

Jag tänker att i slutändan så är vi en myndighet som håller på med seriösa frågor, där våra privata känslor inte hör till, inte utåt sett i alla fall. Och inte i det underlag som vi jobbar med, inte de frågorna som vi ska avgöra och bedöma. Och jag tänker att finns det för mycket känslor så finns det en risk att det inte blir så seriöst. (Lory)

Här beskriver Lory hur emotioner kan utgöra ett hinder för att arbetet utförs på ett rättssäkert sätt, och att ens privata känsloliv kan påverka bedömningar som görs i arbetet. Detta är kopplat till det faktum att hon och hennes kollegor representerar en myndighet. Lorys uttalande kan ses som att det skript hon går efter har influerats av myndighetens vision. Det är ofta genom olika interaktionsritualer, som gruppmöten och ärendegenomgångar, som professionella skript skapas. Genom att Lory fått lära sig vad som ingår i en professionell bedömning har hon också lärt sig vilka känslouttryck som ingår i det professionella skriptet och inte (Wettergren 2013:79f).

5.1.3 Emotioner som hinder

Utöver att alltför starka känslouttryck inte kopplas ihop med synen på professionalitet, identifierar informanterna andra risker med att bli för emotionellt engagerad och att visa detta i möten med klienter. Informanterna redogör för hur ärendegången kan komma att påverkas ifall de inte följer de känsloregler som finns. Gällande möten med barn pratar informanterna om vikten att inte gråta inför och visa stark medkänsla till dem, medan det i möten med föräldrar oftare handlar om att inte visa frustration och ilska. Detta beskriver bland annat Inger:

Det finns ju såklart risker om man blir jättefrustrerad och arg och irriterad, och visar det hela tiden. Det blir ju skitdåliga möten. Vem vill bli bemött av en sur soctant som sitter där och är... arg på en liksom? Då vill man ju inte öppna upp sig [...] man kan inte heller sitta där och kanske börja gråta om ett barn berättar om någonting, för då kan barnet inte heller känna sig tryggt med att berätta. (Inger)

Vad Inger beskriver kan ses som känslouttryck som bryter mot de känsloregler som existerar i olika klientmöten, det vill säga känslor som inte passar in (Hochschild 2012:63). Även om känslor- och uttrycksreglerna ser olika ut för möten med barn och möten med föräldrar, blir utfallet detsamma när starka känslor visas utåt – de vågar eller vill inte fortsätta ett samarbete med socialarbetaren. Informanterna menar att föräldrarna kan känna sig påhoppade när socialsekreteraren blir arg, medan barn kan förlora tilliten och känna sig otrygga när socialsekreteraren visar ledsamhet.

Våra informanter menar även att känslor som glädje och empati kan utgöra ett hinder i den mening att det ger falska förhoppningar, främst till föräldrar. Lory beskriver till exempel att “man vill inte trampa någon på tårna men man vill inte ljuga eller få föräldrarna att tro något annat”, och menar att det är en balansgång att å ena sidan bevara ett samarbete med föräldrarna och samtidigt tvingas ta beslut som kanske går emot dem. Helga beskriver på liknande sätt:

[...] jag ska ju inte bli bundis med de här människorna liksom, vi ska ju ha en professionell relation. Men många är ju lite- man märker på dem att... de vill ha en annan typ av relation, lite mer kompis- jag vet inte om deras syfte är att de tror processen ska bli lättare. Men en del är såna i alla fall, så man måste ju hålla dem lite ifrån sig. (Helga)

Att visa för mycket empati upplever alltså informanterna som att de näst intill ljugar för föräldrarna, eftersom de får högre förväntningar på en positiv utgång i deras ärende ifall socialsekreteraren är trevlig och tillmötesgående. Detta kan tolkas som att föräldrarna har en föreställning om vilka känslouttryck en professionell socialsekreterare ska förmedla; neutralitet och ett lugn. Går de ifrån dessa känslouttryck kan föräldrarna därför tro att socialsekreteraren inte kommer ta beslut som går dem emot.

5.1.4 Emotioner som verktyg

De känslor som uppstår i arbetet beskrivs inte enbart som något stjälpande, utan en del informanter beskriver även att de fungerar som en styrka i yrkesutövningen. Att kunna visa emotioner som går utanför den professionella yrkesrollen beskrivs som viktigt, bland annat av Linnéa som menar att “det gör mig mänsklig”. Hon utvecklar sitt resonemang nedan:

Det tror jag är bra, att kunna använda sig själv och sina egna känslor också. Det är det enda verktyget vi har, det är vi själva, och det måste man ju kunna använda på alla sätt tänker jag. Min egen livserfarenhet och det som har hänt mig kan vara en fördel att kunna plocka fram i vissa ärenden. (Linnéa)

Linnéa beskriver i citatet ovan hur känslor som framkallas kan användas som ett arbetsredskap, och att det ibland kan vara till en fördel att använda personliga erfarenheter i arbetet för att kunna visa en förståelse för klientens situation. Genom att använda egna erfarenheter kan Linnéa reglera sina emotioner för att kunna förstå klienten. Därmed djupagerar hon, eftersom hon framkallar känslor som är fördelaktiga att visa (Hochschild 2012:38). En annan informant, Maria, beskriver på liknande vis hur känslorna faktiskt blir till ett verktyg:

För min del så är det jätteviktigt att jag kan förstå vad det är [föräldrarna] väcker hos mig. För att kunna, ja, förstå och särskilja vad det är som gör att jag blir arg, glad, ledsen och allt sånt där... för att kunna använda det när vi jobbar med dem [...] Det är på många plan som känslorna är viktiga. Och jag tänker att vi arbetar så nära med familjer med så att... ja, det blir som ett verktyg. Våra känslor blir som ett arbetsredskap. (Maria)

Det Maria beskriver är vikten av reflektion kring de känslor som uppstår i olika möten, för att på så sätt förstå vad det är som framkallar dessa känslor. När Maria reflekterar över sina känslor sätts de i ett sammanhang och får en mening, och det är i denna process hennes känsla blir till en emotion (Wettergren 2013:18). Genom att förstå vad som framkallar en viss emotion skapar Maria känslominnen (Hochschild 2012:40), som hon kan använda i framtida möten för att veta hur hon ska reagera på liknande situationer – emotionsskapande och känslominnen blir således ett verktyg.

Informanterna beskriver även situationer där det är fördelaktigt att visa starkare känslor, då det i vissa fall kan gynna ärendet. Inger exemplifierar detta genom ett exempel från ett möte med ett par föräldrar, där hon gick från att ge ett lugnt och sansat intryck till att visa frustration:

Ibland kan jag tänka också, med vissa människor, att man behöver... ja men kanske säga ifrån. Jag hade ett möte, där det är föräldrar som är i alla fall misstänka för kriminalitet, och var i första mötet väldigt, liksom... ifrågasättande om varför vi har utredning på deras barn [...] det låter kanske dumt att säga, men jag upplevde att de nästan spelade dumma, för att skjuta undan problemet [...]. Då blev jag upprörd och höjde rösten mycket, men sa ändå sakliga saker [...] så lugnade de ner sig och så fick vi faktiskt ett bra samtal där de kunde berätta bra och fint. Så jag tänker att ibland är det bra att visa att "stopp, nu räcker det". (Inger)

Här visar Inger hur hon under mötets gång blev mer medveten om de emotioner som framkallades hos henne. Detta kan ses som att hennes emotioner gick från bakgrund till förgrund, det vill säga att de känslor hon kände gick från att vara för henne omedvetna till att sedan bli objekt för handling (Wettergren 2013:20f). Genom sina känslouttryck kunde hon visa en tydlighet mot föräldrarna som i sig skapade en allians dem emellan. Inger kunde här aktivt reflektera över de känslor hon kände i stunden och genom medvetenhet använda dessa som ett arbetsredskap.

5.2 Emotionshantering

Det finns alltså, som ovan nämnt, vissa skript och känsloregler för vilka känslor professionella socialsekreterare förväntas visa i möten och inte. Hur gör de då för att kunna reglera och hantera dessa känslor i möten med familjer? I detta avsnitt presenteras de strategier informanterna använder för emotionshantering i möten med klienter.

5.2.1 Ytagerande och djupagerande

Eftersom rollen som professionell utifrån våra informanter är kopplat till vissa skript och känsloregler, krävs strategier för att känslor som kan uppstå ska regleras. I intervjuerna beskrivs hur vanligt det är att behöva "bita ihop" i möten för att inte riskera att agera i affekt. Linnéa uttrycker detta skådespel på följande sätt:

[...] jag har varit skitförbannad. Jag har väl ändå kunnat bita ihop. Men... "andas, bit ihop, klistra på ett leende, se glad ut. Så, nu kör vi vidare, vi klarar detta". [skratt] Det är så man får göra.
(Linnéa)

Här beskriver Linnéa det som Hochschild (2012:33) kallar för ytagerande. Linnéa försöker således förmedla en känsla till klienten, trots att hon själv inte alls känner den känslan. Även Helga beskriver på liknande vis att det är "lite som att man slår på någonting när man går in i de här mötena". I mötena är det således viktigt att spela en roll, som i våra informanters fall handlar om att vara professionell. Informanterna beskriver hur detta skådespel är centralt i deras arbete, för att kunna följa tidigare nämnda känsloregler och emotionella skript.

Informanterna beskriver även strategier där de aktivt försöker framkalla känslor som är lämpliga för det möte de ska ha. En vanlig strategi är att förbereda sig inför situationer som kan uppstå i mötet, och använda sig av de känslominnen som tidigare skapats i liknande situationer. På så vis kan de i mötet uttrycka samma känsla som de känner, vilket är det Hochschild (2012:41) kallar djupagerande. Fredrika illustrerar detta genom att berätta hur hon kan reglera sina känslor i uppföljningsmöten med en återkommande klient:

Fredrika: [...] då återkopplar jag; "sist berättade du detta och detta för mig, är det något som du vill berätta mer om?". Så då kan man ta det vidare där. Då har jag också kunnat få möjlighet att

bearbeta det, och mer förbereda mig på vad som kan komma fram. Och då är det ju såklart lättare att hantera.

Elvira: Om man är förberedd?

Fredrika: Exakt.

Genom att Fredrika använder sig av erfarenheten från tidigare möten med samma klient har hon på så vis kunnat skapa känslominnen. Att hon förbereder sig innan gör att hon under mötets gång kan komma ihåg den känslan hon kände i förra mötet och därmed faktiskt känna den – hon djupagerar. Att komma förberedd till möten med klienter är en återkommande strategi för emotionsreglering hos informanterna. Även vid möten med helt nya klienter kan informanterna förbereda sig genom att läsa aktualiseringen och eventuella tidigare utredningar. Lory beskriver att genom förberedelse så “kommer det ju inte som en chock”. Vid vetskapen om vad som kan komma fram under mötets samtal ökar möjligheten att kunna gå in i djupagerande och verkligen *känna* sig lugn och stabil i mötet.

5.2.2 Problemfokuserad och emotionsfokuserad coping

Informanterna anger även andra strategier för att hantera sina emotioner i direkta möten med familjer. De beskriver hur de, för att inte agera i affekt, tänker sakligt och fokuserar på lösningar på problemen. Istället för att låta klientens känslor ta över en, hamnar uppmärksamheten istället på att lyssna på det de faktiskt berättar. Maria berättar om hur hon i vissa situationer kan känna frustration gentemot föräldrar i möten, varpå hon försöker tänka lösningsorienterat istället för att agera ut sina känslor:

Och i stunden, då... försöker jag bara fånga upp vad det är dom säger, och hur kan vi hitta vägen ur detta för att de ska hitta sätt att börja reagera på- ja, på att kunna hantera sin situation bättre [...] Att hitta lösningarna istället. (Maria)

Vad Maria beskriver kan ses som problemfokuserad coping (Lazarus & Folkman 1984:152). Genom att hon använder denna copingstrategi riktar hon fokus mot potentiella lösningar på problemet, i ett försök att ändra på situationen. Istället för att brusa upp och låta känslorna ta över menar Maria alltså att hon väljer att låta tankarna gå in på det konkreta som sägs i mötet,

snarare än vilka emotioner som uttrycks. Andra informanter beskriver liknande utsagor, där de menar att saklighet blir en form av copingmekanism.

De emotioner som informanterna inte ger uttryck för i mötet med klienter kan bli en belastning ifall de inte bearbetas. Tidigare forskning visar att längre perioder av emotionell kontakt med människor i yrket kan leda till en känsla av emotionell dränering, vilket i sin tur ökar risken att drabbas av utbrändhet (Maslach & Jackson 1984:134). För att motverka detta menar informanterna att det är viktigt att få emotionellt stöd från kollegor. Informanterna uttrycker att de klarar av att hålla inne känslorna under möten, men att de behöver göra sig av med dessa känslor efteråt. Lory beskriver hur hon gör detta:

Vi [myndighetspersoner] sitter kvar efter mötena, eller att man träffas på kontoret och pratar; "Okej vad var det som sades på mötet? Hur upplever du att detta var?". Och jag tänker att det är väldigt viktigt att man ska kunna prata av sig [...] Ge det en kvart och sen "okej, nu är det nästa arbetsuppgift". Och just såna känslor, de kan jag ju göra mig av med ganska snabbt, bara jag får lufta dem efteråt. (Lory)

Istället för att visa sina känslor i mötet menar Lory att hon "sparar" det till efteråt. Sättet hon hanterar det kan liknas vid emotionsfokuserad coping, eftersom Lory försöker ändra på sin emotionella reaktion på problemet snarare än att komma på lösningar (Lazarus & Folkman 1984:150). Genom att Lory efteråt får prata ut med kollegor så hjälper hon sig själv att förstå sina känslor och får redskap för att kunna bearbeta dem. Problemfokuserad coping kan utifrån våra informanters utsagor därför ses som en strategi för att reglera sina emotioner i stunden de uppstår, medan de använder sig av emotionsfokuserad coping först efteråt för att bearbeta de känslor som uppstått.

5.3 Kollegialt stöd

Samtliga informanter redogör för hur emotioner utgör en stor del av deras dagliga arbete. De måste ständigt följa vissa känsloregler, som för informanterna skiljer sig mellan barn och föräldrar, och måste reglera de känslor de känner för att de ska passa in i situationen. Informanterna uttrycker hur viktigt det är att inte hålla inne på de känslor de tvingats dölja under ett möte, att inte bara reglera dem i stunden utan även hantera dem efteråt. Vissa informanter

berättar att de självreflekterar för att förstå sina känslor, men de allra flesta av informanterna understryker hur viktigt det är att få stöd från andra. Informanterna menar att emotionerna blir till en belastning ifall de inte bearbetas ordentligt, och detta ökar risken för att drabbas av utbrändhet (Maslach & Jackson 1984).

I detta avsnitt kommer vi redogöra för informanternas upplevelse av emotionellt stöd på arbetsplatsen. De former av stöd våra informanter beskrev i intervjuerna har kunnat delas in i två olika kategorier; formellt stöd samt informellt stöd. Med formellt stöd menar vi stöd som är uttalat på arbetsplatsen, exempelvis handledning, medan informellt stöd syftar på stöd från kollegor som inte är kopplat till något specifikt möte. Utöver dessa stödformer har de även beskrivit hur ett tillåtande klimat är en viktig stödfaktor, varpå även det utgör en kategori i avsnittet.

5.3.1 Informellt stöd

Våra informanter berättar hur viktigt det är att efter möten med klienter få prata av sig med kollegor. Om tiden finns tillägnas oftast en stund efter möten för att prata om upplevelsen av det, och vilka känslor som framkallats. Har det varit ett tungt möte, där en klient exempelvis uttryckt ilska mot socialsekreteraren, är det viktigt att få prata om det. Detta uttrycker bland annat Fredrika:

Man går in på en kollegas rum eller de kommer in till en själv, för att kräka ur sig [...] Det är mycket frustration... och så måste det få vara. Det är viktigt att man kan göra så. (Fredrika)

Våra informanter understryker att känslorna som uppstår är något som får tas hand om efteråt, och då oftast genom reflektion tillsammans med kollegor. Ett sätt att hantera känslorna är att kunna prata om den frustration som informanterna kan känna gentemot klienter, eller att "kräka ur sig" sina riktiga känslor som Fredrika beskriver. Genom denna reflektion med kollegor skapas det Korczynski (2003) kallar 'communities of coping'. När informanterna tillsammans hanterar emotionella möten genom att prata fritt om dem, skapas informella grupper som i sig fungerar som en copingstrategi för individen.

Det som utmärker stöd från kollegor, och därför är anledningen till att det är dem informanterna pratar ut hos, är att de delar en förståelse för yrket och kan därför ge individen bekräftelse:

[...] Så pratade jag ut med någon kollega som liksom känner till ärendet och det hjälper, för då har hon ju mer förståelse för vad jag känner. Så det blev ju också någon slags bekräftelse, att "det är okej att du känner så, för jag vet ju själv hur föräldrarna är". (Milla)

Kollegor delar en förståelse för yrket och de emotioner som svåra situationer kan framkalla, eftersom de arbetar med samma sak och går igenom samma arbetsbelastning. Förståelsen utgör en viktig aspekt, och skiljer sig därför åt från exempelvis privat stöd hemifrån. En informant nämnde att det inte blir lika effektivt stöd att prata med familj och vänner, då de dels inte förstår yrket på samma sätt, dels på grund av sekretess som gör att informanterna inte kan prata ut om sina känslor och varför de uppstått. Detta visar även tidigare forskning (Løvseth 2017). Den delade förståelsen mellan kollegor är något samtliga informanter understryker som värdefullt. Som Milla ovan beskriver upplevs det viktigt att ha någon som kan lyssna på en, och som bekräftar ens känsla. Detta kan tolkas som en form av emotionsfokuserad coping, eftersom hon behöver stöd utifrån som kan hjälpa henne ändra på sin känslomässiga reaktion kring vissa situationer (Lazarus & Folkman 1984:150). Detta kan exempelvis innebära att samtala med en annan person om sina känslor, som informanterna menar att de gör med sina kollegor.

Det finns tillfällen då det inte är gynnsamt att prata ut med sina kollegor, något som Linnéa ger exempel på. Hon beskriver en situation då hon och en kollega kände frustration kring en förälder som de hade haft möte med, där de upplevde att föräldern inte var mottaglig, och att de efteråt kände sig irriterade:

Och då kanske det inte är bra att jag och min kollega pratar eftersom vi sitter med samma känslor. Men då har vi kunnat gå till någon annan tillsammans liksom och kunnat prata om det. [...] Man kan gå och prata med vår förste socialsekreterare och det har vi ju gjort. [...] Då kan hon liksom vända på det, och säga "tänk så här". [---] Och då kan man ju vända i den känslan. Eller i den frustrationen. (Linnéa)

Här menar Linnéa att det faktum att hon och kollegan arbetar med samma ärende, och känner irritation kring samma klient, kan utgöra en risk för att ärendet ska drabbas. Hade hon och kollegan inte gått till en tredje part som inte är lika delaktig i ärendet, hade de stannat kvar i frustrationen kring föräldern och inte sett ett annat perspektiv. Den kollektiva stämningen avgör sättet på vilket kollegor pratar och utför sitt arbete mot klienter, menar Hochschild (2012:115f). Att känna frustration och prata med en kollega som känner likadant kan få effekten att båda blir mer förargade, snarare än att det lugnar ner, likt Linnéa beskriver. Att prata ut med kollegor har informanterna beskrivit som värdefullt, men här kan vi också se att det finns motsatta effekter i vissa fall.

Ytterligare en utmärkande aspekt med det informella kollegiala stödet är att det enligt våra informanter erbjuder ett vardagligt och lättillgängligt stöd. Maria beskriver det på följande vis:

Om jag hade fått välja mellan handledning och mina kollegors stöd, så vinner ju kollegornas stöd. För det är där det vardagliga stödet finns, hela tiden. Det är det som får mig att gå vidare, att få den uppbackningen som jag behöver, tycker jag. [---] Det kollegiala är ju mer... dynamiskt och spontant liksom. (Maria)

Informanterna, däribland Maria, lägger vikt på att stödet från kollegor finns tillgängligt på ett annat vis än mer formellt stöd, som handledning och gruppmöten. De kan gå in till en kollega och prata direkt efter ett klientmöte, eller på fika- och lunchrasten. Det stödet finns där dagligen, till skillnad från formella möten som äger rum på vissa utsatta tider. Dessa informella utbyten, som sker utan övervakning av chefer och ledning, är själva essensen i Korczynskis (2003) 'communities of coping'. Det dynamiska skapandet av en grupp tillhörighet blir i sig en överlevnadsstrategi för informanterna, som gör att de kan bearbeta sina känslor i direkt anslutning till att de uppstår.

5.3.2 Formellt stöd

Med formellt stöd menar vi i denna studie sådant stöd som finns uttalat på arbetsplatsen. Till dessa hör bland annat handledning, arbetsgruppsmöten (ärendegenomgång och veckomöten) företagshälsovård samt individuella möten med chefen och med förste socialsekreterare. En

gemensam nämnare för dessa stödinsatser är att de hålls på en relativt regelbunden basis och är i regel mer strukturerade än det informella stödet.

Informanterna nämner regelbundna arbetsgruppsmöten, exempelvis veckomöten och ärendegenomgångar, som stöd som arbetsplatsen erbjuder. Dessa former av stöd är av en mer problemlösande karaktär snarare än emotionell för informanterna, däribland för Milla:

När vi har möten och sånt så är det ju väldigt mycket ärendegenomgång. Frågan som ställs är ju "hur går det med dina ärenden?" och så, men jag upplever inte att det är såhär "hur mår du?" eller "hur känner du dig inför eller efter?" [...] så jag tror att vi tappar nog bort oss själva rätt mycket i jobbet, och hur vi själva mår. (Milla)

Genom att diskussioner inom arbetsgruppen främst handlar om ärenden snarare än känslor kring dessa, så skapas ett professionellt skript. Wettergren (2013:79) beskriver hur formella interaktionsritualer, som gruppmöten, skapar en gemensam moral som i sin tur skapar ett professionellt skript som bygger upp och upprätthåller en viss emotionsregim. Milla och hennes kollegor tränas in i det professionella skriptet genom att de lär sig att gruppmötena ska handla främst om ärenden och hur dessa ska lösas. Milla menar att detta gör att de "tappar bort sig själva", eftersom emotioner inte pratas om lika ofta som problemlösning i ärenden.

Våra informanter nämner sin chef som ett bra stöd i sitt arbete, men även det stödet handlar enligt en del informanter om att de kan hjälpa till med mer praktiska saker som har med ärenden att göra, likt Milla beskriver:

Hos kollegorna kan man ju aldrig säga "nu vill jag inte ha det här ärendet" eller- kollegor kan inte avlasta en på det sättet, att de kan ta bort ärenden från en. Medan chefen kan ju det. (Milla)

Milla gör här en skillnad mellan det stöd som hon kan få hos kollegor och det stöd hon kan få av sin chef. Hon nämner att en betydande skillnad är att chefen kan ändra ärendemängden, vilket kan ses som att stödet är mer fokuserat på problemlösning. Detta kan tolkas som en interpersonell variant av Lazarus och Folkmans (1984:152) problemfokuserade copingstrategi. När Milla går till chefen med ett problem får hon främst en lösning på problemet, i detta fall ett visst ärende, snarare än att få prata om sina känslor. Även om chefen i vissa fall fungerar som ett känslomässigt stöd, kan det behövas en tydlighet kring vad stödet gäller. Maria beskriver

exempelvis att hon “behöver vara tydligare där och säga att ‘du [chefen] behöver inte *göra* någonting””. Är Maria inte tydlig med att hon bara vill prata av sig kan chefen alltså tro att denne förväntas lösa ett praktiskt problem för henne. Det verkar således finnas en utgångspunkt i vissa fall att chefen främst är till för problemfokuserat stöd, snarare än emotionellt, såvida detta inte är uttalat. Detta menar även Antonia, som uttrycker att “är man van vid att få teoretisk eller praktisk vägledning så kanske det inte känns naturligt att gråta hos någon”. Om informanterna inte själva tydliggör att de vill ha emotionellt stöd och inte chefen heller uttalat det sedan innan, blir stödet snarare av en problemfokuserad karaktär.

Informanterna beskriver även engagerade chefer som *ser* sina anställda och fångar upp om de är emotionellt belastade. Chefer av denna sort beskrivs som ett viktigt stöd, vilket även tidigare forskning visar (Maslach & Jackson 1984; McFadden 2020). I dessa fall kan det vara en fördel att chefens stöd är mer problemfokuserat och lösningsorienterat. Helga ger exempel på detta, när hon var emotionellt utmattad och inte själv märkte det:

Helga: Det var min chef som uppmärksammade att allting inte stod rätt till och att jag förändrades. Så det var hon som påtalade det, redan innan jag blev sjukskriven, att jag skulle uppsöka företagshälsovården. Det tog hon själv upp, så det var inte något jag behövde lyfta själv med henne. [---]

Elsa: Tror du att du hade gått dit själv om inte din chef hade lyft det?

Helga: Nej, jag hade aldrig fört det på tal tror jag inte. Jag... märkte ju liksom inte vad som hände. Men chefen låg på mig, och- som sagt, det är jag väldigt tacksam för. [...] Chefen är jätteviktig, att man känner att man har stödet där, stödet och förståelsen. Hade jag inte haft en sådan chef vet jag inte riktigt vad som hade hänt.

Istället för att Helgas chef själv gav ett emotionellt stöd, så fokuserade chefen på en problemlösning. Eftersom chefen sitter i en annan position att kunna handla, som att kunna ändra ärendemängden likt Milla beskrev ovan, kan det ibland finnas fördelar att de fokuserar på att lösa problem. Genom att chefen var uppmärksam och såg problemet Helga var i kunde hon ge henne rådet att gå till företagshälsan för att få professionell hjälp att bearbeta sina känslor. Att hon fick professionellt stöd hjälpte henne att förstå hennes känslomässiga reaktioner för att motverka att drabbas av utbrändhet igen. Detta kan ses om att chefen använde

en problemfokuserad copingstrategi, som i sin tur underlättade för Helga att använda sig av emotionsfokuserade copingstrategier (Lazarus & Folkman 1984:153).

Ett annat formellt stöd som informanterna upplever som viktigt är handledning. Det som utmärker handledningen är att den finns på utsatta, förbestämda tider. Medan det informella kollegiala stödet visserligen erbjuder ett mer spontant och vardagligt stöd, så kan arbetsbelastningen hindra en från att söka det stödet. Därför blir handledningen enligt informanterna viktig, eftersom det finns tid avsatt för hela arbetsgruppen. Samtidigt är handledningens stödfunktion beroende av vilken handledare som leder den. Informanterna beskriver att vissa handledare inte delar samma förståelse för professionen som kollegor, vilket leder till att det emotionella stödet inte blir lika effektivt. Handledning upplevs också av informanterna som mer strukturerad, något Antonia berättar om:

Vår handledare är faktiskt ganska strikt, skulle jag säga. Så det är nog lite av ett problem med vår handledningsgrupp. Många är lite rädda att säga fel eller göra fel, för hon är ganska så- det är tydliga ramar och regler där. (Antonia)

Antonia beskriver här hur handledningen inte erbjuder ett öppet klimat, vilket styr sättet de pratar om känslor. Handledningen i sig har alltså en viss emotionsregim, eftersom gruppen i den kontexten följer andra känsloregler än vad de gör i informella möten kollegor emellan. De anpassar sig i emotionsregimen som finns på handledningen för att passa in och inte avvika från det normala (Wettergren 2013:32).

En betydande aspekt i handledningen är att den hålls i grupp. Informanterna anser att det är värdefullt att få en avsatt tid att prata om sina känslor med kollegorna, när alla är samlade. Under handledningen kan de få bekräftelse om såväl ärendefrågor som känslor. Gällande ärenden kretsar önskan om bekräftelse kring att få höra att beslut som den enskilde tagit, eller saker denne gjort i ärendet, varit rätt. Känslomässig bekräftelse å andra sidan handlar om att få höra att man inte är den enda som känner på ett visst sätt. Milla beskriver hur detta bland annat förekommer på hennes grupphandledning:

Det är ju en helt annan känsla, att sitta i en grupp och slippa sitta själv [...] ibland är det ju också såklart ärenden som man drar upp [på handledningen] och då får man ju bekräftelse från andra, med att "nej men du har gjort rätt" och "du är på rätt väg", input och så. Sen vad gäller känslorna,

det tar vi ju också upp, och där är det ju jättebra att många sitter med för då kan de hänvisa till egna erfarenheter och kanske något liknande som de själva upplevt. På det sättet är det ju också någon slags bekräftelse man får, att man... ja, men att man inte är ensam i det man känner. (Milla)

I citatet ovan visar Milla att handledning som hålls i grupp har en betydande roll för såväl yrkesfrågor som känslöhantering, och att det skiljer sig från det stöd som kan ges individuellt. Tidigare forskning visar att individuell handledning fokuserar mindre på emotionshantering och desto mer på yrkesrelaterade praktiska frågor (Wilkins & Antonopoulou 2019). Att ha kollegor omkring sig på handledningen menar Milla gör att hon inte behöver känna sig ensam i varken sin yrkesroll eller i sina känslor. Kollegor som arbetar med liknande saker som en själv delar en förståelse för hur arbetet kan te sig och vilka känslor som kan uppstå, vilket även tidigare forskning visar (Stroebeak 2013; Winning et al. 2018; McFadden 2020).

Det som gör handledning till ett emotionellt stöd är alltså att den genomförs tillsammans med informanternas kollegor – deras informella grupp. Det informella är således det viktigaste även inom det mer formella stödet. Den förståelsen och bekräftelsen kollegor kan ge varandra skapar en informell kultur inom vilken de kan prata fritt om känslor på ett annat sätt än inom det formella stödet. De ‘communities of coping’ som kollegorna skapat bakom kulisserna har alltså en stödjande funktion även i mer formella sammanhang (Korczynski 2003:74).

5.3.3 Tillåtande klimat som emotionsregim

Samtliga informanter uttrycker hur viktigt det är att använda sig av det skyddsnät som finns runt omkring en, och att faktiskt ta det stöd som finns. Informanterna poängterar hur viktigt det är att själv må bra för att kunna utföra sitt arbete, bland annat Helga som menar att “håller inte jag, så hjälper inte jag någon annan heller”. Det är alltså viktigt att rå om sig själv och våga ta hjälp. En viktig aspekt i emotionellt stöd på arbetsplatsen, och att våga fråga efter det, uppger informanterna är att det finns ett “tillåtande klimat”, likt Lory berättar:

[Det har en stor betydelse] att man ändå känner sig så pass trygg att man kan få lufta av sig, just kring sina tankar och känslor. Att man inte blir dömd för att man har vissa personliga känslor kring ett möte, utan snarare att man kan få förståelse från sina kollegor. (Lory)

Lory beskriver detta genom att lyfta betydelsen av att inte bli dömd av sina kollegor för de emotioner hon uttrycker bakom kulisserna, utanför möten med klienter. Hur klimatet är på en arbetsplats kan ses som att det finns en viss emotionsregim. På vilket sätt det inom Lorys arbetsplats talas om emotioner skapar i sin tur föreställningar om vilka emotioner som är accepterade att uttrycka och inte (Wettergren 2013:30f). Det är således viktigt att en emotionsregim tillåter ett brett spektrum av känslouttryck utan att döma för att Lory och hennes kollegor ska kunna få tillräckligt stöd. Även humor spelar en viktig roll för att ett arbetsklimat ska upplevas tillåtande. Fredrika beskriver till exempel hur det är viktigt att “kunna skratta i allt elände som är” för att kunna hantera emotionella belastningar, och att kunna dra “råa skämt” tyder på att det är “högt i tak”.

Att ha ett tillåtande klimat beskrivs som viktigt framför allt av den anledningen att var och en har ett eget ansvar i slutändan att söka det stöd man behöver. Detta är något som beskrivs av bland annat Lory, som uttrycker att det gäller att “sträcka ut en hand och söka den kontakten och stödet, det kommer liksom inte till mig”. Huruvida individen söker stöd eller inte beror därför på hur emotionsregimen ser ut – tillåts individen att uttrycka känslor i gruppen är det enklare att våga söka stöd. Informanterna beskriver även att det finns andra faktorer som påverkar huruvida individen känner sig bekväm att sträcka ut en hand eller inte. Är arbetsbelastningen hög finns risk att informanterna drar sig från att be andra om hjälp, bland annat Milla som menar att “är alla belastade så kanske man inte vill störa alla andra med sina egna problem”. Att vara trygg i sin arbetsgrupp och känna sina kollegor väl uttrycks också utgöra en viktig komponent för att våga söka stöd, något som Antonia menar:

Sen kan det väl också handla om hur trygg man är i sin arbetsgrupp, eller hur trygg man är i sin roll. Som ny kanske man också känner ett annat behov av att visa sig stark, eller visa sig tuff, eller visa sig... stabil. Och när man liksom är trygg på en plats så kanske man kan våga visa sina känslor mer. (Antonia)

Vad Antonia beskriver ovan, att visa sig stark, tuff och stabil, kan tolkas som att hon går efter ett professionellt skript som utmanar den rådande emotionsregimen. Att vara professionell inom socialtjänsten, som vi nämnt tidigare i analysen, hänger ihop med att vara stabil och inte uttrycka alltför starka känslor, vilket kan ses som ett professionellt skript (Wettergren 2013:79).

Om individen inte känner sig helt trygg i sin arbetsgrupp kan det vara svårare att förstå och följa emotionsregimen inom gruppen, likt Antonia beskriver. Därför lutar hon sig mot det professionella skript som finns utifrån föreställningar om hur en professionell inom socialtjänsten ska uttrycka sig emotionellt.

6. Avslutande diskussion

I detta avsnitt diskuteras studien som gjorts. Först sammanfattas studiens resultat och jämförs sedan med kunskapsläget. Därefter följer en argumentation om relevansen studien har för socialt arbete samt en metodologisk reflektion. Slutligen diskuteras möjliga kunskapsluckor för framtida studier.

6.1 Sammanfattning av resultat och analys

Syftet med denna uppsats var att undersöka hur socialsekreterare inom barn- och familjeenheten använder emotioner i deras dagliga arbete samt vilket stöd de behöver för att kunna hantera emotionella belastningar. Vår studie visar att emotioner är ständigt närvarande i informanternas arbete, och att det är viktigt att vara medveten om dessa emotioner. Informanterna beskriver att medvetenheten gör att emotioner kan bli till ett användbart arbetsredskap för att skapa en allians med familjerna. Samtidigt kan emotioner i arbetet utgöra en risk för att ärendet ska påverkas, eftersom starka känslouttryck som frustration och sympati kan orsaka bristande tillit och minskad samarbetsförmåga hos såväl barnen som föräldrarna. Denna risk utgörs av att det finns olika känsloregler som informanterna måste följa, vilka är kopplade till deras roll som professionella. Det som gör informanternas arbete komplext rent emotionellt är också att det tycks finnas olika känsloregler för möten med barn respektive möten med föräldrar.

Vidare har studien visat att det för informanterna är viktigt att kunna reglera sina emotioner i stunden men också att hantera dem efteråt. Olika strategier används för att reglera emotioner i möten som inte är kompatibla med deras professionella roll. Många gånger visar informanterna känslouttryck som inte speglar det de verkligen känner, och andra gånger använder de sig av känslominnen för att de ska kunna känna den känsla som de uttrycker. Dessa strategier har jämförts med ytagerande och djupagerande utifrån Hochschilds (2012) definition. En annan strategi hos informanterna har varit att tänka sakligt i möten, det vill säga att använda problemfokuserad coping (Lazarus och Folkman 1984), för att sedan hantera emotionerna efter mötet tillsammans med kollegor, vilket har liknats vid emotionsfokuserad coping (ibid.).

Det viktigaste emotionella stödet utifrån våra informanternas upplevelser är det informella stödet som finns på arbetsplatsen. Att ha förstående kollegor som kan bekräfta ens känslor anses av informanterna som värdefullt, och gör att känslorna inte behöver gå

obearbetade och bli en belastning. Mer formella stöd beskrivs ibland som strukturerade och problemfokuserade, men med det informella stödet närvarande får det formella stödet en emotionell aspekt. Även en närvarande chef anses av informanterna som viktigt, men det krävs också att chefen uttalar att denne finns till för emotionellt stöd och inte bara praktisk vägledning och rådgivning.

6.2 I förhållande till kunskapsläget

Som tidigare nämnt finns en mängd forskning om såväl emotioner i arbetet som kollegialt stöd. Mycket av det som redogjorts i tidigare forskning bekräftas i vår studie. Att socialt stöd fungerar som en viktig resurs för individen är väldokumenterat (Martin, Myers & Brickman 2020; Beer et al. 2021). Främst kollegialt stöd har visat sig i tidigare forskning vara ett viktigt stöd, då de är införstådda i yrkesrollen och därför kan dela erfarenheter och förståelse (Stroebeak 2013; Winning et al. 2018; McFadden 2020), och handledning blir ett värdefullt stöd när den hålls i grupp (Beddoe, Davys & Adamson 2014; Wilkins & Antonopoulou 2019). Att socialt arbete kantas av emotioner och emotionsreglering är inte heller i sig något nytt (Lavee & Strier 2018; Falkenström & Hjärpe 2017).

Vad denna studie bidragit till forskningsfältet är djupare kunskap om ämnet. Vi har visat att det emotionella arbetet som görs av socialsekreterare som arbetar med både barn och deras föräldrar kan vara mer komplext, eftersom de måste skifta mellan olika känslö- och uttrycksregler. Vi har också visat hur emotionshantering och kollegialt stöd förhåller sig till varandra, eftersom våra informanter uttrycker att det som gör att de kan fortsätta hantera sina känslor i möten är att de får ett vardagligt kollegialt stöd. Denna studie har dessutom vägletts av ett emotionssociologiskt perspektiv och av copingteori, vilket skiljer sig från en del tidigare forskning som studerats utifrån arbetsmiljörelaterade teorier.

6.3 Relevans för socialt arbete

Utifrån resultatet i vår studie kan socialt arbete ses som en självklar arena för emotionellt lönearbete, där emotioner och dess uttryck spelar en viktig roll. Alla socialarbetare möter på något vis människor som befinner i svåra livssituationer, vilket skapar starka känslor hos såväl klient som socialarbetare. Detta gäller inte minst socialsekreterare som arbetar med barn och

familjer, vars arbete kantas av olika typer av känsloregler och alliansskapande som gör deras arbete komplext. En strikt professionell yrkesroll kombinerat med ett känslofyllt arbete kan skapa en intern konflikt för den enskilde socialsekreteraren. Dessutom kantas deras arbete med en hög arbetsbelastning (Arbetsmiljöverket 2018; Vision 2016), som gör att emotionshantering ibland bortprioriteras.

Det är tydligt utifrån denna studie att den emotionella aspekten i socialt arbete bör vara en självklar del i det sociala arbetets praktik. Att ett tillåtande klimat där känslobearbetning uppmuntras skiljer sig åt beroende på vilken chef, handledare eller kollegor den enskilde har, tyder på att den emotionella aspekten inte är en implementerad del i det sociala arbetet. Bilden av vilka emotioner en socialsekreterare förväntas uttrycka tycks vara påverkad av myndighetens vision, som framhäver objektivitet och saklighet. Det bör talas mer om den emotionella aspekten i socialt arbete, hur det uttrycker sig och hur det kan påverka den enskilde socialarbetaren.

6.4 Metodologisk reflektion

Vi är medvetna om de brister som finns i studien som gjorts. Vi har haft en viss förförståelse för ämnen, dels genom ett intresse för ämnet sedan tidigare, dels genom tidigare erfarenheter av socialt arbete med familjer. Detta kombinerat med den tidigare forskning vi tagit del av kan ha påverkat studiens utformning, eftersom risken varit att vi gjort subjektiva tolkningar. För att undvika detta har vi försökt ha ett öppensinnat förhållningssätt, och aktivt granskat varandras insatser regelbundet. Samtidigt vill vi tro att ett engagemang för forskningsfrågan på andra vis kan bidra till en mer intressant studie.

Den forskarroll vi besitter kan även ha påverkat studien, något vi är medvetna om. Det kan ha funnits en maktasymmetri i våra intervjuer, eftersom vi som intervjuare har haft makten att bestämma vilka ämnen som tas upp och vilka frågor som ställts, och vi har även haft tolkningsmonopol på det som sagts (Kvale & Brinkmann 2014:52).

I efterhand väcks även tankar kring om resultatet hade sett annorlunda ut om vi valt en annan metod. Vi är medvetna om att det ämne som vår studie undersöker kan upplevas vara av känslig karaktär, vilket kan ha påverkat informanternas svar på intervjufrågorna. En kvantitativ enkätstudie hade kunnat upplevas som mer anonymiserad, vilket hade kunnat generera i mer öppna och personliga yttranden. Med en kvantitativ studie hade vi även kunnat

undersöka orsakssamband, exempelvis mellan längden erfarenhet och emotionell påverkan av yrket. Som alternativ metod övervägde vi att genomföra fokusgruppsintervjuer, vilket hade kunnat generera diskussioner som kan göra att tankar och ämnen väcks som informanterna inte annars hade tänkt på. Detta hade dock kunnat påverkas beroende på vilken stämning det är i gruppen, vilket medför en risk att inte alla personer i gruppen får sin röst hörd.

Vi anser det även av vikt att nämna att pandemin haft sin påverkan på vår studie, då vi på grund av den varit tvungna att hålla alla intervjuer via videolänk. Vi tror att fysiska möten hade kunnat skapa en annan relation mellan intervjuare och informant som kunnat få informanterna att öppna upp sig ytterligare.

6.5 Kunskapsluckor för framtiden

I och med att tidigare forskning (Stalker et al. 2007; Beer et al. 2021) pekar på att socialsekreterare som arbetar inom barnvård är särskilt utsatta för att drabbas av emotionell utmattning, anser vi att detta är något som borde forskas mer om. Även om detta fält är väldokumenterat finns fortfarande mycket outforskat. En potentiell kunskapslucka som hade varit intressant att vidare studera hade varit att genomföra en liknande studie utifrån klientens perspektiv. Vilka känslouttryck kopplar klienter till en professionell socialsekreterare? Hur ser de på relationsskapande till socialarbetaren? Vi har dock förståelse för att en sådan studie är svår genomförd av forskningsetiska skäl, men eftersom den emotionella aspekten i socialt arbete berör såväl socialarbetaren som klienten hade det varit intressant och värdefullt att få med klientens perspektiv.

7. Referenser

- Arbetsmiljöverket (2018). *Socialsekreterares arbetsmiljö*. Stockholm: Arbetsmiljöverket.
- Bryman, Alan (2008). *Samhällsvetenskapliga metoder*. Malmö: Liber.
- Beddoe, Liz, Allyson M. Davys & Carole Adamson (2014). ‘Never Trust Who Says “I Don’t Need Supervision”’: Practitioners’ Beliefs about Social Worker Resilience. *Practice*, 26(2): 113–130.
- Beer, Oliver W.J., Rebecca Phillips, Megan M. Letson & Kathryn G. Wolf (2021). Personal and professional impacts of work-related stress alleviation strategies among child welfare workers in child advocacy center settings. *Children and Youth Services Review*, 122.
- Eriksson-Zetterquist, Ulla & Göran Ahrne (2015) Intervjuer. I: Göran Ahrne & Peter Svensson (red.). *Handbok i kvalitativa metoder*. Malmö: Liber.
- Falkenström, Hanna & Teres Hjärpe (2017). Dokumentation och känslor – socialsekreterares pappers- och känslöarbete. *Socialvetenskaplig tidskrift*, 24(3-4): 177–199.
- Figley, Charles R. (1995). *Compassion fatigue: Coping with secondary traumatic stress disorder in those who treat the traumatized*. Abingdon: Routledge.
- Hochschild, Arlie Russell (2012). *The managed heart: commercialization of human feeling*. Berkeley Calif: University of California Press.
- Hofmann, Stefan G. (2019). *Känslor och psykoterapi. Från forskning till behandling*. Stockholm: Natur och Kultur.

Korczynski, Marek (2003). Communities of Coping: Collective Emotional Labour in Service Work. *Organization*, 10(1): 55–79.

Kvale, Steinar & Svend Brinkmann (2014). *Den kvalitativa forskningsintervjun*. Lund: Studentlitteratur.

Lavee, Dr. Einat & Prof. Roni Strier (2018). Social workers' emotional labour with families in poverty: Neoliberal fatigue? *Child and Family Social Work*, 23(3): 504–512.

Lazarus, Richard S. & Susan Folkman (1984). *Stress, Appraisal, and Coping*. New York, NY: Springer.

Lind, Rolf (2019). *Vidga vetandet*. Lund: Studentlitteratur.

Løvseth, Lise Tevik (2017). The hidden stressor of child welfare workers: client confidentiality as a barrier for coping with emotional work demands. *Child and Family Social Work*, 22(2): 923–931.

Martin, Elisa M., Karen Myers & Kristiana Brickman (2020). Self-Preservation in the Workplace: The Importance of Well-Being for Social Work Practitioners and Field Supervisors. *Social Work (United States)*, 65(1): 74–81.

Maslach, Christina & Susan E. Jackson (1984). Burnout in organization settings. *Applied Social Psychology Annual*, 5: 133–153.

McFadden, Paula (2020). Two sides of one coin? Relationships build resilience or contribute to burnout in child protection social work: Shared perspectives from Leavers and Stayers in Northern Ireland. *International Social Work*, 63(2): 164–176.

Rennstam, Jens & David Wästerfors (2015). Att analysera kvalitativt material. I: Göran Ahrne & Peter Svensson (red.). *Handbok i kvalitativa metoder*. Malmö: Liber.

Socialstyrelsen (2003). *Utmattningssyndrom*. Stockholm: Socialstyrelsen.

Stalker, Carol A., Deena Mandell, Karen M. Frensch, Cheryl Harvey & Margriet Wright (2007). Child welfare workers who are exhausted yet satisfied with their jobs: How do they do it? *Child & Family Social Work*, 12(2): 182–191.

Stroeback, Pernille S. (2013). Let's Have a Cup of Coffee! *Symbolic Interaction*. 36(4): 381–397.

Svensson, Kerstin, Eva Johnsson & Leili Laanemets (2008). *Handlingsutrymme. Utmaningar i socialt arbete*. Stockholm: Natur och Kultur.

Svensson, Peter & Göran Ahrne (2015). Att designa ett kvalitativt forskningsprojekt. I: Göran Ahrne & Peter Svensson (red.). *Handbok i kvalitativa metoder*. Malmö: Liber.

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

Vision (2016). *Sjukt stressigt – arbetsmiljön i välfärden måste förbättras*. Stockholm: Vision.

Wettergren, Åsa (2013). *Emotionssociologi*. Malmö: Gleerups Utbildning AB.

Wilkins, David & Vivi Antonopoulou (2019). What Does Supervision Help With? A Survey of 315 Social Workers in the UK. *Practice*, 31(1): 21–40.

Winning, M. Adrien, Jenna M. Merandi, Dorcas Lewe, Lois M. C. Stepney, Nancy N. Liao, Christine A. Fortney & Cynthia A. Gerhardt (2018). The emotional impact of errors or adverse events on healthcare providers in the NICU: The protective role of coworker support. *Journal of Advanced Nursing*, 74(1): 172–180.

8. Bilagor

8.1 Bilaga 1 – Intervjuguide

Genomgång av studiens syfte, etiska överväganden och upplägg för intervjun.

Inledande informationsfrågor:

- (Namn/Ålder/Utbildning)
- Vill du berätta lite kort om din position på arbetsplatsen?
- Hur länge har du arbetat på denna arbetsplats?
 - Hur länge har du varit yrkesverksam socionom/annan utbildning?
- Vad har du arbetat med innan du började på denna arbetsplats?
- Hur började du intressera dig för att arbeta inom just barn och familj?

Arbetsituation

1. Hur ser en vanlig arbetsdag ut för dig? (Igår till exempel?)
2. Hur upplever du arbetsbelastningen i ditt yrke?
 - Vilka aspekter kan kännas belastande?
3. Upplever du att du har tid för återhämtning och reflektion i ditt arbete?
 - Händer det att du tar med dig arbetet hem?
4. Hur skulle du säga att det skiljer sig att jobba med barn jämfört med andra målgrupper på socialtjänsten?

Emotionshantering

5. Hur upplever du att du påverkas känslomässigt av ditt arbete?
 - Har det förändrats under din tid som yrkesverksam?
6. Vilka känslor kan möten med klienter framkalla hos dig?
 - Brukar du visa dessa känslor? Hur ser du på att visa känslor i ditt arbete?
 - Kan dina känslor skilja sig i möten med barn jämfört med i möten med vuxna?
7. Finns det situationer där du känner en känsla men inte får/kan visa den?
8. Hur gör du där och då för att hantera känslor i möten med klienten? (Vilka strategier använder du?)

- Har detta förändrats under din tid som yrkesverksam?
9. Vilka eventuella risker ser du med att använda känslor i ditt arbete?
10. Vilken betydelse skulle du säga att känslohantering har i ditt arbete?

Stöd i arbetet

Formellt kollegialt stöd

11. Vilka stödinsatser i känslohantering erbjuds för dig och dina kollegor på din arbetsplats?
- Tar du själv del av dessa? Vad är din upplevelse av dessa stödinsatser?
12. Har ni handledning på din arbetsplats?
- Om ja, på vilket sätt upplever du att handledningen ger stöd för dig i känslohantering?
13. Vid vilka situationer i arbetet känner du att du brukar behöva stöd i känslohantering?
- Kan du ge exempel?

Informellt kollegialt stöd

14. Var söker du annars stöd om du känner dig känslomässigt påverkad i arbetet?
- Vilket sorts stöd kan du få då?
15. Vilken betydelse har dina medarbetare för dig i frågan om känslomässigt stöd?
- Kan du ge exempel?
16. Känner du att du får tillräckligt stöd och vägledning känslomässigt för att kunna genomföra dina arbetsuppgifter på ett tillfredsställande sätt?
17. Finns det något stöd för känslohantering som du hade behövt men i nuläget inte får?
18. Vilket stöd upplever du som viktigast för känslohantering i ditt arbete?

Avslutande frågor

19. Vad driver dig i ditt arbete?
20. Vilket råd skulle du ge till blivande socionomer?
21. Är det något du vill tillägga som inte tagits upp?

Tackar för medverkan, genomgång av etiska överväganden.

8.2 Bilaga 2 – Informationsbrev

Hej! Vi heter Elvira och Elsa, och vi är två socionomstudenter som läser termin 6 på Lunds universitet. Vi skriver just nu vår kandidatuppsats, som kommer handla om emotionshantering hos socialsekreterare. Socionomyrket är ju ett mycket emotionellt arbete, och ofta kan starka känslor skapas hos den yrkesverksamma som ibland kan vara svåra att hantera. Vi vill i vår uppsats därför lyfta betydelsen av stöd i emotionshantering för socialsekreterare, eftersom vi tycker det är viktigt att prata om vilket stöd som socialsekreterare själva upplever hjälper.

Vi vänder oss därför till dig, som arbetar som socialsekreterare på en barn- och familjeenhet, för att se om du skulle vilja vara med på en intervju! Syftet med vår studie är att undersöka socialsekreterares upplevelse kring stöd i emotionshantering i arbetet. Intervjun kommer på grund av rådande omständigheter enbart hållas via videolänk (Zoom, Teams eller liknande), eller på telefon om så önskas. Intervjun förväntas pågå omkring 45 minuter.

Ditt deltagande är självklart helt frivilligt, och du kan när som helst avbryta din medverkan. Du väljer också själv vilka frågor du vill besvara och inte. Vi kommer spela in intervjun och därefter transkribera materialet. Det är enbart vi som genomför studien samt vår handledare som kommer ha tillgång till detta material. Om du önskar får du självklart läsa igenom transkriberingen i efterhand, för att försäkra att vi har uppfattat det du sagt på ett korrekt sätt. Så fort vår uppsats blivit godkänd kommer inspelningen och transkriberingen att raderas. Dina svar kommer anonymiseras i den färdigställda uppsatsen. Det finns självklart möjlighet för dig att få läsa uppsatsen när den är färdig! Antingen kan vi skicka den till dig eller så kommer den publiceras på Lunds universitets hemsida. Vid eventuella frågor är du välkommen att kontakta oss.

Vi hoppas att du hade velat hjälpa oss genom att delta i vår studie, och att du i samma veva kan se det som en chans till att reflektera kring vilket stöd just *du* behöver.

Allt gott och tack på förhand,

Elvira Hansson el0883ha-s@student.lu.se

Elsa Svahn el1687sv-s@student.lu.se

8.3 Bilaga 3 – Mailutskick

Hejsan!

Vi är två socionomstudenter som går termin 6 vid Lunds universitet. Vi skriver just nu vår kandidatuppsats, där vi ska skriva om upplevelsen av stöd i emotionshantering hos socialsekreterare inom barn- och familjeenheten på socialtjänsten. Därför söker vi socialsekreterare inom sagda enhet som skulle kunna tänka sig att ställa upp på intervju!

Intervjun kan hållas antingen genom videolänk (Zoom, Teams eller liknande) eller per telefon. Tiden för intervjun förväntas vara omkring 45 minuter.

Har ni några socialsekreterare som ni tror skulle vilja ställa upp på intervju? Skicka då gärna deras kontaktuppgifter eller be dem höra av sig till oss! I detta mail bifogar vi även ett informationsbrev med mer information. Har ni några övriga frågor så är ni välkomna att höra av er.

Tack på förhand!

Med vänlig hälsning,

Elvira Hansson el0883ha-s@student.lu.se

Elsa Svahn el1687sv-s@student.lu.se

8.4 Bilaga 4 – Inlägg på Facebook

Hejsan!

Vi är två socionomstudenter som går termin 6 vid Lunds universitet. Vi skriver just nu vår kandidatuppsats, där vi ska skriva om upplevelsen av stöd i emotionshantering hos socialsekreterare inom barn- och familjeenheten på socialtjänsten. Därför söker vi socialsekreterare som arbetar inom en sådan enhet som skulle kunna tänka sig att ställa upp på intervju!

Intervjun kan hållas antingen genom videolänk (Zoom, Teams eller liknande) eller per telefon. Tiden för intervjun förväntas vara omkring 45 minuter.

Är du själv socialsekreterare på en barn- och familjeenhet och skulle vilja ställa upp på en intervju? Eller känner du någon socialsekreterare som skulle vilja? Hör då gärna av er till oss på någon av våra mailadresser nedan, så berättar vi mer! Har ni några frågor eller funderingar så är ni välkomna att höra av er.

Tack på förhand!

Med vänlig hälsning,

Elsa Svahn e11687sv-s@student.lu.se

Elvira Hansson e10883ha-s@student.lu.se