



LUNDS
UNIVERSITET

Socialhögskolan

Socialtjänstens professionella paradox -

Emotionshantering och dess konsekvenser hos socialsekreterare som arbetar med barnutredning med fokus på organisatoriska förutsättningar

Lisa Stenström Lindberg

Masteruppsats SOAM 21

VT 2021

Handledare: Anna Angelin

Abstract

Author: Lisa Stenström Lindberg

Title: The professional paradox of social services – emotion management and its consequences for social workers within child protection services with a focus on organizational prerequisites [Translated title]

Supervisor: Anna Angelin

Assessor: Eva Palmblad

The aim of this study was to examine emotions described by social workers within child protection services in relation to organizational conditions and how these emotions are handled and acted upon. The study was based on nine semi structured interviews with social workers that work within child protection services. The method used to analyse the material was content analysis based on a hermeneutic approach, applying theories of emotional labour by Arlie Hochschild and theories of exit, voice and loyalty by Albert Hirschman. The main findings in this study were the existence of a professional paradox in regards to the social workers descriptions of their thought on what social work should or could be and the reality of the work together with the fact that there was an ongoing individualization of structural problems from both the employer and the social workers themselves. Social workers handled the different emotions and the emotive dissonance that occurred from this professional paradox by working too much so that they were on the verge of having a burnout, lowered the quality of work as a survival mechanism and a lot of the descriptions contained a constant evaluation of exit. The study also showed that voice as a strategy was restrained in use by social workers because of its emotional and timely cost and because of the dependency social workers had towards their organization in regards to gaining work experience. In the end presumed future exit was a common planned strategy for the social workers.

Keywords: emotions, emotional management, action strategies, organizational prerequisites, social service, child protection services.

Nyckelord: Emotioner, emotionshantering, handlingsstrategier, organisatoriska förutsättningar, socialtjänst, barnutredning.

Förord

Först och främst vill jag tacka alla socialsekreterare som ställde upp för intervju i denna studie. Tack för att ni tog er tid och engagerade er i samtalet samt tack för det viktiga arbete ni alla gör varje dag.

Jag vill tacka min handledare Anna Angelin för värdefull handledning genom studiens gång. Du har fått mig att inse mina egna styrkor och färdigheter samt stöttat mig i denna fantastiskt roliga, stundvis krävande, men främst givande process.

Tack till min pojkvän Pétur, min syster Linnéa samt mina vänner Lotta och Sofie för all stöttning ni gett mig och för att ni finns i mitt liv.

Lisa Stenström Lindberg, juni 2021

Innehållsförteckning

1. Inledning	5
1.1 Problemformulering.....	6
1.2 Syfte och frågeställningar.....	8
1.3 Begreppsdefinition.....	8
1.4 Disposition.....	9
2. Tidigare forskning	9
2.1 Socionomer och socialsekreterare.....	9
2.1.1 Normer och ideal hos socionomer.....	9
2.1.2 Barnutredning.....	11
2.2 Emotionssociologi.....	11
2.3 Emotioner och organisationer.....	13
2.3.1 Emotionellt lönearbete.....	14
2.4 Emotioner och socialt arbete.....	15
2.5 Emotionshantering och handlingsstrategier.....	17
2.6 Pågående forskning.....	19
3. Teoretiskt ramverk	20
3.1 Konsekvenser av emotionellt lönearbete.....	20
3.1.1 Emotiv dissonans och känslolöshet.....	20
3.2 Sorti, protest och lojalitet.....	21
3.3 Teoriernas användbarhet.....	23
4. Metod och material	24
4.1 Forskningsansats.....	24
4.2 Intervjuer.....	24
4.2.1 Urval.....	25
4.2.2 Genomförande och transkribering.....	26
4.2.3 Bearbetning av materialet.....	26
4.2.4 Begränsningar och förtjänster.....	28
4.3 Etik och förståelse.....	29
5. Analys	30
5.1 Socialtjänstens professionella paradox.....	30
5.1.1 Det goda sociala arbetet.....	30
5.1.2 Den smärtsamma desillusioneringen.....	34
5.1.3 Individualisering av en strukturell problematik.....	37
5.2 Emotionshantering.....	40
5.2.1 På gränsen.....	40
5.2.2 Överlevnad.....	42
5.2.3 Föreställningen om sorti.....	44
5.3 Handlingsstrategier.....	46
5.3.1 Den återhållsamma protesten.....	46
5.3.2 Den förgivettagna sortin.....	49
6. Slutsatser och diskussion	52
6.1 Sammanfattning och slutsatser.....	52
6.2 Avslutande diskussion.....	55
Referenslista	58
Bilagor	63

1. Inledning

Socialt arbete är en organisationsberoende profession, vilket innebär att socialarbetare är beroende av organisationer för att utföra sitt arbete, detta då de genom sin organisation får tillträde till makt och resurser som de behöver för att genomföra sitt arbete (Bergmark & Lundström 2008, s.35). Många socionomer som arbetar med socialt arbete arbetar idag inom socialtjänsten. En organisation som socialtjänsten, alltså en av välfärdssektorns verksamheter, kallas ofta för en människobehandlade organisation. Hasenfeld (2010) beskriver människobehandlade organisationer, *human services organisations*, som att deras "råmaterial" är människor vilket han menar gör dem komplexa. Hasenfeld menar att med människor som råmaterial måste de omvandlas till en form som passar organisationen. Han menar också att arbetet i sig är moraliskt samt att verksamheten är mycket beroende av legitimitet och stöd från omgivningen. Socialtjänsten som organisation har gått igenom många stora förändringar genom tiderna. En av de största förändringarna som skett är införandet av det som kallas *New Public Management* (NPM) vilket kort kan beskrivas som en förvaltningspolitisk doktrin som bygger på antagandet att offentliga förvaltningar blir mer effektiva om de använder samma styr- och ledningsdokument som affärsdrivande företag använder (Johansson, Dellgran & Höjer 2015, s.24f). Inom socialtjänsten sker det genom att marknadsmekanismer införs i kommuner genom att låta privata företag konkurrera med offentliga myndigheter när det kommer till olika servicetjänster eller att man inför managementkoncept för att kommuner ska gå i en mer företagslik riktning (ibid).

I en publikation från Arbetsmiljöverket (2018) sammanfattas en större tillsyn av arbetsmiljön för socialsekreterare inom socialtjänsten som gjordes mellan 2015 och 2017. Tillsynen visade på allvarliga signaler om ohälsosamma arbetsmiljöförhållanden, bland annat stor arbetsbörda, för lite personal samt hot, våld och trakasserier från klienter (Arbetsmiljöverket 2018, s.3). Det finns alltså en hög arbetsbelastning och hög känsla av stress för de som arbetar som socialsekreterare inom socialtjänsten. En orsak till den höga arbetsbelastningen kan bland annat handla om kraven på dokumentation inom socialtjänsten, vilka har ökat de senaste åren. Det har skett en ökad standardisering inom människobehandlande yrken vilket har som syfte att öka likabehandling, att socialt arbete ska bli mätbart och att socialt arbete ska utveckla ett gemensamt språk (Jacobsson & Martinell Barfoed 2019). Denna ökade standardisering har skapat komplicerade förarbeten kring bedömningar som kan kännas meningslösa när även insatser som kan erbjudas till klienter är begränsade på grund av ekonomiska skäl (ibid, s.194). Ett ytterligare stort problem inom

socialtjänsten är att många socialsekreterare upplever att de saknar tid att utföra sina arbetsuppgifter vilket är en betydande anledning till att socialsekreterare säger upp sig (Olsson & Sundh 2019).

Karasek & Theorell (1990) har med sin krav-kontrollmodell skapat ett hjälpmedel för att analysera psykosocial arbetsmiljö och dess effekter. Enligt deras modell är upplevelsen av arbetsvillkor relaterad till kraven som arbetet ställer samt individens egen möjlighet att kontrollera sitt arbete. Med höga krav och hög kontroll skapas en stark stress hos den anställde vilket blir svårt att hantera i längden. En studie av Welander, Astvik & Hellgren (2017) gällande socialtjänsten och dess anställda visade att faktorer inom den psykosociala och organisatoriska arbetsmiljön påverkar ohälsa relaterad till stress samt trivseln på arbetet för anställda inom socialtjänsten. En slutsats är alltså att arbetsmiljön och dess utformning påverkar socialsekreterare. Detta i kombination med ökade krav på dokumentation och standardisering skapar en svår arbetssituation för många anställda inom socialtjänsten som inte är hållbar för deras hälsa i längden.

1.1 Problemformulering

Docent Pia Tham har forskat kring socialsekreterare inom barn och familj. Hon har i sin avhandling, som består av fyra delstudier, studerat villkoren för socialsekreterare som arbetar med barnutredning (Tham 2008). Tham menar att det mest framträdande i studierna är socialsekreterares höga krav, både när det gäller arbetsbelastning och svårighetsgrad i arbete. Hon betonar även en obalans i att socialsekreterarna värderar sitt arbete högt men får i låg utsträckning belöning för utfört arbete (ibid, s.59f.). En annan av Thams studier visar att arbete som socialsekreterare är oattraktivt för socionomstudenter när de föreställer vad de vill arbeta med när de är färdiga med utbildningen. Tham & Lynch kunde se att majoriteten av socionomstudenterna som deltog i deras studie svarade att de inte vill arbeta inom socialtjänsten samt att arbete med barnskyddsärenden (med andra ord barnutredning) var det minst attraktiva inom socialtjänsten (Tham & Lynch 2014, s. 710). Mot bakgrund av detta kan man anta att en del av de som börjar arbeta med barnutredning inte från början hade ambitionen att göra det, bland annat då ökade krav och obalans i arbetet skapar en svår arbetsmiljö för socialsekreterare.

En aktuell studie som riktade sig till socionomer som examinerades 2012 visar att majoriteten av de som idag är anställda inom socialtjänsten upplever att arbetsvillkoren är problematiska på så vis att det är svårt att utföra ett professionellt arbete och samtidigt må bra (Bruhn et al. 2020). Vidare visade studien att socionomer inom socialtjänsten upplever

alarmerande dåliga arbetsvillkor, där de bland annat är kritiska till introduktion för nya i arbetet samt uttrycker att de känner sig som utbytbara objekt i arbetet. Här berörs en komplex fråga i hur man ska kunna göra ett bra arbete med nuvarande arbetsvillkor inom socialtjänsten. Att behöva arbeta under dessa villkor blir svårt för den enskilde socialsekreteraren och det kan vara extra svårt för just socialsekreterare då motstridiga komplexa delar inom yrket, som en ideal syn på arbetet och faktiska organisatoriska förutsättningar, existerar.

Sammanfattningsvis kan man säga att det finns mycket för en socialsekreterare som gör arbetet svårt, inte minst för de som arbetar med barnutredning. Mitt i allt detta svåra finns personen som arbetar som socialsekreterare. Inom denne finns tankar och känslor om arbetsplatsen, belastning och resurser. Dessa känslor kan säga oss hur arbetet med barnutredning och dess organisatoriska förutsättningar påverkar den enskilde socialsekreteraren. Socialsekreterare och deras arbetssituation som ämne är högaktuellt och komplext. Att arbeta med emotionellt tunga saker som barn som far illa kan såklart vara svårt i sig, men jag vill i denna studie föreslå ett annat sätt att förstå orsaker till varför det ser ut som det gör - genom en förståelse för emotioner och dess orsak och verkan i relation till organisatoriska förutsättningar.

Emotioner kan få oss att förstå människor och deras handlingar. För att förstå mänskligt handlande måste vi inte bara förstå hur människor tänker utan också hur de känner, detta utifrån att emotioner ingår i sociala sammanhang och skapas och hålls vid liv i interaktion mellan människor (Wettergren 2013, s.11). Mänskliga beteenden kan bli mer begripliga om vi betraktar dem genom emotioner, till exempel kan vi inte förklara eller fullt förstå krig och våld utan emotioner som rädsla, hat och ilska (Dahlgren & Starrin 2004, s.16). I ett konventionellt modernistiskt synsätt har emotioner inte en naturlig plats i organisationer då de ses som rationella i stort, men socialt arbete i sig är som ovan nämnt ett moraliskt arbete där känslor inte går att särskilja från sammanhanget. Inom organisationer finns det olika regler, eller känslor- och uttrycksregler, för hur emotioner ska eller får pratas om och uttryckas (ibid; Hochschild 2012; Wettergren 2013). Olika förutsättningar eller regler för emotionsuttryck inom socialtjänsten kan ge oss en förståelse för orsakerna till ohälsa och stress i arbetet, varför arbete med barnutredning anses som oattraktivt eller ge oss tankar kring var lösningsfokus borde ligga i framtida arbete för socialsekreterares arbetsmiljö.

Bruhn et al. (2020, s.122) skriver i slutet av sin studie om socionomer att de flesta i studien inte säger upp sig utan vill "hålla ut" på grund av en stark tilltro till yrket. Det finns alltså en viktig aspekt i relation till socialsekreterarrollen i stort vilken är viktig att förstå, kring

vad man tänker att det borde finnas för förutsättningar för arbetet kontra hur det faktiskt ser ut. Det är emotioner som uttrycks i relation till detta som jag vill undersöka. Jag kommer i denna studie att visa hur tankar om socialt arbete, hur verkliga organisatoriska förutsättningar ser ut för barnutredare samt de emotioner som uppstår i detta påverkar socialsekreterares handlingsstrategier i relation till arbetsplatsen och hur de hanterar sina emotioner. Fokus för studien ligger på vad organisationen och dess olika förutsättningar gör med de anställda och deras emotioner. För att få ökad förståelse kommer jag även undersöka vad detta i sin tur skapar för emotionshantering och handlingsstrategier. Med ett fokus på emotioner får vi värdefull kunskap om hur socialt arbete är organiserat, arbetets komplexitet samt eventuella alternativa sätt att organisera arbetet.

1.2 Syfte och frågeställningar

Syftet med studien är att undersöka emotioner hos socialsekreterare som arbetar med barnutredning i relation till organisatoriska förutsättningar samt hur dessa emotioner hanteras och ageras på. Mina frågeställningar är:

- Vilka förväntningar om det goda sociala arbetet kontra hur verkligheten i arbetet ser ut framkommer i socialsekreterarnas beskrivningar? Finns det motsättningar i dessa?
- Vilka typer av emotionshantering framkommer i socialsekreterarnas beskrivningar?
- Kan konkreta handlingsstrategier identifieras i relation till organisatoriska förutsättningar och i så fall vilka?

1.3 Begreppsdefinition

Jag kommer fortsättningsvis i studien att benämna de jag intervjuat som *socialsekreterare*. De jag intervjuat är socialsekreterare som arbetar med barnutredning, åldern 0–18 år, inom socialtjänsten, men för att förenkla texten skriver jag inte ut detta varje gång utan skriver endast socialsekreterare.

Jag kommer genomgående i studien använda mig av begreppet *känsla* och begreppet *emotion* parallellt. Skillnaden mellan dessa kan kortfattat beskrivas som att känslor är sinnesförmimmelser och upplevelser inåt medan emotioner är vad vi kommunicerar utåt med uttryck (Wettergren 2013, s.16). När vi människor pratar använder vi ofta begreppet känsla, men rent teoretiskt i denna studie studeras emotioner. De teorier och den forskning som används och diskuteras i denna studie använder både emotioner och känsla, ofta synonymt, vilket även jag kommer att göra. Mer om emotioner och emotionssociologi presenteras i avsnitt *Emotionssociologi*.

1.4 Disposition

Jag har inlett med en problemformulering där jag tydliggör syftet med studien samt mina frågeställningar. Jag har även gått igenom viktiga begrepp för studien för att förenkla läsningen. Jag kommer nu gå igenom tidigare forskning på ämnet och det teoretiska ramverk som används i studien. Efter detta beskriver jag min metod, insamlande av material och analysarbetet av materialet. Analysen presenteras sedan i tre olika avsnitt jag valt att kalla *Socialtjänstens professionella paradox*, *Emotionshantering* samt *Handlingsstrategier*. Sedan sammanfattar och diskuterar jag analysen i ett avslutande avsnitt. I slutet av studien finns referenslista samt bilagor i form av intervjuguide och informationsbrev om intervjustudie.

2. Tidigare forskning

I detta avsnitt kommer jag sammanfatta nationell och internationell forskning kring emotioner och organisationer, emotioner och socialt arbete, emotionshantering samt handlingsstrategier. Först presenterar jag forskning kring socionom som yrke samt socialsekreterare som yrke, sedan kommer en genomgång av emotionssociologi som ämne. Efter det presenterar jag forskning om emotioner i organisationer, sedan presenterar jag forskning om emotioner och socialt arbete. Sist tar jag upp forskning gällande emotionshantering och handlingsstrategier kopplat till organisationer då syftet med studien även är att visa socialsekreterares hantering av emotioner och konkreta ageranden i relation till organisatoriska förutsättningar.

I litteratursökning har jag använt Lund Universitets egen sökfunktion till bibliotekens samlade resurser; LUBsearch. Följande sökord har använts i olika kombinationer: emotion, emotions, socialt arbete, social work, organisation, organization, socialsekreterare, social worker, barnutredning, child protection services, arbetssituation, working conditions. Mycket av litteraturen hittade jag genom hänvisningar i böcker och artiklar.

2.1 Socionomer och socialsekreterare

I problemformuleringen har jag gett en kort beskrivning av socialsekreterares arbetssituation. I detta avsnitt kommer jag beskriva mer kring socionomers profession, om olika förutsättningar för socionomers arbete samt den rörlighet som finns i yrket, detta för att ge läsare förståelse för yrket i stort och dess förutsättningar. I avsnittet kommer också socialsekreterare och barnutredares profession beröras mer specifikt.

2.1.1 Normer och ideal hos socionomer

Socionomers profession är inte en profession i en klassisk bemärkelse utan ingår i det som kan kallas för *semiprofessioner*, där till exempel sjuksköterskor och lärare ingår, det vill säga yrken

inom välfärdsstatens trygghets- och välfärdssystem (Brante 2009, s.30f). Semiprofessioner har ofta lägre autonomi och är mer styrda i förhållande till politik och andra professioner, de får oftast inte höga samhällsliga belöningar som status eller löner och deras utbildningar är ofta tvärvetenskapliga (ibid). Den stora majoriteten av offentligt anställda socionomer finns inom kommuner, främst som socialsekreterare. En fjärdedel av samtliga socionomer uppskattas arbeta inom social barn- och ungdomsvård. Många jobb för nyexaminerade finns inom kommunala socialtjänsten, det är där jobbmöjligheterna finns för socionomer (Dellgran 2016, s.257f).

Dellgran beskriver det han kallar för *deprofessionalisering* inom socionomyrket. I vissa fall kan detta användas för att beskriva hur till exempel den sociala barnvården i större utsträckning utförs av lägre utbildad personal. Dellgran menar dock att deprofessionalisering främst rör organisatoriska förutsättningar utifrån socionomers förmåga att kunna använda sina kunskaper på det sättet de hade velat samt kring inflytande över verksamhet och kontroll över den egna yrkesutövningen. Inom yrket finns en förlust av autonomi och handlingsutrymme vilken Dellgran bland annat hänvisar till införandet av New Public Management (NPM) (ibid). Dellgran beskriver även en *yrkesrörlighet* bland socionomer där han talar om att det idag är vanligare med så kallade proteanska karriärer. En proteansk karriär innebär att självförverkligande, personlig tillfredsställelse, trivsel på arbetsplats och möjlighet att förena privatliv med arbetsliv är mycket vanligare mål än vid andra karriärer (ibid, s.264f). Socialtjänsten blir då en arbetsplats som många börjar sin socionomkarriär på, där många lär sig mycket, men som många lämnar. Framförallt inom den sociala barn- och ungdomsvården (ibid). Då många väljer en proteansk karriär, många är missnöjda med arbetsvillkor och utvecklingsmöjligheter i socialtjänsten och en strävan finns mot specialisering och professionell självständighet så blir yrkesrörligheten inom socialtjänsten och barnutredning stor.

Tham & Lynch (2019; 2020) har i två olika studier undersökt gruppen socionomer i deras möte med arbetsmarknaden och sedan undersökt samma grupp 20 månader in i arbetslivet. Många av deras respondenter kände i början av yrkeslivet att de var oförberedda på arbetet kring till exempel samtalsmetodik, hantering av klienter som är upprörda samt hade en osäkerhet kring den framtida yrkesrollen. Osäkerheten gällande yrkesrollen gällde främst socialsekreterare (Tham & Lynch 2019). Teman som de kunde identifiera var dels respondenternas upplevelser i svårigheten av göra ett bra jobb utifrån organisatoriska förutsättningar, socionomutbildningens brist på praktisk förankring i arbetslivet samt

vidareutbildning på arbetsplatsen. Respondenterna menade att den mest krävande arbetsplatsen var socialtjänsten och främst inom området barn- och familj (Tham & Lynch 2020).

2.1.2 Barnutredning

För att göra läsningen lättare kommer jag här ge en kort sammanfattning kring vad arbetet med barnutredning innebär. När man talar om gruppen barn som blir aktuella inom socialtjänsten talar man om ålder 0–18 år. När en orosanmälan gällande ett barn kommer till socialtjänsten tas beslut om en utredning enligt Socialtjänstlagen (SoL) ska inledas eller ej, oftast av personal på mottagsenheten i kommunen. När beslut om att inleda utredning tagits lämnas ärendet till en barnutredare. Under en utredning hålls samtal med barn, föräldrar, skola, sjukvård och så vidare. Samtal som syftar till att samla in information för att göra en bedömning av barnets behov samt risk- och skyddsfaktorer runt barnet. Efter utredning kan den antingen avslutas med eller utan insats. Insatser kan beviljas både med lagstöd av SoL, som baseras på frivillighet, eller Lagen med särskilda bestämmelser om vård av unga (LVU), som är en tvångslagstiftning. Utbud av insatser och vad man väljer att använda skiljer sig från kommun till kommun. En insats som är vanlig är att familjen beviljas familjebehandling från kommunens öppenvård. Som insats kan man även besluta om placering av barnet. Om en placering görs enligt LVU tas först ett beslut om omedelbart omhändertagande enligt 6 § LVU som tas av nämnden, politiker i kommunfullmäktige. Efter att ett sådant beslut tagits tar sedan nämnden beslut om att ansöka om fortsatt placering av barnet, då görs en LVU-ansökan till Förvaltningsrätten. Många kommuner har förste socialsekreterare som fungerar som en slags mellanchef som har en handledande roll för socialsekreterarna. En förste socialsekreterare har ibland en del utvecklingsarbete som arbetsuppgifter och har oftast inte egna ärenden. (Socialstyrelsen 2015).

2.2 Emotionssociologi

“A well-developed appreciation of emotions is absolutely essential for sociology because no action can occur in a society without emotional involvement.” (Barbalet 2002, s.2)

Jag ska i detta avsnitt förklara emotioner samt argumentera för varför det är viktigt att förstå emotioner i relation till samhället och, som Barbalet menar, ge oss förståelse hela vägen ner på individnivå (ibid). För att förstå emotioner och dess funktion behövs en genomgång i emotionssociologins grunder.

Emotion är ett låneord som sällan används till vardags på svenska utan istället används oftast ordet känsla (Dahlgren & Starrin 2004, s.23). Som jag tidigare nämnt finns det en skillnad i vad som kan beskrivas som känsla och vad som beskrivs som emotion. Jag har

valt att använda mig av Åsa Wettergrens definition av emotioner där hon menar att begreppet *känsla* till exempel kan avse sinnesförmimmelser och upplevelser som en person erfar inåt medan *emotion* är vad en person kommunicerar utåt genom olika uttryck (Wettergren 2013, s.16). Som tidigare nämnt kommer jag använda mig av emotion och känsla synonymt i denna studie. Emotionssociologer är överens om att emotioner är ett fenomen som har ursprung i det sociala och ligger till grund för vår handling, men det finns ingen enighet i exakt vad emotioner är inom emotionssociologi (Starrin, Wettergren & Lindgren 2008, s.23).

Det är viktigt att poängtera att det finns en polarisering inom emotionssociologi kring om emotioner har ursprung i det biologiska eller det sociala (Dahlgren & Starrin 2004, s.16). Man kan beskriva det som två sidor där det å ena sidan finns det *organismiska synsättet*, där emotionella uttryck är i fokus mer än hur de känns (klassiska modeller här utgår ifrån bland annat från Darwin och Freud), och å andra sidan det *socialkonstruktivistiska synsättet*, där emotioner är socialt och kulturellt betingade. Det finns även sociologer som argumenterar för ett mellanting, det så kallade *interaktionella perspektivet* (ibid). Det är detta perspektiv som jag i denna studie har gällande emotioner. I det interaktionella perspektivet menar man att en emotion består av följande fyra komponenter; 1) situationsbedömning, 2) (förändrade) sinnesförmimmelser 3) fritt eller hämmat uttryck av expressiva gester (handling) och 4) en kulturell beteckning (som "arg", "ledsen", "glad") på specifika kombinationer av de tre första elementen (Hochschild 1990, s.118f; Thoits 1990, s.191f; Wettergren 2013 s.17). De fyra komponenterna är inte inbördes rangordnade eller i bestämd kronologisk ordning. Det viktiga med komponenterna är att de hänger ihop samt visar på att emotioner är både biologiska och sociala. Emotioner är biologiska genom situationsbedömning, sinnesförmimmelser och uttryck men även sociala genom situationsbedömning, sinnesförmimmelser, uttryck och känsloord (alltså kulturell beteckning). Vid reflektion över vad man känner blir emotionen meningsskapande och sätts in i ett brett tolkningssystem som används för att förstå världen och för att kommunicera med andra (Wettergren 2013, s.17f).

Det finns även olika sätt att se kring känslornas relation till förnuftet, där det rent konventionellt anses att känsla är motsatsen till förnuft. Barbalet (1998) presenterar fyra olika modeller kring att resonera när det kommer till detta. Det första är *den konventionella modellen* där, som nämnt ovan, förnuft och känsla ses som motsatta företeelser. Emotioner ses som något svårdefinierat som uppstår spontant i vår kropp som inte går att styra eller forma och är därför ett hot mot det rationella förnuftet (ibid). Detta synsätt hör ihop med en modern syn i samhället som har präglats bland annat samhällsvetenskap med ett rationellt och icke-emotionellt samhälle

som ideal (Wettergren 2013, s.12f). Känslor tillhör det privata och det offentliga livet anses vara icke-emotionellt, vilket fortfarande verkar dominera då vi idag värjer oss från "att tala om eller referera till känslor i sammanhang som kan betecknas som seriösa och rationella" (ibid). Det har dock kommit ett ökat intresse för känslor vilket kan vara en anledning till att *den kritiska modellen* blir mer utbredd (ibid, s.14). Där anses känsla och förnuft vara åtskilda, men känslor är viktiga som komplement till förnuftet (Barbalet 1998). Den största skillnaden mellan den konventionella modellen och den kritiska modellen är att den kritiska inte avfärdar känslor som biologiska företeelser samtidigt om den medger att känslor skapas i sociala interaktioner (Wettergren 2013, s.15). Sen finns också *den radikala modellen* som hävdar att känsla och förnuft inte går att skilja åt och på så vis utgör ett kontinuum (Barbalet 1998). Här utgår man ifrån att förmågan att tänka rationellt alltid involverar känsla och då handlar det inte längre om emotioners vara eller icke-vara utan om emotioners styrka i en pågående handling (Wettergren 2013, s.16). Jag utgår i denna studie från det radikala perspektivet, på så vis att jag inte ser någon skillnad på förnuft och känsla utan att de både existerar och är både medvetna och omedvetna i olika handlingar.

Det är viktigt att förstå och förhålla sig till de olika perspektiven om man intresserar sig för emotioner. Sammanfattningsvis har jag i denna studie valt att ha ett interaktionellt perspektiv kring emotioner där jag menar att emotioner är skapade rent socialt och i interaktioner samtidigt som vi också har biologiska reaktioner i detta. Jag ställer mig även bakom det radikala perspektivet i relation till känsla och förnuft i och med att jag menar att de båda existerar samtidigt och att den ena inte är viktigare än den andra.

2.3 Emotioner och organisationer

Mitt intresse för emotioner är kopplat till hur de hänger ihop med organisationer, närmare bestämt socialtjänsten som organisation. När fokus inom emotionssociologin läggs på emotioner i relation till organisationer handlar det till exempel om emotionellt lönearbete i service- och vårdyrken, typer av emotionellt lönearbete som krävs inom olika positioner eller yrkesroller i en organisation, om kollegiala emotioner och så vidare (Wettergren 2013, s.57).

Stephen Fineman (2000) som forskar om emotioner och organisationer menar att organisationer är *emotionella arenor*, ett begrepp som han menar fångar den intensiva aktiviteten av emotioner i det organisatoriska livet. Fineman formulerar sig såhär kring organisationer som emotionella arenor:

“As emotional arenas, organizations bond and divide their members. Workday frustrations and passions – boredom, envy, fear, love, anger, guilt, infatuation, embarrassment, nostalgia, anxiety – are deeply woven into the way roles are enacted and learned, power is exercised, trust is held, commitment formed and decisions made. Emotions are not simply excisable from these, and many other, organizational processes; they both characterize and inform them.” (Fineman 2000, s.1).

Fineman beskriver med starka och målande ord om emotionernas betydelse för organisationer. Fineman menar också att sedan han först publicerade sin bok 1993 så har det fram till 2000 hänt mycket när det kommer till emotionsforskning inom organisationer och han menar att emotioner tidigare inte tagit lika stor plats i organisationsforskning. Han argumenterar också för ett skifte från ett mer deterministiskt synsätt gällande emotioner till ett synsätt som präglas av den sociala och relationella kontexten för emotioner (ibid, ff). Han menar att forskning utgått från, som ovan nämnt, ett organismiskt synsätt till att istället ha ett fokus som utgår mer ifrån det socialkonstruktivistiska synsättet.

2.3.1 Emotionellt lönearbete

Att skriva om emotioner kopplat till organisationer är nästan omöjligt att göra utan att nämna Arlie Russel Hochschilds bok *The managed heart: Commercialization of Human Feeling*. Denna skrev hon först 1983 och den har sedan kommit ut i flera nya utgåvor, senast 2012. Forskare på området menar att Hochschilds bok är banbrytande, inte bara för emotionssociologi, utan framförallt för organisationsforskning (Fineman 2000, s.4; Wettergren 2013, s.59). Hochschild studerade flygvärdinnors emotionella lönearbete på 70-talet där hon bland annat observerade deras påklustrade och tillgjorda leenden, och ställde sig frågan om vad som händer med våra känslomässiga system när de exploateras på en marknad. Hochschild talar om det hon kallar för emotionellt lönearbete, *emotional labor*, vilket innebär ett slags känslomässigt arbete som kräver att personen i fråga stänger av eller trycker bort känslor för att utåt kunna visa något annat och kunna skapa rätt “state of mind” hos andra (Hochschild 2012). Hochschilds teorier är applicerbara på många andra yrken än just flygvärdinnor. Hochschild själv beskriver att för att något ska räknas som emotionellt arbete ska det; 1) innehålla kontakt mellan människor (ansikte mot ansikte eller röst mot röst) 2) att den enskilde producerar ett emotionellt tillstånd hos andra (till exempel tacksamhet) och 3) att arbetsgivaren utför kontroll av den enskildes emotionella aktiviteter genom träning och/eller övervakning (ibid, s.147).

Hochschild skiljer mellan *ytaggerande*, ytligt emotionellt agerande, och *djupagerande*, djupt emotionellt agerande. Djupagerande är att skapa en känsla inifrån och ut,

där känslouttrycket blir äkta både för sig själv och andra utifrån, medan ytagerande innebär att visa upp en känsla medan man egentligen känner en annan, där känslouttrycket inte är äkta. Vid djupagerande blir det en framtagning av känslan som i ett sammanhang förväntas och i en kognitiv process framkallas känslan, medan ytagerande har en svag koppling mellan inneboende känsla och emotionellt uttryck (Hochschild 2012, s.35ff). Hochschild beskriver också att vid utförandet av emotionellt lönearbete måste man följa de *känsl- och uttrycksregler* (feeling rules) som finns på arbetsplatsen. Hon skriver att det som skiljer vardagligt emotionellt arbete och det professionella emotionella lönearbetet åt är att känsl- och uttrycksregler inom organisationen eller på arbetsplatsen styrs av arbetsgivaren, i vardagen och det privata styrs de istället av en social kontext. Emotionellt lönearbete är alltså inte bara socialt utan blir påverkat av arbetsplatsens intressen och egna regler (ibid, s.48ff).

Att förstå grunderna i Hochschilds teoribygg hjälper en att förstå hur emotioner i organisationer i stort fungerar och är även viktigt för att skapa sammanhang för läsaren i relation till denna studie då jag i mitt teoretiska ramverk utgår mycket från Hochschilds teorier om emotionellt lönearbete. Se mer kring Hochschilds teoribygg i avsnitt *Teoretiskt ramverk*.

2.4 Emotioner och socialt arbete

I detta avsnitt presenterar jag relevant forskning kopplat till emotioner och socialt arbete, bland annat forskning kring vart och hur känslor tar plats samt hur dessa pratas om inom socialt arbete.

Lousie O'Connor (2019) har gjort en litteraturöversikt av studier som fokuserar på emotioner och socialt arbete, mer specifikt hur socialarbetare förstår och använder emotioner i praktiken. O'Connor redovisar två aspekter i studien som hon menar är motsägelsefulla; 1) att emotioner är en dynamisk resurs i praktiken genom sina interaktionella och meningsskapande funktioner samt 2) att socialarbetare och organisationer inom socialt arbete är ambivalenta till vart emotioner passar in i den professionella yrkesutövningen (2019, s.11f). Hon menar att detta tyder på en paradox i relation till emotioner och socialt arbete och skriver att införandet av New public management (NPM) skapar ett ytterligare lager av komplexitet, till exempel utifrån rädsla att göra fel och bli anklagad för detta. Då hon studerar exempel från Nordirland, Scotland, Skandinavien och USA menar hon att komplexiteten i emotioner och organisationer korsar internationella och regionala gränser (ibid). Hon avslutar med att argumentera för att det finns för lite forskning gällande emotioner och organisationer i relation till de som utför socialt arbete och uppmanar till vidare studier på området. Det som O'Connor beskriver är ett tema som återkommer i en del av den forskning som finns på området, alltså att vikten av emotioner

och dess betydelse är stor, men var emotioner bör uttryckas, pratas om och prioriteras är svårare att veta eller ta ställning till inom organisationer.

I en studie intervjuades socialarbetare i Skottland med fokus på deras *emotionella resiliens*, emotional resilience, utifrån organisatoriska förutsättningar (Rose & Palattiyil 2020). Rose & Palattiyil skriver att det finns hög sjukfrånvaro på grund av stress inom socialt arbete, detta kombinerat med svårigheter med rekrytering och att behålla personal gör socialt arbete till en svår profession. De menar att många studier har fokuserat på stresshantering och mer sällan på hur socialarbetare håller uppe emotionell resiliens i de olika utmaningarna de står inför samt att det verkar vara en fin balans mellan för mycket och för lite känsla av empati eller likgiltighet för socialarbetare. I studien visar de att socialarbetare upplever att organisatoriska och strukturella faktorer hotar resiliensen mer än den emotionella intensiteten av att arbeta med klienter (ibid). De avslutar med att sammanfatta det såhär:

“Organisations and teams play a key role in reframing resilience. Factors that have come to be seen as innate to the culture of social work need to be addressed including heavy caseloads, unrealistic demands and case management-orientated supervision. Instead, a culture should be nurtured in which acknowledging limitations and asking for support is regarded as professionalism. It is important to make space in supervision for emotional support and to consider offering external supervision, which focuses exclusively on the individual worker’s emotional needs.” (Rose & Palattiyil 2020, s.39)

Rose & Palattiyil talar om att organisationer behöver tänka om kring hur man talar om, behandlar, uppskattar och tar hand om socialarbetare.

I en etnografisk studie av Forsberg & Vagli (2006) jämfördes diskussioner utifrån olika fallbeskrivningar mellan finska och norska socialarbetare som arbetar med barnskyddsärenden med fokus på emotioner. De menar att den dominerande diskussionen om emotioner inom arbete med barnskyddsärenden är att emotioner är något naturligt och essentialistiskt, som en slags konsekvens av det svåra arbetet med barn och föräldrar. De argumenterar istället för en syn på emotioner som socialt konstruerade, att emotioner är något människor gör, och fokuserar i studien på emotioner som en process där de omsätts i ord (Forsberg & Vagli 2006, s.10). De intresserar sig för socialarbetarnas berättelser kring emotioner och kunde se att i berättelserna utvecklades det de kallar för *turning points*, alltså momentet i berättelserna där ett skifte skedde. Där kunde de se att de norska socialarbetarna diskuterade olika strategier eller tillvägagångssätt i relation till olika fallbeskrivningar, medan de finska istället intog en reflekterande approach och där känslor och ambivalens fick ta

plats i samtalet (Forsberg & Vagli 2006, s.20). Forsberg & Vagli bjuder in till mer forskning kring den sociala, situerade och organisatoriska basen i emotioner i socialt arbete. Denna forskning är relevant för min studie eftersom, även om författarna inte kopplar direkt till organisatoriska förutsättningar, de talar om olika sätt att hantera jobbiga saker på arbetsplatsen och hur känslor får ta plats samt vikten av stöttning i detta.

2.5 Emotionshantering och handlingsstrategier

Det jag genomgående i studien kommer att kalla för emotionshantering och handlingsstrategier i relation till emotioner i organisationer kan benämnas på många olika sätt. Med emotionshantering menar jag olika sätt att hantera de emotioner som uppstår för anställda inom en organisation, till exempel olika överlevnadsstrategier. Handlingsstrategier är istället konkreta strategier som till exempel att säga upp sig eller protestera mot något som man tycker är fel på arbetsplatsen.

Eva Olssons skrev sin avhandling *Emotioner i arbete* 2008 där hon intervjuade vårdarbetare både inom privat och offentlig sjukvård. Denna forskning är relevant då den är ett bra exempel på forskning gällande emotioner och organisationer samt hur anställda hanterar dessa. Olsson visar på en skillnad mellan privat och offentlig sjukvård i hur arbetsgivarna strävar efter att belöna sina anställda, där lön och olika förmåner är bättre inom privat sjukvård men där det samtidigt finns högre krav på engagemang. Anställda inom offentlig sjukvård upplever att trender inom privat sjukvård förs över till offentlig sjukvård men utan belöningar som bättre lön och förmåner. I försök till att få ut så mycket som möjligt av arbetarna genom effektivisering och omorganisering bryts etablerade arbetslag upp, professionsgemenskaper försvinner och raster tas bort (Olsson 2008). Detta kopplade Olsson sedan till det hon kallar för *buffertgrupper* vilka hon menar är grupperingarna som bildas mellan kollegor där viktigt emotionsarbete genomförs som till exempel samtal, skratt och skämt, vilka stöttar och bygger upp anställdas attityder till arbetsgivare och arbetsplats. Alltså en slags buffert mot ledning som också gör anställda mer uthålliga för stress och förändringar. Olsson visar att många arbetsgivare prioriterar i organisationen på ett sätt så att dessa buffertgrupper har svårt att finnas eller upplöses helt. Olsson kritiserar den ökande individualiseringen inom offentlig sjukvård samt betonar vikten av det sociala utbytet mellan kollegor på arbetsplatsen (ibid, s.192). Ett sätt att hantera emotioner i arbetet är alltså att med kollegor, i buffertgrupper, diskutera kring organisatoriska förutsättningar som till exempel bristande resurser. Som en slags emotionshantering kollegor emellan.

Astvik & Melin (2013) har i sin studie intervjuat socialsekreterare utifrån det de kallar för överlevnadsstrategier och ställer sig frågan hur copingstrategier påverkar kvalitet och hälsa. De beskriver hur stora förändringar i välfärdssektorn har medfört ökade arbetskrav och en särskilt svår situation för socialsekreterare. I studien identifierar de fem huvudstrategier för att hantera obalansen i de ökade arbetskraven; 1) *kompensatoriska strategier*, som till exempel övertidsarbete, ta med arbetet hem, sjuknärvaro, inte ta raster, 2) *kravsänkande strategier*, när kompensatoriska strategier inte längre blir hållbara känner sig socialsekreterarna mer eller mindre tvingade till att acceptera sämre kvalitet i arbetet, 3) *disengagemang*, frustration över situationen skapar hopplöshet och uppgivenhet vilket leder till att en del drar sig undan och slutar engagera sig i arbetsgruppen, 4) *voice-strategier*, individuella eller kollektiva försök att belysa eller protestera mot rådande omständigheter, och sist 5) *exit*, den radikala strategin att fly situationen genom exit vilket också är den vanligaste strategin enligt studien (Astvik & Melin 2013, s.64ff).

Som analys av några av dessa strategier skriver Astvik & Melin bland annat: "Att socialarbetarna på det här sättet sänker sina ambitioner och börjar undvika ansvar då de inte har möjlighet att basera sina bedömningar på professionella överväganden kan leda till allvarliga konsekvenser för deras professionella utveckling och för kvaliteten i arbetet" (ibid, s. 71). Socialsekreterarna beskriver även uppkomster av moraliska konflikter om stress utifrån skillnaden av vad de vill och faktiskt kan åstadkomma i arbetet. Många av de olika strategierna utmynnar ofta i uppsägning, eller exit, och strategin voice beskrivs som ovanlig då många socialsekreterare upplever att framförd kritik inte når förbi enhetschefsnivå (ibid). Studien visar alltså konsekvenser både på individnivå, som till exempel stressrelaterad ohälsa, men även konsekvenser i arbetets kvalitet och gällande professionell utveckling. Min studie liknar Astvik & Melins studie i intresset av handlingsstrategier i relation till organisatoriska förutsättningar inom socialtjänsten, där de bland annat använder sig av sorti och protest som teori (Hirschman 2008), vilket även jag i denna studie använder mig av. De använder dock inte teorier om emotioner i sin analys, men jag ser deras studie som ett exempel på hur det ser ut inom socialtjänsten i relation till hantering av organisatoriska förutsättningar.

Scaramuzzino & Meeuwisse (2019) har skrivit en artikel om socialarbetares protester i sociala medier. I artikeln undersöker författarna de sociala nätverk som skapats av och för socialarbetare sedan 2009, vilka frågor nätverken driver, vilken roll de fyller samt hur de kan förstås i relation till etablerade fackförbund. De använde sig av netnografiska studier samt intervjuer med representanter från de olika organisationerna de kom i kontakt med. De tar

upp att tidigare forskning som gjorts har haft fokus på individuella strategier mer än socialarbetare som intressegrupp (Scaramuzzino & Meeuwisse 2019), med exempel från bland annat ovan nämnd studie av Astvik & Melin (2013). Scaramuzzino & Meeuwisse betonar den svåra rollen socialarbetare har då de förväntas vara lojala mot välfärdsstaten och samtidigt uppmärksamma när den inte fungerar. Protest som metod menar de har blivit mer populärt genom sociala medier, till exempel med arbetsrättsliga- eller socialpolitiska frågor i fokus. Författarna menar att det finns en tystnadskultur inom socialt arbete, vilket både sociala medier samt personerna som intervjuades vittnar om. Författarna frågar sig vem socialarbetare är eller bör vara lojala mot; det politiska uppdraget, organisationen, professionen och/eller klienterna. Finns det mycket konflikt mellan olika lojaliteter kan engagemang tolkas som ett nollsummespel mellan dessa. Men författarna menar att det finns en annan tolkning, att man faktiskt inte behöver välja och att protest blir ett sätt att vara lojal mot alla olika uppdrag som en socialarbetare har. Tyvärr visar författarna att engagerade socialarbetare har en tendens att bränna ut sig när lojaliteter ställs mot varandra vilket i slutändan leder till att de inte orkar protestera.

2.6 Pågående forskning

I mina sökningar efter aktuell forskning har jag varit i kontakt med docent Fanny Holt vid Göteborgs Universitet vars pågående forskningsprojekt handlar om emotioner i organisationer, närmare bestämt professionellas emotioner inom socialtjänsten¹. Hon är inte färdig med sin avhandling än men det kan vara värt att nämna att området i sig är högaktuellt inom forskning idag. Forskning gällande handlingsstrategier inom socialt arbete är också ett aktuellt forskningsämne, bland annat finns ett pågående forskningsprojekt vid Lunds universitet som leds av Rebecca Selberg vid namn *Sorti och protest - en intersektionell*². Det visar att även detta område är högaktuellt inom forskning och att det finns ett behov att utforska detta ytterligare.

Som visat ovan har forskning gjorts på både området gällande socialtjänsten och emotioner samt socialtjänsten och vad dess organisatoriska förutsättningar gör med de anställda, dock finns det mindre forskning som gjorts som ser båda som komplement till varandra vilket jag anser min studie bidrar med.

¹ Beskrivning av Holts forskning från Göteborgs Universitets hemsida: <https://www.gu.se/en/about/find-staff/fannyholt> (Hämtat 2021-04-27)

² Beskrivning av forskningsprojektet i artikel från Forte: <https://forte.se/artikel/nar-systrar-och-socionomer-lamnar/> (Hämtat 2021-04-27)

3. Teoretiskt ramverk

I nedanstående avsnitt kommer de teorier som jag använder mig av i mitt analysarbete att presenteras. Jag kommer bland annat att använda mig av Hochschilds (2012) teoretiska begrepp gällande konsekvenser av emotionellt lönearbete. Utöver detta kommer jag även att använda mig av Hirschmans (2008) teori om sorti, protest och lojalitet.

3.1 Konsekvenser av emotionellt lönearbete

Som tidigare nämnt är en central text för forskning om emotioner i organisationer Arlie Russel Hochschilds teori om emotionellt lönearbete. I denna uppsats kommer jag inte att använda mig av emotionellt lönearbete som teori i stort, men kommer att använda mig av delar av Hochschilds teoribygge, mer specifikt kring konsekvenserna av emotionellt lönearbete.

I slutet av sin bok diskuterar Hochschild (2012, s.185ff) konsekvenserna av emotionellt lönearbete. Hon menar att det finns tre olika konsekvenser av, eller hantering av, emotionellt lönearbetet. Den första är att man blir *för närvarande i yrkesrollen*, att man helhjärtat identifierar sig med arbetet, vilket skapar en stor risk för utbrändhet. Den andra hanteringen är att personen separerar jaget från arbetet, att den *distanserar sig*, för att undvika det emotionella lönearbetet. Detta kan minska risken för utbrändhet, men kan skapa skuld känslor hos personen och att denna känner sig som en bluff då den anställde inte uppfyller de regler som finns för det emotionella lönearbetet. Den tredje strategin är att distansera sig, precis som tidigare, men att istället *sluta agera helt*. Personen kan upplevas göra ett sämre jobb av andra och skapar ett cyniskt förhållningssätt till arbetet. Hochschild menar att:

“In all three cases, the problem of adjusting self to role is aggravated by the worker’s lack of control over the conditions of work.” (Hochschild 2012, s.188f)

Hochschild menar alltså att organisatoriska förutsättningar påverkar hur den anställde kan anpassa sig till rollen som förväntas av dem på arbetet. Problemet är att kunna balansera närvaron av sitt egna “själv” i yrkesrollen utan att stressen som yrkesrollen orsakar "självet” blir för stor (ibid). Det emotionella lönearbetet kan alltså vara skadligt för den enskilde.

3.1.1 Emotiv dissonans och känslolöshet

Emotiv dissonans (emotive dissonance) är det som uppstår i försök att upprätthålla en skillnad mellan känsla och föreställning vilket kan bli påfrestande (ibid, s.90). Den emotiva dissonansen kan ses som en diskrepans mellan det man känner och det man uttrycker att man känner. Detta är kopplat till, som tidigare nämnt i avsnitt *Emotionellt lönearbete*, det Hochschild kallar för *ytagerande och djupagerande*. När en person använder ytagerande i sitt arbete kan det bidra till

en separation mellan ens yrkesroll och sitt privata jag. Detta kan vara hälsosamt för att kunna möta och hantera förväntningar gällande yrkesrollen, men kan också bidra till emotiv dissonans om det sker en allt för stor krock med ens privata jag (Hochschild 2012, s.90ff). Det blir alltså som en slags överlevnadsstrategi att använda sig av ytagerande men det kan bli slitsamt i längden.

Även djupagerande kan vara riskfyllt på så vis att vid djupagerande har yrkesrollens krav och förväntningar gjort så att personen går in i rollen på djupet och genuint känner det som uttrycks. Yrkesrollen går ihop med ens privata jag och får rollen kritik eller utsätts för någon typ av hot blir det personligt för individen. Hochschild menar att detta i längden kan leda till en slags emotionell avtrubbning och kan skapa en typ av *känslolöshet*, numbness, då den enskilde tar kritik och hot mot yrkesrollen personligt. En paradox då personen känner känslan som hen förväntas uppvisa men kan samtidigt bli känslolös. Detta blir också en typ av utbrändhet (ibid).

En kritik som kan riktas mot Hochschilds teoribildning är att allt emotionellt lönearbete alltid får negativa konsekvenser, att det inte finns några beskrivningar av positiva konsekvenser från Hochschild (Bergman Blix 2013). I artikeln *Can emotional labour be fun?* kommenterar Hochschild (2009) detta med exempel från emotionellt lönearbete inom vården. Hon menar att det emotionella lönearbetet kan vara tillfredställande och ge en känsla av stolthet, men då måste organisationer också ge utrymme för känslohantering. Problemet idag är att arbetet inom vården i stort handlar om att hantera problematiska förutsättningar istället för att arbeta med faktiskt vård. Detta skapar två ytterligheter för den anställde 1) att man identifierar sig med det missanpassade systemet och skyller problem på vårdtagare eller 2) att man identifierar sig med vårdarbetet och tar på sig skam som skapas av de dåliga förhållandena (ibid). Som Bergman Blix skriver: "Problemet med emotionellt arbete är ofta inte emotionshanteringen i sig, utan brister i resurser eller för höga kontrollkrav från arbetsgivarens sida" (2013, s.176). Resultatet kan generaliseras till andra yrken och kan bland annat ses inom socialtjänsten där, som tidigare forskning visat, det finns stora brister när det kommer till arbetsbelastning och resurser.

3.2 Sorti, protest och lojalitet

För att se hur individer hanterar sina emotioner och konsekvenser i detta i relation till sin arbetsplats kan vi se till olika organisationsteorier som finns. Albert Otto Hirschman skrev boken *Sorti eller protest: en fråga om lojaliteter* (engelsk titel: *Exit, Voice and Loyalty*) 1970 som sedan getts ut i flertalet utgåvor och getts ut på svenska senast 2008. I boken skriver

Hirschman, främst med utgångspunkt i ekonomi men även kopplat till den politiska och civila sfären, kring olika sätt att handla i till exempel företag, politiska partier, organisationer eller nationer. Hirschman talar om *sorti*, *protest* och *lojalitet*, kortfattat menar Hirschman att individen ibland ställs inför valet att lojalt acceptera, säga ifrån och göra försök att påverka eller att säga upp sig. Jag kommer här sammanfatta dessa tre handlingsstrategier.

Sorti är en privat handling som grundar sig i den enskildes tankar kring att organisationen bör förändras eller att förändringar gjorts som personen i fråga inte står bakom. Hirschman, med utgångspunkt i ekonomi, jämför sorti med varor och menar att det är lättare att byta ut en tandkräm som man är missnöjd och ta en ny (Hirschman 2008, s.52ff). Sett till socialsekreterare kan vi säga att det är lättare att byta arbete än att stanna kvar och antingen vara lojal eller protestera. När det kommer till begreppet sorti kommer jag även att utgå ifrån Rusbult och medarbetares utvidgning av sorti-begreppet. De menar att sorti även kan innebära tankar om att säga upp sig eller intentioner om att lämna jobbet och att detta blir som en slags psykologisk distansering från arbetet (Rusbult et al. 1988).

Genom *protest* kan en anställd istället säga ifrån kring det som inte fungerar och på så vis att uppnå bättre kvalitet eller förändring av organisationen. Protest kan vara antingen en individuell eller kollektiv handling och protest är att förändra, istället för att fly, organisationen (Hirschman 2008, s.59ff). Hirschman betonar även att protest kostar, det kräver energi och tid för att göra rösten hörd i en organisation. Ska protest som strategi väljas måste en tilltro till att det faktiskt bidrar till förändring finnas hos individen, det måste även finnas bra kanaler eller mekanismer inom en organisation för att ge medlemmar möjlighet att framföra kritik. Utifrån att sorti som alternativ till protest är närvarande kan det tendera att "hålla tillbaka protestens konst" (ibid, s.70).

Hirschman menar att många gånger så samverkar sorti och protest. Bland annat i form av *lojalitet*, där lojalitet kan bli konsekvensen av att varken göra sorti eller protest. Hirschman menar att om det finns en hög lojalitet med organisationen använder den anställda sig av protest i större omfattning än sorti för att påverka organisationen inifrån och håller på så vis nere sorti (ibid, s.96ff). Lojalitetens förutsättningar är olika beroende på sammanhang och tillträde i organisationen, till exempel är det är skillnad på en nyanställd och någon som jobbat länge i en organisation. Vidare beskriver Hirschman ett begrepp han kallar *självbedrägeri*. Självedrägeri sätter Hirschman i relation till den enskilde anställda som han menar kämpar mot insikten att organisationen denne tillhör försämrats eller har brister. Har den anställda investerat mycket tid, engagemang eller ekonomiska resurser försöker den anställda hålla

tillbaka medvetenheten kring bristerna. Det blir en typ av dissonans när den anställde inte erkänner bristerna och är lojal istället (Hirschman 2008, s.110).

I förordet till Hirschmans bok skriver Agevall & Olofsson kring Hirschmans teori, vilket kan ses som en slags utveckling av hans teoretiska begrepp. De lyfter bland annat att *beroende* är viktigt för att förstå handlingsmöjligheterna i en organisation. Är du i beroendesituation till din arbetsplats kan det bli svårare att använda sig av protest och sorti, ännu allvarligare menar de är när beroende finns men lojalitet saknas helt (Agevall & Olofsson 2008, s.31f). Då vill personen göra sorti men kan inte göra detta på grund av det starka beroendet, protest å andra sidan kan skapa negativa konsekvenser för personen. I förordet beskrivs även kritik som riktats mot Hirschmans teoretiska ansats gällande att den är inom ramen för en alltför ekonomisk ansats, det vill säga fokus på kunden och företagets perspektiv. På det har Hirschman svarat med att även om syftet med boken var att övertyga ekonomer om vikten av protest så var argumentationen inte överdriven utan försiktig. Protest var en ny kategori för ekonomer menar Hirschman (ibid, s.14f). Jag vill också argumentera för att om en teori utgår från en ekonomisk ansats är den fortfarande applicerbar inom socialt arbete då många teorier vi använder idag inom sociologisk forskning och forskning inom socialt arbete har grunden i ekonomi.

3.3 Teoriernas användbarhet

En anledning till att jag valt att kombinera Hochschilds och Hirschmans olika teorier är för att jag anser att de kompletterar varandra samt även berör tankar som liknar varandra rent teoretiskt. Jag menar att för att förstå den enskilde anställde måste vi även se till organisatoriska förutsättningar och vice versa. Dessa tillsammans ger ett ytterligare djup till studien och analysarbetet. Med detta teoretiska ramverk får vi förståelse för socialsekreterarnas emotioner och emotionshantering på både mikro- och mesonivå. Mikronivån finner vi i deras beskrivningar av känslor och tankar kring arbetet, alltså individnivå, medan mesonivå finns i socialsekreterarnas beskrivningar av hur det ser ut inom socialtjänsten, alltså organisatorisk nivå. Detta kan i sin tur även säga oss någonting om hur det ser ut i samhället i stort och ge oss förståelse för socialtjänsten och barnutredning på ett övergripande plan, alltså en makronivå. Utifrån syfte och frågeställningar kommer dessa teorier att hjälpa mig svara på bland annat eventuella motsättningar som finns utifrån tankar om det goda sociala arbetet och arbetets verklighet, vilka typer av emotionshantering som framkommer samt vilka handlingsstrategier som kan identifieras i relation till organisatoriska förutsättningar.

4. Metod och material

Nedan presenterar jag min forskningsansats och vetenskapsteoretiska grund för studien. Jag presenterar sedan mitt material, genomförandet av intervjuer samt analysbearbetning av materialet. Jag för även en etisk diskussion samt reflekterar kring min egna förförståelse till ämnet.

4.1 Forskningsansats

I denna studie har jag använt mig av en *kvalitativ innehållsanalys* för att undersöka mina forskningsfrågor. I den kvalitativa innehållsanalysen utgick jag ifrån ett övergripande *hermeneutiskt förhållningssätt* som har tolkning av mening som ett centralt tema. Detta förhållningssätt har utgjort grunden till hur jag tolkade materialet utifrån den så kallade *hermeneutiska cirkeln*, även kallat spiralen. Med tolkning i centrum pendlar den mellan delar och helhet i en ständig process bakåt och framåt mellan dessa (Kvale & Brinkmann 2014, s.252; Sohlberg & Sohlberg 2019, s.87). Människor är historiska varelser som lever i olika verkligheter som förstår världen utifrån olika livsbetingelser och olika perspektiv. I tolkningen blir därför människors förförståelse en utgångspunkt då den är ofrånkomlig (Sohlberg & Sohlberg 2019, s.87f). I studien har jag även tillämpat en *abduktiv ansats*. En abduktiv ansats innebär en växling mellan att tänka induktivt (att teorier genereras från själva materialet) och att tänka deduktivt (att teorier testas mot materialet), alltså som en slags rörelse mellan teori och empiri men som också inbegriper förståelse (Alvesson & Sköldberg 2017, s.12ff; Lindgren 2014a, s.67). Jag kommer att beskriva mer ingående hur jag gick tillväga i innehållsanalysen samt hur jag använde ett hermeneutiskt förhållningssätt och en abduktiv ansats i analysarbetet under avsnitt *Bearbetning av materialet*.

4.2 Intervjuer

I denna studie har jag genomfört intervjuer. En kvalitativ forskningsintervju bygger på vardagslivets samtal och är ett professionellt samtal där kunskap konstrueras i interaktion mellan intervjuaren och den intervjuade (Kvale & Brinkmann 2014, s.17f). Då syftet med studien var att undersöka hur socialsekreterarna själva beskriver sin arbetssituation, emotionshantering samt handlingsstrategier så passar intervju som metod bäst enligt mig då den som metod försöker förstå världen från intervjupersonernas synvinkel och se mening i deras erfarenheter.

Jag genomförde kvalitativa *semi-strukturerade intervjuer*, det vill säga att jag utgick ifrån frågeområden eller teman i en intervjuguide som jag använde i intervjuerna (Hallin & Helin 2018, s.43). Vid intervjun kom frågorna inte alltid i samma ordning som i

intervjuguiden och det fanns en frihet i att ställa andra frågor än de som fanns i guiden. Det är en stor flexibilitet i semistrukturerade intervjuer då tonvikten ligger på respondenternas uppfattningar och tolkningar av frågorna (Bryman 2011, s.415). Intervjuer och semistrukturerade sådana är därför en passande metod utifrån mina forskningsfrågor där jag ämnar söka efter deras egna beskrivningar, uttryck och handlingsstrategier.

4.2.1 Urval

Jag har använt mig av ett *målstyrt urval* på så vis att jag har utgått från mina forskningsfrågor och vänt mig till kommuner och deras anställda inom dessa som arbetar som socialsekreterare med barnutredning (ibid, s.350). Jag började med att formulera ett informationsbrev om studien (se Bilaga 1) där jag kort informerade om hur den skulle genomföras samt vilka respondenter jag ville komma i kontakt med. Jag sökte upp enhetschefer eller sektionschefer inom barnutredning i totalt sjutton olika kommuner i Skåne via kommunernas hemsidor och mailade dessa, i mailet bad jag dem att maila ut informationsbrevet till deras anställda. Totalt fick jag respons från tio chefer där sju mailade ut till anställda och tre tackade nej till medverkan. Av de kommuner där chefer mailade ut till anställda fick jag svar från anställda från totalt sex av dessa kommuner och fick totalt nio respondenter.

Respondenterna arbetar i kommuner av olika storlek, både till yta, antal invånare och storlek på socialtjänst. Samtliga respondenter arbetar med barnutredning och är anställda inom socialtjänsten i deras kommun som socialsekreterare. De arbetar med åldrarna 0–18, där vissa arbetar med alla åldrar medan andra arbetar med mer bestämda åldersgrupper. Gällande antal år som socialsekreterare satte jag inte några specifika kriterier i informationsbrevet, men då jag haft kontakt med dem via mail har jag frågat hur länge de arbetat med barnutredning för att få en känsla för spridningen av detta i mitt urval. Då jag fick en bra spridning rent naturligt gällande antal år i yrket så har jag inte riktat mig mer eller behövt välja bort eller prioritera bland respondenter. I mitt urval har jag därför nyanställda till socialsekreterare som arbetat med barnutredning i över femton år. Då mina nio respondenter är anonyma valde jag att ge dem nya namn vid transkribering och använder könsneutrala pronomen när de nämns i studien, de heter därför Mika, Kim, Eli, Robin, Noa, Charlie, Sam, Mio och Alex. Respondenterna arbetar som socialsekreterare med barnutredning, men av alla dessa har en person, Eli, en specialtjänst och skiljer sig därför lite från de andra. Eli arbetar med barnutredning men har en specialtjänst med fokus på spädbarn. Jag valde att ha med Eli som respondent då hen tillhör målgruppen för studien samt att hen kan hjälpa mig att svara på mina frågeställningar.

4.2.2 Genomförande och transkribering

De semistrukturerade intervjuerna genomfördes via Zoom (videosamtal) detta främst utifrån begränsningar i att träffas face-to-face utifrån rådande corona-restriktioner och rekommendationer från Folkhälsomyndigheten. Vid andra omständigheter hade intervjuer på plats med respondenterna varit att föredra då den som intervjuar kan vara mer närvarande i samtalet. Det är viktigt att kunna se den andre och få den intervjuade att känna sig lyssnad på (Hallin & Helin 2018, s. 51f), vilket jag menar att ett videosamtal också kan frammana.

En intervjuguide användes vid intervjuerna med olika teman och tillhörande frågor (se Bilaga 2). Teman som jag berörde under intervjuerna var yrkesrollen, arbetsplatsen, kollegor, ledning samt känslor och stöd på arbetsplatsen. Syftet med frågorna var att vara öppna för att kunna framkalla mer av respondenternas berättelser än direkta svar på frågor. Jag undersökte deras beskrivning av rollen som socionom och socialsekreterare, arbetet i stort, men främst relaterat till organisationen i form av frågor kring kollegor, chefer, arbetsbörda, bra/sämre saker som hänt på arbetsplatsen.

Intervjuerna spelades in direkt med ljud och video i Zoom och tog cirka en timme. Dessa inspelningar transkriberade jag och sedan raderades de. I transkriberingen följde jag dessa förkortningar (Göransson 2019):

I: Intervjuare

Ohörbart tal: [ohörbart]

Icke-verbala signaler: [skratt], [suck], [gör citationstecken]

Stakning: det måst-, jag är-

Kort paus: ...

Betoning: *kursivera* (till exempel: jag har *ingen* aning)

4.2.3 Bearbetning av materialet

Som tidigare nämnt utgick jag i analysen från ett hermeneutiskt synsätt och med hjälp av den hermeneutiska cirkeln bearbetade jag mitt material. I en kvalitativ innehållsanalys görs ofta flera genomgångar av materialet, så kallad "constant comparison", tills resultaten är stabila och underbyggda (Lindgren 2014b, s.34). Med ett hermeneutiskt perspektiv kan vi på så vis förstå att den hermeneutiska cirkeln även kan ses som en spiral då processen är framåtsträvande och inte bara går runt i en cirkel. Jag har gick alltså igenom mitt material flera gånger, först kodade jag materialet, sedan sökte jag mönster och formulerade olika teman utifrån kodningen och

sedan gallrade jag i detta material för att sammanfatta och konkretisera de olika teman jag upptäckte.

I och med studiens abduktiva hållning har jag, som tidigare nämnt, pendlat mellan fokus på teorier och fokus på mitt material (Alvesson & Sköldbberg 2017, s.12ff; Lindgren 2014a, s.67). Innan jag genomförde intervjuerna hade jag tankar om teorier jag hade kunnat använda mig av, men detta var inte bestämt. I början av studien var jag främst intresserad av de olika emotioner som uttrycks av socialsekreterarna. Jag insåg tidigt att många intervjuer handlade mycket om emotioner och tankar om dessa, men även diskussioner om hur de hanterar och hur de agerar på dessa. När jag bearbetade materialet och delade upp i analyssysteman blev det därför en del som kanske inte var fokus när jag formulerade mina intervjufrågor samt huvudintresset i början av studien. Detta har dock endast varit positivt då detta gav mig mer djup i analysen, men studien är därför inte renodlat emotionssociologisk som var min tanke från början. I val av teorier var det därför intressant att använda emotionsteorier, vilket främst var tanken i början av studien, men även organisationsteorier som till exempel handlingsstrategier i organisationer.

Då jag hade ett väldigt stort material var det en utmaning att sortera, tematisera och prioritera kring materialet. Med inspiration från Rennstams & Wästerfors (2015, s.67ff) beskrivningar av sortering av kvalitativt material sorterades materialet i olika teman. När jag identifierade dessa teman utgick jag ifrån mina frågeställningar, tilltänka teoretiska begrepp samt min intervjuguide. I arbetet med olika teman och underteman användes Hochschilds (2012) olika teoretiska begrepp kring det emotionella lönearbetets konsekvenser som kompass när jag letade efter beskrivningar av exempelvis att distansera sig från arbetet eller känslolöshet, men främst kring beskrivningar av emotiv dissonans. Hirschmans (2008) teori om sorti, protest och lojalitet var också en utgångspunkt i sortering av materialet. Beskrivningar av sorti och protest var återkommande i materialet och skapades därför till egna kategorier i tematiseringen. Övergripande teman som jag identifierade i intervjumaterialet var *Socialtjänstens professionella paradox*, *Emotionshantering* och *Handlingsstrategier*. I dessa teman sorterade jag in olika påståenden, argument och så vidare från intervjupersonerna vilka jag sedan sorterade in i olika underteman. Där skapades en överblick över materialet och det blev tydligt vilka mönster som framkom i berättelserna samt att det gick att sortera bort tankar jag hade om materialet som inte framkom tydligt. Citaten som jag valde att presentera är de som bäst beskriver teman och underteman som analyseras, vilket innebär att vissa av de jag intervjuat citeras flera gånger medan andra några enstaka gånger. En del intressanta saker fick läggas åt

sidan, till exempel tankar kring chef och ledning samt vikten av kollegor i arbetet, detta då det inte hittades lika tydliga mönster i materialet kring dessa teman. Tanken jag hade kring att fråga om detta var i relation till emotionshantering, dock pågår mycket av hanteringen inom socialsekreterarna vilket också blev fokus för analysen och dess teman.

4.2.4 Begränsningar och förtjänster

Att ha intervju via videosamtal var det som blev den bästa kompromissen samt visade sig fungera väl, många av de jag intervjuade berättade att de också börjar bli mer och mer vana vid att ha videosamtal med både kollegor och klienter. Att ha intervju via videosamtal har även gjort det lätt att ha intervjuer med personer som arbetar runt om i Skåne då varken jag eller respondenterna behövt resa någonstans för intervjun. Att deltagarna alla samtyckte till att jag kunde spela in inte enbart ljudet vid intervjun utan även video har varit en fördel då jag också kunde observera deras kroppsspråk på ett annat sätt än om jag endast använt ljud, till exempel om en person säger något och ser bekymrad ut, skakar på huvudet eller nickar. Det var en fördel under intervjun då jag kunde uppfatta sociala signaler, vilket kan påverka hur intervjun utvecklas (Hallin & Helin 2018, s.64), jämfört med om jag till exempel genomfört dem via telefon.

En metod som övervägdes tidigt i studien var fokusgrupper. Fokusgrupper består av en mindre grupp människor, sex till nio deltagare, som tillsammans diskuterar ett ämne och modereras av forskaren som ansvarar för studien. Syftet är att med hjälp av gruppen undersöka till exempel attityder eller uppfattningar utifrån ett bestämt ämnesområde (Denscombe 2018, s.271). Även om intervjuer fungerar att ha via videosamtal ansåg jag att videosamtal i grupp med människor man inte träffat tidigare försvårade samtalet vilket var anledningen till att fokusgrupper som metod inte övervägdes vidare i studien. Vid andra omständigheter där man kunnat träffas face-to-face hade eventuellt en fokusgrupp kunnat användas i studien alternativt användas som ett komplement till intervjuer för att kunna utforska samstämmigheten i deltagarnas uppfattningar i studien.

En kritik som riktas mot intervjuanalyser är att intervju i sig inte är någon vetenskaplig metod då olika tolkare av intervjuer hittar olika innebörder, alltså en invändning som ställer krav på objektivitet. Vi kan anta att de som har denna invändning anser att en analys uppgift är att hitta endast en sann mening. Med ett hermeneutiskt perspektiv ser man dock motsatsen, i analysen tillåts där en mångfald av legitima tolkningar (Kvale & Brinkmann 2014, s.253). Min studie hade alltså inte som mål att redovisa en objektiv sanning, utan en tolkning av socialsekreterares berättelser om sin arbetsplats. Kvalitativ forskning kan också vara

generaliserbar, enligt Göransson (2019, s.170) kan man säga något bortom det unika fallet genom att fråga sig om studien är “a case of...”, alltså ett fall av eller exempel på något. Denna studie säger oss alltså något om just detta fall och ger oss en tanke om hur det rent generellt ser ut i stort.

Begrepp som validitet och reliabilitet har inom kvalitativ forskning både förespråkats och avfärdats, där vissa menar att det helt enkelt bör avfärdas helt och andra att de bör ersättas med begrepp som till exempel tillförlitlighet eller trovärdighet (Jacobsson 2008, s.165; Kvale & Brinkmann 2014, s.295). Validitet innebär att studien undersöker det som påstås undersökas medan reliabilitet innebär en noggrannhet och konsistens i forskningsresultaten (Kvale & Brinkmann 2014, s.295f), vilket jag i denna studie har jag tagit hänsyn till. Gällande reliabilitet är har jag i detta avsnitt varit så transparent som möjligt gällande mina val av metodologiska tillvägagångsätt för att uppnå detta. Validitet kan ses i förhållande till valet av semistrukturerade intervjuer som metod för att minska min påverkan på intervjusituationen genom öppna frågor och att utgå ifrån den intervjuades svar vid följdfrågor. Det är viktigt att benämna att detta hänger ihop med kunskapssyn, som jag ovan nämnt gällande tolkning av innebörder och vad materialet kan säga oss något om, och kan såklart vara något som problematiseras mer med en annorlunda kunskapssyn.

4.3 Etik och förförståelse

I denna studie har jag följt Vetenskapsrådets (2002) skrift om forskningsetiska principer gällande informationskravet, samtyckeskravet, konfidentialitetskravet och nyttjandekravet. Jag har innan genomförandet av intervjuerna informerat samtliga deltagare både skriftligen via samtyckesblankett, via mail då vi ej sågs personligen, samt även muntligen vid intervjutillfället kring deras rättigheter och kring anonymitet. Deltagarna var helt anonyma, de gavs nya namn i studien, samt hade rätt att dra tillbaka deltagande när som under studiens gång utan vidare förklaring. Det material som samlats in har endast använts i denna studie.

I och med det hermeneutiska förhållningssätt som studien har är förförståelse centralt för att förklara hur tolkningen av materialet görs, det är därför viktigt att jag redogör för min egen förförståelse för ämnet. Jag har själv arbetat som socialsekreterare med barnutredning mellan 2017–2020. För mig blir det svårt att inte benämna detta då jag själv känner igen mig mycket i det som tidigare forskning beskriver kring socialsekreterare samt även i det respondenterna i min egen studie berättar om. Min förförståelse har gett mig intresset för socialsekreterare som arbetar med barnutredning och deras arbetssituation, deras emotioner och vad de gör med dessa. Jag har själv upplevt svåra och tunga arbetsvillkor gällande

belastning och resurser vilket har ökat min nyfikenhet för att utforska hur detta påverkar socialsekreterare. Min förförståelse gjorde delvis att många av de jag intervjuade talade med mig som till en kollega då de var medvetna om att jag arbetat som socialsekreterare och ibland ville diskutera med mig genom att fråga om mina tankar. Vilde de diskutera valde jag att göra detta i slutet av intervjun och under intervjun fortsätta fokusera på deras tankar utifrån frågor de ställde. Att de ibland pratade med mig som en kollega gjorde dock att jag lättare förstod de jag intervjuade och vi kunde snabbt komma till kärnan i diskussionerna istället för att de behövde förklara arbetet i stort för mig. En fara med att ha tidigare kunskap om fältet som studeras är att saker tas för givet istället för att ifrågasättas (Aspers 2011, s.38f). Jag har därför strävat efter att ha en medvetenhet om min egen förförståelse i utformning av intervjuguiden och i genomförandet av intervjuerna. Genom att ställa öppna frågor har de jag intervjuat själva kunna fördjupa sina svar. När vissa intervjuade sa saker som jag förstod, i och med min erfarenhet av yrket, bad jag dem ibland att förklara eller berätta mer i följdfrågor för att minska min förförståelses påverkan av materialet och att jag inte skulle missa viktiga resonemang hos de jag intervjuade. I försök att minska min egen förförståelses påverkan i val av presenterade citat i analysen strävade jag även efter att presentera många citat i analysen och att samtliga respondenter skulle representeras i analysen.

5. Analys

I det här avsnittet presenteras materialet som jag samlade in genom nio semistrukturerade intervjuer med socialsekreterare som arbetar med barnutredning på socialtjänsten. Avsnittet är uppdelat i tre rubriker, där samtliga har underrubriker, utifrån tidigare presenterade frågeställningar som jag kallar för *Socialtjänstens professionella paradox*, *Emotionshantering* samt *Handlingsstrategier*.

5.1 Socialtjänstens professionella paradox

I detta första avsnitt går jag igenom de intervjuades tankar om yrket både innan färdig socionomutbildning men även efter att de börjat arbeta. Jag kommer visa att det finns en idealistisk syn gällande socialt arbete i stort samt en kontrast i hur det faktiskt ser ut för socialsekreterare i det vardagliga arbetet. Jag kommer även visa tankar om hur arbetet ser ut idag för de intervjuade samt hur strukturella problem diskuteras.

5.1.1 Det goda sociala arbetet

Som jag nämnde i problemformuleringen finns det tankar om det goda sociala arbetet som är mer idealistiska än hur det faktiskt ser ut för gruppen socialsekreterare. En konsekvens av detta

är bland annat att personer "håller ut" och inte säger upp sig (Bruhn et al. 2020). I detta avsnitt presenteras därför hur de intervjuade beskriver socialt arbete, valet av socionomutbildning samt valet av arbete med barnutredning. För att göra detta frågade jag de jag intervjuade kring varför de valde att bli just socionom.

Ett tydligt mönster i intervjuerna var att anledningen att välja socionomutbildningen kan beskrivas som idealistisk kring utförandet av ett gott socialt arbete. Flera av de intervjuade berättade kring deras tankar om socialt arbete både innan och under utbildningen. I följande citat beskriver Charlie sina tankar om socialt arbete och att Charlie både under och efter socionomutbildningen ville göra skillnad för andra.

I: Vad tänkte du kring socialt arbete och rollen som socionom när du studerade?

Charlie: Inledningsvis tänkte jag väl att det var jättebrett, som det flesta andra tänker jag när man börjar på socionomprogrammet, man har jättestora målvisioner och det känns som att man har hur mycket som helst att lära sig och göra av sin profession. [...] Nej men jag har väl alltid tänkt att jag vill kunna hjälpa till på något sätt, bidra med någonting positivt så. Jag har väl alltid, även under utbildningen, varit medveten om att det här med att rädda världen är lite svårt, man får nog vara lite mer realistisk. Men samtidigt så ville jag tro att man kan göra någon skillnad, i alla fall på individnivå.

Det Charlie säger är att Charlies bild också har ändrats till viss del sedan hen börjat arbeta, att hen kanske inte kan rädda världen men faktiskt ändå vill kunna göra skillnad för den enskilde individen hen träffar. Det går dock att läsa av en pessimism i Charlies sätt att prata om detta kring att behöva tänka realistiskt. Oavsett kan vi se stora tankar om socionomers handlingsutrymme efter utbildningen i att kunna göra skillnad i personers liv. Alex uttrycker liknade tankar, Alex motiveras också som hen beskriver av att göra skillnad och känna att arbetet är meningsfullt.

I: Varför blev det just socionom för dig?

Alex: [...] Jag tror att det jag motiveras av är nog, och det låter lite präktigt [skratt], men jag tänker att många av oss som har valt att jobba med människor kanske ändå har en känsla av att man, för att det ska kännas meningsfullt att gå till jobbet, vill känna att man gör en skillnad. Ett tag efter att jag hade läst en annan utbildning, innan jag studerade socionomutbildningen, så jobbade jag ett tag på bank och kände såhär "är det här verkligen meningen? Det känns så värdelöst" [skratt]. Så det var nog mycket det som gjorde att jag sen blev socionom.

Alex uttrycker att det blev socionomutbildningen då ett annat jobb Alex hade kändes värdelöst, där gjorde hen inte skillnad. Att göra skillnad är centralt i valet av utbildning för Alex, Charlie och många av de andra jag intervjuade. Det Alex beskriver är också tanken om att andra yrken inte är lika meningsfulla som socionomyrket. Det finns alltså ett stort värde för en själv att välja socionomutbildningen, men också för andra människor som man kan hjälpa och göra skillnad för. Det går även att läsa av en känsla av skam i deras beskrivningar. Det verkar som att idealbilden de beskriver känns genant att prata om då den visar på en tidigare naivitet inför ens framtida arbete. Socialsekreterare inom barn och familj värderar sitt arbete högt men får i låg utsträckning belöning för sitt arbete (Tham 2008, s.59). Att Alex skrattar och säger att det är präktigt och Charlie lite sarkastiskt säger att hen inser att man inte kan rädda världen blir ett slags sätt för de att avvärja sig mot den inre skammen i att de inte får värdet i arbetet bekräftat när de faktiskt jobbar.

Det fanns även andra anledningar till att välja socionomutbildningen. Mio uttrycker att hen vill hjälpa barn och göra det hen kan samt tror att valet av socionomutbildningen påverkades av en uppväxt med missbrukande föräldrar.

Mio: [...] Sen har jag ju såklart som alla andra socionomer lite trasslig egen bakgrund... med missbrukande och frånvarande föräldrar.

I: Du tänker att det också påverkade valet av utbildning?

Mio: Helt klart.

I: På vilket sätt då tänker du?

Mio: Jag tänker att andra inte ska ha det som jag hade det och någon borde ha uppfattat signaler som både jag och mina syskon skickade ut. Men det var ingen som uppfattade dem tydligt, jag vill inte att det ska missas.

Här ser vi ett ytterligare exempel på anledning till valet av socionomutbildningen och kanske något som ännu mer skapar känslan av att vilja hjälpa då du själv som barn inte kände att du fick rätt hjälp. Att drivas av ens egna erfarenheter som barn och sedan vilja hjälpa andra som går igenom liknande saker skapar en stark vilja att inte missa ett barn som behöver hjälp och blir ett slags försök att gottgöra eller fixa det man själv varit med om för att det inte ska hända igen. Här blir också jaget, alltså ens privata jag, en större del av arbetet utifrån känslan av att man själv varit med om detta. Mio är närvarande i yrkesrollen på så vis, detta skapar dock en risk för utbrändhet då Mio helhjärtat identifierar sig med arbetet (Hochschild 2012, 185f). Detta

i sin tur skapar en stark idealbild av det goda sociala arbetet med höga tankar om att hjälpa andra.

Något som också är intressant när vi ser till beskrivningar av val av socialsekreteraryrket är tankar om myndighetsutövning. Sam, som tidigare hoppade av men senare började socionomutbildningen igen, berättar om att hen inte ville arbeta med myndighetsutövning och Sam uttrycker att hen tog det jobb som fanns när hen var färdig.

I: Och när du väl sen började plugga andra gången där, vad tänkte du kring socialt arbete och just rollen som socionom?

Sam: Jag hade ju ingen aning om var jag skulle landa när jag pluggade. Jag sa att jag kommer aldrig någonsin att jobba med myndighetsutövning. Fuck that liksom. Det var inte alls min... [skratt]- jag hade alltid varit mer intresserad av det psykologiska och behandlingsarbete. Jag tog nog bara det jag kunde få när jag tog examen, första chansen. [...] Det var en föreläsare som sa det under utbildningen att det är bra att ha lite myndighetsutövning i bakfickan, som en grund att stå på när du sen ska traska vidare inom det sociala arbetet.

Av de nio jag intervjuade var fyra av dem tydliga med att de inte ville arbeta med myndighetsutövning när de gick socionomutbildningen. Sam är inte ensam om tankar kring att inte vilja arbeta med myndighetsutövning eller barnutredning mer specifikt. Detta mönster kan bekräftas av Thams & Lynchs (2014) studie där de kunde se att många socionomstudenter inte vill arbeta med myndighetsutövning och minst attraktivt är just barnutredning. Att hänvisa till jobbet som en erfarenhet är också intressant och något jag återkommer till senare i analysen i avsnitt *Föreställningen om sorti*. I Sams exempel ser vi att det inte bara är Sam som menar att det är en bra erfarenhet, utan även föreläsare på socionomutbildningen uttrycker detta. Även om det Sam uttrycker kan ses som något negativt tänker jag att tankar som detta, att det är en bra erfarenhet, skapar en tanke om att det är givande och viktigt arbete, rent erfarenhetsmässigt, som många behöver ha med sig som socionomer oavsett framtida karriär.

Sammanfattningsvis kan man säga att många av de jag intervjuade uttryckte att de blivit socionomer för att få hjälpa människor och att få göra skillnad. De beskriver även en bred utbildning med många arbetsmöjligheter efter examen. En positiv och idealistisk bild av socionomers möjligheter och handlingsutrymme. Dock visar Sam och flera andra någon slags tidigare tanke om att socialtjänsten inte var där de ville hamna. I det emotionella lönearbetet som görs inom barnutredning går alltså många in med idealsyner på vad som kan göras, men

redan här framkom en slags diskrepans i ingången då många faktiskt vittnar om att de inte ville arbeta med barnutredning och att det är ett mycket svårt arbete. Många socionomer verkar ha haft en idealbild och önsknings om hur det skulle vara. Med hjälp av Hochschilds begrepp ytagerande och djupagerande (2012, 35ff) verkar djupagerandet här vara positiva känslor inför det goda sociala arbetet, vilka upplevdes som äkta, till viss del, för socialsekreterarna. Djupagerandet, den ärliga och riktiga känslan, är där, men vad händer när dessa känslor möter verkligheten?

5.1.2 Den smärtsamma desillusioneringen

Som presenterat var viljan att göra skillnad viktigt för det goda sociala arbetet. Men vad händer när en önskan om att utföra det goda sociala arbetet krockar med förutsättningarna för att faktiskt kunna göra detta?

Som vi vet har många socialsekreterare hög belastning på sin arbetsplats (Arbetsmiljöverket 2018; Tham 2008). Belastningen och hur denna hanteras på en arbetsplats säger något om hur arbetet är organiserat. En hög arbetsbelastning kan antas påverka den enskilde anställda, till exempel gällande svårigheter i att faktiskt kunna utföra professionellt arbete och må bra i det (Bruhn et al. 2020). Mika tog upp flertalet aspekter gällande belastning på arbetsplatsen och belyste att det inte enbart handlar om antal ärenden en socialsekreterare har. Det Mika vittnar om kring belastning är det många som vittnat om i materialet.

Mika: Hög arbetsbelastning för mig är när jag inte hinner med mitt arbete på den tiden som arbetsgivaren köper av mig. Och med tanke på att jag har legat mellan 50–80 timmar plus på min flexklocka så är den för hög. Sen kan det ju vara den känslomässiga arbetsbelastningen, med tuffa ärenden och så, den kan ju också vara hög. Det gör att den faktiska arbetsbelastningen kanske inte är så hög som... Man borde kanske hunnit med det, men allting annat påverkar ju. [...]

I: Hur skulle du beskriva att din arbetsbelastning är idag?

Mika: Idag är den helt okej. Jag har absolut inte många ärenden, men jag har ganska tuffa ärenden. Vi har morgonmöte varje morgon via videosamtal och då har min kommentar idag varit "idag ska jag inte placera barn i varje fall", det har varit så ett tag. Men det är helt okej och framförallt finns det en plan för hur den ska hålla sig okej.

Även här, som i tidigare avsnitt, ser vi exempel på att använda skratt eller humor som en slags avväpnande emotionell strategi. Det Mika beskriver är tungt, men Mika säger det med glimten i ögat och en förhoppning om att det ska bli bättre. Belastningen i sig kan påverka det

emotionella lönearbetet på så vis att det kan skapa en svårighet att följa de emotionella regler som finns på arbetsplatsen. Sett till ytagerande ser vi här att det skapas en emotionell dissonans utifrån en önskan om att det kommer bli bra eller borde vara bra kontra att ha en hög arbetsbelastning. Alltså vi har en annan känsla än den vi visar upp, där känslouttrycket blir oäkta (Hohchschild 2012, s.35ff). Precis som Mika beskriver är det många i materialet som beskriver en känslomässig belastning vilket i sin tur gör emotionella lönearbetet svårt att utföra, där känslor bland annat behöver stängas av i relation till klientmöten. Där måste ytagerandet utföras då en känsla av hur det borde vara inte kan förmedlas, detta skulle bli oprofessionellt. En hög belastning, med höga krav i kombination av avsaknad av resurser på olika vis skapar en svår och stressfull situation för socialsekreterare (Karasek & Theorell 1990).

Många av intervjuerna berör en central problematik inom socialtjänsten, att resurserna eller den hjälp de hade velat kunna ge till barn och deras familjer inte finns tillgängliga. Att göra skillnad och känna en meningsfullhet är som sagt viktigt, jag frågade därför de intervjuade kring resurser och vad man faktiskt kan och inte kan göra i arbetet. Kim berättar om att det hen bedömer att en familj behöver inte alltid finns tillgängligt.

I: När du pratar om handlingsutrymme vad innehåller det, eller inte innehåller som du själv är inne på?

Kim: En begränsad verktygslåda skulle jag säga. Jag kan använda min kompetens och jag kan göra en bedömning kring vad just den här familjen eller det här barnet behöver. Men sen när utredningen väl är klar så kan jag uppleva att det inte finns vad jag tycker att den här familjen riktigt behöver eller vad forskning och beprövad erfarenhet säger vad det här barnet och den här familjen behöver. [...]

I: Det låter som att du själv är ganska säker kring din kompetens och dina bedömningar men det du till exempel tänker att ett visst barn behöver kanske sen inte finns som utbud?

Kim: Nej precis. Eller att det kanske finns, men att det är en byråkratisk tröghet som gör att det tar så lång tid. Eller att det finns saker som gör att det inte blir rätt trots allt. [...] [suckar och ser bekymrad ut]. Det är mer komplext än vad jag trodde att det skulle vara.

Kim menar att hen inte tvivlar på sin kompetens kring vad för slags hjälp en familj kan tänkas behöva, men uttrycker att den hjälp som behövs ofta inte går att erbjuda. Kim uttrycker här en slags uppgivenhet som blir smärtsam. Vi kan med hjälp av Dellgrans (2016) begrepp deprofessionalisering, när socionomer inte kan använda sina kunskaper på det sättet de hade velat och saknar inflytande, få förståelse för vad detta gör med socialsekreterarens tankar om

professionalitet. Precis som Rose & Palattiyil (2020) menar att organisatoriska förutsättningar påverkar emotionell resistens menar jag att organisatoriska förutsättningar påverkar de intervjuades känslor i arbetet. Detta avsnitt visar att just belastning och resurser är centrala påverkansfaktorer för hur socialsekreterarna mår på arbetet. Gällande en känsla av otillräcklighet i relation till resurser i arbetet beskriver Robin en frustration som uppstår.

I: Jag ville fråga kring den här otillräckligheten du beskriver, vad kan den skapa för något i dig?

Robin: [suck] ...Jag skulle nog säga att den skapar ganska mycket frustration och det gör ju också att man får den här känslan av att, och det är väl på något sätt en frustration det också, men just det här att man vill hjälpa, man ser att hjälpen finns, man ser att möjligheten finns men ändå så kan man inte ge det stödet som man vill ge. Det är såklart inte att det är så i alla lägen, men i vissa lägen så hamnar man där att vi inte göra någonting. Så det bygger frustration och det tar ju mycket energi från tilltro till organisationen och socialtjänstens arbete i sig.

Tidigare tankar om socialt arbete, vad man vill kunna göra i rollen, krockar med verkligheten och dess hårda sanning kring hur samhället och dess resurser faktiskt ser ut. Emotiv dissonans, det som uppstår i försök att upprätthålla en skillnad mellan känsla och föreställning (Hochschild 2012, s.90), framkommer då det finns en diskrepans där emellan. Frustration kopplat till att inte kunna ge den hjälpen man vill till klienter är en central anledning till den emotiva dissonansen som skapas hos många då det är svårt att trycka undan sådana starka känslor och starka skillnader i känsla och föreställning.

Sam beskriver rollen som socialsekreterare och i citatet fångas stora delar av problematiken som finns inom myndighetsutövning.

I: Kan du inte berätta lite mer om rollen som socialsekreterare, om man tänker att det var något du absolut inte ville göra, har det ändrats?

Sam: Jag har ju någon form av inre konflikt med mig själv när det kommer till att göra gott för människor fast med de medel som du har. Kortfattat så identifierar vi ett behov av stöd och sen så ska vi då försöka stärka upp så att det behovet på sikt försvinner och är tillfälligt. Samtidigt är ju våra resurser begränsade och det finns vissa ramar och regelverk att förhålla sig till, det är ju myndighetsutövning. Jobbet som sådant är ju sjukt flexibelt, det kan man göra till vad som helst, men sen så finns det också den här styva och stiltiga grejen där grejer ska upp i nämnden och... Det är så mycket dokumentation, det är två olika världar

där egentligen. Man ska då baka samman dem för att hitta en balans som man känner sig nöjd med. [...]

Det som Sam och de andra ovan beskriver skapar emotiv dissonans som jag tidigare nämnt. Det orsakar även det jag vill kalla desillusionering på så vis att illusionen, tankar och ideal om hur socialt arbete är eller borde vara, försvinner eller går sönder när socionomer kliver in i socialekreteraryrket. Socionom är en semi-profession som ofta är styrd av politiken och har låg autonomi (Brante 2009, s.30f), vilket inte hänger samman med tidigare beskrivna ideal om socialt arbete i materialet. Jag menar att detta är en smärtsam desillusionering på så vis att många socialekreterare uttrycker en frustration gällande hur det ser ut i det faktiska arbetet och har svårigheter med att acceptera detta som blir smärtsamt. De tidigare tankarna om socialt arbete blir därför onåbara och desillusioneringen sker.

5.1.3 Individualisering av en strukturell problematik

I och med den smärtsamma desillusioneringen blir det emotionella lönearbetet viktigt i hur den enskilde ska hantera denna i kombination med olika krav i arbetet och avsaknad av resurser. I materialet framkommer flera beskrivningar kring vem som passar för detta arbete samt beskrivningar kring strukturell problematik och hur denna bör hanteras av den enskilde socialekreteraren som i sin tur bidrar till en professionell paradox.

Eli säger att hen ser positivt på arbetet i stort, men menar samtidigt att det kan vara tungt och svårt. Eli beskriver en ibland mycket stressad arbetssituation, men betonar att det krävs en viss person för att klara detta.

Eli: [...] Min partner har haft svårt att förstå mig ibland och sagt "ja men det är bara ett jobb". Nej det här är inte bara ett jobb, det här är lite mer än ett jobb. Här får man vara beredd på att ta en nutrilett på springande fot och sticka iväg för att just jag har en relation till det här barnet. Jag kan inte lägga över det på någon annan för att jag ska ha min timmes lunch eller för att jag ska hem och titta på tv ikväll. Har man den fyrkantigheten så blir man inte gammal eller långlivad här. Antingen så orkar man inte eller så är det någon som reagerar på hur man är. Man måste vara flexibel, på gränsen till överrörlig skulle jag vilja säga. Och det är jag, jag tänker alltid på barnens bästa framför mitt eget.

Eli beskriver ett tungt arbete som är något mer än ett vanligt jobb. Elis idealbild av arbetet är stark då barnets bästa går före ens eget som Eli beskriver. Detta verkar också vara så alla inom yrket borde tänka enligt Eli. Noa beskriver liknande tankar som Eli kring att ha realistiska förväntningar.

Noa: [...] Men jag tror att eftersom det är ett känslomässigt belastande yrke så måste man nog vara inställd på att "jag väljer detta aktivt, det kommer alltid vara lite påfrestande". Att man liksom har en realistisk förväntan på hur det här jobbet kan se ut, att det kan vara jätteroligt, jätteskönt och till och med chill i vissa perioder när det kanske inte kommer in så mycket anmälningar, men att det kanske alltid kommer vara en känsla av otillräcklighet.

Som tidigare nämnt måste socialsekreteraren ytagera känslor om att saker är bra på arbetsplatsen i relation till exempelvis klientmöten. Eli och Noa visar på att de aktivt och helhjärtat gör detta, speciellt Eli. Alltså att de identifierar sig med arbetet vilket i längden riskerar leda till utbrändhet (Hochschild 2012, s.185ff). Elis och Noas beskrivningar blir också exempel på ett slags självbedrägeri, där den enskilde är lojal så pass att denna håller tillbaka medvetenhet om brister i organisationen (Hirschman 2008, s.110), då det de beskriver som påfrestande eller känslomässigt belastande verkar vara saker som är självklara delar av arbetet och inget som ses som en brist i relation till arbetet. En stor del av det emotionella lönearbetet är att personer stänger av känslor för att utåt visa annat och skapa rätt känslor hos till exempel en klient (Hochschild 2012). Jag tycker att Noa även berör komplexiteten kring när strukturella problem ska hanteras för den enskilde anställde. Du måste ta ditt ansvar som anställd och försvara hur det ser ut och samtidigt visa upp rätt känslor utåt mot klienter, kollegor samt ledning. Eli drar det till sin spets och menar att hen alltid sätter barnets bästa före sitt eget.

Något vi kan konstatera är att vi kan se en dissonans i relation till tankar om det goda sociala arbetet och kring de emotioner som uttrycks i relation till detta. Det verkar vara komplicerade känslor- och uttrycksregler för det emotionella lönearbetet (ibid, s.48ff) inom socialtjänsten som präglas av starka känslor som ofta måste accepteras eller stängas av hos den enskilde. Detta i sig menar jag kommer från att strukturella problem inom arbetet läggs över på individen att hantera och acceptera. I materialet finns ingen tydlig aktör i denna individualiseringsprocess, men många gånger beskriver de intervjuade en sammanfattning av normer eller en arbetsplatskultur som verkar skapas i samspel mellan både anställda och ledningen. Det blir som en sammanvävd förståelse utifrån förväntningar på yrkesrollen och uttalade normer.

Av alla de jag intervjuat tycker jag att Kim bäst beskriver hur problem på arbetsplatsen på något vis läggs över på hen själv vilket skapar en frustration hos Kim som ibland är svår att acceptera. Kim berättar tidigare i intervjun om att Kim börjat acceptera hur läget är kring avsaknad av resurser och vad hen faktiskt kan och inte kan göra i arbetet. Kim

känner samtidigt att hen vill förändra, men säger att hen främst kan uttrycka en åsikt och det bemöts inte som Kim hade önskat.

I: Känner du att när du pratar med förste socialsekreterare eller chef att du får gehör för det du uttrycker och hur hanteras det?

Kim: Nej jag upplever att det förskjuts på mig ganska mycket och på att jag borde försonas med att saker och ting är som de är. Jag tolkar det som en välvilja från dem. De ser att jag kämpar med mina utredningar, men de vill inte att frustrationen ska ta över för att saker inte är som jag vill att de ska vara. Jag tolkar det som att de är måna om mig, men jag tycker att fokus förskjuts från... Man lyssnar inte på vad det är som gör mig frustrerad, varför det inte fungerar, utan det är just min frustration i sig man fokuserar på. Ett individuellt problem hos *mig*.

I: Så det blir en krock där i att du uttrycker något som är fel i ett system och de säger att "såhär är det, *du* måste lära dig hantera det".

Kim. Mm just så [nickar].

Ett problem idag inom många organisationer är att arbetet till stor del handlar om att hantera problematiska förutsättningar snarare än det faktiska arbetet samt att arbetsplatsen inte ger utrymme till känslohantering (Hochschild 2009). En konsekvens av detta är att många identifierar sig med arbetet och tar på sig skam som skapas på grund av dåliga förhållanden. Kims chef och ledningen över Kim förskjuter fokus från det strukturella problemet till något som är ett problem hos Kim som hen måste hantera och acceptera. Emotioner kan enligt en konventionell modell ses som ett hot mot vårt rationella förnuft (Barbalet 1998) och känslor blir då något som tillhör det privata och inte det seriösa och rationella offentliga livet (Wettergren 2013). I materialet är socialtjänsten en seriös verksamhet där vi måste vara rationella och i en individualiseringsprocess trängs emotioner bort för att fokus på det faktiska arbetet ska ta plats. Precis som O'Connor (2019) menar att emotioner skapar mening samtidigt som det finns en ambivalens hos socialarbetare och inom organisationen var emotioner passar in i yrkesutövningen ser vi här att Kims känslor kring vad som är fel i arbetet och vad som frustrerar Kim faktiskt inte passar in i hans yrkesroll enligt Kims chef. Kim måste lära sig hantera detta och det blir ett individuellt problem hos Kim om hen inte lär sig det. Detta är ett tydligt exempel från materialet på hur socialtjänsten i stort fungerar, där fokus läggs på individens acceptans och hantering istället för att öppna till diskussion eller faktiskt förändring, vilket även speglar sig i Noa och Elis tankar om att man måste vara beredd på att arbetet ser ut som det gör.

Den professionella paradoxen som jag menar framkommer i mitt material finns i flera led, både i illusionen om det goda sociala arbetet samt kring hur det faktiskt ser ut, vilket skapar en desillusionering för den enskilde. Det blir även emotionellt paradoxalt att ha idealistiska tankar om det goda sociala arbetet och samtidigt behöva acceptera situationen som den är vilket skapar en emotiv dissonans. Paradoxen ligger även i acceptansen av individualiseringen av strukturella problem som både skapas av de anställda och ledning. För vissa, som hos Eli och Noa, är detta något som de accepterat medan för andra, som Kim, tar det emot och krockar med tankar om att det är fel i systemet.

5.2 Emotionshantering

Mitt i socialtjänstens professionella paradox med dess olika emotioner behöver de hanteras. Vad blir de emotionella konsekvenserna för de anställda som arbetar med barnutredning utifrån den idealbild som finns gällande socialt arbete i stort samt hur det ser ut i verkligheten? I detta avsnitt presenterar jag tre sätt att hantera emotioner på för att kunna fortsätta arbetet som socialsekreterare som framkommit i materialet.

5.2.1 På gränsen

Flera av intervjupersonerna vittnar om tillfällena i sin karriär som socialsekreterare då de varit på gränsen till utbrändhet eller att de jobbar mer än vad som faktiskt går eller förväntas av dem. Robin berättar om när hen varit nära att bränna ut sig, vilket flera andra som jag intervjuat vittnar om.

I: Hur ser din arbetsbelastning ut just nu?

Robin: [suck] ...det är lite svårt att säga. Jag har precis kommit ur en väldigt lång process då jag har haft en väldigt hög arbetsbelastning de senaste veckorna. Jag har haft dubbla LVU-processer igång och bara ett LVU kan ju äta upp en hel tjänst beroende på hur mycket det är. [...] Asså de här veckorna har nästintill gjort att jag bränt ut mig för att det här var så himla mycket.

Astvik & Melin (2013) identifierar i sin studie en användning av kompensatoriska strategier, som att till exempel jobba över, för att hantera obalans i arbetskrav på arbetsplatsen vilket vi här ser exempel på. Som Hochschild (2012, s.185ff) säger blir konsekvensen av det emotionella lönearbetet att många identifierar sig starkt med yrkesrollen och tar därför på sig för mycket arbetsuppgifter. I kombination med en individualisering av strukturella problem som identifierats i materialet blir det övermäktigt för den anställde. Emotionshanteringen går på högvarv och den anställde risker att bli utbränd.

Även om inte alla jag intervjuade beskriver att de varit utbrända eller varit på gränsen till utbrändhet finns det berättelser om en oro för att detta skulle kunna hända. Alex beskriver en viss oro för sjukskrivning i allmänhet.

I: Men du känner inte att du har behov av att visa känslor?

Alex: Både jag och nej. På ett sätt känner jag kanske inte att jag har det behovet och sen å andra sidan så tror jag att jag tänker att det speglar min arbetsförmåga på något vis. Och utifrån då kanske att min chef också är lite mer pragmatisk vilket gör att jag på något sätt också känner att det hen värdesätter är självständighet. När jag vet det så tror inte jag att jag skulle vilja visa något annat. Även om det kan bli problematiskt i längden liksom.

I: Känner du dig orolig för det på något vis, när du säger så att det i längden kan bli problematiskt?

Alex: Jag känner mig inte orolig för mig själv, men sen så har jag läst någon gång att så när man pratar sjukskrivningar, att de som är sjukskrivna är ju kanske egentligen inte de här som oroar sig eller de som skriker högt för de tar kanske den återhämtningen de behöver. Utifrån det då så skulle man ju kunna tänka då, eftersom jag inte gör det då...

Här berör Alex tankar om att hen inte vill visa sina känslor i arbetet för chef och att detta kan göra att Alex tar på sig för mycket ärenden. Detta hör ihop med individualiseringen av strukturell problematik då Alex förväntas kunna och ha lärt sig hantera problem på arbetsplatsen utan att prata mycket om detta. Senare i intervjun när jag frågar Alex vad hens främsta känsla är på arbetsplatsen säger Alex stress, vilket Alex menar faktiskt inte är den känslan som hen vill ha i sitt arbete även om hen uppskattar högt tempo och arbete med akuta ärenden. Jag tycker Alex visar exempel på en allmän oro som finns kring att bränna ut sig, det finns alltså både de som bränner ut sig och de som är rädda för att göra detta.

Kim berättar om ett ärende där hen kände väldigt mycket för barnet, där Kim ställde höga krav på sig själv och kände att mycket var hens ansvar. Det var upp till Kim att hjälpa barnet och många omkring, som till exempel barnets skola, hade synpunkter på hur detta skulle gå till. Då Kim började känna sig utbränd blev hen erbjuden av sin chef att man kunde se över Kims tjänst. Detta ville Kim inte först då hen ville ha kvar ärendet, men när Kim mådde sämre och frågade om chefen kunde se över tjänsten fick Kim först motstånd. Sånär berättade Kim kring hur det hanterades av hens chef och hur Kim mådde i detta.

Kim: Jag blev nästan sjuk av de faktiskt. Jag flaggade för min chef, men jag hade någon duktighet i det att jag ville ha kvar ärendet. [...] Men när jag sen väl ville genomdriva den förhandling min chef själv hade föreslagit blev det ett problem [suck].

I: Vad hände med dig då?

Kim: Jag blev jättearg. Jag sa att det krävdes mycket av mig att vara såhär sårbar. [...] Då backade min chef lite... Sen kom jag i kontakt med företagshälsan. Jag blev aldrig sjukskriven. Jag hittade tillbaka och hade en ganska låg ärendemängd ett halvår från det.

I: Det låter som att du var på gränsen ändå?

Kim: Jag var på gränsen definitivt. Det var jag.

Jag skulle vilja beskriva det som Kim berättar om som en slags lojalitet till arbetet i stort, eller till klienterna mer bestämt, då Kim till en början inte använder sig av protest eller sorti till fullo (Hirschman 2008, 96ff) trots en mycket svår arbetssituation. Denna lojalitet går att koppla till den emotiva dissonansen som uppkommer med idealen om hur arbetet borde vara samt hur anställda förväntas hantera att det faktiskt inte ser ut som de vill. Kim berättar i intervjun att chefen ändrade sig och ärendet lyftes från Kim några dagar senare, men det initiala bemötandet som Kim fick var inte heller riktigt det hen hade förväntat sig. En konsekvens av lojalitet till organisationen kan bli att man håller tillbaka vissa känslor. Det emotionella lönearbetet kan få positiva konsekvenser, tyvärr måste anställda hantera problematiska förutsättningar i organisationen vilket ofta går före positiva upplevelser (Hochschild 2009). Detta är något som framkommer i mitt material och något som alla jag intervjuat vittnar om. Detta kan göra att man identifierar sig mycket med arbetet och tar på sig skam, vilket vi ser att Kim gjorde i samband med att hen var på gränsen till utbrändhet.

5.2.2 Överlevnad

I kontrast till att arbeta mycket och vara på gränsen till att bli utbränd finns det också beskrivningar av att göra ett tillräckligt bra jobb med de resurser som finns för att överleva. Sam beskriver att man måste acceptera att man gör så gott man kan, man kan inte göra mer med de resurser man har och pratar om att vara ödmjuk inför detta.

I: Jag tycker det är intressant det du säger. Du är lite inne på det här med dubbelheten, eller den inre konflikten om resurser som du sa, vad man vill, vad man kan göra och så vidare. Hur påverkar det dig att det är så?

Sam: Jag tror att det leder till en viss... Acceptans någonstans handlar det om. Att jag inte kan göra allt för alla obegränsat. Men det jag gör inom de ramarna som jag är här för, vad

jag har möjlighet att göra, i bästa fall förvärrar det inget för någon, alltså att man är ödmjuk inför vad det faktiskt är man kan göra. Du kan ju inte göra vad som helst, det är ju inte jag som bestämmer det. Så jag tror att det handlar om acceptans av att man gör så gott man kan och att sen får det vara bra med det på något vis.

Sam visar här exempel på en konsekvens av det emotionella lönearbetet; att distansera sig och sluta agera, alltså sänka kraven (Hochschild 2012, s.186f). Sam gör det hen kan utifrån de förutsättningar som finns. Sam svarar på hur det påverkar hen att det inte finns tillräckligt med resurser i arbetet, alltså kan hanteringen att försöka överleva ses som en konsekvens av den smärtsamma desillusioneringen som accepteras eller försök att stänga av känslor kring den.

Noa beskriver kring att göra ett sämre jobb vid hög arbetsbelastning vilket kan skapa en känsla av otillräcklighet.

I: Känner du att det påverkar dig om det är hög belastning?

Noa: Mmm jo men det gör det, det gör det. Det blir ju svårare att släppa jobbet när man är ledig och det blir också en känsla av otillräcklighet mot barnet. Det kan också bli en känsla av uppgivenhet, ibland kan man till och med känna att man fuskar, att man bara så "okej jag har inte gjort tillräckligt, men jag måste bli färdig med denna nu. Skitsamma, jag skippar det här momentet och så tänker jag att det är gott nog. Skitsamma det kanske löser sig, annars så aktualiseras de ändå igen och så kan man titta mer på det då".

Det Noa uttrycker är en konsekvens av det emotionella lönearbetet, att Noa precis som Sam distanserat sig. Detta kan skapa skuld känslor hos personen som distanserar sig och att denna känner sig som en bluff då man inte följer regler för det emotionella lönearbetet (Hochschild 2012, s.186f), eller som Noa är inne på att det känns som att hen fuskar. Noa kan också upplevas som cynisk i förhållningssättet, alltså att Noa är på väg att sluta agera helt (ibid) då det i Noas beskrivning blir lite som att arbetet inte spelar någon stor roll med uttryck som "skitsamma" och "det kanske löser sig". Ser vi till individualiseringen av den strukturella problematiken ser vi att Noa har hanterat denna genom att djupagera, genom att acceptera situationen som den är, Noa känner verkligen det hen uttrycker och har internaliserat detta (Hochschild 2012, s.186f). Noa uppvisar på så vis en slags känslolöshet vilket blir en paradox på så vis att Noa känner det som hen förväntas känna men blir också känslolös. För att kunna emotionellt hantera en strukturell problematik som blir ens egna individuella problem på arbetsplatsen, vilket förväntas av en, måste man stänga av. Det är en slags överlevnadsmekanism för att inte bli utbränd, att tumma på kvalitet, som visar sig i en instrumentell och mekanisk inställning till yrket. Liknande som Astvik & Melin (2013) redovisar i sin studie är en huvudstrategi för att

hantera obalans i arbetskrav att sänka kraven och acceptera sämre kvalitet i arbetet för att överleva, framkommer detta även i mitt material. Det blir även en slags tyst protest på så vis att personen accepterar kraven som finns i arbetet istället för att göra sorti (Hirschman 2008, s.59ff), men gör bara det som faktiskt går istället för att bränna ut sig som blir alternativet.

5.2.3 Föreställningen om sorti

Gällande arbetet i stort går det att identifiera en emotionell process hos många av de intervjuade kring om arbetet faktiskt är värt det. I diskussionerna med de jag intervjuade kopplas detta främst till organisatoriska förutsättningar, men även kring egen erfarenhet och utveckling. Jag diskuterade bland annat med Alex kring vad hen hade för tankar om sin framtid i yrket.

Alex: [...] Eller jag tror att jag vill ha mycket att göra, men inte när det blir för orimligt så att det blir ouppnåeligt. Den känslan gör väl att jag tänker att jag gör det här några år, men sen kommer man kanske vilja göra något annat. Och många kollegor har varit här en kort stund och sen slutat, då är det kanske för att man har små barn eller familjeliv och att många upplevde att då är jobbet svårt att få ihop. Då tänker jag att såna saker påverkar, att jag som inte har barn nu, då är det på ett annat sätt för mig.

Alex menar att hen nog inte kommer arbeta med barnutredning länge utifrån belastningen som är för hög, Alex menar också att hen har haft kollegor som tänkt liknande eller som inte länge är kvar på grund av detta. Det är svårt att balansera närvaron av ens egna själv i yrkesrollen utan att stressen som yrkesrollen orsakar självet blir för stor (Hochschild, s.188). I materialet märks det att det blir svårt för socialsekreterarna att anpassa sig till vad som förväntas av de utan att blir för stressade.

Charlie menar också att arbetet i längden blir för tungt rent psykiskt och resonerar kring varför hen i nuläget vill stanna.

I: Du säger att du egentligen skulle vilja jobba med någon form av kuratorsjobb eller liknande vad är det som gör att du inte gör det idag?

Charlie: För att jag tycker att detta är en jättebra erfarenhet och man lär sig så otroligt mycket. Ja det kan vara jättetungt, men jag tycker att jag har ett så otroligt viktigt jobb ändå. [...]

I: Men hur länge tror du att du kommer jobba kvar? Orkar man jobba med detta länge?

Charlie: Ja av någon anledning så har jag flera kollegor som gör det [skratt]. Men jag tror att i alla fall de flesta i min närhet som också är socionomer och som har jobbat inom detta känner ju att man känner sig rätt så färdig efter tre-fyra år. För det är tungt psykiskt. Nu har

jag inga barn men jag tror inte att jag hade tyckt att det här var så jättekul om jag hade egna barn, jag tror att det hade blivit för tungt.

Charlie resonerar kring att hen gärna hade velat vara kvar ett tag till på arbetsplatsen då hen lär sig så mycket. Detta återkommer flera gånger i materialet; att man lär sig mycket på arbetsplatsen. Charlie trivs och verkar kunna hantera delar av arbetet på ett hållbart sätt. Ofta är inte problemet på arbetsplatsen de emotioner som uppstår eller hanteringen av dessa utan faktiska brister i resurser och höga krav som finns på arbetsplatsen (Bergman Blix 2013, s.176). Många av de jag intervjuat trivs på arbetet, det verkar dock inte räcka för att de ska känna att det i längde är värt det. Både Alex och Charlie menar att det nog kan se annorlunda ut i valet om att fortsätta jobba med barnutredning om man själv har barn. En konsekvens kan då bli att många nyexaminerade arbetar med barnutredning (Dellgran 2016), personer som kanske ännu inte skaffat barn utan har större frihet att till exempel jobba över. Även Mio resonerar kring att samla erfarenhet där Mio menar att det inte går att byta jobb utan erfarenhet.

I: Men känner du att du kommer jobba med detta länge till?

Mio: Jamen det tror jag, för att jag inte tycker att jag har erfarenhet nog att byta, jag har så långt kvar liksom. [...]

I: Men skulle du vilja arbeta med barnutredning resten av ditt arbetsliv?

Mio: Inte precis som barnutredare, men... Ja du vet när man är äldre och kan mycket, då kanske man kan vara en sakkunnig eller någon andra går och frågar. Ja men som en förste socialsekreterare, där man liksom bara vet jättemycket saker om allt, för att man har gjort allt, man har varit med om allt och man kan jättemycket [skratt].

I: Så när man har mer erfarenhet, då tänker du att man vill ha en annan roll än just barnutredare?

Mio: Ja.

Det som Mio uttrycker kan förklaras med att hen är beroende av sitt jobb i relation till möjligheter, alltså ju högre beroende du har desto svårare är det att använda protest och sorti (Agevall & Olofsson 2008, s.31f). Som socialsekreterare som arbetare med barnutredning måste du samla erfarenhet för att kunna göra annat, alltså blir du beroende av jobbet du har nu. Detta hänger även ihop med att många nyexaminerade socionomer hamnar hos socialtjänsten och inom barnutredning som första jobb (Dellgran 2016), vilket i sig kan styrka känslan av beroende. Sorti som alternativ för att hantera situationen kan kännas långt borta för

socialsekreterarna, men den är samtidigt under konstant utvärdering då samtliga pratat om eventuell sorti med mig i intervjun.

Den emotionella processen jag beskrivit ovan är en slags utvärderande process som finns genomgående i beskrivningarna kring socialsekreterarnas framtid, där det går att läsa av en föreställning om sorti hos många. Dessa tankar om sorti skapar även en psykologisk distansering från arbetet (Rusbult et al. 1988) som här, återigen, speglar en instrumentell inställning till yrket där insamling av erfarenhet blir målstyrt och mekaniskt. Detta i sig menar jag är en emotionshantering då föreställningen om sorti blir ett sätt att hantera sin arbetssituation och resonera med sig själv om denna, eller att distansera sig från det svåra med arbetet, oavsett om det handlar om att resonera kring om det är värt med hög arbetsbelastning eller kring att samla erfarenhet.

5.3 Handlingsstrategier

I tidigare avsnitt har jag beskrivit emotionshantering på arbetsplatsen utifrån socialtjänstens professionella paradox. Att hantera emotioner som uppstår är viktigt för att skydda ens mående och för att kunna utföra sitt arbete. Men hur blir det i längden om en anställd antingen är på gränsen till utbrändhet, gör ett sämre jobb för att överleva eller utvärderar en eventuell framtida sorti? I detta avslutande avsnitt presenterar jag handlingsstrategier som jag kunnat identifiera i materialet.

5.3.1 Den återhållsamma protesten

Jag har tidigare presenterat att en konsekvens av hur verkligheten ser ut inom socialtjänsten och hur de anställda hade velat att det såg ut bidrar till en smärtsam desillusionering samt skapar en form av emotiv dissonans. Något som jag även frågat socialsekreterarna är om de vill påverka hur det ser ut och om det faktiskt har försökt att påverka. Påverkan kan ses som en slags protest utifrån en vilja att ändra på något som inte fungerar på arbetsplatsen (Hirschman 2008, s.59ff). Vad är det då för protester som görs eller berättas om i materialet?

Ett vanligt sätt att hantera de emotioner som uppstår i arbetet är att acceptera dem, som jag tidigare visat, genom att individualisera strukturella problem på arbetsplatsen. Mika visar på en emotiv dissonans gällande förändring då Mika både vill förändra men också accepterar situationen.

I: Jag tänkte på det du sa med hela vägen upp, på politikerna, att du uttrycker nån slags frustration kring att även om det kanske är bra med din närmsta chef nu så är det så många

led upp som kanske inte förstår kring er arbetsbelastning eller kan uppskatta er som arbetstagare.

Mika: Jag tänker egentligen att det är ännu högre upp än så, för jag tänker att socialt arbete och barnavårdsarbete överlag är inget som prioriteras i riksdagen. Det är inget som kommer fram. Jo det kommer fram när det händer någonting tragiskt... Lilla Hjärtat, Vetlanda flickan som bodde i en husvagn med sin pappa som utsatte henne, såna saker. Då lyfts det och då ofta hur dåliga vi är, om vilka brister som finns i vår utbildning. Så jag tänker att det är en jättefråga. Som jag var inne på innan jag skulle vilja ändra i utbildningen också, att man borde förlänga den med en termins praktik på socialförvaltningen då många hamnar där. Det är många led och där väljer jag väl ibland sinnesrobönen: "acceptera det du inte kan förändra". Vissa saker får man liksom bara... "nej men här kan jag inte komma vidare just nu".

Mika uttrycker att socialt arbete och barnavårdsarbete inte prioriteras i samhället i stort och att många ändringar behöver göras där samt i socionomutbildningen. Astvik & Melin (2013, s.71) menar att protest som strategi är sällsynt trots allvarliga brister inom socialtjänsten, detta tror de beror på att kritik som framförs inte kommer förbi enhetsnivå vilket därför gör att de inte säger ifrån när något är fel. Mika uttrycker en konsekvens av individualiseringen av strukturella problem i att även om problemen ligger högt ovan för Mika så måste hen som enskild anställd ibland acceptera detta då hen inte kan förändra det. Detta i sin tur bidrar till en slags tillgjord lojalitet som uttrycks i acceptans, den är tillgjord på så vis att man faktiskt inte vill ha det som det ser ut men gör samtidigt inte protest mot detta. För att kunna hantera situationen blir protesten återhållsam eller icke-existerande. Acceptansen och den återhållsamma protesten skapar en känslolöshet, detta då Mikas emotiva dissonans mellan hens yrkesroll och privata tankar och känslor om yrket inte går ihop (Hochschild 2012, s.90ff).

Kim, som tidigare uttryckt hur den strukturella problematiken är något hen måste acceptera, att den blir ett individuellt problem för Kim att hantera, berättar hur detta i sin tur skapar ett klimat på arbetsplatsen för protest och hur den hanteras.

Kim: [...] Jag upplever att det, från ledningen, finns en förväntan på oss att vi ska vara lösningsfokuserade och att vi inte ska fastna i gnäll, tragglande, ältande och surande. Och jag förstår det, men jag kan väl uppleva ibland att det är lite lågt i tak. [...] Där kan jag känna att det finns lite av en munkavels-kultur, att det blir lite [gör till rösten] "Åh nu blir det lite dålig stämning". Ja men det är inte farligt att det blir lite dålig stämning, det kanske det måste få bli. För att dålig stämning blir det istället om vi inte kan lyfta detta. [...] Och då blir det lite, att bero på det vi pratade om innan, att det förskjuts på mig och min

frustration istället för problemet det faktiskt handlar om och vad det är som faktiskt gör mig frustrerad. [...] Jag behöver nog dock mer för min egen hälsas skull prata mer med dem som är mer så "nu går vi hem, släpp det" istället för dem som faktiskt delar min uppfattning om hur saker och ting är. För det dränerar för mycket, det är för energidränerande att man sitter och vältrar sig i saker och ting som inte fungerar.

För att protest som strategi ska väljas måste det finnas bra kanaler eller mekanismer inom en organisation för att ge medlemmar möjlighet att framföra kritik (Hirschman 2008, s.70). Utifrån hur Kim beskriver en "munkavels-kultur", där lösningar är i fokus och inte diskussion om problemen som faktiskt finns, skapar detta inte förutsättningar för att uttrycka missnöje på arbetsplatsen. Detta i kombination med att det förskjuts på Kim och hans frustration, att problemen individualiseras, gör det ännu svårare för den enskilde att faktiskt få förståelse för det man protesterar och varför. Kim uttrycker även att det dränerar att tänka på saker som inte fungerar. Hirschman (ibid, 59ff) betonar att protest som strategi kostar i energi och tid för den enskilde. Kim menar här att det kostar energi för hen att prata om problem på arbetsplatsen eller ens tänka på dem. Även Sam uttrycker liknande tankar kring kostnad av protest, Sam uttrycker att det kostar känslomässigt att bara ens tänka på det som inte fungerar.

Sam: [...] Så nej jag känner väl inte riktigt att jag kan påverka någonting på en organisatorisk nivå, utan jag tänker på mitt, här och nu. Jag jobbar hårt för en skälig lön och tycker att detta ger mig någonting just nu. [...] Går man och tänker på de bitarna så blir det ju helt outhärdligt. Så jag har ju fått jobba på att beta ner det att så, vad händer runt mig, vilka smågrejer kan jag göra, vad kan jag påverka? För det här metaperspektivet hade gjort mig galen, samma på en arbetsplats, att jag bryr mig måttligt om det organisatoriska för då blir det helt plötsligt jättejobbigt för mig. Då tänker jag bara på hur fel allting är och "såhär borde det inte va". Då hade jag absolut behövt sjukskriva mig eller nåt [skratt].

Sam kämpar mot insikten i brister på arbetsplatsen, Sam väljer på så vis lojalitet istället för att protestera mot det som är fel eller inte fungerar. Detta är ett slags självbedrägeri och en ytterligare dissonans i relation till arbetet (Hirschman 2008, s.110). Något som också blir tydligt är att det inom socialtjänsten inte skapas möjligheter till protest på så vis att många chefer och ledning på arbetsplatsen faktiskt lägger mycket av det som inte fungerar på den enskilde, eller i alla fall på den enskilde att hantera. Det märks i beskrivningarna kring att kunna acceptera och vilka personer som kan arbeta med barnutredning.

Socialarbetare har en konflikt om vem de ska vara lojala mot; det politiska uppdraget, organisationen, professionen och/eller klienterna, och finns det för mycket konflikt

blir det ett nollsummespel mellan dessa som bidrar till en tystnadskultur (Scaramuzzino & Meeuwisse 2019). I materialet identifieras en konflikt mellan organisationen, professionen och klienterna och samtidigt identifieras en lojalitet mot sig själv och ens egna mående i relation till lojalitet med arbetsplatsen. Socionomers karriärer blir mer och mer fokuserade på självförverkligande, personlig tillfredsställelse, trivsel på arbetsplats och möjlighet att förena privatliv med arbetsliv (Dellgran 2016, s.264), vilket vi här ser ett exempel på när protesten väljs bort för att inte behöva uppleva kostnaderna i energi och känslomässig kostnad som protest innebär. Precis som i avsnittet ovan om föreställningen om sorti kan vi här se att ju högre beroende du har av en organisation desto svårare är det att använda protest och sorti som strategier (Agevall & Olofsson 2008, 31f). Beroende beror bland annat på att många av de intervjuade socialsekreterarna måste samla erfarenhet för att komma vidare i karriären och protest är då inte gynnsamt för den enskilde. Ytterligare ett exempel på den instrumentella inställningen till yrket som är en konsekvens av den professionella paradoxen som identifierats i materialet.

5.3.2 Den förgivettagna sortin

I tidigare avsnitt beskrev jag föreställningen om sorti som identifierats i materialet. Sorti som handlingsstrategi är inget som genomförts av de jag intervjuat, de är ju idag anställda som socialsekreterare. Gemensamt för samtliga jag intervjuade, förutom Eli, är däremot att de i framtiden kommer vilja arbeta med något annat. Eli beskriver att hen har en specialtjänst där utredartjänsten har fokus på spädbarn och anknytning, vilket Eli vill fortsätta jobba med. Eli säger också att hen jämfört med sina andra utredarkollegor, som inte har specialtjänster, nog har en "mindre belastad tjänst än vad de har". Deprofessionaliseringen som pågår inom socionomyrket hör ihop med att socionomer inte känner att de kan använda kunskaper på rätt sätt samt att många vill få personlig tillfredsställelse i sin karriär (Dellgran 2016), vilket Eli här är ett exempel på att hen faktiskt får möjlighet till. Jag frågade Eli om hens tankar om framtiden i yrket.

Eli: Jag älskar min tjänst och jag får inte en sådan här tjänst någon annanstans tror jag. [...]

På nåt sätt har jag fått min drömtjänst. Det tog lång tid för mig, det har ändå tagit 15 år, men jag kom dit jag ville. Det är jag supernöjd med.

Det är tydligt här att anledningen till att Eli inte planerar byta tjänst är att hen både trivs och har sin drömtjänst. Det Eli har är det många som önskar att de hade när det kommer till utredartjänster. Här identifieras ett stort problem som finns i materialet; socialsekreterarnas faktiskt tankar om framtiden i yrket.

Föreställningen om sorti är en emotionell utvärderande process och ett sätt att hantera den svåra situationen på arbetsplatsen. Efter denna emotionella utvärdering kommer alla fram till hur dom ska agera. Mika är en av dem jag intervjuade som uttrycker en positiv syn på framtiden i yrket och att hen vill arbeta med barnutredning, men till viss del.

I: Hur ser du på din framtid i yrket?

Mika: Jag tänker att jag vill fortsätta med det här. Jag tänker dock att jag skulle vilja ha projektledartjänst, eller specialist, men fortfarande med viss del utredning kvar. Jag tycker det är spännande och man tappar så himla fort om man inte har det. Så jag tror att jag är kvar.

Mika uttrycker en hoppfullhet och tror att hen är kvar, dock med delvis andra arbetsuppgifter där Mika vill projektleda eller ha någon form av specialisttjänst. Sorti som handling grundar sig i den enskildes tankar kring förändring i organisationen som personen inte står bakom eller som personen vill ska förändras (Hirschman 2008). Det Mika beskriver är en form av sorti, en delvis sorti, då Mika inte önskar arbeta med endast barnutredning utan vill också kunna arbeta med förändring med projektanställning eller att ha en mer specialiserad tjänst. I intervjun upplevdes Mika som en person som gärna vill förändra, men ibland ser att det kan vara svårt. Att Mika planerar söka sig till en tjänst som innehåller projektledning eller en specialisttjänst visar att Mika där kan göra de förändringar som hen vill göra. Att vara kvar och fortsätta protestera kommer kosta Mika, som det tidigare visats. Vi börjar se att sorti verkar vara en handlingsstrategi att föredra, även om personen trivs med barnutredningsarbetet i sig. Det är begränsat med möjligheter för vidareutbildning på arbetsplatsen enligt många som arbetar som socionomer, speciellt de som arbetar inom socialtjänsten och barn-och familj (Tham & Lynch 2020), det vittnar även socialsekreterarna i denna studie om. Detta är en orsak till att många i materialet uttrycker att de vill arbeta med utveckling eller ha en mer betydande roll, då de inte känner att de får det som socialsekreterare.

Många av de jag har intervjuat har uttryckt önsknings om att i framtiden arbeta som förste socialsekreterare. Noas arbetsplats har ingen förste socialsekreterare, men det kommer eventuellt att införas på Noas arbetsplats.

Noa: [...] Jag vet inte om min chef öppnar för att det ska finnas en förste socialsekreterare, i så fall tror jag att vi är många som kommer att slåss om den tjänsten faktiskt [skratt].

I: Det låter som att det är många erfarna och engagerade personer hos er. Är det en anledning till att man inte har behov av en förste socialsekreterare på samma sätt?

Noa: Jamen precis. Jag tror att en förste socialsekreterartjänst är mer attraktiv för arbetstagaren än för arbetsgivaren. För det är ju liksom ett sätt att få fortsätta med det man tycker är roligt, men att ändå kunna ta ett steg tillbaka från att vara helt i det på något sätt. Även om man ibland behöver kliva in och ta möten och givetvis skriva utredningar, så handlar det väldigt mycket mer om att handleda, hjälpa till att bedöma och analysera, hjälpa till att navigera var fokus ska vara och sånt där. Och det är ju det som jag tycker är det roliga i arbetet och det tror jag att många med mig tycker. Så det är nog därför det är väldigt attraktivt för många, framförallt oss med lite mer erfarenhet, att få lov att sitta på en sån tjänst istället. Men det är ju som sagt för min skull, det är inte för att verksamheten behöver mig bättre där, jag kan ju lika gärna tillämpa alla de kunskaperna som utredare.

Noa beskriver bra kring förste socialsekreterartjänster och deras betydelse för socialsekreterare, vilket många av de intervjuade vill arbeta med i framtiden, och Noa beskriver även det svåra med sådana tjänster. En stor svårighet med det emotionella lönearbetet är att kunna anpassa sig själv till arbetsrollen när det inte finns någon egen kontroll över ens arbetsvillkor (Hochschild 2012, s.188f). Det Noa och flera andra uttrycker är att arbete som förste socialsekreterare innebär att kunna handla, analysera och hjälpa till, en roll som innehåller mycket mer kontroll och är lättare att anpassa sig till än barnutredarrollen. Noa uttrycker en intressant aspekt, att förste socialsekreterartjänster är mer attraktiva för arbetstagaren än för arbetsgivaren, vilket speglar att det behövs fler erfarna socialsekreterare som stannar på sitt jobb än förste socialsekreterare.

Tidigare beskrevs att samla erfarenhet som en anledning till att stanna som socialsekreterare. Här beskriver Kim sin framtid i relation till att samla erfarenhet.

I: Hur ser du på din framtid i yrket?

Kim: Jag tänker att jag inte kommer att jobba som utredande socialsekreterare många år till. Jag blev socionom för att det gav mig möjlighet att göra så många olika saker. Nu har jag varit här i 4,5 år, det är ganska lång tid ändå, men jag känner att det finns för mycket valmöjligheter. Det finns så mycket annat att utforska och pröva än att vara kvar i just den här rollen.

Kim vittar om en önskan att i framtiden byta arbete, inte för att fortsätta med barnutredning, som Kim beskrivit som mycket givande och trivs med, utan för att Kim har så många alternativ vilket hen måste på något vis utnyttja och samla mer erfarenhet. Som tidigare visat kunde vi se att beroende gör det svårare att utföra sorti eller protest (Agevall & Olofsson 2008, s.31f). Sorti som alternativ för att hantera situationen kan kännas långt bort för socialsekreterarna, men

utifrån vad Kim uttrycker kan vi se att Kim nu har erfarenhet av barnutredning och därför vill göra något annat. Kim är inte längre beroende av arbetsplatsen för att samla erfarenhet. Lojaliteten och dess inbyggda beroende släpps och sorti kan därför genomföras.

I och med Rusbults et al. (1988) definition av sorti kan vi se att sorti även kan vara tankar om att göra sorti och detta i sig blir en psykologisk distansering från arbetet. Med denna förklaringsmodell blir i sin tur den emotiva dissonansen hanterbar för socialsekreterarna. Samtliga i materialet beskriver sina tankar om en förgivettagen sorti vilket är en instrumentell inställning till att kunna hantera en ohållbar arbetssituation. Självbedrägeriet, alltså att kämpa mot insikten kring dåliga villkor som också förstärks vid stora investeringar i arbetet (Hirschman 2008), verkar ha sin gräns. Många ger arbetet några år, kanske fler, vem vet. Men i slutändan kommer de att byta jobb, på något vis. Dissonansen bryts här i diskussionerna och det verkar som en självklarhet för de intervjuade socialsekreterarna att man inte kommer vara kvar för att jobba endast med renodlad barnutredning.

6. Slutsatser och diskussion

Syftet med studien var att undersöka emotioner hos socialsekreterare som arbetar med barnutredning i relation till organisatoriska förutsättningar samt hur dessa emotioner hanteras och ageras på. I studien har semistrukturerade intervjuer med nio socialsekreterare som arbetar med barnutredning genomförts. I detta avsnitt kommer jag först att sammanfatta de slutsatser som framkom i analysen och sedan avsluta med en diskussion kring resultatet av analysen.

6.1 Sammanfattning och slutsatser

Min första frågeställning var vilka förväntningar om det goda sociala arbetet kontra hur verkligheten i arbetet ser ut som framkom i socialsekreterarnas beskrivningar samt om det fanns motsättningar i dessa. Som svar på detta identifierades *socialtjänstens professionella paradox* i materialet, vilken innehåller flera komponenter.

Först innehåller den de intervjuades tankar om *det goda sociala arbetet* där många av de intervjuade beskriver att de utbildade sig till socionomer för att hjälpa människor och göra skillnad, i allmänhet en positiv bild av socialt arbete och socionomers handlingsutrymme. Med hjälp av begrepp som yt- och djupagerande (Hochschild 2012, s.35ff) kan vi se att socialsekreterare djupagerar känslorna om det goda sociala arbetet, i många fall beskrivs en genuin känsla av att vilja göra skillnad. Det finns dock en diskrepans i det emotionella

lönarbetet då vissa samtidigt berättar att de inte ville arbeta med myndighetsutövning under utbildningen och hade insikten om att det också är ett svårt och komplext arbete.

Ser vi sen till faktiska organisatoriska förutsättningar inom barnutredning går det att identifiera en *smärtsam desillusionering* utifrån tidigare tankar om det goda sociala arbetet, bland annat på grund av hög belastning och bristande resurser. Med hjälp av emotiv dissonans som teoretiskt begrepp (Hochschild 2012, s.90) framkommer en diskrepans mellan känslan inför arbetet och faktiska organisatoriska förutsättningar. Jag menar att det blir en smärtsam desillusionering då illusionen, eller föreställningen, om arbetets ideal går sönder vilket blir smärtsamt för socialsekreterarna och uttrycks som frustration i materialet.

Utöver detta blir det mer paradoxalt för socialsekreteraren då *den strukturella problematiken inom socialtjänsten individualiseras* och läggs över på den enskilde socialsekreteraren att hantera. I individualiseringsprocessen finns ingen tydlig aktör då den är något som både intalas av socialsekreterarna själva, i att det krävs en viss person för att klara av arbetet med barnutredning, men även att ledning vill att de anställda ska acceptera och kunna hantera situationen som den är, som om den inte går att förändra. Detta i sin tur blir emotionellt paradoxalt i relation till tidigare tankar om det goda sociala arbetet. Det är komplicerade känslor och uttrycksregler för det emotionella lönetarbetet (Hochschild 2012, s.48ff) som finns inom socialtjänsten där fokus läggs på acceptans och hantering inom den anställda istället för att öppna upp en diskussion om möjliga förändringar på ett organisatoriskt eller strukturellt plan. Rent emotionellt blir det en svår arbetssituation för socialsekreterarna att hantera vilket skapar en professionell paradox.

Min andra frågeställning var vilka typer av emotionshantering som framkom i socialsekreterarnas beskrivningar. Den professionella paradoxen hanteras på olika sätt rent emotionellt av de intervjuade. De tre olika exempel på *emotionshantering* som framkommer i materialet är:

1) *På gränsen*, det vill säga att vara på gränsen till att bli utbränd eller ha en oro för att bli utbränd i framtiden. Detta kopplas till lojalitet till arbetet i stort (Hirschman 2008, 96ff) som gör att socialsekreterarna inte påtalar saker som inte fungerar utan arbetar mycket för att kompensera för detta samt att det emotionella lönetarbetet får negativa konsekvenser för de intervjuade då de måste hantera problematiska förutsättningar på arbetsplatsen (Hochschild 2009).

2) *Överlevnad*, det vill säga att göra ett tillräckligt bra arbete med de resurser som finns. Det blir en överlevnadsstrategi för att inte bränna ut sig genom att tumma på kvalitet, alltså sänka kraven för att distansera sig och sluta agera (Hochschild 2012, s.186f) samt även en form av tyst protest (Hirschman 2008, s.59ff) mot att inte bränna ut sig.

3) *Föreställningen om sorti*, vilket är en emotionell process kring arbetet och om det i längden är värt att stanna kvar på arbetsplatsen. Det är en utvärderande process som skapar en psykologisk distansering (Rusbult et al. 1988) för den enskilde till arbetet vilket gör det hanterbart eftersom sorti alltid finns närvarande som alternativ.

Sammanfattningsvis förekommer tre olika emotionshanteringar med grund i att hantera det emotionella lönearbetet som görs dagligen av socialsekreterarna. Det emotionella lönearbetet, precis som Hochschild (2012) menar, kan vara skadligt för den enskilde vilket denna studie visar att det faktiskt är för socialsekreterarna. De olika emotionshanteringarna som identifieras är ibland instrumentella och mekaniska vilket skapar en distans till arbetet, detta i sin tur gör att den enskilde kan skydda sig själv mot den tidigare identifierade professionella paradoxen inom socialtjänsten.

Slutligen var min sista frågeställning om konkreta handlingsstrategier kunde identifieras i materialet i relation till organisatoriska förutsättningar. Som svar på denna fråga presenteras två olika handlingsstrategier utifrån Hirschmans (2008) teori om sorti och protest.

Det finns en identifierad *återhållsam protest* i materialet på så vis att protest väljs bort eller är återhållsam då kostnaden för protest är för stor (ibid, s.59ff) i energi och känslor som socialsekreterarna beskriver. Det blir ett slags självbedrägeri då vissa kämpar mot insikten om brister på arbetsplatsen (ibid, s.110) och blir lojala istället. Beroendet av organisationen för att samla erfarenhet är stor och det finns även beskrivningar kring att det från ledningens håll inte skapas möjligheter för protest.

I materialet går det att identifiera en *förgivettagen sorti* hos samtliga socialsekreterare förutom en person, denne har redan sin "drömtjänst". Några av de intervjuade uttrycker att de vill förändra brister på arbetsplatsen, vilket sorti som handling kan grunda sig i om detta inte är möjligt att förändra (Hirschman 2008, s.110), men önskar andra typer av tjänster eller något helt annat arbete än barnutredning inom vilket förändring faktiskt kan göras. Många av de intervjuade vill i framtiden arbeta som förste socialsekreterare där de får en ökad kontroll över egna arbetsvillkor. Avsaknad av kontroll och att behöva anpassa sig själv till arbetsrollen är en stor svårighet med det emotionella lönearbetet (Hochschild 2012, s.188f). Beskrivningar kring

att se barnutredning som en erfarenhet finns genomgående i materialet, både i valet av yrket samt i diskussioner om framtiden, mer än att se det som något som man kommer fortsätta arbeta inom i sin framtida karriär.

Emotionshantering är något centralt för alla människor, både i ens privatliv och i yrkesrollen. Studien visar att emotioner kan hjälpa oss förstå hur människor gör sina val i relation till arbetsplatsen. Den emotiva dissonansen som förklaringsbegrepp ger ett annat djup och vi förstår att rent känslomässigt, eller emotivt, är arbetet tungt. I relation till den professionella paradoxen inom socialtjänsten ser vi varför socialsekreteraren hanterar sina känslor på det sättet de gör då det alltid finns en diskrepans i relation till arbetet i hur det borde kontra hur det faktiskt ser ut. Olika former av emotionshantering blir sätt att hantera socialsekreterarnas nuvarande situation tills sortin kan genomföras. Den förgivettagna sortin gör protesten, om den utförs, återhållsam och hjälper socialsekreteraren att härbärgera känslor som uppstår i samband med den smärtsamma desillusioneringen samt när strukturell problematik blir ett individuellt problem att hantera.

6.2 Avslutande diskussion

Edvardsson & Vahlne Westerhäll menar att som utredare är kritisk reflektion över ens egna tänkande och agerande samt kring kollegors och organisationens agerande en viktig del i utredningsprocesser (2017, s.23). De argumenterar för att socialsekreterare måste undvika att tänka och agera på sätt som skadar människor, men jag skulle vilja använda detta argument fast omvänt, att socialsekreterare måste ha en kritisk reflektion kring detta för att inte *skada sig själva* i utredningsarbetet. Många av de jag intervjuade internaliserar den strukturella problematiken som finns inom socialtjänsten, detta då materialet visar att acceptans och lojalitet är mindre kostsamt än protest. Detta i sin tur bidrar till vilken typ av emotionshantering och handlingsstrategier personen använder sig av för att hantera situationen. Den kritiska reflektionen kring att själv inte ta skada utifrån organisatoriska förutsättningar blir lidande eller stängs av. Hade de anställda blivit mer lyssnade på, känt att de faktiskt kunde påverka då det är värt det, hade protest istället för sorti varit mer fördelaktigt för socialsekreterarna. Arbetet är väldigt viktigt men samtidigt kommer man inte att stanna kvar i det av olika anledningar, men vad kan vara viktigare än jobbet som socialsekreterare inom barnutredning där man faktiskt kan mer eller mindre rädda barn från att fara illa och göra skillnad i deras liv? Den professionella paradoxen inom socialtjänsten skapar en emotiv dissonans inom socialsekreteraren, det blir alltså även emotionellt paradoxalt att arbeta som socialsekreterare. Med hjälp av teorier om

emotionshantering får vi en förklaringsmodell för hur socialsekreterarna hanterar denna dissonans.

I analysen är det tydligt att sorti, både utvärderingen av sorti samt konkreta planer på sorti, är ett gemensamt tema hos socialsekreterarna. Jag personligen, med min erfarenhet av barnutredning, känner igen mig mycket i dessa beskrivningar kring sorti och utvärdering av sorti. Något som förvånade mig var hur utbredd tankar om sorti var och hur självklar sorti som handlingsstrategi var för socialsekreterarna jag intervjuade. Vad säger den förgivettagna sortin oss? Jo att många, även om de trivs och har velat arbeta med detta, faktiskt inte vill arbeta med renodlad barnutredning resten av sin karriär. Ser vi till materialet i denna studie - *faktiskt ingen*. Det blir tydligt i studien att socialtjänsten som arbetsgivare behöver bli bättre på att erbjuda socialsekreterare som arbetar med barnutredning utvecklingsmöjligheter, utöver att eventuellt i framtiden kunna arbeta som förste socialsekreterare eller att få en specialtjänst. Den förgivettagna sortin hjälper till att härbärgera känslor, emotiv dissonans och annat som är svårt på arbetsplatsen då det alltid finns en föreställd utväg. Individualiseringen av strukturella problem går att hantera för den enskilde, en viss tid, för att många inom barnutredning faktiskt har planer på att göra sorti någon gång i framtiden. En teori är att det är den förgivettagna sortin som gör att personer börjar arbeta med just barnutredning, bland annat utifrån att många i materialet också vittnar om att de inte ens ville arbeta med myndighetsutövning när de utbildade sig. Denna studie visar att många behöver arbeta med barnutredning oavsett om de vill det eller ej då de måste samla yrkeserfarenhet. Hade dessa tankar om förgivettagen sorti inte funnits hos socionomer hade barnutredning kunnat ha en mycket större personalkris än vad den har idag då ingen hade ens velat börja sin socionomkarriär inom socialtjänsten.

Hade jag haft möjlighet hade jag gärna fortsatt denna studie i en ännu större skala. Jag hade velat studera mer kring hur vi kan motverka emotionshanteringar som blir skadliga för de anställda och hitta emotionshanteringar som är hållbara. En intressant studie hade varit att fortsätta undersöka dessa olika emotionshanteringar och se om man kan hitta vändpunkter när dessa olika hanteringar används i arbetet, till exempel när blir socialsekreterare utbrända eller utvärderar sin framtida sorti? I grunden ser vi den professionella paradoxen inom socialtjänsten som påverkar både emotionshantering och handlingsstrategier, det skulle därför även vara intressant att se om den professionella paradoxen existerar i socialtjänsten i stort, eller till och med i socialt arbete i stort, och vad detta i sin tur resulterar i för emotionshantering och handlingsstrategier.

Vad kan då göras för att förbättra detta? Först och främst kan vi börja med att *tala om den professionella paradoxen* som finns, vi kan exempelvis tala om den på socionomutbildningen och på arbetsplatser. Gissningsvis är det inte enbart inom socialtjänsten och hos barnutredare som den professionella paradoxen är närvarande. Alltså behöver vi tala om tankar om socialt arbete, vad man hade velat göra, vad man inte kan göra och hur detta faktiskt blir för den enskilde socionomen. Hur känns det att börja jobba på en arbetsplats med sådana förutsättningar? Vi behöver, för att minska skadliga emotionshanteringar, *främja det som är positivt för det emotionella lönearbetet*. Tidigare forskning jag presenterat i denna studie menar att arbetsplatser i allmänhet måste främja emotioner och att dessa ska och får ta plats i organisationen (Hochschild 2009; Rose & Palattiyil 2020). Forskning har även visat att diskussion med kollegor, som skapar buffertgrupper, är viktiga för att minska stress och missnöjde på arbetsplatsen (Olsson 2008) samt att arbetsplatser måste främja protest mer än de gör idag för att skapa möjligheter och olika kanaler för de anställda att våga säga ifrån när något är fel eller behöver ändras (Hirschman 2008; Scaramuzzino & Meeuwisse 2019).

För att detta ska bli möjligt och för att hållbara förändringar ska kunna ske, alltså att socialsekreterare vill stanna på sin arbetsplats, ser en framtid i barnutredaryrket och inte tänker på att sluta, inte bränner ut sig eller gör ett sämre jobb, anser jag att *faktiska samhällliga förändringar måste ske*. Satsas det inte på att anställa fler socialsekreterare inom socialtjänsten, på att locka erfarna socionomer till socialtjänsten och få dem att stanna kvar eller stora ekonomiska satsningar på att skapa fler insatser som hjälper familjer kommer det inte vara möjligt att minska skadlig emotionshantering, främja ett positivt arbetsklimat samt minska yrkesrörlighet bland socionomer. Precis som Hochschild menar så påverkar organisatoriska förutsättningar den anställdes möjlighet att kunna anpassa sig till rollen som förväntas av dem på arbetet (2012, s.188). En framtid där det emotionella lönearbetet är roligt och givande är absolut möjligt, men inte utifrån hur det ser ut idag.

Genom att belysa socialtjänstens professionella paradox som identifierats i materialet och belysa det svåra, nästintill ohållbara, arbetet som barnutredare inom socialtjänsten beskriver blir emotionshanteringen förståelig, men den blir även smärtsam och sorglig när vi inser hur barnutredarna beskriver att dem faktiskt har det på sina arbetsplatser. Jag hoppas att denna studie kan bidra till en ökad förståelse för socialsekreterares komplexa och svåra arbetssituation samt att den kan bidra till en framtida förändrad arbetssituation för socialsekreterare.

Referenslista

Agevall, Lena & Gunnar Olofsson (2008) "Förord till den nya svenska utgåvan av Sorti och protest". I Hirschman, Albert Otto (red.) *Sorti eller protest: en fråga om lojaliteter*. Lund: Arkiv

Alvesson, Mats & Kaj Sköldberg (2017) *Tolkning och reflektion: vetenskapsfilosofi och kvalitativ metod*. Tredje upplagan. Lund: Studentlitteratur

Arbetsmiljöverket (2018) *Projektrapport "Socialsekreterares arbetsmiljö"*.

[<https://www.av.se/globalassets/filer/publikationer/rapporter/slutrapport-socialsekreterares-arbetsmiljo.pdf> Hämtat 21-05-06]

Aspers, Patrik (2011) *Etnografiska metoder: att förstå och förklara samtiden*. Andra upplagan. Malmö: Liber

Astvik, Wanja & Marika Melin (2013) "Överlevnadsstrategier i socialt arbete: Hur påverkar copingstrategier kvalitet och hälsa?". I *Arbetsmarknad & Arbetsliv*, 19 (4): 61–73

Barbalet, Jack (1998) *Emotion, social theory, and social structure: A macrosociological approach*. Cambridge: Cambridge University Press

Barbalet, Jack (2002) "Introduction: why emotions are crucial". I Barbalet, Jack (red.) *Emotions and sociology*. Oxford: Blackwell

Bergman Blix, Stina (2013) "Arlie Russel Hochschild". I Stenberg, Henrik & Bo Isenberg (red.) *Relationell socialpsykologi – klassiska och samtida teorier*. Stockholm: Liber

Bergmark, Åke & Tommy Lundström (2008) "Det socialtjänstbaserade sociala arbetets organisering". I Bergmark, Åke, Tommy Lundström, Renate Minas & Stefan Wiklund (red.) *Socialtjänsten i blickfånget: organisation, resurser och insatser: exempel från arbete med barn och ungdom, försörjningsstöd, missbruk*. Stockholm: Natur och kultur

Brante, Thomas (2009) "Vad är en profession? Teoretiska ansatser och definitioner". I Lindh, Maria (red.) *Profession och vetenskap – idéer och strategier för ett professionslärosäte*. Borås: Högskolan i Borås.

- Bruhn, Anders, Rúna Baianstovu, Anna Petersén & Björn Johansson (2020) *Att ta mark i professionen – nya socionomers yrkesval och karriärvägar: rapport från en studie med särskilt fokus på socialtjänsten*. Lund: Institutionen för designvetenskaper (LTH), Lunds universitet
- Bryman, Alan (2011) *Samhällsvetenskapliga metoder*. Andra upplagan. Malmö: Liber
- Dahlgren, Lars & Bengt Starrin (2004) *Emotioner, vardagsliv & samhälle: en introduktion till emotionssociologi*. Malmö: Liber
- Dellgran, Peter (2016) "Socionomer som profession". I Meeuwisse, Anna, Hans Swärd, Sune Sunesson & Marcus Knutagård (red.) *Socialt arbete: en grundbok*. Tredje upplagan. Stockholm: Natur & Kultur
- Denscombe, Martyn (2018) *Forskningshandboken: för småskaliga forskningsprojekt inom samhällsvetenskaperna*. Fjärde upplagan. Lund: Studentlitteratur.
- Edvardsson, Bo & Lotta Vahlne Westerhäll (2017) *På saklig grund: utredningsarbete inom socialtjänsten*. Andra upplagan. Malmö: Gleerups
- Fineman, Stephen (2000) "Emotional Arenas Revisited". I Fineman Stephen (red.) *Emotions in Organizations*. Andra upplagan. London: Sage Publications
- Forsberg, Hannele & Åse Vagli (2006) "The Social Construction of Emotions in Child Protection Case-Talk". I *Qualitative Social Work*, 5 (1): 9–31
- Göransson, Kristina (2019) *Etnografi: sjösätt, navigera och ro i land ditt projekt*. Lund: Studentlitteratur
- Hallin, Anette & Jenny Helin (2018) *Intervjuer*. Lund: Studentlitteratur
- Hasenfeld, Yeheskel (2010) "The Attributes of Human Service Organisations". I Hasenfeld, Yeheskel (red.) *Human Services as Complex Organizations*. Andra upplagan. London: Sage
- Hirschman, Albert Otto (2008) *Sorti eller protest: en fråga om lojaliteter*. Lund: Arkiv
- Hochschild, Arlie Russel (1990) "Ideology and Emotion Management: A Perspectiv and Path for Future Research". I Kemper, Theodore D. (red.) *Research agendas in the sociology of emotions*. Albany: State University of New York Press

Hochschild, Arlie Russel (2009) "Can Emotional Labour Be Fun?". I *International Journal of Work Organisation and Emotion*, 3(2): 112–119

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

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

Jacobsson, Katarina & Elizabeth Martinell Barfoed (2019) *Socialt arbete och pappersgöra: mellan klient och digitala dokument*. Malmö: Gleerups

Johansson, Staffan, Peter Dellgran & Staffan Höjer (2015) "Inledning". I Johansson, Staffan, Peter Dellgran & Staffan Höjer (red.) *Människobehandlande organisationer: villkor för ledning, styrning och professionellt välfärdsarbete*. Stockholm: Natur & kultur

Karasek, Robert & Töres Theorell (1990) *Healthy work: stress, productivity, and the reconstruction of working life*. New York: Basic Books

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

Lindgren, Simon (2014a) "Tematisering". I Hjerm, Mikael, Simon Lindgren & Marco Nilsson (red.) *Introduktion till samhällsvetenskaplig analys*. Andra upplagan. Malmö: Gleerups utbildning

Lindgren, Simon (2014b) "Kvalitativ analys". I Hjerm, Mikael, Simon Lindgren & Marco Nilsson (red.) *Introduktion till samhällsvetenskaplig analys*. Andra upplagan. Malmö: Gleerups utbildning

O'Connor, Louise (2019) "How social workers understand and use their emotions in practice: A thematic synthesis literature review". I *Qualitative Social Work*, 0 (0): 1–18

Olsson, Eva (2008) *Emotioner i arbete*. Doktorsavhandling. Karlstad: Karlstad universitet

Olsson, Eva & Mona Sundh (2019) "Perception of time in relation to work and private life among Swedish social workers – the temporal clash between the organisation and the individual". I *European Journal of Social Work*, 22 (4): 690–701

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

Rose, Sarah & George Palattiyil (2020) "Surviving or thriving? Enhancing the emotional resilience of social workers in their organisational settings". I *Journal of Social Work*, Vol 20 (1): 23–42

Rusbult, Caryl E., Dan Farrell, Glen Rogers & Arch G. Mainous (1988) "Impact of exchange variables on exit, voice, loyalty and neglect: An integrative model of responses to declining job satisfaction". I *Academy of Management Journal*, 31 (3): 599–627

Scaramuzzino, Gabriella & Anna Meeuwisse (2019) "Socialarbetares protester genom nätverk på sociala medier". I *Socionomens forsknings supplement*, 45 (1): 4–17

Socialstyrelsen (2015) *Utreda barn och unga: handbok för socialtjänstens arbete enligt socialtjänstlagen*. Stockholm: Socialstyrelsen

Sohlberg, Peter & Britt-Marie Sohlberg (2019) *Kunskapens former: vetenskapsteori, forskningsmetod och forskningsetik*. Fjärde upplagan. Stockholm: Liber

Starrin, Bengt, Åsa Wettergren & Gerd Lindgren (2008) "Känslornas återkomst i socialvetenskaperna". I Wettergren, Åsa, Bo Starrin & Gerd Lindgren (red.) *Det sociala livets emotionella grunder*. Malmö: Liber

Tham, Pia (2008) *Arbetsvillkor i den sociala barnvården: förutsättningar för ett kvalificerat arbete*. Doktorsavhandling. Stockholm: Stockholms universitet

Tham, Pia & Deborah Lynch (2014) "Prepared for Practice? Graduating Social Work Students' Reflections on Their Education, Competence and Skills". I *Social Work Education*, 33 (6): 704–717

Tham, Pia & Deborah Lynch (2019) "Lost in transition?" – Newly educated social workers' reflections on their first months in practice". I *European Journal of Social Work*, 22 (3): 400–411

Tham, Pia & Deborah Lynch (2020) "Perhaps I should be working with potted plants or standing at the fish counter instead?": newly educated social workers' reflections on their first years in practice". I *European Journal of Social Work*, 1369–1457

Thoits, Peggy A. (1990) "Emotional Deviance: Research Agendas". I Kemper, Theodore D. (red.) *Research agendas in the sociology of emotions*. Albany: State University of New York Press.

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

Welander, Jonas, Wanja Astvik & Johnny Hellgren (2017) "Stressrelaterad ohälsa och arbetstrivsel hos medarbetare och chefer inom socialtjänsten". I *Arbetsmarknad & Arbetsliv*, Nr 2: 8–26

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

Bilagor

Bilaga 1. Informationsbrev till intervjustudie

Hej,

Jag heter Lisa Stenström Lindberg och jag skriver min masteruppsats i socialt arbete vid Lunds universitet som handleds av docent Anna Angelin. Jag tjänstledig just nu men arbetar med barnutredning som socialsekreterare och är därför insatt i arbetssituationen. Syftet med uppsatsen är att undersöka *emotioner* som kommer till uttryck hos socialsekreterare som arbetar inom barn och familj med barnutredning. Många arbetar med känslor inom sina yrken vilket påverkar dem på olika sätt, inte minst socialsekreterare, men jag tror även att hur sådant arbete är organiserat (arbetsbelastning, upplevelse av att kunna påverka detta osv) ger upphov till olika känslor inom en person som är intressanta att studera.

Intervjuerna kommer att bokas in från v. 6 till och med v. 12. Min önskan hade såklart varit att kunna träffa dig personligen men utifrån att vi befinner oss i en pandemi kommer intervjuerna att genomföras via Zoom. Intervjun tar cirka en timme, medverkan är anonym och du kan närsomhelst dra dig ur studien utan vidare förklaring. Intervjuerna kommer att spelas in och sedan transkriberas samt avidentifieras. När uppsatsen är klar och betyget är satt kommer inspelningen att raderas.

Jag är intresserad av din berättelse och dina reflektioner. Din medverkan är värdefull utifrån att den kan ge en ökad förståelse för den svåra arbetssituation socialsekreterare inom barn och familj har samt synliggöra känslors betydelse och komplexitet. Jag hoppas därför att du har möjlighet att avsätta en stund för att medverka i studien. Om du har frågor får du gärna höra av dig, annars ser jag fram emot att du kontaktar mig för att boka en tid för intervju.

Med vänliga hälsningar,

Lisa Stenström Lindberg, masterstudent

Kontaktuppgifter:

Mail: lisamaria.lindberg@gmail.com

Mobil: 070x--xx xx xx

Handledare Anna Angelin: anna.angelin@soch.lu.se



LUNDS
UNIVERSITET

Bilaga 2. Intervjuguide

Yrkesrollen

Varför blev du socionom?

- Vad tänkte du om socialt arbete och rollen som socionom innan du blev färdig?

Berätta lite om vad du tänker om din roll som socialsekreterare?

- Vad kan du göra/inte göra i din roll? Hur känns detta?
- Vad tänkte du om rollen när du började arbeta? Vad tänker du om rollen idag?

Arbetsplatsen

Hur skulle du beskriva din arbetsplats?

- Berätta om dina arbetsuppgifter. Vad tycker du är svårast/lättast?
- Trivs du på din arbetsplats? Varför/varför inte?

Vad tycker du om hur ditt arbete är organiserat?

- Hur ser din arbetsbelastning ut?
- Hur upplever du att du påverkas av villkor och förutsättningar i ditt arbete?
- Känner du att du kan påverka hur arbetet organiseras (t.ex. din arbetsbelastning)?

Är det något du skulle vilja ändra på din arbetsplats? Varför/Varför inte?

Kollegor, ledning och stöd

Berätta om arbetsgruppen, dina kollegor.

- Vad betyder kollegor för dig i ditt arbete?
- Hur upplever du relationen till din chef och ledningen på arbetsplatsen?

Vid behov, kan du få stöd i arbetet? På vilket sätt? (Från kollegor/chef? Praktiskt/emotionellt?)

Känslor på arbetsplatsen

Kan du berätta om någon gång det inte känts bra på din arbetsplats?

- Hur hanterade du detta? Hur reagerade du?
- Vad hände sen? Hur kändes det för dig?
- Fler tillfällen?

Vad skulle du säga är den främsta känslan du har när du är på din arbetsplats?

- Är det så du vill må? Varför/Varför inte?
- Upplever du att du kan visa känslor i ditt arbete?

Avslutande frågor

Hur ser du på din framtid i yrket?

- Vill du arbeta kvar? Varför/varför inte? Vad gör att du stannar här?

Fråga om: examensår från socionomprogrammet, erfarenhet av socialt arbete, antal år som socialsekreterare inom barnutredning, andra arbetslivserfarenheter.