



**LUNDS**  
UNIVERSITET  
Socialhögskolan

# Skolkuratorn och lönearbetet ur ett emotionellt sätt att se på saken

En kvalitativ undersökning om skolkuratorers upplevelse av  
stress och kollegial gemenskap

Lume Ajeti och Maria Mårtensson

Kandidatuppsats (SOPA 63)

Vårterminen VT2022

Handledare: Henriette Frees Esholdt

# Abstract

Authors: Lume Ajeti och Maria Mårtensson

Title: The school social worker and the labor work from an emotional labor work perspective

Supervisor: Henriette Frees Esholdt

Assessor: Lupita Svensson

The aim of this paper was to study the relatedness of stress and emotional labor in the daily work of the school social worker in the 10th-13th year of school (svenska gymnasium) in Sweden. The aim also included exploring experiences of the impact of the relationships with coworkers within the context of experienced work related stress. The chosen method for this study was a qualitative approach where we conducted semi-structured interviews with the six participating school social workers. The selection was based on the professional role of the school social worker holding the psychosocial perspective in the 10th-13th year of school based in Sweden. The interviews were held both in person (in a physical space) as well as digitally (by phone or video). We found that emotional labor in the setting of the school social worker mostly happens within the context of the student-school social worker meeting. Many school social workers felt that they had a role in an educational setting, and this was a particular aspect of the school social workers in comparison to the more general social worker. In the study we also found the result that supervision in the work of the school social work is undoubtedly very important. Through this work we also found that good co-working relationships were a great deal helpful in different situations where some were due to stress. We have explored our findings from an emotional perspective using emotional labor (Arlie Hochschild), the dramaturgical theory (Goffman) and communities of coping (Korczynski). Finally, it came to surface that the school social workers found their jobs perhaps less stressful than we first had the impression of and that many of them expressed enjoyment in their work.

**Key words:** Emotional labor, Arlie Hochschild, Klient/peer relation, The managed heart, Goffman, Communities of Coping

# Innehållsförteckning

<b>Abstract</b>	<b>2</b>
<b>Innehållsförteckning</b>	<b>3</b>
Tack	5
<b>1 Inledning</b>	<b>6</b>
1.1 Problemformulering	7
1.2 Syfte och Frågeställningar	8
1.3 Arbetsfördelning	8
<b>2 Tidigare forskning</b>	<b>9</b>
<b>3 Teori &amp; Begrepp</b>	<b>13</b>
3.1 Arlie Hochschild och Emotional labor	13
3.2 Erving Goffman	14
3.3 Communities of Coping	16
3.4 Sammanflätning av teorier	16
<b>4 Metod</b>	<b>18</b>
4.1 Metodval	18
4.2 Urval och avgränsning	19
4.3 Semistrukturerade intervjuer	20
4.4 Tillvägagångssätt	21
4.5 Bearbetning och analys	22
4.6 Tillförlitlighet och generaliserbarhet	24
<b>5 Resultat och analys</b>	<b>27</b>
5.1 Känslor i skolkuratorns arbete	27
5.1.1 Att uttrycka känslor - är det ok?	28
5.1.2 Att bli berörd eller inte	30
5.1.3 Förväntningar på skolkuratornsrollen	31
5.2 Upplevelser av stress	32
5.2.1 Hantera känslor av stress	33
5.2.2 Upplevd stress i jämförelse	34
5.2.3 Stress och stöd - handledning som ovärderlig faktor	34
5.3 Betydelsen av kollegiala relationer i emotionellt lönearbete	35
5.3.1 Arbetsrelationer inom elevhälsoteamet	35
5.3.2 Tid och plats att umgås	37
5.3.3 Kollegor och stöd - communities of coping	38
<b>6 Sammanfattande slutdiskussion</b>	<b>40</b>
Referenser	43

<b>Bilagor</b>	<b>47</b>
Bilaga 1 - Informationsbrev	47
Bilaga 2 Samtyckesblankett (när intervjun ska hållas)	48
Bilaga 3 - Intervjuguide	49

## Tack

Vi är väldigt glada för att tillsammans ha kunnat genomföra detta arbete. Vi vill som författare tacka för det stöd och den hjälp vi fått för att kunna göra den här uppsatsen möjlig. Tack vare Henriette Frees Esholdt har vi fått en ovärderlig och en fantastisk handledning med hjälp att komma vidare med vårt gemensamma arbete och samtidigt förstått handledningens betydelse för vägledning och stöd. Vi vill passa på och tacka våra intervjupersoner som tog sin tid för att ställa upp och medverka i vår undersökning. Vi vill också tacka för möjligheten av att ta del av nya kunskaper inom yrkesprofessionen som skolkurator genom deras berättelser och erfarenheter. Utan er medverkan hade vår studie inte varit möjlig att genomföra. Båda författare har en djup tacksamhet inför möjligheten att studera och är tacksamma för det stöd vi fått genom våra respektive familjer och vänner. Vi vill även tacka andra som stöttat, hjälpt och väglett oss i vårt gemensamma arbete. Vi vill också tacka varandra för ett otroligt bra samarbete och för det fina stödet och vänskapen genom arbetets gång. Vi hade inte kunnat önskat en bättre skrivpartner än varandra. Ett särskilt tack till andra författare som gett oss möjligheten att utforska och ta stöd i deras arbeten som på olika sätt hjälpt oss i vårt arbete.

*Lume Ajeti och Maria Mårtensson*

*Lund, juni 2022*

# 1 Inledning

Skolkuratorns arbete innefattar att ge stöd åt elever, men kan också innefatta att ge psykosocialt stöd och handledning till övrig skolpersonal i syfte att eliminera motsättningar rörande elevers lärande (Akademikerförbundet 2015). Skolkuratoren ska också arbeta för förändringar samt “hälsofrämjande och förebyggande” (ibid). Varje elev ska ha tillgång till elevhälsa och då också en skolkurator (Skolverket 2022; SFS 2010:800). I en debattartikel från Skolvärlden (2018) ger Ulla Kronqvist som själv är skolkurator uttryck för liknande fenomen, att inte räkna till (Kronqvist 2018). I det här fallet handlar det dock om lärarna som har en känsla av otillräcklighet. Kronqvist (2018) debatterar här för ett stärkt samarbete mellan skola och elevhälsa. Persson (2016) beskriver att det finns ett behov av resurser och en punkt för diskussion är att det saknas riktlinjer för antal elever per skolkurator och det gör det inte för andra yrkesroller inom elevhälsoteamet. Rollen kan ses som förhållandevis unik och skolkuratoren är ofta en av få socialarbetare i skolans värld (Isaksson 2014:47). Denne ska observera elevens situation vilket har till innebörd att undersöka samt ha förståelse för elevens mående relaterat till skolan, familjen och fritiden (Akademikerförbundet SSR u.å.). En upplevelse är att förebyggande arbete inte hinns med och när tiden är en bristvara eller när skolkuratoren inte befinner sig på plats då en elev behöver stöd kan skapa känslor av otillräcklighet (Yucel 2021). Persson (2016) menar att det kan bland annat innebära en stressad arbetsmiljö.

Det förebyggande arbetet blir lidande när arbetsbelastningen ökar och 75% av skolkuratorerna upplever att arbetet inte hinns med, helt eller delvis (Novus undersökning 2019 se Isaksson, Blom och Nygren 2020:245). Akademikerförbundet SSR, Novusundersökning undersökte “skolkuratorers inställning till sitt arbete och hur det skiljer sig mellan åren”. 33% av skolkuratorerna svarade att de skulle ha en tillgänglighet för 501-800 elever. 41% av skolkuratorerna skulle vara tillgängliga för 301-500 elever (Novus 2021:6). Skolkuratoren arbetar också utifrån skolans likabehandlingsplaner, värdegrundsarbete, handlingsplaner där målet består av att öka elevers närvaro på skolan, men också med krishantering kring droger och mobbing. För att skolkuratorns arbete ska kunna kvalitetssäkras används handledningen som ett medel för att utvecklas inom rollen (Akademikerförbundet SSR 2015). “Handledning är en förutsättning för att bibehålla och höja skolkuratorns kompetens” (ibid).

De beskriver också att skolkuratoren behöver ha tillgång till egen “självkänedom” och “empati” vilket kan tolkas innefatta skolkuratorns egna känsloliv i relation till arbetet (ibid).

Syftet med rollen inbegriper att elever ska få möjligheten till en gynnsam utveckling och må bra vilket baseras på skolans målsättning om ”kunskap, fostran, hälsa” (Akademikerförbundet SSR u.å.). Skolkuratorns arbete består till någon del av att hantera känslor och driva ett psykosocialt perspektiv för elevhälsa i skolan (ibid). I skolkuratorers policy, utgivet av Akademikerförbundet SSR (2015) beskrivs att skolkuratoren bland annat bidrar till att de elever som “är i behov av särskilt stöd för sin sociala och emotionella utveckling” får den tillgången inom skolmiljön. Därmed har de också emotioner inom sitt arbetsområde i sin rollbeskrivning. Hochschild (2012) framhåller ett perspektiv av att det i arbetet förekommer krav på att vi ska hantera våra egna och andras känslor och benämner detta som emotionellt lönearbete. Och det är i detta vi påbörjar vår studie. Hochschild (2008:122) beskriver att vi själv sätter riktning för de känslor vi vill uppnå och att själva strävan efter att hantera en känsla kan kallas för känslöarbete. Känslöarbetet som sker utanför arbetet har en social funktion (Hochschild 2012:7).

## 1.1 Problemformulering

Skolkuratorers arbetsrelaterade stress väckte vårt intresse med hur deras emotionella lönearbete ser ut. Då skolkuratorns arbete innebär att främja elevernas hälsa och välmående är vår avsikt att undersöka hur deras emotionella lönearbete ser ut i samband med deras upplevda stress. Den definition av stress vi utgår från är “Stress is the feeling of being overwhelmed or unable to cope with mental och emotion pressure” (Mental Health Foundation 2021). Vi menar att det emotionella lönearbetet kan påverka hur skolkuratoren väljer att förhålla sig och agera under olika interaktioner i deras dagliga arbete. Då yrket som skolkurator innebär att hantera sina tankar och känslor ser vi det som relevant att undersöka hur det emotionella lönearbetet präglas i relation till deras stressfyllda vardag och vilken betydelse de kollegiala relationerna har i deras emotionella lönearbete. Skolkuratoren arbetar med att stödja andras känslor och arbetar också med svåra samtal vilket skulle kunna innebära stress. Skolkuratoren måste därför hantera sitt känsloliv. Detta känslöarbete undersöks lämpligen med Hochschilds teori om emotionellt lönearbete, Goffmans dramaturgiska perspektiv samt ett perspektiv på hur kollegial gemenskap kan bidra till stöttning. Utgångspunkten och förståelsen vi har vill vi undersöka i relation till skolkuratorernas egna beskrivningar.

## 1.2 Syfte och Frågeställningar

Vårt syfte är att undersöka skolkuratorers upplevda stress i relation till de aspekter av skolkuratorernas arbete som kan karaktäriseras som emotionellt lönearbete och hur de kollegiala relationerna påverkar upplevelserna. Vi söker i vår undersökning att se på skolkuratorns egna beskrivningar och för att nå syftet med vår undersökning kommer vi att arbeta med tre frågeställningar som presenteras nedan.

1. *Hur karaktäriserar skolkuratoren själv sitt arbete som emotionellt lönearbete?*
2. *På vilket sätt betraktar skolkuratorer emotionellt lönearbete som stressfyllt?*
3. *Hur beskriver skolkuratorerna vilken betydelse kollegiala relationer har för att hantera stressfyllda situationer i det emotionella lönearbetet?*

## 1.3 Arbetsfördelning

Vi genomför vårt arbete gemensamt även om vi stundvis fördelat arbetet mellan oss så har vi därefter genomarbetat materialet tillsammans.



## 2 Tidigare forskning

Detta avsnitt ger insikt i tidigare forskning med relevans för skolkuratorns arbete med inslag av de teoretiska utgångspunkterna. Vi kommer här också att redogöra för den kunskapssökning som genomförts främst via LUBSearch, men också Libris, SwePub och Scopus. Kapitlet innehåller inledningsvis också en hänvisning till Akademikerförbundet och SKL som ingår i Jansson, Evertsson och Perlinski et al. (2021). Hänvisningen kan inte helt kvalificeras som tidigare forskning utan klassificeras här som *annan kunskap*.

Sökningar har bestått av bland annat: “reflection AND social work AND school AND emotional labor”, “authentic AND supervision AND Emotional labor”, “känslorarbete”, “skolkurator”, “emotional labor”, “stress AND social work AND goffman” men vi har också funnit relevant litteratur genom att undersöka källor i valda artiklar.

Jansson, et al. (2021:290) tar i sin artikel upp en hänvisning till Akademikerförbundet (2019); SKL (2016) som vi här belyser som *annan kunskap* att det huvudsakliga arbetet inom elevhälsan utifrån skolkuratorns praktik i stor utsträckning fortfarande ligger på individstöd. Detta trots att det är sagt att det ska vara mer åt det hälsofrämjande och förebyggande hållet (ibid).

Jansson et al. (2021) menar att några exempel på vad som är önskvärt hos skolkuratorer är “Psykosocial kompetens,” “kunna undanröja sociala och psykosociala hinder” och “flexibilitet”.

Kjær och Ida Dannesboe (2018) beskriver i sin artikel att ett pågående arbete i Danmark med inkludering som syfte innefattar samarbeten inom skolverksamheten med en professionell yrkesgrupp som kan benämnas “Educational-psychological consultancy (PPR)”. Rollen som PPR innefattar idag en konsultativ roll riktad mot lärare i syfte för dem att kunna utveckla sig själv i arbetet med inkludering (Kjær och Ida Dannesboe 2018:173). Arbetet består bland annat av någon slags kollaborativ praktik där deltagarna ämnas utveckla reflektiva kompetenser och med hjälp av den kompetensen kunna utveckla sig själv (Kjær och Ida Dannesboe 2018:181). Rollen som PPR var tidigare mer inriktad mot bedömningsarbete och testning av elever som upplevdes ha behov av extra stöd (Kjær och Ida Dannesboe 2018:170).

Fokus i artikeln behandlar hantering av de starka känslor som uppstod när en roll skiftade karaktär från expert på bedömning till konsultation (ibid). Artikeln är relevant då den pekar i riktning av att introspektionen i skolans värld uppfattas kunna ha en påverkan på individers professionella utveckling (Kjær och Ida Dannesboe 2018:175). Reschke, Dawber och Medoro (2021) uppger i en artikel vikten av handledning i relation till arbeten med emotionellt lönearbete att uttryckande av känslors äkthet kan bidra till ett skydd. Humphrey, Ashforth and Diefendorff (2015:749) menar att det emotionella lönearbetet har positiva aspekter för individen och organisationen likväl som de människor som vi möter i arbetet. De bortser dock inte från att det också finns negativa aspekter med emotionellt lönearbete (ibid). I sin artikel vill de visa att det kan vara relaterbart till den strategi en individ använder i för att hantera sina känslor (Humphrey, et al. (2015:763). Det kan ha att göra med både autenticitet och den egna identiteten (Humphrey, et al. (2015:751ff). I artikeln beskrivs känslorna fungera som ett styrmedel eller riktning för vad som känns meningsfullt och en mer djupgående autenticitet som relaterar till att vi vill engagera oss i det som är meningsfullt (ibid). Där ingår också jobbet som kan verka som uttryck för den egna identiteten (ibid). Här bjuder de alltså också in en relation mellan personen och jobbet samtidigt som en aspekt av det emotionella lönearbetet också tar form som någonting positivt (Humphrey, et al. (2015:764).

Falkenström och Hjärpe (2018:179) beskriver ökade dokumentationskrav på socialsekreterares skrivbord. Dessutom innehåller stora delar av det människomötande yrket ett huvudsakligt arbete egentligen av känslohantering (Hochschild 1983/2012 se Hjärpe och Falkenström och Hjärpe 2018:179). Artikeln söker ta reda på innebörden av socialsekreterares känslorarbete och hur dokumentationen påverkar detsamma (ibid). Genom ett antal studier (Kanasz och Zielińska 2017; Vermaak, Görgens-Ekermans & Nieuwenhuize 2017; Delgado et al., 2017 m.fl.) beskriver Falkenström och Hjärpe (2018:184) att dessa studier belyser att arbetare inom området för emotionellt lönearbete kan behöva undersökas utifrån stödfunktioner då fenomenet innebär en riskfaktor vad beträffar eventuella konsekvenser vid långtidsstress. Falkenström och Hjärpe (2018:186ff) sammankopplar socialarbetarens arbete med Hochschilds (2012) teori om emotionellt lönearbete genom en beskrivning av de uttryck som uppvisas i syfte att ge en bra känsla till en klient. Detta kan vara arbetsuppgifter som att "få med sig brukaren" (ibid.). Det har också noterats att deltagare i studien uppgett en medvetenhet i vilka av de egna känslorna som visas upp gentemot en klient. Falkenström och Hjärpe (2018:188ff) beskriver att de i sina resultat funnit att anställda socialsekreterare verkar i någon mån kunna använda administrativa uppgifter till att "släppa ett ärende" men

dokumentation kan också ses vara en svårighet och en nackdel i det emotionella lönearbetet. Moesby-Jensen och Schjellerup Nielsen (2015:699) beskriver att kollegialt stöd är en påverkansfaktor som kan bidra positivt för socialarbetare som utför emotionellt lönearbete. Bland identifierade faktorer fanns bland annat kollegialt stöd (Monrad 2012; Nielsen 2011 se Moesby-Jensen och Schjellerup Nielsen 2015:699).

Det finns arbetsuppgifter som kan utföras enbart i symboliskt syfte. I Rosengren (2015) handlar det om arbetstid (Rosengren 2015:620). Mycket, respektive lite arbetstid betyda olika saker, som exempelvis skulle kunna syfta till hur arbetsam någon är (ibid). Detta beskrivs som normkällor och att de bör undersökas utifrån ett individperspektiv sett till vår självständighet (ibid). Utifrån de Goffmanianska glasögonen undrar Rosengren (2015:621) hur mycket vi ska förstå oss själva som styrda av krafter utanför oss själva, som sociala strukturer exempelvis.

Stroeback (2013) tar vid vid i relation till *community of coping* och undersöker en yrkesgrupp som genom Orzechowicz (2008) se Kanasz och Zielinska (2017:353) beskrivs innefatta liknande moment av det emotionella lönearbetet. Stroeback (2013) tar avstamp i kafferasten som studieobjekt och menar att det inte bara handlar om en arbetspaus utan skapar möjlighet att både utbyta stöd eller att ventilerat sina känslor (Stroeback 2013:383). På kafferasten kan anställda på ett avslappnat sätt dela berättelser som inte nödvändigtvis är relaterade till jobbet de utför (ibid). Här kan också vänskap formars på mer informella grunder (Salaman 1974 se Stroeback 2013:383). Kafferasterna beskrivs som en positiv faktor till produktivitet då den också bidrar till en positiv social arbetsmiljö (Stroeback 2013:383ff). Kafferasterna är viktiga och ska behandlas som det i en social kontext och möjligheten finns att kafferasten lönar sig även ur ett mer ekonomiskt sätt att se på saken (ibid). "Coffee breaks are to be treated as communal practices that allow communities of coping to develop" (ibid). Personalen i Stroebacks studie skulle genomföra förhandlingar mellan olika parter och behövde vara kompetenta "känslöarbetare." Deras kompetens behövde också innefatta att ta hand om sig själv, men då de ofta hade mycket att göra fanns det inte alltid utrymme för det (ibid).

I vår C-uppsats studerar vi inte kulturen, men det är ändå relevant att nämna exempelvis Wettergren (2013) som tar upp emotioner och emotionsregler och hur de kan se olika ut i form av emotionsregimer (Wettergren 2013:57). Dessa emotionsregimer kan kanske beskrivas som gällande förhållningssätt i form av exempelvis hur eller vilka känslor som enligt reglerna får lov eller i alla fall ses som ok att uppvisa (2013:29ff).

Dessa emotionsregimer gör det i någon mån möjligt att föreställa oss och i olika utsträckning förhålla oss till de emotionsregimer som finns i olika sammanhang (ibid). Wettergren (2013:32ff) förklarar att emotionsregimer också kan se olika ut kulturellt. Wettergren (2013:37ff) beskriver också att en socialiseringsprocess också pågår utifrån den kontext eller miljö vi befinner oss i. Det innebär att vi delvis influeras socialt till den emotionsregim som exempelvis finns inom en viss kultur eller organisation. Wettergren (2013:28) tydliggör dock att även när emotioner studeras utifrån ett socialt synsätt innefattas också synen att emotioner inbegriper andra faktorer såsom exempelvis neurologiska och biologiska.

Kanasz och Zielinska, 2017:351f) beskriver att känslor är viktiga i relation till att fatta beslut. De beskriver också att i relation till människor som arbetar med emotional labor att distansering eller känslan av utbrändhet ofta leder till att hantera känslor utifrån ett ytagerande (ibid). MacDonald & Sirianni 1996 se Kanasz och Zielinska (2017:352) delar upp emotionellt lönearbete där en grupp handlar om servicearbete och en annan som inkluderar socialarbetaren. Gruppen kallas "privileged emotional managers" (Orzechowicz 2008 se Kanasz och Zielinska 2017:353). Kanasz och Zielinska (2017:356) menar att det är känt av socialarbetare att det kan finnas begränsningar som inte är deras egna för vilka känslouttryck de ges utrymme att visa upp. Genom sin artikel framkommer att socialarbetaren dels inte kan ge uttryck för sina egna känslor men också att de ibland måste hantera dem inombords istället för att få stöd utifrån (ibid.) Genom Kanasz och Zielinska (2017:362) utförs emotionellt lönearbete till viss del när känslornas plats i organisationen inte realiserats. Den här studien är utförd i Polen och författarna menar att graden av inomorganisatoriskt stöd kan skilja sig från andra delar av världen. Studien är dock relevant eftersom den handlar om emotionellt lönearbete som utförs av socialarbetare. Resultatet av studien visade bland annat på olika faktorer som påverkar socialarbetarens förmåga att hantera de egna känslorna men också att aktivt använda känslorna som medel i sitt arbete för att påverka klientens beteenden (Kanasz och Zielinska 2017:351). Humphrey et al. (2015:760) beskriver i sin artikel att det finns korrelationer mellan välmående och uppvisanderegler som finns på jobbet. Uppvisanderegler kan beskrivas likna Hochschilds (2012) känsloregler och skulle kunna innebära att välmående påverkas negativt om uppvisandereglerna skulle vara negativa (ibid).

## 3 Teori & Begrepp

Vi kommer i detta kapitel presentera de teoretiska utgångspunkterna med tillhörande begrepp som vi har valt att ta del av i vår studie. Vi kommer inledningsvis att redogöra för Arlie Russell Hochschilds emotionssociologiska perspektiv som tar avstamp i emotioner som kan uppstå hos människor som arbetar inom emotionella arbeten och hur det emotionella lönearbetet kan utformas. Vår andra teoretiska utgångspunkt vi har valt att använda oss av är Erving Goffmans socialpsykologiska perspektiv där vi kommer att beskriva Goffmans dramaturgiska teori om det mänskliga samspelet. I kombination med dessa två teorier har vi även valt att använda oss av begreppet Communities of coping som beskriver hur grupper på kollektiv nivå kan fungera som stöd för varandra i det vardagliga arbetslivet.

### 3.1 Arlie Hochschild och Emotional labor

Emotional labor med tillhörande begrepp kan härledas till Arlie Hochschild och bland annat hennes bok *The Managed Heart* (2012). Hochschild (2012:9) skriver att arbetsplatser idag allt oftare kräver att anställda har interpersonell kompetens och kan möta och relatera till andra. Detta, menar Hochschild (ibid.) skiljer sig från tiden då vi oftare stod vid maskiner och arbetade. I förlängningen innebär det också att vi i våra arbeten behöver kunna hantera både egna och andras känslor (Hochschild 2012:11). Ibland behöver vi dessutom kunna visa upp specifika känslor (Hochschild 2012:9) och ibland är tanken att vi ska kunna förändra andras känslotillstånd eller bidra med ett visst känslouttryck (Johansson & Lalander 2013:50). Detta sker ju även utanför arbetet och enligt Hochschild (2012:7) har det då en social funktion. I vår vardag menar Hochschild (2008:122) att vi själv sätter riktningen för denna känslohantering som kallas för känslöarbete och det är alltså själva strävan efter att förändra eller hantera ett känslotillstånd som kallas för känslöarbete. Sker känslöarbete istället på arbetet benämns det som emotionellt lönearbete och som begrepp skiljer det sig från vardagens känslöarbete av Hochschild (2012:7) utifrån att känslans uttryck ingår som betald resurs i arbetet. Det emotionella lönearbetet beskrivs också innefatta att det kan finnas andra krav på hur känslor ska hanteras och visas upp, både de egna, och andras och att kraven inte kommer från en själv (Hochschild 2012). Känslöarbete uppger Hochschild kan göras genom *ytagerande* och *djupagerande*. Ytagerandet kan beskrivas som att vi uppvisar en önskad känsla medan vi känner något annat på insidan (Hochschild (2012:37ff).

Det andra sättet att förändra eller hantera våra känslor kallar Hochschild (2012:38f) för djupagerande och handlar om att faktiskt försöka att känna den önskvärda känslan. Djupagerandet kan ibland beskrivas vara önskvärt eftersom det upplevs som mer äkta än ytagerandet (Hochschild 2012:4f).

Känslorbetet i sig handlar inte om ifall det funkar att faktiskt ändra eller hantera känslan men relevant är själva försöket att förändra eller påkalla en känsla (Hochschild (2008:122). Begreppet ska inte förstås som att det innebär att undantrycka eller kontrollera känslan utan det finns istället en önskan om att få den att existera eller att ändra den men också (men inte bara) att exempelvis undantrycka den (ibid). Här kan det handla om att medvetet slappna av eller på något sätt väcka en känsla i sig själv (Stanislavski 1965 se Hochschild 2012:257). Känslorbetet kan utföras på olika sätt och Hochschild (2008:123) menar att när känslorbetet utförs kognitivt kan det handla om att tänka sig till en annan känsla. Utförs det istället på ett kroppsligt plan skulle det kunna innebära att använda sina kroppsliga funktioner för att ändra känsloläge och slutligen berättar Hochschild att känslorbetet också kan utföras genom uttryck såsom att försöka skratta (ibid).

Att vi överhuvudtaget försöker ändra känslolägen kan beskrivas till viss del handla om att kunna agera i ett sammanhang (Hochschild 2012:56ff). Det kan också uttrycka sig som att veta hur känslor kan uppvisas eller bör uppvisas i en situation (ibid). Detta benämns som *känsloregler*. Känsloreglerna kan också beskrivas ha att göra med en slags guide till hur det vanligtvis är ok att uttrycka sig inom ett visst sammanhang. En beskrivning av hur de går att upptäcka eller känna i sig själv är att vi ibland möter upplevelsen av att vi tycker att vi borde känna på något annat än sätt än vi gör (ibid). Känsloreglerna kan se olika ut inom olika grupper (ibid). Är det exempelvis ok att gråta i mataffären eller att vara glad när någon annan gråter? Vad som upplevs som rätt känsla att ha vid ett tillfälle kan alltså upplevas mindre rätt vid en annan tid eller plats (ibid).

## 3.2 Erving Goffman

Goffman framställer en skillnad mellan begreppen som han kallar för *bakre region* (back stage) och *främre region* (front stage). Utifrån agerande av våra handlingar och beteenden som vi uttryckligen framhäver inför publiken är detta att betrakta som en aspekt av det vi framträder och som därmed identifieras med den främre regionen (Lindgren 2015:156).

När vi uppfattar oss som att den kritiska publiken betraktar oss är vi utifrån Goffmans terminologi i de främre regionerna (on stage) och i en sådan omgivning handlar det om att framkalla och ha kontroll över olika intryck genom flexibelt agerande i överensstämmelsen med rollen (Johansson & Lalander 2013:38). Vi genomför likaväl olika saker när vi inte är omgiven av publiken vilket kopplas till den bakre regionen (Lindgren, 2015:156). I boken *Jaget och maskerna, en studie av vardagslivets dramatik* (2014:102) beskriver Goffman bakre regioner utifrån följande citat: ”Där kan den agerande koppla av; han kan lägga av sin fasad, vila från sina repliker och kliva ur sin rollgestalt.” Johansson (2004:88) beskriver exempelvis att Goffman menar att en person kan slappna av mer eller mindre på vissa ställen medan det på andra ställen finns en högre grad av självkontroll.

I samhället råder det olika förväntningar när det avser på vilket sätt man ska agera utifrån olika roller och positioner. Rollen utifrån hur en polis förväntas vara kan ses utifrån en bestämd och auktoritär roll i syfte att utmärkas som polis. När man ser på hur en socialarbetarens roll förväntas vara så präglas socialarbetarens roll som i högre grad förstående. För att förverkliga rollen som socialarbetare kan rollen komma i uttryck under en kommunikation med en klient där socialarbetaren har ett empatiskt förhållningssätt gentemot klienten utan att vara auktoritär som framförallt går i linje hos en polismans roll. När det däremot kommer till en klient på socialtjänsten kan klienten välja att agera utifrån sin egna klientroll. Om ärendet för klienten hos socialtjänsten skulle bero på att klienten söker ekonomiskt bistånd så kan klienten välja att agera utifrån sin egna klientroll vilket i detta hänseende hade till exempel utmärkts genom klientens val av ord, gester och kläder. Utifrån det sammanhanget hade klientens syfte varit att sträva efter att kontrollera och påverka socialarbetarens uppfattning och bedömning av den givna situationen. Utifrån Goffmans begrepp innebär det att man *idealiserar* rollen, att utgöra en tydlighet för åskådarna i den bemärkelsen av att man är den som man har en önskan om att vara (Johansson & Lalander 2013:38). När Goffman pratar om idealisering kan det förstås utifrån en slags förmåga till socialisering till det som förväntas. Att vara ”lite bättre” eller för att helt enkelt ”passa in” (Goffman, 2014:39). En vidare beskrivning handlar om att göra det som förväntas av en (ibid). Goffman beskriver att det också rör sig om att ”klättra på stegen”, det vill säga röra sig uppåt, inte bara på grund av status men för att kunna fortsätta till ett slags bättre uppvisning av sig själv. Ett exempel skulle kunna komma att vara att uttrycka och driva det psykosociala perspektivet i skolan.

### 3.3 Communities of Coping

*Communities of coping* är ett sociologiskt begrepp utvecklat av Marek Korczynski. Begreppet behandlar informella grupper och dess inverkan där yrket innehåller emotionellt lönearbete. Begreppet *Communities of Coping* bygger bland annat på ett annat uttryck, *Communities of Practice* (Brown och Duguid 1991 se Korczynski 2003:58). Begreppet *communities of practice* beskrivs vara en informell grupp som kan bidra till innovation, lärande samtidigt som man också arbetar praktiskt (Brown and Duguid, 1991:40). Detta i kontrast till de uttalade och formella träningsprogram eller arbetspraktiker som en organisation eller arbetstagare beskriver sig utföra (Brown and Duguid 1991:41). Korczynski, (2003:72ff) menar att *communities of coping* kan vara svåra att forma när personal arbetar ensamma i mötet med exempelvis en elev. I de fallen är det mest troligt att dessa gemenskaper utvecklas på särskilt utformade platser (ibid). Korczynski (2003:55) frambringar perspektivet av det emotionella lönearbetet som sker kollektivt och bidrar därmed till Hochschilds forskning inom emotionellt lönearbete. Korczynski (ibid) menar att de möten som en arbetare har kan bidra till negativa känslor och att de informella grupperna formas för att hantera dessa. (Menzies 1959, Satyamuri 1981 och Handy 1990 se Korczynski 2003:58) menar att *communities of coping* kan bidra till stöd i situationer av stress. Korczynski (2003:58) menar att det är en möjlighet att dessa *communities* kan bidra till lägre personalomsättning om anställda gemensamt kan hantera emotionellt lönearbete och dess påverkan i form av exempelvis stress. Tolich 1993; Williams 1987 se Korczynski (2003:57) nämner exempelvis att arbetare ser de positiva sidorna med emotionellt lönearbete som i princip bland det mest betydelsefulla med arbetet. Dessutom uppges det också vara en källa till nöjdhet (ibid).

### 3.4 Sammanflätning av teorier

Johansson & Lalander (2013:49) skriver om emotionella arbeten och redogör för ett exempel utifrån en fallbeskrivning på hur emotionellt lönearbete hos en dealer på ett casino kan se ut. Författarna beskriver att dealern har ett professionellt förhållningssätt genom att inte uttrycka sin beklagan över faktumet att några hade förlorat en stor mängd av pengar. Dealern ger inga uttryck känslomässigt oavsett om någon skulle vinna eller förlora. Författarna reflekterar över fallbeskrivningen utifrån Hochschild (1983) och Goffmans perspektiv på olika synsätt kring hur man kan dramatisera olika typer av roller under det dagliga livet (ibid).



Vidare skriver Johansson & Lalander (2013:50) att även andra yrkeskategorier kan betraktas som emotionella arbeten.

En förväntning hos en socialarbetare kan till exempel vara att framställa känslor av trygghet och att skapa en förståelse hos klienten, men hos en lärares roll förväntas vara att framkalla känslor av entusiasm i lärandet hos elever eller studenter. Någoting som karaktäriserar olika typer av emotionella arbeten kan till exempel inbegripa att kunder kan ta sig rätten att kritisera personalen men personalen har inte samma typ av rätt att kritisera kunden. För att koppla denna aspekt med Goffman kan detta relateras med Goffmans begrepp om *bakre regioner* där man i den bakre regionen kan prata om kunderna med olika fula namn. Det kan förknippas med val av strategi där man försöker hantera det som Hochschild benämner *emotiv dissonans*. Det innebär att man utifrån en upplevelse agerar och förhåller sig på ett annat sätt än det man faktiskt känner i förhållande av sitt känsloliv (ibid). Detta kan ske vid ytagerande.

Utifrån Johansson & Lalanders (2013:49f) beskrivning av hur Hochschilds och Goffmans perspektiv går i linje med varandra vill vi med detta redogöra betydelsen och relevansen för våra valda teorier. Goffmans perspektiv handlar om hur människor väljer att agera och förhålla sig till varandra under olika sammanhang i det sociala samspelet, och hur människor kan visa upp ett annat beteende eller förhållningssätt i andra sammanhang som exempelvis hemma eller med vänner och kollegor. Hochschilds perspektiv rör det emotionella lönearbetet, hur anställda inom olika yrkesprofessioner upplever känslomässiga motsägelser men samtidigt måste upprätthålla ett professionellt förhållningssätt. Goffmans och Hochschilds olika aspekter av interaktion mellan människor gör det möjligt för oss att reflektera över skolkuratorernas emotionella lönearbete i relation till stress och deras kollegiala relationer. Korczynski stärker perspektivet av gruppens betydelse i det emotionella lönearbetet genom begreppet *Communities of Coping*. Skolkuratorernas känslor, upplevelser och förhållningssätt kan tolkas och beskrivas och därmed relatera det med utgångspunkt av våra valda teorier till hur de agerar och förhåller sig i interaktion med andra och i olika situationer. *Communities of coping* framhäver gruppens betydelse i form av informella sammanhang av stödjande karaktär. Begreppet hjälper oss också att undersöka betydelsen och påverkan av sammanhang eller platser för skolkuratorer som en gemensamt emotionellt lönearbetande yrkesgrupp.

## 4 Metod

I vår undersökning har vi valt att utgå från en kvalitativ ansats med semistrukturerade intervjuer med skolkuratorer. Vi kommer i detta avsnitt presentera och redogöra för metodvalet där valet av vår kvalitativa ansats kommer att beskrivas och motiveras. Därefter kommer vi att beskriva urvalet av våra intervjupersoner samt förberedande av semistrukturerade intervjuer som följs av en beskrivning av vårt tillvägagångssätt för genomförandet av våra intervjuer. Vi kommer också att redogöra för hur vi valde att bearbeta och analysera vårt insamlade material. Slutligen kommer vi att redogöra för studiens tillförlitlighet och generaliserbarhet samt för de fyra forskningsetiska ställningstaganden.

### 4.1 Metodval

Utifrån studiens frågeställningar undersökte vi vilken sorts metod som skulle vara mest lämplig för att kunna förse oss den empiri som bäst skulle besvara vår studies frågeställningar. För att uppnå vårt syfte valde vi att våra intervjufrågor skulle innefatta tankar, känslor och upplevelser som kan uppkomma hos skolkuratorer under deras dagliga arbete. Vi ansåg därför att kvalitativa intervjuer är mest anpassbara för att uppnå syftet med vår studie. Ahrne & Svensson (2015:8) skriver att när man fördjupar sig i samhället strävar man efter att få kunskaper om samhällseliga fenomen, bland annat om hur detta har en påverkan på människor. För att få fram empiriska data om de samhällseliga fenomen så består tillvägagångssättet genom att söka kontakt med de människor som utgör som en del inom ramen av det som man har till syfte att undersöka. Det kan genomföras på tre olika tillvägagångssätt där ena tillvägagångssättet är genom att fråga människor på vilket sätt och orsaken till varför de utför en sak, men också genom att fråga om deras åsikter och tankar kring ett visst fenomen. Genom att genomföra kvalitativa intervjuer fick vi därmed möjlighet att lyssna på skolkuratorernas perspektiv och känslor. Bryman (2018:562) beskriver att kvalitativa intervjuer ha en benägenhet på att utgöra flexibilitet och följsamhet utifrån var intervjupersonernas svar hamnar och som leder till att undersökningens inriktning även kan rätta sig efter relevanta frågor som uppstår under intervjuerna. Detta är någonting som vi har diskuterat och reflekterat om under studiens gång vilket har medfört att vi har haft en större medvetenhet under våra intervjuer kring intervjupersonernas svar. Vi har därför sett det som relevant att ställa följdfrågor för att uppnå större förståelse av intervjupersonernas svar men också för att skapa en tydlighet för att uppnå syftet med vår undersökning.

## 4.2 Urval och avgränsning

Vårt syfte med studien består av att få en tydlig uppfattning av skolkuratorers beskrivning av hur emotionellt lönearbete karaktäriseras inom deras yrkesprofession, och hur emotionellt lönearbete kan upplevas som stressfyllt. Vårt syfte är också att undersöka betydelsen av kollegiala relationer i hantering av stressfyllda situationer i emotionellt lönearbete. Detta resulterade i användningen av ett målstyrt urval då vi har valt att deltagarna enbart ska inbegripa skolkuratorer inom gymnasieskola då syftet med vår studie och våra forskningsfrågor enbart rör skolkurator som yrkesprofession. Ett målstyrt urval, som också kallas för ändamålsstyrt urval ("purposive sampling") bildar en typ av icke-sannolikhetsbaserat urval. Detta betyder att forskarens syfte inte består av att välja deltagare till undersökningen utifrån slumpmässigt basis då målstyrda urval istället innebär att man eftersträvar att välja antingen ett specifikt fall eller deltagare utifrån ett välplanerat sätt. Denna tillvägagångssätt grundar sig i att det man väljer anses vara relevant baserat på de forskningsfrågor som är formulerade (Bryman 2018:496).

För att nå vårt syfte utifrån kursens tidsbegränsade ram beslöt vi att de skolkuratorer som deltar i vår studie inte måste ha socionomexamen utan kan likväl ha en annan utbildningsgrund som till exempel beteendevetare. Med hjälp av vår handledare kom vi därför fram till att urvalet dels också baseras på att skolkurator är den yrkestitel som vi väljer att undersöka. Detta baseras bland annat utifrån den position som skolkuratoren i en organisation har men också eftersom det inte finns formella krav på utbildning för en yrkesverksam skolkurator (Akademikerförbundet SSR u.å.). Vi sökte därför inte heller efter en särskild organisation mer än att det skulle vara skolkuratorer inom gymnasieskola som vi valde att undersöka. Vi grundade inte vårt urval efter särskilda kriterier såsom ålder, kön eller antal års erfarenhet baserat på yrkesprofessionen. Utifrån vår bestämmelse av urval anser vi att vårt urval inte haft någon betydelse för resultatet eftersom vårt valda tema inte har någon större relevans i relation till vårt urval då emotionellt lönearbete inte relaterar till ovanstående kriterier. Vi vet inte om vårt resultat hade sett annorlunda ut om vi istället hade valt att intervjua skolkuratorer inom exempelvis grundskolan. Vi bestämde till en början att avgränsa oss geografiskt genom att kontakta skolkuratorer som befinner sig i två olika regioner. Detta beslutade vi på grund av praktiska skäl såsom geografisk närhet för att underlätta processen med våra intervjuer men också på grund av tidsaspekten samt för att kunna få möjligheten att utföra vår undersökning i två olika regioner där variation kan tillkomma.

Vårt sätt att gå tillväga kan ses att motsvara ett bekvämlighetsurval inom kvantitativ metod (Bryman 2018:244) skriver att ett bekvämlighetsurval används när man har ett möjligt tillfälle att kunna samla in data utifrån ett urval av respondenter. Detta kan ses som en möjlighet som man inte vill gå miste om (ibid).

### **4.3 Semistrukturerade intervjuer**

Vår undersökning har som ändamål att svara på studiens syfte och frågeställningar genom intervjupersonernas upplevelser och känslor som är av relevans inom vårt valda tema. Den empirin som vi har tagit del av våra intervjupersoner baseras av våra genomförda semistrukturerade intervjuer. I semistrukturerade intervjuer har forskaren en intervjuguide som innehåller detaljerade teman som syftar till att beröra de teman vid intervjuens gång. Intervjupersonen har möjligheten till en stor del att fritt formulera sina svar utifrån sin egen utgångspunkt (Bryman 2018:563). Att ha en förberedd intervjuguide var en stor fördel för oss då vi var medvetna om vilka svar vi syftade till att ta reda på. Intervjupersonerna hade på så sätt möjlighet att uttala sig fritt kring deras tankar och känslor kring berörda frågor som vi var intresserade av att få ta del av. Frågorna i intervjuguiden behöver således inte tas upp i samma tur och ordning, och frågor som inte är inkluderade kan därmed ställas om forskaren kopplar samman någonting som intervjupersonen uppger. I störst utsträckning ställs frågorna utifrån intervjuguidens ursprungliga ordning (ibid). Vår intervjuguide (se bilaga 3) innefattar olika teman som vi har delat upp utifrån frågor som vi har arbetat oss fram till och som vi därmed har ställt till samtliga intervjupersoner under de semistrukturerade intervjuerna. Dessa frågor har vi kopplat till studiens syfte och frågeställningar och därmed också utformat våra valda teman. Att formulera intervjufrågor eller teman utifrån ett sätt som gynnar undersökningens frågeställningar är ett grundläggande råd inför ett förberedande av en intervjuguide (Bryman 2018:565). Det resulterade i att vi fick en bra utgångspunkt att utgå ifrån och en strukturerad ordning på frågorna. Att framställa en viss ordning i de teman som ska beröras så att frågeställningarna som hör till teman på så sätt passar in i varandra (ibid). Då vi skulle genomföra totalt sex intervjuer så höll vi båda tre intervjuer var. Medans en av oss intervjuade, observerade den andra samt ställde ibland följdfrågor. Tillvägagångssättet gynnade oss då vi på så sätt fick möjligheten att ta del av två olika sammanhang, både att hålla intervju och observera. Detta underlättade för oss båda under vår process med intervjuerna.

## 4.4 Tillvägagångssätt

För att uppnå syftet med vår studie tog vi kontakt med skolkuratorer i syfte att få tillgång till intervjuer. Vårt val av tillvägagångssätt blev därför kvalitativa semistrukturerade intervjuer. När vi i vårt arbete var i fas för att kontakta intervjupersoner tog vi kontakt med skolkuratorer för att få möjligheten att intervjua dem inom den avsatta tiden för vår studie.

Vår process till inträde utgick först genom att vi ringde till flera skolkuratorer för att på så sätt försöka ta kontakt med dem snabbare vilket av vår glädje även blev så. Vid det inledande samtalet med de skolkuratorer vi lyckades ta kontakt med presenterade vi oss och berättade övergripande om vår studie och syftet med vår studie. Vi informerade om att deltagandet i vår studie kommer att ske anonymt samt att svaren kommer att behandlas konfidentiellt och frågade därmed om de skulle vilja delta på intervju. Vi har ringt till flera stycken skolkuratorer och vissa som vi har kommit i kontakt med har tackat nej till att delta på intervju på grund av tidsbrist, och många andra som vi också har försökt att kontakta har vi inte kunnat nå. En skolkurator kontaktades privat då en av oss författare känner personen sedan innan, och personen tackade ja till att delta på intervju varpå vi skickade vårt informationsbrev till henne via mail (se bilaga 1). De fem resterande skolkuratorerna som vi lyckades ta kontakt med via telefonsamtal och som tackade ja till att delta på intervju ledde oss till att informera dem att vi snarast skulle skicka vår informationsbrev till dem via mail. Till en början bad vi om samtycke från rektor/gymnasiechef för att få tillträde till att kunna utföra intervju med skolkurator. Detta gjordes vid två tillfällen. Vi fick därefter kunskap om att detta inte var nödvändigt och valde att inte göra det vid resterande intervjuer. Vid de två tillfällen som vi sökte att inhämta samtycke från rektor/gymnasiechef var skolkuratoren införstådd med detta.

Vårt syfte med att skicka informationsbrevet var för att intervjupersonerna skulle få möjligheten att ta del av ytterligare information om vår studie, såsom tillåtelse att spela in intervjuerna och information om skriftlig bekräftelse för att delta på intervju. I informationsbrevet tog vi stor hänsyn till att informera intervjupersonerna om deras deltagande i studien. Vi har genomfört fyra stycken intervjuer på plats, det vill säga i skolkuratorernas respektive arbetsrum och två intervjuer har vi genomfört digitalt via Zoom på grund av att bidra med flexibilitet hos dessa två deltagare.

Intervjuerna varade från 60 minuter upp till 80 minuter. Under de två intervjuer som vi utförde digitalt via Zoom uppstod små tekniska störningar. Bryman (2018:583) skriver att man ska ha i åtanke att tekniska svårigheter kan uppkomma vid telefonintervjuer och risken för störningar kan uppkomma. Även om vi inte genomförde dessa två intervjuer genom telefon så var vi medvetna om att tekniska störningar kan komma att ske på grund av svag nätuppkoppling. Vi upplevde att de tekniska störningar som uppstod under våra intervjuer inte medförde någon negativ påverkan för vårt resultat utifrån allt det material vi samlat in.

En av intervjuerna utfördes senare än resterande vilket medförde att vi dels var mer insatta i både övrigt material och teori. Detta har inneburit att den senare intervjun innehöll några fördjupande frågor som tillkommit med grund i fördjupade kunskaper vilket kan ha påverkat insamlingen av empiri.

## **4.5 Bearbetning och analys**

Vi har genomfört sex stycken intervjuer med sex stycken skolkuratorer. Vid varje intervju som har utförts har vi med detsamma transkriberat intervjuerna. Detta för att skapa en flexibilitet under arbetets gång genom att avsätta tid för att bli klara med transkriberingen av intervjuerna successivt. Vi upplevde att arbetet med transkriberingen var tidskrävande och kände oss tillfredsställda med att ha transkriberat intervjuerna kontinuerligt. Bryman (2018:579) skriver att ett problem som kan uppstå vid transkribering är att det tar mycket tid då en timmes intervju kan ta fem till sex timmar att transkribera. Efter att vi blev klara med transkriberingen av intervjuerna gick vi tillsammans igenom vårt material noggrant genom läsning för att utöka vår förståelse av materialet och bli införstådda med vad som framkommit under våra intervjuer. Under vår gemensamma läsning såg vi en mer generell bild av våra intervjupersoner då vi hittade olika samband mellan olika teman som också kunde kopplas till våra frågeställningar. Här inleddes även vårt arbete med kodningen under läsningens gång. Vi reflekterade över koderna i relation till våra teoretiska utgångspunkter och under kodningen fann vi olika väsentliga slag som vi kunde koppla samman med våra valda teorier. Vi anser att vårt tillvägagångssätt kan likna det som Bryman beskriver om tematisk analys (Bryman 2018:702). Bryman skriver att tematisk analys är ett vanlig tillvägagångssätt när det kommer till kvalitativa data. Hos vissa författare betraktas ett tema till viss del som en kod, men hos andra kan ett tema ses som någonting mer än bara en kod och innefatta grupper av koder (ibid).

I den här studien har vi främst funnit teman genom sortering av vårt material, men vi har vid ett tillfälle även kodat mer utifrån textavsnitt. När vi sorterade vårt material utefter det vi ämnade att undersöka, sorterade vi även bort det som inte var relevant i vårt försök att skapa en tydligare förståelse för valda teman. Samtidigt som vi genomförde detta var vi medvetna om risken att välja bort väsentligt material. Rennstam & Wästerfors (2015:98) beskriver att det finns risker när man är redo att sortera sitt material och påpekar att inom kvalitativ forskning är det en stor frihet men också en oro när det kommer till sortering av det egna materialet. Vidare skriver Rennstam & Wästerfors (2015:98) att inom kvalitativ forskning kan det uppstå svårigheter i att hantera en stor mängd material. Stundvis upplevde vi också en stor mängd av material och blev lite osäkra på hur vi skulle gå tillväga.

Vi blev införstådda med att lösningen till att hantera vår stora mängd av material bestod i att tillsammans gå igenom materialet och samtidigt diskutera kring materialet. När vi sorterade bort det som inte var av relevans med vår undersökning hade vi åtanke att försöka skapa en bra presentation och redogörelse av vårt valda material och detta gjorde vi genom att välja ut citat med största noggrannhet. Vi ville med detta även försöka skapa en objektiv bild av vårt material. Vi läste materialet högt för varandra och la in de olika citaten under frågeställningarnas titlar som vi benämnde som 'ett', 'två', 'tre'. Genom det syntes återupprepningar i vårt material såsom vikten av handledning. Dessutom använde vi oss av de teoretiska begrepp och bakomliggande teorier i sorteringen av det material vi undersökte. Det innebar att vi hela tiden hade Arlie Hochschilds, Goffmans och Korczynskis begrepp i åtanke vid genomläsning av vårt material, vilket också innebar att vi då sorterade bort det vi inte ansåg inte hade någon vidare relevans för vårt valda tema.

Vår sortering medförde att det skapades en god struktur i vårt material och ledde oss till att få bättre förutsättningar till att besvara studiens frågeställningar. Rennstam & Wästerfors (2015:101) skriver att genom sortering ägnar man tid med sitt material och bekantar sig återigen med materialet och analytikern lär därmed känna sitt material och förstår olika detaljer. Detta var också någonting som vi upplevde då vi fick en bättre inblick i vårt egna material.

## 4.6 Tillförlitlighet och generaliserbarhet

Ahrne och Svensson (2015:24ff) menar att trovärdighet i en kvalitativ studie bidrar till att författarna arbetar på att upprätta ett förtroende mellan den som läser och i detta fallet uppsatsen. Om en text utgör sig för att vara empiriskt lagd bör den också vara utformad med empiri i underlagen (ibid). En läsare kan sällan veta med all säkerhet att det som skrivs är sant (ibid). Vi försöker genom att beskriva vårt tillvägagångssätt bidra till *transparens* (ibid). Genom att även låta läsaren ta del av några av de betänkligheter vi ställts inför ger vi läsaren en möjlighet att förstå det som genomförts i vårt arbete (Jacobsson 2008 se Ahrne och Svensson (2015:25). Vi har inte kunnat ge deltagarna av vår intervjustudie möjlighet att relatera till det skrivna materialet och har alltså inte *återkopplat till fältet* innan examination och publicering av vår studie (Ahrne och Svensson 2015:24ff). Däremot kommer vi att skicka den här uppsatsen i sin helhet till våra intervjudeltagare i efterhand för att de ska kunna få ta del av den efter publicering.

Bryman (2018:507) skriver att det kan ses som relativt svårt att på förhand kunna veta hur många intervjuer man måste genomföra för att kunna uppnå teoretisk mättnad och värdera lämpligheten av urvalet.

Då vi skulle genomföra minst sex stycken intervjuer så kan vi konstatera att vi inte har kunnat uppnå teoretisk mättnad på grund av studiens tidsbegränsade ram. Vi kan däremot påpeka att vi har sett samma typ av mönster i det som vi har haft som syfte att undersöka vilket framkommer i vår analys. Ahrne och Svensson (2015:26f) skriver att trovärdighet kan hänga ihop med att generalisera vilket innebär hur studiens resultat hade sett ut om man hade utfört sin studie med andra deltagare i andra miljöer. Vi är medvetna om att resultatet av vår studie kan se annorlunda ut om vi hade haft möjligheten av att intervjua fler skolkuratorer runt om i landet eller i olika miljöer. Vi är även medvetna om att vårt resultat av vår studie kan inte komma att bli generaliserbart med det faktumet av att intervjuat sex stycken skolkuratorer. Vidare skriver författarna (ibid) att generaliserbarheten kan påvisas genom att bland annat jämföra resultaten av sin studie med andra studier som motsvarar sin egen studie vilket vi anser kan vara ett sätt för att kunna värdera ytterligare generaliserbarheten av vår studies resultat.



## 4.7 Etiska överväganden

Inom svensk forskning finns det fyra stycken forskningsetiska principer vilket vi i detta avsnitt kommer att redogöra för med hjälp av Bryman (2018) och Vetenskapsrådet (2002).

Vi kommer i förhållande till redogörelsen av de fyra forskningsetiska principerna även presentera på vilket sätt vi har gått tillväga för att uppfylla dessa.

Bryman (2018:170) skriver att informationskravet betyder att forskaren har ett ansvar att informera deltagarna om syftet med undersökningen. Detta innebär också att deltagarna har rätt att veta att deras medverkan är frivillig och att de kan välja att hoppa av från undersökningen om de skulle bestämma sig för det utan att vara tvungna att uppge något skäl. Detta krav har uppnåtts genom att vi har skrivit ett informationsbrev (se bilaga 1) innehållande dels studiens utgångspunkter men också information gällande samtycke och konfidentialitet. Deltagarna har fått information om syftet med vår studie, ibland genom telefonsamtal då vi har tagit kontakt med skolkuratorer i syfte att kunna intervjua, eller innan intervjun påbörjats vid intervjutillfället, men alltid via informationsbrevet. Bryman (2018:170) skriver att samtyckeskravet innebär att deltagarna själv har rätt att bestämma om de vill medverka i studiens undersökning. Samtycke har inhämtats via brev i de flesta fall vid intervjutillfället.

I något fall har vi istället först fått samtycke muntligen och därefter skickat samtyckesblankett (se bilaga 2). I något fall har en av intervjudeltagarna varit känd för en av oss författare och vi har övervägt huruvida detta har påverkat intervjupersonens deltagande men då vi anser att det inte rör sig om ett beroendeförhållande ser vi inget hinder för att ha genomfört intervjun (Vetenskapsrådet 2002:10f). Vi valde också att den av oss författare som inte hade någon relation alls till intervjupersonen skulle genomföra intervjun samt transkribera. Dock var vi båda där när intervjun hölls. Det innebär att även den av oss författare som hade tidigare kännedom om intervjupersonen också känner till den information som lämnats av intervjupersonen (ibid). Bryman (2018:170) skriver att konfidentialitetskravet innebär att de uppgifter som är kopplade till de berörda personerna som har tagit del i undersökningen ska i högsta möjliga grad aidentifieras för att skyddas.

Konfidentialitetskravet innebär också att deltagare har rätten att vara anonyma och att det material som tillgås vid exempelvis intervju ska bevaras med största noggrannhet för att utomstående inte ska få tillgång till det (Vetenskapsrådet 2002). Detta gäller även personuppgifter (Bryman 2018:170f). Vi uppnår detta genom att ha tillförsäkrat våra deltagare om anonymitet vid publicering av uppsatsen. Den information som vi tagit del av finns lagrad enbart tills dess att uppsatsen är examinerad med betyget godkänd. Då kommer material som kan identifiera våra intervjupersoner att raderas. Bryman (2018:171) redogör för nyttjandekravet som handlar om att alla insamlade uppgifter som är kopplade och som berör de personerna som har varit med i undersökningen får enbart tillämpas inom ramen för syftet och målet med forskningen. Detta gör vi genom att inte på något sätt använda dessa uppgifter i kommersiellt syfte (Vetenskapsrådet 2002:14). Information om nyttjandekravet finns inte med i vårt informationsbrev, vilket hade varit bra om det inkluderats. Vi har dock i stort sett informerat deltagarna om nyttjandekravet antingen vid intervjutillfället eller vid inledande samtalskontakt. Vi har under genomförandet av studien försökt att förhålla oss till de forskningsetiska principerna med vetskap om att det såklart alltid finns utrymme för förbättring.

## 5 Resultat och analys

I följande kapitel kommer vi att presentera de resultat vi har kommit fram till. Våra resultat innefattar valda citat från vår insamlade empiri bestående av sex utförda intervjuer. Med hjälp av vår empiri kommer vi att besvara studiens frågeställningar i tur och ordning med tillhörande teorier och begrepp under relevanta teman. Vi vill därmed också visa hur vi ser att vår empiri kan förstås med hjälp av vald teori samt begrepp. Vi kommer fortsättningsvis att hänvisa till de personer som deltagit som intervjupersoner eller vid deras anonymiserade namn. Namnen som förekommer i vår analys är: *Rebecca, Allis, Henny, Astrid, Elsa, Mildra*.

### 5.1 Känslor i skolkuratorns arbete

Socialt arbete innefattar många gånger att arbeta med känslor. Det handlar inte bara om att höra berättelser eller möta människor som kan beröra på ett känslomässigt plan. Det handlar också om att kunna ta hand om och hantera sina egna känslor i arbetet. Därmed kan man säga att skolkuratorn arbetar med känslor på olika sätt i sitt arbete. En av de aspekter som vi ser karaktäriserar skolkuratorns arbete som emotionellt lönearbete är att det i samtal med elever uppstår känslor för skolkuratorn samt att känslorna måste hanteras. Det skiljer sig åt mellan skolkuratorernas sätt att hantera sina men gemensamt är att de i samtal med oss ofta kan beskriva hur de gör för att hantera känslor. Följande citat svarar på frågan om skolkuratorn kan ge oss något exempel på känslor som kan uppstå vid elevsamtal.

Ja ja men det är såklart det kommer väl känslor hela tiden, men nåt som jag tänker att vi är noga med är väl att man inte visar de så mycket i själva samtalet. Blir man liksom chockad eller arg, asså, för det speglar ju också. Så det försöker jag väl inte att... Jag tänker på det när jag har samtal men sen tänker jag också att man ska va tydlig och blir man orolig, 'Ja men jag blir orolig när du berättar det här för mig'. Men det kan man göra när personen har pratat färdigt. Men det är såklart det kommer upp känslor hela tiden, tänker jag. (Intervju med Allis)

Här beskriver Allis att det är vanligt förekommande att uppleva känslor vid elevsamtal. Samtidigt beskriver hon att dessa inte ska visas i samtalet. Hon fortsätter därefter med att förklara att det likväl kan vara viktigt att berätta för eleven om eventuell oro som uppstår. Denna oro beskrivs för eleven på ett sätt som förklarar snarare än visar skolkuratorns oro. Att inte visa känslor som uppstår i samtal med elev och välja hur man uttrycker sin oro för en elev som Allis beskriver det så kan vi relatera det till Hochschilds (2012:37ff) begrepp om ytagerande där Allis förklarar att hon är noga med att inte framföra sina känslor.

Det emotionella lönearbetet innebär många gånger att gentemot exempelvis en elev eller skolpersonal kunna uppvisa ett professionellt förhållningssätt ibland även om det pågår något inom skolkuratorernas andra arenor i arbetet eller privat. I våra genomförda intervjuer har det hittills framkommit att alla skolkuratorer har upplevt känslor av exempelvis maktlöshet och några har uttryckt en slags otillräcklighet i att inte kunna påverka som de skulle önska. Många har också kunnat ge beskrivningar där de ibland upplevt känslor som de samtidigt vet med sig att de inte bör eller kan uttrycka. Följande citat gavs vid intervjun på frågan om hur intervjupersonen ifråga hanterar känslor som kan uppstå men som inte bör uttryckas.

Med elever förhåller jag mig alltid professionellt. Jag har aldrig gått in i och visat känslor med vad jag känner, däremot kan jag beskriva att man ser, alltså 'jag ser det här' eller 'jag känner att du betar dig såhär', eller man kan liksom sätta ord på det som man själv i så fall upplever från elever men jag skulle ju aldrig själv gå in med mitt eget känslomässiga tänkande i ett samtal med en elev. Inte på det viset, inte en frustration eller såhär utan däremot kan vi ju påpeka där man ser om det till exempel är en elev som har svårt att ta emot hjälp eller så så kan man ju säga det att då, ja det är klart att det kan bli en frustration så då kan man ju sätta ord på det i så fall. Att 'det här gör ju det svårjobb' , Då blir det ju svårt även här om liksom man väljer att inte ta emot viss annan hjälp liksom för då kan man kanske inte komma nånstans. Men jag skulle ju inte säga att 'jag blir så irriterad på detta nu för att nu kommer vi ingenstans' det tar jag i så fall med mina kollegor, om det uppstår tar jag ju det med mina närmaste så. (Intervju med Elsa)

Här beskrivs dels professionalitet som kan förstås genom Goffmans begrepp om *idealisering*. Elsa skulle här kunna beskrivas bibehålla det professionella förhållningssättet i elevarbetet som förväntas av henne som skolkurator (Goffman 2014:39). Elsa beskriver också att hon inte visar för eleverna vad hon känner vilket skulle kunna förklaras med begreppet *ytagande* (Hochschild 2012:37ff). Vad hon däremot beskriver senare är att hon på något sätt beskriver en upplevelse men att hon också undviker att uttrycka den "känslomässiga tanken." Utöver detta skriver hon alltså att hon kan sätta ord på det istället.

### **5.1.1 Att uttrycka känslor - är det ok?**

Skolkuratorns arbete präglas många gånger av arbete mellan eller mot olika fronter. Fronterna kan bestå av att arbeta med exempelvis elever eller lärare, eller med elever och lärare var för sig. Den senare i syfte att hjälpa läraren ge stöd åt elever. Skolkuratorerna upplever i olika mån att de kan uttrycka sina känslor i arbetet. I materialet framkommer att de upplever att de i sin yrkesroll kan uttrycka sina känslor. Vid något tillfälle efterfrågade en av intervjupersonerna ett förtydligande på frågan om hon upplevde att det var möjligt att uttrycka de egna känslorna i yrkesrollen.

...Till min arbetsgivare? Eller till vem menar du? (Intervju med Allis)

Efter att det blev bekräftat att detta var menat som en mer allmän fråga beskriver Allis med följande citat.

Det känner jag väl och det tänker jag. Det kommer lite med tiden i alla fall för mig att nu när jag är inne och jobbat snart i (antal år) så känner jag mig tryggare i min yrkesroll, vad jag faktiskt, ja men lite litat på min egen bedömning, det gjorde jag inte för två-tre år sen. Då var det inte på samma sätt utan det, det behöver man dels jobba in lite, men också faktiskt jobba. Asså man får ju en relation med lärarna också. Man känner att här kan jag faktiskt säga mer tydligt och så. Jo men det tycker jag väl att jag kan. Jo, jag tycker väl att jag kan säga till både rektor och arbetslag å liksom så vad jag tänker och känner (Intervju med Allis)

Först ber Allis oss att vara mer specifika i relation till vem vi undrar om hon kan uttrycka sina känslor inför. Här kan vi ana att det finns skillnader i att kunna uttrycka sina tankar och känslor till olika personer. Allis beskriver därefter att det med tiden har blivit lättare att uttrycka tankar och känslor i arbetsgruppen. Detta skulle kunna förklaras genom Goffmans begrepp *främre* och *bakre regionerna*. Om man bortser från att Allis upplever en högre tillit till sina egna bedömningar, går det att tolka Allis citat som att relationen till lärarna flyttar från det som tidigare varit *front stage* istället blir *back stage*. Hon är nu bekväm i att uttrycka sig avslappnat där hon inte tidigare var det.

En av de personer vi intervjuat uttrycker det finns platser där det upplevs inte finnas några känslomässiga filter utan snarare är en plats där man kan vara ärlig som det visas i följande citat.

Jo men, jo precis, som i närmsta kollegor och på handledningen med psykologen så är de ju väldigt öppet hur man tänker och känner i sin yrkesroll. Så där e de väldigt öppet, sen tycker jag ju våra teammöten ibland, när vi diskuterar vissa elever och vi ska liksom komma fram, så tycker jag också ganska öppet klimat då. Sen så blir det ju andra forum där man kanske träffar lärare och man kan delge det man själv känner absolut. Men det beror lite på relation faktiskt med den kollegan och den läraren skulle jag säga så att det är absolut mer öppet där. Handledning tycker jag nästan inget filter, utan där får man ju va jätteärlig (Intervju med Elsa)

Elsa beskriver alltså en slags *back stage* där hon upplever att klimatet är öppet och man får vara "jätteärlig" och upplever att hon kan koppla av (Goffman 2014:102). Det kan också förklaras som att det forum Elsa befinner sig i innefattar en aspekt av "ett öppet klimat" som kan beskrivas utifrån vilka *känsloregler* som gäller just där (Hochschild 2012). Elsa kan alltså uppleva att de känsloregler som finns här innebär att hon kan vara "jätteärlig" och således kanske inte upplever att hon behöver utföra särskilt mycket emotionellt lönearbete just där.

### 5.1.2 Att bli berörd eller inte

Skolkuratorer vi pratat med ser olika på hur de beskriver sig bli berörda i samtal med elever. Nyanserna i materialet skiljer sig från att beskriva att det som bidrar bäst för eleven kan ibland vara att bli berörd eller ibland att välja att inte bli det. Det vi ser är alltså att det i skolkuratorns arbete ibland uppstår känslor som inte visas upp i elevsamtal. Nedan kommer vi att redogöra för vilka variationer för hur skolkuratorer kan beskriva hur de kan hantera känslor i sitt yrkesliv. Följande citat visar hur en av de skolkuratorer vi intervjuade förhåller sig till känslan av att bli berörd.

Eller det här ibland, självskadebeteende å så såklart att de. Jag tänker de e väl ingen elev som kommer som inte man blir berörd av på nåt sätt, ja de e väl om de frågar om csn då...men för övrigt i alla andra samtal så. Men på samma sätt som man kan bli berörd så kan man ju också bli väldigt frustrerad liksom. De, våld, e ju också nåt. Men de kopplar jag också till det här med utsatthet de e, sexuella övergrepp, men de e ju, det som e intensivast är ju när man är inne i samtalet med med eleven det är ju då det blir det här slitaget eller den här känslomässiga ska man kalla det då? För att du ska vara kunna hjälpa till så måste du gå in i det annars kan du ju inte det. De e liksom och sen också det här ibland, det här med att man kan va alldeles, man kan ju få en väldigt tydlig känsla över hur eleven känner sig. Överföringar, och det är ju också ett slitage, projektioner. (Intervju med Henny)

Hennys citat tyder på att hon för att kunna hjälpa en elev behöver hon kunna 'gå in i det'. En tolkning är att Henny upplever att 'gå in i det' är en förutsättning för att kunna göra ett bra arbete och hjälpa eleven. Däremot framkommer det i vår empiri att det kan skilja sig åt i hur olika skolkuratorer uttrycker att de vill hjälpa elever genom sitt känslorarbete. I det nästföljande citat beskriver Astrid ett ytterligare sätt att hantera känslor.

Inte så mycket. Nää...jag tycker inte jag påverkas inte så mycket av det. Det beror självklart på vad det är för nåt, men jag försöker ju tänka det att, åter igen...att jag sitter och blir ledsen kommer ju inte...hjälpa någon liksom på det sättet, så att inte jätte mycket. (Intervju med Astrid)

Utifrån Astrids citat framkommer att hon anser att hon hjälper eleven i fråga genom att inte bli berörd såsom det kan tolkas när hon säger att hon inte påverkas mycket utifrån ett känslomässigt perspektiv. Detta kan vi relatera till Hochschilds begrepp om djupagerande (2012:38f) där Astrid väljer att söka sig efter de känslor som hon önskar uppvisa istället för att bli berörd.

### 5.1.3 Förväntningar på skolkuratorsrollen

I relation till skolkuratoren och det arbete som en sådan utför finns det också förväntningar på rollen.

Skolkuratoren beskrivs hålla det psykosociala perspektivet men verkar också för elevens framgång i ett pedagogiskt hänseende. Den psykosociala kompetensen som efterfrågas gör sig påmind både i platsannonser (Jansson, Evertsson och Perlinski 2021), men också i skolmiljön.

I några av de intervjuer vi genomfört framkommer att upplevelsen om att det finns en förväntning på yrkesrollen. Följande citat beskriver detta.

...och återigen det som jag nämnde från början att veta vad dem har för förväntningar. Vad vi har för förväntningar på varandra, men framförallt vad lärarna har för förväntningar på skolkuratorer..För det är nog väldigt fortfarande mycket så den här föreställningen om att, nu är det någon som mår dåligt, här prata med den medans jag tänker att vi kan ju inte lösa allting som händer, återigen då i klassrum och sånt. (Intervju med Astrid)

Utifrån Johansson & Lalander (2013:38) beskrivning av Goffmans begrepp om on stage som handlar om att kontrollera sitt agerande i relation med den roll som man utöver får oss att reflektera kring vilken påverkan detta kan medföra för Astrid när hon befinner sig on stage. Detta skulle kunna göra hennes roll osäker då andra personer har olika förväntningar på hennes roll som skolkurator vilket skulle kunna påverka i det avseende att hon inte vet vilken roll hon ska förhålla sig till. Vi har däremot sett ett annat perspektiv. Nedan följer ett exempel på hur Astrid istället väljer att agera. Istället för att anta rollen som endast inkännande och samtalande skolkurator som hon upplever att andra föreställer sig en skolkurator beskriver Astrid en ytterligare aspekt av skolkuratorns roll. Nämligen att se en annan utgångspunkt i vad arbetet kan innefatta.

Det låter ju lite krasst ibland när man säger så att, behöver du verkligen prata med mig för det handlar ju inte om att jag inte vill göra mitt arbete utan det handlar ju om att det ska finnas ett syfte med att de ska få ut någonting utav det för att sitta och prata med elever är jättetrevligt. Det hade jag ju gärna gjort hela dagar men det behöver ju ge dem.. någonting i längden tänker jag, så de första samtalen kan ju oftast handla om att vara relationsbyggande, att vara så. Prata, och prata och prata och så, men efter ett tag så kan man ju...behöver man ju kolla...vad är det...vad förväntar du...vad ska hända här i våra samtal när vi är färdiga, vad är det för skillnad vi ska se eller så. Att konkretisera det. (Intervju med Astrid)

Utifrån Astrids utgångspunkt i hur hon väljer att agera utifrån sin yrkesroll tolkar vi det som att Astrid genom sitt framförande vill utgöra en tydlig roll i samtal med elever där hon väljer att uttrycka vad hon faktiskt upplever och känner. Detta kan kopplas med Goffmans begrepp om idealisering, där Astrid visar den hon önskar att vara (Johansson & Lalander 2013:38).

Vi kan också tolka det som att Astrid i förhållande till sitt arbete agerar på ett sätt som att hon vore backstage när hon uttrycker det hon upplever och känner i relation till sin yrkesroll.

## 5.2 Upplevelser av stress

I vårt arbete utgick vi ifrån att skolkuratorernas arbete innebar viss stress. Genom de intervjuer vi genomfört är vår bild något mer nyanserad. Det finns olika faktorer som skolkuratorerna uppger kan vara stressande. Även om det finns upplevelser av stress i skolkuratorns arbete upplever vi i stort att stress ses som en del av livet snarare än något att undvika. Men också att man behöver hitta hantera stress. Stress kan ibland också ses som någonting positivt och som kan bidra till prestation. Det kan vi se i följande citat.

Ja men det är ju det här klassiska, alltså...stress och anspänning kan ju vara någonting positivt, för att man ska vara på tårna, göra bra ifrån sig och så gör man någonting och så känner man...ja..det blir bra eller nu är det gjort och jag lär mig det här..ähhh..så att jag tänker nog att till viss del stress kan vara naturlig del för att prestera bra...ähh, men det viktigaste är ju att..att..att det inte är en hög stressnivå alltid, att man kan få återhämtning. (Intervju med Rebecca)

Detta ger en beskrivning av upplevelsen av stress på ett generellt plan men inte i relation till emotionellt lönearbete. Ett annat exempel på hur en skolkurator kan relatera till stress är genom förklaringen att det gör oss mer på hugget så som Henny beskriver nedan. Dessutom belyser hon perspektivet att det kan vara bra att behärska stress själv då de jobbar med stresshantering gentemot eleverna. Detta kan ge oss en aning om det emotionella arbetets karaktär hos skolkuratoren när det handlar om att bidra till särskilda känslotillstånd hos sig själv och andra.

Men jag tänker stress e nånting som vi människor förhåller oss till och som till en viss grad gör ju oss mer effektiva, mer alerta, ja mer effektiva men de e klart, tippar det över så e de ju inte de då såklart, men det e ju också de vi jobbar me gentemot eleverna. De e ju stresshantering å då måste vi ju va hyfsat bra på de själv de e ju i alla fall en fördel tänker jag. (Intervju med Henny)

Nedan beskriver Allis att det kan finnas en känsla otillräcklighet som kan skapa stress.

En annan faktor som kan upplevas stressfylld är i upplevelsen att inte nå fram till en elev.

...och de kan ju också skapa en stress i att man känner att man når inte fram eller så man försöker men eleven kanske själv inte vill riktigt eller ser problematiken i det å då står man å stampar lite och kommer ingenstans och de kan ju också skapa en frustration i arbetet ibland. (Intervju med Allis)

Händelser i samhället kan påverka skolkuratorns arbete och kan bidra till stress. Vi undrade om det funnits förändringar i skolkuratorns arbete som bidragit till stress.



Exempelvis på detta nämns plötsliga förändringar på samhällsnivå som inneburit ändrade arbetssätt och organisatoriska förändringar har i viss mån kunnat bidra till upplevda känslor av stress. En ytterligare faktor för stress som framkommit har varit om det dyker upp något allvarligt i kombination med tidsfaktorer. Följande citat ger ett exempel på det.

Ja men, asså jag tänker jamen ja tänker väl om det är allvarliga ärenden och det är kort om tid och jag också har liksom det är många saker samtidigt. Liksom det dyker upp någonting som är komplicerat och som är stort och så och det är tidspress samtidigt som jag har många andra bollar å hålla igång ungefär samtidigt så. (Intervju med Mildra)

### 5.2.1 Hantera känslor av stress

Oavsett om skolkuratorerna i våra intervjuer beskriver upplevelser av stress eller inte har de flera olika sätt att beskriva hur de hanterar det. I citatet nedan framkommer bilden av hur Henny beskriver att hon hanterar känslor som upplevs i samband med exempelvis svåra samtal med elev.

Men sen efter samtalet när du e så trött så du inte ens orkar skriva nån minnesanteckningar då behöver du ju gå "ur" det för du behöver komma bort från känslorna eller känslan... ..och det är ju då känslan står en upp i halsen därför jag jag inte orkar sätta mig och skriva utan det kan jag göra då när jag vatt och gått en runda på skolan, pratat med kollega eller tatt en fika för att man bryter känslan. Jag behöver ju bryta känslan. (Intervju med Henny)

Henny beskriver en känslomässig påverkan som i detta fallet rörde sig om upplevelsen efter ett elevsamtal där hon beskriver att hon behöver "gå ur" känslan. En tolkning kan vara att hon inte kan uppvisa sina känslor i elevsamtalen samtidigt som hon upplever en så pass stark påverkan att hon inte kan skriva anteckningar utan måste göra någon aktivt för att ändra känsloläge. Detta skulle kunna beskrivas som emotionellt lönearbete där Hennys beskrivning relateras till Hochschilds begrepp om ytagerande (2012:37ff) där ytagerande består av att man visar andra känslor än sina egna känslor som man faktiskt känner. Enligt, Hochschild (2008:123) kan en tolkning göras att Henny aktivt hanterar sitt känslotillstånd kognitivt och kroppsligt genom att medvetet uppleva att hon behöver bryta känslan och dessutom bestämmer sig för att exempelvis ta en promenad.

## 5.2.2 Upplevd stress i jämförelse

Vissa av skolkuratorerna vi intervjuade jämförde och beskrev att arbetet inom socialtjänsten upplevs utmattande där deras arbete innebar att bland annat förhålla sig inom organisationens lagar och riktlinjer. Under våra intervjuer framkom det att några av skolkuratorerna tidigare arbetat inom socialtjänsten. Vid några intervjuer berättades det att yrket som skolkurator innefattar en hög flexibilitet i form av att kunna lägga upp sitt arbete på olika sätt. De menade också att arbetet som skolkurator inte innefattar psykiska påfrestningar i lika hög utsträckning jämförelsevis med att arbeta inom socialtjänsten. Kanske följande citat beskriver en viktig aspekt med skolkuratorernas arbete. Detta citat kom då en skolkurator funderade på om det fanns något att tillägga vid slutet av intervjun.

Det...det...det som är jätteviktigt och ha med är att...att jobba som skolkurator är nog ett av dem bästa yrkesvalen man kan göra som socionom. Vi har ingen journalföringsplikt. Det är väldigt fritt och lägga upp arbetet som man själv vill. (Intervju med Rebecca)

Här låter det alltså som att Rebecca trivs som skolkurator. En annan aspekt som hon belyser här är journalföring. Falkenström och Hjärpe (2018) menar att dokumentation kan verka både i form som stöd men också negativt, i form av att vara hindrande för det som kan upplevas som socialt arbete "på riktigt." Att arbetet är ett fritt arbete upplevs i citatet ovan som något positivt. Dokumentation kan användas som stöd för att bearbeta känslor men i skolkuratorns roll är det inte ett krav (Falkenström och Hjärpe 2018).

## 5.2.3 Stress och stöd - handledning som ovärderlig faktor

En ytterligare faktor för stress kan benämnas emotionell stress som en av våra intervjupersoner nämner. Rebecca nämner tid att reflektera som en viktig källa för henne för att hantera stressfyllda situationer. Utmärkande i de genomförda intervjuerna är synen på handledningen.

Men det...tid för reflektion är väldigt väldigt viktigt och det är ju när man inte...när man har så mycket att göra så man inte hinner med reflektion. Det är då...det är då man kan känna att man blir lite overloaded.. Jag försöker att vara rätt så medveten om det. Jag..ähhh jag har jobbat dem senaste, sedan [nämner årtal] med mindfulness, och det är ett...det är ett bra verktyg för mig att hålla nere den känslomässiga stressen. Sen har jag handledning som också är ett viktigt forum, där man kan ventilerar saker...

...Och det ska vara en utbildad handledare som man har till det, och det som att det är fullständigt nödvändigt att ha det. Jag skulle inte tatt en tjänst som skolkurator om jag... om jag visste att..om jag inte visste att det fanns handledningsmöjligheter. (Intervju med Rebecca)

Rebecca beskriver alltså att handledningen är en så viktig del av hennes arbete, så viktig att hon inte ser det som möjligt att arbeta som skolkurator om inte handledningen var en del av arbetet. Handledningens roll beskrivs i *Policy för skolkuratorer* (2015) bidra till “självkänedom, empati och förmåga till etiska ställningstaganden.” Detta kan alltså innebära att det stöd som Rebecca upplever genom handledningen överensstämmer med det syfte som beskrivs i policyn. Att handledningen är ett svar på frågan om hur en skolkurator kan tänkas hantera känslomässiga påfrestningar och stress beskrivs i nedan citat. Här berättar Mildra att det förutom att det går att lyfta känslomässiga bekymmer som “oro” också kan relatera till att få hjälp att “förstå”.

Ja men dels så tänker jag, vi har handledning en gång i månaden ungefär och där går det ju att lyfta sånt som oroar eller och funderingar man har eller klurigheter man sitter i eller när man har blivit eller är involverad i saker och ting som man inte förstår och så få hjälp å liksom reda i det, den tycker jag är en tillgång, sen så kan det ju va så att jag ringer en kollega så: Hjälp mig, nu reder jag inte ut det, nu är jag helt förvirrad eller det här kan jag ingenting om, ge mig tips. (Intervju med Mildra)

## **5.3 Betydelsen av kollegiala relationer i emotionellt**

### **lönearbete**

Förutom handledningen upplever alla skolkuratorerna vi intervjuat att kollegornas roll också har en stor betydelse. Vid intervjuerna fick vi också förståelsen att det fanns upplevelser eller känslor som ibland kunde delas med tidigare kollegor eller exempelvis en partner.

Under de intervjuer vi genomförde frågade vi om möjlighet till informella möten. Här varierade svaren. Alltifrån till upplevelser av att äta i skolmatsalen till upplevelsen av att inte ha gemensamma utrymmen för spontana eller informella träffar, men också att man tittar in till, eller ringer varandra. En beskrivning relaterade till uppfattningen att det var vid de informella mötena man också lärde känna varandra.

#### **5.3.1 Arbetsrelationer inom elevhälsoteamet**

Elevhälsoteamet består av flera professioner däribland skolsköterska, skolpsykolog, specialpedagog, yrkes och studievägledare samt gymnasiechef. I elevhälsoteamet ingår också skolkuratoren.

Elevhälsoteamet sitter ofta nära varandra, ofta i samma korridor eller hall vilket medför att de kan se varandra som närmaste kollegor, detta eftersom de jobbar i samma elevhälsoteam. I hög utsträckning ses de kollegiala relationerna som mycket viktiga och vi kommer nedan att belysa betydelsen av dem för hanteringen av stressfyllda situationer i det emotionella lönearbetet.

Nedan beskriver Rebecca vikten av att ha kollegor man känner att man kan dela saker med.

Alltså den har hur stor betydelse som helst, och det är så himla viktigt och ha kollegor som man kan dela saker med. Det är super super viktigt, och det är både...man kan säga att för min del...jag ser lärare här som lite grann...dem är kollegor på ett...ett plan men dem är inte dem kollegorna som jag diskuterar mitt jobb med och får utbyte av. Dem jag kan diskutera mitt jobb och få utbyte av det är vi (nämner antal) kuratorer och mitt elevhälsoteam. Det är dem som är viktigast för..för liksom...för och liksom att ha någon att bolla med och dem är super super viktiga. (Intervju med Rebecca)

Som det framförs i citatet ovan så har Rebecca en annan relation med de andra skolkuratorerna på skolan och med hennes elevhälsoteam än vad hon verkar ha med lärarna. Utifrån vårt synsätt verkar Rebecca ha skapat ett förtroende med de övriga skolkuratorerna och med hennes elevhälsoteam. Detta resonerar vi kring att det kan bero på att hon har haft en större möjlighet att bli "en" i gruppen tillsammans med de då hon samarbetar både tillsammans med övriga skolkuratorer men också med elevhälsoteamet och har därför kunnat bli en del av ett sammanhang. Utifrån detta perspektiv kan vi beskriva det som att Rebecca befinner sig i den bakre regionen (Lindgren 2015:156). När hon befinner sig tillsammans med skolkuratorerna och elevhälsoteamet kan hon vara sig själv och känna sig fri att uttrycka sina tankar och känslor i relation till arbetet.

De kollegiala relationerna visar sig ibland vara betydelsefullt oavsett om det har varit en tuff morgon hemma eller om det varit en klurig dag på jobbet. Vid situationer som upplevs kämpiga kan skolkuratorerna ändå känna att de behöver uppehålla sitt professionella jag på jobbet. Här blir kollegiet ofta ett stöd som bidrar både för arbetsrelaterat stöd men även som exempelvis stöd i situationer som kan upplevas som jobbiga även utanför arbetet. Följande citat visar på hur kollegiala relationer kan bidra positivt vid stress som upplevts i eller utanför arbetet.

...och sen också att man kan prata med sina kollegor oavsett om det handlar om stress utanför jobbet eller i jobbet det är ju också jättevärdefullt. (Intervju med Henny)

För Henny betyder det alltså mycket att kunna prata med sina kollegor vid situationer av stress och fortsätter med att beskriva hur det stöd hon känner att hon fått genom arbetet hjälpt henne att faktiskt kunna vara där överhuvudtaget.

...å de hoppas ja att alla kan i vår i vår arbetsgrupp om jag säger så men de har ju ett jättevärde, att helt klart, (beskriver en privat situation) hade jag inte haft min kollega på min arbetsplats under alla år som har vatt så slitsamt det var ju det som gjorde att jag orka gå till jobbet att det fanns en förståelse för de å att man liksom ja att man kunde gå in sen å jävla morgon morgon och sen var man igång och jobbet tar vid så. Så stress är nånting tänker jag också växlar i olika skeden i livet. Jag tänker småbarnsföräldrar har sin stress och andra har annan stress beroende på olika livsomständigheter, så nåt man förhåller sig till men det får inte va för hög stress för länge. Men det kan va intensiv stress under korta perioder, kan va ganska roligt. (Intervju med Henny)

En hypotes skulle kunna vara att det kollegiala stödet bidrar till att det emotionella lönearbetet kan utföras på ett mer enklare sätt. Hennys tidigare privata situation kan relateras enligt *communities of coping* Korczynski (2003:58) då Henny beskriver att hon fick stöd av sin arbetskollega vilket resulterade till att hon kunde hitta kraft att fortsätta sitt arbete som skolkurator.

### 5.3.2 Tid och plats att umgås

Om det är en möjlighet att det som Korczynski (2003:58) pekar på, att *communities of coping* skulle kunna bidra till lägre omsättning av personal skulle det också kunna vara intressant att förstå mer om hur den här typen av gemenskap fungerar vid både hög respektive låg omsättning av personal. På de skolor vi har besökt ser det olika ut i relation till personalomsättningen. Följande citat kommer från en av de skolkuratorerna vi intervjuade som menar att det inte många säger upp sig på hennes arbetsplats inom elevhälsan.

Vi har ingen omsättning vad gäller sköterskorna heller, sen har vi ju några nya kuratorer men det är ju för att vi har blivit utökade inte för att nån väljer å sluta, såå fin arbetsplats. (Intervju med Henny)

Hennys upplevelse handlar alltså om att vara en del av ett team där det dels inte slutat så många men också att de som tillkommit finns där som resultat av att de valt att utöka antalet skolkuratorer på skolan. Mildra beskriver i följande citat en annan arbetsplats där omsättningen av personal varit högre och här kan vi se hur hon resonerar i relation till det när vi ställer frågan om hur hon upplever att det är att bli en del av kollegiet.

Ja alltså det går...jag tänker att det går ähh...det är olika på olika arbetsplatser och olika över tid. Nu har jag liksom på många av skol...eller på de arbetsplatser jag har varit på har jag ofta varit lite längre tid och då så är det då blir det mycket lättare om man är väldigt kort tid på ett ställe så. Och sen så beror det också på vilken historia liksom funktionen har på respektive arbetsplats. Om det är så att det har varit väldigt omsättning på kuratorerna på arbetsplatserna när man kommer dit så är det ingen som förväntar sig av en. Släpper in en för dem tänker "dem försvinner snart igen.". Så är det ja. Så det är liksom olika som jag sa jag har varit länge...men ja men

generellt så tycker jag att det är bra. Folk släpper in en. Inte alla individer. Vi är (nämner antal) stycken här tror jag. Inte alla men..men generellt så. Och och att man vill ha med kurator att göra. (Intervju med Mildra)

Faktumet att Mildra har varit med om en väldigt hög omsättning i tidigare arbetsplatser och menade att under sådana situationer har man inte släppt in henne går i linje med communities of coping Korczynski (2003:72ff). Under en sådan situation med en hög grad av omsättning kan det således ha påverkat Mildras möjlighet av att kunna utveckla goda arbetsrelationer och gemenskap med de tidigare arbetskolligor då hennes möjligheter att lära känna personalen var begränsade. Detta skulle kunna tydas som att det finns ett behov att skapa förutsättningar för en community of coping att växa fram.

### **5.3.3 Kollegor och stöd - communities of coping**

Vi vill visa på variationer av hur det emotionella lönearbetet i skolkuratorns arbete kan se ut i upplevelse av att uttrycka sina känslor gentemot arbetskolligor eller chefer. Följande citat har vi valt för att visa hur det går att resonera om att kunna uttrycka sina känslor i den yrkesroll skolkuratorn har. Vi ställde en fråga som relaterade till den betydelse som kolligor kan ha i situationer av upplevd stress. Alla de skolkuratorer som vi intervjuade upplevde att kolligornas roll var viktig i stunder av stress. Mildra beskriver det utifrån följande citat.

Jag tänker asså det är lite grann en förutsättning att man har några som man har liksom har förtroende för eller en god relation med eller som man kan va som jag kan vara öppen med och tala om hur det är för mig så det är en förutsättning för att det ska funka så, eller fungera för mig. (Intervju med Mildra)

Mildra beskriver att man har vissa personer som man har förtroende för. Mildra nämner att det finns en öppenhet i hur hon kan prata med dem. Dels går det att beskriva genom Goffmans (2014) begrepp backstage och att visa upp en sida av sig själv som inte är kopplad till fasaden eller rollgestalten. Men det går också att tolka det som att Mildra tillsammans med särskilda personer utvecklat en informell vänskap (Salaman 1974 se Stroebaek 2013:383). Kanske känner Mildra att hon kan prata med dessa personer om både det som rör arbetet eller det som inte är helt arbetsrelaterat (Stroebaek 2013:383). I citatet nedan beskriver Henny hur viktiga kolligor kan vara för henne.

Nästantill helt avgörande för att man väljer å stanna kvar och orkar o stanna kvar o så, det är ju en trygghet. (Intervju med Henny)

Henny beskriver det som att dessa kollegor är så viktiga för att överhuvudtaget veta om man vill vara kvar på arbetet eller inte. Som i ovan citat lyser kanske en anad vänskap fram, byggd på informella grunder, kanske i fikarummet över en kaffe (Stroeback (2013:384).

I relation till *communities of coping* bygger begreppet på begreppet *communities of practice*. Om *communities of coping* till viss del handlar om gruppen tillsammans bidrar med varandras stöd kan *communities of practice* handla om att tillsammans "lära" eller "skapa nytt" i arbetet. I nedan citat skulle det kunna handla om båda dessa begreppen utifrån att vår intervjuperson upplever att det stöd som ges i gruppen upplevs som bra. Utöver det beskrivs en uppskattning om att det är kollegor inom samma profession vilket beskrivs som en tillgång både för att stärkas men också för att rollen ska få komma till uttryck i ett pedagogiskt arbete. Här beskriver Elsa det som positivt att fler än hon har samma kompetens som henne själv.

Ja, jättemycket och det kan jag jämföra med... Jag va på en (nämner annan skola) innan jag började här. Där ja va ensam kurator, ja jag hade skolsköterska då och samarbeta med men till skillnad och få börja och ha (nämner antal) nära kollegor de gör jättemycket speciellt när man är ny i yrket att ha den kompetensen å vända sig till när man ställs inför svåra frågor eller inte vet, när de blir jobbigt eller stressigt såklart så den är ovärderligt liksom det får en å trivas ännu mer att vi är flera av samma om man säger de gör jätte. Nä men när lärare som det är mest utav som ser saker på ett annat sätt ibland så är det så då behöver man varandra i de för å stärka yrkesrollen lite också så så de e jätte, både de och handledningar är jättebra. (Intervju med Elsa)

Elsa beskriver under vår fortsatta intervju att hon upplevde de andra skolkuratorerna som sina närmaste kollegor. Detta i kontrast till exempelvis elevhälsoteamet som ofta sitter nära varandra i den byggnad de arbetar på daglig basis. Dock beskriver hon också att hon tillsammans med sina kollegor hittar stunder för att ses informellt då de kan springa in till korridorssgrannarna och prata eller äta lunch ihop.

De är ju ändå de närmaste på ett sätt, sen såklart i vissa frågor jobbar vi i team, som skolsköterska studieyrkesvägledare och så men, de är ändå de närmsta nästans sen såklart vissa frågor är lättare att ta med de som är i teamet, men när det handlar mer om man kämpar själv med det som en kurator gör då är det ju lättare och prata med sina kollegor som gör samma om man säger så de är trots allt de närmsta om man säger så även om vi är uppdelade på olika program (Intervju med Elsa)

Här beskriver alltså Elsa en slags relation som hon upplever som närmare utifrån den profession hon ingår i. Att Elsa beskriver att hennes närmaste kollegor är skolkuratorerna på skolan kan med största sannolikhet bero på att hon har funnit en form av gemenskap med skolkuratorerna utifrån sin profession. Detta kan alltså upplevas som att Elsa befinner sig back stage (Goffman 2014). En annan tolkning är att Elsa befinner sig i en *community av coping* när hon menar att hon känner att det är lättare att dela upplevelser i den grupp hon anser sig vara nära i sitt arbete (Korczynski 2003).

## 6 Sammanfattande slutdiskussion

Skolkuratoren beskriver ofta att en utgångspunkt handlar om att hjälpa eller göra det som bäst gynnar eleven. I beskrivningar av möten som berör eller dröjer sig kvar handlar det ofta om en önskan om att kunna stödja eller göra det som situationen kräver för att det ska bli så bra som möjligt. Genom de utförda intervjuerna har vi kommit fram till att skolkuratorns egna känsloliv inte upplevs ha i mötet med eleven att göra, om det inte är gynnsamt för eleven. Det är det ibland har vi förstått. Därmed kan vi urskilja ett karaktärsdrag som gör skolkuratorernas arbete till ett emotionellt lönearbete är att de hanterar sitt känsloliv framför eleverna på ett sätt som är gynnsamt för eleven. När skolkuratoren uttrycker de egna känslorna görs det på ett sätt som kan upplevas beskriva en känsla snarare än att visa upp den. Det kan vara att säga 'jag blir orolig när...' eller 'det här blir svårjobb' snarare än 'jag blir så frustrerad'. Detta kan också beskrivas med att bibehålla professionalitet. Att de egna känslorna visas upp i syfte att ge stöd eller motivera kan också ses som emotionellt lönearbete då det i praktiken kan handla om att påverka elevens känslor och ibland för att eleven ska få en sund reaktion på något de berättar. Liknande koppling görs i Falkenström och Hjärpe (2018).

Det framkommer också att skolkuratoren i elevsamtal kan uppleva känslor som inte får eller kan uttryckas och skolkuratoren behöver då hantera känslan på något annat sätt vilket också kan kopplas till emotionellt lönearbete.

Vi uppfattar att skolkuratorns emotionella lönearbete främst sker i elevsamtal men ibland också gentemot andra professioner, exempelvis lärare. Utifrån våra tolkningar kan skolkuratorer både ytagera och djupagera i möten som utförs i arbetet. Skolkuratorerna har också olika sätt att hantera känslor som att bli berörda eller inte i mötet med elever. Även där i syfte om vad som är mest gynnsamt för eleven. Det har också framkommit att vid situationer av upplevd stress kan känslor som att känna sig splittrad, att inte nå elever, och att inte räkna till, skapa frustration och förtvivlan i skolkuratorns arbete. Under arbetets gång la vi märke till att faktorer som utlöser stress i stor utsträckning liknar varandras, däribland finner vi maktlöshet eller otillräcklighet.

Med detta sagt ser vi att det är möjligt att skolkuratorns arbete har fler karaktäriserande drag av emotionellt lönearbete men också att de finns kvar för oss att upptäcka.



Utifrån vår undersökning har det framkommit att skolkuratorerna betraktar stress som en del av livet. Vidare menade skolkuratorerna att det är en fördel att kunna bearbeta stress. Det beskrivs att det kan vara en fördel att behärska stress med tanke på att de själva i sin yrkesprofession som skolkuratorer arbetar med stresshantering med eleverna. Detta har fått oss att reflektera över hur arbetet med att hantera stress kan tillföra särskilda känslotillstånd både hos skolkuratorerna själv men även hos andra. Det har också kommit till vår kännedom att under och efter svåra samtal måste skolkuratoren hitta ett sätt att bearbeta de känslor som uppkommer. Där har det visat sig att handledning är en betydelsefull källa till stöd med möjlighet till ofiltrerade sammanhang som på vissa sätt kan beskrivas vara för skolkuratorns del en backstage miljö i arbetet. Kanske känner en del skolkuratorer att de har möjlighet att släppa på det emotionella lönearbetet i sammanhangen av handledning och kanske kan känna sig till viss del avslappnade och bekväma i att släppa fram tankar och känslor som skapat känslor som skolkuratoren upplever sig vilja bearbeta. Det skulle kunna tolkas som att arbetet hade kunnat upplevas som stressfyllt utifrån det emotionella lönearbetet om handledning inte varit möjligt för henne. Det skulle kunna visa hur det emotionella lönearbetet kan ses som stressfyllt om inte handledning hade varit ett möjligt stöd i organisationen eller inom professionen. Dessa aspekter av skolkuratorns arbete ses många gånger av skolkuratoren själv som ovärderliga och nödvändiga i yrket. Handledningen kan därför också ses som ett karaktärsdrag i skolkuratorns emotionella lönearbete, men det finns säkert fler.

Vidare har vi också märkt att skolkuratorer inte betraktar emotionellt lönearbete som stressfyllt då vårt material visar på att de ser stress som en del av livet, och betonar vikten av att kunna hantera stressfyllda situationer samt att de är medvetna om betydelsen av att hantera stress. Vad vi däremot kan se är att skolkuratorer har eller har haft upplevelser av stress i sitt arbete. Med detta sagt är en vidare tanke att det hade varit av vårt intresse att undersöka huruvida skolkuratoren upplever känslor av stress med grund i att de inte kan eller får uttrycka sina känslor i relation till exempelvis svåra elevsamtal.

Kollegornas roll beskrivs genomgående som oerhört viktiga i skolkuratorns arbetsliv. Vikten av ett gott kollegieskap har vi fått ta del av utifrån berättelser om att det handlar om att kunna dela med varandra. Det finns kollegor som våra intervjupersoner pratar jobb med, men det finns också andra att dela annat med. En del gemenskaper har bidragit till en ork att gå till jobbet. Andra menar att utbytet skolkuratorskollegor emellan är särskilt viktigt då det kan innebära stöd inom samma profession.

Upplevelsen av nära kollegieskap i relation till omsättning av personal har framkommit i två av de intervjuerna vi genomfört. Detta var inget vi hade reflekterat över nämnvärt innan studien. Men vi utesluter inte att detta skulle kunna ha relevans utifrån vilka förutsättningar en grupp kan ha för att forma en gemenskap av stöd såsom beskrivs genom begreppet *community of coping*. Vid ytterligare en intervju framkom att en skolkurator med tiden blivit mer bekväm i sin yrkesroll samt i högre utsträckning också kände sig bekväm att uttrycka tankar och känslor i arbetsgrupperna på hennes arbetsplats. Tid och bekvämlighet i den egna yrkesrollen skulle därför kunna vara en aspekt att undersöka framåt i relation till huruvida en *community of coping* kan formas framgångsrikt.

Sammanfattningsvis har vi fått en bild av hur man skulle kunna karaktärisera skolkuratorns arbete som emotionellt lönearbete och vilken betydelse kollegiala relationer har för skolkuratoren i stressfyllda situationer. Vi har under studiens gång kommit fram till att skolkuratorernas dagliga arbete inte innefattar stress i den utsträckning vi först trodde. Vi uppfattade även de kollegiala relationerna samt handledningen som mycket betydelsefulla i skolkuratorns arbete. Att emotionellt lönearbete kan vara positivt uppfattade vi också under tiden som vi genomförde vår studie. Detta skulle kunna härledas till det Hochschild (2012) nämner i form av att känslöarbete har en social funktion. Kanske kan en social funktion synas även när känslöarbetet sker som emotionellt lönearbete. Däremot har vi inte entydigt kunnat besvara frågan som handlar om på vilket sätt skolkuratoren betraktar sitt arbete som stressfyllt men det har vi också kunnat klargöra utifrån olika synsätt.

\*\*\*

...Det är inte för min skull, det är inte för din skull. Det är bara för elevens skull.

Förväntningar på varandra i arbetet (sagt vid en av våra intervjuer).

## Referenser

Ahrne Göran & Peter Svensson (2015). Kvalitativa metoder i samhällsvetenskapen. I: Ahrne Göran & Peter Svensson (red). *Handbok i kvalitativa metoder*. Stockholm: Författarna Liber AB

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

Akademikerförbundet SSR (u.å) *Skolans psykosociala expert*  
<https://akademssr.se/lon-karriar/yrkesfragor/socionom/skolkurator> (hämtat 22-06-05)

Akademikerförbundet SSR, (2015), Policy för skolkuratorer  
[https://akademssr.se/sites/default/files/files/policy\\_for\\_skolkuratorer\\_mar\\_2015\\_w.pdf](https://akademssr.se/sites/default/files/files/policy_for_skolkuratorer_mar_2015_w.pdf)  
(hämtat 2022-05-22)

Akademikerförbundet SSR, Novus, (2019), *Kartläggning skolkuratorer 2019*  
<https://akademssr.se/sites/default/files/files/Skolkuratorer%202019%2C%20Novus.pdf>  
(hämtat: 2022-05-22)

Akademikerförbundet SSR, Novus, (2021), *Kartläggning skolkuratorer 2021*  
<https://akademssr.se/sites/default/files/files/Kartla%CC%88ggning%20av%20skolkuratorer%202021.pdf> (Hämtat: 2022-03-29)

Björg Kjær & Karen Ida Dannesboe, 2018, *Reflexive professional subjects: knowledge and emotions in the collaborations between teachers and educational-psychological consultants in a Danish school context* International studies in sociology education 2019, VOL. 28, NO. 2, 168–185, <https://doi.org/10.1080/09620214.2018.1552179>

Brown, John Seely och Duguid, Paul (1991) Organizational learning and communities of practice, *Organization Science* 2 40-57.

Bryman, Alan (2018). *Samhällsvetenskapliga metoder*. Upplaga 3. Malmö: Liber AB

Eldén, Sara (2020). *Forskningsetik: vägval i samhällsvetenskapliga studier*. Upplaga 1. Lund: Studentlitteratur

Goffman, Erving (2014). *Jaget och maskerna: En studie i vardagslivets dramatik*. Upplaga 6. Lund: Studentlitteratur AB

Hjerm, Mikael, Lindgren, Simon & Nilsson, Marco (2014). *Introduktion till samhällsvetenskaplig analys*. Upplaga 2. Malmö: Gleerups Utbildning AB

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

Hochschild Arlie Russell (2008). Emotion work, Feeling rules, and social structure. I: Greco, Monica & Stenner, Henry (red.). *Emotions: a social science reader*. London: Routledge

Humphrey, Ronald H, Ashforth Blake, E and Diefendorff, James M, (2015), *The bright side of emotional labor*. Journal of Organizational Behavior, 749-769, Doi:10.1002/job. 2019

Isaksson Christine, Blom Björn, & Nygren, Lennart (2020). Socialt arbete i skolan - utmaningar och utvecklingslinjer. I: Isaksson Christine, Blom Björn & Nygren, Lennart (red). *Socialt arbete i skolan, villkor, innehåll och utmaningar*. Upplaga 1. Lund: Studentlitteratur AB

Isaksson, Cristine (2014), Skolkuratorers handlingsutrymme – gränser, legitimitet och jurisdiktion. Socialvetenskaplig tidskrift nr 1 • 2014 <https://socvet.se/article/view/2426/1750> (Hämtat 2022-04-01)

Jansson, Per, Evertsson, Lars, Perlinski, Marek (2021) *Skolkurator sökes – skolhuvudmäns beskrivning i platsannonser av skolkuratorns uppdrag, arbetsuppgifter, organisation, kvalifikationer och färdigheter*. (Swedish) Socialvetenskaplig Tidskrift; 2021, Vol. 28 Issue 3, p289-312, 24p

Kanasz, Tatiana och Zielinska, Iwona Emotional Labour of the Polish Social Workers: The Study in Sociology of Emotions polish sociological review polish ISSN 1231 – 1413 3(199)'17

Korczynski, Marek 2003, *Communities of coping: Collective Emotional Labor in Service Work*. vol 10 (1): 55-79, organization articles

Kronqvist, Ulla (2018) *Så kan kuratorn stötta lärarna*. <https://skolvarlden.se/artiklar/sa-kan-kuratorn-stotta-lararna-0> (Hämtat 2022-05-15)

Falkenström, Helena och Hjärpe, Teres (2017), Dokumentation och Känslor, Socialsekreterares pappers- och känslorarbete, Social Vetenskaplig tidskrift, Vol 24, nummer 3-4, Doi:<https://doi.org/10.3384/SVT.2017.24.3-4.2384>

Rennstam, Jens & Wästerfors, David (2015). Analys i praktiken. I: Rennstam Jens & Wästerfors David (red) *Från stoff till studie - Om analysarbete i kvalitativ forskning*. Upplaga 1. Lund: Studentlitteratur AB

Lindgren, Simon (2015). *Sociologi 2.0*. Upplaga 2. Gleerups Utbildning AB

May, Tim (2013) *Samhällsvetenskaplig forskning*. Upplaga 2. Lund: Studentlitteratur AB

Mental Health Foundation (2021) *Stress*.

<https://www.mentalhealth.org.uk/a-to-z/s/stress#:~:text=Stress%20is%20the%20feeling%20of,with%20mental%20or%20emotional%20pressure> (Hämtat 2022-06-05)

Moesby-Jensen Cecile K och Schjellerup Nielsen, Helle (2015) *Emotional labor in social workers' practice*, European Journal of Social Work, 2015

Johansson, Thomas (2004) *Socialpsykologi*. Upplaga 1. Lund: Studentlitteratur AB

Johansson Thomas & Lalander Philip (2013) Socialisation och mänskliga möten. I: Johansson Thomas & Lalander Philip (red). *Vardagslivets socialpsykologi*. Stockholm: Författarna Liber AB

Persson, Kajsa (2016) *Stress och hög arbetsbelastning för kuratorer*

<https://www.fria.nu/artikel/121840>, (Hämtat 2022-03-30)

Reschke, Debbie J, Dawber, Chris (2021) *Group clinical supervision for nurses: process, group cohesion and facilitator effect*, DOI:10.37464/2020.383.221, Australian Journal of Advanced Nursing

Rosengren, Calle (2019), *Performing work: The drama of everyday working life*, Time & Society Vol. 28 (2) 613–633

Skolverket (2022) *Elevhälsa*

<https://www.skolverket.se/regler-och-ansvar/ansvar> (Hämtat 2022-03-30)

Skolverket (2022) <https://www.skolverket.se/regler-och-ansvar/ansvar-i-skolfragor/elevhalsa> (Hämtat 2022-05-15) Senast uppdaterad 25 april 2022

Stroeback, Pernille S. (2013), *Let's have a cup of coffee! Coffee and coping communities at work*. Symbolic Interaction Volume 36, Issue 4, Pages 381 - 397 November 2013

Yucel, Saffi, *Stressade skolkuratorer hinner inte med sitt uppdrag*, (2021), P4 Kristianstad, Sveriges radio

<https://sverigesradio.se/artikel/stressade-skolkuratorer-hinner-inte-med-sitt-uppdrag> (Hämtat 2022-03-30)

Vetenskapsrådet (2002) *Forskningsetiska principer*

<https://www.vr.se/analys/rapporter/vara-rapporter/2002-01-08-forskningsetiska-principer-inom-humanistisk-samhällsvetenskaplig-forskning.html> (Hämtat 2022-05-22)

Wettergren, Åsa (2013). *Emotionssociologi*. Upplaga 1. Malmö: Gleerups Utbildning AB

Lag SFS 2010:800. Skollagen. Stockholm: Utbildningsdepartementet

[https://www.riksdagen.se/sv/dokument-lagar/dokument/svensk-forfattningssamling/skollag-2010800\\_sfs-2010-800](https://www.riksdagen.se/sv/dokument-lagar/dokument/svensk-forfattningssamling/skollag-2010800_sfs-2010-800) (Hämtat 2022-05-15)

# Bilagor

## Bilaga 1 - Informationsbrev

Hej,

Som studenter på Socionomprogrammet vid Lunds Universitet skriver vi just nu vår C-uppsats med inriktning mot skolkuratorer och emotionellt lönearbete som faktor för stress. Vi vill också undersöka vilken betydelse de kollegiala relationerna har för detta fenomen. De frågor som är av intresse kommer att handla om hur skolkuratoren påverkas av de egna och andras tankar och känslor samt hur det hanteras.

Vi har en förhoppning om att kunna få möjligheten att intervjua dig/er och därmed under intervjuens gång spela in och transkribera de intervjuer vi genomför för att nå syftet med vår undersökning. Samtycke för detta inhämtas vid intervjutillfället. Intervjun kommer att ta ca 45-60 minuter och deltagandet i den här undersökningen är frivilligt. Det går därmed att avbryta intervjun utan vidare förklaring när som helst i processen. Deltagandet är anonymt utifrån att det endast är vi som genomför intervjuerna som också känner till din identitet. Skulle någon deltagare hellre önska genomföra intervjun utan inspelning är det möjligt att istället föra anteckningar vid intervjun. Det material vi samlar in kommer att avidentifieras och förvaras oåtkomligt under arbetets gång där enbart vi och vår handledare kommer att ha materialet till vårt förfogande. Efter arbetets genomförande och godkännande av examinator vid Socialhögskolan, Lunds Universitet kommer det insamlade materialet att förstöras.

Vi ser fram emot att höra från dig.

För vidare frågor är du välkommen att kontakta oss eller vår handledare. Kontaktuppgifter finns nederst i denna inbjudan.

*Vänliga Hälsningar,*

*Lume Ajeti & Maria Mårtensson*

## Bilaga 2 Samtyckesblankett (när intervjun ska hållas)

*Samtyckesblankett utformad utifrån Denscombe se Eldén (2020:85)*

Undersökningen relaterar till skolkuratorers upplevelser av stress och emotional labor.

Både intervjuer och transkribering av intervjuer utförs av Lume Ajeti och Maria Mårtensson som också författar uppsatsen. Vi planerar att genomföra en tematisk analys av det som framkommer i intervjuerna och relatera det till relevant forskning. Idag är detta främst Hochschilds teori om *Emotional Labor* och Korczynskis teori *Communities of Coping*. Vi hoppas att undersökningen kan komma att bidra till en breddad förståelse för nyanserade upplevelser tolkade utifrån emotionsfokuserade perspektiv. Som deltagare i denna undersökning bidrar du med dina egna upplevelser, tankar och känslor som vi hoppas kunna göra rättvisa genom den emotionsforskning vi anser lämplig och relevant. Ditt deltagande i undersökningen är frivilligt och du kan när som helst dra tillbaka ditt deltagande. Vi kommer att transkribera och avidentifiera intervjun och kommer därefter att behålla de personuppgifter som kan identifiera dig fram tills att uppsatsen är bedömd som godkänd. Därefter kommer dina personuppgifter samt intervjumaterial att förstöras. Ditt deltagande i undersökningen beräknas ta 45-60 minuter och vi tackar dig från hjärtat för ditt deltagande i vår uppsats som ett steg i riktningen mot vår examen.

Nedan uppgifter samlas in enbart för att eventuellt beskriva den grupp av deltagare som deltar och kommer inte i uppgiften att kunna härledas till dig som individ.

Kön: \_\_\_\_\_ Yrkestitel: \_\_\_\_\_

Utbildning: \_\_\_\_\_

Annan tidigare erfarenhet:

Hur länge har du arbetat som skolkurator?

Påskrift: \_\_\_\_\_

Datum: \_\_\_\_\_



## Bilaga 3 - Intervjuguide

### Arbetsituation

- Hur många elever ansvarar du för?
- Arbetar du som skolkurator på en annan skola?/ Delar du din tjänst som skolkurator på en annan skola?
- Arbetar du heltid som skolkurator?
- Hur många skolkuratorer finns på den skola du arbetar?

### Hur ser du på din arbetsituation?

- Hur trivs du på ditt arbete?
- Erbjuder du individuella stödsamtal för övrig personal som till exempel lärare?

### Känslomässig påfrestning/stress

#### Vilka olika faktorer till känslomässig påfrestning eller stress upplever du?

- Har du upplevt några förändringar som har upplevts stressande i ditt arbete som skolkurator?
- Om du i ditt arbete upplever att du inte hinner att utföra dina arbetsuppgifter som du planerat, hur påverkar det dig?
- Tar du med dig "ditt jobb" hem känslomässigt?
- Hur förhåller du dig till stress? *Ex som del av ditt arbete, borde inte finnas?*
- Hur hanterar du känslomässiga påfrestningar/stress? *ex återhämtning, eller annat*
- Vilken betydelse har relationen till kollegor när du i din roll som skolkurator upplevt stress eller känslomässig påfrestning?
- Vad skulle underlätta för dig i situationer av upplevd stress?

### Känslor

- Upplever du att du kan uttrycka dina egna känslor i din yrkesroll?
- Hur hanterar du dina tankar och känslor som uppstår i din yrkesroll?
- Har du några exempel på känslor som kan komma upp för dig i samtal som du utför i yrket?
- Hur påverkas du känslomässigt av samtal du har som skolkurator? *Exempelvis svåra samtal med elev.*
- Hur hanterar du de känslor som uppstår i yrkesrollen om du upplever att du inte bör eller kan ge uttryck för dem? *Exempelvis med kollegor eller elever.*

- Upplever du att du utifrån din yrkesroll har krav på dig på hur du bör förhålla dig till dina känslor?
  - Om ja: varifrån kommer kraven?
  - Hur påverkar dessa krav dig utifrån ett känslomässigt perspektiv?
  - Upplever du att du kan uppnå kraven?

#### Coping i kollegiala relationer

- Stämmer det, i din upplevelse att skolkuratoren är relativt ensam i sin yrkesroll, inom skolans verksamhetsområde? Och om det är så, känner du dig ensam i din yrkesroll?
- Hur ser samarbetet med dina arbetskollegor ut?
- Hur upplever du att samarbetet med dina arbetskollegor fungerar?
- Hur upplever du att relationerna till dina arbetskollegor ser ut?
- Hur upplever du att det är att bli en del av kollegiet?
- Upplever du att du erhåller/får det stöd du hade förväntat eller önskat dig?
- Upplever du att du kan prata om dina känslor som är relaterade till ditt arbete med dina arbetskollegor?
- Vem upplever du att du får stöd av? Till exempel rektor/chef, arbetskollega?
- Vad skulle du önska för stöd i relation till känslor i ditt arbete?
- Finns det utrymme för informella möten inom kollegiet? *Fikapaus, spontana samtal osv.*
- Hur ser du på förhållandet mellan känslomässig resiliens och kollegiet? utifrån beskrivningen att resiliens är en process för återhämtning och att möta det som kan upplevas som svårighet samt exempelvis förändringar?  
<https://www.psykologiguiden.se/psykologilexikon/?Lookup=resiliens>
- Vilken betydelse har relationen till kollegor för dig för känslan av att dina känslor får ta plats?

#### Frågor mot slutet av intervjun

- Har du något du vill lägga till för vår undersökning? Eller något vi missat att ta med?