



LUNDS
UNIVERSITET
Socialhögskolan

“Det här är ju vårt arbete - att man går in i en roll liksom”

**En studie om socialsekreterares erfarenheter av det
emotionella arbetet inom utredning barn och unga**

Louise Ekerholm & Saga Simonsson

Kandidatuppsats SOPA63

HT 22

Antal ord: 13 533 ord

Handledare: Henriette Frees Esholdt

Abstract

Authors: Louise Ekerholm & Saga Simonsson

Title: "This is our work - you adapt to a role" A study about social service workers perceptions of emotional labor within the social service unit children and youngsters.

Supervisor: Henriette Frees Esholdt

In Sweden, the child perspective in social services has become greater and more acknowledged over the years. Today, social services have a child perspective in which the children's best always should be the main issue in an investigation. However this also means that the social service workers must adapt to the working conditions in which they can feel compassion, anger and sadness, all whilst keeping a professional role and a proper relationship to the client. This study builds on the interviews of eight social service workers who work with children and youngsters. The aim of the study is to analyze how this emotional labor is expressed and how the social service workers act when meeting the clients. In addition the study aims to look into what purpose colleagues play in relation to managing difficult emotions. Findings show that the participants constantly work with managing their emotions as well as with maintaining a flexible and adjustable approach towards each individual client. The study also found that colleagues and the relationships between them play a crucial role in coping with heavy workload, difficult situations and tough clients. In the discussion, the material is related to theory and previous research. The theoretical framework is based on Hochschild's theory on emotional labor, Goffman's theory on roles and Korczynski's concept of "communities of coping".

Key words: *Emotional labor, professional role, collegiality, child perspective, social secretary*

Nyckelord: *Emotionellt arbete, professionell roll, kollegialitet, barnperspektiv, socialsekreterare*

Innehållsförteckning

1. Inledning	4
1.1 Problemformulering	4
1.2 Syfte och frågeställningar	6
2. Forskningsläget	7
2.1 Empatins roll i socialt arbete	7
2.2 Professionellas hantering av känsloladdade yrken och det kollegiala stödet.....	8
2.3 Socialt arbete med målgruppen barn och unga	10
2.4 Sammanfattning av tidigare forskning	11
3. Teori	13
3.1 Hochschilds teori om emotionellt lönearbete	13
3.1.1 <i>Feeling management</i>	13
3.1.2 <i>Surface acting och deep acting</i>	14
3.2 Goffmans teori om det dramaturgiska perspektivet	14
3.2.1 <i>Fasad och scenmiljö</i>	15
3.3 Korczyńskis teori om communities of coping	15
3.3.1 <i>Kollegialt stöd</i>	16
3.4 Sammanfattning av teori.....	17
4. Metod	18
4.1 Metodval	18
4.2 Urval av kontakter och informanter	19
4.3 Genomförande	19
4.4 Bearbetning och analys	22
4.5 Resultatens förväntningar och tillförlitlighet	22
4.6 Etiska överväganden	23
5. Analys	25
5.1 Det emotionella arbetet	25
5.2 Socialsekreterarens roll i mötet med barnet	28
5.3 Det kollegiala stödet	32
6. Slutdiskussion	37
7. Referenslista	39
Bilaga 1: informationsbrev inför intervjutillfället.....	42
Bilag 2a: intervjuguide.....	43

1. Inledning

1.1 Problemformulering

Den 2 september 1990 ratificerades FN:s konvention om barnets rättigheter i Sverige. När konventionen tillkom grundades en förnyad syn på barn i vilken de ses som egna aktörer oberoende av deras föräldrar (Lindholm 2014 ss. 17-19). Genom åren har barnkonventionen bidragit till diverse samhällsliga reformer i vilka barnets bästa har stått i fokus. Ett par exempel på dessa är den statliga myndigheten Barnombudsmannen (ibid. s. 21) samt Socialstyrelsens uppdrag om att göra socialtjänsten mer tillgänglig för barn och unga (Socialdepartementet 2013 se Lindholm 2014 s. 22). Enligt Socialtjänstlagen (2001:453) 3 kap. 3§ framgår det dessutom att för utförande av uppgifter inom socialtjänsten ska det finnas personal med lämplig utbildning och erfarenhet. Det krävs alltså att handläggarna ska inneha svensk socionomexamen eller annan relevant examen för att få utreda barn och unga. Vidare finns det även tydliga direktiv om att barn ska ses som delvis aktiva subjekt och att detta ska spegla arbetet och dess tillvägagångssätt. Barnet ska stå i centrum för dess egen utredning och fokuset ska ligga på vad som blir bäst för barnet ifråga (Ponnert 2018 s. 122). Samtidigt så är det vuxna som tolkar och avgör vad barnets bästa de facto ska innebära (Hollander 2018 s. 25). Dessa tolkningar påverkas av normativa föreställningar om vad barn mår bra av och dessa normativ kan förändras över tid allteftersom samhället utvecklas (ibid.).

I förhållande till den vuxna tolkningen så är det dessutom av vikt att skilja på *barnets perspektiv* och *barnperspektiv*. Barnets perspektiv innebär vad barnet i fråga känner kring sin situation och barnperspektiv innebär vad den vuxna anser vara barnets bästa (Ponnert & Rasmusson 2018 s. 47). Barnet kan både ses som objekt och subjekt i utredningsarbetet. Objekt på så vis att de förväntas behöva omsyn från den vuxna befolkningen, och subjekt eftersom barn ges möjlighet att själva bidra till utredningsprocessen (ibid. ss. 50-51). Det kan konstateras att både barnen och de professionella på olika sätt har komplikationer att förhålla sig till; vad barnets bästa egentligen innebär och den fina linjen mellan att betrakta barn som egna aktörer kontra individer i behov av stöd (Ponnert 2018 s. 7). I detta mångfacetterade och komplexa arbetet föds och göds emotioner. Känslor skapas i interaktionen mellan människor. Emotioner som både blir en orsak till och ett föremål för sociala handlingar (Wettergren 2013 s. 11).

I slutrapporten *Socialsekreterares arbetsmiljö* från Arbetsmiljöverket ges insyn i vad som är socialsekreterarnas arbetsrelaterade vardag. Hur det ingår i jobbet att klienter kan komma att handla i affekt där de blir aggressiva och hotfulla med anledning av ett negativt beslut. Hur det ligger på varje enskild socialsekreterare att göra en riskbedömning kring om kommande besök bör utföras tillsammans med kollega eller inte. Om det är lämpligt med hembesök eller om besöket ska planeras in på kontoret. I slutrapporten *Socialsekreterares arbetsmiljö* från Arbetsmiljöverket står det även följande (Arbetsmiljöverket 2018 s. 16):

“Arbetsbelastningen för socialsekreterare inom socialtjänsten i Sverige har sedan länge visat på ett allvarligt läge. Tillsynen har visat på allvarliga signaler på ohälsosamma arbetsmiljöförhållanden. Resultatet av de rådande arbetsmiljöförhållandena har setts i form av arbetsrelaterad sjukfrånvaro med diagnos psykisk ohälsa men också såsom uppseendeväckande hög personalomsättning med tydligt tecken på flykt från arbetsplatsen och till viss del från yrket.”

En särskild grupp socialsekreterare vars arbete skiljer sig från resten är de socialsekreterare som möter barn och unga. En rapport genomförd av Novus (2019 s. 8) på uppdrag av Akademikerförbundet SSR visar att 74% av de socialsekreterare som upplever en hög eller för hög arbetsbelastning arbetar med barn och unga som målgrupp. Statistiken talar sitt tydliga språk i att socialsekreterare som arbetar med barn och unga upplever särskilt komplexa svårigheter. Vi som författare till denna uppsats finner det därför intressant att undersöka hur socialsekreterare uppfattar och påverkas emotionellt av att arbeta och möta barn och unga i denna särskilt utmanande och hårt belastade arbetsmiljö. Vi vill dessutom undersöka hur socialsekreterare i sin tur hanterar dessa emotioner. Intresset grundar sig i att djupare undersöka hur dessa emotioner tar sig i uttryck i det vardagliga arbetet; hur detta så kallade “emotionsarbete” (Wettergren 2013 s. 57) påverkar och ställer krav på socialsekreteraren i sin yrkesroll. Wettergren menar att “emotionsarbete” är ett perspektiv som fokuserar på de emotionella processerna inom olika professioner på en arbetsplats (ibid.), och vi anser därav att perspektivet är av relevans att utgå ifrån i vårt sökande efter en djupare förståelse.

1.2 Syfte och frågeställningar

Det ligger ett stort ansvar på socialsekreterarna att de i sina bedömningar ska tillgodose barnet dess rättigheter och att bedömningarna dessutom ska göras utefter barnets bästa. Som vi nämnde ovan ställs det särskilt höga krav kring just målgruppen barn och unga vilket naturligt resulterar i att dessa socialsekreterarnas arbete skiljer sig åt jämfört med socialsekreterare som arbetar med vuxna. Detta har vidare lett till en särskilt komplex och svår arbetsmiljö för socialsekreterare som utreder barn och unga. Det emotionella arbetet ställer krav på socialsekreterarna i deras yrkesroll och syftet med denna studie är därmed att *få en djupare förståelse för deras erfarenheter av det emotionella arbetet*. För att förstå dessa erfarenheter finns det ett intresse i att undersöka hur socialsekreterarnas emotionella kompetens används som en resurs i det dagliga arbetet.

Mer specifikt vill vi undersöka:

1. Vilka erfarenheter av det emotionella arbetet har socialsekreterare som arbetar med att utreda barn och unga?
2. Hur beskriver socialsekreterare sin roll i mötet med barn och unga?
3. Hur beskriver socialsekreterare betydelsen av det kollegiala stödet i det emotionella arbetet?

2. Forskningsläget

I vårt sökande efter tidigare forskning observerade vi att forskningen sällan anspelade på socialsekreterarnas egna erfarenheter kring det emotionella arbetet. De studier vi fann syftade snarare på att lyfta barnets upplevelse av utredningen, den tunga arbetsbelastningen eller fokuserade de på utredningen som en arbetsprocess. Den forskning som gjorts visade sig ändå vara av vikt för vår studie då de kunde förklara och lyfta diverse aspekter i hur socialsekreterarna påverkas av det emotionella arbetet.

I sökandet efter relevant forskning för vår studie använde vi oss bland annat av LUBsearch. LUBsearch är en ingång till elektroniskt och tryckt material vid Lunds universitet. Vi använde oss av sökord såsom *emotionellt arbete*, *empathy social work*, *utredning barn och unga*, *child protective service*, *communication*, *handlingsutrymme*, *kollegialt stöd*. Genom att läsa olika publikationer fick vi också en ingång till annan intressant forskning som författarna hade refererat till. Förutom LUBsearch besökte vi även samhällsvetenskapliga fakultetens bibliotek för att hitta relevant litteratur kring bland annat utredningsarbete med målgruppen barn och unga, kommunikation och emotionssociologi.

2.1 Empatins roll i socialt arbete

I en studie som genomfördes i Kina rörande socialarbetare och deras arbetssätt med cancerpatienter, framkom det att socialarbetarnas empatiska förmåga hade en direkt påverkan på patienternas välbefinnande (Yang m.fl. 2022 ss. 4-5). De cancerpatienter som var suicidbenägna hade en positiv utveckling med färre depressionssymtom och en större känsla av autonomi och självförmåga allteftersom relationen till socialarbetaren utvecklades. Det upptäcktes att ju mer socialarbetaren uppvisade värme, kärlek och stöd, desto mer ökade patientens välbefinnande (ibid. s. 5). Forskarna kunde därmed påvisa vikten av att träna upp och utöva empatiska förmågor i det sociala arbetet i allmänhet (ibid. s. 7). Det tycks därmed finnas ett stöd för att känslor och emotioner samt hur de förmedlas till målgruppen är en central del av det sociala arbetet och dess framgångar.

Empati är således en viktig del av det sociala arbetet och framförallt hur den uttrycks till brukarna som den professionella möter (Lynch, Newlands & Forrester 2019 s. 140).

Forskning visar att de socialsekreterare som rankas högt i förhållande till empatisk förmåga, uppvisar en större förmåga till reflektion, nyfikenhet, att uppvisa förståelse inför brukarens

situation samt att fokusera på brukarens känslor (ibid. ss. 142-144). Det tycks dock finnas en fin gräns i förhållande till hur empatisk en socialarbetare bör vara. Socialarbetaren bör vara tillräckligt empatisk för att kunna skapa en allians till brukaren, men å andra sidan bör hen inte låta den empatiska förmågan ta över med risk för utbrändhet och ett misslyckande i att kunna utreda eller behandla brukaren. Socialarbetaren behöver därför alltid vara medveten om sig själv och sin roll i förhållande till brukaren för att kunna avväga hur empatisk hen bör vara (Gerdes & Segal 2011 s. 146). Även Øvreeide (2009 s. 27) diskuterar detta fenomen i förhållande till socialt arbete med barn. Han beskriver att det är viktigt att kunna avväga mellan närhet och distans till barnet, för att på så vis skapa en bredare förståelse för barnets situation, men samtidigt behålla det yrkesmässiga avståndet och professionaliteten.

Det finns i dagsläget forskning som visar att de socialsekreterare som arbetar med målgruppen barn och unga kan uppleva diverse emotioner som uttrycker sig för den professionella i form av en intensitet. Emotioner som kan baseras på socialsekreterarens egna upplevelser men även den ungas känslor som kan projiceras över på den professionella (Ferguson 2017 s. 1011). Gerdes och Segal (2011 s. 146) diskuterar kring att det är essentiellt att som socialarbetare uppvisa en empati inför sina brukare. De menar att den empatiska förmågan är en grundläggande byggsten och att det tycks därför kunnas anta att emotioner och det inre känslolivet spelar stor roll i det professionella sociala arbetet. Vidare tycks det finnas något särskilt i arbetet med barn och unga; socialarbetaren kan uppleva ett visst "kall" inför denna målgrupp (Hamama 2012 s. 1347) som uttrycks i och påverkar det vardagliga arbetet. Arbetet med barn och unga kan uppbringa många upprörande situationer som socialsekreteraren emotionellt måste distansera sig från.

2.2 Professionellas hantering av känsloladdade yrken och det kollegiala stödet

Wright och Powell (2006) har intervjuat poliser i Australien som arbetar med barnmisshandel för att undersöka hur poliserna uppfattade sina känsloladdade arbetsuppgifter samt hur de hanterade dem. Forskarna fann att det fanns flertalet negativa stressorer varav somliga var mer påtagliga än andra. Däremot var det inte barnen och deras öden som påverkade stressen något avsevärt; utan snarare kunde de emotionellt avlägsna sig från fallen de arbetade med vilket möjliggjorde ett mer empatiskt och objektiva arbete. Genom att fokusera på arbetsuppgiften och desto mindre på barnet kunde de distansera sig från den stress som annars skulle kunna uppkomma (ibid. ss. 501-502). Det poliserna uppgav var viktigt för dem för att

kunna hantera sitt arbete var bland annat stöttning av kollegor, humor på arbetsplatsen samt ett nedtonat fokus av arbetets juridiska aspekter (ibid. s. 507).

Tavormina och Clossey (2017) genomförde en studie i vilken de intervjuade socialsekreterare som arbetar med Child Welfare Protective Services i USA. Arbetsuppgifterna utgår från att utreda huruvida barnmisshandel föreligger och innebär således mycket krisarbete och traumabearbetning (ibid. s. 127). Forskarna fann att en del av socialsekreterarna, till följd av deras arbete, hade förlorat en känsla av hopp och att finna godhet i andra medmänniskor medans en del av socialsekreterarna beskrev att arbetet hade ökat deras tolerans och att känslan av att hjälpa andra människor var givande för dem. De beskrev att arbetet ledde till stress och att de behövde en form av utlopp för stressen, exempelvis i form av att gå ut och dricka alkohol samt skämta med sina kollegor. (ibid. ss. 133-134).

Även Strøbæk (2013 ss. 382-384, 391-392) skriver om kollegialt stöd i sin forskningsartikel. Författaren menar att på de flesta arbetsplatser har frasen "let's have a cup of coffee" fått en indirekt betydelse av att bjuda in till en pratstund och att kafferasterna har blivit en central social aktivitet där kollegor på en arbetsplats tillåts att ventilera med varandra. Strøbæks (2013 ss. 384-386) kvalitativa forskning gjordes på två familjerättsenheter i den offentliga sektorn i Danmark. Hon skriver att socialsekreterare ofta förväntas vara skickliga i att förhandla med och möta olika intressenter. Att de ska kunna hantera emotionellt jobbiga situationer. För att klara denna emotionella påfrestningen som dessutom påverkas av hög arbetsbelastning, menar författaren att socialsekreterarna behöver förse sig med någon typ av egenvård. I sin artikel lyfter hon socialsekreterarnas beskrivning av problematiken kring att hitta tid för återhämtning under de hårt pressade arbetsdagarna. Så vad har då dessa kafferaster för betydelse för socialsekreterarnas mående? Författaren skriver att de spontana och informella kafferasterna blir till en kollektiv överlevnadsstrategi och framförallt i särskilt påfrestande arbetsmiljöer. Kafferasterna öppnar upp för prat och skratt och för emotionell återhämtning men också för en mer sammansvetsad arbetsgrupp. Författaren menar i sin artikel att kafferasterna på arbetsplatsen ökar produktiviteten och främjar ett positivt arbetsklimat (ibid.).

Skau (2007 ss. 126-128) å andra sidan diskuterar det kollegiala stödets baksida; nämligen när lojaliteten kollegor emellan blir så pass stark att det tar över den professionella aspekten av arbetet. Skau (ibid.) beskriver att lojaliteten kan stå i vägen för att uppmärksamma och ha förståelse för att sina kollegor kan begå misstag och hantera ärenden på ett klumpigt eller

felaktigt sätt. Därutöver kan det även skapa hinder i att arbetsgruppen blir så pass sammansvetsad att normen blir att man alltid håller med varandra; åtminstone inför brukarna och målgruppen. Om arbetsgruppen har blivit lojal mot varandra på detta vis kan det innebära stora problem för brukarna i förhållande till att arbetsmässiga brister och problem inte uppmärksammas med hänsyn till att man håller sina kollegor bakom ryggen (ibid.).

Intressant för vår uppsats är också Hjärpes och Falkenströms (2018 s. 194) artikel *Dokumentation och känslor: socialsekreterares pappers- och känslöarbete*. Författarna diskuterar hur socialsekreterares arbete med dokumentation kan upplevas påverka förutsättningarna för att bedriva känslöarbete. Hjärpe och Falkenström skriver dock att i deras undersökning uppkom en viss tvetydighet. Att vissa informanter i undersökningen upplevde att vissa dokumentationsmoment kändes meningsfulla och relevanta och som ett stöd i arbetet. Medan andra eller samma delar upplevdes som oroande, hindrande, känslblockerande och inte minst stressande, för andra informanter. Dokumentationsarbete kan alltså för en del socialsekreterare, vara av vikt för att kunna hantera det emotionella arbetet.

2.3 Socialt arbete med målgruppen barn och unga

Hamama (2012 ss. 1338-1339, 1347) har genomfört en studie i vilken hon jämför hur socialsekreterare påverkas emotionellt olika beroende på om socialsekreteraren arbetar med vuxna alternativt med barn/unga. Hamama lyfter organisationens påverkan på socialsekreteraren. Hur organisationer arbetar för att skapa en mer gynnsam arbetsmiljö, vikten av kollegial stöttning och en uppbärande ledning för att minska risken för utbrändhet. Vikten av stöd för att emotionellt orka. Intressant i studien är också att "rollen" diskuteras som ett "kall". Att socialsekreterare stannar kvar i yrket trots den psykiska påfrestningen då de ser arbetet som ett personligt "kall". Hamama lyfter socialsekreterarnas bild av att se en personlig bedrift i att förbättra barnens livssituation samt att hjälpa barn i kris. Hamama menar att det belyser socialsekreterarnas värderingar i en sådan arbetskontext (ibid.).

Ponnert och Rasmusson (2018 s. 39-40) skriver om att goda kontakter och ömsesidigt förtroende är en förutsättning för socialsekreterarna för att de ska kunna utveckla ett samarbete som gör det möjligt att få relevant kunskap om barnets behov och föräldrarnas förmåga. Författarna menar att det är också en förutsättning för att de tillsammans ska kunna analysera problemen och finna lösningar. I möten med klienter som är rädda, ointresserade

och ibland direkt fientligt inställda menar författarna att det blir en stor utmaning att överbrygga alla de hinder som kan uppstå under olika faser i utredningsprocessen. Ponnert och Rasmusson belyser det komplexa och känslostyrda arbetet som socialsekreterarna står inför dagligen. Även Øvreeide lyfter komplexiteten i att som professionell möta och samtala med barn. I sin bok *Samtal med barn* (2010 ss. 27, 251-252) skriver han om hur samtal med barn skapar en unik händelse med yrkesmässiga och etiska utmaningar där den som styr samtalet måste möta situationen med öppenhet för barnets, andras och egna reaktioner och att kunna hitta lösningar utifrån den speciella sammanställningen av dessa olika faktorer. Reaktioner och emotioner som kan uppstå kan vara alltifrån ilska och ångest till hopp och tacksamhet. Känslan i sig behöver inte utgöra ett problem - däremot måste socialsekreteraren vara observant på dessa och hur de förmedlas till mottagaren. Om den professionella låter sina känslor styra alltför mycket kan det skapa hinder för att barnets behov blir tillgodosedda på ett adekvat sätt. Øvreeide skriver att det är av vikt att vara lojal mot sina uppgifter och sin roll (ibid.). En roll som vi i just denna studien kan koppla till socialsekreterarna.

Socialsekreterarna ska utöver att bemästra kommunikationens slagkraft och sin egna känslostyrning också ha klarhet i barnets rättigheter genom socialtjänstlagen och barnkonventionen, något som Lindholm (2014 ss. 22-23) skriver om. Socialsekreteraren måste med ett barnperspektiv förstå, kunna och vilja genomföra beslut i enlighet med barnets rättigheter. Lindholm menar att detta måste göras med tydliga mål och med stöd från ledningen. Lindholm lyfter också vikten av att vara medveten om sina egna åsikter, värderingar och synpunkter. Att socialsekreteraren måste kunna hantera den inbyggda spänningen i barnkonventionen mellan att å ena sidan betrakta barnet som svagare och i behov av stöd och skydd och å andra sidan barnet som en kompetent individ, som en medborgare med egna rättigheter (ibid.).

2.4 Sammanfattning av tidigare forskning

Genom tidigare forskningar kan vi utläsa komplexiteten i det emotionella arbetet. Hur emotioner påverkas av bland annat förväntad kunskap kring kommunikation, arbetsrutiner och lagar. Det uppstår spänningar mellan egna värderingar, synpunkter och barnperspektivet. Att den empatiska förmågan kan kopplas samman med socialsekreterarens förmåga till reflektion, nyfikenhet, att kunna uppvisa förståelse inför brukarens situation samt att kunna fokusera på brukarens känslor. Vi kan se att tidigare forskning så ofta fokuserar på hur empati

bör uppvisas, vad som menas med empati och varför det är så viktigt med empati. Vi ser dock att lite forskning hanterar socialsekreterarnas egna erfarenheter av det emotionella arbetet.

Olika författare diskuterar dessutom socialsekreterarens agerande i mötet med klienter. Vilka förväntningar det finns på socialsekreterarnas roll. Bland annat Hamama och Øvreeide som vi lyfte ovan, har forskat kring detta. Vi ville dock undersöka detta närmare. På vilket sätt socialsekreterare påverkas emotionellt av just den rollen. Hur socialsekreterarna själva ser på sin roll i mötet med barn och unga. Hur de hanterar sina upplevda känslor i rollen och hur de kan använda sig av emotioner i rollen. Även här kan vi se brister i tidigare forskning. Återigen är forskningen ofta fokuserade på förväntningar och målsättningar.

I tidigare forskning kunde vi också läsa om hur socialsekreterare på olika vis kan hantera det komplexa arbetet och den tuffa arbetsbelastningen som de befinner sig i. Bland annat lyfte vi ovan Strøbæk forskning och Hjärpes och Falkenströms undersökning. Strøbæk som skrev om det kollegiala stödet och Hjärpe och Falkenström som forskade kring dokumentationen som ett sätt att hantera emotioner. Vi kan se att olika författare har forskat kring socialsekreterarnas arbetshälsa men vi ser ändå ett behov av att undersöka detta närmre. Det finns ett behov av att vidareutveckla den forskningen vilket ju också Strøbæk, Hjärpes och Falkenström lyfter i sin forskning.

Vår studie bidrar till att få kunskaper kring socialsekreterarnas erfarenheter av det emotionella arbetet. Att bättre förstå deras profession och arbetsmiljö. Vi anser att denna kunskapen är av vikt för att dels djupare förstå vad som menas med just emotionellt arbete men också för att få en förståelse för hur socialsekreterare både utför emotionellt arbete och hur de påverkas av det emotionella arbetet. Det är en särskilt svår arbetsmiljö att utreda barn och unga och vi vet att personalomsättningen och sjukfrånvaron är hög. Vidare kan kunskapen från denna uppsatsen användas för att arbeta mot en mer hälsosam arbetsmiljö.

3. Teori

I den tidigare forskning som vi ovan nämnde, gavs skildringar om hur socialsekreterare kan använda sina emotioner för att bemöta och stödja klienter. Vi fann studier som beskriver hur socialsekreterare i sitt arbete går in i en professionell roll. En roll som kan medföra både fördelar och nackdelar. Vi lyfter dessutom forskning som diskuterar vikten av det kollegiala stödet. Genom att ta hjälp av ovan nämnda forskning och genom stöd av handledare fann vi adekvata teorier för vår studie. Valda teorier som vi nedan kommer att beskriva mer ingående är Hochschilds teori om emotionellt arbete (2003), Goffmans teori om det dramaturgiska perspektivet (2020) och Korczynskis teori om communities of coping (2003).

3.1 Hochschilds teori om emotionellt lönearbete

Hochschild (2003 ss. 6-7) beskriver att vissa yrkeskategorier utför två olika typer av arbeten; ett fysiskt arbete och ett mentalt arbete. Med referens till flygvärdinnor beskriver Hochschild att de gör somliga arbetsuppgifter som kräver en kroppslig fysik, såsom att föra vagnen med mat och dryck förbi passagerarna, men även mentala arbetsuppgifter i förhållande till att exempelvis koordinera passagerarna vid en eventuell flygkrasch (ibid. s. 6). Därutöver, menar Hochschild, att det även finns ett emotionellt lönearbete. Det emotionella lönearbetet innebär, för den som arbetar, att kunna framkalla eller undertrycka känslor i syfte av att skapa eller upprätthålla en lämplig stämning. I flygvärdinnornas fall betyder detta att de ska få passagerarna att känna sig trygga, vilket de använder sina emotioner för. Varför Hochschild benämner det som ett emotionellt lönearbete är för att hon uppmärksammar att det emotionella arbetet är avlönat. Arbetstagarna "säljer" sin emotionella kompetens i att hantera situationer utifrån att spegla olika känslolägen (ibid. s. 7).

3.1.1 Feeling management

Hochschild diskuterar hur många professioner kräver viss styrning av sina emotioner. På en del arbetsplatser är detta mer påtagligt än i andra, och i dessa kan det finnas rekommendationer och normer kring hur de professionella bör uppvisa sina emotioner (ibid. s. 49). Vidare lyfter Hochschild olika tillvägagångssätt som professionella kan använda sig av för att styra och kontrollera sina, för sammanhanget, olämpliga känslor. Hon diskuterar ett exempel i vilken en flygresenär uppträder på ett sätt som upprör flygvärdinnan. Flygvärdinnorna tränas till att inte öppet reagera i en sådan situation utan snarare arbeta bort den oönskade känslan inombords. De tränas till att bortse från att flygresenären utgör ett

problem, att det möjligen finns arbetsmiljörelaterade orsaker till problemet och de ska även bortse från orsaken till varför flygresenären överhuvudtaget upplever ett problem. Istället ska de koncentrera sitt fokus på hur de kan hantera känslorna som uppstår. Det finns olika strategier för detta; ett av dem är att lägga sitt fokus på den andra personen och försöka förstå de bakomliggande skälen till varför denne reagerar på detta sätt. En annan strategi är att “fly undan” och försöka fokusera sina tankar annanstans (ibid. s. 113).

3.1.2 Surface acting och deep acting

Hochschild skiljer på två olika sätt att agera på när man handskas med emotioner. Dessa är surface acting och deep acting. Surface acting innebär att man, med hjälp av sin kropp, försöker uttrycka en känsla som kanske inte stämmer överens med den egentliga känslan som finns inombords. Deep acting innebär att man aktivt försöker framkalla en känsla i sig själv. Känslan måste upplevas så pass äkta så att det känns som att känslan verkligen existerar på riktigt. Skillnaden mellan dessa två sätt att hantera emotioner på är därmed att surface acting avser att påverka sin publik, medan deep acting snarare syftar till att övertyga sin publik (ibid. ss. 37-42). Hochschild beskriver att både surface och deep acting omvandlas till en resurs i arbetsrelaterade sammanhang, med hänsyn till att agerandet används för att kunna omsätta pengar (ibid. s. 55).

3.2 Goffmans teori om det dramaturgiska perspektivet

Erving Goffmans sociologi är ett slags socialt påverkansspel där intrycksstyrning och definition av situationen är av största vikt för presentation av sitt själv. Att kunna träda fram inför andra och att framställa sig själv inom ramen för den aktuella situationen. Goffman menar att självet uppstår när det visas upp och att självet existerar i många versioner beroende på situation och beroende på vem hen integrerar med. Han skriver att när en individ spelar en roll förutsätter denne att observatörerna ska ta intrycket som frammanas inför dem på allvar. Observatörerna förväntas alltså att tro på att hen verkligen besitter de egenskaper som denne ger intrycket av att besitta. Goffman skriver att alla alltid och överallt, mer eller mindre medvetet, spelar en roll och att det är genom rollerna som vi känner oss själva och varandra (2020 ss. 14-15, 67, 69-70).

Goffman menar dock att en professionsutövare oftare är mer angelägen att spela en roll inom den sociala sfär som yrkeskompetensen yttrar sig i. Utövaren koncentrerar sig här på att göra

ett intryck då hans rykte som yrkesman står på spel. Ett intryck som kan ha kommit att påverkas av normer och förväntningar av andras närvaro såsom av ett arbetslag. Goffman skriver även att det finns de aktörer som kan bli fullständigt duperade av sitt eget agerande och att det finns de aktörer som inte alls låter sig övertygas av sitt eget nummer. Han menar vidare att en aktör kan känna sig motiverad till att styra sin publiks uppfattning och övertygelse för att uppnå andra syften såsom att skaffa sig fördelar eller för att uppnå något som anses vara för individens bästa eller för samhällets bästa (2020 ss. 68-69, 85, 139).

3.2.1 Fasad och scenmiljön

Med "fasad" menar Goffman att detta betecknar den del av individens framträdande som fungerar på ett fastställt sätt för att definiera situationen för dem som observerar framträdandet. En expressiv utrustning som används avsiktligt eller oavsiktligt. Goffman menar att i fasadens standarddelar finns även scenmiljön. Möbler, dekor, fysiska arrangemang och andra bakgrundsinslag. Goffman lyfter läkarprofessionen som ett exempel där han menar att till den personliga fasaden hör ämbete, rang, kläder, kön, ålder, utseende, hållning, talmönster och där det förväntas ett visst uppträdande i en viss miljö, scenmiljö (2020 s. 72-73, 74-75).

Goffman förklarar att i den personliga fasaden finns uppträdande och uppförande som båda förmedlar information om aktören. Uppträdandet upplyser oss om aktörens sociala status såsom aktivitet eller arbete och uppförandet ger oss besked om den roll som aktören räknar med att spela i. Utöver detta, menar Goffman att det även förväntas finnas ett visst sammanhang mellan scenmiljön, uppträdandet och uppförandet (ibid. ss. 74-76). Han skriver vidare att när en aktör träder in i en etablerad social roll, märker hen oftast att en speciell fasad redan har upprättats för aktören. Det kan vara så att aktören önskade att utföra exempelvis arbetsuppgiften eller att upprätthålla just den fasaden. Goffman menar att aktören snart märker att hen måste göra bådadera och att det kan finnas svårigheter i att välja en lämplig fasad åt sig själv (ibid. ss. 78-79).

3.3 Korczynskis teori om communities of coping

Korczynski (2003 s. 55) har vidareutvecklat Hochschild och hennes teori kring det emotionella lönearbetet genom att fokusera på hur emotionerna kan hanteras gemensamt i arbetsgruppen. Den här formen av gemensam emotionshantering benämns som communities

of coping. Korczynski menar att det är naturligt att vända sig till sina kollegor om man upplever något som är emotionellt påfrestande på sin arbetsplats. Genom att hantera emotionerna kollektivt med sina kollegor så bidrar det till en informell och mer sammanhållen kultur inom arbetsgruppen, vilket i sin tur är avgörande för hur de sociala relationerna tar sig i uttryck på arbetsplatsen (ibid.).

3.3.1 Kollegialt stöd

I situationer i vilken den professionella tvingas möta upprörda klienter som i sin tur skapar en svår emotion hos den professionella, spelar det kollegiala stödet en viktig roll. Det är genom det kollegiala stödet som arbetet, trots dess motgångar, känns meningsfullt och genomförbart (ibid. ss. 70-71). Hur det kollegiala stödet sedan ser ut kan skilja sig åt. En del arbetsplatser hanterar den psykiska påfrestningen med humor och genom att distansera sig från klienterna med hjälp av humor. På så vis förs arbetsgruppen närmre varandra och skapar en "vi-känsla" som kan öka välbefinnandet för arbetstagarna (ibid. s 70). En annan form av kollegial stöttning är att distansera sig från klienterna och uppvisa en sorts likgiltighet inför dem. På så vis upprättas också en "vi-känsla" men baserat på andra grunder (ibid s. 68). På andra arbetsplatser kan det snarare hanteras genom att prata med sina kollegor om vad det är man har upplevt. Således får den professionella både möjlighet till att prata av sig men även få ta del av en kollegas potentiellt liknande erfarenheter. Känslan av att man inte står ensam utan att man har sina kollegor vid sin sida gör att arbetstagarna kan uppleva ökad trivsel på arbetet och detta i sig skapar grunden för communities for coping (ibid. s. 66).

Korczynski (ibid.) diskuterar även ledningen och hur ledarskapet kan påverka huruvida arbetstagarna vänder sig till varandra för att få stöd. Om det är en stor distans mellan ledningen och arbetstagarna finns det en större chans för att det informella kollegiala stödet blir en viktigare del av det dagliga arbetet. Vidare framförs det att det även kan finnas en distans mellan den professionella och klienten, exempelvis om klienten beter sig på ett sådant sätt att det upprör den professionella. Om ledningen då inte tar den professionellas parti, utan kanske snarare förmedlar att det är något som den professionella enskilt måste och ska kunna hantera, så ökar sannolikheten för att den professionella kommer att söka kollegialt stöd för att hantera den emotionella påfrestningen (ibid. s.75).

3.4 Sammanfattning av teori

Vi upplevde att vi, med hjälp av ovan nämnda teorier, bättre kunde förstå de begrepp som vi valt att fokusera på i denna uppsatsen. Med hjälp av teorierna skapades en bättre förståelse för det *emotionella arbetet*, *rollen* och det *kollegiala stödet*. Adekvata teorier som vidare skulle användas tillsammans med tidigare forskning för att tolka och analysera våra intervjuer och för att bättre kunna förstå socialsekreterarnas arbetsmiljö.

Vi upplevde att Hochschilds teori om emotionellt arbete (2003) kunde ge oss en djupare förståelse för vad som menas med att arbeta med sina emotioner. Teorin ger insikt i hur många professioner kräver viss styrning av sina emotioner och att arbetstagarna "säljer" sin emotionella kompetens i att hantera situationer utifrån att spegla olika känslolägen (ibid.). Vi vill med hjälp av denna teorin kunna analysera och tydliggöra kring socialsekreterarnas erfarenheter av att använda sig själva och sina emotioner som verktyg i mötet med barn och unga.

Vidare valde vi att använda oss av Goffmans teori om det dramaturgiska perspektivet (2020) för att kunna beskriva hur en aktör spelar en roll. Hur, i detta fallet, socialsekreterarna går in i en professionell roll. Goffmans sociologi kan, som vi skrev ovan, ses som ett slags socialt påverkansspel där intrycksstyrning och definition av situationen är av största vikt för presentation av sitt själv. Han beskriver hur det för en aktör kan finnas en redan fastställd fasad där det förväntas att finnas ett visst sammanhang mellan scenmiljön, uppträdandet och uppförandet (ibid.). Med hjälp av Goffmans teori hoppas vi kunna tolka det som våra informanter, socialsekreterarna, beskriver i förhållande till sin roll i mötet med barn och unga.

Slutligen upplevde vi att Korczynskis teori om communities of coping (2003) gav oss en bredare förståelse för det kollegiala stödets funktion. Korczynski beskriver det kollegiala stödet som en gemensam emotionshantering. Att det är naturligt att vända sig till sina kollegor om man upplever något som är emotionellt påfrestande på sin arbetsplats. Genom att hantera emotionerna kollektivt med sina kollegor, bidrar detta till en informell och mer sammanhållen kultur inom arbetsgruppen (ibid.). En relevant teori som kan hjälpa oss att förstå det som informanterna beskriver kring betydelsen av det kollegiala stödet.

4. Metod

Vi som författare av denna uppsatsen har på olika håll erhållit upplevelser och erfarenheter från socialsekreterarnas arbete på socialtjänsten. Saga som under sin verksamhetsförlagda utbildning, VFU, befann sig på socialtjänstens utredningsenhet socialpsykiatri och Louise som under samma termin befann sig på socialtjänstens utredningsenhet barn och unga. Genom praktiska erfarenheter har vi sett och förstått komplexiteten i att arbeta med utsatta barn och unga och vi vet att socialsekreterare påverkas emotionellt av sitt arbete. Men hur berättar socialsekreterarna om sina erfarenheter av det emotionella arbetet? Hur hanterar socialsekreterarna sin känslor och hur kan de använda sig av emotioner i sitt arbete? Vi ville få en djupare förståelse kring socialsekreterarnas emotionella arbete och genom intervjuer kunde vi undersöka detta närmare.

4.1 Metodval

Genom att studera tidigare forskning kunde vi se att främst kvantitativa undersökningar hade gjorts kring liknande frågeställningar. Bland annat har vi tidigare nämnt Hamamas studie (2012) *Differences between Children's Social Workers and Adults' Social Workers on Sense of Burnout, Work Conditions and Organisational Social Support*. Vi kunde se att en kvalitativ undersökning hade kunnat vara av betydelse för redan befintlig forskning vilket också Hamama (2012) nämner. Vi anser att en kvalitativ forskning hade kunnat ge en fördjupad förståelse för socialsekreterarnas emotionella arbete och hur de påverkas av just detta arbete. Genom intervjuer skulle det även finnas utrymme och möjlighet till att ställa följdfrågor. Eriksson-Zetterquist och Ahrne (2015 s. 53) beskriver intervjuer som ett på många sätt, oslagbart verktyg i en undersökning. De menar att genom intervju kan en person berätta hur de gör saker i praktiken eller kring vilka rutiner som hen använder sig av. Författarna skriver att i en intervju finns det också möjlighet att samla in språkbruk, normer, emotioner och inte minst det som tas för givet. Genom flertal intervjuer kan det i materialet dessutom visas teman som är av intresse för undersökningen. Vi ansåg således att en enkätundersökning inte skulle kunna ge oss den fördjupade informationen som vi eftersökte.

Eriksson-Zetterquist och Ahrne (2015 s. 54) skriver dock att en intervju är ett resultat av ett samtal på en viss plats vid en viss tidpunkt. De menar att det som sägs i intervjun kan ha andra syften än vad intervjuaren hade tänkt sig och att det därmed kan vara bra att komplettera med andra metoder såsom dokumentstudier, observationer eller kanske

skuggning av aktörer. Denna svaghet i kvalitativ metod kan vara bra att ha en medvetenhet kring inför intervjutillfällena.

4.2 Urval av kontakter och informanter

Den forskningsfråga som vi har är helt avgörande för vilken grupp av människor som vi är intresserad av att intervjua (Eriksson-Zetterquist & Ahrne 2015 s. 39). Vi som författare valde att använda oss av socialsekreterare som informanter. Mer specifikt socialsekreterare som arbetar med att utreda barn och unga. Vi var dock medvetna om att socialsekreterare är under hög arbetsbelastning. Vi var dessutom medvetna om att det finns ett minskat intresse kring att delta i undersökningar. Själva befann vi oss under tidspress och vi behövde omgående få till ett nödvändigt antal intervjuer. Därför diskuterade vi möjligheterna kring att använda oss av våra redan etablerade kontakter på socialtjänsten. Vi ville dock inte att de tillfrågade skulle känna sig pressade till att delta i studien. Därför valde vi att ta kontakt med enhetschefer på utredning barn och unga i de kommuner där vi hade kontakter, för att de i sin tur skulle lyfta frågan till de anställda. Det visade sig att många ville ställa upp och vi upplevde att det fanns ett genuint intresse hos socialsekreterarna att just emotionellt arbete skulle undersökas närmre.

Vissa av informanterna hade vi alltså en redan etablerad kontakt med och vissa var helt okända för oss som studenter. Av de tio stycken som angett att de ville ställa upp på intervju var det två stycken som upplevde att tiden inte räckte till. Så totalt kunde vi intervjua åtta personer. Alla som intervjuades var kvinnor där den yngsta var 25 år och den äldsta 43 år. Majoriteten som intervjuades var under 30 år. Antal arbetade år inom socialtjänsten utredning barn och unga, varierade allt ifrån ett halvår till strax över tio år. Många av dem som intervjuades hade arbetat på andra enheter inom socialtjänsten eller inom socialt arbete på andra arbetsplatser.

4.3 Genomförande

Till de socialsekreterare som angivit att de ville ställa upp på intervju, gavs djupare information kring vad undersökningen handlade om via mail eller på plats. Med tanke på deras höga arbetsbelastning fick de själva välja lämplig plats och tid. Detta för att det ens skulle vara möjligt att genomföra intervjuerna. Vi som undersökare försäkrade socialsekreterarna om att de när som helst kunde dra sig ur om de kände stress eller olust. De

fick även information kring att de skulle vara anonyma i vår undersökning. Vi som författare förde en diskussion kring anonymiteten i arbetsgrupperna och hur detta skulle kunna påverka gruppen. Vi reflekterade kring att kollegor kunde få insyn i var och när intervjun skulle hållas och hur detta skulle kunna påverka de medverkande negativt. *Emotionellt arbete* är dock inget känsligt ämne som kan komma att medföra problem för de inblandade. Vi ansåg att det hade varit mer problematiskt att ställa frågor om *mobbning på arbetsplats* eller om *ledarskap*.

Diskussion fördes kring hur omgivningen påverkade socialsekreterarna under intervjutillfällena. De flesta som vi intervjuade bjöd in oss till deras arbetskontor. Kanske för att detta var mer tidseffektivt för socialsekreteraren men diskussion kan också föras kring att det blev en tryggare miljö för socialsekreteraren att vistas i under intervjun. Vi upplevde kontoret som en mindre strikt miljö att mötas på och där maktförhållanden jämnades ut något. Dock funderade vi kring om det egna kontoret kunde ses som yttre störning och påverkan då kollegor passerade rummet eller att det ringde i telefonen. Att socialsekreterarna själva fick välja plats för intervju kunde alltså medföra fördelar och nackdelar. Valfriheten var dock av vikt för att ens kunna genomföra dessa intervjuer.

Vi försökte båda vara med under de flesta av intervjuerna. Detta för att tillsammans kunna tolka det som sades och även för att kunna tolka det som inte sades. Vid ett par tillfällen genomfördes dock intervjuerna på egen hand. Den som då inte hade närvarat vid intervjutillfället, fick transkribera intervjun för att vi båda skulle ha kunskaper om intervjuerna inför analysdelen. Vi upplevde att det inte påverkade intervjuerna nämnvärt att bara vara en intervjuare. Att vara båda var dock en fördel då vi hade olika typer av följdfrågor som kunde vara av vikt för studien. Vi förde en diskussion kring de erfarenheter vi besatt genom arbete på socialtjänsten. Louise hade viss erfarenhet kring att utreda barn och unga och Saga hade erfarenhet av socialtjänstens utredningsarbete inom socialpsykiatri. Vi diskuterade hur detta kunde påverka oss individuellt olika under intervjuerna. Louise fick vara varsam med sin erhållna kunskap under intervjuerna för att inte påverka informanterna medan Saga kunde vara mer öppen och nyfiken. Vi upplevde det som en styrka för undersökningen att vi besatt olika kunskaper och att vi hade olika syn på socialsekreterarnas arbete och att våra olika erfarenheter berikade och kompletterade varandra väl.

Innan intervjuerna påbörjades, informerade vi de medverkande att de när som helst kunde hoppa över en fråga eller avsluta intervjun. Varje intervju spelades in via mobil, då

ljudkvaliteten visade sig bli bäst så. Därefter sparades intervjuerna på usb-minne innan de raderades från mobilen. Varje påbörjad intervju inleddes med kort information om intervjuens syfte. Informanten fick därefter frågan om hon samtyckte till att medverka. Intervjuerna tog mellan 35-60 minuter att genomföra. Vi hade förberett ca 20 frågor som vi hade delat in i olika teman. Inledande tema var kring socialsekreteraren där vi undersökte ålder och arbetserfarenheter. Tema två handlade om emotioner och hantering av emotioner och avslutande tema handlade om vilken emotionell stöttning som finns att erhålla på arbetsplatsen. Vi upplevde att socialsekreterarna var villiga att svara utförligt på våra frågor vilket var positivt för vår undersökning. Vi kunde också genom följdfrågor få en fördjupad förståelse för vad de i vissa fall menade med sina svar. Vi kunde dock märka att det efter ett antal intervjuer uppstod en mättnad i vissa frågor i vår intervjuguide. Informanterna hade i dessa frågor angett nästan identiska förklaringar. Exempelvis hade vi en fråga kring om det finns riktlinjer för hur ett barnsamtal ska utföras. Här fick vi då information kring socialtjänstens fastställda rutiner. Rutiner som ska säkerställa barnets rättigheter utifrån bland annat barnkonventionen. I en sådan fråga ges det inte samma utrymme för den individuella meningen. Därav en mättnad efter några få intervjuer. Vi kunde vidare märka att det fanns en mindre skillnad om vi hade en etablerad kontakt med den som intervjuades eller om det var ett "första möte". Vi upplevde att det blev något kortare svar och inte lika "fria" svar hos de som vi inte tidigare hade träffat. Intervjuerna upplevdes inte som lika avslappnade. Genom att jämföra svaren från intervjuerna kunde vi se att det främst var språkbruket som vi upplevde som olikhet mellan intervjuerna. Informationen som gavs var givande för undersökningen vare sig vi kände informanterna eller ej (Eriksson-Zetterquist & Ahrne 2015 s. 340). Vi kunde tillika märka att humor tog sig olika form beroende på om det var ny kontakt eller med redan etablerad kontakt. I ny kontakt användes humorn från båda hållen i ett försök att få en mer avslappnad miljö medans humorn infann sig som en redan uppgjord beståndsdel i den tidigare etablerade relationen. Vi upplevde sålunda att det inte fanns något hinder i att intervjua socialsekreterare som vi redan hade träffat på. Tvärtom visade sig vara givande för just vår undersökning.

Vi kunde se med hjälp av tidigare forskning och genom utförda intervjuer med socialsekreterare att emotionellt arbete kan innefatta så mycket mer än bara känslor som uppstår i själva mötet med barnet. Arbetsmiljö, arbetsbelastning, lagar, rutiner, erfarenhet, kunskap, ledning, barnets situation, föräldrarnas inställning är delar som kan påverka det emotionella arbetet. Under våra intervjutillfällen kunde vi se att socialsekreterarna också lade

stor vikt på deras egna roll i mötet med barnet och även att det kollegiala stödet var av stor vikt för var och en av socialsekreterarna. Vi förstod att i det emotionella arbetet var *rollen* och det *kollegiala stödet* av betydelse för att också kunna förklara mötet med barnen. Det var alltså svårt att enbart peka på en specifik situation i ett så komplext arbete men vi försökte lägga stor vikt på själva känslan kring mötet med utsatta barn. Emotionerna som uppstår innan, under och efter barnsamtal.

4.4 Bearbetning och analys

När intervjuerna var genomförda, transkriberades dessa noggrant. Varje intervju tog ca 6-8 timmar att transkribera. När alla intervjuer transkriberats, satte vi oss ned och granskade intervjuerna. Vi läste intervjuerna om och om igen. Vi ville bli bekanta med vårt material för att sedan kunna påbörja kodningen. Syftet med kodningen skulle vara att tydliggöra och framhäva vissa teman. Att aktivt skapa en slags ordning inför vår analys (Rennstam & Wästerfors 2015 ss. 220, 223). Genom att använda oss av olika färger i kodningen skulle det dessutom bli något enklare för oss att sedan analysera intervjuerna. Att sortera och reducera var nödvändigt då det är omöjligt att visa hela det inhämtade materialet. Vi ville uppmärksamma det material som var förbundet med syfte, frågeställning, tidigare forskning och teori. Mot det som uppsatsen var riktad mot (ibid.).

Rennstam och Wästerfors (2015 s. 227-228) skriver om teorins roll i sorteringen. Att genom fokuserad sortering få fram ett önskat mönster i materialet. Vi kan vidare fråga oss varifrån detta mönster kommer. Författarna skriver om att begrepp och perspektiv som analytikern är bekant med får förtur framför andra, mindre kända motsvarigheter. Vi fick med andra ord vara medvetna om att våra "favoritbegrepp" såsom *emotioner*, *roller* och *kollegialt stöd* gärna styrde sorteringen (ibid.) och däri också påminna oss själva att vara nyfikna.

4.5 Resultatens förväntningar och tillförlitlighet

När vi påbörjade intervjuerna hade vi en förhoppning om att intervjuerna skulle ge oss förståelse för socialsekreterarnas erfarenheter av det emotionella arbetet. Även förståelse för hur de ser på sin egna roll i mötet med barnet. Vi hade därutöver en förhoppning om att intervjuerna skulle leda oss in på nya spår. Att vi skulle kunna vara öppna inför våra intervjuer och för vårt material. Vidare ledde detta till att vi undersökte det kollegiala stödets betydelse

för socialsekreterarna i det emotionella arbetet, vilket upplevdes givande för vår undersökning.

Vi hoppades att trots relativt få som intervjuades, få ett tillförlitligt material. Angående tillförlitligheten i en kvalitativ studie skriver Alan Bryman (2018 s. 465) att det är omöjligt att frysa en social miljö och de sociala betingelser som gäller vid en studie. Det är alltså omöjligt att få samma svar om intervjuerna hade upprepats. Men genom att vara medvetna om våra roller i intervjun och att gå in med liknande sociala roller i varje intervju strävade vi efter att tillgodose de krav som extern reliabilitet ställer. Krav på att en forskare ska kunna upprepa en kvalitativ undersökning utan att få substantiella skillnader i svaren (ibid.). Under och efter transkriberingarna förde vi som undersökningsteam en dialog kring hur vi skulle tolka det som vi hade hört men även det som vi hade sett under intervjutillfällena. På så vis kunde vi även stärka den interna reliabiliteten (ibid.). Bryman för en diskussion kring om validitet egentligen är av betydelse för kvalitativ forskning då validitet ofta verkar röra mätning men han skriver också om att intern validitet ska visa på överensstämmelse mellan observationer och teoretiska ideer (2018 s. 465). Vilket vi i detta fall anser att vi kan. Vi upplever att det som framkommit under intervjuerna kan kopplas till de teoretiska ideerna och de tidigare forskningar som vi har valt att lyfta i denna uppsatsen.

Vi har som studenter och undersökare försökt att vara så noggranna och tydliga som möjligt för att undersökningen skulle utföras i enlighet med de regler som finns. Vi har varit eniga om upplägget för intervjuerna och vi har varit överens om frågorna. Vi har även varit införstådda med vår påverkan under intervjuerna. Vi har med andra ord försökt att skapa en trovärdighet för vår undersökning men då det finns många olika beskrivningar av den sociala verkligheten så är det som Bryman skriver, andra människor som i slutenden avgör om resultatet är trovärdigt. Det är läsaren som avgör om resultatet är överförbart (2018 s. 468).

4.5 Etiska överväganden

Sara Eldén skriver i sin bok *Forskningsetik: vägval i samhällsvetenskapliga studier* om fyra forskningsetiska principer. Dessa principer hade vi i åtanke inför varje intervju och genom att informera intervjupersonerna om vad vår studie skulle handla om och om vad syftet med studien var, varför vi behövde göra intervjuer och om hur vi skulle använda intervjuerna för

vår uppsats, så uppfyller vi inledningsvis *informationskravet* som är en av forskningsetiska principerna (ibid. ss. 30-31). Informationskravet innebär även att informanten ska ges information om att deltagandet är frivilligt och att hen när som helst får ta tillbaka sitt samtycke till att medverka i studien. Samtliga punkter förmedlade vi till varje informant före vi påbörjade de faktiska intervjufrågorna (Socialhögskolan vid Lunds Universitet 2022 s. 12). Vi inledde därmed varje intervju med att inhämta samtycke. Vilket syftade till *samtyckeskravet*. Detta krav innebär vidare att informanten personligen har rätt till att bestämma under vilka förutsättningar de deltar i studien, vilket i sin tur innebär att man bör undvika beroendeförhållanden mellan informanten och forskaren (ibid.). I denna studie finns ett visst beroendeförhållande i de intervjuer där informanten var känd för oss. Majoriteten av informanterna är kollegor vilket kan skapa vissa beroendeförhållanden i förhållande till att informanterna kan känna sig pressade till att medverka. Däremot resonerade vi kring i att frågorna var av så pass allmän karaktär genom att de inte syftade till något särskilt känsligt och att detta förhållande därför inte påverkade studien till en sådan grad att den skulle vara oetisk att genomföra.

I enlighet med *konfidentialitetskravet* så anonymiserade vi alla intervjudeltagare (Eldén 2020, ss. 30-31). Vi nämner heller inga kommuner eller arbetsplatser i vår uppsats. Vi var även noga med att spara de inspelade intervjuerna i enlighet med de regler som vi hade fått till oss från Lunds universitet. När uppsatsen blivit godkänd kommer samtliga inspelade intervjuer att raderas så att intervjuerna ej kan komma att användas på ett felaktigt sätt. Därför kommer de inspelade intervjuerna heller inte att kunna användas eller lyssnas på av utomstående (Socialhögskolan vid Lunds Universitet 2022 s. 12). Samtliga intervjuer är inspelade antingen via mobiltelefon eller genom ett ljudupptagningsprogram på datorn. De är sparade under kodade namn för att enkelt kunna förstå vilken intervju som gäller respektive informant. Genom att spara intervjuerna på USB-minne säkerställer vi också att de inte hamnar i fel händer. Vilket då också slutligen behandlar *nyttjandekravet* (Eldén 2020, ss. 30-31), vilket innebär att intervjuerna endast får användas i förhållande till forskningsrelaterade ändamål.

5 Analys

I nästkommande avsnitt kommer analysen presenteras med koppling till de teman som följde intervjuerna. Intervjuerna med socialsekreterare som arbetar med att utreda barn och unga. Särskilt intressanta citat kopplas till och jämförs med såväl tidigare forskning som valda teoretiska utgångspunkter. Analysdelen är uppdelad i tre teman; det emotionella arbetet, socialsekreterarens roll i mötet med barnet samt det kollegiala stödet.

5.1 Det emotionella arbetet

I förhållande till de emotionella aspekterna framkom diverse intresseväckande ståndpunkter och tankar från informanterna. Informant 8 berättade följande kring känslorarbetet:

“Ibland kan man känna sig uppgiven, jag tänker att det såklart också kan uppstå irritation. Eh... nedstämdhet. En otillräcklig känsla. Alltså det finns många känslor beroende på mötet. Detta jobb kan väcka alla typer av känslor vid olika tillfällen. [...] Jobbet handlar ju mycket om att ge mycket av sig själv, man använder sig som redskap. [...] Nu pratar inte jag privat så, eh... så att man inte missförstår. Men att man behöver ge lite av sig själv i det hela också.”

Hochschild (2003 ss. 6-7) beskriver det emotionella lönearbetet i att använda sina känslor för att skapa eller upprätthålla en lämplig stämning. Den professionella använder därmed sig själv och hur denne uttrycker sina emotioner i sitt arbete (ibid.). Informanten beskriver att hon använder sig själv som ett redskap i sitt arbete och att hon behöver “ge lite av sig själv”. I sammanhanget beskriver informanten även de jobbiga emotioner som kan uppkomma i olika möten. Dessa känslor kräver en viss styrning för att de inte ska uppvisas och påverka det professionella mötet. Å andra sidan har forskning kunnat visa att den empatiska förmågan är essentiell i det sociala arbetet. I den kinesiska studie som vi tidigare lyft rörande socialarbetare och deras arbetssätt med cancerpatienter, fann forskarna att ju mer socialarbetarna uppvisade värme, kärlek och stöd, desto mer ökade patientens välbefinnande (Yang m.fl. 2022 ss. 4-5). Detta indikerar på att det trots allt är viktigt att socialarbetaren “ger lite av sig själv”, såsom informanten i ovanstående citat beskriver. Däremot bör socialarbetaren vara uppmärksam på hur empatisk denne är innan det övergår till att istället medföra problem. Gerdes och Segal (2011 s. 146) fann i sin studie att den empatiska förmågan kan övergå till utbrändhet och en risk för misslyckanden i att utreda eller behandla brukaren. Informanten

tydliggör att hon inte menar att vara privat, vilket skulle kunna indikera på att hon ändå sätter en gräns för hur inbjudande och empatisk hon är i mötet.

Enligt Hochschild (2003 s. 49) finns det vissa professioner som kräver den här formen av känslostyrning mer än andra. Informant 8 beskrev följande kring hur hon förhåller sig mellan att vara professionell och att uppleva känslor i mötet:

“[...] Och där är det också såhär att, man måste lägga band på sina egna känslor. I stunden måste man bara vara professionell och förhålla sig till någon logisk del av hjärnan för att göra rätt och hantera det på ett bra sätt.”

Hochschild beskriver att denna känslostyrning, “feeling management”, kräver att den professionella använder en strategi för att bortse de för sammanhanget ovälkomna emotionerna (ibid.). Informanten som delgav ovanstående citat beskriver att hon måste lägga band på sina egna känslor för att kunna hantera mötet på ett korrekt sätt. Det skulle därför kunna tänkas att informanten har det som strategi i sammanhanget - att stänga ute sina personliga emotioner för att helhjärtat kunna fokusera på mötet och dess syfte. Citatet lyfter även element som Øvreeide (2010 ss. 251-252) beskriver i sin forskning om hur samtal med barn skapar särskilda yrkesmässiga och etiska svårigheter i vilken socialsekreteraren måste förhålla sig till barnets, andra vuxnas och sina egna emotioner. Socialsekreteraren behöver i mötet vara medveten om sina emotioner och hur de uttrycks till brukaren, med risk för att emotionerna annars skapar hinder för att barnets behov inte uppfylls på ett lämpligt sätt (ibid.). Informanten beskriver att hon måste förhålla sig till en logisk del av hjärnan för att agera och hantera situationen på ett adekvat sätt. Det tycks därför vara så att informanten är medveten om att de personliga emotionerna kan skapa hinder i mötet.

Informant 2 beskrev följande i förhållande till hur hon skapar en tillitsfull relation till barnen hon möter:

“Jag tänker jag försöker vara väldigt... lugn. Även tydlig, eh... [...] Med vissa kan man ju skämta en del men det måste man ju känna av. Och sen också bekräfta mycket. Men det beror mycket på. [...] Jag är ju alltid mig själv, men att jag kan ha en annan jargong med vissa ungdomar, just för att vinna deras förtroende lite mer än med andra

där det kanske behövs något annat. Så man får möta dem lite där de är också. Ingen tonåring kommer vilja prata med mig om jag är supertrist och fyrkantig. De måste se en mening med det.”

Vad informanten beskriver är vikten av flexibilitet och anpassningsbarhet inför brukaren hon står inför. Informanten försöker därmed övertyga den unga, med hjälp av exempelvis bekräftelse eller en särskild jargong, om att hon ser och förstår den unga. I dessa scenarion arbetar informanten aktivt med vad Hochschild (2003 ss. 37-42) kallar för “deep acting”, vilket innebär att den professionella avser övertyga sin publik om att hon befinner sig i ett särskilt känsloläge. Informanten beskriver att mötet med den unga kommer att misslyckas ifall denne ser socialsekreteraren som “supertrist och fyrkantig”. Därför måste socialsekreteraren aktivt arbeta med vilket känsloläge hon utstrålar i mötet. Återigen görs det tydligt att socialsekreteraren använder sig själv som ett redskap och därmed även sina emotioner som ett verktyg för att kunna nå fram till brukaren. Ponnert och Rasmusson (2018 s. 39f) diskuterar vikten av en god kontakt och tilltro för att utredningsarbetet med barn ska fungera i förhållande till att kunna få ut relevant kunskap samt uppnå en eventuell lösning. Genom att socialsekreteraren är flexibel möjliggörs också chansen för att skapa just detta, en god relation till brukaren. Hochschild (2003 s. 7) beskriver att den professionella “säljer” sin emotionella kompetens i att hantera olika situationer. Genom att vara anpassningsbar inför stämningen i rummet, och både kunna ta till en mer lugn och bekräftande persona i vissa möten och i andra en mer rolig och skojfrisk, så används socialsekreterarens emotionella kompetens som en resurs. Det är just detta som lägger grunden för emotionellt lönearbete (ibid.).

Och så här sammanfattar Informant 3 sitt arbete som socialsekreterare och om det emotionella arbetet:

“Nej men jag, jag brukar tänka såhär att man kan inte ha det här jobbet om det går rakt in och slå sönder en liksom. Jag kan inte lägga hela min fritid på att sitta och vara ledsen över mitt jobb men jag tycker det är ok om man kanske fyra gånger om året måste gå hem och gråta för att det är så jobbigt liksom då tycker jag, jag har en sån gräns att det är ok att vara ledsen för att man får, det är ju inte farligt att vara ledsen, saker får kännas. Jag tänker att det bara gör någonting bra med en.”

Informanten ovan beskriver det flerdimensionella emotionsarbetet - å ena sidan tillåter hon sig själv att vara ledsen, men samtidigt så sätter hon en personlig gräns för när det börjar gå överstyr. Gränsen tycks gå när emotionerna tar över även på hemmaplan. En annan informant, informant 6, beskrev något liknande:

“Risken är ju att man inte hårdar ut, eller att det kanske går ut över hemmet. Alltså det som händer på jobbet ska också lösas på jobbet. Man kan inte lösa problem som sker på jobbet på hemmaplan, alltså där tänker jag att det finns mer att göra.”

Det tycks därmed finnas en gemensam idé kring att arbetet ska stanna på arbetsplatsen och att de emotioner en får med sig eller upplever därifrån inte ska följa med hem.

Med hjälp av tidigare forskning och teori har vi kunnat få en djupare förståelse för socialsekreterarnas egna erfarenheter av det emotionella arbetet. Vi kan se att emotionellt arbete är något som socialsekreterarna både brukar och påverkas av. Att det emotionella arbetet kan ses som flerdimensionellt som vi beskrev ovan. Men något som dessutom framkom genom flertalet av intervjuerna var att just erfarenhet faktiskt spelar stor roll för hur socialsekreterare använder sig av emotioner som en resurs i sitt arbetet och kring hur de påverkas emotionellt av arbetet. Att de blev tryggare i sin roll och i det emotionella arbetet ju mer erfarna de blev.

5.2 Socialsekreterarens roll i mötet med barnet

Informant 3 sade följande om sin roll:

“..alltså det finns ju inte så många möten som är så himla betungande men det finns ju situationer som vi är i, till exempel när vi behöver göra placeringar, då man verkligen måste förbereda sig mentalt, eller jag måste göra det och för mig är det som att gå in i.. som att stå på scen. Man behöver gå in i den rollen och bara spela den rollen hela vägen ut, man kan inte ångra sig halvvägs och känna “nej jag pallar inte detta”. ”

Två av informanterna, 5 och 4 beskrev hur de reflekterade kring olika händelser som kan vara psykiskt påfrestande i arbetet:

“Då håller man ihop under dagen och sen går man hem och gråter. Och i många såna situationer måste man stålsätta sig i stunden och sen efteråt kommer en reaktion.”

“... Men att man påverkas emotionellt, det gör man ju. Men det blir också lättare med tiden, desto mer erfarenhet man får, att man inte ska bära deras känsla. Det här är ju vårt arbete. Att man går in i en roll liksom.”

Erving Goffman (2020) diskuterar kring hur en professionsutövare oftare är mer angelägen att spela en roll inom den sociala sfär som yrkeskompetensen yttrar sig i. Detta för att göra ett intryck då hans rykte som yrkesman står på spel. Ett intryck som kan ha påverkats av normer och förväntningar från arbetskolligor och arbetsplats. Informanterna beskriver hur de i sin roll “stålsätter sig” och hur arbetet blir lättare med tiden ju mer erfarenheter de innehar. Vi reflekterar kring hur socialsekreterarna försöker upprätthålla en fasad och en roll som hör till deras profession. Hur de förväntas att hantera situationer som uppstår i enlighet med de riktlinjer och förväntningar som upprättats av arbetsplatsen. Socialsekreterarna “håller ihop”. De uttrycker att de inte tillåts att visa vissa känslor. Känslor som anses inte höra till yrkesprofessionen. De beskriver även hur de påverkas emotionellt av just denna rollen men att detta hör till arbetet. Vi funderar kring om synen på socialsekreterarnas roll hade påverkats om socialsekreteraren hade tillåtit sig själv att gråta eller att hen hade låtit bli att stålsätta sig.

Citaten ovan kan även kopplas till Hochschild (2003 ss. 37-42) och hennes teori om surface acting och deep acting. När informanterna beskriver att de går in i en roll och att de stålsätter sig för att härda ut i situationen kan det kopplas till deep acting. Enligt Hochschild innebär detta att den professionella handskas med jobbiga emotioner genom att aktivt försöka framkalla en känsla i sig själv. På så vis övertygar de sin publik om att de egentligen inte upplever en påfrestande känsla (ibid.). Det görs därmed tydligt att informanterna både går in i en roll för att uppnå ett lämpligt intryck som lever upp till de föreställningar och normer som finns för deras yrkesroll, samtidigt som de aktivt arbetar med sina känslor. Det tycks därför finnas två sidor till varför de stålsätter sig i stunden; dels för att upprätthålla bilden av deras professionalitet, men även för att personligen härda ut situationen. Därutöver stämmer det sistkommande citatet väl överens med Wright och Powells (2006 ss. 501-502) forskning om poliser som arbetar med barnmisshandel. Forskarna fann att poliserna emotionellt avlägsnade sig från barnen och deras öden genom att fokusera på den faktiska arbetsuppgiften (ibid.).

Informanten beskriver att en inte ska bära barnets känsla utan att en ska betrakta det som ens arbete - en roll. Genom att betrakta sin arbetsuppgift på detta sätt kan det också underlätta för den professionella i att undgå alltför tunga emotioner för att på så vis kunna genomföra arbetet på ett adekvat sätt.

“..senast igår ringde jag till någon som är jätte dramatisk och frågade när hon ska få träffa sitt barn och säger att hon har inte alls slagit sin son.. ehh.. och att det här är så överdrivet och när jag förklarade för henne men det finns ju en video på när du gör det då säger hon “ja ha”. Så först gjorde hon verkligen allt för att jag skulle tycka synd om henne och sen när hon förstod att “nä he det kan jag inte” då var det bara “ja ha”...ehhm så jag tycker absolut att dem överdriver ibland på alla olika håll alltså att dem är ledsnare eller argare eller gladare än vad dem egentligen är”

Angående att gå in i en roll eller att spela en roll så ger informant 2 exempel på att det även kan vara från klienternas håll som en roll utspelas. Detta kan kopplas till vad Goffman skriver, att det finns de aktörer som kan bli fullständigt duperade av sitt eget agerande och att en aktör kan känna sig motiverad till att styra sin publiks uppfattning och övertygelse för att uppnå andra syften såsom att skaffa sig fördelar. Personen som informanten lyfter som exempel, agerade på ett sätt som informanten upplevde som “jättedramatiskt”. Informanten upplevde att personen önskade uppnå något med sitt agerande. Att personen ville styra sin publik med hjälp av emotioner för att uppnå syften och för att skaffa sig fördelar. Socialsekreteraren lät sig dock inte övertygas av just den rollen.

Informant 8 diskuterade kring vilken syn det finns på socialsekreterare som arbetar med barn och unga och vilka problem det kan bära med sig:

“Alltså jag tror det är lite tabu att man påverkas, att det faktiskt är jobbigt. Eh... vi vet alla att det gör det, men man pratar nog ogärna om det. Och varför det är så vet jag inte riktigt. Men det är en idealiserad bild kanske, att man ska kunna hantera vad som helst. Men jag tänker att det är fullt naturligt att man reagerar. [...] Risken är ju att man inte härdar ut, eller att det kanske går ut över hemmet. [...] Men man måste också inse att det här är ett tufft jobb. Man kan liksom inte tänka att man inte får bli påverkad av jobbet.”

Det informanten beskriver kan jämföras med den forskning som Gerdes och Segal (2011 s. 146) genomförde, i vilken de fann att det finns en fin gräns mellan hur empatisk och hur distanserad socialsekreterare bör vara i det dagliga arbetet. Dels så diskuterar informanten kring att det är ett tufft jobb och att det är naturligt att en reagerar på just det; men samtidigt så menar informanten att det finns en idealiserad bild av att en ska kunna hantera jobbiga situationer. Gerdes och Segal (ibid.) lyfter att det finns en risk för utbrändhet ifall socialsekreteraren låter den empatiska förmågan ta över den professionella distansen som krävs för arbetets gång. Arbetet kräver viss empati och känslorna samt känslöarbetet spelar därmed en stor roll. Således lyfter informanten en intressant ståndpunkt i vilken hon resonerar kring att det kan vara viktigt att uppmärksamma de svårare elementen av arbetet, för att på så vis undvika risken för utbrändhet. Citatet kan även kopplas till Goffmans (2020) teori där han menar att i den personliga fasaden där ämbete, rang, kläder, kön, ålder, utseende, hållning, talmönster hör till, förväntas även ett visst uppträdande i en viss miljö, scenmiljö. Goffman beskriver yrkesmannens intryck inför andra och att ryktet kan stå på spel om intrycket inte utspelar sig på ett adekvat sätt. En fasad, ett intryck som påverkas av normer och förväntningar från andra i exempelvis arbetslaget (ibid.). När informanten beskriver den så kallade "idealiserade bilden" och att det kan vara tabu att erkänna att hon påverkas, så kan det rimligen argumenteras utgå från de normer och förväntningar som finns. Även i detta finns det alltså en roll som socialsekreteraren förväntas uppnå i förhållande till hur påverkad hon får lov att bli.

Vi blev vidare nyfikna på hur socialsekreterarna uppfattar sin roll när de befinner sig utanför den sociala sfär som yrkeskompetensen oftast yttrar sig, utanför socialtjänstens kontor. Utanför den scenmiljö som Goffman beskriver (ibid.). Sådär beskriver följande informanter, informanter 6 och 7 kring hembesök:

“Alltså jag kan nog tycka att det är lite svårare kanske i hemmiljö på ett sätt för det ska ju ändå vara barnets och familjens trygga punkt, hemmet. Och så kommer man in där eh.. och pratar och berättar om saker som är känsliga att det kanske gör nånting med en själv att man känner att det är jobbigt eh.. att man tränger på lite, att man kanske förbereder sig extra noga och tänker igenom extra noga vad man ska berätta och säga [...] sen finns det ju såklart fördelar med hembesök att det blir mer främmande för ett barn och komma, tänker jag till kontoret.”

“Kommer man hem till ett barn så är de flesta barnen mycket tryggare liksom och man får se en annan sida. Så det är inte så att det är jobbigare för mig att se barnet hemma för de är oftast på ett annat sätt då dem är kanske lite mer reserverade, blyga när dem kommer hit”

Vi kunde märka att det fanns delade meningar angående hembesök. Å ena sidan menade informanter att det var givande för samtalet och mötet med barnet genom ett hembesök. Att scenmiljön blev till fördel för barnet och barnets egna roll. Å andra sidan upplevde vissa informanter att det var svårare att upprätthålla en professionell roll i hembesök och att syftet med mötet kunde komma att bli skadligt för familjens egna sociala sfär. Således upplevde en del informanter att rollen var svårare att spela i vissa scenmiljöer. Som vi tidigare skrev så menade Goffman att det kunde alltså finnas ett visst sammanhang mellan scenmiljön, uppträdandet och uppförandet (ibid.).

Vi kunde med utförda intervjuer se att socialsekreterare gärna beskriver att de i sin profession, går in i en roll. Vidare gav informanterna beskrivning kring hur denna rollen utspelar sig, hur rollen kan påverkas av exempelvis scenmiljön och hur rollen kan komma att påverka socialsekreterarna emotionellt. Det visade sig att rollbeskrivningen är av vikt för att sedermera beskriva det emotionella arbetet. Det blev alltså till fördel för vår studie att undersöka just denna rollbeskrivningen närmare.

5.3 Det kollegiala stödet

Så vad har det kollegiala stödet för betydelse för socialsekreterarna? Vi skrev tidigare om Korczynskis (2003) tankar kring hur emotioner kan hanteras gemensamt i arbetsgruppen. Att det är naturligt att vända sig till sina kollegor om en upplever något som är emotionellt påfrestande på sin arbetsplats och genom att hantera emotionerna kollektivt med sina kollegor så bidrar det till en informell och mer sammanhållen kultur inom arbetsgruppen. Vi lyfte även Strøbæks (2013) tankar kring att det är av särskild vikt för just socialsekreterarnas mående att kunna få tid till att ventilerat kring förslagsvis känslor som uppstått i ett klientmöte, tankar kring arbetsrutiner eller kring arbetsbelastningen. Hon beskrev hur samtal med kollegor kan ses som en metod för egenvård. Att kunna reflektera kring upplevda emotioner med kollegor.

Det kollegiala stödet var något som återkommande togs upp under våra intervjuer med socialsekreterarna. Vi som författare av denna uppsatsen hade en tanke kring att fokusera på emotionerna som uppstår i samtal med barn men i vår intervjuguide hade vi även frågor om hantering av det emotionella arbetet. Hur hanterar socialsekreterarna de känslor som uppstår i deras utredningsarbete med barn? Vi hade innan intervjuerna en tanke om att dokumentationsarbetet kunde ses som ett sätt att hantera det emotionella arbetet. Något som enstaka informanter bekräftade när de beskrev hur de kunde uppleva dokumentationsarbete som ett sätt att reflektera och som ett sätt att hantera uppkomna känslor i ett möte. Vi hade även innan intervjuerna en tanke om att arbetsplatsen tillhandahöll hjälp och stöd i form av exempelvis handledning. Informanterna berättade att sådan handledning fanns att få enstaka gånger per år och då vid bestämda tider. De berättade även att förvaltningen funderade på att dra in dessa få tillfällen. Intressant var att många av informanterna upplevde att de saknade tillräckligt stöd från arbetsplatsen. Att det inte fanns de prioriteringarna från förvaltningen att sätta in stödsamtal. Inte ens efter traumatiska händelser, exempelvis efter en komplicerad omedelbar placering. Socialsekreterarna kunde peka på andra arbetsplatser såsom sjukhus, polis, brandkår som erbjöd just stödsamtal. Så varför erbjuds inte en socialsekreterare detta då hon just slitit ett barn från dess föräldrars famn? Vad gör en sådan händelse med en människas mående och hälsa? Det var dock väldigt tydligt att det kollegiala stödet istället var och kanske "ofrivilligt" hade blivit, av största vikt. Något som täckte upp för det som saknades.

I det kollegiala stödet kunde kollegorna tillsammans prata om, reflektera kring och förstå varandras upplevda känslor. Det fanns en förförståelse och en omtanke och flertalet av informanterna gav även beskrivning av att det fanns en öppenhet i arbetsteamet. Att de när som helst kunde gå in till en kollega för att få stöd i att sortera i sina emotioner. En av informanterna, informant 2, beskrev exempelvis att hon hade ett par kollegor som hon oftare gick till för att prata med men om någon av dessa kollegorna inte hade tid så gick hon till någon annan och att detta då fungerade lika bra. Att stödet och förståelsen fanns i arbetsgruppen. Liknande beskrev också informant 3. Hon berättade att om hon hade ett behov av att prata av sig kring ett kommande barnsamtal eller kring känslan som uppstod i mötet så haffade hon ofta första, bästa, lediga kollega. Märkbart var att det för alla informanterna var kollegor som var förstahandsvalet när de hade behov av att reflektera eller när de hade ett behov av att hantera uppkomna emotioner. Inte teamledare eller ledning. Teamledare eller ledning tycktes användas mest vid särskilda tillfällen. Informant 7 beskrev att det först var om

stödet från kollegorna inte var tillräckligt som hon då vände sig till chefen. Informant 7 sade följande:

“...jag tänker att kollegorna nog snarare många gånger betyder mer än arbetsledare och teamledare. Det är jätteviktigt med en bra arbetsledare, jag säger ju inte det men jag jobbar ju närmare min kollegor. Det är ju mina kollegor som jag ibland har med mig i möten och samtal och liksom... ehh... och oftast dit jag går först innan jag går till arbetsledare kanske i vissa saker... ehm... så ja det är jätteviktigt. Hade man inte haft bra arbetskollegor så hade det här jobbet nog varit ännu mer övermäktigt än vad det redan är.”

Informant 3 berättade något liknande när hon beskrev följande om det emotionella stödet på sin arbetsplats:

“[...] alltså jag tycker det finns en så väldigt stor omsorg här och det har det gjort på alla arbetsplatser jag har varit. Det har funnits en enorm omsorg, ehm... Jag vet att det sägs att socialtjänsten och kyrkan är typ de sämsta arbetsmiljöerna där det finns mycket mobbning och sånt men... och jag har sällan umgått med mina kollegor privat men jag tycker ändå att det finns, alltid har funnits mycket omsorg, både från ledning och eh... kollegor. Så det har nog inte varit något som jag har behövt be om utan det har kommit av sig själv på nåt sätt. Jag kan alltid gå till nån, det är alltid nån som kommer och frågar “du hur är det egentligen, hur gick det där mötet?”. ”

Flertalet tidigare forskningar har visat vilken betydelse det kollegiala stödet har (se exempelvis; Hamama 2012, Strøbæk 2013, Tavormina & Clossey 2017, Wright & Powell 2006). Båda informanter från ovanstående citat beskriver hur viktigt det kollegiala stödet är, dels i förhållande till att känna att de klarar av sitt arbete men även för att känna att en har en bra arbetsplats. Det tycks vara så att ju mer uttalad och omfattande det kollegiala stödet är, desto bättre möjligheter har socialsekreterarna till att kunna behärska och bemästra det emotionella arbetet. Enligt Hochschild (2003 s. 49) är det emotionella arbetet mer uttalat inom vissa yrken och inom dessa kan det finnas såväl uttalade som outtalade normer kring vilka emotioner som är accepterade att uppvisa. Eftersom dessa normer gäller för hela arbetsgruppen kan det därför tänkas anta att kollegorna finner stöd hos varandra för att lyckas hantera emotionerna. Även Goffman (2020 ss. 67, 69-70) beskriver rollens betydelse i att

övertyga sin publik om det uppträdande man försöker gestalta. Att befinna sig i den rollen ställer krav på den enskilda, inte minst om det redan finns förutfattade bestämmelser kring hur rollen ska se ut (ibid. ss. 78-79). Genom att hantera detta krävande emotionsarbete gemensamt med sina kollegor, kan arbetsgruppen stärkas och stödja varandra. Korczynski (2003 s. 55) menar att det är detta stöd som skapar förutsättningar för "coping", det vill säga i hur en hanterar sina arbetsuppgifter.

På frågan om huruvida nästkommande informant, informant 1, upplevde sig påverkas av psykiskt påfrestande arbetsuppgifter samt hur hon hanterar dessa känslor framkom följande:

“[...] jag tänker att man påverkas på olika sätt hela tiden. Beroende på vad man har med sig i sin ryggsäck också. Men också såklart beroende på information man har fått eller en oro, en känsla, som kan göra en orolig och sådär. Det jag gör efteråt är dels att reflektera med kollegor, vad hände egentligen på mötet. Sen finns ju också teamledare och chef man kan prata med. Så jag tänker... man använder sina kollegor som redskap. [...] Har man bra kollegor och ett bra team, då får man bra stöttning. Men har man inte det så... då blir man ju ganska ensam om man inte riktigt kan prata med sina kollegor.”

Korczynski (2003 ss. 66-71) beskriver olika tillvägagångssätt som arbetsgrupper kan anamma för att hantera de psykiskt påfrestande emotionerna gemensamt. En av dessa utgår från att emotionerna bearbetas genom att diskutera med sina kollegor om vad det är en upplever vara jobbigt (ibid. s. 66). Denna strategi tycks anammas på informantens arbetsplats då hon beskriver att de efteråt reflekterar gemensamt om vad som hände på mötet. Korczynski (ibid. s. 75) diskuterar även att ju större distans mellan arbetsgruppen och ledningen, desto högre chans är det att kollegorna vänder sig till varandra för att nyttja det informella stödet. Informanten berättar att hon i första hand reflekterar med sina kollegor efter ett påfrestande möte och beskriver först därefter att det också finns teamledare och chef att få stöd ifrån. Det skulle därför kunna spekuleras i om det är så relationerna utspelar sig på informantens arbetsplats, att det finns en större distans till teamledaren och chefen vilket leder till att kollegorna i första hand söker sig till varandra. Att det kollegiala stödet är viktigt för arbetsgruppen har även tidigare forskning kunnat visa (se exempelvis Wright & Powell 2006 s. 507, Tavormina & Clossey 2017 ss. 133-134). Det kollegiala stödet har en stor betydelse för

hur medarbetarna hanterat de påfrestande arbetsuppgifterna samt de svåra emotionerna som uppstår därefter (ibid.).

Informant 8 beskrev följande i förhållande till att prata med kollegor om ett jobbigt möte:

“[...] jag upplever att det är högt i tak, sen som sagt, man kanske inte pratar om allt med alla, men man har ändå kollegor som man ändå vet att man kan prata med och som man känner sig lyssnad på. Sen tror jag inte det är så inbyggt i strukturen att man har såna möten, det blir mer vid sidan av. Men det hade nog egentligen varit bra.”

Vad informanten ovan beskriver är att dessa möten med kollegor inte är inbyggda i strukturen utan att de snarare ter sig informellt och kollegialt. Just detta beskriver Korczynski (2003 s. 55) i förhållande till hennes teori “communities of coping” - att det kollegiala stödet sker informellt och spontant. Enligt Korczynski (ibid.) så är det faktumet att dessa möten är informella som gör att kollegorna blir mer sammansvetsade som team och således skapar grunden för hur de sociala relationerna ter sig i arbetsgruppen. Även Strøbæk (2013 ss. 384-386) sammanfattar i sin forskning hur viktiga de informella mötena är mellan kollegor. Strøbæk beskriver att de spontana mötena mellan kollegor skapar förutsättningar för en bättre hantering av den höga arbetsbelastningen (ibid.). Informanten beskriver även att det nog hade varit bra ifall dessa möten mellan kollegor hade varit mer inbyggt i strukturen. Det kan spekuleras i om det verkligen hade varit så. Skau (2007 ss. 126-128) beskriver de negativa aspekterna av en stark och enad arbetsgrupp, med hänsyn till att det kan skapa en gemensam blindhet inför eventuell problematik på arbetsplatsen (ibid.). Därför kan det möjligen betraktas som bra att dessa möten sker informellt, för att inte ytterligare påverka en redan sammansvetsad arbetsgrupp.

Det fanns ingen utstakad plan kring att undersöka det kollegiala stödet som socialsekreterarna så genuint upplever utan det var något vi blev varse ganska omgående under våra intervjuer. Det var information som fångade vårt intresse. Vi ville veta mer kring detta kollegiala stödet och vad det hade för betydelse för informanterna. Teori och tidigare forskning blev ett bra stöd för att bena ut det som socialsekreterarna uttryckte kring att kollektivt hantera emotioner. De skapade tillsammans en omsorgskultur i arbetsteamet för, som en av informanterna pratade om, att ens orka med jobbet som socialsekreterare.

6. Slutdiskussion

Med den här studien har vi undersökt socialsekreterarnas erfarenheter av det emotionella arbetet i att utreda barn och unga. Vår studie visar att socialsekreterare, som arbetar med att utreda barn och unga, uppvisar olika styrda känslor och sinnesstämningar när de bemöter barn och unga som befinner sig i svåra familjesituationer. Att socialsekreteraren genom att uppvisa en särskild jargong kan bygga tillit och ett samarbete med den unge, samt att de använder sig själva som ett redskap i det emotionella arbetet. Genom att socialsekreteraren är anpassningsbar inför stämningen i rummet så används socialsekreterarens kompetens som en resurs och det är just detta som lägger grunden för det emotionella arbetet. Studien visade även att i dessa möten använder socialsekreterare i sin tur ofta olika strategier för att inte själv påverkas av ovälkomna emotioner. Hur de kan behöva lägga band på sina egna känslor för att kunna fokusera på mötet och dess syfte. Vi tog hjälp av tidigare forskning och teorier för att bättre kunna förklara samt djupare förstå informanternas erfarenheter av det emotionella arbetet. Vi kunde se att tidigare forskning och teorier berikade vårt material. Men vi kan även se att vår undersökning kan användas till att berika andras forskning då det finns ett forskningsgap i tidigare forskning. Tidigare forskning har generellt sett inte varit specifikt inriktade på att undersöka socialsekreterarnas erfarenheter av det emotionella arbetet och vilken påverkan det har för arbetsmiljön.

Vi undersökte även hur socialsekreterare beskriver sitt agerande och sin roll i mötet med barnet. Vår studie visade att socialsekreterare gärna beskriver hur de går in i en professionell roll i mötet med barn och familjer och att de i sin roll använder emotioner som verktyg. De beskriver hur det finns förväntningar från kollegor, ledning, klienter och från samhället i stort kring hur rollen ska utspelas. Socialsekreterarna beskrev dessutom hur rollen påverkas av den miljön som den ska utspela sig i. Det är av nytta att vidare undersöka hur socialsekreterare emotionellt upplever och påverkas av just denna roll. Hur socialsekreterare påverkas av samhällets syn på denna roll - att vara "de som tar barn", en fruktad myndighetsperson. Vad behövs för att förändra synen på denna rollen? Finns det socialtjänster som aktivt arbetar med att förändra och förbättra denna syn? Även här upplever vi att det finns ett forskningsgap och att det är av vikt att forska kring detta för att kunna förbättra socialsekreterarnas svåra arbetsmiljö.

Slutligen har studien undersökt vad det kollegiala stödet har för betydelse för socialsekreterarna i det emotionella arbetet. Trots att vi utförde få intervjuer, visade det sig tydligt i studien att det kollegiala stödet var otvivelaktigt viktigt. Det kollegiala stödet har en stor betydelse för hur socialsekreterare hanterar de påfrestande arbetsuppgifterna samt för hur de hanterar de emotioner som uppstår. Ämnet har forskats kring och vi lyfter bland annat Korczynskis (2003) teori och Strøbæks (2013) undersökning men en bredare och djupare forskning kring det kollegiala stödet på socialtjänsten hade varit av särskild vikt för att bättre förstå socialsekreterarnas hantering av det emotionella arbetet. Det framkom i vår undersökning att det satsas för lite kring tillhandahållandet av samtalsstöd för socialsekreterare och att det antagligen därav uppkommit ett starkt kollegialt stöd. Detta kan också tyda på att det finns för lite kunskap kring socialsekreterarnas emotionella arbete och hanteringen av uppkomna känslor. Är det så att professionen är så psykiskt ansträngande att det blir svårt att sätta in tillräckligt med resurser och att det därmed handlar om en kostnadsfråga? Vi har skrapat lite på ytan men vi upplever att det finns mer att utforska kring det kollegiala stödets betydelse och utformning.

Vår studie bidrar till en utvecklad och fördjupad kunskap i ämnet. Kunskapen blir ytterligare en påtryckning av hur emotionellt laddat det sociala arbetet är och vilka möjligheter samt brister det finns i socialtjänstens arbete med barn och unga. Kunskap som enheter kan ta del av för att förstå socialsekreterarnas erfarenheter av emotionellt arbete för att på så vis även förbättra den svåra arbetsmiljön. Enheter kan med vår studie få en förståelse för hur socialsekreterarna använder sig av emotioner som en resurs och hur detta i sin tur påverkar de professionella. Vår studie kan för enheter synliggöra brister i det emotionella stödet på respektive arbetsplats och vikten av att arbeta för sammanhållning i arbetsgrupperna då det kollegiala stödet bevisligen är av stor vikt för socialsekreterarna. Vi funderar vidare kring vad kunskapen om det emotionella arbetet har för betydelse för nyblivna socionomer som väljer att söka jobb på arbetsplatser såsom inom socialtjänsten. Kan socionomer bättre förberedas för det emotionella arbetet? Det tycks finnas många aspekter att undersöka vidare för framtida forskning, för att på så vis förbättra arbetsgången och möjliggöra bättre stöd till socialsekreterare i detta emotionsskapande arbete.

7. Referenslista

Arbetsmiljöverket (2018) *Socialsekreterares arbetsmiljö*

<https://www.av.se/globalassets/filer/publikationer/rapporter/slutrapport-socialsekreterares-arbetsmiljo.pdf> [Hämtat: 2022-11-30].

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

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

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

Ferguson, Harry (2017). How Children Become Invisible in Child Protection Work: Findings from Research into Day-to-Day Social Work Practice. *The British Journal of Social Work*. Vol. 47, No. 4

Gerdes, Karen & Segal, Elizabeth (2011). Importance of empathy for social work practice: integrating new science. *Social work* Vol. 56, No. 2

Goffman, Erving (2020). *Självframställning i vardagslivet*. Upplaga 7. Lund: Studentlitteratur

Hamama, Liat (2012). Differences between Children's Social Workers and Adults' Social Workers on Sense of Burnout, Work Conditions and Organizational Social Support. *The British Journal of Social Work*. Vol. 42, No. 7

Hjärpe, Teres & Falkenström, Hanna (2018). Dokumentation och känslor: socialsekreterares pappers- och känslorarbete. *Socialvetenskaplig tidskrift*. Vol. 24, No. 3-4

Hochschild, Arlie (2003). *The managed heart - commercialization of human feeling*. Upplaga 2. California: University of California Press

Korczynski, Marek (2003) Communities of Coping: Collective Emotional Labour in Service Work. *Organization*. Vol. 10, No. 1

Lindholm, Johanna (2014). FN:s konvention om barnets rättigheter. I: Ann-Christin Cederborg (red.) *Barnperspektiv i socialtjänstens arbete*. Malmö: Gleerups

Lynch, Amy, Newlands, Fiona & Forrester, Donald (2019). What does empathy sound like in social work communication? A mixed-methods study of empathy in child protection social work practice. *Child & Family Social Work*. Vol. 24, No. 1

Novus (2019) *Kartläggning socialsekreterare 2019*.
<https://akademssr.se/sites/default/files/files/Kartl%C3%A4ggning%20Socialsekreterare.pdf>
[Hämtat: 2022-12-13]

Ponnert, Lina (2018). *Utredningsarbete i den sociala barnvården*. Upplaga 2. Malmö: Gleerups

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

SFS 2001:453. Socialtjänstlag

Skau, Greta Marie (2007). *Mellan makt och hjälp: om det flertydiga förhållandet mellan klient och hjälpare*. 3 uppl. Stockholm: Liber

Socialhögskolan vid Lunds Universitet (2022). *Råd och anvisningar för uppsatsarbete*.
file:///C:/Users/093116/Downloads/Rad_och_anvisningar%20220929.pdf [Hämtat: 2022-12-20]

Strøbæk, Pernille (2013). Let's have a cup of coffee! Coffee and coping communities at work. *Symbolic Interaction*. Vol. 36, No. 4

Tavormina, Michele & Clossey, Laurene (2017). Exploring crisis and its effects on workers in child protective services work. *Child & Family Social Work*, Vol. 22, No. 1

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

Wright, Rebecca & Powell, Martine B. (2006). Investigative Interviewers' Perceptions of Their Difficulty in Adhering to Open-Ended Questions with Child Witnesses. *International Journal of Police Science & Management*, Vol. 8, No. 4

Yang, Ningxi, Yuting, Zhang, Zhibo, Liu, Fang, Wang, Guoqing, Yang, Xiuying, Hu (2022). Influence of Social Workers' Empathy Ability on Suicidal Ideation of Cancer Patients, *Frontiers in Public Health*, Vol 10

Øvreeide, Haldor (2010). *Samtal med barn*. Upplaga 3. Lund: Studentlitteratur

Bilaga 1: Informationsbrev inför intervjutillfället

Hej!

Vi är väldigt tacksamma över att du ville ta dig tiden att ställa upp på intervju. Nedan finner du relevant information inför intervjun.

Vi, Saga Simonsson och Louise Ekerholm är två socionomstudenter vid Lunds universitet som just nu skriver vår kandidatuppsats. Uppsatsens syftet är att undersöka vilka erfarenheter kring emotionellt arbete, socialsekreterare som utreder barn och unga har. I vår undersökning kommer vi att intervjua ca åtta deltagare.

Intervjun sker på din arbetsplats vid den tid och dag som passar dig bäst.

Intervjun tar ca 45 min. Vi kommer att spela in intervjun via ljudinspelning och vi kommer att inleda intervjun med ett muntligt samtycke. Vidare kommer vi att ställa frågor kring hur du som socialsekreterare upplever vissa situationer i utredningsarbetet och hur du påverkas emotionellt av dessa situationerna. Vi kommer även att ställa frågor kring hur du hanterar dina känslor innan, under och efter möte med barn/unga. Du kan när som helst avbryta intervjun eller välja att hoppa över en fråga. Om du inte längre önskar delta i vår undersökning är det bara för dig att ta kontakt med antingen Saga eller Louise.

Vi kommer i vår uppsats att transkribera intervjun och vi kommer inte att nämna namn eller arbetsplats. Du kommer att vara anonym i vår undersökning. Du kommer att erbjudas att läsa vår uppsats när den är klar. Önskar du att läsa den innan inlämning är detta också möjligt. Intervjuns ljudfil kommer att raderas så snart vi fått godkänt betyg.

Tack för att du ville delta i vår undersökning

Med vänliga hälsningar

Saga Simonsson

XXXXXX

Louise Ekerholm

XXXXXX

Bilaga 2: Intervjuguide

Informanten:

- Hur gammal är du?
- Hur många år har du jobbat som socialsekreterare?
- Har du arbetserfarenheter av andra enheter inom socialtjänsten? vilken/vilka i så fall?

Emotionellt arbete:

- Finns det riktlinjer från organisationen kring hur du bör bemöta barn, vilka riktlinjer är dessa i så fall?
- Vilka möjligheter ser du i att möta och samtala med barn för ditt utredningsarbete?
- Vilka utmaningar ser du kring att möta och samtala med barn?
- Hur förbereder du dig innan ett möte med ett barn/ungdom?
- Hur gör du för att barnet ska känna tillit till dig? Hur kan du använda emotioner för att nå fram till barnet?
- Upplever du att du påverkas emotionellt olika av att samtala med föräldrar än med barn? På vilket sätt i så fall?
- Om du har en känsla av att ditt nästkommande möte kommer att vara påfrestande på ett eller annat vis, finns det någonting du gör före det mötet för att förbereda dig själv?
- Är det skillnad känslomässigt i att möta barn/ungdom i hemmiljö eller på arbetsplats och på vilket sätt?
- Har du någon gång haft ett möte där du har känt att du har påverkats psykiskt? Hur mårde du efter mötet och hur hanterade du dessa tankar och känslor?
- Har det någon gång hänt att du har tagit med jobbet hem, Att du inte har kunnat släppa ett samtal eller möte? Hur hanterade du i så fall detta?
- Vilket arbetsmoment i själva utredningsprocessen ser du som mest utmanande och varför?

Stöttning:

- Har du någon gång känt att du har behövt stöd från kollegor eller ledning efter ett samtal och har detta då varit möjligt att få?
- Erbjuder arbetsplatsen stödsamtal eller handledning, alternativt annat? Vad i så fall?
- Har du möjlighet att få hjälp när du behöver eller det är utsatta tillfällen?
- Upplever du att det är tillräckligt med hjälp och stöd eller vad hade du velat ändra på?