



LUNDS
UNIVERSITET
Socialhögskolan

”Det hjälper inte någon annan att man går sönder, man måste vara snäll mot sig själv också”

- En kvalitativ studie om skolkuratorers beskrivningar av känslor, känslohantering och dess konsekvenser

Författarnas namn: Hannah Alpadie & Hanna Lindholm

Kandidatuppsats SOPB 63

Aktuell termin: HT 2022

Handledare: Carina Gallo

Examinator: Henriette Frees Esholdt

Abstract

Authors: Hannah Alpadie & Hanna Lindholm

Title: Your destruction doesn't help anyone, make sure to be kind to yourself

Supervisor: Carina Gallo

Assessor:

The aim of this study was to increase the knowledge of how school counselors describe what emotions can emerge while interacting with students, how they deal with their emotions when they emerge and the consequences of their emotion regulation. The study is based on semi-structured interviews with eight school counselors in Sweden who have had at least one six-month employment at a school. In our analysis, we used Hochschild's theory of emotional labor and Lazarus and Folkman's theory of coping. The result of the study shows that the school counselors describe varied experiences of emotions, which, however, can be thematized according to "empathy, inadequacy and stress", "responsibility and expectations", "loneliness and uncertainty" and "joy and meaningfulness". Furthermore, our results show that all respondents have strategies for managing emotions. Our empirical evidence shows that strategies in the form of experience, boundary setting, role clarification, recovery, own interests, reflection as well as supervision and organization are the most central strategies for emotional management. Lastly our results show that the consequences of the design of emotional management are tangible both in work life and private life, and that these are dependent on strategies.

Keywords: School Counselor, Emotions, Emotional work, Coping, Empathy fatigue

Nyckelord: Skolkurator, Känslor, Känslöhantering, Coping, Känslomässig utmattning

Förord

Vi vill rikta ett varmt tack till alla skolkuratorer som har medverkat och bidragit med givande och intressanta utsagor till vår studie. Det hade inte varit möjligt att genomföra vår intervjustudie och uppsats utan er!

Vidare vill vi tacka vår handledare Carina Gallo som kontinuerligt har handlett och följt upp oss under uppsatsskrivandet.Handledningen har hjälpt oss att strukturera, förbättra och bearbeta vår studie, vilket har bidragit med nytänkande, utmaningar och förhoppningsvis en intressant studie. Stort tack!

Slutligen vill vi tacka varandra för ett gott och nära samarbete under studiens gång. Vi är tacksamma över att ha kunnat vända oss till varandra för stöd när det har känts jobbigt. Till följd av god samarbetsvilja har vi lyckats genomföra uppsatsskrivandet och har ett färdigt resultat som vi båda är stolta över!

Hannah Alpadie & Hanna Lindholm

Lund, 2022

Innehållsförteckning

1. Inledning	1
1.1. Problemformulering	1
1.2. Syfte	2
1.3. Frågeställningar	3
1.4. Arbetsfördelning	3
2. Forskningsläge	4
2.1. Tillvägagångssätt	4
2.2. Känslor hos skolkuratorer i interaktion med elever som söker stöd	4
2.2.1. Utmanande och stressfyllda känslor	5
2.2.2. Riskfaktorer	5
2.2.3. Möjliggörande faktorer	6
2.3. Skolkuratorers känslohantering	6
2.3.1. Reflektion, uppvisande och reglering	6
2.3.2. Egenvårdande strategier	7
2.3.3. Organisation och handledning	8
2.4. Konsekvenser av känslohanteringens utformning	9
2.4.1. Arbetsprestation	9
2.4.2. Känslomässig utmattning	10
2.4.3. Välmående	10
3. Teoretiska utgångspunkter	11
3.1. Hochschilds teori om emotionellt arbete	11
3.1.1. Känsloreglering	11
3.1.2. Observerbara känslor	12
3.1.3. Kritik mot hög känsloreglering	12
3.2. Copingteori	13
3.2.1. Stress	14
3.2.2. Copingstrategier	14
3.2.3. Hinder för coping	15
4. Metod och metodologiska överväganden	17
4.1. Metodval	17
4.2. Urval	17
4.3. Genomförande	19

4.4. Analysmetod	20
4.5. Metodens förtjänster och begränsningar	21
4.6. Tillförlitlighet	23
4.7. Forskningsetiska överväganden	24
5. Resultat och analys	27
5.1. Känslor som kan uppstå hos skolkuratorer i interaktion med elever	27
5.1.1. Otillräcklighet och stress	27
5.1.2. Ansvar och förväntningar	28
5.1.3. Ensamhet och osäkerhet	30
5.1.4. Glädje och meningsfullhet	30
5.2. Metoder och strategier för hantering av känslor	31
5.2.1. Medvetenhet	32
5.2.2. Välbefinnande och livsstil	33
5.2.3. Organisation och handledning	35
5.3. Konsekvenser av känslohanteringens utformning	37
5.3.1. Konsekvenser för yrkesrollen	38
5.3.2. Konsekvenser för privatlivet	41
6. Avslutande diskussion	44
7. Referenser	47
8. Bilagor	50
8.1. Informationsbrev	50
8.2. Samtyckesblankett	51
8.3. Intervjuguide	52
8.4. Kodningsschema	54

1. Inledning

1.1. Problemformulering

Vi alla påverkas av de val vi gör i livet, inte minst av valet av profession. Idén till denna uppsats uppkom genom reflektion över hur vårt yrkesval kan komma att påverka oss inte bara personligt, utan även privat. I arbetet som socionom behöver du använda dig själv och dina tidigare erfarenheter som redskap, vilket många gånger kan vara emotionellt påfrestande. Maslach (1982) menar att möten med människor i svåra och utsatta situationer i sig medför emotionella stressfaktorer för socionomen samt en förhöjd risk för emotionell utmattning. Forsman och Pösös (2013) undersökning visar att det för socionomer yrkesverksamma med barn även är vanligt att uppleva känslor av otillräcklighet.

Yrket som socionom är brett och innehåller många olika arbetsinriktningar, därav har vi valt att avgränsa vårt undersökningsområde till skolkuratorer. Backlund (2007) menar att skolkuratorns arbetsuppgifter innehåller svåra inslag i form av tuffa beslut, hantering av komplexa situationer, samt genomförande av emotionellt laddade samtal.

Skolkuratoren står inför olika typer av krav och målsättningar i sitt arbete, varav många innefattar känslomässig påverkan för kuratorn. I samtal med elever behöver skolkuratoren vara lyhörd och uppmärksam, och det förväntas också av denne att visa empati när tillfället kräver det. Skolkuratoren använder sig själv som verktyg genom att relatera sina egna erfarenheter till elevens problematik, för att på så vis bilda sig en förståelse för denna. Stebnicki (2007) har undersökt hur den professionella kan påverkas av det behandlande arbetet, och presenterar att denna i arbetet med klienter kan drabbas av så kallad affektsmitta, vilket innebär att behandlaren själv upplever klientens problematik och svårigheter. Detta fenomen är i sig nödvändigt för att behandlaren ska kunna hjälpa sina klienter, men det kräver också att behandlaren bearbetar klientens känslor.

I mötet med elever krävs det vidare att den professionella innehar god självkänedom för att kunna avgöra vad som är lämpligt att uttrycka till elever. Skau (2007) menar att det som professionell är av största vikt att lägga ner tid på att reflektera och utveckla sig själv, med syfte att inte låta egna känslor och erfarenheter i allt för stor utsträckning påverka klienten.

Känslor uppkomna i interaktion med elever är alltså konstaterat som emotionellt påfrestande för skolkuratoren. Yrket tycks även förutsätta en förmåga till att hantera, reglera och bearbeta dessa emotioner vilket kräver att den professionella har en god emotionell kompetens. Behovet av att hantera och reglera skolkuratorns egna känslor i förhållande till yrkesrollen kommer vi härnäst att benämna som känslohantering.

Känslohantering kräver i sig arbete från skolkuratoren, och kan utföras på olika sätt. Denna hantering regleras av hur den anställde använder sig av olika metoder och tekniker, men också av hur arbetsplatsens emotionella kultur ser ut. Enligt Biszczanik och Grubers (2018) kan det emotionella arbetet också påverkas av hur arbetsplatsen och arbetsuppgifterna är konstruerade. Mosby-Jensen och Nielsen (2015) har undersökt hur dessa metoder kan utformas och användas, och ger exempel i form av avstängning av känslor innan och efter samtal, uppskjutande av känslor med syfte att processa och bearbeta dessa senare, samt att den professionella helt enkelt låter uppkomna känslor påverka och dominera samtalet.

I arbetet som skolkurator befinner sig den professionella dessutom på ganska ensam mark, på ett fält bland mestadels pedagoger. Isaksson (2014) presenterar att skolkuratoren till skillnad från övriga skolprofessioner behandlar elevernas psykosociala problematik, genom att se eleven i sitt sammanhang kopplat till skola, fritid och familj. Detta faktum tänker vi i sig kan påverka skolkuratorernas känslohantering, då det ensamma arbetet kan innebära hinder för reflektion, stöd och handledning tillsammans med andra kollegor.

Denna studie är relevant för socialt arbete eftersom att en obearbetad känslohantering kan resultera i negativa konsekvenser dels gällande uppdraget att tillgodose elevernas olika behov, dels gällande skolkuratorns privata liv och det egna välmåendet (Kalliath & Kalliath, 2014). Metoder och strategier för känslohantering kopplat till yrkesutövandet ter sig alltså som avgörande ur flera olika aspekter, och är således av samhällsrelevans att undersöka. Det finns en hel del tidigare forskning gällande möjliga känslor och hantering av dessa inom det sociala arbetet, dock tycker vi oss sakna forskning gällande just skolkuratorers sådan. Därav vill vi bidra med denna aspekt till yrkesverksamma inom området.

1.2. Syfte

Syftet med vår undersökning är att förstå vilka känslor som kan uppstå hos skolkuratoren i interaktion med elever, samt hur denne hanterar och reglerar dessa känslor. Vi vill även

undersöka vilka konsekvenser känslohantering har för skolkuratorns arbetsprestation samt för dennes välbefinnande. I enlighet med studiens syfte har vi därav valt att utgå ifrån följande frågeställningar:

1.3. Frågeställningar

1. Hur beskriver skolkuratorer känslor som kan uppstå hos denne i interaktion med elever?
2. Hur beskriver skolkuratorerna att känslohanteringen ter sig - finns det några metoder eller strategier för hanteringen av känslor?
3. Upplever skolkuratorerna konsekvenser av känslohanterings utformning, dels professionellt och dels privat?

1.4. Arbetsfördelning

Vi har under processens gång haft ett nära och gott samarbete där vi tillsammans planerat, strukturerat och tagit beslut. Vi har gemensamt formulerat syfte, problemformulering och frågeställningar. Vi har jämt fördelat upp delar av kunskapsläge, metod, anordnandet av intervjuer, transkribering samt resultat och analys. Den avslutande diskussionen har vi utformat tillsammans. Materialet som helhet har vi kunnat bearbeta på egen hand för att sedan komplettera varandra genom att ge konstruktiv kritik.

2. Forskningsläge

I detta avsnitt kommer vi att presentera vårt tillvägagångssätt för den litteratursökningen som gjorts inför insamling av tidigare forskningsläge inom det valda forskningsområdet. Vi kommer därefter att redogöra för hur forskningsläget ser ut kopplat till de utformade frågeställningarna. Det tidigare forskningsläget avser känslor i skolkuratorns arbete, känslohantering och dess utformning samt konsekvenserna av känslohanterings utformning.

2.1. Tillvägagångssätt

Vi har sökt efter forskning, avhandlingar och litteratur som berör ämnet skolkuratorers känslor och känslohantering. I litteratursökningen har vi använt oss av LUBsearch samt Google Scholar för att få fram vetenskapliga artiklar inom valt undersökningsområde. I dessa sökningar har vi använt oss av ett filtreringsverktyg som gör att enbart referegranskad litteratur visas i urvalet. Sökord som vi har använt oss av är "Skolkurator", "Känsloreglering", "Känslohantering", "känslomässig påverkan", "School Counselor", "Emotions", "Emotional work", "Coping", "Empathy fatigue", i olika kombinationer.

Vi har funnit relevant tidigare forskning, nationell såväl som internationell, där olika känslor som kan uppstå för socionomer i interaktion med klienter som söker stöd presenteras. Största delen av den forskning vi har hittat är på engelska, och har genomförts i varierade nationer, dock finns det även svenska studier kring ämnet. Detta visar på att forskningen har en bred spridning och således är av relevans för socionomer och skolkuratorer från olika delar av världen. Vår kunskapssökning visar på att mycket av forskningen har genomförts med start under 2000-talets början och framåt. Det finns även tidigare forskning än så, under 1980-talet skrev Hochschild (1983) boken *The managed Heart*, vilken kan ses ha introducerat konceptet med känslohantering och en akademisk medvetenhet om hantering av känslor i arbetsmiljö.

2.2. Känslor hos skolkuratorer i interaktion med elever som söker stöd

Vi har hittat tidigare forskning kring känslor, metoder och strategier samt konsekvenser av känslohantering. Vi har dock inte hittat särskilt mycket tidigare forskning specifikt vad gäller professionen skolkuratorers känslor och känslohantering, vilket innebär att vår tidigare forskning hänvisar mycket till socionomer och behandlare verksamma med

människobehandlande arbete. Det är dock något som går att applicera och är av relevans även för professionen skolkuratorer. Något vi också till viss del saknade i tidigare forskning är betydelsen av handledning för skolkuratorns känslöhantering samt vad erfarenhet inom kuratorsyrket har för roll för känslöhantering. Det sociala arbetet hos en skolkurator är komplext, hälsofrämjande samt förebyggande, vilket är grundläggande för dennes arbetsätt, synsätt och förhållningssätt (Akademikerförbundet SSR, 2015). Trots detta har skolkuratorns roll, funktion och därmed känslöhantering inte varit ett speciellt utforskat område inom skolans värld (Backlund, 2007).

2.2.1. Utmanande och stressfyllda känslor

En stor del av forskningen visar att mötet med människor i svåra och utsatta situationer i sig medför olika typer av utmanande och stressfyllda känslor för skolkuratoren. Maslach (1982) presenterar att mötet och interaktionen i det bidrar med emotionella stressfaktorer för socionomen, vilket vidare innebär en förhöjd risk för emotionell utmattning. Stebnicki (2007) menar att professionella rådgivare vid varje klientmöte "ger bort en bit av sig själv", vilket på sikt innebär att även den professionella själv kommer att behöva stöd.

För socialarbetare yrkesverksamma med målgruppen barn, bland annat skolkuratorer, upplevs ofta känslorna uppkomna i interaktion med barnet som yrkesmässigt utmanande. Detta fenomen är särskild vanligt bland oerfarna och nyexaminerade yrkesverksamma. De emotionella svårigheterna kan även visa sig i form av känslor av otillräcklighet och maktlöshet (Forsman & Pösö, 2013).

Den professionella kan i det behandlande arbetet med klienter också drabbas av så kallad affektsmitta, vilket innebär att behandlaren själv upplever klientens problematik och svårigheter. Detta fenomen är dock i sig nödvändigt för att behandlaren ska kunna hjälpa sina klienter, men kräver också att behandlaren bearbetar klientens känslor. En ytterlighet av affektsmitta är sekundärt traumatiskt stressyndrom, vilket innebär att den professionella själv utvecklar stress genom att lyssna på andras berättelser om sina trauman (Stebnicki, 2007).

2.2.2. Riskfaktorer

Tidigare forskning visar att bristande kunskap och erfarenhet är riskfaktorer för det känslomässiga arbetet, vilket ofta kan leda till känslor av empatitrötthet. Detta förklaras genom att behandlaren tar in för mycket av klientens känslor, vilket på sikt leder till en

förlorad förmåga till att känna empati (Figley, 2002; Grandey, 2000). Andra riskfaktorer avgörande för upplevelser av emotionella svårigheter är den egna personligheten, livserfarenheter, sårbarhet och olika typer av belastning. En destruktiv arbetsmiljö kan generera i en högre grad av stress och utbrändhet (Grandey, 2000).

Socialarbetaren är ofta nyckelpersonen i arbetet, och det är denne som har huvudansvaret för barnets situation, hur komplex den än må vara. "Moralic dirt" är ett begrepp som förklarar hur det ofta i multiprofessionella verksamheter faller på socialarbetaren att hantera svåra och komplexa ärenden, trots att andra professioner är eniga om att det finns behov av att agera (Forsman & Pösö, 2013). Skolkuratorns arbetsuppgifter innehåller svåra inslag i form av tuffa beslut, hantering av svåra situationer, samt genomförande av emotionellt laddade samtal (Backlund, 2007). Dessa ärenden och komplexiteten i dem skapar jobbiga känslor av osäkerhet, maktlöshet, oro och rädsla hos socialarbetaren, vilket vidare leder till en kamp i att finna en balans mellan arbetsliv och privatliv (Forsman & Pösö, 2013).

2.2.3. Möjliggörande faktorer

Omständigheter på arbetsplatsen såsom ledning, tillgång till stöd och handledning samt tid för återhämtning och reflektion spelar roll för kuratorns känslor och känslohantering (Stebnicki, 2007). Upplevelser av glädje i arbetet som professionell rådgivare har genom tidigare forskning visat sig ha betydelse för den professionella. Fyra olika källor till glädje är särskilt viktiga, vilka är "relationsskapande", "meningsfullhet", "upplevelser av att göra skillnad" samt "skapa ett liv". Relationsskapande och upplevelser av att göra skillnad kan ske på flera olika plan - i relation till klienten, i relation till kollegor, eller, gällande upplevelser av att göra skillnad. Meningsfullhet är något som byggs upp genom att kunna hjälpa andra, vilket ska ge upphov till glädje. Att "skapa ett liv" handlar om glädje genom personlig utveckling, bredare perspektiv samt ett ökat självförtroende (Pooler, Wolfer & Freeman, 2014).

2.3. Skolkuratorers känslohantering

2.3.1. Reflektion, uppvisande och reglering

Tidigare forskning visar att skolkuratorers känslohantering kan te sig på flera olika vis, och att flera faktorer är av betydelse för denna hantering. Syftet med känslohanteringen kan också utgöras av skilda mål, antingen i form av en effektivare arbetsprestation, eller för det egna välmåendets skull (Stebnicki, 2007; Hochschild, 1983). Definitionen av emotionellt arbete innebär att den professionella reflekterar över sina egna känslor samt uppvisandet av känslor i

interaktion med klienten (Hochschild, 1983). Vidare är det emotionella arbetet en process innehållande reglering av känslor och uttryck, vilket kräver lämpliga strategier för den professionella att tillgå. Känslomässiga arbetsstrategier är för det första tänkta att resultera i ett gott välbefinnande hos den anställde i form av ökad arbetstillfredsställelse och en minskad risk för utbrändhet och stress, för det andra ska de främja arbetsprestation och på så vis organisationen (Grandey, 2000).

2.3.2. *Egenvårdande strategier*

För att främja kuratorns känslomässiga välbefinnande, och på så vis förebygga empatitrötthet, stress och utbrändhet, krävs det egenvårdande strategier (Stebnicki, 2007; Figley & Radey, 2007). Egenvård är tänkt att ge ett mer positivt känslotillstånd och öka de inre resurserna för socionomen (Figley & Radey, 2007). De flesta strategier för professionella rådgivare att tillgå för den egna känslohanteringen innefattar metoder att arbeta med på två olika plan, vilka utgörs av medvetenhet samt välbefinnande och livsstil (Stebnicki, 2007; Figley & Radey, 2007).

Medvetenhet som känslohantering innebär att kuratorn innehar en självmedvetenhet kring riskfaktorer för empatitrötthet eller utbrändhet, vilket kan hjälpa den professionella att tidigt uppmärksamma symptom eller tecken på detta. Denna medvetenhet innefattar även aspekter om den egna personligheten, så som personlighetsdrag, känslomässiga eller psykiska problem, ålder samt tidigare erfarenhet om reaktioner på stressfyllda situationer (Stebnicki, 2007). Välbefinnande och livsstil som strategi för känslohantering innebär att den professionella rådgivaren tar reda på vilka typer av aktiviteter som ger denne energi, glädje och återhämtning. "Self-care" kan innebära exempelvis träning, bra kost, ledig tid och utrymme för självreflektion (Stebnicki, 2007; Figley & Radey, 2007). Just självreflektion är givande dels för den personliga utvecklingen, dels för att inte låta de egna känslorna och erfarenheterna i alltför stor utsträckning påverka klienten (Skau, 2007).

En form av individuell hälsoplan gällande strategier för individuell återhämtning och skapande av energi kan fungera som ett sätt att förebygga stress, trötthet och utbrändhet som en konsekvens av arbetet med klientmöten (Stebnicki, 2007; Figley & Radey, 2007). Även ett socialt, privat stöd är en metod för känslohantering (Kalliath & Kalliath, 2013). Ytterligare exempel på metoder för känslohantering är avstängning av känslor innan och efter samtal,

uppskjutande av känslor med syfte att processa och bearbeta dessa senare, samt acceptans av uppkomna känslor i samtalet (Mosby-Jensen & Nielsen, 2015).

Tidigare forskning visar dessutom att det för undvikandet av känslor av omsorgströtthet i arbetet som kurator är viktigt att fokusera på upplevelser av arbetstillfredsställelse. Två teman formuleras som särskilt viktiga för denna tillfredsställelse, varav den första är ett positivt känsloläge i form av upplevelser av tacksamhet, optimism och uppskattning inför sitt arbete. Detta i sig ökar förmågan till kreativitet och ett lösningsorienterat klientarbete. Den andra viktiga aspekten för upplevelse av arbetstillfredsställelse är meningsfullhet, vilket påverkar den professionellas inställning till klienterna. Den andra aspekten främjande för arbetstillfredsställelse är tillgång till individuella resurser, vilket exempelvis kan vara förmåga till problemlösning. Denna förmåga i kombination med visdom kan påverka upplevelsen av entusiasm för arbetet (Figley & Radey, 2007).

2.3.3. Organisation och handledning

Arbetsplatsen som organisation har betydelse för kuratorns känslohantering. I relation till detta kan två olika typer av emotionellt arbete kopplas - djupt och ytligt sådant, vilket är beroende av organisationens uppbyggnad och funktion. Det djupa emotionella arbetet innebär att den professionella kan ge uttryck för verkliga känslor, medan det ytliga emotionella arbetet innebär att den professionella enbart kan ge uttryck för det som organisationen ger önskemål för. Organisationen är avgörande för om kuratorn kan uppleva och ge uttryck för sina verkliga känslor eller inte. Ett ytligt emotionellt arbete är ofta relaterat till en hög personalomsättning inom organisationen, till följd av till känslomässig utmattning och oäktighet i arbetet bland de anställda. Det djupa emotionella arbetet har däremot positiva aspekter för känslohantering (Goodwin, Groth & Frenkel, 2011; Biszczanik & Grubers, 2018). Organisationen utformning och dess förväntan på den professionella är alltså avgörande för hanteringen av känslor, vilket för skolkuratorn exempelvis kan innebära upplevda förväntningar gällande reglering och hantering av känslor i elevsamtal från ledningens sida (Grandey, 2000).

Stöd från arbetsplatsen som känslohantering är också också en viktig strategi för känslohantering, då gemensam reflektion och samtal med andra yrkesverksamma kuratorer kan bidra till den professionellas mentala, fysiska och andliga välbefinnande (Stebnicki, 2007). Socialarbetarens välmående går hand i hand med ledningens medveten kring dennes behov, upplevda utmaningar samt möjligheter i arbetet. Viktigt för välmående är också ett

gott teamwork med kollegor. Stöd och konsultation från kollegor i team är ofta en stor drivkraft i kuratorns ofta tuffa arbetsmiljö, speciellt med tanke på att denne ofta arbetar självständigt (Forsman & Pösö, 2013).

2.4. Konsekvenser av känslohanterings utformning för skolkuratorer

Tidigare forskning visar att känslohanterings utformning innebär konsekvenser för såväl yrkesrollen som privatlivet för skolkuratoren. Ashforth och Humphrey (1993) menar att bearbetade känslor för skolkuratoren innebär reglering av känslor och uttryck, vilket leder till en förbättrad arbetsprestation. Stebnicki (2007) har kommit fram till att känslohanterings utformning är av vikt för kuratorns upplevelse av välmående och ork. Obearbetade känslor kan leda till energilöshet och utmattning, medan bearbetade känslor resulterar i ett allmänt välbefinnande både fysiskt och mentalt.

2.4.1. Arbetsprestation

Gällande konsekvenser för arbetet av en obearbetad känslohantering har undertryckandet av känslor visat sig försämra minnet samt utförandet av kognitiva uppgifter för socionomen (Ashforth & Humphrey, 1993). Olika uttryck för känslor i arbetet varierar mellan situation och klient, därav är uttryckets form avgörande för hur pass effektiv interaktionen blir (Grandey, 2000). Medkänsla är ett omtalat begrepp inom tidigare forskning. För mycket medkänsla mot en annan person kan försämra förmågan att hjälpa andra. Det är av vikt för den professionelle rådgivaren att lära sig distansera sig känslomässigt från den känslomässiga betydelsen av klientens lidande, så att det inte överväldigar denne (Stebnicki, 2007).

Om den anställde inte känner och ger uttryck för de känslor som krävs eller förväntas av dem i interaktionen med klienten, kan ytagerande leda till inkonsekventa eller oäkta känslor. Inkonsekventa känslor kan resultera i en sämre arbetsprestation, vilket påverkar klienten och samtalets funktion. I dessa situationer finns risken för att kuratorn drabbas av känslomässig utmattning, vilket ur ett organisatoriskt perspektiv leder till konsekvenser i form av sämre arbetsprestation hos den anställde samt en lägre organisatorisk anknytning (Goodwin, Groth & Frenkel, 2011).

Tidigare forskning visar att socialarbetare med erfarenhet av professionellt stöd och metoder för känslohantering dels mår bättre, dels presterar bättre i sitt arbete. Glädje i arbetet är även det positivt för arbetsprestationen. Framgång i arbetet, såsom upplevelser av att göra skillnad,

kan resultera i känslor av höjd motivation vid tunga ärenden och svåra samtal.

Känslohantering i form av kollegialt stöd har visat sig underlätta återhämtning för kuratorn, vilket ofta annars kan vara svårt (Forsman & Pösö, 2013).

2.4.2. Känsломässig utmattning

En konsekvens av en obearbetad känslohantering för kuratorer kan vara känsломässig utmattning. Denna utmattning kan leda till empatitrötthet, vilket förklaras som en upplevelse av energilöshet och utmattning på flera olika plan, känsломässigt, tankemässigt och kroppsligt. Följaktligen är det vanligt att den professionella rådgivaren upplever känslor av sorg, saknad, avskildhet, ångest, depression och professionell utbrändhet. Terapeutiska interaktioner med andra har mycket liten mening och mening i klientens övergripande liv (Stebnicki, 2007; Gerge, 2014).

Många professionella rådgivare upplever emotionell dränering som en konsekvens av arbetet. Känslor av trötthet, utmattning och irritation är vanliga bland många av de professionella efter en avslutad arbetsdag. Detta i sig påverkar familjelivet i form av bristande ork och engagemang för detta, samt genererar i en hög grad av frustration samt känslor av otillräcklighet (Kalliath & Kalliath, 2014).

2.4.3. Välmående

I tidigare forskning kan vi se att känsломässig utmattning kan hindra personlig utveckling samt försämra stämningsläge och allmänt välbefinnande för kuratorn, både fysiskt och mentalt. Det kan också leda till en minskad förmåga att lyssna och visa empati i både yrkeslivet och privatlivet (Stebnicki, 2007). Tillgång till individuella resurser för socionomen bidrar med flera fördelaktiga konsekvenser för kuratorns privatliv. Generella upplevelser av välmående, god hälsa, upplevelser av visdom samt erfarenhet är några av de positiva aspekter som individuella resurser kan bidra med (Figley & Radey, 2007).

3. Teoretiska utgångspunkter

I detta avsnitt kommer vi att presentera teoretiska ansatser. Den insamlade empirin kommer att analyseras utifrån två olika teorier, Hochschilds (1983) teori om emotionellt arbete, samt Lazarus och Folkmans (1984) teori om coping. Hochschilds (1983) teori om emotionellt arbete som teoretisk ansats är relevant för denna uppsats eftersom att den bidrar med förståelse och förklaringar gällande skolkuratorers känsloreglering samt konsekvenser av denna hantering. Lazarus och Folkmans (1984) definition av coping som teoretisk ansats är av relevans för vår studie med hänvisning till att den kan bidra med förståelse och fördjupad kunskap för skolkuratorers känslor, strategier för hanteringen av dessa samt konsekvenser av känslohantering. Nedan kommer respektive teori att presenteras.

3.1. Hochschilds teori om emotionellt arbete

Teorin om det emotionella arbetet utformades av sociologen Arlie Russell Hochschild. Hon presenterade teorin under 1980-talet i sin bok "*The managed heart: The Commercialization of Feeling*" (Hochschild, 1983) vilken lade en förgrund till känslohantering och dess konsekvenser som undersökningsområde. Teorin berör frågor kring hur människan hanterar och begränsar sina emotioner och sitt emotionella liv i syfte att uppvisa ett lämpligt yrkesutövande, men också kring vad det gör med individen.

Hochschilds (1983) teori grundar sig i sociologen Erving Goffmans dramaturgiska perspektiv gällande interaktionen mellan professionell och klient. Interaktionen i fråga berör föreställningen av att anställda anpassar både känslohantering och känslouttryck i syfte att uppnå organisatoriska mål. Om en anställd exempelvis uttrycker ilska eller sorg mot en klient, skulle det försämra målet och samtalets funktion. Hochschild utvecklade teorin vidare genom att mynta emotionellt arbete som ett verktyg för att förstå yrkesutövandet i mötet med klienten, där regleringen av känslor sker inombords till förmån för specifika känslouttryck (Grandey, 2000). Hochschild (1983) menar att känslor och stress i relation till förväntningar är beroende av individ och känslohantering. Av ovan redogjorda utgångspunkter är emotionellt arbete som teori starkt kopplad till uppstådda känslor, känslohantering och konsekvenser av denna, och är således av hög relevans för att förklara och förstå känslor och känslor, känslohantering och konsekvenser av känslohantering som undersökningsområde.

3.1.1. Känsloreglering

Hochschild (1983) definierar emotionellt arbete som en process, i vilken den professionelle

reflekterar över samt reglerar sina egna känslor och uppvisandet av känslor i interaktion med klienten. Alicia Grandey (2000) är en forskare som intresserat sig för Hochschilds emotionsteori och som redogör för denna. Grandey (2000) hänvisar till teorins referenspunkt Goffman och hans dramaturgiska perspektiv, vilken innebär att föreställningen av hanteringen av intryck är avgörande för att uppnå målen med interaktionen. Hochschild (1983) skriver om två huvudsakliga sätt för den professionelle att hantera känslor. Det första varianten benämns som *ytagerande*, vilket innebär att den professionelle medvetet reglerar de känslomässiga uttrycken som uppvisas. Det andra varianten benämns som *djupt agerande*, vilket innebär att den professionelle medvetet även ändrar sina känslor för att lättare kunna uttrycka en viss önskad känsla i samtalet eller interaktionen med klienten.

3.1.2. Observerbara känslor

Det finns två centrala begrepp som Hochschild (1983) förespråkar inom området av emotionellt arbete. Det första är *single function*, vilket ursprungligen härstammar från psykiatrikern Sigmund Freud. Single function kan förstås när känslor av till exempel oro eller ångest uppstår hos individen. Kroppen signalerar då ut oro och ångest fritt för omgivningen att läsa av och förstå. Hochschilds teori (1983) förespråkar därav att människan begränsar vilka känslor som signaleras ut, för att enbart uppvisa känslor som är lämpliga för yrkesutövandet. Det andra är *emotional labor*, vilket innebär att den professionella använder sig av sina egna känslor för att skapa en viss effekt eller känsla hos den andra människan. En viss uppvisad känsla kan medföra en viss funktion av samtalet till fördel för organisation och yrkesroll (Hochschild, 1983). För skolkuratorns arbete skulle detta till exempel kunna innebära att kuratorn visar empati i syfte att skapa allians med eleven samt att eleven ska öppna upp sig mer, och inte för att kuratorn faktiskt känner med eleven.

Hochschild (1983) redogör även för det emotionella arbetet som utförs på ett privat plan och dess innebörd, vilket benämns som *emotional management*. Syftet med detta är att hitta strategier till att uttrycka, acceptera och reglera känslor som uppstår hos individen. På så sätt kan individen utveckla mer positiva och konstruktiva sätt att reagera på bra och dåliga stimuli i sin vardag.

3.1.3. Kritik mot hög känsloreglering

Grandey (2000) menar att känslohantering i en sådan grad att man begränsar känslor i arbetsmiljön för att leva upp till organisationens förväntningar kan vara skadligt för den professionelle. Att organisationen kontrollerar något så personligt som känslor, vilket kan

innebära förväntningar på att den professionella ska behålla exempelvis sitt leende eller lugn samtidigt som denne hanterar komplexa och tunga ärenden, är mycket ansträngande för skolkuratoren. Hochschild (1983) menar att detta är starka anledningar till utbrändhet, upplevelser av för hög arbetsbelastning samt en hög personalomsättning inom organisationer.

Hochschild (1983) menar vidare att det ofta förekommer svårigheter gällande att hitta en bra balans mellan den professionella och den privata rollen, och att dessa ofta länkas samman. Det är inte ovanligt att den professionella tar med sig upplevda förväntningar samt begränsar uppvisandet av känslor och tillämpar dem i privalivet. På så vis kan utbytet av känslor i privata relationer påverkas. Att individen automatiskt reglerar känslor utifrån förväntningar i en för hög utsträckning kan leda till att individen blir likgiltig, och att den yrkesprofessionella rollen blir en spelad roll. När individen inte visar genuinitet kan klienten uppleva den professionellas hjälp som falsk eller icke trovärdig. Det är således av vikt att professionaliteten präglas av en så kallad professionell yrkesroll, men också av den professionelles personliga jag och engagemang (Hochschild, 1983).

3.2. Copingteori

Coping som begrepp introducerades under 1960-talet inom forskning gällande stress (Parker & Endler, 1996). Coping innebär strategier att tillgå för att hantera stressfyllda eller känslomässiga situationer, och begreppet används för att beskriva hur människor hanterar svåra livssituationer med syfte att undvika känslor av stress och ångest (Brattberg, 2008). Vi har valt att använda oss av Lazarus och Folkmans (1984) definition av coping, då denna definition har utvecklat begreppet och är återkommande i en stor del av den forskning som rör coping. Lazarus och Folkman (1984) använder termen coping som en psykologisk sådan, med syfte att förklara de strategier personer använder sig av för att hantera stressfyllda eller svåra situationer. Coping förklaras vara ett beteende som kräver ansträngning och mobilisering av individens egna resurser, och är således inte något som sker automatiskt. Essensen utgörs av individens förmåga att hantera situationen, och inte genom förmåga att bemästra den (ibid, 1984). En god förmåga till coping innebär förmågan till att klara av att hantera psykiskt betungande eller stressfyllda situationer (Brattberg, 2008). Med denna bakgrund är coping av hög relevans för att förklara och förstå vårt undersökningsområde gällande känslohantering och strategier för denna.

3.2.1. Stress

För att förstå coping är det av relevans att först skapa en förståelse för fenomenet stress, vilket utgör själva grunden till behovet av coping. Den psykologiska definitionen av stress utgörs enligt Lazarus och Folkman (1984) av att personen i fråga upplever att relationen till omgivningen överstiger de egna resurserna, och följaktningen hotar det egna välbefinnandet. Orsaker till uppkomst av stress varierar mellan personer, och är beroende av personella faktorer såsom tidigare erfarenheter, tankemönster och barndom. Gemensamt för bakomliggande orsaker till stress är dock alltid krav på individen.

Lazarus och Folkman (1984) förklarar att olika faktorer spelar roll för hur individen tolkar stimulansen och upplever stressen. En avgörande faktor är sårbarhet, vilket innebär att upplevelsen av stress är beroende av vad det är som utgör själva hotet, samt hur stor betydelse hotet har för individen. De egna värderingarna är en annan faktor som spelar roll, vad individen själv anser vara viktigt är alltså av betydelse i tolkningen. Ytterligare en avgörande faktor är olika variabler i situationen, där orsak, förutsägbarhet och långvarighet påverkar tolkning och värdering. Även upplevelser och innehav av kontroll är av relevans för hur situationen tolkas. Innehar individen i fråga inre kontroll kan denne oftare än annars påverka situationens utfall.

3.2.2. Copingstrategier

Lazarus och Folkman (1984) menar att användandet av copingstrategier sker som en konsekvens av människans ständiga tolkning och värdering av sina känslor samt dess påverkan på välmående. Utifrån denna värdering sker sedan själva valet av copingstrategi. Valet av copingstrategi påverkas av flera olika faktorer, bland annat är den egna personligheten, uppfattning av situationen, orsak till stressen, benägenhet att använda sig av copingstrategier samt ålder av relevans för detta val. Det finns tre olika typer av copingstrategier - *problemfokuserad coping*, *känslfokuserad coping* samt *meningsfokuserad coping*. Den problemfokuserade copingen handlar framförallt om att förändra den situation som skapar obehag, med syfte att få denna att bättre överensstämma med de individuella målen. Att förändra situationen som skapar obehag innefattar att individen försöker förändra det som uppfattas som utmanande, hotfullt eller skadligt i situationen. På så sätt elimineras de svåra eller stressfyllda känslorna. Problemfokuserad coping kan innebära både inre och yttre arbete, då påfrestningarna kan vara både inre och yttre. Exempel på denna typ av copingstrategier är skapande av barriärer mot stressfaktorer för att förhindra uppkomsten av

dessa i framtiden, samt inläring av färdigheter och beteenden som förhindrar uppkomst av stress.

Lazarus (1999) beskriver att känslofokuserad coping handlar om strategier för hantering av känslor i situationer där omständigheterna inte överensstämmer med personen i frågas mål. Fokuset ligger på att göra känslorna hanterbara, och inte på att förändra orsaken till den uppkomna stressen. Exempel på känslofokuserade copingstrategier är förminskande strategier, distanserande strategier, selektiv uppmärksamhet samt socialt stöd. Förminskande som strategi innebär att individen förminskar betydelsen av situationen. Distanserande innebär ett skapande av känslomässig distans till situationen. Selektiv uppmärksamhet betyder att individen riktar sin uppmärksamhet mot det i situationen som inte upplevs som svårt. Socialt stöd som strategi innefattar känslohantering genom att ta hjälp från andra för hanteringen av känslor.

Meningsfokuserad coping innebär enligt Lazarus och Folkman (1984) strategier för att ändra uppfattning om en situation från negativ till mer positiv. Omvärderingen sker för att skapa mer meningsfullhet. Exempel på meningsfokuserade copingstrategier är skapande av en mer positiv uppfattning genom att dra paralleller till tidigare mer positiva situationer, samt att på förväg ha en öppen och positiv inställning till förändring. Även acceptans för situationen och dess medföljande lidande är en meningsfokuserad copingstrategi.

Brattberg (2008) menar att coping fungerar som mest optimalt när alla tre sorters strategier används samtidigt. På så vis kompletterar strategierna varandra istället för att arbeta motverkande. Lazarus (1999) poängterar att användandet av en viss strategi kan vara lämpligt i vissa lägen, men direkt olämplig i andra. Till exempel kan förnekande som känslomässig strategi i vissa situationer fungera som metod för att minska den psykiska stressen, medan den i andra situationer kan innebära en direkt fara om förnekandet exempelvis leder till att vård inte söks.

3.2.3. Hinder för coping

Lazarus och Folkman (1984) presenterar att ett hinder för coping kan vara bristande individuella inre resurser, vilka kan försvåra användandet av strategierna. Vidare påverkas förmågan till coping av individens relation till omgivningen och samhället. Individer som inte upplever sig få rätt stöd har oftast svårare att hantera svåra och stressfyllda situationer. De

individer som inte upplever tillgång till rätt stöd från arbetsplatsen har därmed svårare att lyckas med sin känslohantering.

4. Metod och metodologiska överväganden

I detta avsnitt kommer vi att presentera vårt tillvägagångssätt samt metodologiska överväganden för uppsatsen. Metodavsnittet inleds med motivering av metodval, därefter redovisas genomförande, analysmetod, metodens förtjänster och begränsningar följt av metodens tillförlitlighet.

4.1. Metodval

Det insamlade empiriska materialet tar sin grund i kvalitativa semistrukturerade intervjuer. Syftet med vår studie är att undersöka skolkuratorers upplevelser av känslohantering i interaktion med elever som söker stöd. Syftet är också att ta reda på vilka konsekvenser känslohanterings utformning har för skolkuratorn, både för yrkesutövandet och för privatlivet. Ett kvalitativt tillvägagångssätt ger forskaren direkt kännedom om föremålen för forskning och är dessutom lämpad för att ta reda på hur något ser ut eller vilka erfarenheter som finns kring ett visst fenomen, således har vi anammat detta i vårt metodval (Ahrne & Svensson, 2015). Bryman (2018) uppger att meningen med en kvalitativ forskning är att förstå och studera hur människor tolkar sin sociala verklighet och hur det ger mening till sin omgivning. Vi anser därav att en kvalitativ metod är lämpligast för vårt valda syfte.

Under studiens gång har semistrukturerade intervjuer använts som insamlingsmetod av det empiriska materialet. Processen har varit flexibel eftersom att forskningsdesignen har kunnat anpassas i relation till vad som skedde under intervjuerna. Vi har haft möjlighet till att justera intervjufrågorna efter hand och har haft möjlighet till att ställa följdfrågor under intervjuernas gång vilket har lett till en större frihet (Eriksson-Zetterquist & Ahrne, 2015).

4.2. Urval

Vi har för vår studie använt oss av både ett målstyrt urval samt ett snöbollsurval. Ett målstyrt urval innebär att intervjupersonerna är valda utifrån studiens syfte. Ett snöbollsurval innebär att några av respondenterna väljs ut genom kontakt med redan befintliga respondenter (Bryman, 2018). Samtliga respondenter som medverkat i intervjuerna är skolkuratorer, eftersom syftet berör skolkuratorers subjektiva upplevelser och resonemang kring sitt arbete. För att komma i kontakt med lämpliga respondenter har vi genom mail tagit kontakt med diverse skolkuratorer från olika kommuner (mailadress finns på kommunernas hemsida). Vi fick kontakt med fem skolkuratorer till en början, resterande kom vi i kontakt med genom

rekommendationer från de första respondenterna. På så vis är vårt urval till största del målstyrt, men eftersom vi fick kontakt med tre av respondenterna genom redan befintliga respondenter är vårt urval också ett snöbollsurval. Ett målstyrt urval är lämpligt för kvalitativa studier och innebär att enheterna väljs ut efter hur forskningsfrågorna är formulerade. Således har vi utformat kriterier för intervjupersonerna som avgör ifall de är lämpade att medverka i en intervju för studien (Lind, 2019). I urvalsprocessen har vi därför utformat följande kriterier för att göra ett urval: 1) Legitimerad skolkurator. 2) Anställd på lågstadium, mellanstadium, högstadium, gymnasium eller folkhögskola. 3) Anställd på friskola eller kommunal skola. 4) Anställd som skolkurator under minst sex månader.

Efter att vi hade fått kontakt med samtliga skolkuratorer mailade vi ut ett informationsbrev (se bilaga 1). Då studien inte avser att vara komparativ har vi försökt att nå ut till respondenter med olika könsidentiteter, varierad erfarenhet samt bostadsort för att få en större spridning i urvalet. Nedan följer en presentation av våra respondenter:

Intervjupersoner:	Examensår:	Antal års erfarenhet av arbete som skolkurator:	Skolans form:
Skolkurator 1	2011	5 år	Folkhögskola
Skolkurator 2	2010	13 år	Kommunal gymnasieskola
Skolkurator 3	2013	2,5 år	Privat gymnasieskola
Skolkurator 4	2009	2 år	Kommunal låg- och mellanstadieskola
Skolkurator 5	2008	12 år	Kommunal gymnasieskola
Skolkurator 6	2014	6 månader	Folkhögskola
Skolkurator 7	2020	3 år	Kommunal mellanstadieskola
Skolkurator 8	2010	13 år	Privat mellanstadieskola

4.3. Genomförande

Vi anordnade och utförde totalt åtta intervjuer, varav sex stycken ägde rum på det digitala konferensverktyget Zoom. Två av intervjuerna hölls fysiskt på respondentens arbetsplats. Samtliga intervjuer varade mellan 40-60 minuter. Vi erbjöd samtliga respondenter i samband med utskick av informationsbrev att själva välja format på intervjun – fysiskt eller på zoom. Detta gjorde vi eftersom det ofta är lättare för intervjupersonerna, vilka ofta har fulla scheman, att tacka ja och hinna med att ställa upp på intervjuer. Vi började samtliga intervjuer med att berätta om studiens syfte samt upprepade information om de forskningsetiska principerna som mailades ut i informationsbrevet (se bilaga 1). Efter detta informerade vi om att alla intervjuer kommer att spelas in via ljudupptagning och respondenterna fick ge sitt muntliga samtycke. Ett muntligt samtycke tyckte vi var smidigast i de fall där intervjun hölls digitalt, eftersom att det inte tog onödig tid från respondenternas arbetstid (Eriksson-Zetterquist & Ahrne, 2015).

För att motverka att intervjuerna skulle kännas alltför formella över videolänk försökte vi att hålla en så avslappnad ton som möjligt, med tanke på att kroppsspråk kan upplevas otydligt digitalt (Eriksson-Zetterquist & Ahrne, 2015). Ett problem som däremot uppstod var att i en av intervjuerna stannade skärmen. Det gjorde att syn-och hörselintryck inte gick att tolka alls under en stund, och att intervjun tog längre tid (Sveningsson, Lövheim & Bergquist, 2003). Vi löste detta genom att göra en ny länk, där respondenten fick upprepa sitt svar ytterligare en gång (Sveningsson, Lövheim & Bergquist, 2003).

Inför intervjuerna har vi utformat en intervjuguide (Se bilaga 3) innehållande våra tre frågeställningar samt teman relaterade till dessa. Denna intervjuguide innehöll frågor som till exempel: vilka känslor har uppstått hos dig i interaktion med eleverna? Hur hanterar du de egna känslorna som uppkommer i arbetet? På vilket sätt skulle du säga att känslohantering påverkar ditt arbete och privatliv? Intervjuguiden har varit ett ramverk för oss, då vi i enlighet med vad Bryman (2018) förespråkar, lyckats upprätthålla struktur i intervjuerna för att se till så att materialet blivit relevant för frågeställningarna. Målet var att få så utförliga svar som möjligt direkt relaterade till frågeställningarna.

4.4. Analysmetod

I vår analys har vi valt att använda oss av en tematisk analys, vilket innebär att vi har letat efter gemensamma, återkommande samt avvikande teman i en stor mängd material (Bryman, 2018). Eriksson-Zetterquist & Ahrne (2015) skriver att i en tematisk analys är det av vikt att strukturera upp materialets innehåll, i vårt fall de berättelser som framkom av intervjuerna.

Transkriberingen skedde relativt snabbt efter genomförandet av intervjuerna, detta för att hålla materialet färskt i minnet (Öberg, 2015). Efter att vi transkriberat alla intervjuer, lyssnade vi igenom materialet en gång till samtidigt som vi läste vår transkribering, för att korrigera eventuella skrivfel. På så sätt kontrollerats materialet en gång extra, vilket är en förutsättning för påbörjandet av analys (Öberg, 2015; Eriksson-Zetterquist & Ahrne, 2015). Transkriberingen innehåller utfyllnadsord, av den anledning att intervjun ska uppfattas så sanningsenlig som möjligt för läsaren, både vad gäller situationen och respondentens sätt att uttrycka sig (Eriksson-Zetterquist & Ahrne, 2015).

Vidare har vi bearbetat materialet genom att sortera och relatera delar av materialet till den teori och de begrepp som är centrala för vår forskning. Genom att läsa materialet flera gånger har vi kunnat sortera både vad gäller betydelse och variation. Att sortera materialet hjälpte oss att skapa struktur samt motverka att materialet blir "kaos-artat", då mängden material från början var stor. I sorteringen kunde vi finna återkommande teman, och på så sätt välja ut relevant, intressant och varierat material (Eriksson-Zetterquist och Ahrne, 2015).

Vidare har vi reducerat materialet enligt Rennstam & Wästerfors (2015), vilket innebär att vi har beskurit materialet. I vår reducering har vi utgått ifrån utformade teman och kategorier, så kallat kategorisk reducering. Vi kunde följaktligen välja ut citat som vi ansåg relevanta för respektive tema som skulle kunna vara av teoretiskt vikt eller av praktisk betydelse för skolkuratorer och deras sociala verklighet. Således reducerade vi bort information som vi inte ansåg kunde besvara studiens frågeställningar på ett bra sätt. Vi har i enlighet med Rennstam och Wästerfors (2015) strävat efter att skapa en väsentlig representation, utan att förlora nyanser och komplexitet samt att kunna presentera empirin selektivt och rättvist. Det har vi gjort genom att presentera likheter och skillnader i intervjupersonernas utsagor.

Kodning är ett redskap för förståelse och organisering (Bryman, 2018), vilket vi valde att använda i början av forskningsprocessen. Bryman (2018) redogör för kodning, som innebär att data bryts ned i beståndsdelar och sedan benämns. Vi har på så vis kunnat lära känna, sammanställa, åtskilja och organisera materialet. Vi har kodat materialet på datorn genom att med tre färger färgmarkera representativa citat för våra tre frågeställningar. Uppstådda känslor i interaktion med eleverna markeras med gult, metoder och strategier för känslohantering markerades med rosa, och konsekvenser av känslohanterings utformning markerades med blått. Genom färgkodning har vi kunnat hitta nyckelord som tillförts i marginalen och som sedan har utvecklats till koder (Bryman, 2018). Strauss och Corbins (2008) skriver om öppen kodning, vilket vi har anammat i vår uppsats. Genom en öppen kodning har vi brutit ned, kategoriserat och jämfört empiri, som sedan formats till begrepp och tillslut kategorier.

Vi har använt oss av en abduktiv metod, vilket innebär att vi redan i förväg har en viss förståelse för de kontexter och människor som vi ska studera och deras möjliga upplevelser av känslohantering i interaktion med eleverna samt eventuella konsekvenser av detta. Denna förförståelse har vi med oss med anledning av att vi läser socionomprogrammet, och således studerar bland annat mänskligt beteende. Detta har inte påverkat resultatet i förväg, utan enbart bidragit med en viss förståelse (Bryman, 2018). En abduktiv metod kan ses som en kombination av induktiv och deduktiv ansats. En induktiv ansats på så sätt att utformningen av teman är baserade på det som framkommit i materialet, vilket påverkar teoretiska utgångspunkter som vi hade till en början. En deduktiv ansats eftersom att teori och tidigare forskning har härlett utformandet av teman (Bryman, 2018).

I kapitel 6 *Resultat och analys* presenterar vi citat från det insamlade materialet, vilka vi har valt att omformulera genom att ta bort utfyllnadsord och upprepningar, om det inte har varit av relevans för vad som sades. Vi har också haft som mål att intervjupersonernas utsagor ska få en jämn representation (Eriksson-Zetterquist & Ahrne, 2015).

4.5. Metodens förtjänster och begränsningar

En förtjänst med en kvalitativ ansats är att kvalitativa intervjuer är utformade för att snabbt kunna insamla en bred information om ett forskningsfenomen. Det ger forskaren möjlighet att forma intervjun genom att ställa följdfrågor och välja riktning som forskaren finner intressant

och relevant. Genom subjektivt upplevda erfarenheter får forskaren tillgång till djupare förståelse för beteenden, drivkrafter och prioriteringar som annars hade fallit bort vid en kvantitativ metod. Exempel i enkäter, där frågor ställs på en skala med siffror (Eriksson-Zetterquist & Ahrne, 2015).

En annan förtjänst med intervjuer är de bidrar till flexibilitet, samt möjliggör att på ett fördjupat sätt undersöka i vårt fall skolkuratorernas upplevelser och resonemang (Bryman, 2018). Några av våra intervjuer hölls digitalt via konferensverktyget Zoom. Förtjänsten med ett digitalt verktyg är att intervjuerna snabbt kunde ordnas genom en länk, vilket innebar att vi kunde se och höra varandra på ett enkelt sätt. Således blev kommunikationen tydlig och intervjun blev tidseffektiv eftersom vi inte behövde lägga tid på att välja en lämplig plats, och ta oss till denna platsen. Det har också givit en större möjlighet att intervjua människor i en större geografisk spridning.

En begränsning med att använda intervjuer kan vara respondentens egen utsaga och vad den egentligen betyder. Empirin från en intervju är ett resultat av ett mellanmänniskt samtal, som utförts i ett visst sammanhang och en viss kontext, vilket gör att respondentens svar potentiellt skulle kunna ha ett annat syfte än vad forskaren tolkar det som. En intervju kan vara begränsad på så sätt att den ger en begränsad bild av fenomenet som studeras, vilket gör att materialet kan behöva kompletteras med andra metoder (Eriksson-Zetterquist & Ahrne, 2015). För att undvika missförstånd bör det ställas följdfrågor vid intresse eller oklarheter, samt ske en sammanfattning av vad som sagts under intervjuens gång. Vi försökte att intervjua så många som möjligt som den angivna tidsramen tillät. Detta eftersom ett flertal intervjuer innebär en högre empirisk representativitet (Eriksson-Zetterquist & Ahrne, 2015).

En begränsning med digitala intervjuer kan vara att tekniken står i vägen för att avläsa syn- och hörselintryck, som är en stor förtjänst vid en fysisk intervju (Sveningsson, Lövheim & Bergquist, 2003). I insamlandet av empiri har vi utfört både fysiska och digitala intervjuer, och har således tagit del av båda tillvägagångssättens förtjänster och begränsningar.

Antalet intervjuer kan spela roll för analysen. Vid ett färre antal intervjuer kan materialet studeras mer i detalj. Däremot är det fördelaktigt att grunda sin empiri på ett flertal intervjuer, eftersom att det då uppnår en högre representativitet (Eriksson-Zetterquist & Ahrne, 2015).

Det är heller inte ovanligt att den kvalitativa forskningen får kritik för att inte vara tillräckligt transparent genom att forskaren är otydlig med hur denne gått till väga (Bryman, 2018).

En vanlig kritik mot kvalitativa metoder är att resultaten i regel inte är generaliserbara. Detta eftersom att kvalitativa forskare samlar in sin empiri genom deltagande observationer eller gör ostrukturerade intervjuer med ett litet antal individer i en viss organisation eller visst bostadsområde. Resultaten från en kvalitativ forskning ska istället generaliseras till teori, och inte till populationer (Bryman, 2018). Ahrne och Svensson (2015) menar dock att kvalitativ forskning kan generaliseras, i den mån att resultatet är i enlighet annan genomförd forskning inom området, vilket är något som vi kan se i vårt egna resultat.

4.6. Tillförlitlighet

Tillförlitlighet inom en kvalitativ ansats bör till skillnad från en kvantitativ ansats, som värderas utifrån validitet och reliabilitet, istället värderas utifrån kriteriet tillförlitlighet (Bryman, 2018).

Tillförlitlighet värderas utifrån fyra olika begrepp, vilka är: trovärdighet, överförbarhet, pålitlighet samt möjlighet att styrka och konfirmera (Bryman, 2018). *Trovärdighet* syftar till att resultaten ska vara äkta, sanningsenliga och trovärdiga för både intervjupersoner och läsare. Ett trovärdigt resultat är enhetligt med de regler som finns för forskningen, det är även av vikt att resultaten rapporteras till de människor vilka är en del av den sociala verklighet som har studerats för att dessa ska kunna konfirmera att resultaten stämmer (Bryman, 2018). Trovärdigheten stärks i vår uppsats då vi transkriberat intervjuerna ordagrant. Intervjuerna är på så sätt ofiltrerade och gör att respondenternas egna ord framkommer i resultatet. Till följd av den begränsade tiden för skrivandet av uppsats har vi dock valt att inte genomföra en respondentvalidering.

Överförbarhet innebär att överföra syftet till andra kontexter, sociala miljöer eller situationer. Resultatet för vår studie kan anses vara överförbar till aktuell forskning i andra miljöer, vilket stärker resultatet och gör det generaliserbart. Överförbarhet förutsätter att vi redogjort för resultatet noggrant och fylligt. Vårt urval är inte stort, vilket skulle kunna kritiseras. Om tiden för undersökningen hade varit bredare, hade vi kunnat genomföra fler intervjuer vilket hade kunnat generera i en fördjupad analys och resultat (Svensson & Ahrne, 2015).

Pålitlighet är av stor vikt för tillförlitlighet, och förutsätter att forskaren ställer sig kritiskt och transparent till processen. Det har vi gjort genom att detaljerat beskriva denna i metodavsnittet, vilket gör att kvalitet och tillvägagångssätt kan granskas av utomstående. Med hjälp av bilagor som informationsbrev och intervjuguide är det möjligt att följa hela processen. Vi redovisar för hur vi har hittat våra intervjupersoner till dess att intervjuerna är färdigställda vilket visas genom resultatet. Det är för pålitlighetens skull viktigt att belysa eventuella brister som kan förekomma i uppsatsen (Ahrne & Svensson, 2015; Bryman, 2018).

Det sista begreppet är *möjlighet att styrka och konfirmera*, vilket innebär att forskaren ska kunna bekräfta och styrka att denne agerat på ett korrekt och riktigt sätt. Forskaren ska till exempel kunna säkerhetsställa att denne inte har låtit studien påverkas av personliga värderingar eller teoretiska inriktningar (Bryman, 2018). Bryman (2018) menar att det går inte att vara helt objektiv i sin forskning. Vi har dock försökt vara så objektiva som möjligt genom att ge varandra feedback och konsekvent granskat eventuella förutfattade meningar som kan framgå i studien.

4.7. Forskningsetiska överväganden

I detta kapitel kommer vi att redogöra för de etiska överväganden som har gjorts och som vi har förhållit oss till under arbetet med denna studie. Syftet med vår studie är att förstå vilka känslor som kan uppstå hos skolkuratoren i interaktion med elever, samt hur denne hanterar och reglerar dessa känslor. Vi vill även undersöka vilka konsekvenser känslohanteringen har för skolkuratorns eget välbefinnande samt för dennes arbetsprestation. Ämnet kring upplevda känslor och dess konsekvenser för framförallt privatlivet kan upplevas som tungt att tala om, vilket vi har haft i åtanke under genomförandet av studien och formulering av intervjufrågor, samtidigt som vi resonerat kring studiens kunskapshöjande faktor. Av denna anledning har vi inför våra intervjuer varit tydliga med att presentera studiens syfte och frågeställningar, samt att vi har informerat kring våra teman i intervjuguiden. Detta för att säkerhetsställa att respondenterna är medvetna om ämnet och därmed hinner reflektera över om det känns okej att tala om. Med detta till bakgrund anser vi att risken för potentiell skada på respondenternas liv och välmående är liten.

Vetenskapsrådet (2017) har konkretiserat fyra forskningsetiska principer att ta hänsyn till för att värna om individen. Dessa krav på individskydd har vi beaktat genom att följa dessa viktiga principer, vilka utgörs av informationskravet, samtyckeskravet, konfidentialitetskravet samt nyttjandekravet.

Informationskravet innebär att medverkande i studien ska få information om studiens syfte samt annan information som skulle kunna påverka deras inställning till att delta eller ej, frivillighet kring medverkan samt deras rätt att närhelst de önskar avbryta studien. Vidare ska de medverkande informeras om deltagandets villkor och vilken roll de har för forskningen. Om det skulle föreligga någon potentiell risk i form av skada eller obehag för deltagarna i medverkan, ska dessa informeras om detta (Vetenskapsrådet, 2017). Vi har i vår studie uppfyllt informationskravet genom att vi i samband med förfrågan om att delta i studien även skickade med ett skriftligt informationsbrev innehållande studiens syfte, frivilligheten i att delta, rätten till att avbryta medverkan, samt kontaktuppgifter till oss och vår handledare. Då vi skickade ut förfrågningar via mail direkt till oberoende skolkuratorer i olika kommuner hade respondenterna möjlighet att själva avgöra om de ville delta eller inte, och på så vis undvek vi även eventuella påtryckningar från chefer samt eventuella upplevelser av obligation för de medverkande. Detta gör att frivilligheten för deltagandet i studien kan ses vara hög.

Samtyckeskravet innebär att deltagarna själva har rätt att bestämma över sin medverkan i studien. Vi som forskare är skyldiga att inhämta deltagarnas samtycke till att medverka i intervjun. I denna princip ingår även förbud mot påtryckning av deltagare. Det bör heller inte finnas någon typ av beroendeförhållande mellan forskare och deltagare (Vetenskapsrådet, 2017). Inför vårt genomförande av studien fick samtliga deltagare, efter att ha delgetts informationsbrevet, inför intervjuerna ge sitt muntliga samtycke för medverkan i studien samt inspelning av intervjun. Därmed finns även samtycket dokumenterat och bekräftat i transkriberingen av intervjuerna. Ingen av de medverkande är för oss kända sedan tidigare, vilket innebär att det inte föreligger något beroendeförhållande mellan oss som forskare och deltagarna.

Konfidentialitetskravet innebär att uppgifter och material insamlat för studien, samt deltagarnas personuppgifter ska hanteras på ett vis som gör att andra inte kan ta del av dessa. Studiens medverkande ska även aidentifieras och etiskt känsliga uppgifter ska anonymiseras, det ska alltså för en utomstående inte gå att avgöra vilka de medverkande är

(Vetenskapsrådet, 2017). Konfidentialitetskravet för vår studie har uppfyllts genom att vi förvarat det inspelade materialet på ett USB-minne, vilket vi efter transkriberingen rensade. Kravet har även uppfyllts genom att vi under transkriberingen av intervjuerna direkt avidentifierade och anonymiserade de uppgifter som var av personlig art och skulle kunna användas för avidentifiering. Om det under intervjuerna framkommit etiskt känsliga uppgifter om den enskilde har vi som forskare tystnadsplikt.

Nyttjandekravet innebär att insamlade uppgifter enbart får användas för studiens syfte och till det som intervjuens deltagare har fått information kring. Informationen får alltså inte användas i ett icke-vetenskapligt syfte (Vetenskapsrådet, 2017). Vi har i vår studie haft nyttjandekravet i beaktning, då vårt insamlade material enbart har och kommer att användas för den här studien i vetenskapligt syfte. När vår uppsats har blivit godkänd kommer vi att skicka ut uppsatsen till samtliga respondenter, vilka alla har uppgett att de vill ha den skickad till sig. Respondenterna har även fått information om att uppsatsen efter godkännande kommer att läggas upp för allmänheten på Lunds universitets publikationsdatabas. På så vis har respondenterna möjlighet att få bekräftat att materialet har används på det vis vi har informerat dem om.

5. Resultat och analys

Vi kommer i detta kapitel att presentera och analysera resultatet från vårt empiriska material. Vi kommer att jämföra och relatera vårt insamlade material till tidigare forskning, samt analysera och förklara detta utifrån Lazarus och Folkmans (1984) definition av coping samt utifrån Hochschilds (1983) teori om emotionellt arbete. Kapitlet är uppdelat i tre stycken huvudrubriker, vilka är “känslor som kan uppstå hos skolkuratorer i interaktion med elever”, “metoder och strategier för hantering av känslor”, samt “konsekvenser av känslohanterings utformning”. Samtliga kategorier berör alla olika teman kopplat till våra frågeställningar gällande skolkuratorers beskrivningar av känslor uppkomna i interaktionen med elever, strategier för känslohantering samt eventuella konsekvenser av känslohanterings utformning.

5.1. Känslor som kan uppstå hos skolkuratorer i interaktion med elever

Resultatet för uppsatsen visar att skolkuratorerna beskriver att de upplever ett flertal olika känslor i interaktionen med elever. De känslor som beskrivs av respondenterna har vi kategoriserat i rubrikerna “otillräcklighet och stress”, “ansvar och förväntningar”, ”ensamhet och osäkerhet”, samt “glädje och meningsfullhet”.

5.1.1. *Otillräcklighet och stress*

Vårt resultat visar att skolkuratorer ofta beskriver upplevelser av tunga och jobbiga känslor i sitt arbete, främst i form av oro och otillräcklighet. Till följd av upplevelser av otillräcklighet redogör samtliga respondenter för stress som en av de vanligaste upplevda känslorna.

Det är ju mycket känslor, det är en del av arbetet tänker jag. Det är mycket känslor, det kan vara stressigt, det är tunga saker som barnen berättar om, tunga bitar som man träffar på. Sen är det många barn som mår okej och som mår bra och som har roligt, men det är ju sällan. Det är inte så ofta som dessa kommer i kontakt med skolkuratorer, utan det är ofta tunga känslor vi möter på, och det är frustrerande...inte minst för att man skulle vilja göra mer.

(Skolkurator 1)

Utifrån respondenternas beskrivningar kan vi dra slutsatsen att skolkuratorer arbetar med tunga ärenden som inkluderar jobbiga och påfrestande känslor. Vi kan också tyda att det finns en begränsning för vad skolkuratoren kan göra för eleven, vilket skapar känslor av frustration

och otillräcklighet. De främsta emotionella svårigheter som uppstår för skolkuratoren i interaktionen med elever beskrivs framträda i form av känslor av otillräcklighet och frustration, vilket även tidigare forskning indikerar (Forsman & Pösö, 2013).

Vårt resultat visar att komplexiteten i skolkuratorns ärenden skapar jobbiga känslor, vilket är i enlighet med tidigare forskning (Forsman & Pösö, 2013). Vårt resultat visar vidare att jobbiga och påfrestande känslor tenderar att trigga igång varandra. Samtliga skolkuratorer beskriver att stress uppstår av olika faktorer i arbetet, vilka i sin tur utlöser orkeslöshet och utmattning.

Det skapar ju en stress tänker jag, att känna sig otillräcklig. Och det kan jag göra väldigt mycket på en generell nivå, att jag skulle vilja göra mer. Organisatoriskt. Jag tror också att det som skapar stress hos mig är det jag inte kan påverka. Typ varför är det 800 års väntetid till bup. Eller varför har ungdomsmottagningen världens krångligaste bokningssystem och öppettider och telefontider, jag fattar inte vilken ungdom som ska kunna nå dem, sånt kan skapa skitmycket stress hos mig.

(Skolkurator 3)

Tidigare forskning visar att mötet med människor i svåra och utsatta situationer i sig medför olika typer av utmanande och stressfyllda känslor för skolkuratoren, vilket vidare innebär en förhöjd risk för utmattning (Maslach, 1982).

5.1.2. Ansvar och förväntningar

Ansvar och förväntningar beskrivs vara förekommande och påtagligt av våra respondenter. Vårt resultat visar att en hög arbetsbelastning till följd av förväntningar på vad en skolkurator egentligen arbetar med skapar känslor av prestationsångest. Av resultatet att döma kan vi se en viss förväntning kring hur skolkuratoren förväntas känna och agera i diverse ärenden. Tre av respondenterna menar att det inte är ovanligt att medarbetare skickar komplexa ärenden till skolkuratoren, för att övriga professioner inte vet hur de ska hantera det.

Jag känner jättemycket förväntan från föräldrar, rektorer, elevhälsoteamet, från lärare, eleven själv kanske. Därför att har man någon form av problem så blir man inkopplad som någon form av hjälp, stöd, lösning. Och det är en helt fel grej i mitt tycke, för det är inte det arbetet handlar om egentligen men vi hamnar oftast där, och jag kan se att jag är högst delaktig själv, för jag tar dem bollarna, ibland som jag sa innan att jag kanske bara skulle sitt lugnt i stolen

och inte alltid agera.

(Skolkurator 2)

Med stöd i vårt resultat drar vi slutsatsen att skolkuratoren har en vid arbetsbeskrivning, vilket tenderar att skolkuratorer känner att det finns förväntningar på att denne bör agera som "spindeln i nätet". Tidigare forskning visar att förväntningar från organisation och klienter påverkar skolkuratoren i form av upplevelser av ett för stort ansvar (Kalliath & Kalliath, 2014). Begreppet "moralic dirt" förklarar hur det ofta i multiprofessionella verksamheter faller på socialarbetaren att hantera de mest svåra och komplexa ärendena (Forsman & Pösö, 2013). Fyra av respondenterna berättar enligt ovan om det övergripande ansvar som skolkuratoren förväntas ta, framför allt vad gäller lösningar och rådgivning, men också gällande en förskjutning av komplexa ärenden åt skolkuratoren.

En annan aspekt av stress till följd av förväntningar är de förväntningar som finns hos eleven på skolkuratorns uppvisande av känslor.

"Ja ibland är det ju så att elever kommer till mig och bara det här ett jobb för dig typ, alltså du bryr dig inte egentligen. Du går hem och är med din familj och så går du vidare med ditt liv liksom. Och då behöver man ju förklara så här *ja men jag skulle inte stå ut om jag inte gick hem och hade ett annat liv*. Alltså vem skulle jag vara då, det är ett orimligt krav på en person."

(Skolkurator 3)

I Hochschild's (1983) teori om emotionellt arbete används begreppet "emotional labor", vilket innebär att den professionella använder sig av sina egna känslor för att skapa en viss effekt eller känsla hos den andra personen. Att individen automatiskt reglerar känslor utifrån förväntningar i en för hög utsträckning kan leda till att individen blir likgiltig, och att den yrkesprofessionella rollen således blir en spelad roll.

Genom vårt resultat kan vi dra slutsatsen att det förekommer förväntningar från främst arbetsplatsen men också från eleverna på skolkuratorns uppvisning av känslor. Det finns ett förväntat ansvar och förväntade egenskaper hos skolkuratoren i form av att vara lösningsorienterad samt att agera rådgivare åt övriga professioner på skolan. Det framträder också en prestationsångest gentemot eleverna i att skapa relation, i syfte att inte verka vara falsk eller icke trovärdig. Utifrån Hochschild's (1983) teori om emotionellt arbete går

anpassningen och begränsningen av uppvisandet av känslor i arbetsmiljön förstås ske i syfte att leva upp till förväntningar från organisation, kollegor och klienter. Denna förväntan på känslor i kombination med hanteringen av komplexa och tunga ärenden är ansträngande för den professionella. Utifrån detta går det alltså att förstå att förväntningar från elever och organisation leder till en känsla av för hög arbetsbelastning för skolkuratoren.

5.1.3. Ensamhet och osäkerhet

Vårt resultat visar på att skolkuratorer beskriver känslor av ensamhet och därigenom även osäkerhet i yrkesrollen och utförandet av arbetsuppgifter. Fyra respondenter redogör för att arbetet som skolkurator är ett ensamt arbete med ett begränsat utrymme till att bolla tankar och funderingar med arbetskollegor, speciellt i komplexa ärenden.

Sen tänker jag att det som är lite speciellt med att vara skolkurator är att man inte har någon att bolla med, alltså att jag har ingen kollega som har samma tjänst som mig eller så. Så man blir ju lite ensam med mycket känslor... Men jag tänker att jag nog mest blir påverkad i situationer där jag känner att jag har lite mindre erfarenhet.

(Skolkurator 8)

Respondenterna redogör för att det finns en saknad av att kunna diskutera med sina kollegor, vilket leder till en känsla av osäkerhet. Det finns tidigare forskning som pekar på att skolkuratorns arbetsuppgifter innehåller svåra inslag i form av tuffa beslut, hantering av svåra situationer, samt genomförande av emotionellt laddade samtal (Backlund, 2007). Det är således naturligt att komplexiteten i ärendena gör att skolkuratoren ibland känner sig osäker. Utifrån coping som teori kan vi tolka detta som ett bristande socialt stöd (Lazarus, 1999).

5.1.4. Glädje och meningsfullhet

Av vårt resultat framkommer det att respondenterna beskriver känslor av glädje, inspiration och hoppfullhet till följd av vetskapen om att de skapar positiv skillnad för eleverna. Glädje beskrivs uppstå när skolkuratoren lyckas med sitt uppdrag i att hjälpa eleven att behandla det som eleven söker stöd för.

Men sen är det också glädje i att man ser att annan personal berättar om elever där de ser en förändring, men även när elever själva kommer fram och säger saker som gör en glad. Man

känner att det här betyder något, för ibland kan jag undra vad ett litet samtal med mig gör varje vecka och att jag inte kan förändra att föräldrar bråkar, eller att ekonomin är knapp eller att de är oroliga för det och det. Men ändå får man ljusglimtar av att det man gör faktiskt gör skillnad. Och då finns det ju glädje där också såklart, inte bara elände.

(Skolkurator 4)

Fem av respondenterna instämmer i att det finns något värdefullt och fint i att veta att en bidrar med skillnad för eleverna. Skolkuratorernas upplevda känslor av glädje och meningsfullhet som ett resultat av att göra skillnad går i linje med tidigare forskning, framför allt vad gäller relationsskapande och meningsfullhet (Pooler, Wolfer & Freeman, 2014).

Fem respondenter beskriver att arbetet med just målgruppen barn är en källa till glädje och energi, vilket motiverar skolkuratoren att utföra sitt arbete trots svåra och jobbiga känslor.

Ja alltså jag känner att man får väldigt mycket i det här yrket, just att jobba med barn och unga ger ju generellt väldigt mycket energi och glädje, och man får lära sig mycket av dem. Så jag känner liksom att även om man har mycket tungrodda saker i sin yrkesroll så får man också mycket.

(Skolkurator 7)

Vårt resultat visar att glädje uppstår när kuratorn uppfyller sin mening med uppdraget, samtidigt som kuratorn tar lärdom av eleven. På så sätt tolkar vi att det sker ett ömsesidigt utbyte och ett relationsskapande, vilket mynnar ut i glädje och energi hos skolkuratoren. Att skolkuratoren tar lärdom av elevens eller situationens färdigheter kan relateras till coping som teori. Lazarus och Folkman (1984) menar att problemfokuserad coping innebär både ett inre och yttre arbete med de påfrestningar som den professionelle rådgivaren möter. Ett sådant arbete innefattar ett skapande av barriärer mot stressfaktorer, till exempel i form av inläring av färdigheter och beteenden som är till fördel för personen i fråga. Vårt resultat visar att skolkuratorernas upplevda känslor av glädje och energi kan bero på inläring av färdigheter och beteenden från eleverna.

5.2. Metoder och strategier för hantering av känslor

Av vårt resultat framkommer det att samtliga respondenter använder sig av metoder och strategier för att bearbeta känslor uppkomna i interaktionen med elever. Strategierna för

känslohantering skiljer sig åt mellan de olika respondenterna, dock beskriver samtliga respondenter att erfarenhet, återhämtning, handledning samt organisation är viktiga delar för deras egen känslohantering. De olika strategierna för känslohantering respondenterna har uppgett använda sig av har vi kategoriserat under rubrikerna “medvetenhet”, “välbefinnande och livsstil” samt “organisation och handledning”. Dessa typer av strategier är i likhet med Stebnickis (2007) beskrivning av kuratorers strategier för känslohantering.

5.2.1. Medvetenhet

Vårt resultat visar att samtliga respondenter använder sig av olika typer av medvetenhet som strategi för känslohantering. De olika typerna av medvetenhet som strategi går att tematisera i “erfarenhet”, “gränssättning” samt “den egna personligheten”. Samtliga respondenter beskriver att erfarenhet är betydelsefullt för känslobearbetningen kopplat till deras yrkesroll.

Alltså när jag var ny, jag tror jag kände väldigt mycket mer, och jag kände såhär jätte mycket ansvar, nu känner jag mycket mer att det inte är upp till mig att ta hand om hela det här, jag kan nog mer känna att allting inte behöver lösa sig här och nu, jag har nog en annan uppfattning om vad ett bra stöd är. En mer realistisk syn, en klarare bild av vad jag vill åstadkomma med mitt jobb.

(Skolkurator 3)

Vi kan dra slutsatsen att erfarenhet som metod innebär en säkerhet i yrkesrollen ur aspekter gällande känslor av ansvar och kunskap, vilket leder till trygghet för skolkuratoren och därmed mer neutrala känslor som lättare kan bearbetas. Lazarus och Folkman (1984) menar att coping, alltså användande av strategier för att hantera stressfyllda eller svåra situationer, inte är ett beteende som sker automatiskt, utan innebär mobilisering av individens inre resurser. Detta kan förklara erfarenhet som viktig strategi för känslohantering, då erfarenhet innebär övning och träning i användandet av de inre resurserna.

Fem av respondenterna beskriver gränssättning som strategi för hantering av känslor. Denna gränssättning visar sig genom vårt resultat framförallt handla om rollförtydligande gällande den professionella kontra den privata rollen.

Det är ju tuffare i början innan man hittar strategier, och lite grann separera vem är jag här och nu, och vem är jag när jag går hem. Jag tror att ska man orka jobba med det i längden så är det

viktigt att ha en ganska tydlig yrkesroll, man går in i. Och det skulle jag beskriva som att när jag är på jobb så är jag en nedtonad variant av vem jag är privat.

(Skolkurator 6)

Rollförtydligande beskrivs alltså vara en viktig del i att som skolkurator kunna släppa tankar på jobbet efter en avslutad arbetsdag, vilket även tidigare forskning anger (Figley & Radey, 2007). Enligt Hochschilds (1983) teori om emotionellt arbete kan en obalans mellan rollen som professionell respektive privat leda till begränsningar i uttryckandet av känslor dels i arbetet, dels i det privata livet, vilket i sig kan påverka den professionellas relationer.

Fyra av respondenterna beskriver vidare hur den egna personligheten utgör en metod för hanteringen av känslor. Den egna personlighet som funktion beskrivs i termer av inbyggda egenskaper och färdigheter bland respondenterna.

Jag fattar inte det, men jag tror såhär att när jag går in på mitt jobb då stänger jag av knappen, precis som jag gör när jag åker hem. Nu är det jobb, fokus på detta, fullt fokus, och då kan jag vila i det på något sätt. Det är någon jätte konstig förmåga jag har.

(Skolkurator 2)

Enligt Hochschilds (1983) teori om emotionellt arbete kan förmågan att stänga av känslor förstås utifrån begreppet "single function", vilket innebär att det i situationer då kuratorn själv upplever känslor eller ångest även blir tydligt för omgivningen vilka känslor denne upplever. Av denna anledning försöker personen i fråga begränsa vilka känslor som signaleras ut, vilket kan appliceras som orsak till avstängning av känslor i interaktionen med elever.

5.2.2. Välbefinnande och livsstil

Vårt resultat visar att samtliga av respondenterna använder sig av välbefinnande och livsstil som strategi för känslohantering. Respondenterna beskriver att deras privatliv är av högsta vikt för bearbetningen av känslor uppkomna i interaktionen med elever. Hälsa och livsstil som strategi beskrivs av respondenterna handla om individuella aktiviteter för att skapa energi, glädje och återhämtning, vilket överensstämmer med tidigare forsknings resonemang kring syftet med hälsa och välbefinnande som strategi för känslohantering (Stebnicki, 2007; Figley & Radey, 2007).

Har det varit en tuff dag brukar jag inte lyssna på något, utan det är lite återhämtning så. Ehm, så när man kommer hem, att man tar en liten paus och hämtar andan. Eller läsa bok kan också leda tankarna på annat håll. Men framför allt att vara utomhus.

(Skolkurator 1)

Olika typer av "self care" strategier bekräftas även i tidigare forskning som viktiga aspekter för känslobearbetning i människobehandlande yrken (Stebnicki, 2007). Utifrån coping kan olika typer av "self care" strategier förstås som problemfokuserade sådana, eftersom syftet är att skapa barriärer mot stressfyllda känslor (Lazarus och Folkman, 1984).

Vidare visar vårt resultat att egen reflektion är en viktig del av känslohanteringen för skolkuratorer. Fyra av respondenterna uppger tid för att samla tankarna mellan samtal med eleverna som viktiga för deras känslohantering, och tre av respondenterna beskriver att en paus mellan avslutad arbetsdag och hemkomst är av vikt för deras förmåga att sortera och hantera tankarna.

Där tänker jag att det är superviktigt om man haft en tuff dag och ett tufft samtal och man ska in i nästa samtal eller möte att man får lite tid att hämta sig, andas lite. Nej men alltså att man får en stund och får lite koll på känslor och reflektioner och att okej, just nu så är jag inte den mest grundade personen i världen, vilket jag såklart då tar med mig in i nästa samtal. Och att mötet formas utifrån det.

(Skolkurator 3)

Tid för känslohantering i form av reflektion anges som strategi även i tidigare forskning (Stebnicki, 2007; Skau, 2007). Vårt resultat visar att reflektion över arbetsdagen och klientmöten kan se ut på olika vis för de olika respondenterna, till exempel uppges följande:

Mindfulness, det är ju dels andningen och att hitta ett lugn i det, men också insikten av att man inte kan göra allt, att man måste vara snäll mot sig själv också. Att det faktiskt inte hjälper någon annan att man själv går sönder. Det hjälps ingen av, och man måste sätta gränser för sig själv, på olika sätt.

(Skolkurator 1)

Självreflektion och självkänedom kan alltså utformas på olika vis, dock är syftet med samtliga typer att leda till minskade känslor av stress. Utifrån coping som teori kan reflektion

och självkänedom som känslohantering förstås som en inlärd färdighet för att förhindra denna uppkomst, vilket är en form av problemfokuserad copingstrategi (Lazarus & Folkman, 1984).

Dokumentation som individuell strategi kopplat till livsstil och hälsa beskrivs också av våra respondenter. Två av respondenterna använder sig av dokumentation som ett sätt att samla tankarna på.

Det här med, dokumentation, alltså det tycker jag är ett väldigt bra sätt att så här samla sina tankar, inte för att man dokumenterar sina tankar och känslor, men att man ändå får landa lite, vad handlade det här samtalet om och hur kan vi jobba vidare med det så att det blir tydligt vad det är jag håller på med så att jag inte blir min känsla.

(Skolkurator 3)

Utifrån coping kan dokumentation förstås som en problemfokuserad strategi, då den används med syfte att begränsa känslor av stress och otydlighet, vilket är i enlighet med Lazarus och Folkmans (1984) teori om coping.

5.2.3. Organisation och handledning

Samtliga respondenter uppger organisatoriska faktorer som betydelsefulla för deras förutsättning för känslohantering. Även handledning, vilket av vårt resultat har visat sig vara beroende av organisationen, beskrivs vara en viktig strategi för respondenternas känslohantering. I likhet med vårt resultat presenteras det av tidigare forskning att arbetsplatsen som organisation har betydelse för hur det emotionella arbetet utformas (Goodwin, Groth & Frenkel, 2011; Biszczanik & Grubers, 2018). Ett gott ledarskap i form av en chef som uppmärksammar, lyfter och fångar upp medarbetarna har genom vårt resultat framkommit vara viktigt för det djupa emotionella arbetet.

Det är ju tuff information ibland när vi kommer in i rummet, och den informationen är ju tuff oavsett om vi har metoder och strategier och så, det gör ju ändå något med oss och vi måste få ta hand om det. Och då om man känner att nu börjar det bli för mycket är det viktigt att man har en chef som hjälper en att bromsa eller så.

(Skolkurator 1)

Stöd från organisation och därmed från chefer kan utifrån coping förstås som en typ av känslofokuserad strategi, vilket Lazarus (1999) beskriver innefattar socialt stöd. Vårt resultat visar att stöd från arbetsplatsens ledning är viktigt för en välfungerande känslohantering, vilket även bekräftas av tidigare forskning (Grandey, 2000).

Respondenterna uppger att tillgången till stöd, kommunikation och gemensam reflektion med andra yrkesverksamma skolkuratorer är av relevans för känslobearbetningen i arbetet, vilket är i enlighet med tidigare forskning kring betydelsefulla strategier för känslohantering (Stebnicki, 2007; Forsman & Pösö, 2013). Samtliga respondenter beskriver handledning som en betydelsefull strategi för känslohanteringen och det egna välmåendet. Samtliga respondenter refererar till handledning tillsammans med andra skolkuratorer som viktig med anledning av deras annars ofta ensamma arbete. Handledning som känslobearbetning med hänvisning till den ensamma yrkesrollen presenteras även som väsentligt i tidigare forskning (Stebnicki, 2007; Forsman & Pösö, 2013).

Man behöver stöd från andra i samma yrke. Det gör jättemycket att få stöd och råd och så från handledningen. Jag upplever att det är jätte jätteviktigt. Helt vitalt att man får det stödet, så för mig borde det inte vara en fråga om, utan det ska vara där. Jag tror att i princip alla skolkuratorer håller med mig.

(Skolkurator 7)

Utifrån coping kan stöd och reflektion tillsammans med andra genom handledning förstås som en känslofokuserad strategi, vilket bland annat innebär hantering av känslor genom stöd från andra (Lazarus 1999). Denna strategi medför enligt vårt resultat minskade känslor av stress och oro, vilket är i enlighet med Lazarus och Folkmans (1984) förståelse för syftet med copingstrategier.

Vårt resultat gällande handledning visar även på ett genomgående tema i form av nedskärningar av handledning med ekonomiska besparingar inom organisationen som bakgrund, vilket innebär sämre förutsättningar för känslohantering. Sju av respondenterna uppger att de har tillgång till handledning på sin arbetsplats, och samtliga av dessa sju önskar mer av detta stöd. Samtliga av respondenterna talar om nedskärningar av denna handledning, då organisationen av ekonomiska skäl har dragit ner på detta stöd. En av respondenterna har inte tillgång till någon form av handledning på sin arbetsplats.

Alltså tidigare hade vi en helt fantastiskt handledare som vi gick till en gång i månaden. Tre timmar tror jag att det var. Man kunde gå dit och så kände man att fast att man inte hade något att ta upp, så lärde man sig ändå en massa nytt. Handledaren var väldigt mycket för processhandledning men också mycket kring oss själva. Fokus var på bemötande och perspektiv. Helt otrolig människa, det var så bra handledning, sen när de drog in den så var det flera som nästan hade lust att betala för handledningen själva för att det var så givande.

(Skolkurator 4)

Vårt resultat visar att ett otillräckligt stöd från arbetsplatsen kan leda till ett mer ytligt emotionellt arbete, vilket utifrån Hochschilds (1983) teori om emotionellt arbete kan förstås utifrån begreppet "single function", vilket innebär att individen i fråga begränsar sitt uttryck av känslor med syfte att enbart uppvisa lämpliga sådana. Detta kan alltså innebära att skolkuratorerna enbart uppvisar eller uttrycker de känslor som organisationen tillåter. Utifrån coping som teori kan brist på handledning för skolkuratorerna ses utgöra ett hinder för känslobearbetningen, eftersom stöd från andra är en viktig strategi för detta (Lazarus, 1999).

Sammanfattningsvis visar vårt resultat gällande metoder och strategier för känslohantering hos skolkuratorer att samtliga respondenter uppger använda sig av olika typer av copingstrategier för denna bearbetning. Samtliga respondenter har mer än ett tillvägagångssätt för hanteringen, och använder sig således av en kombination av problemfokuserad, känslofokuserad samt meningsfokuserad coping. En kombination av strategierna innebär enligt Lazarus och Folkman (1984) en optimal hantering av känslor.

5.3. Konsekvenser av känslohanterings utformning

Av vårt resultat framkommer det att samtliga respondenter beskriver sig uppleva olika konsekvenser för både professionaliteten och privatlivet beroende på hur deras känslohantering utformas. Vi kommer att redogöra för skolkuratorernas beskrivningar av konsekvenser av känslohanterings utformning, dels ur ett professionellt perspektiv, dels ur ett privat sådant. Tillgång och användande av strategier framkommer ha en positiv inverkan på respondenternas privata och professionella liv, vilket i stort innebär en bättre arbetsprestation och en högre grad av välmående. Detta överensstämmer även med tidigare

forskning om konsekvenser av en bearbetad känslohantering (Ashforth & Humphrey, 1993; Stebnicki, 2007).

5.3.1. Konsekvenser för yrkesrollen

Vårt resultat visar att användandet av strategier och metoder för hantering av känslor innebär olika typer av konsekvenser för skolkuratorernas yrkesroll. Genom respondenternas svar går det att dra slutsatsen att en god känslohantering leder till bättre arbetsprestation och utveckling i den professionella rollen, vilket bland annat verkar vara beroende av förmågan till rollförtydligande som strategi. Detta bekräftas även av tidigare forskning (Stebnicki, 2007).

Att skilja på jobb och privatliv det gör att det är sällan jag är så pass känslig, ja aldrig i princip, att några känslor utifrån saker och ting som hänt på jobb påverkar arbetet, eller det gör det ju kanske utan att jag är medveten om det, det tror jag säkert. Men om jag ska svara på hur jag tror att det påverkar mitt arbete, jag tror att jag har en strategi som funkar för mig själv som gör att, ja gör att det funkar helt enkelt.

(Skolkurator 6)

Utifrån Hochschilds (1983) teori om emotionellt arbete, vilken innehåller perspektiv gällande känslohantering och dess konsekvenser, är rollförtydligande nödvändigt för att den professionella ska lyckas lämna yrkesrollen på jobbet. Att separera den professionella och den privata rollen resulterar vidare i en upplevelse av äkthet i rollerna samt en förmåga att uttrycka autentiska känslor i samtal med eleverna (ibid, 1983). På så vis går det alltså att förstå varför respondenterna upplever att känsliga situationer på arbetet oftast inte påverkar arbetsprestation.

Även erfarenhet som strategi för känslohantering beskrivs vara viktigt för konsekvenser i yrkesrollen.

En bra konsekvens av det ändå det är ju med erfarenhet tänker jag, att min blir lite lugnare liksom, och likadant med ålder. Så vet man att det som förr blev staplar, det har man lärt sig nu att det är inte mycket som får sådana djävulska konsekvenser att man måste oroa sig så. Som man kanske gjorde förr.”

(Skolkurator 5)

Känslomässig utveckling genom erfarenhet och tillgång till andra metoder kan alltså leda till trygghet i yrkesrollen, dels för utförandet av arbetsuppgifter, dels för den egna hanteringen av känslor. Detta bekräftas som viktiga faktorer för konsekvenser i form av en god arbetsprestation och utveckling i yrkesrollen även av tidigare forskning (Forsman & Pösö, 2013). Två av respondenterna beskriver dock att deras erfarenhet som strategi för känslohantering också kan innebära en form av barriär mot upplevelser och uppvisande av känslor.

Ibland tror jag att jag kan bli lite metodisk, ibland är jag lite rädd för att upplevas kall. Ibland är erfarenhet väldigt bra, men det gör också, jag vill inte använda ordet avtrubbad, jag blir inte så uppriven av vissa saker. Och ibland behöver jag nog påminna mig själv att just det, det är första gången den här personen berättar det här, för det är inte första gången jag hör det, men för den är det första gången. Att jag behöver tänka just det här är inte första gången för mig, men jag behöver ändå lite grann gå in i den andres känsla. Så att det blir ett tryggt möte. Så jag skulle nog vilja säga att min känslohantering är väldigt effektiv, men ibland behöver jag nog också... se eller ta in lite av den andres känsla.

(Skolkurator 3)

Upplevelser av barriärer i uppvisandet av känslor kan tolkas på två vis, antingen som en förmåga till känslomässig distans, eller som empatitrötthet. Enligt tidigare forskning kan känslomässig distans vara god för den professionellas välmående och arbetsprestation, då för mycket medkänsla mot en annan person kan leda till en försämrad förmåga att hjälpa (Stebnicki, 2007). Empatitrötthet däremot, är enligt tidigare forskning en känsla av energilöshet och utmattning vilket kan till konsekvenser i form av utbrändhet, sorg och ångest (Stebnicki, 2007; Gerge, 2014). Utifrån Hochschilds (1983) teori om emotionellt arbete kan vårt resultat gällande respondenternas upplevelse av barriärer mot känslor förstås som en slags trötthet mot uppvisandet av vissa känslor. Att som skolkurator exempelvis visa empati i interaktionen med elever kan vara ansträngande i komplexa ärenden, och kan på sikt leda till utbrändhet för personen i fråga. Genom vårt resultat kan vi dra slutsatsen att skapandet av barriärer, så länge det innebär känslomässig distans och inte empatitrötthet, ofta leder till positiva konsekvenser i form av välmående och en god förmåga till arbetsprestation för skolkuratorerna.

Samtliga respondenter beskriver att deras metoder och strategier för känslohantering generellt sätt hjälper dem, vilket alltså gällande deras yrkesroll har inneburit konsekvenser i form av en bättre arbetsprestation, trygghet i den professionella rollen samt utveckling. Samtliga av respondenterna hänvisar dock till olika situationer eller händelser som har varit svårare för dem att hantera känslomässigt, vilket i perioder har påverkat respondenternas arbete. Fyra av respondenterna uppger att intensiva perioder innehållande mycket stress är situationer där deras känslor mer än annars går ut över deras yrkesroll.

Jag skulle säga så att det beror på hur jag lyckas hantera eller icke hantera det, och det är ju utifrån hur jag fungerar, så är det en stark koppling till hur stressig dagen är. För har jag mycket elevsamtal, och lite tid mellan dessa där man inte hinner reflektera, så blir hanteringen dålig, och jag känner mig stressad. Så det är också något man lär sig om och om igen. Att verkligen prioritera det.

(Skolkurator 8)

Känslomässig utmattning kan alltså bli en konsekvens av för lite tid till känslobearbetning och för mycket stress i arbetet. Känslomässig utmattning under en kortare period, vilket respondenterna beskriver att det handlar om, behöver inte i sig vara ett problem för varken arbetsprestation eller välmående, däremot kan den på sikt innebära empatitrotthet för kuratorn, vilket även bekräftas av tidigare forskning (Stebnicki, 2007; Gerge, 2014). Utifrån Lazarus och Folkmans (1984) teori om coping kan känslomässig utmattning förstås som ett resultat av ett icke-användande av strategier för känslohantering. En sådan icke-hantering leder alltså till negativa konsekvenser i form av en oförmåga att hantera psykiskt betungande samt stressfyllda situationer. Gällande konsekvenser för skolkuratorernas arbetsprestation innebär detta icke-hanterande en direkt oförmåga gällande arbetsprestation.

Ytterligare en aspekt av konsekvenser av en obearbetad eller icke-välfungerande känslohantering som tas upp av två av respondenterna är att i egenskap av skolkurator själv ta in och på så vis uppleva elevernas problematik.

Sen också om det är någonting som någon berättar för mig som är extremt obehagligt, som den har varit med om, så brukar jag tänka att de har redan genomlevt detta trauma, de är i en bättre situation just nu, än vad de var när detta hände. Nu är det jag som råkar ut för något traumatiskt genom att få detta berättat för mig, inte för personen som sitter och berättar det.

Och då, för att skifta fokus, tänka att det är ju mina känslor jag upplever nu kring vad någon annan har varit med om.

(Skolkurator 6)

Skolkurator 6 har strategier för att undvika att upplevelsen av den andres känsla blir för stark, vilket innebär att denne inte påverkas negativt. Denna typ av affektsmitta i mötet med klienter beskrivs enligt tidigare forskning som nödvändig för förmågan att hjälpa sina elever, men det kräver, precis som skolkurator 6 beskriver, någon typ av bearbetning för att konsekvenserna inte ska mynna ut i försämrad arbetsprestation eller dåligt mående (Stebnicki, 2007). Enligt Lazarus och Folkman (1984) kan dessa positiva konsekvenser förstås som ett resultat av skolkuratorns träning i det känslomässiga hanterandet av olika situationer eller händelser.

5.3.2. Konsekvenser för privatlivet

Samtliga respondenter uppger att deras känslohantering innebär konsekvenser för privatlivet. Genom vårt material går det att dra slutsatsen att en god känslohantering leder till positiva aspekter för respondenternas privatliv i form av välmående, trygghet och en fritid innehållande tid för återhämtning och intressen.

En väl fungerande hantering av känslor kopplat till yrkesrollen som kurator beskrivs av respondenterna först och främst innebära konsekvenser i form av förmåga att inte ta med sig jobbet hem. Vårt resultat visar att samtliga respondenter upplever att de har metoder och strategier för att undvika tankar på jobbet under ledig tid, dock uppger fem av respondenterna att vissa perioder, situationer eller händelser är svårare än andra att släppa tankarna på, vilket medför olika typer av konsekvenser för privatlivet.

Generellt så är jag bra på att lämna det mesta på jobbet. Att hålla mig... Alltså det går inte, har man alldeles för lätt att ta det med sig det hem så tror jag inte att det går och att det håller, då orkar man inte så många år. Man far illa då, så jag tänker att det är något man behöver hitta och förhålla sig till. Sen är det ibland så att vissa situationer går rakt in i hjärtat och de följer ju såklart med hem, det gör det ju. Och påverkar mitt liv.

(Skolkurator 1)

Av vårt resultat går det att dra slutsatsen att de situationer eller händelser som upplevs som svårare än andra också innebär svårigheter att hantera emotionellt. Obearbetade känslor kan i

sig leda till energilöshet och utmattning, vilket även bekräftas av tidigare forskning (Stebnicki, 2007). Utifrån coping som teori kan den varierande upplevelsen av stress eller andra svåra känslor vara beroende av individuella faktorer, och att olika personer därmed tolkar, upplever och hanterar situationer på olika vis. Även situationens långvarighet är av relevans för personen i frågas förmåga att hantera känslorna (Lazarus och Folkman, 1984). Detta förklarar alltså varför vissa situationer eller händelser kan upplevas som svårare än andra att hantera känslomässigt.

Vårt resultat visar vidare på social trötthet som en konsekvens av hög arbetsbelastning samt stressfyllda eller svåra känslor. Sju av respondenterna beskriver att de har ett stort behov av egentid.

[...] social trötthet kan man väl säga. Det går ju upp och ner så det är ganska starkt förknippat med hur mycket jag har på mitt arbete just nu, perioder när det är lugnare är det ju inte lika så. Jag ser ingen skillnad på det och om du skulle ha ett fysiskt tung arbete, om du har lyft sten hela veckan och så kommer du hem på fredag eftermiddagen, ja då orkar du kanske inte gå till gymmet och träna för du är så jävla fysiskt slut i musklerna fast det är samma sak med hjärnan då.

(Skolkurator 6)

Respondenterna beskriver även bristande ork för familj och vänners känslor som en konsekvens är en mindre fungerande känslohantering.

Ibland kan jag vara väldigt såhär här krass typ, också när man har suttit en hel dag i många samtal om känslor eller konflikter eller olika sådana grejer, då kan jag vara, när jag kommer hem ganska trött på sådana grejer. Då kanske inte jag orkar med min sambos känslor.

(Skolkurator 3)

Social trötthet, bristande ork till fritidsintressen samt för familj och vänners känslor beskrivs även som vanliga konsekvenser av obearbetade känslor i tidigare forskning (Figley & Radey, 2007). Utifrån Hochschild's (1983) teori om emotionellt arbete finns det huvudsakligen två sätt för den professionella att hantera känslor på. Hanteringen kan ske genom antingen ytagerande eller djupt agerande, varav det ytliga innebär att den professionella i sitt arbete medvetet reglerar sina känslomässiga uttryck. Vi kan genom vårt resultat tolka

skolkuratorernas bristande sociala och känslomässiga ork i privatlivet som ett resultat av en yttlig hantering av känslor i arbetet, vilket medför konsekvenser i form av trötthet gällande regleringen och uppvisningen av känslor på hemmaplan.

Avslutningsvis kan vi genom vårt resultat konstatera att känslohanterings utformning är betydande för skolkuratorernas upplevelse av konsekvenser, både gällande professionaliteten och privat. En bearbetad hantering av känslor innebär till största del säkerhet i yrkesrollen och välmående för skolkuratoren, men det kan också leda till upplevelser av att framstå som "känslökall". Trots strategier för känslobearbetning uppger sig respondenterna ha perioder eller situationer med mer stress i sitt arbete, vilket leder till svårigheter att skilja på den professionella respektive den privata rollen. Detta i sig visar vårt resultat vara hanterbart såvida det inte pågår under för lång tid.

6. Avslutande diskussion

I detta kapitel kommer vi kort att sammanfatta resultatet för vår studie samt relatera detta till vårt syfte och våra frågeställningar. Vi kommer därefter diskutera metodologiska överväganden, för att sedan avslutningsvis ge förslag på vidare forskning samt på hur socionomutbildningen kan förändras med grund i brister som lyfts fram genom vår undersökning.

Syftet med vår studie är att förstå vilka känslor som kan uppstå hos skolkuratoren i interaktion med elever, samt hur denne hanterar och reglerar dessa känslor. Vi vill även öka förståelsen för vilka konsekvenser känslohantering har för skolkuratorns eget välbefinnande samt för dennes arbetsprestation. Vår inledande frågeställning berör hur skolkuratorer beskriver de känslor som kan uppstå hos denne i interaktionen med elever. Resultatet visar att skolkuratorerna beskriver varierade upplevelser av känslor, vilka går att tematisera enligt "otillräcklighet och stress", "ansvar och förväntningar", "ensamhet och osäkerhet" samt "glädje och meningsfullhet". Respondenterna beskriver att upplevelsen av dessa känslor påverkas av det faktum att skolkuratoren innehar en varierad bredd av arbetsuppgifter samt en relativt ensam yrkesroll. Vidare visar vårt resultat att upplevelsen av dessa känslor kräver strategier för att hanteras.

Strategier för känslohantering för oss in på vår andra frågeställning, vilken handlar om hur skolkuratorerna beskriver att deras känslohantering ter sig. Vårt resultat visar att samtliga respondenter beskriver strategier i form av erfarenhet, gränssättning, återhämtning, egna intressen, reflektion samt handledning och organisation som de mest centrala för hanteringen av känslor. Vidare beskriver respondenterna att både erfarenhet och organisation som strategier är avgörande för hur deras övriga strategier för känslohantering ter sig. Erfarenhet som strategi beskrivs som betydande gällande förmåga till gränssättning, återhämtning och reflektion. Organisationens utformning visade sig genom vårt resultat vara avgörande för respondenternas tillgång till handledning, vilken beskrivs vara en av de mest väsentliga metoderna för känslohantering.

Vår tredje frågeställning berör konsekvenser av känslohanterings utformning, dels för skolkuratorernas yrkesroll och dels för privatlivet. Vårt resultat visar att konsekvenserna av känslohanterings utformning är påtagliga både för yrkesrollen och för privatlivet, vilket

respondenterna beskriver påverkas av deras strategier för känslohantering. För yrkesrollen är känslohanterings utformning avgörande för konsekvenser i form av arbetsprestation och utveckling. En väl fungerande hantering av känslor leder till en bättre yrkesmässig prestation, trygghet i den professionella rollen samt en förmåga att skilja på den professionella respektive den privata rollen. Vårt resultat visar vidare att strategier för distansering av känslor kan innebära olika typer av konsekvenser för respondenterna beroende på hur barriärerna gentemot känslorna utformas och upplevs. En viss distans till känslor beskrivs leda till konsekvenser i form av en god arbetsprestation samt välmående för skolkuratorerna, medan en för hög känslomässig distans kan vara ett tecken på empatitrotthet, vilket i sig kan leda till utmattning för skolkuratorerna. Vårt resultat visar att skolkuratorerna på ett generellt plan har strategier som fungerar för att inte låta arbetet gå ut över deras privatliv, vilket leder till välmående, trygghet samt en fritid innehållande tid för återhämtning och egna intressen. Samtliga respondenter beskriver dock att vissa situationer eller händelser i arbetet påverkar dem mer än andra. Vårt resultat visar att skolkuratorerna i dessa situationer har svårare för att hantera sina känslor, vilket respondenterna beskriver kan leda till konsekvenser i form av tankar på arbetet under ledig tid, ett minskat fysiskt och psykiskt välbefinnande, kognitiva svårigheter, social trötthet, bristande ork för egna intressen eller närståendes känslor, samt utmattning.

Vår studie medfört metodologiska konsekvenser, detta genom metod -och teorival. Vår studie baseras på åtta stycken kvalitativa intervjuer, vilket har inneburit att vi har fått ta del av nyanserade beskrivningar från skolkuratorer gällande känslor, känslohantering och konsekvenser av känslohanterings utformning. En aspekt som istället hade varit intressant att undersöka genom en kvantitativ metod är variationer mellan skolkuratorers upplevelser av känslor, känslohantering och konsekvenser av känslohanterings utformning på privata respektive kommunala skolor. Vårt val av teoretiska utgångspunkter har även det medfört metodologiska konsekvenser. Genom att använda oss av teorier om emotionellt arbete och coping fokuserar vi på hur strategier och metoder kan förstås för betydelsen av känslohantering samt känsloreglering. Vi hade genom att använda oss av andra teorier kunnat rikta in oss mer på exempelvis organisationens eller kurators roll och funktion på arbetsplatsen som utgångspunkt i förhållande till upplevda känslor, känslohantering samt konsekvenser av känslohanterings utformning. Enligt denna inriktning hade vi kunnat använda oss av organisationsteoretiska begrepp eller kasam som teori för förståelse och resultat.

Undersökningsområdet ger omfattande möjligheter till vidare forskning gällande arbetets påverkan på den professionella och dess möjligheter till bästa möjliga utformning av känslohantering, då detta även går att applicera på andra människobehandlande yrken. Genom vår empiri väcktes intressanta frågor gällande framförallt bristfälligt stöd från arbetsplatsen beroende på organisation och ledning. Med hänvisning till studiens omfattning var detta något vi till viss del fick prioritera bort i vår undersökning.

Slutligen har vi genom vårt resultat dragit slutsatsen att forskningsområdet är välbehövligt, då samtliga respondenter beskriver att kunskap kring de egna känslorna uppkomna i arbetet är något som de saknat från socionomutbildningen. Respondenterna beskriver att de hade behövt kunskap om yrkets påverkan på de egna känslorna och på privatlivet med hänvisning till att de som nyexaminerade socionomer upplevde osäkerhet och förvirring inför känslorna och hanteringen av dessa.

7. Referenser

Ahrne, Göran & Peter Svensson (2015). *Kvalitativa metoder i samhällsvetenskapen*. I: Ahrne,

Göran & Svensson, Peter (red.) *Handbok i kvalitativa metoder*. Stockholm: Liber.

Ahrne, Göran & Ulla Eriksson-Zetterquist (2015). *Intervjuer*. I: Ahrne, Göran & Peter Svensson (red.) *Handbok i kvalitativa metoder*. 2:5 uppl. Stockholm: Liber.

Akademikerförbundet SSR (2015) *Policy för skolkuratorer*.

https://akademssr.se/sites/default/files/files/policy_for_skolkuratorer_mar_2015_w.pdf

[hämtat: 2022-12-02].

Ashforth, Blake & Ronald Humphrey (1993). "Emotional Labor in Service Roles: The Influence of Identity". *The Academy of Management Review*, Vol. 18 (1): 88-115.

Backlund, Åsa (2007). *Elevvård i grundskolan - Resurser, organisering och praktik*. Stockholms: Rapport i socialt arbete nr 121.

Bergquist, Magnus, Mia Lövheim & Malin Sveningsson Elm (2003). *Att fånga nätet: kvalitativa metoder för internetforskning*. Lund: Studentlitteratur.

Biszczanik, Kamila, & Sabine Gruber (2018) Statens särskilda ungdomshem som emotionellt täta platser. I: Dahlstedt, Magnus (red.) *Gränsöverskridande socialt arbete: teorier, tillämpningar, tolkningar*. Malmö: Gleerups: 21-39.

Brattberg, Gunilla (2008). *Att hantera det ohanterbara*. Stockholm: Värkstaden AB.

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

Corbin, Juliet & Anselm Strauss (2008). *Basics of qualitative research techniques and procedures for developing grounded theory*. Los Angeles: Sage Publications, inc.

Figley, Charles R. (2002). *Treating compassion fatigue*. New York: Routledge.

Figley, Charles. R, Melissa Radey (2007). "The Social Psychology of Compassion". *Clinical Social Work Journal*, Vol. 35 (3): 207-214.

- Forsman, Sinikka & Tarja Pösö (2013). "Messages to Social Work Education: What Makes Social Workers Continue and Cope in Child Welfare". *Social Work Education*, Vol. 32 (5): 650-661.
- Freeman, Miriam, David Kenneth Pooler, Terry Wolfer (2014). "Finding Joy in Social Work 11: Intrapersonal Sources". *Social Work*, Vol. 59 (3): 213-221.
- Frenkel, Stephen, Robyn Goodwin & Markus Groth (2011). "Relationships between emotional labor, jobperformance, and turnover". *Journal of Vocational Behavior*, Vol. 79 (2): 538-548.
- Gerge, Anna (2014). *Empatitrött: att utveckla välmående i vård- och omsorgsyrken*. Vaxholm: Insidan.
- Grandey, Alicia. (2000). "Emotion Regulation in the Workplace: A New Way to Conceptualize Emotional Labor". *Journal of Occupational Health Psychology*, Vol. 5 (1): 95-110.
- Hochschild, Arlie Russell (1983). *The managed heart: Commercialization of human feeling*. Berkeley: University of California Press.
- Isaksson, Cristine (2014). "Skolkuratorers handlingsutrymme - gränser, legitimitet och jurisdiktion". *Socialvetenskaplig tidskrift*, Vol. 21 (1): 47-66.
- Kalliath, Parveen & Thomas Kalliath (2014). "Work-Family Conflict: Coping Strategies Adopted by Social Workers". *Journal of Social Work Practice*, Vol. 28 (1): 111-126.
- Lazarus, Richard (1999). *Stress and emotions*. New York: Springer Publishing Company.
- Lazarus, Richard & Susan Folkman (1984). *Stress, appraisal and coping*. New York: Springer Publishing Company.
- Lind, Rolf (2019). *Vidga vetandet - Teori, metod och argumentation i samhällsvetenskapliga undersökningar*. 2 uppl. Lund: Studentlitteratur.
- Maslach, Christina (2015). *Burnout - The Cost of Caring*. San Jose: Malor Books.

Moesby-Jensen, Cecile & Helle Schellerup Nielsen (2015). "Emotional Labor in social workers practice". *European Journal of Social Work*, Vol. 18 (5): 690-702.

Parker, James & Norman Endler (1996). "Coping and defense: A historical overview". I: Endler, Norman & Moshe Zeidner (red.) *Handbook of Coping: Theory, Research, Applications*. Washington: John Wiley & Sons, Inc.

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

Skau, Greta-Marie (2007). *Mellan makt och hjälp - om det flertydiga förhållandet mellan klient och hjälpare*. Malmö: Liber AB.

Stebnicki, Mark A. (2007) "Empathy Fatigue: Healing the Mind, Body, and Spirit of Professional Counselors". *American Journal of Psychiatric Rehabilitation*, Vol. 10 (4): 317-338.

Vetenskapsrådet (2017). *God forskningssed*.

https://www.vr.se/download/18.2412c5311624176023d25b05/1555332112063/God-forskningssed_VR_2017.pdf. Hämtat [2022-12-05].

Öberg, Peter (2015) Livshistorieintervjuer. I: Ahrne, Göran & Svensson, Peter (red.) *Handbok i kvalitativa metoder*. 2:5 uppl. Stockholm: Liber.

8. Bilagor

8.1 Informationsbrev

Hej xx!

Vi heter Hannah Alpadie och Hanna Lindholm och studerar för närvarande vår sjätte termin på socionomprogrammet vid Lunds universitet. Denna termin är det dags för oss att skriva vår kandidatuppsats. Syftet med vår uppsats är att förstå vilka känslor som kan uppstå hos skolkuratoren i interaktion med elever, samt hur skolkuratoren hanterar och reglerar dess känslor. Vi vill även undersöka hur vilka konsekvenser känslöshantering har för skolkuratorns eget välbefinnande samt för dennes arbetsprestation. Vi ställer därför frågan om du skulle kunna tänka dig att ställa upp på en sådan intervju för att bidra med dina upplevelser och erfarenheter gällande känslöarbete i din yrkesutövning.

Intervjun kan ske fysiskt, eller genomföras på det digitala forumet "Zoom" beroende på vad som passar bäst. Vi skickar då ut en inbjudan till mötet på bestämd tid. Vi utgår ifrån att intervjun pågår i ungefär 30-60 minuter. Alla intervjuer kommer att spelas in. Det insamlade materialet samt inspelningar kommer att raderas när uppsatsen blir godkänd. Din medverkan i intervjun är helt frivillig och du kan när som helst under intervjuens gång välja att avbryta. Du bestämmer själv hur mycket och vad du vill dela med dig av.

Vi kommer att sortera och välja ut information från din berättelse som vi kommer att använda i vår studie. Detta insamlade material kommer att hanteras konfidentiellt, vi kommer alltså avidentifiera alla personer som ställer upp i intervjuer och det kommer alltså inte att genom studien gå att tyda vem du är. Uppsatsen kommer att publiceras på Lunds universitets publikationsdatabas vilken är tillgänglig för allmänheten.

Vi hoppas på ett visat intresse och att du vill medverka i vår studie. Kontakta gärna oss eller vår handledare Carina Gallo för vidare frågor. Vi hoppas att få höra från dig inom snar framtid!

Med vänliga hälsningar,

Hannah Alpadie & Hanna Lindholm

8.2. Samtyckesblankett

Samtyckesblankett

Muntligt, informerat samtycke till medverkan i intervjustudie gällande skolkuratorers känslohantering.

Jag har informerats om syftet med studien samt om hur informationen samlas in, bearbetas och hanteras. Jag har även informerats om att mitt deltagande är frivilligt och att jag, när jag vill, kan avbryta min medverkan i studien utan att ange orsak. Vidare har jag blivit informerad om att uppsatsen kommer att publiceras på Lunds universitets publikationsdatabas och därmed vara tillgänglig för allmänheten att läsa. Jag samtycker härmed till att medverka i denna intervjustudie.

Ort och datum

Namnunderskrift

Namnförtydligande

Tel: 0768977768

Mail: hannah.alpadie@hotmail.se

Tel: 0708406108

Mail: hanna00lindholm@gmail.com

Handledare: Carina Gallo

Mail: carina.gallo@soch.lu.se

8.3. Intervjuguide

Introduktion

- Tacka för medverkan.
- Kort bakgrund om oss själva och syftet med vår studie.
- Tidsram.
- Inhämta samtycke till att spela in intervjun.
- Inhämta muntligt samtycke till deltagande i studien.
- Frågor från respondenten.

Bakgrundsfrågor

- Introducera dig själv:
 - Vad heter du?
 - Hur länge har du jobbat på skolan?
 - Har du arbetat som skolkurator tidigare?
 - Vad har du, i korta drag, för arbetsuppgifter?

Tema: Skolkuratorns upplevda känslor i arbetet.

- Vilka känslor har uppstått hos dig i interaktion med eleverna?
 - Svåra känslor.
 - Osäkerhet.
 - Maktlöshet.
 - Positiva känslor.
 - Förväntningar gällande känslor på dig.
 - Har du något att tillägga?

Tema: Metoder och strategier för känslohantering

- Hur hanterar du de egna känslorna som uppkommer i arbetet? (Både under mötena och efteråt).
 - Metoder och strategier.
 - Osäkerhet.
 - Stöd och handledning.
 - Arbetsplatsens funktion.
 - Bristfälligt stöd.

- Har du något att tillägga?

Tema: Konsekvenser av känslohanterings utformning.

- På vilket sätt skulle du säga att din känslohantering påverkar ditt arbete?
- På vilket sätt skulle du säga att din känslohantering påverkar ditt privatliv? (Till exempel ditt sociala liv, dig själv som privatperson, ork till att genomföra aktiviteter, mer/mindre konflikter hemma).
- Stress.
- Utmattning.
- Positiva aspekter av känslohantering.
- Har du något att tillägga?

Avslutning

- Är det något som du skulle vilja tillägga innan vi avslutar?
- Fråga om respondenten har några frågor till mig/oss.
- Är det okej att vi kontaktar dig igen ifall vi skulle komma på någon mer fråga?
- Fråga om respondenten vill ha uppsatsen skickad till sig.
- Tacka för medverkan.

8.4. Kodningsschema

Tema	Subtema	Meningsenhet (exempel på citat från intervjuerna)
Känslor	Svåra känslor	Det är mycket känslor, det kan vara stressigt, det är tunga saker som barnen berättar om (...)
Känslor	Positiva känslor	Ja alltså jag känner att man får väldigt mycket i det här yrket, just att jobba med barn och unga ger ju generellt väldigt mycket energi och glädje (...)
Metoder och strategier för känslohantering	Medvetenhet	Jag har mycket lättare att känna mig bra, eller duktig, eller att jag gör någonting. Och det hjälper ju mig indirekt med mitt känsloliv och min känslohantering.
Metoder och strategier för känslohantering	Livsstil	Mindfulness, det är ju dels andningen och att hitta ett lugn i det, men också insikten av att man inte kan göra allt, att man måste vara snäll mot sig själv också.
Metoder och strategier för känslohantering	Organisation & handledning	Så man behöver liksom stöd från andra i samma yrke liksom. Det gör jättemycket att få stöd och råd och så från handledningen.
Konsekvenser av känslohanterings utformning	Konsekvenser för professionalitet	För har jag mycket elevsamtal, och lite tid mellan dessa där man inte hinner reflektera, så blir hanteringen dålig, och jag känner mig stressad.
Konsekvenser av känslohanterings utformning	Konsekvenser för privatlivet	Sen är det ibland så att vissa situationer går rakt in i hjärtat och de följer ju såklart med hem, det gör det ju. Och påverkar mitt liv.

