



LUNDS
UNIVERSITET
Socialhögskolan

SOS: När socialarbetare själva behöver räddas från trauma

- **En kvalitativ studie kring socialarbeters upplevelser av sekundärtrauma**

Moa Andersson & Moa Svensson

Kandidatuppsats SOPB63 VT23

Aktuell termin VT 2023

Handledare: Anna Rypi

Abstract

Author(s): Moa Andersson & Moa Svensson

Title: SOS: When social workers need to be saved from trauma - A qualitative study about social workers experiences with secondary trauma.

Supervisor: Anna Rypi

Assessor: David Hoff

The purpose of this study is to analyze and examine the experiences of social workers working with handling clients trauma and exposure, using the word secondary trauma. We are focusing on analyzing the effects and consequences of working with clients that have been met with or currently are going through difficult situations. The research questions that were used are the following: “How does the organization and work environment affect the risks of social workers experiencing secondary trauma?”, “How does the social workers experiences with secondary trauma affect their commitment and decision to stay or leave the workplace?” and “What strategies and techniques do social workers have to be able to manage and prevent secondary trauma?”

The qualitative study was made possible by interviewing six female social workers employed in social services. Our study showed that social workers were indeed affected by their work and exposure to clients' stories and experiences. However, the workers who had worked longer had over time started to normalize and familiarize the horrible stories, to be able to handle the job. In the study they also mentioned the importance of distancing themselves from work when they got home to prevent getting affected. Additionally, the study showed that the organization played a big role in how social workers were able to manage and prevent secondary trauma. Lastly, we also saw that social workers would push certain work aside because of emotional pressure. However, their dedication towards the clients were constant, especially in meetings.

Nyckelord: Sekundärtrauma, organisation, socialt arbete

Key words: Secondary trauma, organization, social work

Förord

Tack!

Vi vill ge ett stort tack till de sex respondenter som ville ställa upp för intervjuerna. Utan er hade inte uppsatsen varit möjlig att utföra. Ett stort tack till att ni ville dela med er av era erfarenheter, upplevelser och tankar! Vi vill dessutom säga ett stort tack till vår handledare Anna Rypi som stöttat och hjälpt oss under studiens gång!

Vi vill ge ett enormt tack till Linn Palmberg som kom med grunden och inspirationen till studien och dess syfte!

/ Moa & Moa!

Innehållsförteckning	
1. Problemformulering	5
1.1 Syfte	7
1.2 Frågeställningar	7
2. Bakgrund	8
2.1 Socialtjänsten som organisation	8
3. Tidigare forskning	10
3.1 Sekundärtrauma	10
3.2 Att arbeta med barn och trauma	10
3.3 Traumats påverkan	11
3.4 Sätt att hantera traumat	12
4. Teori och begrepp	15
4.1 Emotionssociologi: Att hantera och förebygga känslor.	15
4.1.1 Emotioner och hantering	15
4.1.2 Ytagerande och djupagerande	16
5. Metod och metodologiska övervägande	18
5.1 Val av metod	18
5.2 Intervjuer	18
5.3 Urval	19
5.4 Genomförandet	20
5.5 Bearbetning och analys	21
5.6 Metodens tillförlitlighet	22
5.7 Etiska överväganden	23
5.8 Arbetsfördelning	24
5.9 Förförståelse	24
6. Analys och Resultat	25
6.1 Sekundärtrauma: enkelt att definiera, svårt att erkänna.	25
6.2 ”Där är nätter där jag jobbar på nätterna”: sekundärtrauma och dess påverkan	27
6.2.1 Symtom kring sekundärtrauma	27
6.2.2 Socialarbetarnas engagemang påverkas	28
6.3 Att inte låta det gå för långt: Möjligheten till bearbetning och förebyggande	30
6.3.1 Personliga taktiker för att förebygga	30
6.3.2 Att normalisera och distansera sig från arbetet	31
6.3.3 Stöd från organisationen	34
6.4 Vikten av organisation och arbetsmiljö	36
7. Avslutande diskussion	40
7.1 Vidare forskning	42
Referenslista	43
Bilagor	46

1. Problemformulering

Inom socialt arbete är det centralt att arbeta nära människor som befinner sig i utsatthet. De professionella möter individer som har alltifrån små till stora problem och behov. På grund av att socialarbetare arbetar med utsatta människor får de se, uppleva och hantera olika händelser. Socialarbetare är ofta exponerade för utsatthet och trauma hos klienter som de i sin tur ska ge stöd till och ta hand om (Smith & Hanna, 2021, s. 48). Smith & Hanna (2021, s. 57) skriver i sin studie att alla socialarbetare som var med i deras projekt uppgav att de upplevt sekundärtrauma och stress på grund av sitt jobb. I Arbetsmiljöverkets (2018 s.3) rapport skriver de att en tillsyn genomfördes på 50% av Sveriges socialtjänst under 2015-2017 där de kunde se att det fanns en ohälsosam arbetsmiljö och många riskområden inom socialtjänsten. Rapporten visar att arbetsbelastningen under en lång tid varit hög inom socialtjänsten. Det förekommer också mycket arbetsrelaterad sjukfrånvaro och psykisk ohälsa samt hög personalomsättning (Arbetsmiljöverket, 2018 s.16).

Det är intressant att ta reda på vad som händer med socialarbetare efter att de blivit exponerade för sekundärtrauma. Hur påverkas socialarbetare av att bli exponerade för klienters trauma och utsatthet? Primär och sekundärtrauma, som också kallas för direkt och indirekt trauma, är två typer av trauman som är relevanta för socionomer och andra liknande professioner. Det primära traumat är när de professionella direkt blir utsatt vilket i sin tur medför trauma. Det kan exempelvis vara våld, hot eller bortgång av klient. Det traumat som är centralt för studien är sekundärtraumat. Sekundärtrauma är den negativa påverkan som exponering av andras trauma har på den professionella, psykiskt och fysiskt (King, 2022 s.2). Socialarbetare blir utsatta för sekundärtrauma när de blir exponerade för traumatiska händelser samt berättelser från klienter. King (2022, s. 2) beskriver att vanliga symtom av sekundärtrauma är sömnsvårigheter, undvikande beteende, upphetsning, aggressivitet, känslig för omgivning och att hemska bilder uppstår i huvudet. King (2022, s.7f) kommer i sin studie fram till att socialarbetare som blir exponerade och utsatta för sekundärt trauma har en större sannolikhet att drabbas av psykisk ohälsa.

King (2022 s.1) uppger att personalomsättningen vid organisationer som jobbar inom och med barns välfärd ligger på 20% till 40%. Det vill säga att två till fyra personer kommer att lämna eller bytas ut om arbetsgruppen består av tio personer under ett år. Dessutom skriver King (2022, s.1) att ungefär 90% av organisationerna uppger att det har svårt att behålla och

anställa kvalificerad personal till arbetsplatsen. Det gör att det uppstår funderingar kring varför det ser ut på det viset och om det har koppling till påfrestningar, sekundärtrauma och/eller andra faktorer. Det går dock att se att omsättningen och svårigheterna med att anställa har negativa konsekvenser på organisationer och på yrket. Det påverkar exempelvis kvaliteten och stödet som klienterna i sin tur får. Exponering för andras trauma, tillsammans med de instabila arbetsförhållandena kan leda till att kvaliteten blir sämre genom att engagemanget hos den professionella minskas. Det finns risk att de blir påverkade känslomässigt vilket i sin tur medför negativa konsekvenser för arbetet och arbetsplatsen (King, 2022 s.1).

Isdal (2017 s. 24f) återger i sin bok berättelser från olika professioner som arbetar med människor. En gemensam faktor är att deras mående har blivit påverkade negativt på olika sätt av deras yrke. Exempelvis berättar vissa personer att de sover dåligt, mår dåligt, har alkoholproblem, om kroppslig påverkan, ledsamhet etc. För att orka med arbetet som socialarbetare finns det en risk att den professionella börjar normalisera det som händer på arbetet. Ämnen som anses hemska blir för individen normala att höra eller uppleva. Det kan handla om våld, sexuella övergrepp eller annat men det kan även handla om att hot, svordomar eller utbrott från klient blir normaliserat av de professionella. Det är ett sätt för de professionella att hantera dessa situationer genom att normalisera dem för att det inte ska påverka dem och arbetet (Isdal, 2017 s. 40).

Diaconescu (2015 s.57) skriver i sin studie att det finns begränsad kunskap och öppenhet kring sekundärtrauma. Dessutom anses sekundärtrauma inte som ett socialt problem. Den bristande kunskapen och öppenheten påverkar möjligheten för att kunna förebygga den påverkan som sekundärtrauma har på socialarbetare (2015 s.62). Eftersom det går att se att sekundärtrauma är ett förekommande problem vill vi ta reda på hur det kommer sig att det finns okunskap och bristande öppenhet kring begreppet. Dessutom vill vi ta reda på hur sekundärtrauma i sin tur påverkar socialarbetaren och deras arbete samt om stöd, eller brist av stöd har en påverkan. Det kommer att göras med fokus på socialarbetare som jobbar med barn och familj. Diaconescu (2015, s. 59) refererar till en studie som visar att socialarbetare som arbetar med barn som blivit utsatta för våld och trauma, upplever och visar mer tecken på sekundärtrauma än de som arbetar med vuxna. Därav blir fokuset att analysera den grupp professionella som arbetar närmare barn.

1.1 Syfte

Syftet med studien är att med hjälp av begreppet sekundärtrauma analysera socialarbetares upplevelser och strategier kring att arbeta med klienter som är utsatta och traumatiserade.

1.2 Frågeställningar

De frågeställningar som är i fokus för analysen och studien är följande:

- Hur upplever socialarbetare att arbetets organisering och arbetsmiljö påverkar socialarbetarnas risk för sekundärtrauma?
- Hur upplever socialarbetare att sekundärtrauma påverkar deras engagemang i yrket och deras beslut att stanna eller lämna arbetsplatsen?
- Vilka strategier och tillvägagångssätt har socialarbetare för att hantera och förebygga sekundärtrauma?

2. Bakgrund

2.1 Socialtjänsten som organisation

Professionella behöver inte alltid vara lika mottagliga för sekundärtrauma och det kan bero på många olika faktorer. En faktor som är central för just socialarbetare och socialsekreterare är organisationen. I Arbetsmiljöverkets (2018 s.16f) rapport skriver de att socialsekreterare som jobbar inom socialtjänsten jobbar i ohälsosamma arbetsmiljöförhållandena. Rapporten visar på att personalomsättningen är hög. Dessutom leder de ohälsosamma arbetsmiljöförhållanden till arbetsrelaterad sjukfrånvaro och psykisk ohälsa. Fokuset i rapporten har varit att ta fram bakomliggande faktorer till att det är en så pass hög arbetsbelastning. Att jobba som socialsekreterare på socialtjänsten medför många krav på de professionella. Det är exempelvis krav på en hög ärendemängd som även är konstant, livsavgörande beslut, psykiskt påfrestande möten etc.

Centrala punkter som nämns för en förbättring av arbetsmiljöförhållanden är resurser, bemanning, rutiner, introduktion, utbildning och kommunikation samt stöd från chefer. Det framkommer att det stöd som anses viktigast på socialtjänsten är det kollegiala stödet (Arbetsmiljöverket, 2018 s.17). I rapporten (Arbetsmiljöverket, 2018 s. 17f) och i den tillsyn som de genomförde på 50% av Sveriges socialtjänst under 2015-2017, har det framkommit många problem som socialtjänsten måste hantera. Problemen är många gånger oberoende av geografiskt läge och storlek av kommun. Ett av de problem som framkom var att de chefer som är närmast socialsekreterarna, har känt sig otillräckliga på grund av arbetsgruppens storlekar. Det har resulterat i att socialsekreterarna inte alltid får tillräckligt med stöd och får istället handledning. Det går dock att se att handledningen inte kan ersätta det stöd som socialsekreterarna får av chefen. Handledning är till för att handleda i ärenden och inte identifiera hög arbetsbelastning (Arbetsmiljöverket, 2018 s.17f). Andra problem är personalomsättningen, rekrytering, bristande introduktion, bristande uppföljningar, brist på säkerhetsrutiner, inga riskbedömningar (Arbetsmiljöverket, 2018 s.18ff).

Normalisering är även ett centralt problem inom socialtjänsten. På grund av att det finns många riskområden är det lätt hänt att socialsekreterarna börjar normalisera det onormala. Det onormala och utsatta situationer har socialsekreterarna fått lära sig som att det är en del av

jobbet och är därför svårt att identifiera. Det framkommer att det ofta kan vara på grund av att ledningen visar sig inte vara lika stödjande när ämnet kring deras arbetsgrupps utsatthet kommer upp. Det leder till att arbetsgruppen inte pratar om det lika öppet och det medför att det normaliseras (Arbetsmiljöverket, 2018 s. 21).

Även om Arbetsmiljöverkets rapport (2018) inte tar upp begreppet sekundärtrauma går det att se mönster av ämnet i rapporten. Dessutom är det många symtom av sekundärtrauma som nämns. Rapporten går dock att koppla till intervjuerna och påtagligheten av sekundärtrauma.

3. Tidigare forskning

Detta kapitel kommer att fokusera på tidigare forskning som finns kring studiens syfte och som är relevant för studien. Litteratursökningen har gjorts i Pubsearch och Pubcat med olika kombinationer av sökorden; sekundärtrauma, andrahandstrauma, socialt arbete, klienter, utbrändhet, barn, barnavård och socialtjänsten. Alla sökningar har gjorts för att få fram material som publicerats mellan 2010-2023. Sökningarna gjordes både på svenska och engelska.

3.1 Sekundärtrauma

Som socialarbetare är det svårt att undvika att bemöta trauma på arbetet. Exponeringen av trauma anses vara något som återkommer inom yrket. Sekundärtrauma, som även kallas för indirekt trauma, är den negativa påverkan som exponeringen av andras trauma har på den professionella fysiskt och psykiskt (King, 2022 s. 1f). King (2022 s. 2), nämner sömnproblem, distansering, vaksamhet, upphetsning och påträngande tankar som symtom av sekundärtrauma. Groggel (2023, s.64f) skriver att de personer i hennes studie upplevde att de hade grafiska bilder fast i sina minne från att ha sett videor och bilder av hemska händelser. I samma studie beskrivs känslan av misslyckande, skam, ångest, trötthet, stress och depression som andra symtom av sekundärtrauma. Rienks (2020, s. 5) skriver också att symtomen är mycket skadliga på en så pass överarbetad grupp som socialarbetare redan är. King (2022 s.7f) kom i sin studie fram till att de socialarbetare som arbetar med barns mentala hälsa och upplevde sekundärtrauma mår psykiskt sämre än de som upplevde ett primärt trauma. De socialarbetare som upplevde högre nivåer av sekundärtrauma visade även högre nivåer av på symptom av psykisk ohälsa. Dock framkom det inte att minskat engagemang hade koppling till sekundärtrauma.

3.2 Att arbeta med barn och trauma

King (2022 s.1), skriver i sin studie om hur trauma från arbetet kan påverka engagemang och effektivitet på det arbete som utförs. Att arbeta med barn anses svårt på grund av deras sårbarhet. Barn är en grupp som är beroende av andra, speciellt vuxna, såsom deras föräldrar, och är dessutom mer utsatta på grund av sin ålder. Det anses därför svårt att arbeta med denna grupp då problematiken oftast inte grundar sig hos barnen själva utan hos deras föräldrar. Det

kan innefatta ärenden kring föräldrars missbruk, psykisk ohälsa, våld, fattigdom eller föräldrars bortgång. Dessa problem anses stora och de är ofta ett resultat av föräldrarnas beteende och handlingar. Barnen har ofta ingen möjlighet att styra över dessa förhållanden. Socialarbetare är ofta de som möter problematiken först och har rollen att snabbt hantera och ge stöd. I studien uppger de att när socialarbetaren blir exponerad för traumat kan de också bli sårbara vilket i sin tur påverkar effektiviteten och engagemanget i deras arbete. Även Diaconescu (2015 s. 59) skriver i sin studie att de socialarbetare som jobbar i närheten av barn har en högre risk att få sekundärtrauma än de som jobbar med vuxna. Diaconescu beskriver dock att den påverkan som arbete med barn kan ha, inte alltid måste vara negativ. Det kan också medföra positiva effekter såsom motivation hos socialarbetaren.

3.3 Traumats påverkan

I början av 2000- talet ökade utbrändheten i Sverige drastiskt. Petersson (2012 s. 223) skriver om att idag läggs en stor del av skulden på individen när man blir utbränd till skillnad från tidigare då man ansåg att det var arbetsgivarens ansvar. Idag menar Petersson istället att individen själv har ansvar över sin hälsa och att utbrändheten blir som en tillflykt. Diaconescu (2015 s.57) skriver i sin studie att personer inom yrken som har en hög entusiasm till att hjälpa andra personer till en större del också själva blir utbrända. Bhagwagar (2022 s.6) skriver att begreppet utbrändhet används ofta för att beskriva resultatet av generell arbetsrelaterad stress men inte lika ofta som resultat av specifikt sekundärtrauma. Samtidigt går det att se att utbrändhet och sekundärtrauma har liknande påverkan på de professionella. Det faktum att sekundärtrauma är mer okänt än utbrändhet, kan medföra ”smygande” risker till att påverka de professionella men även klienterna som söker stöd. Rienks (2020 s.6) skriver i sin studie att utbrändhet och sekundärtrauma har vissa symptom som överlappar varandra.

En svårighet för de professionella är att kunna separera arbete och hemmiljön. På grund av att sekundärtrauma ofta påverkar de professionellas privatliv är det centralt att försöka lämna arbetet på arbetsplatsen och att inte ta med det hem (Cross, 2017 s.181f). Cross (2017 s. 181f) skriver i sin studie att de som intervjuades behövde bygga upp tydliga gränser mellan hemmet och jobbet för att inte ta med sig arbetet hem. Intervjupersonerna i studien beskriver att om de inte stänger av och lämnar arbetet på arbetsplatsen kommer det att medföra negativ påverkan på dem. Dessutom beskriver de en oro för de klienter och deras mående som de inte längre

har hand om. Cross (2017 s.179f) skriver att symtom som var vanliga är just sömnsvårigheter. En av intervjupersonerna beskriver att de har sömnsvårigheter många gånger på grund av arbetet, och att det speciellt hände i början av dess arbetsliv.

Diaconescu (2015 s. 57) skriver i sin studie att det medför en större risk för utbrändhet inom yrken där fokuset är att vara ett stöd åt människor och omvärlden. I kombination med sekundärtrauma finns där dessutom inom socialt arbete, exempelvis tidspress, hög arbetsbelastning och osäker arbetsmiljö. Det ökar i sin tur risken för att socialarbetarens mående och arbete påverkas negativt. Dessutom anses etiska och moraliska dilemman som är centralt för socialt arbete som ytterligare en påfrestning på deras arbete och hälsa. Alla dessa faktorer och risker gör i sin tur att de professionella anses mer mottagliga för sekundärtrauma och utbrändhet. På grund av att det finns en bristande kunskap och öppenhet kring sekundärtrauma minskar möjligheten till att förebygga påverkan som den har på de professionella (Diaconescu, 2015 s.62).

Isdal, (2017 s. 39f) skriver att människor har stor förmåga att normalisera och vänja sig vid olika saker. Det är för att människan enkelt gör onormala eller ovanliga saker till det motsatta, det vill säga normala och vanliga. Det betyder att människan till slut inte reagerar eller att deras reaktion minskas när de blivit exponerade för något flertalet gånger. Normalisering hjälper dem att stå ut med att arbeta med utsatta människor. Det påverkar även deras handlingar och hanteringsförmåga i svåra situationer där det exempelvis i normala fall hade skapats panik.

3.4 Sätt att hantera traumat

Diaconescu (2015 s. 61f) skriver också om olika taktiker som personal använder sig av på sin fritid för att må bättre eller hantera sekundärtraumat. Diaconescu kom fram till att de copingstrategier och egenvård som kunde utföras är någon form av fysisk aktivitet såsom att springa, dansa eller meditation. Många valde också att när de lämnade jobbet inte utsätta sig för något som kunde associeras med klienternas trauma eller utsatthet. Exempelvis lyssna dem på musik eller poddar om annat. Medan för andra var det viktigt att ha en nära relation med kollegor och vänner för att kunna prata av sig. Smith och Hannah (2021 s. 55) beskriver också olika strategier som socialarbetare använder sig av för egenvård. Några av de strategierna var att umgås med familjen, ha en religiös tro och att ha något i privatlivet att se fram emot.

I Smith och Hannahs (2021 s.55f) studie beskriver socialarbetare några faktorer som de tycker är viktiga för att motverka och förebygga utbrändhet till följd av sekundärtraumat. Att ha en arbetsplats och chefer som både uppmärksammar att man kan må dåligt och vikten av att prioritera sitt egna välmående är några av de faktorer som nämns. Smith och Hannah (2021 s. 58) kommer också fram till att en stor del av de sekundärtrauman som finns och de konsekvenser som de får kan motarbetas genom att vara öppna kring ämnet. De menar att man på arbetsplatserna ska våga och ha möjlighet att prata om sekundärtrauma utan att ha en negativ samt stigmatiserande ton. Istället anses det bättre att lägga fokus på att jobba tillsammans för att uppmärksamma ämnet för att minska de faktorer som bidrar till sekundärtraumat. Rienks (2020 s.6) skriver i sin studie att det går att se att organisationen kan ha stor påverkan på de anställdas mottaglighet av sekundärtrauma. I denna del kommer vi att fokusera på öppenheten på arbetsplatsen och klimatet som förebyggande faktor medan vi i nästa rubrik beskriver närmare kring organisatoriska faktorer. De organisationer där det finns öppenhet, stöd och kommunikation med chefer, går det att se att de anställdas mående och risk för att bli påverkad av sekundärtrauma, påverkas positivt (Rienks 2020 s. 6). Rienks (2020 s.6) skriver även att egenvård anses vara centralt för att få fram bra resultat vid hanteringen av sekundärtrauma. Det kan exempelvis vara att umgås med familjen, meditera eller att gå till kyrkan.

Frost et al (2018, s. 486) skriver i sin studie där de undersöker tre länder, England, Italien och Sverige, att 50% av socialarbetare lämnar sitt arbete efter två år. Många lämnar arbetet på grund av utbrändhet, lön, hot, organisation, stress eller deras position i samhället. Men det är även en stor del som stannar kvar på sin arbetsplats i mer än två år. Studien fokuserar på att ta reda på varför socialarbetare stannar kvar på sin arbetsplats även om det är välkänt att det är ett påfrestande arbete. Resultatet av studien visade på att många stannade inte kvar för att de kände ett tvång utan för att arbetet som de gjorde för de utsatta ansågs vara givande. De ansåg att det stöd som de kunde ge folk var motiverande för att fortsätta arbetet men det kunde också vara en frustration ifall organisationens resurser var bristande. Dessutom ansågs relationen mellan kollegorna vara en faktor för socialarbetare att stanna kvar. Tillit och stöd från kollegorna ansågs vara väldigt viktigt för en bra arbetsmiljö. Vänskapen mellan kollegorna i organisationen var av stor vikt när det kom till att vilja stanna kvar på arbetsplatsen (Frost et al, 2018 s. 494).

Cross (2017 s. 186f) skriver i en studie att de som intervjuades beskrev två olika sätt att hantera sekundärtraumat och det var genom att tänka positivt samt stöd från kollegor. De fokuserade på att tänka på det positiva som att de har ett givande jobb där de påverkar personers liv och kan vara ett stöd åt dem. Utöver det berättar de att de stöd som de får från sina kollegor är centralt och till stor hjälp.

Isdal (2017 s. 87ff) skriver att människan är beroende av mening och att vi skapar mening kring det som upplevs eller händer. Oberoende av om vi förstår det som sker, skapar vi ändå mening i det. Skapar människan inte mening, riskerar den att få ångest. Det kan medföra risker att vi skapar mening i saker som inte är på riktigt eller orealistiskt. Kopplas det till sekundärtrauma går det att se att personalen skapar förklaringar till sin arbetsbelastning som exempelvis att personen känner sig deprimerad när det egentligen är att jobbet är emotionellt krävande. En utbildning kring vad som sker med människan vid arbetsbelastning hade skapat insikt vilket i sin tur hade kunnat hjälpa till med att förebygga arbetets konsekvenser.

4. Teori och begrepp

I detta kapitel kommer vi att introducera teorin och de begrepp som är centrala för studien.

4.1 Emotionssociologi: Att hantera och förebygga känslor.

4.1.1 Emotioner och hantering

Vi kommer använda oss av två olika perspektiv på *emotionssociologi* och begrepp inom denna. I boken *Emotionssociologi* (Wettergren, 2013 s. 16ff) beskrivs begreppet emotion utifrån ett sociologiskt perspektiv. *Emotion* beskrivs i denna bok som en komplex känsla, vilket innebär att alla emotioner är känslor men att alla känslor inte är emotioner. Fysisk smärta, exempelvis ett slag, är ett exempel på en känsla som inte är en emotion. Slaget som ger upphov till smärta kan dock skapa en emotion såsom ilska eller vrede. Känslan, i detta fall, smärtan ger oftast form på insidan medan emotionen visas utåt i detta fall i form av ilska eller vrede. Dock definieras uttrycket ilska eller vrede utifrån samhällets normer och de värderingar som vi har inlärd. Wettergren (2013 s.16ff) skriver att emotion består av fyra komponenter; 1. Situationsbedömning, 2. (förändrande) sinnesförmimmelser, 3. fritt eller hämmat (kontrollerat) uttryck av expressiva handlingar (gester) och 4. en kulturell benämning på specifika kombinationer av de tre ovannämnda punkterna. Det finns ingen speciell rangordning på de fyra komponenterna. Dessutom måste inte alla fyra komponenter ske samtidigt för att en emotion ska förekomma.

Vi kommer även att fokusera på Hochschild och de begrepp som hon använder sig av när hon skriver om emotionssociologi. Hochschild (2012 s.50) beskriver att det bästa verktyget för att styra handlingar är att utgå från att emotioner är ett "manus". Det vill säga att det finns en moralisk hållning till emotionerna. Den moraliska hållningen till emotionerna gör att vi exempelvis inte skrattar i obduktionsrummet när en person nyligen dött. Emotionerna är därför skapade av samhället, sociala normer och värderingar om vad som anses rätt eller fel. I Hochschilds (2012 s.25) bok används flygvärdinnor som exempel för att se hur de hanterar känslor och emotioner. Vid mötet med en ilsken kund, tänker de på bakomliggande faktorer för personens ilska som inte har med dem att göra, vilket gör att de bygger en mur mellan dem själv och kundens reaktion. Det beskrivs som ett sätt för dem själv att kontrollera sina emotioner. Om denna taktik inte fungerar för att förhindra att emotionerna ger uttryck nämner hon andra taktiker för att kontrollera sina emotioner. Flygvärdinnorna får lära sig hur de själva

väljer att rättfärdiga sina känslor genom valet att ge eller inte ge uttryck för dem (Hochschild, 2012 s. 25). Detta är exempel på känslohantering på arbetet.

Hochschild (2012 s. 28f) nämner begreppet *emotionellt lönearbete*. Emotionerna och känslorna påverkas dessutom av organisationen. De känslor och emotioner som på arbetet anses lämpliga eller inte lämpliga är skapade av organisationens normer. I boken beskrivs en situation där en flygvärdinna inte blev stöttad av organisationen efter att hon blivit trakasserad. De ansåg att det var en del av jobbet och att emotionen ilska är baserad på organisationens uppfattning av vad man bör bli arg över, vilket i detta fall inte var mycket. Dessutom påverkar även det stöd som personalen får av organisationens intresse av kvalitet och arbetskraft. Utbildningar till personalen kan anses vara ett ytterligare sätt för organisationen att styra sin personals hantering av känslor.

4.1.2 Ytagerande och djupagerande

Hochschild (2012 s.35) skriver om *djupagerande* och *ytagerande* och hur man som professionell ibland kan ha krav på sig hur man visar sina känslor. Det är ett sätt att använda sig av känslohantering där djupagerande är att personen ändrat själva känslan för att anpassa till situationen vilket kan ske medvetet eller omedvetet. Medan ytagerande är att det enbart är känslouttrycket som ändras och inte känslan i sig. Ytagerande kan också beskrivas utifrån Goffman, som ett kontrollerat sätt att agera som en skådespelare på scen. Medan djupagerande är mer spontant agerande istället för kontrollerande.

Wettergren (2013 s. 60ff) menar att när man på detta sätt bortser från sina egna emotioner och i stället försöker ändra sina känslor ökar risken för att bli utbränd. Wettergren menar också att djupagerande kan vara mer skadligt än ytagerande eftersom ytagerande skapar en skillnad mellan jaget och rollen. Men även ytagerande är kostsamt eftersom det inte tillåts att visa den känsla som man egentligen känner. Att separera den känslan som du känner ifrån den som du visar beskriver Wettergren som en överlevnadsstrategi. Hon anser att det inte är hållbart i längden eftersom man kan känna sig främmande för sig själv. För att må så bra som möjligt anser Wettergren att det är centralt att inte skilja för mycket på jaget och yrkesrollen inom ytagerande. Vid ett djupagerande däremot så tar man på sig organisationens idealjag och även inifrån lär sig att ändra sina känslor. Medan ytagerande skiljer mellan yrkesrollen och jaget, gör djupagerande inte det. Det gör att allt för den som djupagerar, blir personligt vilket kan leda till känslolöshet. Wettergren (2013 s. 62) skriver om en studie där företagsledningen

försökte stärka de anställdas identifikation med känslor. Detta gjordes genom att belöna de anställda och bli mer emotionellt givande. Detta gav de anställda möjligheten att jobba mindre men ändå få betalt men resultatet blev att de anställda började jobba mer. Det förklarades genom att de anställda upplevde jobbet mer emotionellt givande.

Det finns en kostnad med att arbeta med emotionellt arbete. Det påverkar vår kapacitet till att kunna lyssna kring känslor och att själva kunna känna. Att kunna hantera sina känslor är en unik och viktig egenskap som inte alla har, för att få ett civiliserat liv. Kostnaden kan därför vara värt det i slutändan om man lär sig att hantera känslor (Hochschild, 2012 s.21).

Hochschild (2012 s.38f) beskriver djupagerande som ett sätt där en person indirekt använder sig av en tränad eller inlärd fantasi. Det går att beskriva som att en person intalar sig att de ska ha en viss känsla i en viss situation, som resulterar i att de har det med. Vid djupagerande finns där en strävan eller vilja att uppnå eller tillåta en specifik känsla. Ett exempel är när någon förlorat en person där de till slut inte sörjer, är arga eller ledsna längre. Det betyder inte att de inte längre saknar eller är ledsna över att personen gått bort, men de lär sig att hantera känslorna. Hochschild (2012 s.42f) skriver också om det vardagliga djupagerandet. Det kan exempelvis användas för att minska känslor genom att fantasin används. Det kan vara att personen fantiserar för att minska en känsla som de inte önskar.

Emotionssociologi och begreppen som ingår är relevanta till studiens syfte och frågeställningar på grund av att det innefattar emotion och känslohantering. Studien handlar om påverkan med även förebyggandet av sekundärtrauma vilket går att koppla till de olika taktiker som nämns inom emotionssociologi. Dessutom går det att koppla till det faktum att organisationen kan påverka känslohantering. Ytagerande och djupagerande går att koppla till studiens syfte och frågeställningar då det beskriver olika sätt som en person agerar, hanterar känslor och dess påverkan.

5. Metod och metodologiska övervägande

I detta kapitel kommer vi att fokusera på metoden. Det kommer att argumenteras och diskuteras kring metodval, datainsamlingsmetod, urval, tillförlitlighet, etik och genomförandet.

5.1 Val av metod

Studien ämnar att analysera socialarbetares upplevelser och strategier med att arbeta med klienters utsatthet och trauma med hjälp av begreppet sekundärtrauma, därav sågs den kvalitativa metoden lämplig att tillämpa. En kvalitativ forskningsmetod kännetecknas av insamling av ord och icke-numerisk data genom till exempel intervjuer (Bryman & Bell, 2017 s. 372). Metoden gav oss möjlighet att se fenomenet från flera perspektiv och möjliggjorde för en djupare analys. Dessutom fångar metoden upp enskilda personers erfarenheter och syn på det fenomen som studien innefattar (Lind, 2020 s. 149). Målet med datainsamlingen var inte att få ett generellt svar. Denna metod gav oss istället en inblick på hur personerna upplever och värderar fenomenet som vi därefter kunde analysera.

5.2 Intervjuer

Den datainsamlingsmetod som användes i studien var semistrukturerade intervjuer. Metoden tillämpades för att samla in reflektioner, upplevelser och tankar hos intervjupersonerna. Utförandet av intervjuer kan se olika ut och de kan göras i öppna samtal eller via mejlkontakt (Lind, 2020 s.159). För studien bedömdes det att fysiska öppna samtal var relevant eftersom det gav intervjupersonerna möjlighet att svara öppet på de frågor som ställdes. Genom att ha utfört intervjuerna via öppna samtal blev processen mer tidseffektiv och genom att ha dessa fysiskt minskade vi också risken för missförstånd samt tekniska hinder. Utifrån arbetets karaktär lämpade sig denna typ av datainsamlingsmetod eftersom följdfrågor kunde ställas utifrån de svar som gavs av intervjupersonerna. På så sätt låter vi intervjupersonen förtydliga sina svar vilket gör denna metod flexibel samt reduceras risken för eventuella missförstånd (Lind, 2020 s.160).

Inför intervjuerna framtog vi en semistrukturerad intervjuguide som användes för att hålla temat i fokus men gav också intervjupersonerna möjlighet till att ge svar som de ansåg relevanta och viktiga vilket i sin tur gav en djupare syn (se bilaga 1). Intervjuguiden bestod av

förutbestämda frågor samt följdfrågor. Samtliga frågor kategoriserades in i sex avsnitt; bakgrund, grundfrågor, upplevelser, personlig påverkan/omständigheter, organisation/arbetsmiljö och arbetet/engagemang. Kategorierna skapades utifrån arbetets syfte och frågeställningar. Avsnitten bestod av 3-5 frågor med eventuella följdfrågor (se bilaga 1). Avsatt tid för varje intervjuprocess var 1 timme.

5.3 Urval

Vi använde oss av målstyrt urval när vi valde potentiella intervjupersoner inför studien. Utifrån det målstyrda urvalen bestämde vi oss för att socialarbetare som arbetar i en organisation med flera andra socialarbetare var det lämpliga urvalet. Vidare ville vi fokusera på socialarbetare som arbetar med barn och unga. Målstyrt urval kännetecknas när urvalet görs utifrån de forskningsfrågor som är relevanta för studien (Bryman, 2018 s. 498). Intervjupersonerna behövde därför uppnå de kriterier som gjorde det möjligt för oss att besvara arbetets forskningsfrågor. Vårt arbete har även influerats av ett bekvämlighetsurval vilket innebar att deltagarna i studien har varit personer som för tillfället var tillgängliga för oss. I detta fall var det geografiska läget den avgörande faktorn då urvalet behövde befinna sig i samma region och närliggande kommuner på grund av ekonomiska faktorer (Bryman 2018 s.243f).

Totalt genomförde vi sex intervjuer med kvinnliga socialarbetare varav alla arbetar inom enheten *barn och unga* eller *barn och familj* på socialtjänsten. Det var socialsekreterare som både arbetar inom mottagningen och med utredning samt barnsekreterare (se tabell 1). Intervjupersonerna har olika arbetstitlar, därav också varierande arbetsuppgifter. Den centrala arbetsuppgiften för de i mottagningen är att besluta om det ska inledas utredning eller inte, efter att anmälningar har inkommit. Utredarnas uppgift är att därefter utreda om barn och deras familjer är i behov av stöd eller inte. Barnsekreterarnas huvudansvar är kommunikation med och kring de placerade barnen. Gemensamt för samtliga deltagare var att de har erfarenhet av att träffa, bemöta och samtala med klienterna som de arbetar med vilket är av relevans för studien. Urvalet var oberoende av ålder eller kön utan fokuset lades istället på att intervjupersonerna skulle ha arbetat minst två år med barn och unga, efter att de tagit socionomexamen. Intervjupersonernas arbetsplats varierade, då de kom från både små och stora kommuner.

Intervjuperson	Arbetstitel	Längd	Datum & plats
Intervjuperson 1	Socialsekreterare (mottagning)	43 minuter	April 2023, på plats
Intervjuperson 2	Barnsekreterare	46 minuter	April 2023, på plats
Intervjuperson 3	Barnsekreterare	50 minuter	April 2023, på plats
Intervjuperson 4	Socialsekreterare (mottagning)	49 minuter	April 2023, på plats
Intervjuperson 5	Socialsekreterare (mottagning)	53 minuter	April 2023, på plats
Intervjuperson 6	Socialsekreterare (utredare)	52 minuter	April 2023, på plats

Tabell 1: Utförda intervjuer och dess varaktighet samt utfört datum.

För första kontakten med intervjupersonerna till studien användes ett tvåstegsurval. Mejl skickades först till ansvariga chefer på socialtjänsten i olika kommuner i Skåne. Mejlet bestod av en kort beskrivning av studiens syfte och en förfrågan om arbetsplatsen var intresserad av att delta. Efter godkännande skickades separata mejl ut till socialarbetare med information om studien och förfrågan om att delta. Genom att rikta oss till socialtjänsten kunde vi säkerställa att deltagarna har den erfarenhet vi eftersökte. Vi kontaktade socialarbetarna separat istället för att låta cheferna välja potentiella deltagare åt oss. På så sätt reducerades risken för påverkan eller manipulation av studiens syfte och resultat från cheferna (Eriksson-Zetterquist & Ahrne 2015, s. 40f). Grunden till beslutet berodde på att cheferna exempelvis hade kunnat välja ut intervjupersoner som enbart pratar positivt eller negativt om organisationen samt fenomenet. Dessutom reducerades risken för att cheferna hade kännedom om vilka som hade deltagit i studien och anonymiteten kunde därför bibehållas (Eriksson-Zetterquist & Ahrne 2015, s. 40ff).

5.4 Genomförandet

Första steget var att ta fram ett syfte och frågeställningar som skulle vara centrala i studien. Därefter skickades mejl ut till socialarbetarna, mejlen förklarade syftet med arbetet men innehöll ingen definition av sekundärtrauma. Anledningen till detta var att minimera risken för att vår definition av begreppet skulle påverka deras svar eller att de refererar till vår definition.

Alla intervjuer ägde rum på samtliga socialarbetares arbetsplatser och utfördes inom en tidsperiod på två veckor. Samtliga platser hade tillgång till lokaler där intervjuerna kunde hållas skilt från de andra på arbetsplatsen. Inför varje intervju behövde intervjupersonen i fråga skriva på en samtyckesblankett, (se bilaga 2). Alla intervjuer spelades in för att inga detaljer skulle uteslutas inför vår analys. Vid varje intervjutillfälle var vi båda närvarande varav en ställde frågorna och den andra förde anteckningar. För att förhindra feltolkningar transkriberades sedan inspelningarna till ett textdokument där allt skrevs ner ordagrant, efteråt raderades ljudfilerna. I slutet av intervjuerna ställdes tre avslutande frågor angående om intervjupersonerna hade frågor och feedback till oss. Den avsatta tiden för intervjuerna var väl planerad vilket reducerade risken för tidsbrist. Trots att vi satt i ett separat rum under intervjuerna var det fortfarande arbetande personal utanför rummet under vissa intervjuer. Det kan eventuellt ha upplevts störande för vissa av intervjupersonerna. I helhet utfördes alla intervjuer utan några problem och inom den avsatta tiden.

5.5 Bearbetning och analys

Vid bearbetning av vårt empiriska material använde vi oss av tematisk analys och kodning. Tematisk analys kännetecknas av att det genom kodning skapas teman och delteman, vilket också var utgångspunkten i studien (Bryman 2018 s. 702). Vårt tema var sekundärtrauma som bestod av följande fyra deltema; *synen, påverkan, hantering av sekundärtrauma och organisation/arbetsmiljö*. Vid skapandet av våra delteman, tema och koder, utgick vi från begreppet sekundärtrauma, tidigare forskning, studiens syfte och frågeställningar. Det rekommenderas också att ta hänsyn till repetitioner, likheter, skillnader och teorirelaterat material etc. vid skapandet av tema (Bryman 2018 s.705). Därför utgick vi också från likheter och skillnader samt repetitioner som intervjupersonerna uttryckte i vårt empiriska material. Efter transkriberingen läste vi igenom materialet för att hitta relevanta koder, därefter kategoriserades koderna in i våra fyra delteman. För att enklare identifiera och sortera koderna använde vi oss av färgkodning. Samtliga deltema fick varsin färg; blå, gul, grön och röd. Därefter användes en matrisbaserad metod för att skapa en matris för att underlätta identifieringen av koderna (Bryman 2018 s. 704). Samtliga deltema kategoriserades kolumnvis där respektive kod antecknades som visas i tabell 2 nedan. Vi delade sedan in analysen i fyra olika avsnitt utifrån studiens fyra delteman. Teorin tillämpades därefter i analysavsnittet för att analysera vårt empiriska material.

Sekundärtrauma

Informant	Synen på sekundärtrauma	Påverkan	Hantering av sekundärtrauma	Organisation/ Arbetsmiljö
<i>Intervjuperson 1</i>	Klienters trauma som påverkar oss.	Ingen sömn, arg, ledsen.	Chefen	Öppenhet
<i>Intervjuperson 2</i>

Tabell 2: Skiss på matrisen för bearbetning av empiriskt material.

5.6 Metodens tillförlitlighet

Det var viktigt att studien skulle sträva efter ett neutralt resultat och vara så objektivt som möjligt. Kvalitativa studier riskerar att bli påverkade av författarna genom personliga värderingar (Bryman, 2018, s. 470). För att förhindra denna risk samt uppnå ett så objektivt och neutralt resultat som möjligt har vi varit medvetna kring risken. Vi har därav undvikit att avsiktligt påverka studien genom att åsidosätta våra personliga värderingar under arbetets gång. Detta har även styrkts genom användning och redovisning av källor.

Begreppen reliabilitet och validitet är inte lika användbara i en kvalitativ undersökning utan är mer lämpade till en kvantitativ sådan. På grund av att en kvalitativ undersökning ofta är kontextburen jämfört med den kvantitativa som är mer baserad på stabilitet, anses dessa begrepp mindre relevanta. Därav kan arbetets trovärdighet delas in i fyra olika kriterier; *autenticitet*, *överförbarhet*, *träffsäkerhet* och *pålitlighet* (Bryman, 2018 s. 467; Lind, 2019 s.165).

Autenticitet innebär att läsaren får se att studien har utförts och att det som har undersökts har gjorts på ett rättvist och rätt sätt (Bryman, 2018 s. 470). Kriteriet uppfyllde vi genom att intervjupersonernas berättelser och ord återberättas i studien som de blivit förmedlade till oss. Vidare har vi varit noga med att inte manipulera intervjupersonernas svar för att få fram ett önskat resultat. *Överförbarhet* innebär i vilken utsträckning studiens resultat kan appliceras i andra sociala situationer och miljöer (Bryman & Bell, 2017, s. 382). Detta kriterium har inte varit relevant för arbetet då dess resultat inte har kunnat generaliseras. På grund av att urvalet varit begränsat, kan det uppstå svårigheter med att överföra resultatet i liknande kontexter. *Träffsäkerhet* har varit ett centralt begrepp i studien. För att detta kriterium ska uppnås ska det

empiriska materialet vara relevant för studiens frågeställningar och syfte. Genom att syftet och frågeställningarna överensstämmer med varandra ses det som en bekräftelse på att studien medfört ny eller mer kunskap till studiens område (Lind, 2019 s.165). Vidare kunde det empiriska materialet säkerställas som relevant och användbart då intervjupersonerna var socialarbetare som jobbar med klienter, vilket var centralt för både syftet och frågeställningarna. Fortsättningsvis har hela processen för studien redogjorts för att visa vårt tillvägagångssätt under arbetets gång. Detta har vi åstadkommit genom dokumentation och redovisning av samtliga steg för varje del av studiens process i både text och bilagor för att arbetet skulle kvalificeras som *pålitlig* (Bryman, 2018 s.467ff; Lind, 2019 s.165).

5.7 Etiska överväganden

Det finns olika krav som behöver följas för att studien ska vara etisk korrekt. Kraven är följande; *informationskravet*, *samtyckeskravet*, *konfidentialitetskravet* och *nyttjandekravet* (Elden, 2020 s. 30f). *Informationskravet* omfattar att information ges till intervjupersonen och att personen är medveten om studiens syfte. *Samtyckeskravet* innefattar att deltagaren ska ha samtyckt till att delta i intervjuerna. *Konfidentialitetskravet* innebär att hanteringen av det insamlade materialet ska vara avidentifierat och förvaras på ett sätt som inte låter obehöriga att ta del av materialet. Fortsättningsvis handlar *nyttjandekravet* om att det insamlade materialet enbart får användas för det stadgade ändamålet (Eldén, 2020 s.30f).

Genom att deltagarna informerades kring studiens ändamål vid första kontakten samt genom samtyckesblanketten kunde vi säkerställa att *informationskravet* var uppfyllt. Resterande krav uppfylldes sedan genom samtyckesblanketten där samtliga ovanstående punkter togs upp. Varje deltagare var tvungen att läsa igenom och skriva på blanketten innan intervjun påbörjades. För att säkerställa att obehöriga inte hade tillgång till materialet sparades inspelningarna på en lokal enhet. Om en intervjuperson hade valt att avbryta sitt deltagande hade allt material från denna person raderats och uteslutits från studien. Detta tillvägagångssätt möjliggör att deltagarna känner att svaren som de delade med sig av används på ett tryggt och etiskt försvarbart sätt (Eldén, 2020, s. 101ff). Deltagarna hade tillgång till våra kontaktuppgifter för att kunna kontakta oss kring frågor, vidare information eller av annan anledning under hela processen.

5.8 Arbetsfördelning

Vi har tillsammans skrivit materialet och studien i sin helhet. Tillsammans öppnade vi ett gemensamt dokument som vi båda hade tillgång till. I dokumentet har vi dagligen tillsatt och bearbetat text, både tillsammans och separat. Vi har varit medvetna om olika deadlines och har därför alltid kontrollerat varandras insatser. Detta gjorde vi gemensamt för att kunna se ifall det var i behov av att tillägga eller plocka bort text. Dessutom har all litteratur som använts lästs av båda två för att enklare kunna förstå innehållet och föra idéer kring vårt arbete. Intervjuguiden och samtyckesblanketten framtogs och bearbetades tills önskat resultat var uppnått. Vi har genomfört intervjuerna tillsammans för att säkra att inspelningarna fungerade och att innehållet uppfattades likadant av oss båda. Transkriberingarna delades upp jämnt för att effektivisera processen. Samtliga transkriberingar kontrollerades sedan för att säkerställa att allt material var korrekt. Detta gjordes gemensamt för att garantera att inget empiriskt material går förlorat eller misstolkas. Bearbetning av materialet, teori, analys och diskussion gjordes tillsammans för att erhålla en god kvalitet på arbetet.

5.9 Förförståelse

Vi har båda förförståelse inom socialt arbete och ämnet. Vi går socionomutbildningen som givit oss kunskap och förståelse kring socialt arbete samt sociala problem. Dessutom har vi arbetslivserfarenhet med människor och socialt arbete samt har vi genomgått en termin med praktik (VFU) i utbildningen. En av oss har tidigare arbetslivserfarenhet inom socialtjänsten och en annan på skyddat boende för kvinnor. Vi har därför fått ta del av brukarperspektiv och kontakt med klienter, därav också fått se samt blivit påverkade av klienters utsatthet. Med anledning av detta har vi egna värderingar, fördomar, tolkningar och kunskap kring ämnet. Vi har medvetenhet kring detta och sett till att inte spegla det i vårt arbete.

6. Analys och Resultat

I detta kapitel kommer vi att analysera det empiriska materialet tillsammans med tidigare forskning och Hochschilds (2012) emotionssociologi.

6.1 Sekundärtrauma: enkelt att definiera, svårt att erkänna.

Diaconescu (2015 s. 62) kommer i sin studie fram till att det finns begränsat med kunskap kring sekundärtrauma och att det inte anses vara ett socialt problem. I vårt material såg vi att många socialarbetare kände till vad sekundärtrauma var men att de inte reflekterat över att de kanske har varit utsatta för det. När intervjupersonerna skulle definiera begreppet trauma, kunde de enkelt beskriva begreppet. De beskrev begreppet som händelser och upplevelser som barn har varit med om och som har påverkat barnen negativt. När de skulle definiera sekundärtrauma var det inte för alla lika enkelt. De uppgav att de inte alltid tänkt på den påverkan som klienters trauma har på dem som just sekundärtrauma utan mer som en del av jobbet.

Jag har aldrig tänkt på det som att det är sekundärtrauma. Att man liksom tar över barnets trauma och vad de har varit med om. Jag har bara tänkt att "usch gud jag kan inte sluta tänka på de här stackars barnen och det som de upplevt" Men när man börjar att fundera så tänker man att det kanske är det som det handlar om ändå.

Intervjuperson 3

Citat ovan visar att intervjuperson 3 har reflekterat över att den blivit påverkad av barnets trauma men att hen tidigare inte reflekterat över innebörden eller om det ens finns ett begrepp som beskriver det. Det visar på det som Diaconescu (2015 s.62) skrev i sin studie om att det finns bristande kunskap kring begreppet sekundärtrauma vilket också påverkar möjligheterna till att upptäcka det och i sin tur förebygga det hos de professionella.

Ehh ja, den är svår den där. Vi satt och fundera på den lite på lunchen idag, just det här att man kanske inte tänker så mycket på det i det dagliga arbetet. Utan de är väl först när man blir väldigt påverkad av de som man tänker att de kanske kunde va något sådant då.

Intervjuperson 2

Flera av intervjupersonerna hade en förståelse för begreppet sekundärtrauma. Även om de inte reflekterar kring det vardagligen, kunde de se när de väl gjorde det att det var något som de upplevt. Isdal (2017 s. 39f) skriver att människan vänjer sig vid saker som anses onormala eller ovanliga. När människan normaliserar hjälper det dem att stå ut med att arbeta med utsatta människor. Det hjälper deras förmåga att hålla sig lugna och hantera jobbiga situationer. Svårigheterna med att reflektera kring sekundärtrauma som intervjupersonerna uppgav, behöver därför inte bara enbart vara på grund av bristande kunskap. Det går även att koppla till Hochschild (2012 s. 35 & 38f) som beskriver djupagerande som ett sätt att ändra sina inre känslor. Jämfört med ytagerande där personen känner en känsla och ger uttryck för en annan, förändrar djupagerandet även den inre känslan. På ett eller annat sätt förändras känslan omedvetet och inte bara känslan som ges uttryck för. Intervjupersonerna beskriver att de inte reflekterar över den påverkan som sekundärtrauma har på dem, vilket kan tyda på att de anser det som något normalt som de vant sig vid.

Jag tänker att det är lite hur det påverkar kanske hur det påverkar i andra hand. Till exempel om jag pratar med någon som har upplevt ett trauma och ehh hur jag kanske upplever det då eller hur det blir för mig.

Intervjuperson 4

Intervjupersonerna beskrev sekundärtrauma lite olika men de beskrev det, på ett eller annat sätt, som att deras klienters trauma har en påverkan på dem. King (2022 s.2) beskriver sekundärtrauma som just den negativa påverkan som klienters trauma har på professionella. Det gick även att se att vissa intervjupersoner omedvetet eller indirekt beskrev begreppet genom att prata om upplevelser och påverkan av deras klienters utsatthet. Några av intervjupersonerna beskrev att det var svårt att tänka på ett specifikt tillfälle där de blivit utsatta för sekundärtrauma. Ändå pratade de om dessa tillfällen upprepade gånger genom hela intervjun. En del av intervjupersonerna beskrev även begreppet med hjälp av de symtom som sekundärtrauma kan medföra.

6.2 ”Där är nätter där jag jobbar på nätterna”: sekundärtrauma och dess påverkan

5.2.1 Symtom kring sekundärtrauma

I vårt material såg vi ett flertal symtom och påverkan av sekundärtrauma. Citatet nedan visar hur intervjuperson 3 beskriver den påverkan som klienters utsatthet och trauma har på den.

Är jag i en period som jag är stressad och har mycket och göra, och det har varit många tunga ärenden och det maler i huvudet ehh där är nätter där jag jobbar på nätterna för då kommer det omedvetna fram.

Intervjuperson 3

King (2022 s. 2) och Groggel (2023 s. 64f) nämner sömnproblem, distansering, vaksamhet, påträngande tankar, misslyckande, skam, ångest, trötthet och stress som symtom. De symtom som intervjupersonerna gemensamt nämnde var sömnsvårigheter, stress, minskat engagemang, ta med jobbet hem och att hemska bilder förföljer dem. Dessutom nämnde intervjupersonerna att ilska, irritation och frustration var symtom som uppstod av sekundärtrauma men också från att se barn bli missköta av sina föräldrar. Andra symtom som nämndes var rädsla, nedstämdhet, misslyckande, skam, vaksamhet och hopplöshet. Vi kan därför att se att intervjupersonernas symtom stämmer överens med de som nämns i tidigare forskning.

Intervjupersonerna berättade att symtomen och påverkan av sekundärtrauma samt klienters utsatthet, var större i början av deras yrkesliv. De beskrev att de blev mer påverkade av klienters utsatthet och trauma när de var nyexaminerade. De upplevde att de blev mindre påverkade ju mer arbetserfarenhet de fick. Hochschild (2012 s.35) beskriver djupagerande som att både den inre och yttre känslan förändras. Wettergren (2013 s.60ff) skriver att en konsekvens av djupagerandet kan vara att de professionella blir känslolös. Om djupagerande används i längden kan det sluta med att gränsen för onormalt och normalt minskas eller försvinner. Det som Isdal (2017 s. 39f) skriver om att de professionella vänjer sig och omvandlar onormalt till normalt för att överleva, kan kopplas till konsekvenserna för djupagerande. Det som anses onormalt förminskas och blir med tiden mer normalt. Majoriteten av intervjupersonerna beskrev att de blivit mindre mottagliga med tiden och har lärt sig att hantera påverkan på ett annat sätt. En av intervjupersonerna berättar att

påtagligheten hos den själv beror på ärendet, då vissa ärenden hade påverkat lika mycket nu som när intervjupersonen var nyexaminerad. I Hochschilds (2012 s.25) bok skriver hon kring att flygvärdinnor lärt sig att kontrollera känslor och emotioner för att undvika en viss emotion eller handling i en viss situation. De flesta intervjupersonerna uppgav att de med tiden blivit bättre på att hantera påverkan och känslor som uppstod. Vi kan därför tolka och se att intervjupersonerna, precis som flygvärdinnor, har lärt sig att hantera känslor och emotioner.

6.2.2 Socialarbetarnas engagemang påverkas

King, (2022 s.1) skriver i sin studie att exponeringen av trauma kan påverka engagemanget och arbetet som görs. Exponeringen av trauma kan göra dem sårbara vilket påverkar deras vilja, meningsfullhet och engagemang. I vårt material såg vi att intervjupersonerna beskrev att deras engagemang kan minskas, genom att de skjuter på saker vid stressade eller påfrestande perioder.

Det hamnar man lätt i.. och vad jobbigt ska jag ta det nu. Nä, jag tar det imorgon. eh. Åh. Nu ska jag ringa till den arga pappan som bara skriker. Åh jag kan nog göra det imorgon. Det är lätt att man hamnar i eh i det när det gäller de jobbiga ärendena.

Intervjuperson 3

Ja, det har funnits de gångerna, absolut. Framförallt när man då är i en sån situation. Då vill man ju helst inte hit. Då kan man ju ha söndagsångest för att, det är för att måndagen är på gång liksom.

Intervjuperson 2

För du har ju inte bara ett ärende. Du har femton. Samtidigt ringer den andra mamman och bråkar för då har pappan inte velat lämna över barnet vid den och den tiden.

Intervjuperson 1

I vårt material går det att se att engagemanget ofta minskar i samband med andra faktorer än bara exponeringen för trauma. Det som kan minska deras engagemang i kombination med exponeringen, är som intervjupersonerna ovan nämner, den höga arbetsbelastningen, stress eller jobbiga ärenden. Isdal (2017 s. 87f) beskriver att människor automatiskt försöker hitta mening i det som sker eller som de upplever. Skulle det i sin tur kopplas till sekundärtrauma, kan professionella skapa mening i arbetsbelastning genom personliga förklaringar. Att säga att

de inte orkar eller tappar fokus tolkar vi som en förklaring som intervjupersonerna skapar för att få mening i situationen som kanske egentligen grundar sig i tidspress, hög arbetsbelastning eller jobbiga ärenden. Isdal (2017 s.87) skriver att om mening inte finns, skapar det ångest. Ångesten som intervjuperson 2 nämner i vårt material, kan kopplas till att inte känna någon mening. Exempelvis är söndagsångest en konsekvens av att inte se en mening med att gå till jobbet på måndag. Det går att koppla till Hochschilds (2012, s.35) beskrivning av yt- och djupagerande då båda anses vara sätt att hantera eller bortförklara situationer. Ytagerande är ett sätt där de professionella känner en känsla kring exempelvis en viss problematik men uttrycker en annan då de förväntas vara professionell. Djupagerande är ett sätt där de professionella intalar sig själv att den känslan som den anses ha i situationen är den rätta och omedvetet ändrar den inre känslan (Hochschild, 2012 s. 37f). Det kan kopplas till att många av intervjupersonerna pratade om problemen som hög arbetsbelastning, tidspress, jobbiga ärenden etc med hjälp av bortförklaringar och rättfärdiganden.

Intervjupersonerna nämner dock att det även kan kännas givande med de utmanade ärendena och att tidspressen kan vara positiv i form av att de får gjort mer. Vårt material visar att engagemanget i möten och samtal, det vill säga bemötandet av klienter, alltid finns. Det kan kopplas till hur emotioner skapas. Hochschild (2012 s. 27f) och Wettergren (2013 s.16ff) beskriver emotioner som något kulturellt som skapas av sociala normer samt är inlärd värderingar. Det har relevans till det som intervjupersonerna berättar kring att deras engagemang i mötet inte påverkas. Det finns sociala normer och värderingar kring hur personer ska uttrycka emotioner vilket också innefattar socialarbetare. Om intervjupersonerna har ett minskat engagemang på kontoret uppmärksammas inte detta. Men om de har det i mötet med klienter, kommer det att uppmärksammas. Därav kan det anses vara en anledning till varför engagemanget inte minskas i mötet, på grund av att emotionerna baseras på de normer och förväntningar som samhället har på en socialarbetare. Hochschild (2012 s.25) beskriver även att en professionell själv kan bestämma när en viss emotion ska eller inte ska uttryckas. Det går också att koppla till faktum att intervjupersonerna lärt sig vad som ska ges uttryck för eller ej, i olika situationer. Det anser vi också vara den form av ytagerande som Hochschild (2012 s. 37f) beskriver där intervjupersonerna visar en emotion, oavsett om de har en annan emotion på insidan. Exempelvis om de är stressade på insidan visar de inte det, utan visar lugn och glädje på utsidan.

Hochschild (2012 s. 21) beskriver emotionellt arbete som att det kan medföra en kostnad på individen. Att göra ett emotionellt arbete såsom socialt arbete påverkar kapaciteten av att själv kunna känna och kunskapen till att lyssna på känslor. I vårt material beskrivs symtom på minskat engagemang som påverkan av sekundärtrauma och det emotionella arbete som intervjupersonerna gör. I vårt material berättar en av intervjupersonerna om att lyssna på en jobbig händelse kan minska engagemanget för resten av dagen. Hochschild (2012 s.21) skriver att kunskapen att hantera sina känslor är unik och givande, som dock inte alla har. Den kostnad som emotionellt arbete medför kan därför vara värt det om personen i fråga lär sig hantera känslorna.

6.3 Att inte låta det gå för långt: Möjligheten till bearbetning och förebyggande

6.3.1 Personliga taktiker för att förebygga

I vårt material såg vi att det fanns olika taktiker som intervjupersonerna använde sig av för att förebygga eller minska påverkan av klienters utsatthet och sekundärtrauma. Diaconescu (2015 s.61f) kom i sin studie fram till att det finns taktiker och strategier samt att egenvård var central för möjligheten till förebyggande och hantering av påverkan. Exempel på dessa kunde vara att lyssna på musik eller poddar. Smith och Hannah (2021 s.55) kommer i sin studie fram till andra taktiker som att umgås med familj, religiös tro eller ett intressant privatliv.

Men jag brukar säga att jag är lite nördig men när jag är stressad så sätter jag mig och lägger pussel hahah. För det är phhh, jag måste hitta den biten och den biten, asså det är full fokus på det. Då släpper jag, då kan jag släppa jobbet och det är en superavslappning för mig.

Intervjuperson 3

Jag men jag tror träna mycket nu så får man utlopp för det. Men tidigare så tog man ju med sig det och man ventilerade väldigt mycket hemma. Det gick ut på familjen.

Intervjuperson 1

Intervjupersonerna i vårt material har olika sätt att koppla av och komma ifrån arbetet när de kommer hem. Alla intervjupersoner hade något som fick dem att koppla av. Det kunde vara

att titta på tv, pussla eller träna. Några av intervjupersonerna beskrev också att de kan koppla bort jobbet genom att behöva gå in i rollen som förälder när de kommer hem.

Det är som när man väl har parkerat bilen hemma så måste man någonstans switcha om för då ska man jag bli mamma så fort man kliver innanför dörren och då kan det va att man tar några ord kanske då med mannen eller så och sen så är man mamma.

Intervjuperson 2

Det tänker jag har att göra med att jag har familj och barn för att det räddar mycket. Du kan inte göra det, man har inte tid till det utan man måste hem och va förälder åå eller och ehh släppa det

Intervjuperson 4

6.3.2 Att normalisera och distansera sig från arbetet

Diaconescu (2015 s.61f) kom också fram till att många valde att inte utsätta sig för något som kunde associeras med jobbet på fritiden. Intervjupersoner i vårt material beskriver att de gör det för att inte ta med jobbet hem utan när de är hemma vill de vara lediga. Dessutom uttryckte flertal intervjupersoner att de valde att inte prata jobb med personer för att det enkelt blir att konversationen aldrig tar slut.

När jag går härifrån då är jag ledig, jag vill inte fortsätta med mitt jobb när jag kommer hem.

Intervjuperson 3

Sen så pratar jag aldrig jobb när jag tränar.

Intervjuperson 1

Genom denna taktik associerar de inte sig själva med sitt jobb när de inte jobbar och för att skilja på jobb och privatliv. Dessutom beskrev de det som en form av överlevnad av det tunga jobbet som de utför. Det var dock en intervjuperson som gjorde det men beskrev att den enkelt kunde skilja mellan när den själv valde att jobba på fritiden och när det skedde omedvetet. Det omedvetna jobbet beskrev intervjuperson 5 fortfarande som påfrestande.

Det beror ju på om det är frivilligt eller ofrivilligt. Alltså är det tankar som kommer som man inte kan kontrollera eller stänga av att man liksom vaknar på natten att ja, men shit fan jag har, jag har jag kanske har missat någonting eller så, det är ju en sak. Men om jag väljer det själv och planerar in det. Eller om, ehh ja, då tror jag inte det påverkar lika mycket.

Intervjuperson 5

I vårt material kunde vi då se att majoriteten av intervjupersonerna på ett eller annat sätt tog avstånd till jobbet när de kom hem. De valde att inte prata om jobb med sin familj, vänner eller på sina fritidsaktiviteter. Materialet visade att det kunde vara av olika anledningar såsom avkoppling, minska påverkan på familjerelationer eller för att inte behöva försvara eller förklara socialtjänsten för sin omgivning. Det mest centrala var att de gjorde på det viset för att inte ta med jobbet hem. De beskrev att det gjordes för att minska påfrestningarna av jobbet och klienternas utsatthet. Att skilja mellan jobbet och hemmet för att överleva kopplar vi till Hochschilds (2012 s. 35f) begrepp ytagerande. Längre ner i texten kommer vi att analysera och redovisa skillnader samt konsekvenser av ytagerandet tillsammans med begreppet djupagerande.

Vårt material visar också på att många av intervjupersonerna uttryckte en omedveten normalisering kring klienternas utsatthet. Det vill säga att de händelser och trauma som klienterna utsätts för normaliseras och socialarbetarens syn på det minskas. Utsatthet som missbruk, våld, försummning, mobbning etc, som anses allvarliga och hemska för omgivningen, normaliseras på en arbetsplats som socialtjänsten (Arbetsförmedlingen, 2018 s.21). Vi tolkar det som att de istället lär sig att hantera de känslor som de har och ger uttryck för. Intervjupersonerna som menade på detta, beskrev hur de med tiden har börjat normalisera onormala händelser på grund av att det är återkommande på arbetsplatsen. Det betyder inte att händelserna och utsattheten inte är hemska eller inte påverkar dem, men påverkan och deras reaktioner kring dem har minskat. Isdal (2017 s. 39f) beskriver just detta som ett sätt för de professionella att kunna hantera arbete med utsatta människor.

Ja. Ehm. Vi brukar säga att nu har man jobbat så många år så man börjar bli lite lutrad. Ehm. Man reagerar inte lika starkt på ärenden som kommer in. Ehh. Det ja. Det blir en ja normalisering. Även om det, det är ju inte normalt att någon far illa. Så ska det ju

inte vara. Men det är ju inte. Man rycker lite mer "jaja då får vi se", då får vi prata med dem och se vad vi kan göra.

Intervjuperson 3

Det som några av intervjupersonerna beskrev både indirekt och direkt kring normalisering för att klara av jobbet, kopplar vi till begreppen normalisering och djupagerande. Som Isdal (2017 s.39f) beskriver i sin bok, är människor bra på att normalisera genom att de vänjer sig för att göra onormala händelser till det motsatta. Deras reaktion försvinner eller minskas, vilket i sin tur gör det möjligt att arbeta med utsatta människor. En socialarbetare som gråter eller skriker framför klienter när de får höra en påfrestande historia, anses inte idealt. Men genom normaliseringen kan de hålla sig lugna i sådana situationer.

Genom Hochschilds (2012 s. 35 & 37f) beskrivning av ytagerande och djupagerande, går det att se att det är två exempel på emotionellt lönearbete. Kopplas det till Hochschild (2012 s. 27f) och Wettergren (2013 s.16ff) definition och syn på emotioner går det att se att det finns emotioner som anses "normala" och "typiska" för socialarbetare. De emotionerna är som sagt skapade av de sociala normer och förväntningar som finns i samhället för hur en socialarbetare ska vara och agera. På grund av det, finns det tecken på att de känslor som en socialarbetare ger uttryck för, måste ta hänsyn till samhällets och organisationens syn på vad de bör eller inte bör uttrycka. Det kopplar vi till att intervjupersonerna uttrycker att de tar över organisationen och samhällets syn på dem själva som profession. Det gör de genom att normalisera de känslor och tillvägagångssätt som det förväntas att de ska ha i olika situationer. En del av arbetet är att lära sig att hantera känslor för i sin tur kunna hantera arbetet.

Normaliseringen och att hantera känslor, kopplar vi som sagt till Hochschilds emotionssociologi och beskrivning av djupagerande samt ytagerande. Även om Hochschild inte använder begreppet normalisering, kan vi med hjälp av teorin få en förståelse för varför socialarbetare gömmer undan vissa känslor. Som professionell ställs det ibland krav på hur känslorna ska ta form för att vara professionell men även för att undvika påfrestningar. Det kallar Hochschild (2012 s. 28f) för emotionellt lönearbete. Hochschild (2012 s. 35f) beskriver ytagerande på så sätt att det kan tolkas som att socialarbetare har en sann känsla kring en situation men ger uttryck för en annan. Den känsla som socialarbetaren ger uttryck för kan anses vara mer lämplig enligt organisationen och samhället än den inre känslan. Ett annat sätt är djupagerande där den känsla som ges uttryck för, som också grundar sig i organisationen

och samhället, blir den inre hos socialarbetaren (Hochschild 2012 s.37f). Det kopplar vi till det som intervjupersonerna säger om att de med tiden blivit vana och inte lika påtagliga av klienters upplevelser. Vi tolkar det som att det i början kan anses vara en form av ytagerande där de på insidan får en känsla då de blir påverkade men i sin tur inte visar det för att hålla sin professionalitet. Ju mer de vänjer sig, desto mer matchar deras yttre känsla med den inre och det blir en form av djupagerande.

Wettergren (2013 s.60ff) skriver i sin bok att det faktum att de professionella separerar känslor ifrån det sätt som de handlar på, är en form av överlevnadsstrategi. I vårt material beskrev några av intervjupersonerna normaliseringen och att vänja sig som ett sätt att överleva jobbet. Wettergren (2013 s. ibid) skriver också att denna separation som ytagerande innefattar, kan få en negativ påverkan i längden. På grund av att djupagerandet innefattar att jaget och rollen på ett eller annat sätt går ihop kan det medföra risker för de professionella. Det kan leda till att de professionella blir känslolokalla och tappar självkänslan.

6.3.3 Stöd från organisationen

I vårt material togs många faktorer upp från organisationens sida som bidrar som stöd till personalen, i detta fall intervjupersonerna. Citaten nedan nämner några av dessa faktorer.

Det påverkar ju till exempel om man inte har en chef som man kan gå till. Ja, det gör det. Och då kan det ju påverka så att jag hade ett ärende här som kanske inte blev liksom det optimala skyddet för att ja, det fanns liksom ingen arbetsledning som kunde liksom ta tag i det som jag önskar att man skulle ta tag i. Så då blir man ju påverkad av det ju.

Intervjuperson 6

och det andra tänker jag är det här ehh ledarskapet ehh jätteviktigt. En närvarande chef att man har ehh det här att man bara kan bolla lite snabbt när man behöver någonting

Intervjuperson 4

Intervjuperson 6, beskriver vikten av att ha en närvarande chef som kan fånga upp den anställde. Intervjuperson 4, beskriver också att ledarskapet och närvarande chef är viktigt för att ge möjlighet att kunna prata ärenden med dem vid behov. Smith och Hannah (2021 s. 55) kommer i sin studie fram till att socialarbetarna som deltog tyckte att det var centralt med att

cheferna kunde uppmärksamma att personalen kunde må dåligt. Dessutom att de hade förståelse för hur viktigt det är för personalen att ta hand om sin hälsa. Att ha chefer som har förståelse och är medvetna är viktigt för att i sin tur kunna hantera och förebygga sekundärtrauma.

Jag tänker att det är viktigt att ha ett öppet klimat som man känner att det är tillåtet att bli påverkad så man känner att man kan prata med sina arbetsledare. Man kan prata med sina kollegor.

Intervjuperson 5

Intervjuperson 5, beskriver att det är viktigt att ha ett öppet klimat på arbetsplatsen där det ska finnas möjlighet att prata om påverkan och sekundärtrauma. Rienks (2020 s.6) kommer fram till att i de organisationer där det finns öppenhet, stöd och kommunikation minskar risken för påverkan av sekundärtrauma och på måendet.

Asså kollegor är ju a och o skulle jag vilja säga. Det är ju, det här är ju en grupp som är väldigt öppen. Ehh åå trots att vi får in, har fått in väldigt mycket nya människor så är det fortfarande en öppen grupp. Ehh som delar med sig ehh reflekterar tillsammans, ehh som hjälper varandra på ett konstruktivt sätt, så eh det är ju a och o.

intervjuperson 2

De grejerna är jätteviktiga, kollegorna är superviktiga för man måste kunna ha jättekul också, det är tungt jobb, det är ett allvarligt jobb. Och då kan man inte bara gå och vara allvarlig och nedtungd, då måste det finnas utrymme för att ha kul. Sen chefen är jätteviktigt också

Intervjuperson 3

I vårt material beskrivs tyngden av kollegorna på arbetsplatsen och hur viktigt det är med kommunikation mellan dem. Intervjuperson 2, berättar att kollegorna är viktiga och att det är en öppen grupp som reflekterar ihop samt hjälper varandra. Intervjuperson 3, säger att kollegorna är centralt för att göra det möjligt att ha kul på ett sådant pass tungt jobb som de utför. De beskriver att kollegorna är viktiga för en bra arbetsmiljö och för att få stöd i det som bekymrar dem. Cross (2017 s 186f) kommer i sin studie fram till att kollegorna är en av möjligheterna till att hantera sekundärtrauma. Frost et al (2018 s.494) kommer i sin studie

fram till ett liknande resultat. I studien kommer de fram till att kollegorna och relationen mellan dem är viktiga för en bra arbetsmiljö. Dessutom anses relationen mellan kollegorna som den centrala anledning till varför socialarbetare stannar kvar på arbetsplatsen oavsett påfrestningar.

Och jag tror den bästa miljövård så är tänker jag att ehh. Alla arbetsledare och de som jobbar med det borde få en liten utbildning i vad innebär detta? Hur känner man igen tecken på sekundär traumatisering och också kanske att man lyfter det regelbundet i när man pratar arbetsmiljö, alltså på apt eller på teammöten och så.

Intervjuperson 5

Intervjuperson 5, beskriver en önskan om att det pratas mer om sekundärtrauma inom organisationen och att de exempelvis får en utbildning kring ämnet. Det är en stor del av yrket men det finns fortfarande bristande kunskap om det (Diaconescu, 2015 s.62).

6.4 Vikten av organisation och arbetsmiljö

Arbetsmiljöverket (2018 s.16f) kommer fram till att socialtjänsten är en arbetsplats med ohälsosamma och påfrestande arbetsförhållanden. De nämner att det finns en hög personalomsättning, hög arbetsbelastning och höga krav. Dessutom nämns påfrestningarna som risk för arbetsrelaterad sjukfrånvaro som också innefattar socialarbetarnas psykiska ohälsa. I vårt material nämner intervjupersonerna hög personalomsättning, hög arbetsbelastning, tidspress etc på deras arbetsplats. Arbetsmiljöverket (2018 s. 18ff) kommer även fram till att socialtjänsten har brister i deras säkerhet och säkerhetsrutiner. I vårt material kommer det upp kring just den bristande säkerheten på arbetsplatsen och dess påverkan. En intervjuperson beskrev säkerheten på deras arbetsplats som bra men att det vid tidigare arbetsplatser funnits en bristande säkerhet. Intervjupersonerna beskrev vikten av att ha en bra säkerhet och säkerhetsrutin för att arbetet ska underlättas och kunna utföras.

Jag tycker lite det här som bara ska finnas för att kunna utföra sitt jobb, till exempel säkerheten med rum och fönster och larm och allting. Det finns ju inte här ehh inte ett dugg så här tänker jag att man inte kan utföra sitt jobb på ett säkert och bra sätt.

Intervjuperson 4

Vårt material visar på att om arbetsförhållandena är bristande och det redan finns påfrestningar på grund av det, blir påverkan från andra faktorer större. Intervjuperson 6, nämner att om organisationen är instabil eller arbetsmiljön är under kritik, kan påtagligheten av klienters utsatthet och trauma öka.

Ja, men det tror jag nog att det är, för jag tänker att är du redan kanske en position så att du alltså man är liksom är redan lite. Utsatt om vi säger att man är kanske in i en turbulent tid på arbetsplatsen. Det är en omorganisering eller om man ska byta chef eller någonting så är man kanske redan i en utsatt position och då kan man ju bli alltså då är man ju mer. Påverkbar så att. Det tror jag nog.

Intervjuperson 6

Smith och Hannah (2021 s. 55) kommer fram till att chefen och chefens öppenhet kring arbetstagarnas mående samt att den uppmärksammas anses centralt i förebyggandet av påverkan av sekundärtrauma. Det är centralt att det finns öppenhet, stöd och kommunikation från chefen (Rienks, 2020 s.6). I Arbetsmiljöverkets (2018 s. 17f) rapport framkom det att det inom socialtjänsten finns en brist på stöd och kommunikation med chefen som är närmast socialarbetarna. Det är på grund av att de själva har en hög arbetsbelastning och ofta inte har tid. Det påverkar stödet som socialarbetare får och enligt rapporten anses inte handledning som en tillräcklig ersättning. I vårt material såg vi att intervjupersonerna önskar en närvarande och stödjande chef för att underlätta arbetet och minska påverkan. En av intervjupersonerna berättar att det ibland finns vissa ärenden eller frågor som bara kan tillgodoses av chefen.

I vårt material framkommer det att organisationen även kan påverka i form av makt, politik och ekonomi. Intervjupersonerna nämner att de kan se ett behov av stöd hos en klient men att ledningen nekar på grund av exempelvis ekonomin. Intervjupersonerna beskrev att det påverkar dem och att det känns som ett form av misslyckande. Intervjupersonerna beskriver också att ekonomi och makt kan påverka dem genom att organisationen exempelvis inte har råd att anställa personal.

A visst. Absolut. Man kan ju bli rätt så frustrerad över att man ser att barn har behov av vissa insatser men man får inte genom det, för dels är det en kostnad och så

Intervjuperson 3

I vårt material beskrev intervjupersonerna också en form av normalisering av de ohälsosamma arbetsförhållandena. Arbetsmiljöverket (2018 s. 21) kommer i sin rapport fram till att socialarbetarna normaliserar det onormala arbetsförhållandena. De kommer även fram till att de onormala situationer där de blir utsatta för ohälsosamma arbetsförhållanden och av klienter, ses som en del av arbetet. Det kan vara ett resultat av att ledningen inte är öppen eller stödjande när det diskuteras kring utsatthet och påverkan. Hochschild (2012 s.37f) beskrivning av djupagerande kommer kopplas till att socialarbetare vänjer sig till de onormala arbetsförhållandena. På grund av de onormala arbetsförhållandena är ett problem kan socialarbetare lära sig att hantera dem och i sin tur vänja sig. När ledningen inte uppmärksammar det, kan denna syn hamna hos socialarbetare själv. Genom att socialarbetaren omedvetet intalar sig att det är normalt minskas gränsen mellan onormalt och normalt vilket gör att det blir svårt att identifiera och i sin tur förhindra. Det kopplar vi också till Hochschilds (2012 s. 28f) begrepp emotionellt lönearbete. Hochschild (2012 s. ibid) skriver att emotioner påverkas av organisationens normer, tolkning samt syn. De emotioner och handlingar som anses korrekta är grundade i organisationen. Ibland händer det att arbetstagaren inte blir stöttad på grund av att deras reaktion inte ansågs korrekt. Emotioner såsom ilska, ledsamhet och glädje baseras på organisationens tolkning av hur emotioner tar form. Hochschild skriver också att organisationerna ofta kategoriserar utsatthet som en del av jobbet. Dessutom påverkas stödet av organisationens syn på sin arbetskraft och om de prioriteras eller inte. Att socialarbetare normaliserar och hanterar utsattheten samt de ohälsosamma arbetsförhållanden, kan anses vara ett sätt för organisationen att komma undan problemen.

I vårt material uttrycks det som ett resultat av en bristande öppenhet och stöd från organisationen. Intervjupersonerna pratar om en normalisering, att vänja sig och skapa förklaringar som är av personlig klang, istället för att skylla på det faktiska problemet. Intervjupersonerna vänjer sig och deras syn formar sig utifrån organisationen, vilket leder till att organisationens handlingar rättfärdigas (Arbetsmiljöverket, 2018 s. 21; Hochschild 2012 s. 28f).

I vårt material ser vi att intervjupersonerna tycker att organisationen har ett centralt ansvar för att socialarbetaren ska få möjligheten att kunna utföra sitt arbete och minska risken för påfrestningar. Intervjuperson 6, beskriver att om organisationen är instabil och det redan är

oroligt, ökar risken för att bli påverkad. Intervjuperson 5, beskriver att om organisationen är stabil blir arbetet lättare att hantera.

Ja, men det tror jag nog att det är, för jag tänker att är du redan kanske en position så att du alltså man är liksom är redan lite. Utsatt om vi säger att man är kanske in i en turbulent tid på arbetsplatsen. Det är en omorganisering eller om man ska byta chef eller någonting så är man kanske redan enligt utsatt position och då kan man ju bli alltså då är man ju mer. Påverkbar så att. Det tror jag nog.

Intervjuperson 6

Jobbar man i en stabil organisation så är ju allt annat lättare att hantera. Emm har man stöd för sin sina arbetsledare från sina kollegor då emm då klarar man ju mycket mer, speciellt då också om man inte har så hög stressnivå i övrigt, då blir man ju mer motståndskraftig, tänker jag.

Intervjuperson 5

I vårt material kan vi se att organisationen har en påverkan på påtagligheten och möjligheten att förebygga sekundärtrauma samt andra påfrestningar. Genom att analysera det som intervjupersonerna säger kan vi tolka det som att stabiliteten på organisationen speglar av sig i socialarbetarnas mottaglighet, hantering och syn på sekundärtrauma.

7. Avslutande diskussion

Analysen visar tydligt på att sekundärtrauma uppstår på en arbetsplats som socialtjänsten. Även om det inte är lika enkelt att erkänna och indikera, kan vi genom analysen se att det förekommer. Professionen innefattar att möta och ge stöd åt utsatta människor. De utsatta som varit med om traumatiska händelser måste få hjälp vilket innebär att någon måste utföra arbetet. I detta fall är det socialarbetarnas uppgift vilket gör att det är de som påverkas av sekundärtrauma. Som tidigare forskning och intervjupersonerna nämner, är det självklart att socialarbetarna blir påverkade då de bara är människor. Men samtidigt måste de hålla en professionalitet där de inte visar att de blir påverkade för att kunna fortsätta arbetet. Att det finns en stor personalomsättning på socialtjänsten är därför inte helt oförståeligt då det är ett påfrestande jobb som de flesta inte klarar av i längden. Socialarbetare blir påverkade av det arbete som de gör men det finns också sätt för dem att hantera sekundärtraumat. Diskussionen utgår från de frågeställningar som var centrala för studien. Följande frågor var;

- Hur upplever socialarbetare att arbetets organisering och arbetsmiljö påverkar socialarbetarnas risk för sekundärtrauma?
- Hur upplever socialarbetare att sekundärtrauma påverkar deras engagemang i yrket och deras beslut att stanna eller lämna arbetsplatsen?
- Vilka strategier och tillvägagångssätt har socialarbetare för att hantera och förebygga sekundärtrauma?

Utifrån första frågeställningen, såg vi att socialarbetarna upplevde att organisationen och arbetsmiljön påverkade risken för sekundärtrauma. Intervjupersonerna nämner att en stabil och fungerande organisation samt arbetsmiljö kan förebygga sekundärtrauma men även andra påfrestningar. En instabil organisation och arbetsmiljö kan öka risken och medföra sekundärtrauma. Dessutom såg vi att öppenhet kring påfrestningar och sekundärtrauma samt en medveten ledning, kunde få en positiv påverkan på arbetslaget. Motsatsen, det vill säga en organisation som inte lyssnar och finns för sin personal, ansågs påverka dem negativt. Synen som organisationen har på olika påfrestningar och sekundärtrauma kan speglas i socialarbetaren. Pratas det inte kring problem och organisationen anser dem som normala eller en del av jobbet, finns där en stor risk att även arbetslaget börjar tänka så. Den inre känslan hos dem ändras för att matcha den känsla som organisationen anser vara rätt. Vi ser det som en form av normalisering. Den syn som organisationen har, som i många fall inte stämmer,

rättfärdigas. Organisationer som är instabila och en arbetsmiljö som är ohälsosamma blir för socialarbetaren det normala. Det kan i sin tur påverka deras syn på påfrestningar och sekundärtrauma. De saker som är skadliga för dem blir istället en del av jobbet. När de ohälsosamma arbetsförhållanden, påfrestningar och sekundärtrauma blir en del av jobbet och det normala, minskar möjligheterna till att förebygga och hantera dem.

Den andra frågeställningen, som handlade mer om engagemanget och hur det påverkades av sekundärtrauma, kunde också besvaras genom analysen. Genom att få höra på klienters utsatthet och trauma, kunde socialarbetaren känna sig omotiverade till att göra kontorsarbete. En påfrestande berättelse kunde få dem att skjuta upp arbete som stod på tur tills nästa dag. Det var speciellt om det, tillsammans med berättelserna, fanns hög arbetsbelastning och andra arbetsmiljöfaktorer. Engagemanget påverkades genom att de valde att vänta med kontorsarbete, såsom telefonsamtal och mejl som inte behövdes göras på direkten. Engagemanget i mötet med klienter påverkas inte då de i samtal alltid försöker ha en bemötande och lugn ton mot klienterna. Även om de inre känslorna såsom stress, ledsamhet eller ilska är närvarande, speglades dessa inte ut i mötet. Det kan förekomma att de inre känslorna omförvandlas till de som anses lämpliga att ge uttryck för. Det kan vara på grund av att socialarbetaren vant sig till de berättelser som den blir tilldelad. Det kopplas då till ytagerande och djupagerande vilket kan vara omedvetna metoder som socialarbetare använder för att undvika ett minskat engagemang i möten. Vi kunde även se att det fanns en motivation hos socialarbetarna som gör att de oavsett påverkan och mående, vill utföra sitt jobb bra för att det är givande.

Kollegor ansågs vara det som får socialarbetaren att stanna på jobbet och fortsätta vara positiv inom en organisation. Relationen till ens kollegor och att kunna reflektera tillsammans ansågs vara det som alla ansåg vara det viktigaste för arbetet som de gör. Det är ett tungt jobb och att kunna prata med andra som är i samma situation kan påverka positivt. Oavsett om organisationen är stabil eller inte, kan kollegorna och arbetsrelationen göra det roligt att komma till jobbet.

Sista frågeställningen omfattar möjligheten att förebygga och hantera den påverkan som sekundärtrauma har på socialarbetarna. Vi kunde se många sätt som socialarbetare använde för att förebygga och hantera riskerna samt sekundärtraumat. Personliga taktiker var att ha en värdefull fritid där det är centralt att ha något att göra som inte associeras med jobbet.

Dessutom ansågs umgänge med familjen också vara ett sådant exempel. Det med anledning att komma ifrån de berättelser som tilldelas och att inte behöva hantera känslor samt göra ett emotionellt lönearbete hemma. Därav är det viktigt för socialarbetaren att koppla ifrån jobbet när de kommer hem. Det är centralt för att de ska kunna hålla i längden och må bra. På jobbet går man ofta in i en roll och är inte alltid sig själv. Skulle socialarbetaren fortsätta att jobba när den kommer hem kan det leda till att personen har svårt att sätta gränser, ältar och blir utbränd.

Dessutom är det centralt med att intervjupersonerna omedvetet normaliserar och lär sig att hantera känslor för att minska påverkan av sekundärtrauma. De både normaliserar berättelserna från klienterna och deras utsatthet då det är återkommande. Det gör människan omedvetet för att kunna arbeta med ett sådant arbete. I slutändan kan det ha negativa konsekvenser såsom känslolöshet och ingen självkänsla. Samtidigt vänjer de sig och lär sig hantera sina känslor ju mer arbetslivserfarenhet de har. Organisation är en stor del av möjligheten att hindra och förebygga då det är deras öppenhet, syn och närvarande som bestämmer hur mycket rum det finns till bearbetning.

7.1 Vidare forskning

Vi hoppas att vår studie har medfört ny eller mer kunskap kring sekundärtrauma. Det går att se att det är ett återkommande problem men att det inte pratas så mycket om inom organisationer och samhället. Vår studie diskuterar och analyserar runt påverkan, organisationer och sätt att hantera sekundärtrauma. Det skulle behövas mer forskning kring hur man får organisationer att prata om det och vad krävs för att fler ska bli medvetna? Dessutom tar vår studie upp lite kring när organisationen väl har en öppenhet men mest kring när den inte har det. Det vore intressant att forska mer kring hur en organisation och dess personal påverkas när det finns öppenhet, stöd och kommunikation inom organisationen. Det med anledning att senare kunna jämföra för att se om det minskar risken för sekundärtrauma.

Referenslista

Alvesson, Mats. 2011. *Intervjuer - genomförande, tolkning och reflexivitet*. Malmö: Liber AB.

Arbetsmiljöverket, 2018. *Projektrapport "Socialsekreterares arbetsmiljö"*. 2015/051465
Hämtad: 23.04.20

Bhagwagar, Hvovi, 2022. *Secondary trauma, burnout and resilience among mental health professionals from India: A review of research*, Asian Journal of Psychiatry, Volume 76, 2022, 103227, ISSN 1876-2018, <https://doi.org/10.1016/j.ajp.2022.103227>.

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

Bryman, Alan & Emma Bell, 2017. *Företagsekonomiska forskningsmetoder*. 3 uppl. Stockholm: Liber AB.

Bryman, Alan, 2011. *Samhällsvetenskapliga metoder*. 2 uppl. Stockholm: Liber AB.

Cross, Cassandra. 2017. *I've Lost Some Sleep over It: Secondary Trauma in the Provision of Support to Older Fraud Victims*. Canadian Journal of Criminology and Criminal Justice, Vol. 59, Issue 2, pp. 168-197. <https://doi.org/10.3138/cjccj.2016.E11>

Diaconescu, Maria, 2015. *Burnout, Secondary Trauma and Compassion Fatigue in Social Work*. Revista de Asistență Socială, anul XIV, nr. 3/2015, pp. 57-63.
<https://doi.org/10.3390%2Fijerph19095500>

Elden, Sara. 2020. *Forskningsetik - vägval i samhällsvetenskapliga studier*. Lund: Studentlitteratur AB.

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

Frost, Liz, Staffan Hojer, Annamaria Campanini, Alessandro Sicora & Karin Kullburg. 2018. *Why do they stay? A study of resilient child protection workers in three European countries*
Perché rimangono? Uno studio sulla resilienza degli assistenti sociali della protezione minori in tre paesi europei
Varför stannar de kvar? En studie av motståndskraftiga socialarbetare inom social barnvård i tre europeiska länder. European journal of social work, 2018, Vol 21, no. 4, s. 485-497.
<https://doi.org/10.1080/13691457.2017.1291493>

Groggel, Anne, 2023. "Horrible Slime Stories" When Serving Victims: The Labor of Role-taking and Secondary Trauma Exposure. Qualitative Sociology (2023) 46:47-76.
<https://doi.org/10.1007/s11133-022-09528-0>

Hochschild, Arlie Russel. 2012. *The managed heart - Commercialization of Human Feeling*. Berkeley and Los Angeles, California: University of California Press.

Isdal, Per. 2017. *Medkänslans pris - om sekundärtraumatisering, compassion fatigue och utbrändhet hos yrkesverksamma*. Stockholm: Gothia fortbildning.

King, Erin A, 2022. *Work-Related Trauma Exposure: Influence on Child Welfare Workers' Mental Health and Commitment to the Field*. Traumatology. Advance online publication.
<http://dx.doi.org/10.1037/trm0000419>

Lind, Rolf. 2019. *Vidga vetandet - Teori, metod och argumentation i samhällsvetenskapliga undersökningar*. 2. uppl. Lund: Studentlitteratur

Petersson, Gunilla, 2012. *Utbrändhet som arbetsskada och motståndberätelse*. Sociologisk Forskning, Vol. 49, No. 3, pp. 211-226. <https://www.jstor.org/stable/41698195>

Rienks, Shauna L. 2020. *An exploration of child welfare caseworkers' experience of secondary trauma and strategies for coping*, Child Abuse & Neglect, Volume 110, Part 3, 2020, 104355, ISSN 0145-2134, <https://doi.org/10.1016/j.chiabu.2020.104355>.

Smith, Samantha & Sue Hanna, 2021. *Does helping hurt the helper? – An investigation into the impacts of vicarious traumatisation on social work practitioners in Hawke's Bay*,

Aotearoa New Zealand. AOTEAROA NEW ZEALAND SOCIAL WORK 33(3), 48–60.
<https://doi.org/10.11157/anzswj-vol33iss3id892>

Wettergren, Åsa, 2013. *Emotionssociologi*. 1. uppl. Malmö: Gleerups utbildning

Bilagor

Bilaga 1.

Intervjuguide

A. Bakgrund/Profession/Arbete:

1. Hur länge sedan tog du socionomexamen?
2. Hur länge har du arbetat med socialt arbete?
 - Hur många år av dessa har du arbetat med barn?
3. Vad jobbar du nu som/Vad är din aktuella arbetstitel?
4. Kort om vad du jobbat med tidigare.

B. Grundfrågor

1. Hur definierar du trauma?
 - Varför tror du att du definierar det på det sättet?
2. Hur definierar du sekundärtrauma?
 - Varför tror du att du definierar det på det sättet?

C. Upplevelser

1. Upplever du att du blivit påverkad av klienter och deras erfarenheter?
2. Upplever du att du blivit utsatt för sekundärtrauma?
 - Exempelvis mått dåligt under en period på grund av ett ärende?

C1. Om ja,

1. Hur blir du påverkad och varför tror du att det påverkar dig?
 - Sjukskriven?
2. Vilken utsatthet hos barn känner du har en större påverkan på dig?
 - Varför?
3. Vilken form av påverkan har klienter, deras erfarenheter, trauma eller utsatthet haft på dig?
 - Exempelvis, fysisk, psykisk, familjen, ditt privatliv, arbetet eller annat?
4. Vill du berätta om en händelse, tillfälle eller klient som haft en påverkan på dig?

C2. Om nej,

1. Varför tror du att du inte blir påverkad av klienters erfarenheter, utsatthet och trauma?
2. Har du tidigare blivit påverkad?
 - Om ja, tillbaka till fråga C1.1-C1.4. Och svara C2.
3. Varför tror du att du inte blir påverkad nu jämfört med innan?

D. Personlig påverkan/Omständigheter

1. Om du har jobbat med både barn och vuxna

- Finns där skillnader på påverkan som arbete?
- Fysiskt eller psykiskt?

2. Har du egna barn?

om ja,

- Tror du att det påverkar arbetet och i så fall hur påverkar det ditt arbete och påtaglighet?

om nej,

- Hur påverkar det att inte ha barn?

3. Boende

- Hur påverkar var du är bosatt ditt arbete och den påverkan arbetet har på dig?

E. Organisationen/Arbetsmiljö

1. Hur tror du att organisationer och arbetsmiljön påverkar dig och hanteringen av klienters erfarenhet, utsatthet och trauma samt den påverkan som de haft på dig?
 - nuvarande organisation?
 - tidigare?
2. Om du upplevt problematik kring en klient som påverkat dig känner du att organisationen fångat upp dig och isåfall hur?
 - nuvarande?
 - tidigare?
3. Finns där något förebyggande eller stöd inom organisationen till dig som personal?

E3.1. Stöd finns,

1. I vilken form och hur ser stödet eller möjligheten till bearbetning ut?
2. Hur tror du att det påverkar dig och det arbete som du gör?
3. Är stödet tillräckligt?

om nej,

- Hur hade du velat att stödet skulle se ut?

E3.2. Stöd finns ej,

1. Vill du ha stöd och isåfall, hur vill du att det ska se ut?
2. Hur tror du att det påverkar dig och det arbete som du gör?
3. Hur hade det sett ut om du hade fått stöd?

4. Vilka faktorer är viktigast för dig inom en organisation för att kunna arbeta eller bearbeta jobbiga situationer, händelser eller påfrestningar?

F. Arbetet/Engagemang

1. Hur påverkas ditt arbete av klienternas utsatthet?
2. Hur påverkas ditt engagemang av klienters utsatthet?
3. Har du någonsin behövt byta arbetsplats på grund av någon anledning?
 - Isåfall varför?

Avslut:

- Vill du tillägga något som du har kommit på under tiden?
- Frågor till oss?
- Har du någon feedback på intervjun som du vill dela med dig av?

Bilaga 2. Samtyckesblanketten

Samtyckesblankett

Du ombeds att medverka i en undersökning gällande hur socialarbetare påverkas av klienters utsatthet och trauma med hjälp av begreppet sekundärtrauma. Undersökningen innebär en muntlig intervju som kommer att ta ungefär en timme. En intervjuguide kommer att användas under intervjun med frågor som stöd. Intervjun kommer att spelas in för att enklare kunna transkriberas senare i undersökningens process om samtycke ges. Det som spelas in kommer sedan att finnas skyddad i en lösenskyddad mobil som inte är uppkopplad till icloud. Efter att inspelningen är transkriberad kommer inspelningen att raderas och under tiden som det transkriberas kommer enbart de två studenter som deltar i intervjun att ta del av den. Allt material kommer enbart användas för studiens ändamål. Allt som du uppger kommer i undersökningen vara anonymt.

Att medverka i undersökningen är frivilligt och valet att medverka i den är upp till dig som intervjuperson. Du har även rätt till att avbrytas när som helst och du behöver inte ange anledningen till att du vill avbryta medverkan. Skulle undersökningen avbrytas kommer all information som du har delgivit att raderas och inte användas i studien.

- Jag har tagit del av informationen ovan och samtycker till samtycker till att delta i undersökningen.
- Jag har fått möjligheten att ställa frågor innan, under och efter undersökningen.
- Jag samtycker till att intervjun spelas in och transkriberas.
- Jag har fått information om att jag har rätt till att avbryta medverkan utan att behöva uppge anledning och att materialet i sådant fall kommer att raderas samt inte användas.
- Jag har fått information att inspelningen, transkriberingen och citat som eventuellt används kommer att vara anonym och enbart användas till forskningen.
- Jag är medveten om att enbart undersökarna kommer att ta del av inspelningen och kommer att förhålla sig till att ta ansvar för att informationen enbart kommer att ges ut i syfte för ändamålet som forskningen har.

Underskrift (Deltagare)

Underskrift (Undersökare)

